

# MARSEILLE

## Parking Hôtel de Ville 2023



**Auteur** : Julien Dalla Vecchia/ Yannick Julié

**Date** : 26 avril 2024

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Présentation générale</b> .....	<b>5</b>
A/ Descriptif du parc.....	5
B/ Caractéristiques du contrat.....	6
C/ Rappel des tarifs en vigueur avec rappel des augmentations pratiquées.....	7
D/ Eléments marquants de l'exploitation.....	9
<b>2 Inventaire actualisé et précis du service avec niveau d'amortissement de chaque bien par parc</b> .....	<b>10</b>
<b>3 Opérations d'entretien-maintenance-renouvellement</b> .....	<b>11</b>
A/Montant total.....	11
B/Détail par opérations.....	11
C/Suivi explicite des opérations contractuelles et des opérations mentionnées l'année précédente ..	12
<b>4 Fréquentation par parc</b> .....	<b>18</b>
A/Fréquentation horaires totales.....	18
B/Sorties gratuites .....	22
C/Abonnements .....	24
D/Détail des autres produits.....	26
E/Eléments justifiants et explications sur des éventuelles variations .....	27
<b>5 Qualité de service</b> .....	<b>28</b>
A/Précision des services à la clientèle.....	28
B/Nombre et motifs des réclamations .....	28
C/Extraction des réclamations .....	29
D/Résultat détaillé de l'enquête de satisfaction.....	29
<b>6 Affectation du personnel par parc</b> .....	<b>39</b>
A/Nombre d'ETP en fonction de chaque catégorie de personnel.....	39
B/Pourcentage d'affectation des ETP par parc.....	39
C/Tâches confiées à chaque ETP.....	40
D/Justification de toute variation de la masse salariale .....	42
<b>7 Compte d'exploitation</b> .....	<b>43</b>
A/Compte d'exploitation .....	43
B/Rappel du compte prévisionnel pour l'année .....	46
C/Justification de tout écart significatif avec le compte d'exploitation prévisionnel .....	47
D/Justification de chaque variation du compte d'exploitation annuel par rapport aux années précédentes.....	47
<b>8 Détails des charges</b> .....	<b>48</b>
A/Exploitation.....	48
B/Personnel.....	48
C/Totales.....	48

---

<b>9</b>	<b>Détails du calcul de la redevance</b> .....	<b>49</b>
	A/Fixe.....	49
	B/Variable .....	49
<b>10</b>	<b>Détail des frais de personnel</b> .....	<b>51</b>
	A/Coût pour chaque ETP de la DSP .....	51
	B/Coûts relatifs au personnel .....	51
	C/ Justification de toute évolution de la masse salariale .....	51
<b>11</b>	<b>Liasse fiscale</b> .....	<b>52</b>

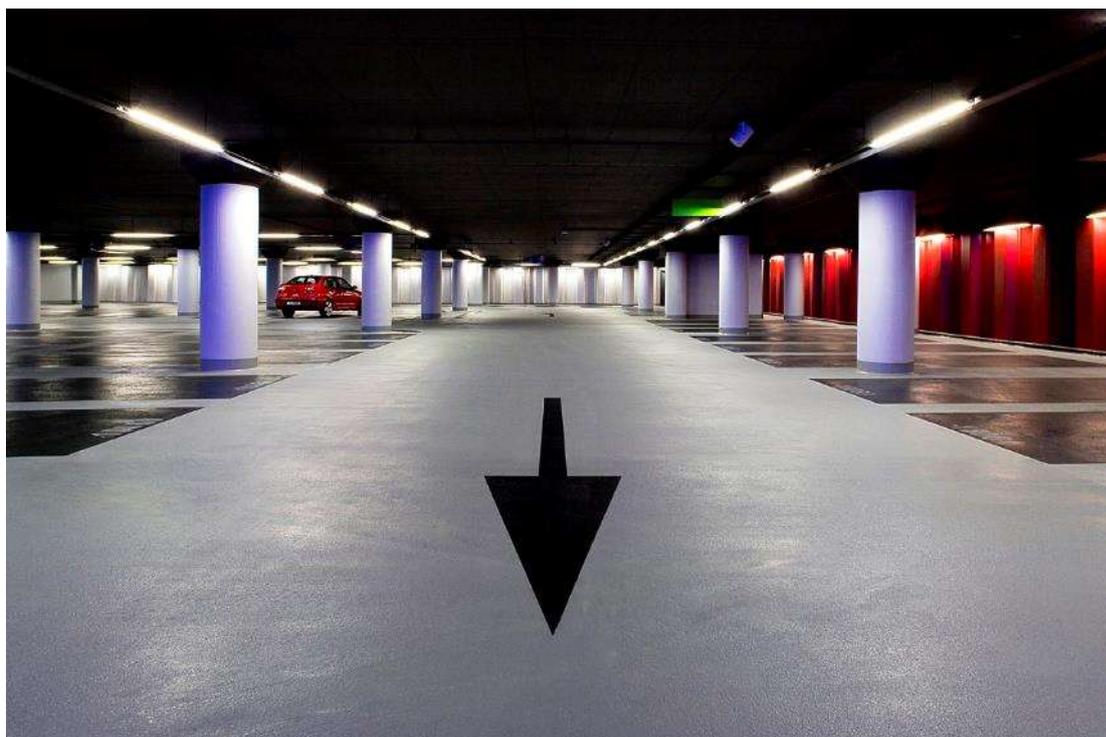
## Préambule

L'année 2023 aura été pour Marseille une année riche en événements avec l'accueil de plusieurs rencontres de la Coupe du monde de Rugby qui a eu lieu du 8 septembre au 28 octobre. Ce fut l'occasion pour la Ville de Marseille d'accueillir 460 000 supporters Français et internationaux.

Autre événement majeur, la visite du Pape François, dans le cadre des rencontres méditerranéennes, qui s'est soldée par une messe mémorable au stade Vélodrome devant plus de 60 000 personnes.

La cité Phocéenne a également été impactée par le mouvement social lié à la réforme de la loi retraite de janvier à juin 2023.

Enfin, Marseille a été malheureusement au centre de l'actualité pour les problèmes liés à la criminalité et à l'insécurité. Tout comme en 2022 et malgré les investissements que nous déployons en terme de sécurité, nous constatons toujours de nombreux phénomènes de vols à la roulotte et autres incivilités dans les parkings.



## 1 Présentation générale

### A/ Descriptif du parc

Nb de parcs gérés : 1

Durée du contrat : 7 ans

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

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

Le parking Vieux Port Hôtel de Ville, ouvrage souterrain comportant 523 places de stationnement, comprend une trémie d'entrée et de sortie au niveau de la rue de La Loge, à sens unique.

Sa desserte est aisée depuis et permet de se diriger vers toutes les directions car il est relié à l'autoroute du littoral A55 et par le tunnel Prado Carénage voisin, à l'autoroute A50.

Il s'insère dans un tissu urbain dense à dominante résidentielle et comprenant de nombreux commerces, restaurants, hôtels, équipements culturels et de loisirs.

L'accès automobile est possible en permanence pour les usagers horaires et les abonnés. Il en est de même pour les piétons.

## **B/ Caractéristiques du contrat**

Le contrat de délégation de service public est conclu pour une durée de 7 ans à compter du 15 juin 2021.

Le présent rapport d'activité a pour objet de décrire l'organisation du site et de présenter au délégant l'économie générale de l'exploitation conformément à l'annexe 17 du contrat.

A cet effet, la société dédiée Q Park Marseille HDV a été créée.

Le présent rapport a pour but de décrire l'organisation du site et de présenter au délégant l'économie générale de l'exploitation pour la période de début de DSP.

## C/ Rappel des tarifs en vigueur avec rappel des augmentations pratiquées

### Grille tarifaire horaires

#### Tarifs Jour - De 8h à 20h

15 min	GRATUIT	3h45	10,90 €
30 min	GRATUIT	4h00	11,50 €
45 min	2,20 €	4h15	11,90 €
1h00	3,00 €	4h30	12,20 €
1h15	3,70 €	4h45	12,60 €
1h30	4,50 €	5h00	13,00 €
1h45	5,20 €	6h00	14,50 €
2h00	6,00 €	7h00	16,00 €
2h15	6,70 €	8h00	17,20 €
2h30	7,50 €	9h00	17,70 €
2h45	8,20 €	10h00	18,20 €
3h00	9,00 €	11h00	18,70 €
3h15	9,60 €	12h00	19,20 €
3h30	10,20 €	24h00	19,30 €

#### Tarifs Nuit - De 20h à 8h

15 min	GRATUIT	3h15	5,00 €
30 min	GRATUIT	3h30	5,00 €
45 min	1,00 €	3h45	5,00 €
1h00	1,40 €	4h00	5,00 €
1h15	1,80 €	5h00	5,00 €
1h30	2,20 €	6h00	5,00 €
1h45	2,60 €	7h00	5,00 €
2h00	3,00 €	8h00	5,00 €
2h15	3,40 €	9h00	5,00 €
2h30	3,80 €	10h00	5,00 €
2h45	4,20 €	11h00	5,00 €
3h00	4,60 €	12h00	5,00 €

Ticket perdu

25,00 €/jour

### Abonnements uniquement sur qpark.fr

Mensuel	7x24	Du lundi au dimanche	199,60 €
Mensuel	6x24	Du lundi au dimanche	180,90 €
Mensuel	5x24	Du lundi au dimanche	162,20 €
Mensuel	7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 €

Les tarifs de l'année 2023 ont été fortement impactés par l'inflation. Les changements tarifaires sur les premières heures sont les suivants :

- 3,00€ la première heure contre 2,50€ en 2022
- 6,00€ la deuxième heure contre 5,10€ en 2022

Il est à noter que les services de la métropole nous ont demandé les modifications suivantes sur les indexations contractuelles : maintien du tarif nuit à 5€, aucune augmentation sur l'abonnement vélo et augmentation limitée 6% de l'abonnement deux-roues.

Le tarif résident connaît sur ce site, comme sur l'ensemble des parcs où il a été mis en place, une forte demande et nous avons atteint les quotas sur ce produit.

Le tarif de l'abonnement résident est gelé contractuellement pendant 4 ans

Conformément à la formule d'indexation, les tarifs des abonnements ont augmenté de la façon suivante par rapport à 2022 :

- Abonnement 7/7 mensuel 199,60 € contre 169,00 €
- Abonnement 6/7 mensuel 180,90 € contre 153,20 €
- Abonnement 5/7 mensuel 162,20 € contre 137,30 €

## D/ Eléments marquants de l'exploitation

La métropole nous a renouvelé sa confiance en nous confiant l'exploitation de ce site emblématique pour une durée de 7 ans.

Les équipes Q Park du patrimoine ont donc lancé les premières consultations dès l'attribution du marché afin d'honorer nos obligations en matière de travaux et de rénovation des parkings. Toutefois, nous constatons sans surprise que la pandémie mondiale impacte l'ensemble des corps d'état et que les délais d'approvisionnement se voient allongés. Nous subissons également une importante hausse tarifaire sur l'ensemble des prestations en raison de l'inflation.

La première phase du programme de travaux (détaillée plus loin dans ce rapport) a ainsi été achevée en décembre 2023 avec la réception du SSI combinée à la visite périodique de la commission de sécurité.

Tout comme en 2022, nous constatons sur l'ensemble du périmètre Marseillais et notamment sur le site de l'Hôtel de Ville, qui est particulièrement exposé en raison de la présence de nombreux touristes, que les phénomènes suivants sont malheureusement toujours présents :

- Vol à la roulotte
- Vandalisme sur les véhicules et sur nos équipements
- Comportement agressif de certains usagers envers nos équipes
- Squat et présence de nombreux marginaux

Nous adaptons en permanence nos dispositifs et nos organisations afin de faire face à ces nouveaux comportements mais notre champ d'action, ainsi que celui de notre prestataire de sécurité, est limité et certaines missions ne peuvent être menées à bien de façon pérenne qu'avec le recours aux forces de l'ordre.

Notre travail désormais en collaboration étroite avec les services de Police et disposons d'outils nous permettant de participer activement aux enquêtes, notamment dans la transmission rapide d'images en cas de réquisition. Cette collaboration a permis de nombreuses interpellations sur l'année 2023.

## 2 Inventaire actualisé et précis du service avec niveau d'amortissement de chaque bien par parc

En raison de son volume, le détail des investissements vous est fourni en accompagnement de ce rapport sur support USB. Il est précisé dans ce fichier s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.



## 3 Opérations d'entretien-maintenance-renouvellement

### A/Montant total

Nom Contrat : **Marseille Vieux port HDV**

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Code parking : 13034

Etiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	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	
<input checked="" type="checkbox"/>	MHV Q-Park Marse	<input checked="" type="checkbox"/> Biens de retour	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville - DSP2	860 592	517 817	- 0	1 378 409	- 16 892	- 188 129	0	- 205 021	843 700	1 173 388
		<b>Total Biens de retour</b>		<b>860 592</b>	<b>517 817</b>	<b>- 0</b>	<b>1 378 409</b>	<b>- 16 892</b>	<b>- 188 129</b>	<b>0</b>	<b>- 205 021</b>	<b>843 700</b>	<b>1 173 388</b>
	<b>Total MHV Q-Park Marseille HDV</b>			<b>860 592</b>	<b>517 817</b>	<b>- 0</b>	<b>1 378 409</b>	<b>- 16 892</b>	<b>- 188 129</b>	<b>0</b>	<b>- 205 021</b>	<b>843 700</b>	<b>1 173 388</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	QPFS Q-Park Franc	<input checked="" type="checkbox"/> Biens de retour	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville - DSP2	0	16 751	- 16 751	0	0	0	0	0	0	
		<b>Total Biens de retour</b>		<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>- 16 751</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
		<input checked="" type="checkbox"/> Biens de reprise	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville - DSP2	0	0	16 751	16 751	0	- 2 170	0	- 2 170	14 581	
		<b>Total Biens de reprise</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>16 751</b>	<b>0</b>	<b>- 2 170</b>	<b>0</b>	<b>- 2 170</b>	<b>14 581</b>	
	<b>Total QPFS Q-Park France Services</b>			<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>0</b>	<b>- 2 170</b>	<b>0</b>	<b>- 2 170</b>	<b>14 581</b>	
	<b>Total général</b>			<b>860 592</b>	<b>534 568</b>	<b>- 0</b>	<b>1 395 160</b>	<b>- 16 892</b>	<b>- 190 299</b>	<b>0</b>	<b>- 207 191</b>	<b>843 700</b>	<b>1 187 969</b>

### B/Détail par opérations

Vous trouverez ci-dessus les éléments des investissements de la période ainsi que le montant de la VNC pour la période concernée, 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 reprise.

Les principaux investissements de l'année 2023 sont les suivants :

- Remplacement d'une pompe de relevage
- Remplacement et mise en service du nouveau ssi
- Nouvelle installation de vidéoprotection
- Achat d'une autolaveuse T981 (bien de reprise)
- Remplacement des ascenseurs

## C/Suivi explicite des opérations contractuelles et des opérations mentionnées l'année précédente

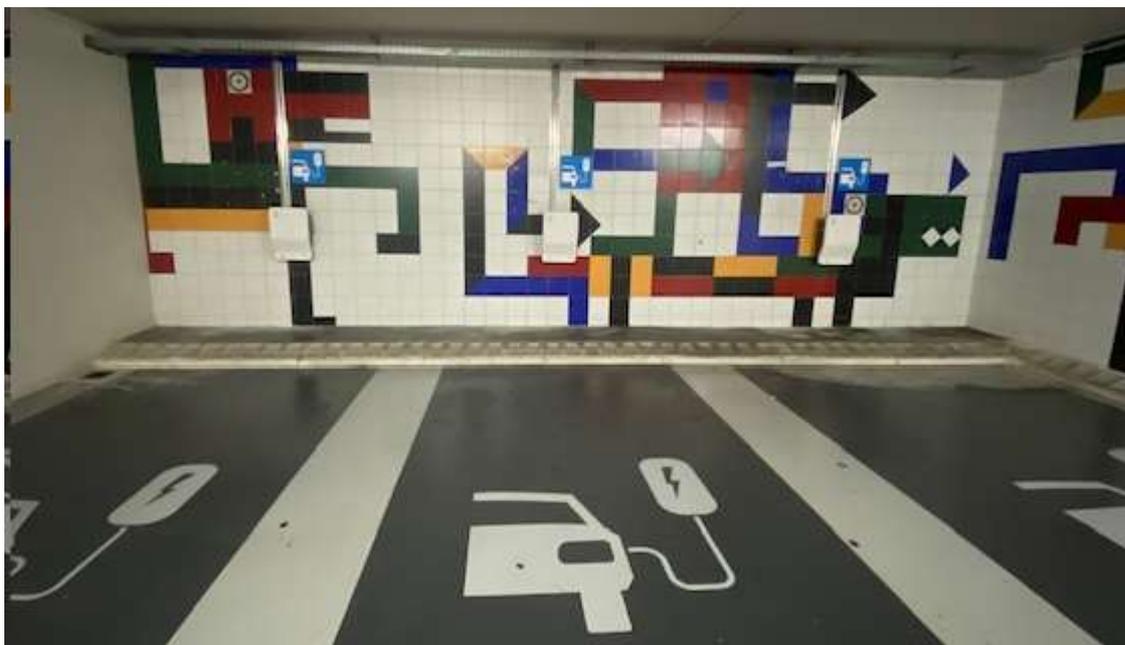
Comme précisé dans le rapport du dernier exercice, les travaux suivants ont été réalisés pendant l'année 2023 :

- Installation et mise en service du nouvel SSI
- Remplacement des trois ascenseurs
- Remplacement du fronton et de la signalétique du parking



- Mise en place du contrôle d'accès au niveau des toilettes publics et pour les locaux deux-roues
- Installation d'un système de lecture de plaque minéralogique
- Signalétique du parking et remplacement du fronton
- Installation des IRVE (en attente d'un avis favorable à l'exploitation)
- Remplacement des trois ascenseurs
- Remplacement de l'installation de vidéoprotection





## **Maintenance technique et contrôle réglementaire par les sous traitants**

Le Parc est rénové dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.

52 caméras filment en permanence tous les évènements. Ceux-ci sont ensuite stockés durant 30 jours sur 3 enregistreurs numériques.

Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, de détecteurs incendie. Par ailleurs, un EAS (Espace d'Attente Sécurisé) est situé au niveau -2 à proximité des places PMR.

La qualité de l'air est analysée en permanence par une centrale de marque « ADS » détectant 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 3 cages d'escaliers sont munies de colonnes sèches.

En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé dans l'ensemble du parking par hauts-parleurs à chaque étage, les accès piétons se trouvent libres d'accès, et les barrières de sortie s'ouvrent automatiquement tandis que les barrières d'entrées refusent l'accès aux clients, le tout 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 vérification sont les suivants :

- o Contrôle des éléments de sécurité incendie tous niveaux
- o Contrôle du bon fonctionnement des pompes de relevages
- o Remplacement des tubes lumineux hors service
- o 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
<b>Ascenseur</b>	KONE
<b>Portails automatiques</b>	COPAS
<b>Contrôle d'accès</b>	SKIDATA
<b>Extincteurs + colonne sèche</b>	ALTAIX
<b>Electricité – climatisation - éclairage</b>	AMPERIS
<b>Contrôle des installations électriques</b>	AMPERIS
<b>CO/CN Contrôle de gaz</b>	ADS
<b>Système de Sécurité Incendie</b>	APROLAB / AMPERIS
<b>Porte coupe feu</b>	KONE

## Synthèse des interventions curatives

Vous trouverez ci-après une synthèse des interventions curatives effectuées pendant la période référence du rapport. Un accès à notre logiciel de GMAO Carl a été créé pour notre délégataire.

Parking	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE 2023									
	Matériel de péage	SSI	Télégestion	Com	Vent	Elec	Vidéo	Portails	Asc	TOTAL
Hôtel de Ville	18	3	5	5	3	1	0	1	3	39

Matériel de péage: Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets,

Sécurité incendie: Blocs autonomes électrique de secours, extincteurs, colonnes

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

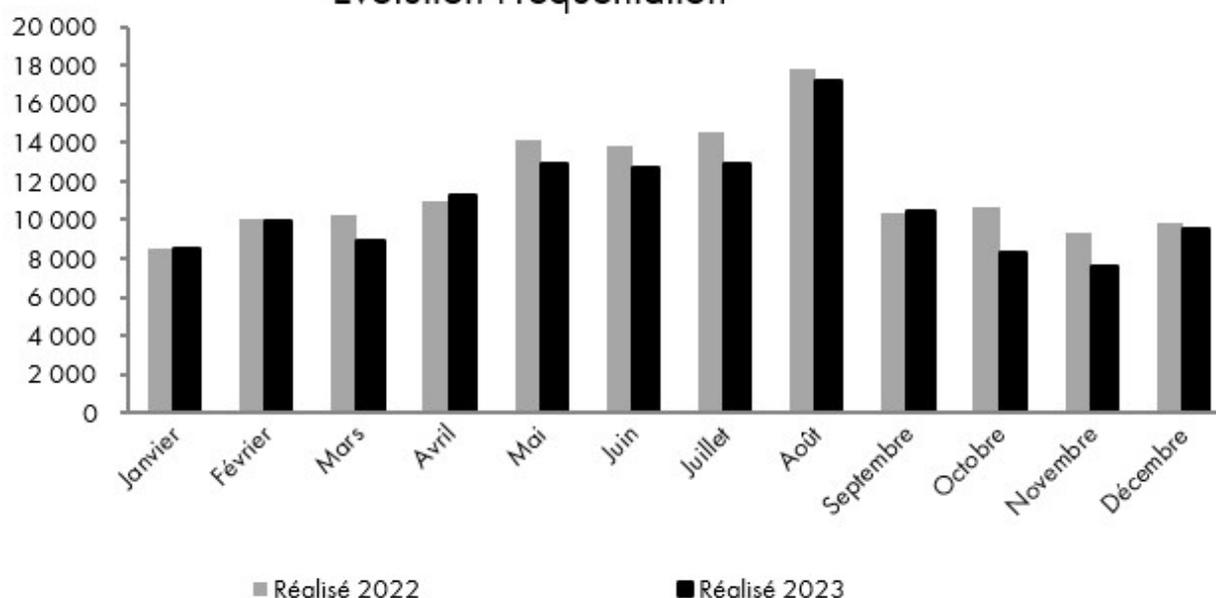
## 4 Fréquentation par parc

### A/Fréquentation horaires totales

#### HORAIRES

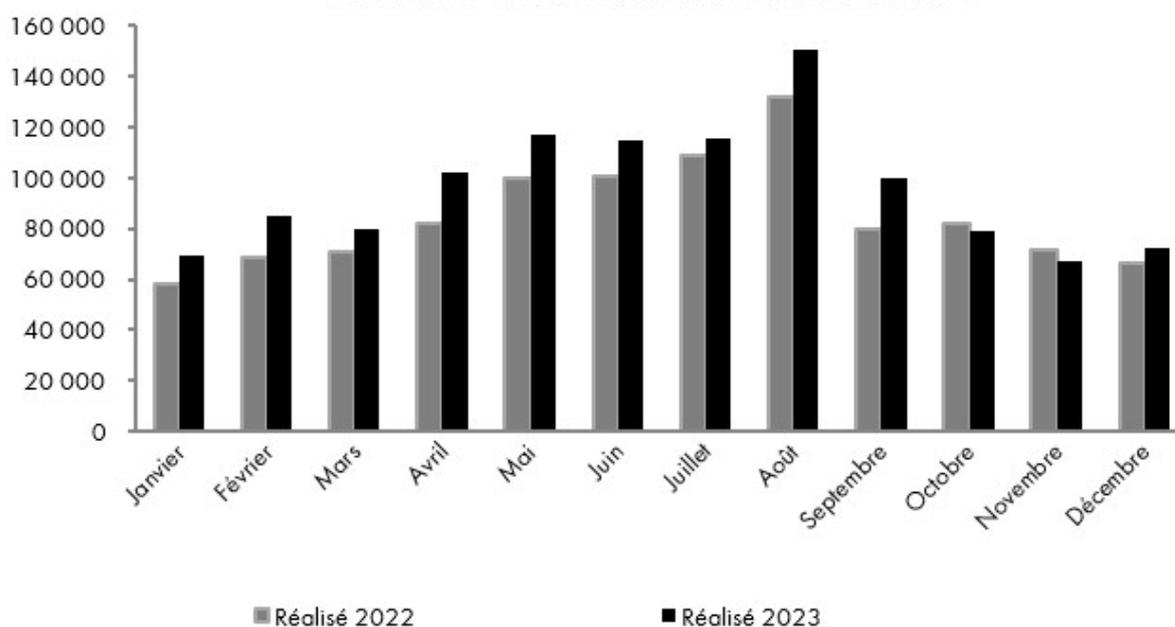
Fréquentation	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	8 537	8 475	-62
Février	10 096	9 978	-118
Mars	10 216	8 959	-1 257
Avril	10 986	11 300	314
Mai	14 176	12 952	-1 224
Juin	13 876	12 718	-1 158
Juillet	14 541	12 885	-1 656
Août	17 789	17 215	-574
Septembre	10 336	10 503	167
Octobre	10 708	8 319	-2 389
Novembre	9 372	7 580	-1 792
Décembre	9 861	9 530	-331
<b>Total</b>	<b>140 494</b>	<b>130 414</b>	<b>-10 080</b>

#### Evolution Fréquentation

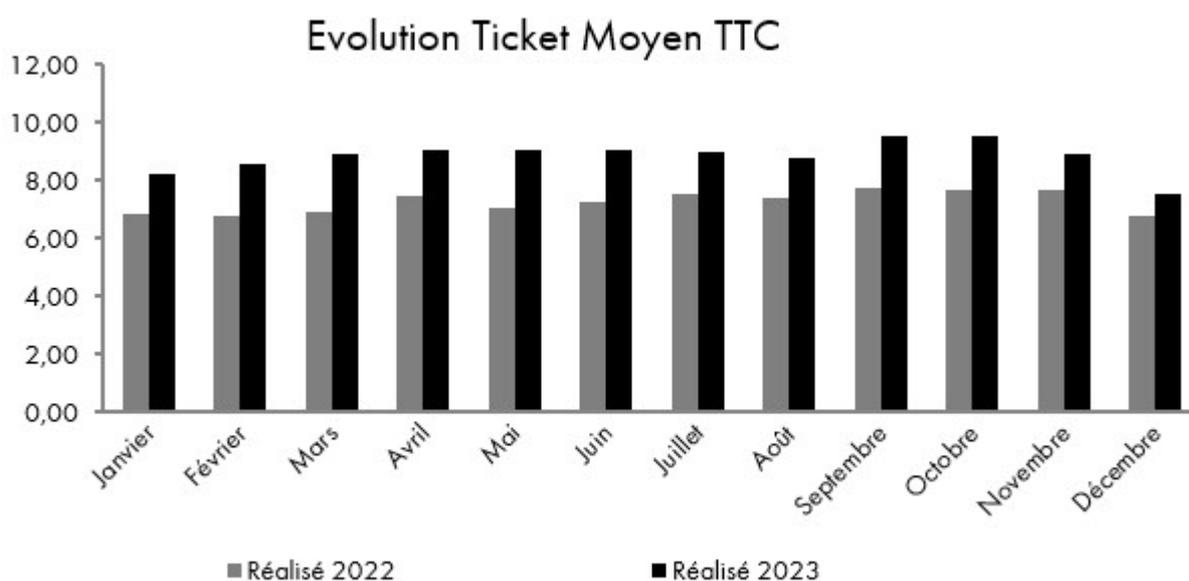


Chiffres d'affaires horaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	58 404	69 628	11 224
Février	68 519	85 293	16 774
Mars	70 709	80 186	9 476
Avril	82 417	102 019	19 602
Mai	99 936	117 355	17 419
Juin	100 570	115 206	14 636
Juillet	109 156	115 949	6 792
Août	132 081	150 713	18 632
Septembre	80 219	100 323	20 103
Octobre	82 206	79 317	-2 889
Novembre	71 687	67 534	-4 153
Décembre	66 800	72 101	5 300
<b>Total</b>	<b>1 022 706</b>	<b>1 155 623</b>	<b>132 918</b>

Evolution Chiffre d'Affaires Horaires TTC



Ticket Moyen TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	6,84	8,22	1,37
Février	6,79	8,55	1,76
Mars	6,92	8,95	2,03
Avril	7,50	9,03	1,53
Mai	7,05	9,06	2,01
Juin	7,25	9,06	1,81
Juillet	7,51	9,00	1,49
Août	7,42	8,75	1,33
Septembre	7,76	9,55	1,79
Octobre	7,68	9,53	1,86
Novembre	7,65	8,91	1,26
Décembre	6,77	7,57	0,79
<b>Total</b>	<b>7,28</b>	<b>8,86</b>	<b>1,58</b>



Analyse CA Horaires € TTC	2022	2023	Evolution
Fréquentation	140 494	130 414	-7%
Ticket moyen TTC en €	7,28	8,86	22%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 022 706	1 155 623	13%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	166 387	207 938	25%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>1 189 093</b>	<b>1 363 561</b>	<b>15%</b>

La fréquentation horaire du parking de l'hôtel de Ville atteint 130 414 paiements pour l'exercice 2023 soit un chiffre d'affaires de 1 155 623 €

Le ticket moyen pour la période est de 8,86 €.

Les moyens de paiement sont répartis comme suit :

- 3,88 % de paiements en espèces
- 88,07 % de paiements en CB
- 8,04 % de paiements en télépéage

## B/Sorties gratuites

Le nombre de transactions gratuites pour la période concernée par ce rapport est de 14 300 pour les parkings de l'hôtel de Ville.

### Fréquentations gratuites 2023 Marseille HDV

Janvier	826
Février	811
Mars	858
Avril	1 097
Mai	1 164
Juin	1 079
Juillet	1 505
Août	2 134
Septembre	1 219
Octobre	863
Novembre	581
Décembre	2 163
	<hr/>
	14 300

Il est à noter que les désormais traditionnels week-ends de gratuité (2 heures offertes) de fin d'année mis en place depuis le mouvement social des gilets jaunes sont désormais régis par l'article 9.3 de la convention. Comme précisé, le délégant se réserve la possibilité de proposer des franchises aux seuls clients horaires de 2 heures durant 4 journées par année civile.

**Profitez d'un stationnement gratuit à Marseille les week-ends du 9, 10, 16, 17, 23 et 24 décembre**



Cependant, l'offre s'est portée cette année sur 6 jours et 294 personnes ont bénéficié de la gratuité le week-end du 23 et 24 décembre.

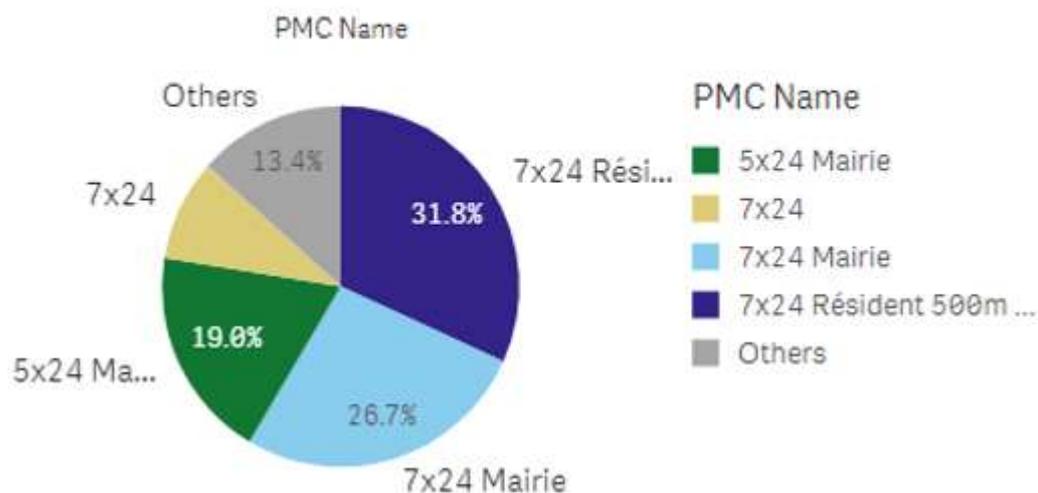
## C/Abonnements

### ABONNES

Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	672	648	-23
Février	653	643	-10
Mars	658	648	-9
Avril	638	645	7
Mai	643	643	-0
Juin	637	645	8
Juillet	640	641	1
Août	640	635	-5
Septembre	637	628	-9
Octobre	641	628	-14
Novembre	699	626	-73
Décembre	651	621	-30
<b>Total</b>	<b>7 807</b>	<b>7 650</b>	<b>-157</b>

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	73 579	81 813	8 234
Février	71 498	80 351	8 853
Mars	72 355	80 639	8 284
Avril	70 068	79 955	9 887
Mai	69 553	82 774	13 221
Juin	69 937	79 302	9 365
Juillet	68 969	79 770	10 801
Août	70 841	77 203	6 362
Septembre	69 295	73 732	4 437
Octobre	70 696	76 463	5 767
Novembre	70 526	75 365	4 839
Décembre	71 532	75 457	3 925
<b>Total</b>	<b>848 851</b>	<b>942 824</b>	<b>93 973</b>

## Répartition des abonnés - Dec 2023



Le chiffre d'affaires abonné pour le parking de l'Hôtel de Ville est de 942 824 € pour l'année 2023.

Nous avons atteint sur ce parking le quota d'abonnements résident 500m qui représente 31,8 % de notre nombre d'abonnés.

Les abonnements Mairie de Marseille représentent 45% de notre clientèle abonné.

## D/Détail des autres produits

### DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2022

en € HT

<b>13035 Marseille Les Docks DSP2</b>	706340 Rémunér	11063,81
	706410 Carte pei	374,98
	708900 MAD em	9178,8
<b>Total 13035 Marseille Les Docks DSP2</b>		<b>20617,59</b>
<b>13036 Marseille Espercieux DSP2</b>	706340 Rémunér	11063,82
	706410 Carte pei	562,49
	708900 MAD em	6037,32
<b>Total 13036 Marseille Espercieux DSP2</b>		<b>17663,63</b>
<b>Total général</b>		<b>38281,22</b>

## E/Éléments justifiants et explications sur des éventuelles variations

Le parking de l'Hôtel de Ville connaît une baisse de la fréquentation sur la majeure partie de l'année 2023. La période estivale propice au tourisme est la plus impactée avec une baisse importante sur mai, juin, juillet et août (4 612 transactions de moins sur la période).

La grosse perte de fréquentation sur le mois d'Octobre (-2389 paiements sur ce mois) est justifiée par une coupure complète du réseau internet du site pendant plusieurs jours suite à un incendie ayant eu lieu dans un local situé à proximité du parking. Nous avons pu déployer un routeur 4G pour palier ce dysfonctionnement avant le rétablissement de la ligne fibre.

L'augmentation importante des tarifs nous permet malgré tout d'améliorer le chiffre d'affaires du site de 132 918 € par rapport à 2022.

Le chiffre d'affaires horaire est de 1 155 623 €.

Le nombre d'abonnements connaît une légère baisse, notamment en raison d'un changement de règles d'attribution de la flotte de la Ville de Marseille.

Le chiffre d'affaires abonné est de 942 824 € soit une hausse de 93 973€ par rapport à l'exercice précédent.



## 5 Qualité de service

### A/Précision des services à la clientèle



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

### B/Nombre et motifs 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](mailto:service.clients@q-park.fr)
- I Via les sites [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

À 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'entrée/sortie, caisses automatiques et accès piéton du parking.

Pour l'exercice 2022, nous comptabilisons 49 réclamations via notre service client.

Les principales réclamations concernent les vols à la roulotte et autres dégradations commises dans le parking. Dans ces cas là, nous accompagnons nos clients et les orientons vers un service dédié de la police nationale.

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

## C/Extraction des réclamations

Nous n'avons pas à ce jour de moyen technique d'extraction des réclamations.

## D/Résultat détaillé de l'enquête de satisfaction

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

### I Echantillon

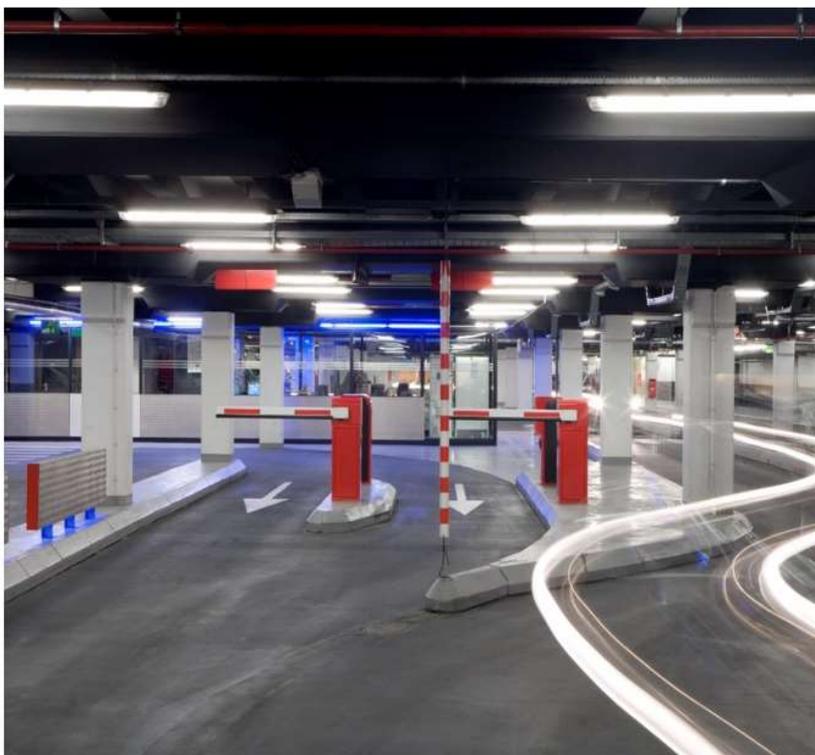
	Votre parking	Moyenne Nationale
Horaires	7	2691
Abonnés	39	2695
Résa	118	4601
TOTAL	164	9978

### I Mode de recueil

- I Clients abonnés et résa : Interviews auto administrées via un questionnaire en ligne. Un email invitant à se connecter au questionnaire a été envoyé.
- I Clients horaires : Les clients scannent un QRcode pour répondre au questionnaire en ligne

### I Date du terrain

- I Clients abonnés : d'octobre 2023 à février 2024
- I Clients horaires : de juillet 2023 à février 2024
- I Clients résa : de mars 2023 à février 2024



## I Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients attribuent une note de 7,5/10.

68% des utilisateurs donnent une note de 8 ou plus.

62% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.

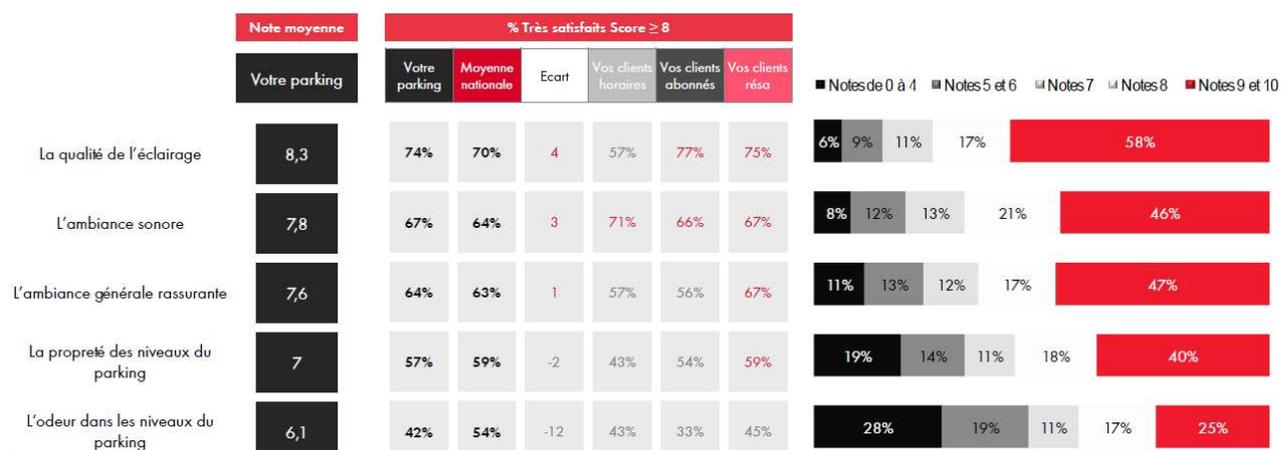
69% des clients résa donnent une note de 8 ou plus.





## I Installations et ambiance

La qualité des installations et les travaux de modernisation du parking sont appréciés par notre clientèle notamment sur l'éclairage et l'ambiance sonore.



Nos usagers attribuent la note de 7 quant à la propreté des niveaux du parking.

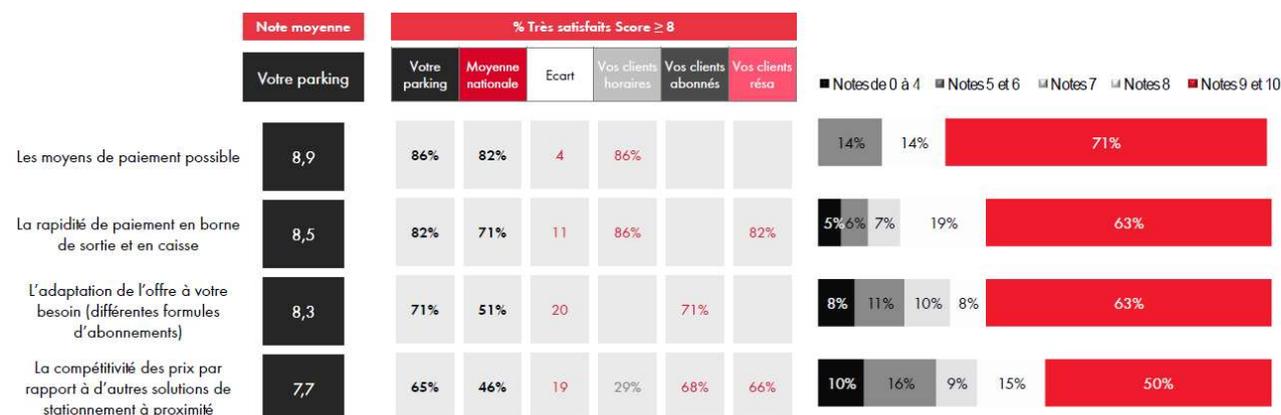
## I Satisfaction – Signalétique et équipements





Nos clients sont satisfaits du fonctionnement de nos installations, notamment sur les points suivants :

- La signalisation des niveaux du parking
- La facilité à trouver une place
- La lecture du badge d'accès
- La simplicité de circulation dans le parking



Les clients apprécient les moyens de paiement mis à disposition ainsi que la fluidité des transactions.

La tarification est aussi jugée compétitive avec la note de 7,7.



## I Sécurité

Malgré les problématiques rencontrées, notamment en terme de vols à la roulotte, les notes relatives à la sécurité sont bonnes sur le parking de l'Hôtel de Ville. Nos usagers se sentent en sécurité dans le parking et sont rassurés par l'éclairage et la présence du personnel.



## I Contact avec le personnel



Les usagers sont globalement satisfaits par les réponses apportées par le service client ou le personnel présent sur place. Les réponses par téléphone sont cependant moins bien notées.

## I Conclusion

Le niveau de satisfaction globale du parking de l'Hôtel de Ville est positif et nos usagers apprécient la qualité des installations ainsi que le sentiment de sécurité qui se dégage du parking.

Nous priorisons la sécurité des biens et des personnes, et mettons tout en œuvre pour que notre clientèle se sente rassurée dans nos parkings.

Nous avons indentifié les axes de travail suivants :

- La qualité de la réponse du service client par téléphone
- La propreté aux abords du parking



## Le jeu dans le jeu,

### CONTEXTE

Challenge commercial interne du jeu-concours destiné à nos clients.

### OBJECTIF

Obtenir le plus possible de participations des **clients horaires**.

### DUREE DU CHALLENGE

2 mois, début au 1<sup>er</sup> novembre, fin au 31 décembre 2023.



## Démarche QSE

## I Opérateur certifié QSE

La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

- | Le siège de Q-Park France
- | Le centre de télé-opération QCR
- | L'ensemble des parkings en exploitation

Pour y parvenir, Q-Park a mis en place un système de management intégré QSE, dans le cadre d'une approche processus structurée. Il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègre :

- | Le suivi de la performance
- | L'analyse des risques

L'AFNOR a certifié Q-Park dès 2019 et a pu, en 2020, confirmer cette certification lors d'audits sur sites, en marge du second confinement lié à la pandémie de COVID-19.



L'obtention de cette certification démontre la volonté de Q-Park pour la prise en compte des enjeux QSE dans ces modes de fonctionnement et renforce sa volonté de travailler selon les principes de l'amélioration continue.

## I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

La politique QSE certifiée de l'ensemble de Q-Park France, est une véritable valeur ajoutée de l'organisation à l'échelle du groupe. Elle nous permet d'intégrer dans la démarche QSE chaque nouveau parking dès sa reprise en exploitation



Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients de Q-Park.



Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park.



Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation.

Conscients des enjeux de demain, nous voulons envoyer un message fort et impulser un changement dans l'écosystème dans lequel nous évoluons chaque jour. Ainsi, nous cherchons à associer nos partenaires lors de nos appels d'offre afin de les amener à s'inscrire également dans la même démarche responsable et durable.



## 6 Affectation du personnel par parc

### A/Nombre d'ETP en fonction de chaque catégorie de personnel

ETP	
	4,30
Cadre	0,15
Employé	4,01
Intérim	0,15

4,30

4,30 ETP sont répartis sur le parking comme suivant : 4,01 employés, 0,15 cadres et 0,15 salariés en intérim.

### B/Pourcentage d'affectation des ETP par parc

Les ETP sont affectés à 100% sur le parking de l'Hôtel de Ville hors personnel d'encadrement qui, lui, est mutualisé sur plusieurs sites.

## C/Tâches confiées à chaque ETP

### **Responsable Centre de Profits**

Gestion du parking

Gestion relationnelle entre les usagers des parcs 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.

## **Agent 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.

## D/Justification de toute variation de la masse salariale

Nous avons eu recours à une embauche d'un salarié à temps plein afin de respecter nos obligations contractuelles quant à la présence de personnel sur ces deux sites.

Un agent a donc été titularisé en novembre 2022 après avoir d'abord effectué ses missions dans le cadre de l'intérim.

## 7 Compte d'exploitation

### A/Compte d'exploitation

(En Milliers Euros)	2023	2022	Variation en valeur	Variation en %
€Recettes horaires & assimilées	1 136,3	990,9	145,4	14,7%
€Recettes abonnés	785,7	707,4	78,3	11,1%
Prestations de service & Recettes voirie				
€Recettes diverses	10,6	10,8	-0,2	-1,8%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
€Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	2,8	2,5	0,3	14,0%
<b>€TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 935,4</b>	<b>1 711,5</b>	<b>223,8</b>	<b>13,1%</b>
Coûts des travaux refacturés	-1,5		-1,5	
Travaux refacturés	1,5		1,5	
<b>Solde sur travaux refacturés</b>				
€Coût du personnel interne	-203,1	-183,7	-19,4	10,6%
€Personnel intérimaire	-5,4	3,8	-9,2	N/A
€Personnel de sécurité	-47,1	-34,2	-12,8	37,5%
Autres coûts de personnel				
€Supports opérationnels	-9,9	-10,9	1,1	-9,7%
<b>€Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-265,5</b>	<b>-225,1</b>	<b>-40,4</b>	<b>18,0%</b>
€CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaf)	-21,2	-23,8	2,6	-10,8%
€Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-102,5	-96,7	-5,8	6,0%
C3S (ex Organic)				
€Autres taxes diverses	-2,3	-0,6	-1,7	N/A
<b>€Impôts et Taxes</b>	<b>-126,0</b>	<b>-121,1</b>	<b>-4,9</b>	<b>4,1%</b>

Eau & énergie	-54,7	-27,1	-27,7	102,2%
Fournitures de parking/voirie	-3,9		-3,9	
Entretien de l'ouvrage	-16,0	-17,1	1,1	-6,6%
Maintenance des équipements de parking	-35,8	-28,2	-7,6	27,0%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-8,9	-3,1	-5,8	187,0%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-15,2	-14,2	-1,0	6,9%
Assurance parking	-12,3	-7,9	-4,4	54,9%
Coût de la gestion de l'argent	-11,5	-9,3	-2,2	23,4%
Coût du marketing opérationnel	-24,9	-19,4	-5,5	28,6%
Coût des véhicules d'exploitation				
Frais de voyages & mission/réception	-1,0	-0,6	-0,3	51,8%
Charges administratives d'exploitation	-5,6	-5,6	0,1	-1,5%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-33,7	-30,2	-3,5	11,8%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,7	-7,3	2,6	-35,1%
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-619,8</b>	<b>-516,3</b>	<b>-103,5</b>	<b>20,0%</b>
Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-1 055,7	-1 057,2	1,5	-0,1%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-38,5	-35,0	-3,6	10,2%
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-1 094,2</b>	<b>-1 092,1</b>	<b>-2,1</b>	<b>0,2%</b>
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-3,8	-3,3	-0,6	18,0%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-41,4	-44,5	3,1	-6,9%
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-1 139,4</b>	<b>-1 139,9</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0%</b>

<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 759,3</b>	<b>-1 656,2</b>	<b>-103,1</b>	<b>6,2%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>176,1</b>	<b>55,3</b>	<b>120,8</b>	<b>NS</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-190,3	-15,5	-174,8	NS
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
<b>Total Amortissements</b>	<b>-190,3</b>	<b>-15,5</b>	<b>-174,8</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-14,2</b>	<b>39,8</b>	<b>-54,0</b>	<b>-135,6%</b>
Produits financiers	48,2	38,8	9,4	24,3%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-2,9		-2,9	
Crédit-bail (part frais financiers)				
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>45,3</b>	<b>38,8</b>	<b>6,5</b>	<b>16,8%</b>
Produits exceptionnels	2,0		2,0	
Charges exceptionnels				
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>2,0</b>		<b>2,0</b>	
Impôts sur les sociétés				
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>33,2</b>	<b>78,6</b>	<b>-45,4</b>	<b>-57,8%</b>
<b>* Dont hors liasse</b>	<b>-0,1</b>			

## B/Rappel du compte prévisionnel pour l'année

Compte-rendu financier:

Marseille Vieux port HDV

Résultat sur contrat

Analyse de variation

(En Milliers Euros)	2023	CEP 2023	Variation en valeur	Variation en %
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 935,4</b>	<b>1 830,9</b>	<b>104,5</b>	<b>5,7%</b>
Solde sur travaux refacturés				
Coût main d'œuvre directe	-265,5	-146,2	-119,3	81,6%
Impôts et Taxes	-126,0	-112,7	-13,3	11,8%
Total charges directes de production	-619,8	-426,6	-193,3	45,3%
Total loyers et redevances	-1 094,2	-1 127,0	32,8	-2,9%
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 759,3</b>	<b>-1 553,6</b>	<b>-205,7</b>	<b>13,2%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>176,1</b>	<b>277,3</b>	<b>-101,2</b>	<b>-36,5%</b>
Total Amortissements	-190,3	-216,9	26,6	-12,3%
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-14,2</b>	<b>60,4</b>	<b>-74,5</b>	<b>-123,5%</b>
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>45,3</b>		<b>45,3</b>	
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>2,0</b>		<b>2,0</b>	
<b>RESULTAT NET COMPTABLE DE LA DSP</b>	<b>33,2</b>	<b>43,5</b>	<b>-10,3</b>	<b>-23,7%</b>

## **C/Justification de tout écart significatif avec le compte d'exploitation prévisionnel**

Le total du chiffre d'affaires est plus élevé de 5,7% par rapport au budget prévisionnel.

Les charges directes de production sont en forte hausse (+45,3%) en raison de l'envolée du coût de l'énergie.

## **D/Justification de chaque variation du compte d'exploitation annuel par rapport aux années précédentes**

Les recettes horaires sont en hausse de 14,7% en raison de l'indexation tarifaire. Il est en de même pour les recettes abonnés qui sont supérieures de 78,3K€.

Le total du chiffre d'affaires est donc de 1 935,4 K€ contre 1 711,5 K€ soit une augmentation de 13,1%.

Le coût de la main d'œuvre directe est en hausse de 18% principalement en raison des renforts de sécurité que nous déployons afin de faire face aux problématiques rencontrées sur le site. Le coût du gardiennage est en hausse de 37,5% (+12,8%).

Le poste Impôts et taxes est relativement stable (126 K€ en 2023 contre 121,1K€ en 2022).

En raison de l'envolée du KWH et des hausses du prix de l'électricité, ce poste est en hausse de 102,2% malgré les mesures que nous avons prises en amont afin d'en réduire au maximum l'impact (installation de radars de détection et passage en led de l'intégralité de nos sites).

Le total des charges directes de production est donc en hausse de de 103,5K€ soit 20% de plus que l'année 2022.

Les redevances versées sont quasiment identiques à celle de l'année 2022.

Le total des amortissement est en forte évolution en raison des travaux de modernisation engagés dans le cadre contractuel (190,3 K€ en 2023).

## 8 Détails des charges

### A/Exploitation

Le total des charges directes de production est de 619,8 K€

- Le coût de la main d'œuvre directe est de 265,5 K€ (détaillé ci-après)
- Le poste Impôts et taxes représente 126,0 K€
- Le poste Eau et énergie représente 54,7 K€

### B/Personnel

Le coût de main d'œuvre directe est de 265,5 K€ pour la période du 1<sup>er</sup> décembre au 31 décembre 2021

- Le personnel interne représente 203,1 K€
- Le personnel intérimaire représente 5,4 K€
- 9,9 K€ pour les supports opérationnels
- Le personnel de sécurité représente 47,1 K€

### C/Totales

Le total des charges d'exploitation est de 1 759,3 K€.

Le total des redevances, détaillé ci-après, est de 1 094,2 K€ :

- 1 055,7 K€ de part fixe
- 38,5 K€ de part variable

## 9 Détails du calcul de la redevance

### A/Fixe

**FIXE :** 1 172 804 par an

Soit à fin M : 1 172 804

### B/Variable

#### VARIABLE :

	CA
JANVIER	134 338,07
FEVRIER	146 510,51
MARS	145 784,65
AVRIL	165 791,65
MAI	184 624,87
JUIN	176 204,98
JUILLET	185 215,66
AOUT	221 241,64
SEPTEMBRE	166 963,80
OCTOBRE	144 408,72
NOVEMBRE	129 627,45
DECEMBRE	134 677,20
<b>TOTAL</b>	<b>1 935 389,20</b>

SEUILS	Année entière	En 2023
Seuil 0 (2%):	0	-
Seuil 1 (65%) :	2 014 976	2 014 976
Seuil 2 (13%) :	2 183 411	2 183 411
Soit à fin M :	38 708	

## 10 Détail des frais de personnel

### A/Coût pour chaque ETP de la DSP

Le coût du personnel est de 203,1 K€ pour la période de référence de ce rapport.

4,30 ETP étant affectés à ce contrat, le coût moyen d'un ETP est donc de 47,2 K€ pour la période de référence de ce rapport.

### B/Coûts relatifs au personnel

Les frais de personnel comprennent :

- Le coût de nos salariés
- Le personnel intérimaire : dans le cadre d'un partenariat national, la société Start People est chargée de mettre à notre disposition des salariés formés à la gestion d'un ERP
- Le personnel de sécurité : La société PSI effectue des rondes selon des créneaux définis par l'exploitant. Le cas échéant, des solutions statiques peuvent être mises en place.

### C/ Justification de toute évolution de la masse salariale

Aucun mouvement n'est à signaler en ce qui concerne le personnel rattaché à ce contrat.

## 11 Liasse fiscale

Fichier joint sur support USB

## Annexe

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 : Engagement de la Direction en matière QSE

Annexe J : La politique QSE de Q-Park

Annexe K : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Annexe L : La presse en parle

Annexe M : Communication et actions commerciales 2021

## Annexe A : Fiche descriptive du parc

Caractéristiques du parc	
Nom	Vieux Port Hôtel de Ville
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Place Jules Verne
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue de la Loge
Sortie(s) adresse(s)	Rue de la Loge
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue de la Loge et Lacydon
Coordonnées (tel, fax,mail)	04 91 91 91 00
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Hôtels, restaurants, commerces
Heures d'ouverture (horaires)	24/7
Heures d'ouverture (abonnés)	24/7
Capacité (nombre de places)	531
Dimension des places	1,95m x 4,24m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	3
Nombre de places deux roues	13
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Une place au N-5
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	11 places amodiées
Ascenseur(s)	3
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, Liber T
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto
Panneaux publicitaires	4
Toilettes public	Non
Vidéo Protection	Oui

## Annexe B : Gamme tarifaire du parc

### Grille tarifaire horaires

#### Tarifs Jour - De 8h à 20h

15 min	GRATUIT	3h45	10,90 €
30 min	GRATUIT	4h00	11,50 €
45 min	2,20 €	4h15	11,90 €
1h00	3,00 €	4h30	12,20 €
1h15	3,70 €	4h45	12,60 €
1h30	4,50 €	5h00	13,00 €
1h45	5,20 €	6h00	14,50 €
2h00	6,00 €	7h00	16,00 €
2h15	6,70 €	8h00	17,20 €
2h30	7,50 €	9h00	17,70 €
2h45	8,20 €	10h00	18,20 €
3h00	9,00 €	11h00	18,70 €
3h15	9,60 €	12h00	19,20 €
3h30	10,20 €	24h00	19,30 €

#### Tarifs Nuit - De 20h à 8h

15 min	GRATUIT	3h15	5,00 €
30 min	GRATUIT	3h30	5,00 €
45 min	1,00 €	3h45	5,00 €
1h00	1,40 €	4h00	5,00 €
1h15	1,80 €	5h00	5,00 €
1h30	2,20 €	6h00	5,00 €
1h45	2,60 €	7h00	5,00 €
2h00	3,00 €	8h00	5,00 €
2h15	3,40 €	9h00	5,00 €
2h30	3,80 €	10h00	5,00 €
2h45	4,20 €	11h00	5,00 €
3h00	4,60 €	12h00	5,00 €

Ticket perdu

25,00 €/jour

### Abonnements uniquement sur q-park.fr

Mensuel	7x24	Du lundi au dimanche	199,60 €
Mensuel	6x24	Du lundi au dimanche	180,90 €
Mensuel	5x24	Du lundi au dimanche	162,20 €
Mensuel	7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 €

## Annexe C1: Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plateforme 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 gratuit : 09 86 86 86 90 Sur le site <a href="http://www.q-park.fr">www.q-park.fr</a> , un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : <a href="mailto:service.clients@q-park.fr">service.clients@q-park.fr</a> 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 : 09 86 86 86 90 Par mail : <a href="mailto:service.recouvrement@q-park.fr">service.recouvrement@q-park.fr</a> Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

## Annexe D : QCR de Valence

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

## Annexe E : Détail des amortissements économiques

En raison de son volume, le détail des investissements vous est fourni en accompagnement de ce rapport sur support USB. Il est précisé dans ce fichier s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

## Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat **Marseille Vieux port HDV**

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements													
Code parking 13034													
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période 31/12	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12		
⊗	MHV Q-Park Marsei	⊗	Biens de retour	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville - DSP2	860 592	517 817	- 0	1 378 409	- 16 892	- 188 129	- 205 021	843 700	1 173 388
			<b>Total Biens de retour</b>		<b>860 592</b>	<b>517 817</b>	<b>- 0</b>	<b>1 378 409</b>	<b>- 16 892</b>	<b>- 188 129</b>	<b>- 205 021</b>	<b>843 700</b>	<b>1 173 388</b>
			<b>Total MHV Q-Park Marseille HDV</b>		<b>860 592</b>	<b>517 817</b>	<b>- 0</b>	<b>1 378 409</b>	<b>- 16 892</b>	<b>- 188 129</b>	<b>- 205 021</b>	<b>843 700</b>	<b>1 173 388</b>
⊗	QPFS Q-Park France	⊗	Biens de retour	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville - DSP2	0	16 751	- 16 751	0	0	0	0	0	0
			<b>Total Biens de retour</b>		<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>- 16 751</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			⊗	Biens de reprise	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville - DSP2	0	0	16 751	16 751	0	- 2 170	0	14 581
			<b>Total Biens de reprise</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>16 751</b>	<b>0</b>	<b>- 2 170</b>	<b>- 2 170</b>	<b>0</b>	<b>14 581</b>
			<b>Total QPFS Q-Park France Services</b>		<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>0</b>	<b>16 751</b>	<b>0</b>	<b>- 2 170</b>	<b>- 2 170</b>	<b>0</b>	<b>14 581</b>
			<b>Total général</b>		<b>860 592</b>	<b>534 568</b>	<b>- 0</b>	<b>1 395 160</b>	<b>- 16 892</b>	<b>- 190 299</b>	<b>- 207 191</b>	<b>843 700</b>	<b>1 187 969</b>

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

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				<b>A</b>	6 220 105
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				<b>B</b>	1 483 205
Total des dépenses Supports informatiques				<b>C</b>	5 071 892
					12 775 202
Chiffres d'Affaires HT Groupe				<b>D</b>	117 066 088
Chiffres d'Affaires HT du contrat				<b>E</b>	1 935 389
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				<b>A x (E / D)</b>	41 386
- Supports Services Opérationnels				<b>B x (E / D)</b>	9 869
- Dépenses et Supports informatiques				<b>C x (E / D)</b>	33 746

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

### I Le Groupe Q-Park

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

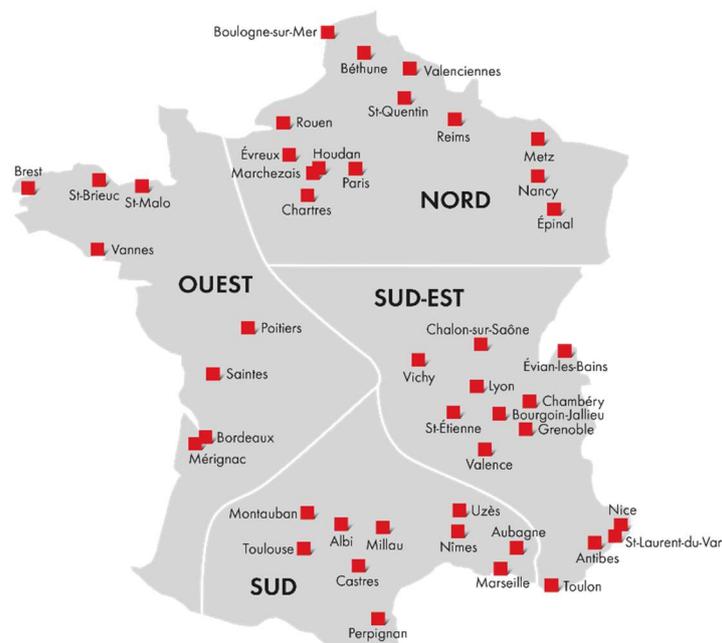
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropole européennes :  
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



### I 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. Acteur majeur du marché du stationnement, Q-Park France a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.

- I Présence dans 70 villes
- I 240 parkings
- I 125 000 places de stationnement
- I 132 M€ de CA en 2019 (175 M€ 2022)
- I Près de 60 000 abonnés
- I 380 collaborateurs (au siège et en régions)



## Annexe I : Engagement de la Direction en matière de QSE

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

- I 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 jalonnement 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 ...
  
- 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
  
- I 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.
  
- I Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.
  
- I 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.
  
- I 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).
  
- I Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybrides, pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2022, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées 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 J : La politique QSE de Q-Park

### Politique de management QSE

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

- I 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.
- I 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
- I 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.
- I 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
- I 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
- I Assurer la sécurisation des informations en :
  - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
  - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

## Annexe K : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

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

- I 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 jalonnement 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 ...
  
- 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
  
- I 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.
  
- I Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.
  
- I 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.
  
- I 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).
  
- I Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybrides, pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2021, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées 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 consommations 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 proximité.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.



Annexe L : La presse en parle

Janvier 2023 | Chalon-Sur-Saône

## ACTU PRÈS DE CHEZ VOUS

CHALON-SUR-SAÔNE

# Centre-ville : « 20 ans qu'il n'y a pas eu aussi peu de commerces vides »

Les commerçants du centre-ville étaient réunis jeudi soir pour faire le point sur l'année écoulée et pour programmer leurs événements 2023. Ils affichent, malgré un climat économique incertain, une certaine vitalité.

### ■ Développer la notoriété du centre-ville hors de Chalon

L'une des priorités de l'association Chalon Commerce (3C), qui regroupe aujourd'hui 145 commerces du centre-ville après la fusion de trois associations de commerçants, est de développer la notoriété du centre-ville chalonnois hors des frontières du Grand Chalon. C'était notamment le but de l'opération des achats de Noël remboursés.

« Nous avons fait une communication plus loin qu'à l'accoutumée, explique Stéphane Duplessis, le président de l'association des 3C. Il y a eu une hausse de 20 % des participants par rapport à 2021. Et surtout, nous avons touché de nouveaux clients à Beaune, Tournus, Montceau... Sur les 28 000 flyers que nous avons distribués, 300 d'entre-eux sont revenus de l'extérieur de Chalon ». La campagne de communication dans différents médias et sur les réseaux sociaux semble avoir fonctionné.

« Le but, c'est de montrer la



En 2022, le taux de vacance des cellules commerciales du centre-ville, ici la Grande Rue, est descendu à moins de 7 % (6,67 %). Photo (S/L/Renaud LAMBOLEZ

diversité et le nombre de petits commerces que l'on trouve à Chalon, poursuit-il. Il y a par exemple pléthore de magasins de décoration, avec chacun son style, que l'on ne retrouve

c'est la dynamique commerciale du centre-ville. Presque toutes les cellules ont trouvé un locataire et abritent un commerce.

« Cela fait vingt ans que la

ont réussi à s'installer contre 35 % en 2021. « Le taux de transformation est très élevé, assure l'adjoint. On espère que cette situation sera pérenne ».

« Les dernières cellules enco-

### aux loyers

Pour expliquer cette situation, la ville met en avant les aides aux travaux et au loyer qu'elle a mis en place.

« Nous avons 26 dossiers

## LES ACTIONS 2023

### ■ Un partenariat avec le réseau Zoom

L'association des 3C a signé un partenariat avec le réseau de transports en commun chalonnois Zoom pour pouvoir s'afficher sur les bus lors des opérations commerciales. Des discussions sont également en cours avec la foire de Chalon.

### ■ Six temps forts dans l'année

L'association a prévu plusieurs animations commerciales en 2023. Cela commencera par l'installation d'une cabine soufflante dans laquelle les clients pourront rentrer et tenter, en vingt secondes, d'attraper des bons d'achat.

Le grand déballage se tiendra en juin. Il sera suivi de la braderie le week-end du 8 et 9 septembre. En octobre, le défilé de mode devrait se faire dans la salle Sembat et non plus en extérieur. La Paulée, elle, aura lieu le 17 octobre.

Enfin, en novembre, les commerçants du centre-ville remettent en place la roue de Noël après le black friday. Enfin, en décembre, l'opération des achats remboursés fera son retour.

### ■ Une réflexion pour les quais

Alors que la ville étudie les différentes options pour la circulation sur les quais remis à neuf, les commerçants ont transmis une proposition. En cas de coupure estivale à la circulation, ils aimeraient pouvoir conserver la voie permettant d'entrer dans la ville par le Sud. Les automobilistes qui voudront sortir de Chalon passeraient alors par l'île Saint-Laurent ou par la rue Leclerc.

### ■ Des nocturnes les vendredis ?

L'assemblée des commerçants a aussi émis l'idée d'organiser des ouvertures nocturnes des boutiques. Cela pourrait se faire les jeudis soir avec l'organisation d'apéritifs. Mais les dates restent encore à trouver.

## Des places de parking souterrain moins chères les jours d'animation commerciale ?



Le parking souterrain du centre-ville pourrait baisser ses tarifs les mercredis après-midi du mois de carnaval. Photo (S/L/Renaud LAMBOLEZ

Le sujet du stationnement est toujours un gros point de débat lors des réunions de commerçants. Payant ? Pas payant ? La question revient souvent sur le devant de la scène.

« Le problème du parking gratuit reste l'occupation par les riverains et, disons-le, par les commerçants eux-mêmes des places de stationnement, assure John Guigue. Les clients n'en trouvent pas et ne se rendent pas dans les commerces. À mon sens, le tout parking gratuit provoque un engorgement ».

Chalon compte environ 40 000 places de parking dont une partie payante et une partie gratuite. Une place de stationnement payante rapporte environ 10 000 euros à l'année à la ville.

Les commerçants sont divisés sur cette question. L'association des 3C milite, pour sa part, pour une baisse des tarifs, mais aussi pour des prix préférentiels pour les employés des boutiques dans les parkings souterrains Q Park. Elle a aussi engagé des négociations avec la direction de ces derniers pour proposer des tarifs réduits aux personnes qui se rendraient à Chalon les jours d'animation commerciale organisée par l'association.

« Nous pourrions envisager des après-midi à 4 euros les mercredis du mois de carnaval, indique Stéphane Duplessis. Cela permettrait de casser en partie l'image du carnaval sans place de stationnement ».

Janvier 2023 | Chambéry

## ACTUALITÉS

TRAVAUX

# Inchangée depuis plusieurs décennies, la traversée de la ville par l'avenue des Ducs est largement améliorée

La reconquête et la requalification paysagère de l'espace public au centre-ville se poursuit avec des aménagements importants au profit des transports en commun, mais surtout des vélos et des piétons.

L'aménagement de l'avenue des Ducs de Savoie et des quais Borrel et Ravet, sous maîtrise d'ouvrage de la Ville avec la participation financière de Grand Chambéry, vient de s'achever.

Une piste cyclable bidirectionnelle a été créée côté ville, finalisant le maillon manquant de la traversée de Chambéry via la véloroute V63.

L'arrêt de bus qui se trouvait sur le trottoir côté ville a été déplacé et rapproché de la gare et de l'arrêt des Halles, diminuant le temps et la distance entre les correspondances. Un vaste quai bus accueille désormais les voyageurs dans de bonnes conditions. Une voie bus a été créée sur presque tout le long de l'avenue pour faciliter leur circulation. Une requalification paysagère est enfin prévue sur la partie centrale de l'avenue avec une végétalisation au printemps.

La piste cyclable bidirectionnelle temporaire créée sur le quai Antoine Borrel a été pérennisée et sécurisée. Le trottoir a été élargi sur le quai Charles Ravet, le stationnement en épi devenant longitudinal pour augmenter l'espace réservé aux piétons. Les deux quais permettent ainsi une agréable promenade largement ombragée le long de la Leysse. Ils seront végétalisés aux beaux jours.

En lien avec la création du parking Ravet, la majorité des places de stationnement situées sur l'avenue ont été supprimées. Le parking Ravet propose des tarifs préférentiels pour les résidents chambériens négociés par la Ville avec le délégataire QPark (voir p. 17).



La piste cyclable avenue des Ducs de Savoie pendant...



... et après les travaux.

Janvier 2023 | Paris La Défense

## Grève du 31 janvier : une offre de stationnement à 10 euros la journée dans les parkings de La Défense



Q-Park va proposer ce mardi 31 janvier une offre de stationnement à 10 euros dans les parkings de La Défense - Defense-92.fr

Q-Park, le délégataire des principaux parcs de stationnement du quartier d'affaires va proposer ce mardi 31 janvier une offre de stationnement à 10 euros.

Comme pour le 19 janvier dernier, la journée du mardi 31 janvier, jour de grève nationale contre la réforme des retraites, risque d'être très compliquée, surtout dans les transports en commun. [Q-Park, le délégataire des principaux parcs de stationnement du quartier d'affaires](#) va proposer ce mardi une offre de stationnement à 10 euros.

Cette « Offre grève » sera valable dans douze des parkings du quartier d'affaires (Boieldieu, Coupole-Regnault, Villon, Westfield Les 4 Temps P1/P2, Reflets, Iris, Michelet, Saisons, Michelet, Centre Grande Arche, Corolles et Les Terrasses), tout au long de la journée. Pour bénéficier de ce tarif promotionnel de 10 euros il suffit de se rendre dès maintenant sur [la page « Offre grève » du site des parkings de La Défense](#), de choisir la date de venue, en l'occurrence le 31 janvier et renseigner son numéro de plaque d'immatriculation et enfin payer en ligne.

Arrivé au parc de stationnement choisi, la barrière s'ouvrira automatiquement. La même chose se produira lors du départ. Le stationnement pourra durer 24 heures, durant toute la journée du 31 janvier. En cas de dépassement, la durée de stationnement sera facturée « selon la grille tarifaire en vigueur dans le parking, avec possibilité de paiement sur place en borne de sortie par carte bancaire ou carte Total GR », précise Q-Park.

Février 2023 | Chambéry

## CHAMBÉRY

CHAMBÉRY

# La gare routière du parc du Verney relocalisée à la Cassine

**Les cars TER puis longue distance actuellement accueillis au parc du Verney iront dans le quartier Cassine, à deux pas de la gare SNCF. Cette implantation se fera en deux temps.**

Une situation temporaire qui s'est installée dans la durée. Avant le début des travaux du pôle multimodal en 2015, la gare routière se trouvait place de la Gare. Elle a été accueillie dans le jardin du Verney, en face de la poste. Depuis, les cars TER se sont ajoutés au dispositif, sans oublier les cars dits "Macron" irriguant Chambéry.

Mais le provisoire devrait prendre fin. « La vocation du parc du Verney n'est pas d'accueillir des bus ou des cars. Il faudra libérer cet endroit, ce qui permettra un agrandissement de l'espace vert dans le centre de Chambéry et trouver la place pour accueillir l'offre de cars TER, dont la compétence est régionale, et d'autres cars inter-distances, sur lesquels nous n'avons pas non plus la compétence », a tenu à

rappeler le maire Thierry Repentin.

La Ville n'est en effet pas décisionnaire seule dans ce dossier. Le maire de Chambéry, lors d'un entretien accordé au *Dauphiné libéré* le 27 janvier, a assuré qu'un travail était mené "d'arrache-pied" avec la SNCF, pour trouver des terrains du côté du quartier de la Cassine (sous l'égide du syndicat mixte Chambéry Grand Lac Économie), la Région et Trans Fer Route Savoie (la société anonyme d'économie mixte qui a la gestion des cars interurbains).

### Un ensemble relocalisé à terme

Cette zone est située à côté du faisceau ferré et à deux pas de la gare SNCF grâce à une passerelle piétons et cycles. « C'est très long car il faut les faire travailler ensemble, qu'ils se mettent d'accord sur le cahier des charges. Aujourd'hui, nous avons à peu près l'accord de l'ensemble des collectivités territoriales concernées pour avoir à terme une gare routière côté Cassine »,



La gare routière sera dans son ensemble relocalisée, pour partie sous le parking Q-Park gare, pour partie à la place de bâtiment se trouvant dans le périmètre de la ZAC Cassine. Photo Le DL/Thierry GUILLOT

a précisé Thierry Repentin, sans donner de date.

L'opération de relocalisation devrait se réaliser en deux phases, compte tenu de la maîtrise foncière et des coûts d'investissement à porter. Lors d'une première étape, les cars TER seront transférés sous le parking Q-Park Cassine gare, qui compte quatre quais. Son rez-de-chaussée avait été initialement conçu pour accueillir les cars TER. « Il y aura des

aménagements nécessaires » pour améliorer les principales fonctionnalités, a prévenu le maire.

Par la suite, le déplacement des sept places supplémentaires de cars interurbains ou longue distance entraînera une création d'un nouveau parking. « Il faudra récupérer de l'emprise sur des bâtiments qui existent, qui sont inoccupés et qui sont à démolir. Cela nécessite un aménagement conséquent,

avec un dévoiement de la rue, côté Cassine. On en discute aussi avec celles et ceux qui sont dans le secteur », a assuré Thierry Repentin. Il rappelle qu'une balade urbaine et une réunion au Manège avaient eu lieu avec l'ensemble des parties prenantes « pour leur présenter l'évolution de ce dossier et recueillir leurs suggestions et demandes d'évolution ».

David MAGNAT

Février 2023 | Paris La Défense

## Q-Park lance la rénovation du parking Westfield Les 4 Temps



Le délégataire des parkings du quartier d'affaires poursuit son programme de modernisation avec le parc de stationnement du Westfield Les 4 Temps.

Un coup de neuf pour l'énorme parking du Westfield Les 4 Temps. [Q-Park, le nouveau délégataire des parkings du quartier d'affaires](#) poursuit son programme de modernisation de 37 millions d'euros déjà porté sur les parcs Boieldieu, Reflets, Iris et Corolles.

Q-Park a lancé ce lundi 13 février le chantier de la rénovation du parking P1 (ex PA), situé sous le centre commercial Westfield Les 4 Temps. Les clients pourront découvrir prochainement un parking « flambant neuf », mis dans l'ambiance de Q-Park et l'établissement public Paris La Défense, propriétaire de la quasi-totalité des parkings de La Défense.

Mais contrairement aux autres parkings du quartier où la couleur verte fait désormais partie de la chartre graphique, le parking du centre commercial continuera d'arborer l'aspect mandarine, une couleur déjà déployée depuis la précédente rénovation il y a une douzaine d'années « afin de rester en cohérence avec les ambiances et la signalétique du centre commercial ».

Le chantier consiste notamment à la remise en peinture complète de deux des trois niveaux du parking P1 et de ses accès piétons, soit 25 000 mètres carrés d'espaces traités (l'équivalent de 4 terrains de football). Les travaux concernent également la reprise de la maçonnerie et métallerie, la mise en place d'une nouvelle signalétique et enfin le changement d'une partie des ascenseurs. Par ailleurs trente-cinq bornes de recharge pour véhicules électriques seront déployées et l'éclairage Led sera généralisé.

Mars 2023 | CHRU de Nancy

CHRU de Nancy. Sur le site de Brabois, tous les parkings sont désormais payants : voici les prix



Sur le site de Brabois, le parking du CHRU de Nancy est désormais payant. Une mesure qui touchera prochainement la maternité et l'hôpital central. (@Nicolas Zaugra/ Lorraine Actu)

L'objectif de cette réorganisation : « simplifier les flux et les stationnements ». Depuis le lundi 13 mars 2023, les modalités de stationnement ont évolué au CHRU de Nancy, sur le site de Brabois .

Après avoir signé un partenariat avec Q-Park , pour une durée de 20 ans, le parking P3 ainsi que tout l'intérieur du site sont devenus payants .

## 20 euros les 24h pour les visiteurs au CHRU de Nancy

Contacté par *Lorraine Actu* , le centre hospitalier indique que les usagers sont invités à utiliser les dépose-minute , gratuits durant 30 minutes, et à ressortir du site pour ne pas payer le prix fort.

Mars 2023 | Paris La Défense

## Paris La Défense : un million de m2 engagé dans le Cube

Le Championnat de France des économies d'énergie, appelé le Cube, a dernièrement été lancé. Dans la ligue de Paris La Défense, l'engagement a déjà atteint le million de m2.



© Adobe Stock - Pour cette nouvelle édition récemment lancée, 985 700 m2 d'espaces tertiaires ont déjà été engagés dans le concours "le cube"

Intitulé le Cube, le Championnat de France des économies d'énergie réunit les entreprises désireuses de se mesurer les unes aux autres pour réduire la consommation énergétique de leurs bâtiments. Pour cette nouvelle édition récemment lancée, 985 700 m2 d'espaces tertiaires ont déjà été engagés dans le concours, une hausse d'environ 30 % par rapport à l'année dernière. « Cette augmentation démontre l'engouement et l'implication du secteur de Paris La Défense en faveur de la sobriété énergétique », s'est félicité l'établissement public.

## 16 participants pour 30 actifs

Pour l'heure, 16 participants sont mobilisés pour 30 actifs : Engie, Westfield les 4 temps, Esset Property Management & Icade, Euronext, Groupama, Hines, Icade, Paris La Défense, Paris La Défense Arena, préfecture de Nanterre, Q-Park, hôtel Renaissance, RTE, Sopra Steria, Telmma, et Vitura. Ceux qui veulent rejoindre le concours et adopter les usages les moins énergivores ont jusqu'au mois de juin, et la publication des résultats de mi-saison, pour le faire. Ensuite, des réunions seront organisées pour échanger sur la progression en cours. Le Cube prendra fin en décembre, pour une remise des prix prévue en mars 2024.



Avril 2023 | Chambéry

## Cinq points à retenir sur le futur quartier de la Cassine

**Chambéry** Le visage du futur quartier de la Cassine se dessine enfin. Dans les cartons depuis plusieurs années, ce chantier hors-norme doit notamment permettre de dynamiser le secteur avec la création de milliers d'emplois d'ici 2030. Pendant cinq mois, élus, habitants et techniciens ont pu échanger sur les nouveaux aménagements, durant la phase de concertation lancée fin 2022 et qui a pris fin le 7 avril dernier.

### Des logements abordables

Au sein de cette zone d'aménagement concertée (ZAC) de la Cassine, des logements, une auberge de jeunesse, ainsi que de nouveaux commerces seront construits. Parmi les nouveaux biens immobiliers, 40% seront des logements abordables et locatifs sociaux, répartis sur les secteurs Cassine et Chantemerle. Des logements à destination des jeunes actifs s'ajoutent également au projet.

### Le parc de verdure

Cette concertation avait notamment pour objectif de réfléchir au futur parc urbain de la Cassine, «un espace public majeur du quartier», écrit la Ville. Pour prendre en compte les souhaits des habitants d'avoir un «espace de ressourcement, de calme et de connexion avec la nature», ce parc de verdure va être revu sur sa forme pour intégrer des buttes plantées, des espaces arborés,

un solarium, un amphithéâtre ainsi qu'un parcours ludique.

### Labellisé écoquartier ?

Dans un souci de réduire l'artificialisation des sols et de rester dans une démarche plus vertueuse de l'environnement, plusieurs actions seront mises en place, notamment pour mieux prévenir les risques d'inondation et d'écoulements. Les élus souhaitent également que le projet de la Cassine intègre la démarche Écoquartier.

### La nouvelle gare routière

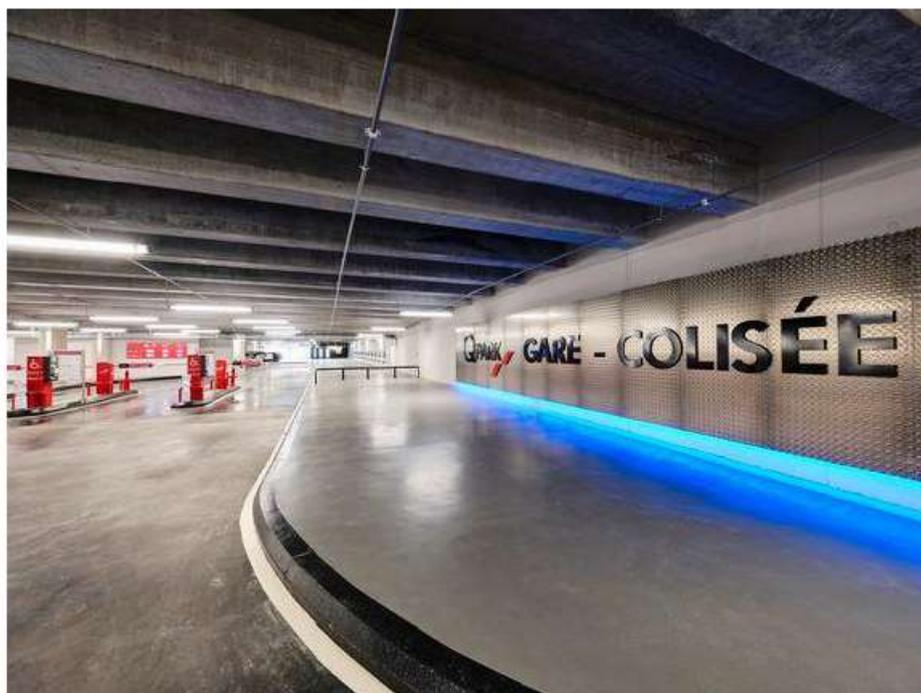
Annoncée par la Ville lors du conseil municipal du 30 janvier dernier, la gare routière actuellement au Verney sera entièrement relocalisée à la Cassine, au niveau de la pointe sud du chemin Cassine, et viendra compléter l'offre du parking Q-Park. Ce transfert doit notamment permettre un meilleur accueil des usagers.

### L'échangeur maintenu

Enfin, côté route, l'échangeur existant sera maintenu avec cependant quelques adaptations pour répondre aux besoins de desserte du quartier. Dans le projet initial de la ZAC (zone d'aménagement concertée) de la Cassine, il était prévu de reconfigurer le demi-échangeur sud de la VRU (voie rapide urbaine) avec une nouvelle bretelle de sortie avancée. *esther lallier*

Avril 2023 | Chartres

Découvrez les particularités et les montants du chantier du parking Q-Park Gare Colisée inauguré ce vendredi



Accès. L'entrée et la sortie des véhicules se font par la rue du faubourg Saint-Jean. Les conducteurs pourront passer également par la rue Danièle-Casanova l'an prochain. Photo DR : François Delauney. © agence de Chartres

Le parking accessible au public depuis le mois de mars, a été inauguré, vendredi 14 avril 2023, par les élus euréliens et les représentants de la société Q-Park France.

« Un projet qui a démarré il y a vingt ans et qui est une brique parmi un programme plus important », a décrit Jean-Pierre Gorges, maire de Chartres et président de Chartres Métropole. Ouvert au public depuis le 6 mars dernier, le parking semi-enterré Q-Park Gare Colisée a été inauguré, ce vendredi 14 avril en fin de matinée, en présence du sénateur (groupe LR) Daniel Guéret et de la directrice générale de Q-Park France, Michèle Salvadoretti.

Avril 2023 | Epinal

ÉPINAL

## Le parking Saint-Michel en phase d'être agrandi

Ouvert il y a quelques années, le parking Saint-Michel devrait bénéficier d'une extension en 2024. Pour cela, la Ville a acquis l'emprise foncière de plusieurs bâtiments qui seront prochainement démolis. L'objectif étant de pouvoir créer une cinquantaine de places de stationnement supplémentaires.

Le parking Saint-Michel est officiellement entré en service au mois de mars 2018. Construit sur plusieurs étages, le bâtiment comprend aujourd'hui un peu moins de 200 places de stationnement. Comme l'ensemble du parc spinalien, l'édifice est exploité par l'entreprise Q-Park à travers une délégation de service public. Un contrat de vingt ans qui court jusqu'en décembre 2027.

À l'époque de sa construction, le parking couvert a jus-



Les bâtiments qui s'élèvent entre le parking Saint-Michel et celui de la carrière Desbuissons vont être démolis pour procéder à l'extension. Photo VM/Eric THIEBAUT

tement été conçu dans l'optique d'être agrandi un jour. Et ce projet s'apprête à se concrétiser à l'heure où une partie du centre-ville est réaménagée. En effet, la piétonnisation de certaines rues, la multiplication des

places minutes et la création de pistes cyclables a amputé le bourg d'une partie de son parc de stationnement. Pour compenser, la municipalité va donc élargir la surface du parking Saint-Michel afin de gagner une cinquantaine de

places supplémentaires.

Pour cela, la Ville a acquis l'emprise foncière des immeubles qui s'élèvent entre le parking couvert et celui de la carrière Desbuissons. Une procédure longue qui a mis plusieurs années à aboutir. La prochaine étape consistera à démolir les édifices concernés afin de libérer l'espace nécessaire à l'agrandissement du parking Saint-Michel.

Inscrite dans le budget 2023, l'opération représente un investissement d'environ 200 000 €. Sous peu, la Ville va donc lancer un appel d'offres et entend conduire le chantier d'ici la fin de l'année, une fois que les travaux de requalification du parvis du Mudaac seront achevés. L'objectif sera ensuite de procéder à l'extension du parking l'année prochaine, si les conditions le permettent.

Grégoire HALLINGER

Septembre 2023 | Toulon

## Métropole

### TOULON

# Ces chantiers qui vont rythmer l'automne

Certains s'achèvent, d'autres se poursuivent ou commencent tout juste. Les travaux battent leur plein aux quatre coins de la commune. On fait le point sur ces différents projets.

Il ne sont pas forcément de ces chantiers qui transforment le visage d'une ville. Mais associés les uns aux autres, ils y contribuent. Parking, immeubles, espaces publics ou encore infrastructures, voici les projets qui prennent forme en cette rentrée à Toulon.

#### Ceux qui se terminent

Depuis quelques semaines déjà, il semble prêt à recevoir ses premiers véhicules. Le **parking du Zénith**, situé entre la salle de spectacle et la préfecture, devrait entrer en fonction d'ici quelques semaines. La commission de sécurité est attendue le 22 septembre et l'ouverture prévue dans la foulée. Géré par Qpark, il héberge 660 places sur cinq niveaux. Le coût des travaux entrepris par Toulon-Provence-Méditerranée : 24 millions d'euros.

À quelques mètres de là, c'est l'opération Harmonie qui s'achève officiellement. Menée par le groupe Édouard Denis sur le quartier Montéty, elle comporte un hôtel, un bâtiment de co-living et des bureaux. L'Institut de formation des personnels de santé continue, quant à lui, de pousser. Sa livraison est prévue pour fin 2024.

Autre chantier d'envergure dont on voit le bout : celui de l'**électrification des quais**. La saison estivale a été l'occasion d'entrer dans une phase de tests. Avant la fin de l'année, trois ferries devront pouvoir se brancher dans le port de commerce. Les paquebots « connectables » pourront aussi proliférer des infrastructures. Objectif promis : réduire drastiquement la pollution des navires en escale longue.



Prêt depuis quelques semaines, le parking du Zénith va héberger 660 places sur cinq niveaux.

(Photos C. G., A. R. et Illustration DR)

#### Ceux qui se poursuivent

Des bateaux aux trains... À la **gare de Toulon** aussi, les changements sont déjà visibles. La SNCF s'est attaquée à l'accessibilité de ses quais. La voie A a déjà eu droit à ses travaux il y a près de dix ans. Et c'est désormais les voies B et C qui ont été modernisées. Les D et E suivent le même chemin et devraient être prêtes au départ en novembre. Le mois de décembre sera, lui, consacré aux finitions. L'accès au train sera alors facilité pour tous les voyageurs et en particulier pour ceux souffrant d'une mobilité réduite.

Décembre aussi est un mois à retenir pour un autre chantier d'envergure, celui de la construction d'une nouvelle **résidence étudiante** à côté du lycée Dumont d'Urville. La première pierre a été posée en janvier dernier. Ce bâtiment de quatre étages propose 200 logements ainsi qu'un parking.

Un an après avoir inauguré son tout nouveau parc urbain, les immeubles poussent également dans le quartier de la **Loubière**. Ils devraient accueillir en juin la Caisse d'allocations familiales ainsi que la Sécurité sociale. Un parking public de plus de 600 places viendra également compléter l'offre.

Autre immeuble, d'habitations cette fois, celui qui remplacera le **cinéma Ariel**. L'ancien bâtiment est d'ailleurs sur le point d'être totalement détruit alors qu'il est « grignoté » par les pelleteuses depuis plusieurs mois. La construction de la résidence de cinquante appartements va débuter cet automne.

#### Ceux qui commencent

Initialement prévu pour janvier 2023, le chantier du **parc des Lices** va commencer début octobre selon TPM. Véritable poumon vert de Toulon, il devrait voir à terme sa surface

passer de 90 000 m<sup>2</sup> à 100 000 m<sup>2</sup>. Pour ce faire, la Métropole prévoit de détruire d'anciens bâtiments utilisés par les services municipaux et des associations, le long de l'Avenue de la victoire du 8 mai 1945. Et c'est par cette destruction (ainsi que le désamiantage) des édifices que tout va débuter. L'opération devrait prendre trois mois. Au premier trimestre 2024, il sera temps de s'attaquer à la voirie. Et enfin, entre septembre 2024 et mars 2025, la collectivité se penchera sur les espaces verts et l'aménagement à proprement dit du parc.

AMANDINE ROUSSEL  
amroussel@nicematin.fr

Octobre 2023 | Albi

## ALBI

# Forte hausse de la fréquentation des parkings payants en 2022

En 2022, les parkings albigeois ont accueilli près d'un million de véhicules. Les rapports d'activité des deux concessionnaires ont été présentés lors du dernier conseil d'Agglo.

En 2022, ce sont près d'un million de véhicules qui ont fréquenté les parkings payants de la ville. La fin des mesures sanitaires ? Le signe de la vitalité du centre-ville ? Les deux certainement. Toujours est-il que le nombre de véhicules ayant utilisé les parkings de la ville sont en forte hausse.

Tous sont concernés ainsi que les places en voirie comme le montrent les rapports d'activité des deux concessionnaires présentés lors de la dernière séance du conseil Agglo.

La plus forte hausse est enregistrée par le parking des Cordeliers qui voit une hausse de 36 % de sa fréquentation. Des chiffres liés à une meilleure visibilité du parking avec une modification du sens de circulation en 2022 pour le rendre plus attractif aux automobilistes venant du sud. Suit Jean-Jaurès qui affiche une hausse de 19 % du nombre de tickets émis. Puis le Vigan (+13 %), les stationnements en voirie (+9 %, lié à une extension de la zone payante) et Sainte-Cécile (+2 %). On note une hausse des abonnements au Vigan et sur la voirie. Une hausse liée « essentiellement par l'extension de la zone stationnement payant ouverte aux résidents ». Le rapport note que pour cause



Le parking des Cordeliers enregistre une hausse de fréquentation de 36 %, photo DDM Marie-Pierre Volle.

de travaux, la fréquentation du parking du Vigan a connu une baisse durant la période estivale. Le parking le plus fréquenté est de loin le Vigan avec 171 049 tickets émis en 2022. Sainte-Cécile arrive en seconde position et les Cordeliers en troisième. Malgré ces bons chiffres la situation est très différente chez les deux concessionnaires. Ils permettent à Qpark, qui gère Jean-Jaurès, le Vigan, Sainte-Cécile et la voirie, de faire des bénéfices plus importants qu'en

2021. Le chiffre d'affaires est passé de 1 838 700 euros à 2 036 800 euros. Pour un résultat net comptable de 378 100 euros en 2022.

Comme chaque année, le concessionnaire a versé une redevance de 342 823 euros à l'Agglo. Ces recettes sont dédiées au paiement des agents de surveillance et aux travaux de rénovation de Jean-Jaurès qui incombent à l'Agglo.

Le parking des Cordeliers est lui pour trente ans la concession

d'Interparking. Lui aussi connaît une forte hausse de son utilisation (+36 %) et des abonnements (+7, 5 %). D'où une hausse de 70 000 € de son chiffre d'affaires. Néanmoins malgré ça, le concessionnaire reste largement déficitaire, même si c'est moins que l'an passé : 636 259 euros en 2022. Rappelons que depuis 2022 Interparking verse une contribution annuelle de 340 000 euros au lieu de 360 000 à l'Agglo.

E.D.

Octobre 2023 | Chambéry

FOCUS

## PARKING BELVÈDÈRE, ENTRE LA FONCTION ET LE GESTE ARTISTIQUE



Photo : Cynille Weiner



Conçu par Hérault Arnod Architectures, en collaboration avec l'artiste Krijn de Koning pour QPark, Ravet est un nouveau parking de 499 places au volume courbe et translucide, implanté en limite du quartier historique de Chambéry (73). Particularité : il propose aux usagers un belvédère offrant une vue panoramique sur la ville et les montagnes en arrière-plan. De fait, le terrain retenu pour la construction du parking est situé dans la perspective de la rue de Boigne, voie historique du centre-ville. Cette rue, édifiée dans la première moitié du 19<sup>e</sup> siècle et bordée d'arcades, mène au château des Ducs de Savoie, bâtiment patrimonial majeur construit au 12<sup>e</sup> siècle, en passant par la célèbre fontaine des Éléphants. À l'opposé du château, la perspective de cette rue s'achève sur le parking-silo, avec une vue plus lointaine sur les montagnes. Pour les architectes, il s'agissait de déterminer la manière de « répondre à cette situation particulière, qui place un parking, bâtiment purement utilitaire, face au principal monument de la ville. Le projet exigeait une écriture architecturale singulière. Il a donc été proposé, en plus du programme, de réaliser un belvédère-sculpture implanté dans l'axe de rue et du château, imaginé avec l'artiste Krijn de Koning. »

### Le parking, courbe et translucide

Le parking proprement dit est organisé dans un triangle aux angles arrondis créant des lignes de fuite qui en diminuent l'effet de masse et donnent l'impression d'être plus petit qu'il ne l'est en réalité. L'espace intérieur est organisé selon un double circuit. Volume translucide et léger, le bâtiment s'insère de façon douce dans le tissu urbain. Les courbes aux extrémités du triangle répondent aux angles arrondis des bâtiments voisins. Les façades comportent 50 % de vide, afin que le parking soit considéré comme un extérieur en matière de réglementation incendie. Elles sont habillées de bandes de

Octobre 2023 | Marseille

## Marseille : la "voiture partagée" est-elle prisée des habitants ?

**De nombreux habitants font le choix de se séparer de leur véhicule pour pratiquer l'autopartage. Un mode de déplacement proposé à Marseille par deux sociétés, en progression constante. Près de 700 véhicules seraient disponibles dans la ville.**

Un peu comme le président de la République, François était " attaché à sa bagnole ". Un permis obtenu à 18 ans, une première voiture achetée dans la foulée... L'histoire d'amour entre ce Marseillais et son automobile était toute tracée.

J'habitais dans le 13e et j'avais l'impression que la voiture était un besoin vital ", commente-t-il, plus d'un an après avoir pris l'une des décisions "les plus difficiles de sa vie". Celle de se séparer définitivement de son véhicule. Après avoir déménagé dans le 6e, ce Marseillais de 41 ans n'y voyait plus forcément d'intérêt. " Je me suis aperçu que je la prenais de moins en moins et que je continuais à assumer son coût chaque mois ", reprend-il.

### Label autopartage

La Ville de Marseille propose aux opérateurs ayant obtenu le label autopartage attribué par la Métropole Aix-Marseille Provence des conditions d'exploitation facilitées : délivrance des permis de stationnement à un tarif incitatif, créations de stations fixes.

Plus de 227 places seraient aujourd'hui réservées aux véhicules en autopartage sur la voirie par la Ville. Une cinquantaine de places sont également dédiées à l'autopartage par la Métropole dans les parkings Indigo ou QPark. " C'est pratique d'être sûr de trouver une place dédiée, c'est l'un des gros avantages de ce service ", appuie Antonin.

À partir de quel moment est-il donc intéressant de délaissé la voiture afin d'opter pour l'autopartage ? " Si on roule moins de 9 000 kilomètres par an avec sa voiture perso, cela coûte moins cher de passer par un service d'autopartage ", affirme Julie Hervé. Et de reprendre : " L'objectif est vraiment de remplacer les voitures individuelles qui ne roulent pas ou très peu. Ce sera une économie pour les propriétaires et cela libérera l'espace public de ces véhicules. " À ce jour, l'autopartage représenterait à l'échelle nationale près de 460 000 usagers actifs. Soit une progression de 43 % en un an.

Octobre 2023 | Paris La Défense

## Q-PARK RENOUVELLE LES ÉCLAIRAGES DES PARKINGS DE PARIS LA DÉFENSE AVEC DES LUMINAIRES LED DE SYLVANIA

# SYLVANIA

Face à une facture énergétique qui ne cesse de grimper, Q-Park renouvelle les éclairages des parkings de Paris La Défense avec des luminaires LED de Sylvania



Accessibles sur de grandes amplitudes horaires, les parkings doivent assurer sécurité et confort aux usagers grâce à un éclairage adapté, parfois 24h/24 et 7j/7, et ce malgré des factures énergétiques exorbitantes liées à la flambée des prix de l'électricité. A cela s'ajoute des exigences réglementaires telles que l'arrêt des tubes fluorescents en août 2023 et le Décret Tertiaire, qui rendent plus que nécessaires la rénovation de leurs systèmes d'éclairage.

C'est la raison pour laquelle Q-Park France, gestionnaire depuis janvier 2022 des parkings de Paris la Défense pour une durée de 8 ans, a décidé de remplacer les tubes fluorescents des parcs Boieldieu, Corolles et Reflets par des luminaires LED étanches RESISTO MW CORRIDOR INFINI de Sylvania.

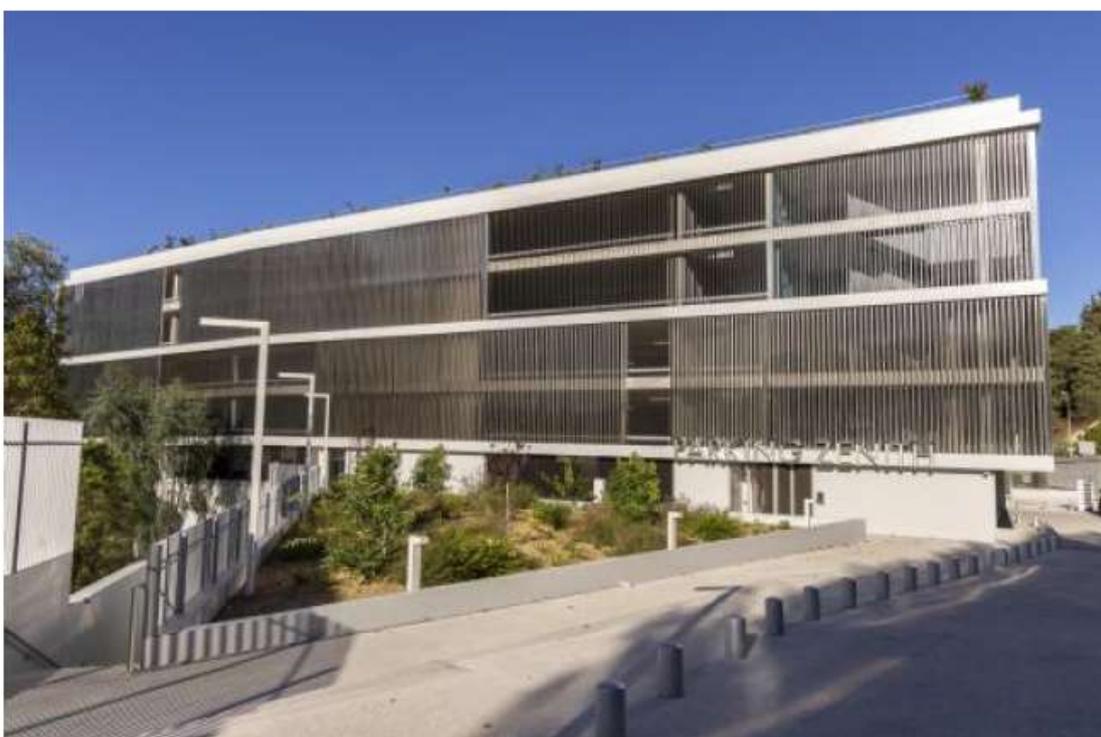
Filiale française de l'un des opérateurs les plus importants sur le marché du stationnement européen et numéro 3 en France, Q-Park gère 220 parkings répartis dans 70 villes sur le territoire national.

Ayant repris au 1<sup>er</sup> janvier 2022 la gestion des parkings de Paris la Défense, le nouveau délégataire entreprend un plan d'investissements de 36 millions € sur 8 ans. L'objectif : renforcer la qualité de l'expérience clients dans les parkings en effectuant une réelle montée en gamme tant d'un point de vue esthétique que des services (sécurité et confort), conformément à la demande de Paris La Défense.

Octobre 2023 | Toulon

## Un nouveau parking en ville-centre

La Métropole TPM se dote d'un nouveau parking : le Zenith-Préfecture à Toulon. Confié à Q-Park France, ce nouvel équipement aérien et végétalisé ouvre ses portes, dès aujourd'hui, lundi 9 octobre 2023. Situé à proximité d'équipements majeurs du territoire et doté de 650 places de stationnement sur 5 niveaux, il sera ouvert 24h/24 et 7j/7. Objectif : accompagner le hub de mobilité du Pôle gare métropolitain.



Nouveau parking Zenith - Préfecture / Toulon

Décembre 2023 | Chartres

## Opérer la transformation complète d'un quartier de gare pour en faire un lieu de destination à Chartres (28)

Chartres Métropole redynamise le quartier de la gare avec la construction du complexe « le Colisée », destiné à accueillir des événements et manifestations culturelles et sportives.



Décembre 2023 | Paris La Défense

## Six nouveaux acteurs s'engagent pour la transition environnementale de La Défense



Paris La Défense poursuit son engagement pour la transition écologique du quartier d'affaires - Defense-92.fr Paris La Défense poursuit son engagement pour la transition écologique du quartier d'affaires - Defense-92.fr

Six nouveaux acteurs de La Défense se sont engagés à contribuer à la réduction des émissions de carbone du quartier d'affaires d'ici 2030 et à transformer les modes de fonctionnement.

Quinze acteurs impliqués pour la transition écologique du quartier d'affaires. Après une première signature de neuf entreprises en juillet dernier pour [la Charte d'engagements post-carbone proposée par Paris La Défense](#), six nouveaux utilisateurs viennent de s'engager à contribuer à la réduction des émissions de carbone du quartier d'affaires d'ici 2030 et à transformer les modes de fonctionnement.

La Préfecture des Hauts-de-Seine, le département des Hauts-de-Seine, BNP Paribas Real Estate, Icade, Colliers et Aire Nouvelle viennent à leur tour de signer la Charte d'engagements post-carbone, précédés par neuf autres acteurs, cet été, que sont Q-Park, Redman, Unibail-Rodamco-Westfield, AXA Investment Managers, GSF, ITCN Business School, l'IESEG, Groupama Immobilier et Sodexo.

Voulu par l'établissement Paris La Défense, cette charte ambitionne de diminuer par deux les émissions carbone du quartier d'affaires d'ici au début de la prochaine décennie, sensibiliser et former tous les publics du territoire aux enjeux climatiques, décarboner les usages au sein du territoire en alliant efficacité et sobriété ou encore décarboner les cycles de matériaux et oeuvrer à la sobriété énergétique.

Les États Généraux pour la transformation des Tours ont permis d'accoucher de dix contributions pour atteindre cet ambitieux

## Annexe M : Communication et actions commerciales 2022

Q-Park France poursuit le déploiement de son service de réservation en ligne avec 130 parkings disponibles à la réservation.

### I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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

Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 88 sites bénéficient actuellement de cette technologie. Le système de Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) permet d'entrer et de sortir d'un parking grâce à la lecture de la plaque minéralogique renseignée lors de la réservation. L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode, ou l'utilisation d'un QR code. Ce même QR code peut être utilisé pour ouvrir les bornes d'entrée ou de sortie véhicule.

#### I L'application mobile Q-Park

Fin 2022 Q-Park a lancé son application mobile, grâce à elle le tout nouveau service **Q-Park Connect**. Q-Park Connect est un service 100% digital. L'utilisateur, après avoir renseigné son véhicule et un moyen de paiement via l'application, peut ainsi entrer et sortir des parkings où le service est éligible au même tarif que le tarif horaire.

**Garez-vous dans les parkings Q-Park**

**Simple et rapide**  
Entrée et sortie via lecture de la plaque d'immatriculation, expérience 100% digital

**Stationnement ponctuel**  
Facturation à la sortie directement sur l'application

**Abonnement**  
Gérer son abonnement directement dans l'application. Votre smartphone devient votre moyen d'accès.

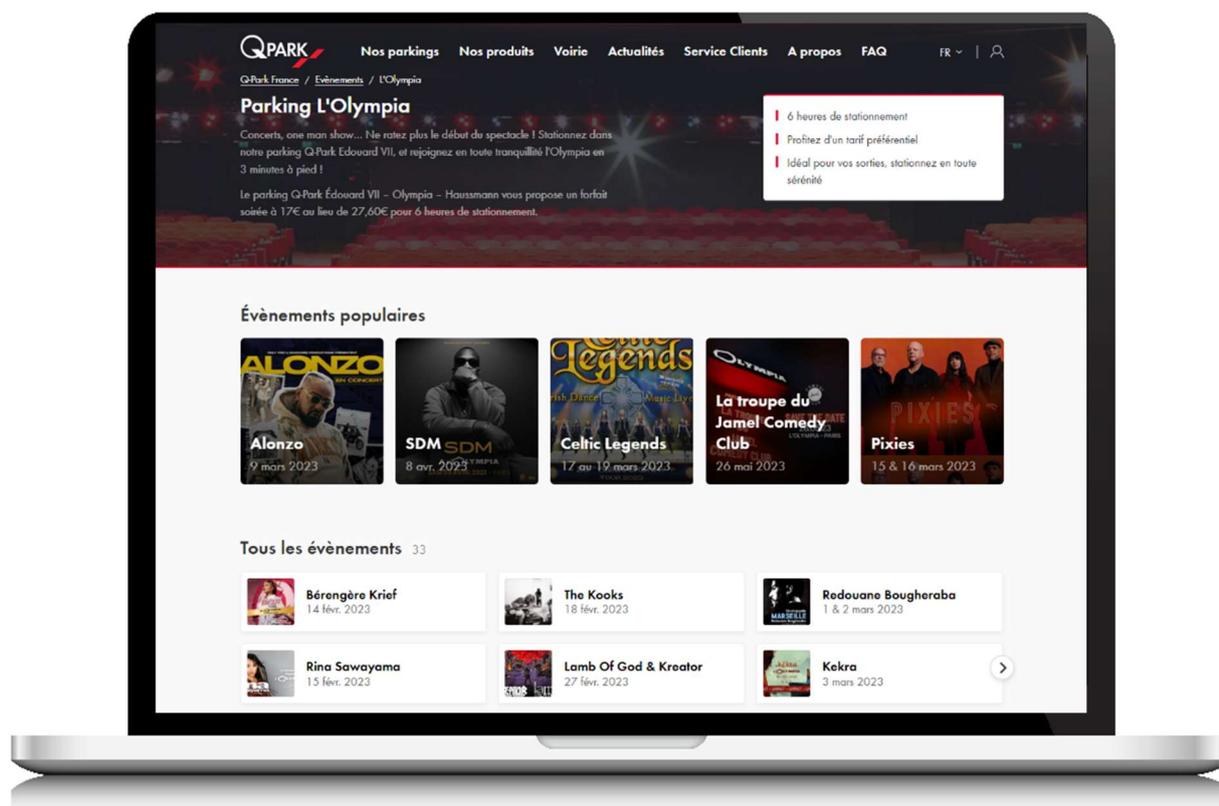
## I Les services digitaux en développement constant

### I Des nouveautés pour les abonnés

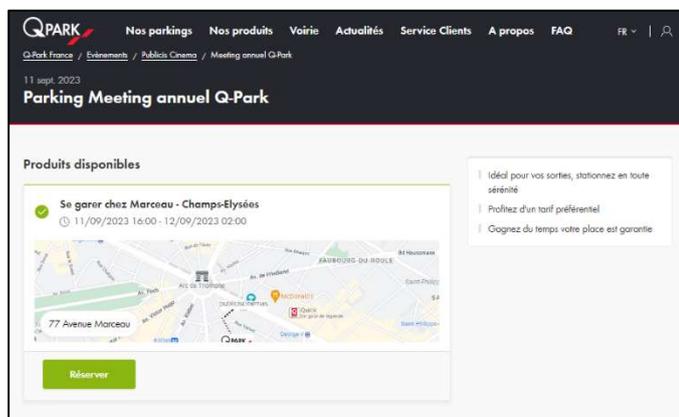
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer. Un QR code lui permettant d'utiliser les portes piétons sera disponible via l'application.

### I Les événements

L'Event parking est une nouveauté qui permet d'organiser l'affichage d'événements datés par pages spécifiques en fonction des lieux. Cet affichage permet une meilleure visibilité pour les utilisateurs.

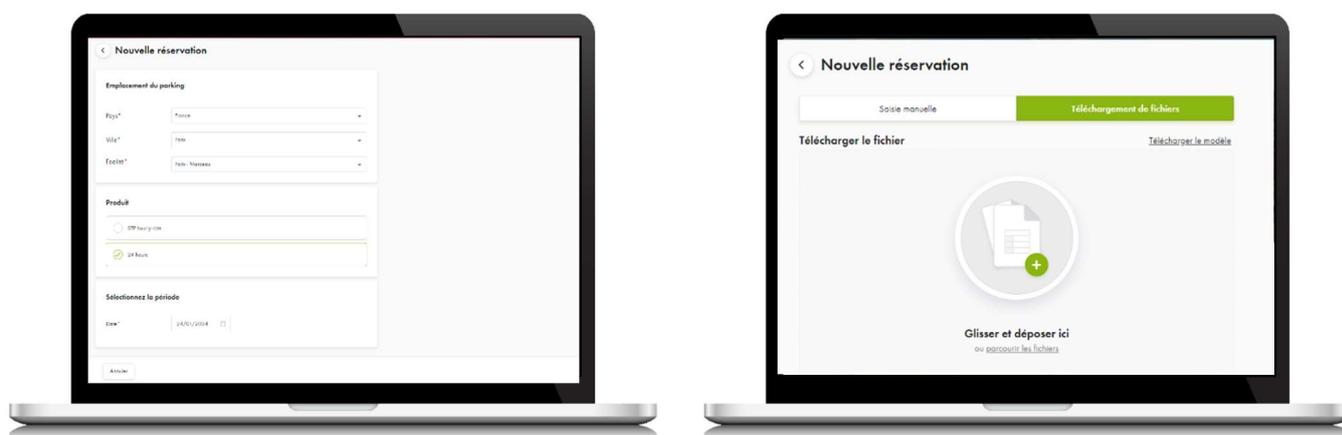


L'événement privé est une nouveauté pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



## I Visitor parking

C'est la digitalisation des chèques park. Nous donnons accès à un module spécifique pour créer une réservation ou des réservations multiples sur un parking spécifique pour un tiers (clients, employés). L'entreprise est autonome dans la prise de réservation et la facturation de toutes les réservations se fait en fin de mois.



## I Optimisations Q-Park.fr

Plusieurs projets d'amélioration de l'expérience utilisateur ont été développés durant l'année 2023. Le parcours client sur le site internet a été simplifié, les pages de présentation des villes et des parkings ont été revues. Le contenu est plus adapté et l'objectif du client ainsi plus clair. Des développements d'optimisation de la performance du site internet ont été mis en ligne, permettant ainsi d'améliorer la vitesse du site et les temps de réponses.

## I Le site internet fait des heureux

### I Offres tarifaires

Toujours dans un optique de satisfaction client, un module de prix a été développé pour que le client se voit toujours proposer le meilleur tarif quelque soit sa recherche. Ce nouveau module permet aussi au client de voir les différentes offres s'approchant de sa recherche et de sélectionner la durée qui correspond le mieux à son besoin. Le client identifie mieux les économies qu'il peut faire en choisissant les tarifs de réservations.

## I Campagnes promotionnelles nationale

### I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne
- I Campagne emailing envoyée en octobre à **170 656 clients** dans toute la France



## I Les partenariats

### Fnac Spectacle

Fnac Spectacle diffuse pendant le 1er trimestre 2024 une arche ainsi que des bannières sur les pages des principales salles de spectacle à proximité de nos parkings. Les E-billets seront également imprimés avec un QR-code et une communication Q-Park.

### Petit Futé

Petit futé référence les points d'intérêt à ne pas manquer dans une ville ou une région. Insertion des informations des parkings Q-Park sur les guides petit futé digitaux, mise en avant des offres de parking sur tous les points d'intérêts référencés par Petit Futé lorsqu'un parking est accessible dans un périmètre de 500m.

### Mappy

Mappy facilite les déplacements des Français en proposant le comparateur de déplacement multimodal, le plus exhaustif du marché. Véritable assistant mobilité, le site et l'application de la marque permettent aux utilisateurs de comparer 13 modes de transport, tant pour leurs trajets du quotidien que pour des trajets touristiques, partout en France.

### Parclick

Grace à l'API Q-Park nous avons pu créer un partenariat avec Parclick sur les parkings PaSS afin de développer notre présence à l'étranger. En effet Parclick est très bien référencé à l'étranger et va nous permettre d'atteindre de nouveaux clients.

## I Q-Park Développement

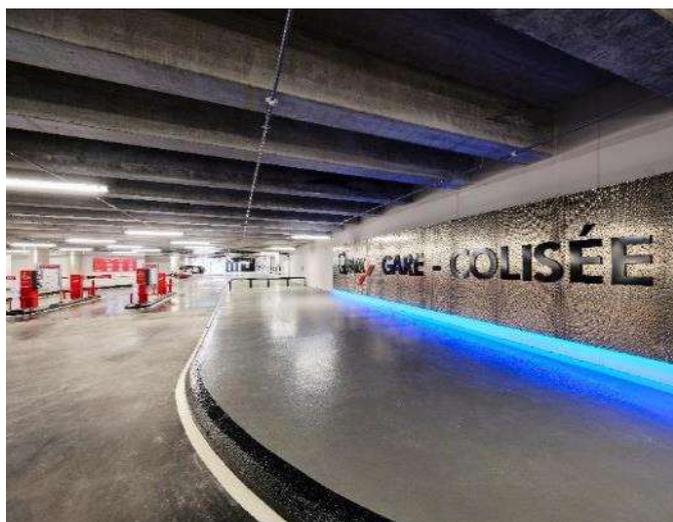
Le début de l'année 2023 a été marqué par la finalisation de nombreux dossiers initiés dans le courant de l'année 2022. La ville de Chambéry nous a renouvelé sa confiance avec la concession du parc du Stade (430 places) pour 8 ans et la métropole de Toulon nous a confié la concession du nouveau parking Zenith-Préfecture (667 places) pour 5 ans. Ouvertures en novembre 2023.

En avril 2023, le parking Gare Colisée de Chartres a ouvert ses portes, composé de 1086 places de stationnement supplémentaires réparties sur 2 niveaux, il est idéalement situé en entrée de ville. Il dessert la gare SNCF de Chartres ainsi que la future gare routière. Cet ouvrage est un **véritable Hub des Mobilités** avec tous les services associés : bornes de recharge électrique, garage pour les 2 roues etc. En outre, il répondra au besoin d'un autre générateur voisin : le futur complexe sportif & culturel de Chartres qui totalise 1600 places visiteurs. Puis, l'esthétique de l'ouvrage a elle aussi été particulièrement soignée par notre Cabinet d'architecture Jacques Azema, avec une façade exceptionnelle dont la modénature évoquera les vitraux de la cathédrale.

En septembre 2023 nous avons signé un contrat de DSP pour la gestion et la rénovation des parkings d'Evian pour 15 ans. Ce contrat intègre 6 parcs de stationnement pour un total de 1400 places que nous reprendrons à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Ces parkings seront rénovés en profondeur en 2024 et 2025 afin de leur donner une homogénéité dans le Style caractéristique de Q-Park. Nous mettrons en place des abonnements télétravail conçus pour les actifs du centre-ville, ainsi qu'une tarification horaire spécifique pour les résidents qui leur permettra d'avoir un tarif stable toute l'année, tandis que les visiteurs non-résidents devront s'acquitter d'une tarification supérieure pendant l'été.

Puis, en décembre 2023, Q-Park a remporté la concession de 15 ans pour la rénovation et l'exploitation du parking du Roule à Neuilly-sur-Seine. Ce parking, d'une capacité de plus de 800 places est situé sous l'avenue du Roule à Neuilly et s'étend sur près de 600m de long. Nous allons mener une rénovation technique et esthétique importante qui va nous permettre de donner une nouvelle image à ce parking qui a plus de 40 ans. Nouvelle peinture, changement de l'éclairage, signalétique Q-Park, jalonnement à la place, ce parc disposera des derniers standards en termes d'House style Q-Park. Au niveau technique, nous prévoyons notamment la mise en place d'un réseau de sprinklage dans l'ensemble du parking. Cette installation va permettre notamment l'implantation de plus de 200 bornes accélérées (7 à 22KVA) et d'une station de charge rapide (150 à 200KVA par borne). Côté mobilité douce, nous prévoyons également la création d'une zone vélos sécurisée avec casiers et bornes de recharge. Afin de faciliter l'accès à cette zone, la cabine d'ascenseur va être agrandie afin de permettre un accès facile depuis la voirie pour les Vélos. Ouverture en février 2024.

L'année 2023 fut un très bon cru pour Q-Park France qui poursuit son fort développement notamment dans les villes où nous sommes déjà présents, ce qui témoigne que les Villes avec lesquelles nous travaillons déjà nous font confiance et souhaitent étendre leur partenariat.



## I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2023

**Pratique, facile... et rapide !**

Réservez votre place sur **q-park.fr**

- ! Votre place de stationnement est garantie rien que pour vous,
- ! Bénéficiez d'offres préférentielles exclusives...
- ! Dans plus de 120 parkings !

[www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

Quality in parking

**PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !**

RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR **parkingsparisladefense.fr**

- ▶ Votre place de stationnement est garantie **rien que pour vous.**
- ▶ Bénéficiez d'offres préférentielles **exclusives sur internet...**
- ▶ Avec plus de 9 parkings idéalement situés à La Défense, il y a toujours **une place là où vous le souhaitez !**

[parkingsparisladefense.fr](http://parkingsparisladefense.fr)

Les Parkings de Paris La Défense avec **Q-PARK**

**LES AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :**

- ▶ **Réservez** à la date et à l'heure de votre choix,
- ▶ **Bénéficiez** d'une place disponible & garantie,
- ▶ **Sortez en toute sérénité** sans vous soucier du temps que vous passerez à vous garer !

**Service Clients Q-Park**  
 Agence Parking Centre Grande Arche  
 Par tél. au 01.47.78.16.52  
[parkings.parisladefense@q-park.fr](mailto:parkings.parisladefense@q-park.fr)



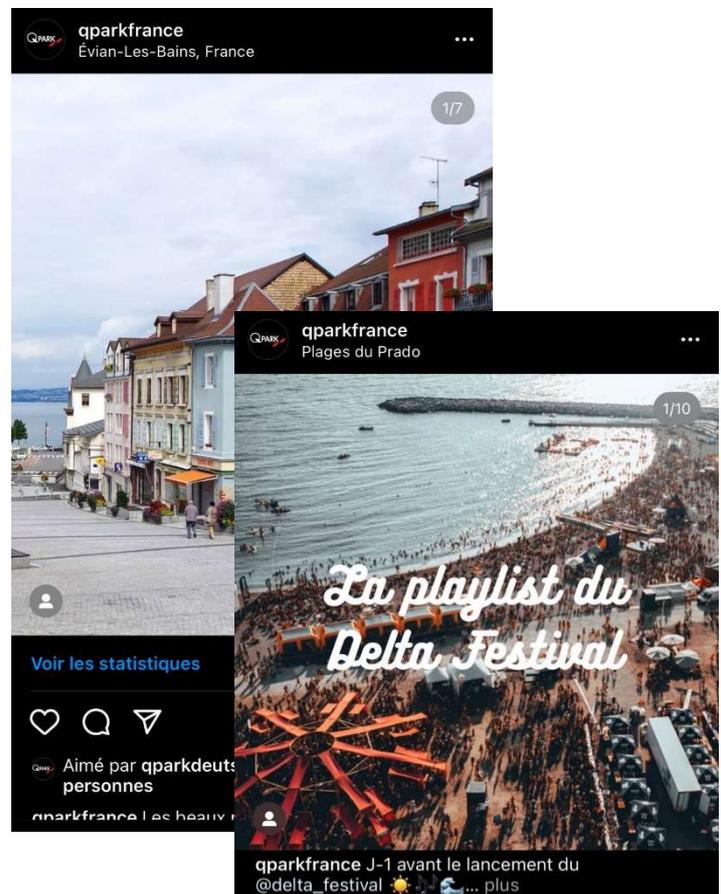
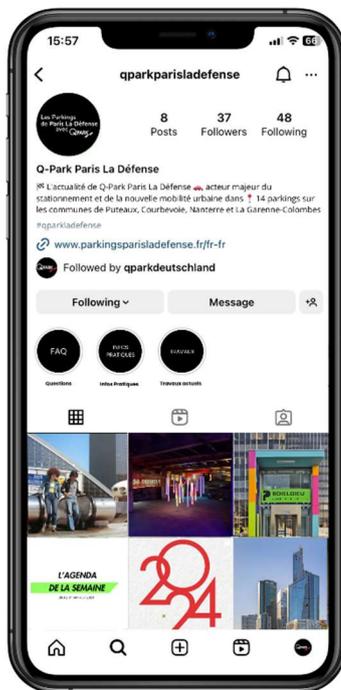
## I Développement de notre empreinte digitale

2023 fut l'année du développement de Q-Park France sur les réseaux sociaux, notamment sur le réseau Instagram. On y propose du contenu en lien avec notre activité sans être dans une démarche offensive publicitaire/commerciale afin de donner aux utilisateurs de la plateforme envie de s'abonner à la page, qu'ils soient déjà clients chez nous ou non.

Par ailleurs, c'est un canal de communication qui nous permet de mettre en lumière les actualités et événements des villes dans lesquelles nous sommes implantés : guides touristiques, des découvertes culturelles ou encore des photos inspirantes.

Nous avons par exemple communiqué le Delta Festival de Marseille, le festival de la BD de Chambéry, les illuminations de Noël de Vannes, le festival des lanternes de Montauban etc.

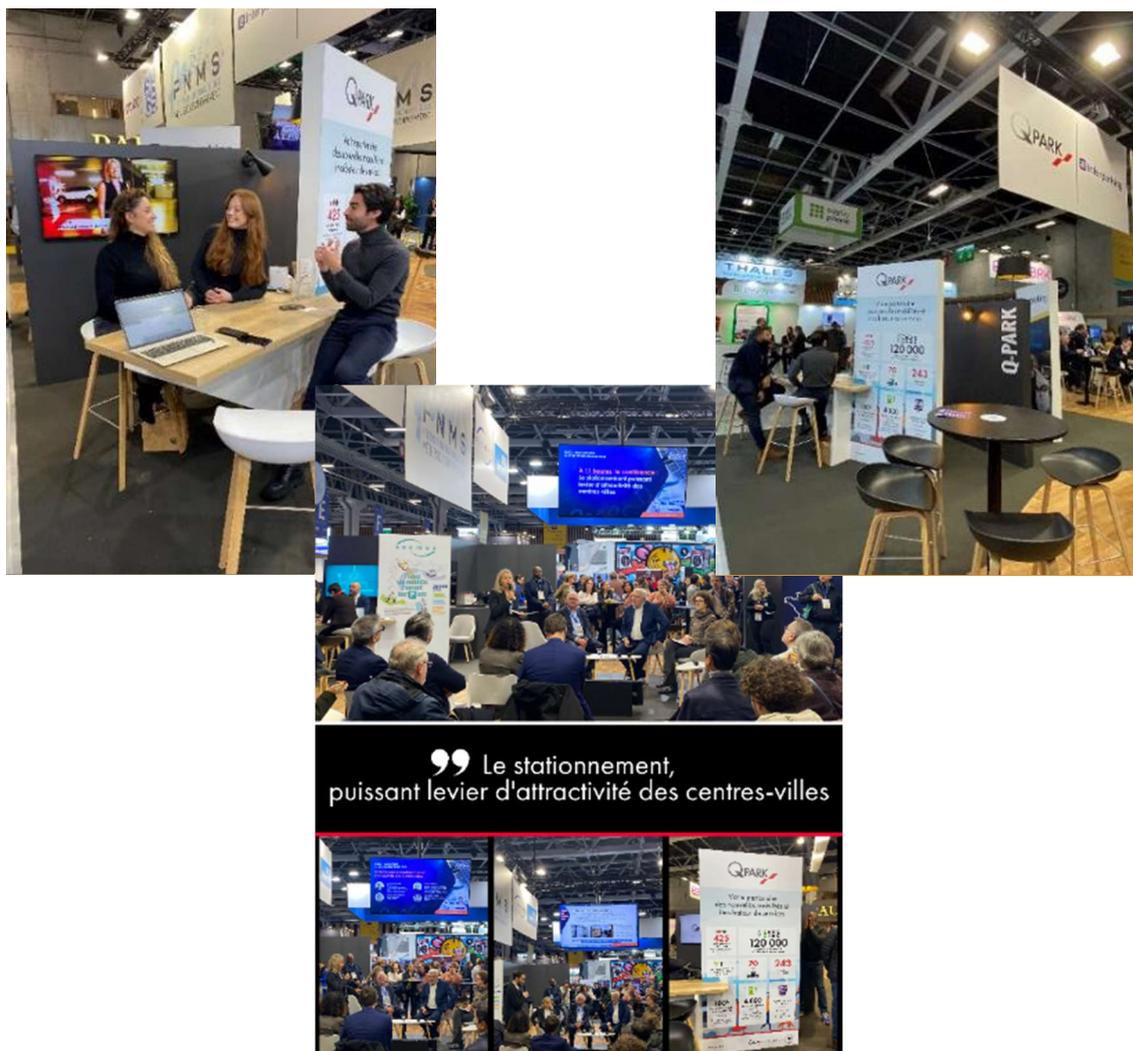
*L'objectif est de valoriser les territoires en déployant une communication tant nationale que locale.*



## I Participation au Salon des Maires 2023

Q-Park était présent au Salon des Maires en novembre dernier au Parc des Exposition de la Porte de Versailles. Ce salon rassemble l'ensemble des sociétés de services aux collectivités et c'est donc tout naturellement que le stationnement y a été intégré. Au-delà du stand Q-Park, Michèle Salvadoretti, Directrice Générale Q-Park France, s'est prêtée au rôle d'animatrice de la table ronde « Le stationnement, puissant levier d'attractivité des centres-villes ». A ses côtés, Monsieur Frédéric CUVILLIER Maire de Boulogne-sur-Mer, Monsieur Didier GARDINAL Membre du Conseil économique social et environnemental et Madame Hélène de SOLERE Directrice de projets Logistique de Cerema.

Une table ronde riche en échanges démontrant les synergies existantes entre l'attractivité d'un territoire et ses modalités de stationnement.



## I Célébration des 25 ans de Q-Park

Q-Park fête ses 25 ans ! 25 ans au service de la mobilité urbaine. C'est au cœur de la capitale française lors d'une croisière parisienne que nous avons célébré cette 25e année. Entourés de nos partenaires, collaborateurs et clients.

