

MARSEILLE

Parking TIMONE BLANCARDE 2023



Auteur : Cédric ANDREÏ/ Yannick JULIE

Date : 14 mai 2024

Table des matières

Préambule	4
1 Présentation générale	5
A/ Descriptif du parc	5
B/ Caractéristiques du contrat	6
C/ Rappel des tarifs en vigueur avec rappel des augmentations pratiquées	7
D/ Eléments marquant de l'exploitation	10
2 Inventaire actualisé et précis du service avec niveau d'amortissement de chaque bien par parc	11
3 Opérations d'entretien-maintenance-renouvellement	12
A/Montant total	12
B/Détail par opérations	12
C/Suivi explicite des opérations contractuelles et des opérations mentionnées l'année précédente	13
4 Fréquentation par parc	19
A/Fréquentation horaires totales	19
B/Sorties gratuites	25
C/Abonnements	27
D/Détail des autres produits	30
E/Eléments justifiants et explications sur des éventuelles variations	31
5 Qualité de service	32
A/Précision des services à la clientèle	32
B/Nombre et motifs des réclamations	33
C/Extraction des réclamations	33
D/Résultat détaillé de l'enquête de satisfaction	34
6 Affectation du personnel par parc	49
A/Nombre d'ETP en fonction de chaque catégorie de personnel	49
B/Pourcentage d'affectation des ETP par parc	50
C/Tâches confiées à chaque ETP	51
D/Justification de toute variation de la masse salariale	53
7 Compte d'exploitation	54
A/Compte d'exploitation	54
B/Rappel du compte prévisionnel pour l'année	57
C/Justification de tout écart significatif avec le compte d'exploitation prévisionnel	57
D/Justification de chaque variation du compte d'exploitation annuel par rapport aux années précédentes	58
8 Détails des charges	59
A/Exploitation	59
B/Personnel	59
C/Totales	59

9	Détails du calcul de la redevance	60
	A/Fixe.....	60
	B/Variable	60
10	Détail des frais de personnel.....	61
	A/Coût pour chaque ETP de la DSP	61
	B/Coûts relatifs au personnel	61
	C/ Justification de toute évolution de la masse salariale	61
11	Liasse fiscale	62

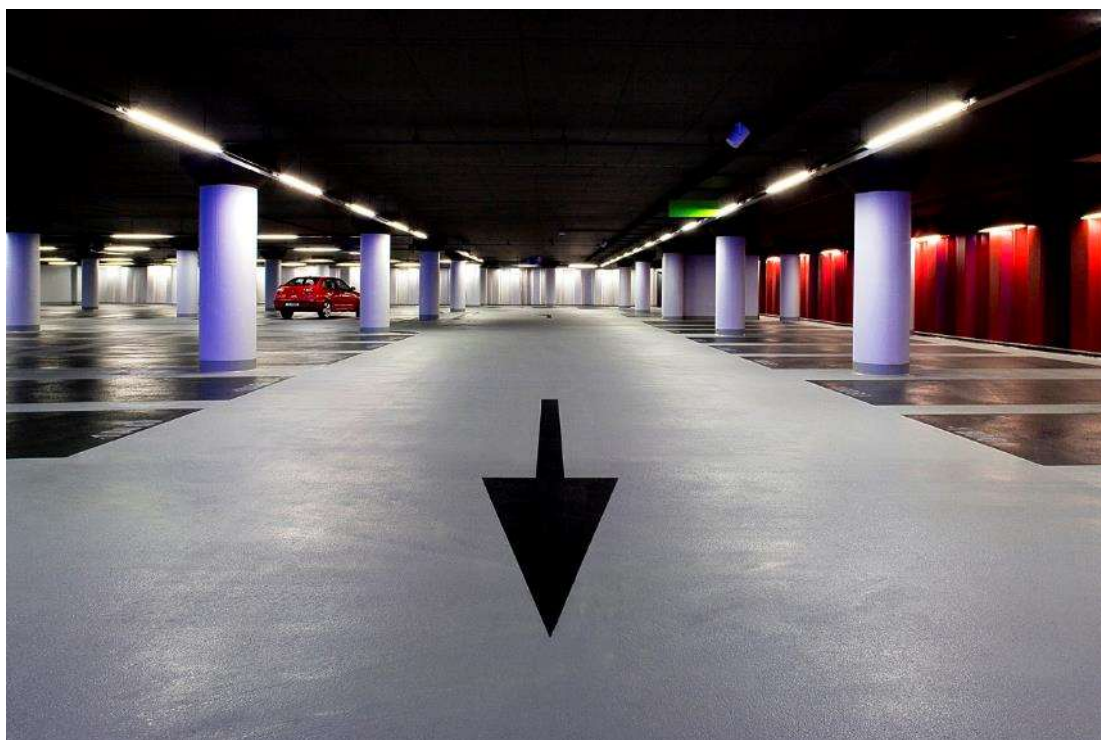
Préambule

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.

Malheureusement, elle a également été au centre de l'actualité pour les problèmes récurrents 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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Blancarde	E	340	6	Mixte	2007
Timone	E	700	5	Mixte	1974

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

Durée du contrat: 7 ans

Caractéristiques du parking :

Parking Blancarde, il comprend une capacité de 340 places et 6 niveaux de stationnement desservis par une cage d'escaliers dotés de 2 ascenseurs.

La caisse automatique est positionnée au niveau 0 au niveau de l'accès piéton rue frangin.

Il se compose d'une entrée véhicules (2 chenaux) et 1 sortie (2 chenaux).

Un lecteur piéton RTM reste en attente afin de pouvoir pérenniser la sécurité du parking, et deux autres lecteurs en entrée et sortie sont également attendus afin de fluidifier les entrées et les sorties conformément à la convention signée avec la RTM dans le cadre des parkings relais.

C'est un parking en infrastructure, réparti sur 6 niveaux du R-1 au R-6.

Le parking est en partie contigu et en partie superposé à la station de métro Ligne 1 « Blancarde ».

Parking Timone, il dispose de 717 places sur 5 niveaux de stationnement desservis par deux cages escaliers et trois ascenseurs.

Deux caisses automatiques disposées au niveau -1.

Le parking se compose d'une entrée double (2 chenaux) et 1 sortie (3 chenaux).

Le parking est aussi parking Relais avec un équipement lecteur de badge RTM sur une entrée et une sortie.

Deux lecteurs piétons RTM sont attendus afin de pouvoir pérenniser la sécurité du parking, et deux autres lecteurs en entrée et sortie sont également en attente afin de fluidifier les entrées et les sorties.

C'est un parking en infrastructure, répartie sur 5 niveaux.

Le parking est contigu à l'hôpital la Timone et à la station de métro Ligne 1 et 2.

Le type de clientèle sont des clients horaires se rendant à l'hôpital, des clients RTM...

B/ Caractéristiques du contrat

Par délibération TRA 013-7102/19/CM du 24 octobre 2019 la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole nous a confié la gestion du parking Blancarde dans le cadre de la gestion de service public sous la forme d'un contrat d'affermage d'une durée de 7ans.

Il prend effet au 1^{er} decembre 2021 pour Blancarde et le 3 decembre 2022 pour Timone.

Mission :

- Garantir une qualité d'exploitation, une disponibilité maximale des installations et des équipements, ainsi qu'un service continu.
- Maintenir le parc et ses équipements en parfait état d'usage.
- Assurer son exploitation dans un cadre économique performant.
- Assurer la sécurité des biens et des personnes en répondant aux normes législatives et réglementaires en vigueur.
- Faire appliquer le règlement intérieur aux usagers.
- Réaliser les investissements tels que décrits au plan d'investissement et de financement.

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

PRIX ET SERVICES

Q-PARK TIMONE

🕒 OUVERT 24/7

Tarifs Jour VL - De 8h à 20h

15 min	GRATUIT	3h45	6,50 €
30 min	GRATUIT	4h00	6,80 €
45 min	1,50 €	4h15	7,20 €
1h00	1,90 €	4h30	7,50 €
1h15	2,30 €	4h45	7,80 €
1h30	2,80 €	5h00	8,00 €
1h45	3,20 €	6h00	8,90 €
2h00	3,70 €	7h00	9,80 €
2h15	4,10 €	8h00	10,70 €
2h30	4,60 €	9h00	11,60 €
2h45	5,00 €	10h00	12,50 €
3h00	5,50 €	11h00	13,00 €
3h15	5,80 €	12h00	13,40 €
3h30	6,10 €	24h00	13,40 €

Tarifs Nuit VL - 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: 22,40 € /jour

Moyens de paiement

VISA

Services

Abonnements

uniquement sur ordinateur

7x24	Du lundi au dimanche	134,20 € /mois
7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 € /mois
5x24 Résident	Soir et week-end - sous conditions	30,42 € /mois
7x24 Moto	Du lundi au dimanche	67,10 € /mois
7x24 Moto résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	30,42 € /mois

Vidéo protection et informations pratiques

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous vidéo-protection par caméras vidéo, avec enregistrement d'images par la société Q-Park France Services. Ces images sont conservées pendant une durée de 30 jours. Pour exercer vos droits informatiques en matière de vidéosurveillance, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez vous adresser à privacy@q-park.fr. Vous bénéficiez du droit d'introduire un recours auprès de la CNIL.

Le parc de stationnement est équipé d'un système de lecture des plaques minéralogiques, installé par Q-Park France Services qui entretient et sonde les véhicules du dit parc, afin d'optimiser votre stationnement.

Les personnes habilitées par Q-Park France Services, comprenant notamment le responsable du parc et les sociétés de maintenance du système sont susceptibles d'accéder aux données qui y sont enregistrées. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de limitation des données en envoyant un mail à l'adresse privacy@q-park.fr (Q-Park France Services), 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92100 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 092, tel : 09 60 60 60 90 (n° gratuit). Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc. Toute marche horaire commandée en due. Consignes votre ticket sur vous en payez aux bornes de sortie ou aux caisses automatiques.

Quality in parking

Rapport d'activité 2023 - Marseille - Timone Blanche Page 7 sur 108

Reçu au Contrôle de légalité le 06 décembre 2024

PRIX ET SERVICES

Q-PARK BLANCARDE

🕒 OUVERT 24/7

Tarifs Jour VL - De 8h à 20h

15 min	GRATUIT	3h45	6,50 €
30 min	GRATUIT	4h00	6,80 €
45 min	1,50 €	4h15	7,20 €
1h00	1,90 €	4h30	7,50 €
1h15	2,30 €	4h45	7,80 €
1h30	2,80 €	5h00	8,00 €
1h45	3,20 €	6h00	8,90 €
2h00	3,70 €	7h00	9,80 €
2h15	4,10 €	8h00	10,70 €
2h30	4,60 €	9h00	11,60 €
2h45	5,00 €	10h00	12,50 €
3h00	5,50 €	11h00	13,00 €
3h15	5,80 €	12h00	13,40 €
3h30	6,10 €	24h00	13,40 €

Tarifs Nuit VL - 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

22,40 € /pour

Moyens de paiement

VISA

Services

Défiléleur

Chargeur batterie

2 roues

Parapluie

Information

Réservation

Concessionnaire

Vidéo surveillance

Lecteur plaque

Abonnements

uniquement sur q-park.fr

7x24	Du lundi au dimanche	134,20 € /mois
7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 € /mois
5x24 Résident	Soir et weekend - sous conditions	30,42 € /mois
7x24 Moto	Du lundi au dimanche	67,10 € /mois
7x24 Moto résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	30,42 € /mois

Vidéo protection et informations pratiques

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous vidéosurveillance par caméras vidéo, avec enregistrement d'images par la société Q-Park France Services. Ces images sont conservées pendant une durée de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez vous adresser à privacy@q-park.fr. Vous bénéficiez du droit d'introduire un recours auprès de la Cnil.

Le parc de stationnement est équipé d'un système de lecture des plaques minéralogiques, installé par Q-Park France Services aux entrées et sorties véhicules dudit parc, afin d'optimiser votre stationnement.

Les personnes habilitées par Q-Park France Services, comprenant notamment le responsable du parc et les sociétés de maintenance du système sont susceptibles d'accéder aux données qui y sont enregistrées. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de limitation des données en envoyant un mail à l'adresse privacy@q-park.fr (Q-Park France Services, 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 095, tel : 09 86 86 86 90 (n° gratuit)). Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc. Toute franchise horaire commerciale est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux bornes de sortie ou aux caisses automatiques.

Quality in parking

Rapport d'activité 2023 - Marseille - Timone Blancarde Page 8 sur 108

Reçu au Contrôle de légalité le 06 décembre 2024

MARSEILLE TIMONE BLANCARDE : INDEXATION SELON ARTICLE 30 CONTRAT							
K = 0,15 + 0,3 * (ICTH-Hn / ICTH-Ho) + 0,3 * (FSD3n / FSD3) + 0,25 * (010534841n / 010534841o)							
ICTH-Ho =	115,2	déc-20					
FSD3o =	131,7	mars-21					
010534841o =	104,5	déc-20					
ICTH-Hn =	117,1	déc-21					
FSD3n =	155,8	mars-22					
010534841n =	128,8	mars-22					
K =	1,117979382						

Les tarifs de l'année 2023 ont été impactés par l'inflation. Après application de la formule contractuelle de l'article 30, le coefficient d'augmentation est de 1,1179 sur ce contrat. Les changements tarifaires sur les premières heures sont les suivants :

- 1.90€ La première heure contre 1.70€ 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.

Une gratuité de 30 minutes sur le parking Timone.

D/ Éléments marquant de l'exploitation

Nous avons cocontinué à dérouler le programme de travaux de rénovation du parking Blancarde, notamment avec le changement des deux ascenseurs, la mise en peinture et l'installation du guidage à la place.

Tout comme en 2022, nous constatons sur l'ensemble du périmètre Marseillais et notamment sur le site Blancarde, 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.

Nous travaillons désormais en collaboration étroite avec les services de Police et disposons d'outil nous permettant de participer activement aux enquêtes, notamment dans la transmission rapide d'image 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

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
QMTB Q-Park Marsi	Biens de retour	Marseille Blancarde	247 256	660 546	0	0	907 802	- 23 501	- 81 541	0	- 105 042	223 755	802 760
		Marseille La Timone DSP2	92 681	264 558	0	0	357 239	0	- 42 226	0	- 42 226	92 681	315 014
	Total Biens de retour		339 937	925 105	0	0	1 265 042	- 23 501	- 123 767	0	- 147 268	316 436	1 117 774
	Total QMTB Q-Park Marseille TB		339 937	925 105	0	0	1 265 042	- 23 501	- 123 767	0	- 147 268	316 436	1 117 774
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Marseille La Timone DSP2	0	750	- 750	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total Biens de retour		0	750	- 750	0	0	0	0	0	0	0	0
	Biens de reprise	Marseille Blancarde	17 501	0	0	0	17 501	- 1 408	- 2 667	0	- 4 074	16 093	13 427
		Marseille La Timone DSP2	0	0	750	0	750	0	- 190	0	- 190	0	560
	Total Biens de reprise		17 501	0	750	0	18 251	- 1 408	- 2 856	0	- 4 264	16 093	13 987
	Total QPFS Q-Park France Services		17 501	750	0	0	18 251	- 1 408	- 2 856	0	- 4 264	16 093	13 987
	Total général		357 438	925 855	0	0	1 283 293	- 24 908	- 126 623	0	- 151 532	332 530	1 131 761

Le montant total d'investissement est de 660.5 K€ pour le parking Blancarde

Et 265 K€ pour le parking Timone.

B/Détail par opérations

Vous trouverez ci-dessous 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.

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

Marseille Timone :

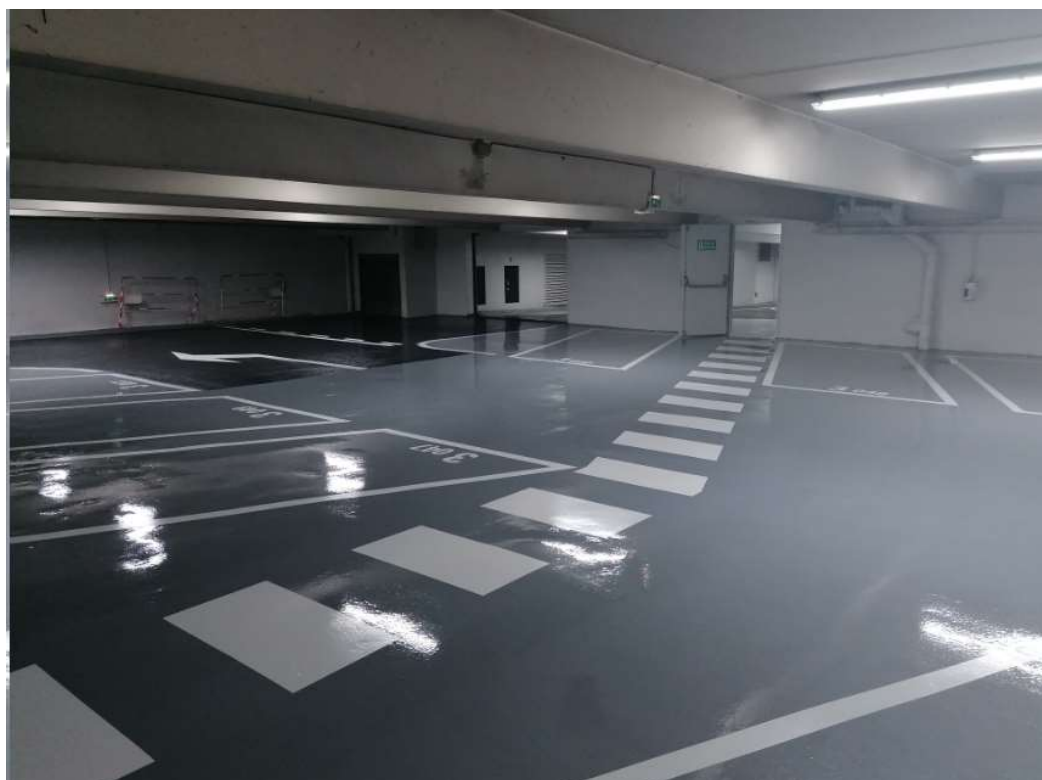
- Changement du système de péage par un matériel orbility 99K€,
- Bureau Veritas mission avant travaux amiante 4,6K€,
- Mise en place guidage à la place 128,5K€,
- Suivi travaux frais architecte 23K€,

Marseille Blancarde :

- Mise en peinture du parking 143K€,
- Réalisation étude changement SSI du site 3K€
- Création Sanitaire et Rénovation du local exploitation 62K€,
- Remplacement Ascenseur 121K€,
- Mise en place guidage à la place 58K€,
- Remplacement tableau GE 6.5K€,
- Réparation portail entrée 3,4K€,
- Installation IV park 1,5K€
- Remplacement SSI et travaux électriques 191K€,
- Reprise signalétique du parking 36K€.



Conformément au programme de travaux, les travaux suivants ont débutés en 2023



- Installation d'un système de guidage à la place dans le parking
- Création d'un local sanitaire public
- Mise en peinture des sols du parking du niveau -1 et -2
- Création d'un local vélo avec contrôle d'accès
- Rénovation des ascenseurs
- Rénovation de l'accueil du parking

Maintenance technique et contrôle réglementaire par les sous traitants

Parking Blancarde :

Le matériel de péage est de marque Scheidt et Bachmann.

Nous disposons d'un chenal d'entrée double dont un est équipé d'un système dédié aux clients RTM, un chenal de sortie là aussi muni d'une borne RTM en plus du péager ainsi qu'une caisse automatique tous paiements positionnée au niveau 0 proche de l'accès piéton principal.

Nous proposons le paiement CB, carte GR et LiberT en bornes de sortie.

L'ensemble des équipements de péage est remonté au niveau de notre QCR de Valence qui peut prendre la main si besoin pour aider et accompagner les clients.

Le parking a été conçu dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers. En cas de départ de feu, l'évacuation est diffusée sur l'ensemble du parking via des hauts parleurs positionnés à chaque étage en complément des flashes lumineux pour les personnes en situation de handicap.

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

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

Parking Timone :

Matériel de péage Orbility.

Un chenal d'entrée double dont un est équipé d'un système dédié aux clients RTM, un chenal de sortie trois bornes là aussi muni d'une borne RTM en plus du péager ainsi que deux caisses automatiques tous paiements centralisée au niveau -1 proche de l'accès piétons.

Nous proposons le paiement CB, carte GR et LiberT en bornes de sortie.

L'ensemble des équipements de péage est remonté au niveau de notre QCR de Valence qui peut prendre la main si besoin pour aider et accompagner les clients.

En cas de départ de feu, l'évacuation est diffusée sur l'ensemble du parking via des hauts parleurs et sirènes positionnés à chaque étage.

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

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

Afin de maintenir la qualité optimale de nos installations, nous avons confié l'entretien et la maintenance de notre

matériel à des sociétés partenaires :

Lots	Sociétés	
Ascenseur	Kone	
Portails automatiques	Copas/SRV	
Contrôle d'accès	Scheidt et Bachmann/Orbility	
Extincteurs	Rot	
Electricité - climatisation - éclairage	Ampéris/SCOP CAE	
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	
CO/CN Contrôle de gaz	ADS/DRAGER	
Système de Sécurité Incendie	APROLAB	

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.

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Timone	5	3	2	8	0	8	2	4	22	54
Blancarde	6	6	1	1	2	7	2	3	3	31

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

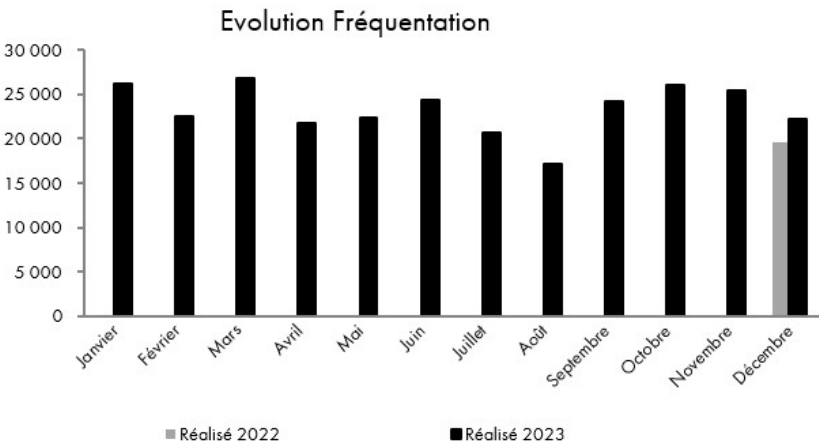
4 Fréquentation par parc

A/Fréquentation horaires totales

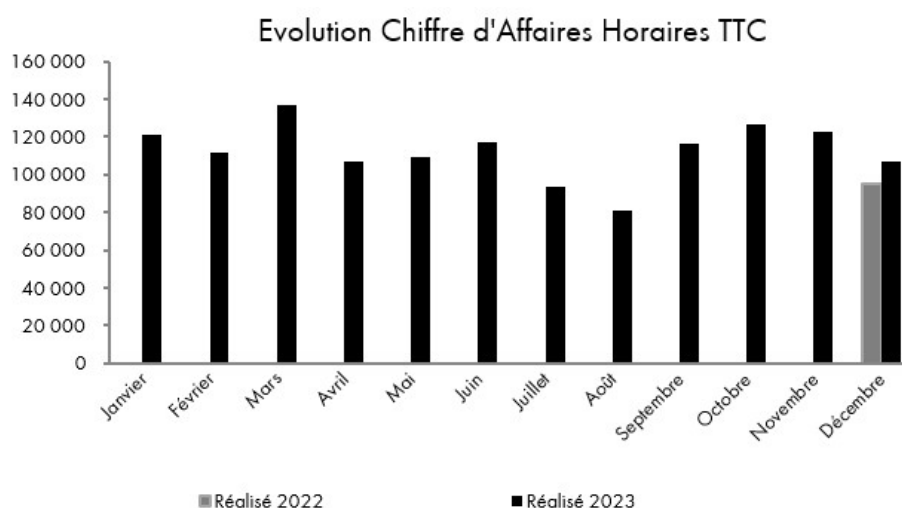
TIMONE

HORAIRES

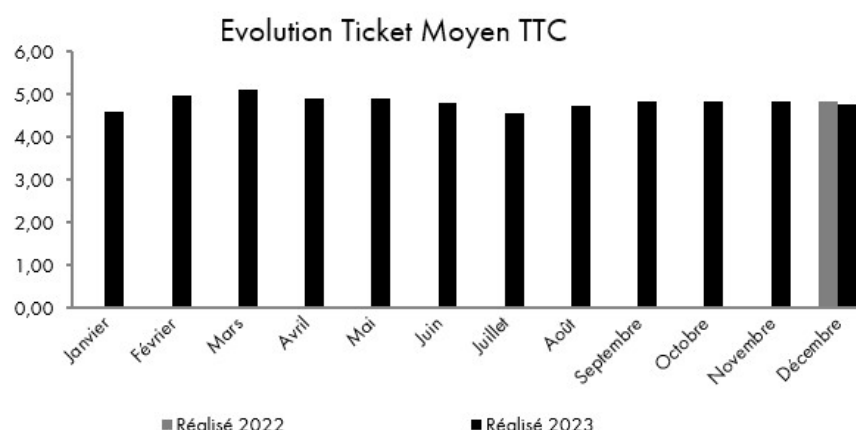
Fréquentation	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	0	26 193	26 193
Février	0	22 545	22 545
Mars	0	26 710	26 710
Avril	0	21 715	21 715
Mai	0	22 376	22 376
Juin	0	24 366	24 366
Juillet	0	20 573	20 573
Août	0	17 092	17 092
Septembre	0	24 131	24 131
Octobre	0	25 978	25 978
Novembre	0	25 362	25 362
Décembre	19 501	22 256	2 755
Total	19 501	279 297	259 796



Chiffres d'affaires horaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	0	120 784	120 784
Février	0	111 913	111 913
Mars	0	136 867	136 867
Avril	0	106 497	106 497
Mai	0	109 629	109 629
Juin	0	117 067	117 067
Juillet	0	93 629	93 629
Août	0	81 121	81 121
Septembre	0	116 564	116 564
Octobre	0	126 191	126 191
Novembre	0	123 023	123 023
Décembre	94 724	106 574	11 850
Total	94 724	1 349 859	1 255 135



Ticket Moyen TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	0,00	4,61	4,61
Février	0,00	4,96	4,96
Mars	0,00	5,12	5,12
Avril	0,00	4,90	4,90
Mai	0,00	4,90	4,90
Juin	0,00	4,80	4,80
Juillet	0,00	4,55	4,55
Août	0,00	4,75	4,75
Septembre	0,00	4,83	4,83
Octobre	0,00	4,86	4,86
Novembre	0,00	4,85	4,85
Décembre	4,86	4,79	-0,07
Total	4,86	4,83	-0,02



Analyse CA Horaires € TTC	2022	2023	Evolution
Fréquentation	19 501	279 297	1332%
Ticket moyen TTC en €	4,86	4,83	-1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	94 724	1 349 859	1325%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	5 161	105 850	1951%
Total CA horaires et assimilés	99 885	1 455 708	1357%

Le contrat du parking Timone ayant débuté en décembre 2022 nous n'avons pas de comparatif par rapport à l'année précédente si ce n'est sur le mois de décembre où on constate une hausse de la fréquentation entre les deux années.

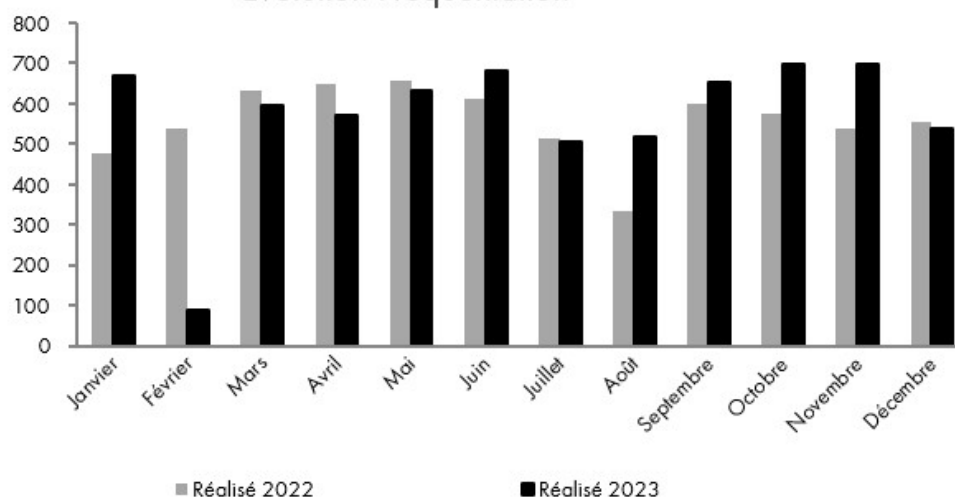
Mais nous pouvons voir une légère baisse du chiffre d'affaires concernant le mois de juillet et août suite aux vacances.

BLANCARDE

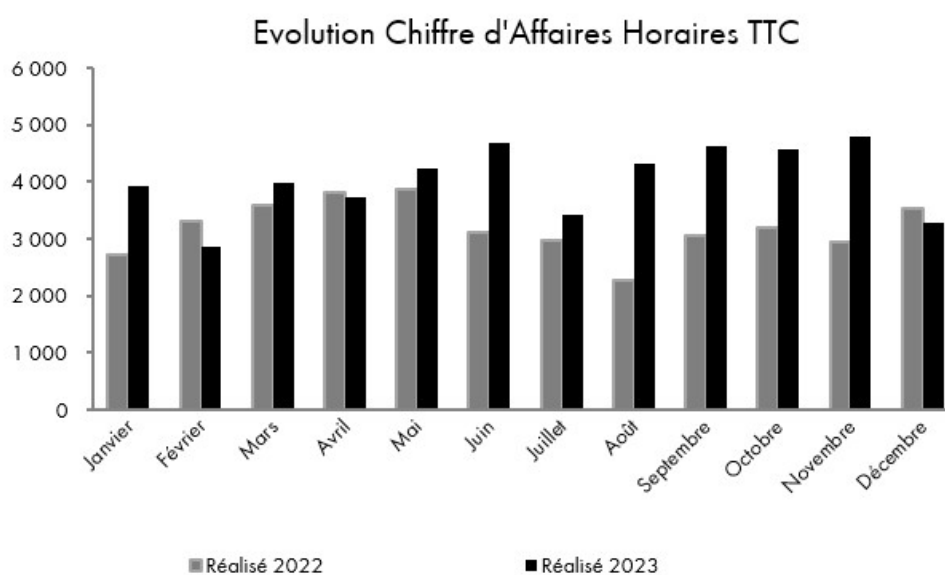
HORAIRES

Fréquentation	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	476	668	192
Février	539	91	-448
Mars	632	594	-38
Avril	649	572	-77
Mai	657	634	-23
Juin	611	681	70
Juillet	513	507	-6
Août	333	516	183
Septembre	598	653	55
Octobre	576	697	121
Novembre	539	698	159
Décembre	553	539	-14
Total	6 676	6 850	174

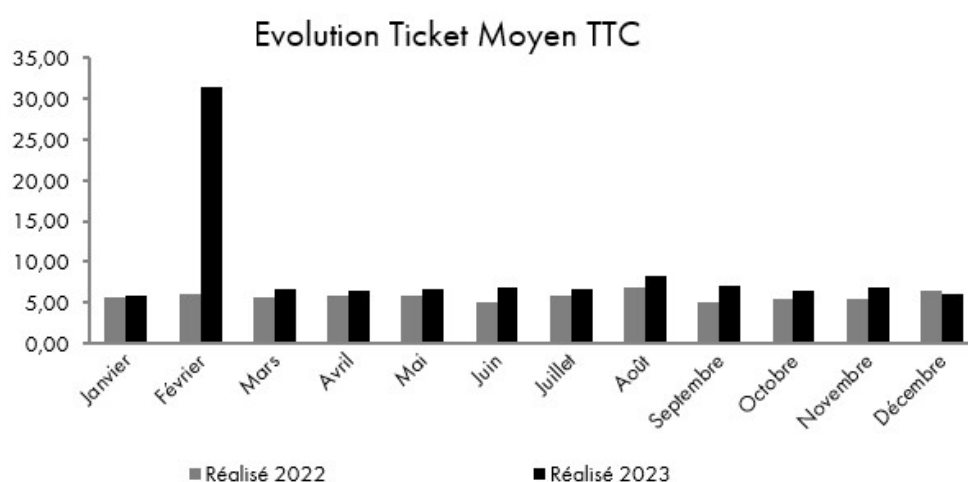
Evolution Fréquentation



Chiffres d'affaires horaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	2 730	3 916	1 186
Février	3 310	2 863	-447
Mars	3 600	3 967	367
Avril	3 810	3 730	-81
Mai	3 865	4 246	380
Juin	3 098	4 672	1 574
Juillet	2 974	3 424	451
Août	2 269	4 309	2 040
Septembre	3 066	4 618	1 552
Octobre	3 183	4 561	1 379
Novembre	2 942	4 790	1 848
Décembre	3 545	3 284	-261
Total	38 392	48 380	9 988



Ticket Moyen TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	5,73	5,86	0,13
Février	6,14	31,46	25,32
Mars	5,70	6,68	0,98
Avril	5,87	6,52	0,65
Mai	5,88	6,70	0,81
Juin	5,07	6,86	1,79
Juillet	5,80	6,75	0,96
Août	6,81	8,35	1,54
Septembre	5,13	7,07	1,94
Octobre	5,53	6,54	1,02
Novembre	5,46	6,86	1,41
Décembre	6,41	6,09	-0,32
Total	5,75	7,06	1,31



Analyse CA Horaires € TTC	2022	2023	Evolution
Fréquentation	6 676	6 850	3%
Ticket moyen TTC en €	5,75	7,06	23%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	38 392	48 380	26%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	49	202 238	410952%
Total CA horaires et assimilés	38 441	250 618	552%

Sur la fréquentation de février, nous avons eu un dysfonctionnement dans la remontée des données.

Le chiffre d'affaires est constant tout au long de l'année et évolue en 2023 suite à la prise en compte de l'indemnité RTM du au titre de l'utilisation du parking en parc relais.

Idem pour la fréquentation qui reste stable sur l'année 2023 avec un ticket moyen de 6.75€

B/Sorties gratuites

Le nombre de transactions gratuites pour la période concernée par ce rapport est de 13 175 pour les parkings.

FREQUENTATION GRATUITE BLANCARDE	
	Blancarde / Timone
JANVIER	1286
FEVRIER	1111
MARS	1266
AVRIL	1145
MAI	1053
JUIN	1065
JUILLET	1080
AOÛT	992
SEPTEMBRE	1158
OCTOBRE	1026
NOVEMBRE	947
DÉCEMBRE	1046
Total général	13175

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 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.

Fréquentation RTM 2023.

Fréquentation RTM 2023	Timone	Blancarde	Total
janvier-23	2820	5 027	7847
février-23	2609	983	3592
mars-23	3196	4 941	8137
avril-23	2238	3 782	6020
mai-23	2398	4 167	6565
juin-23	2259	4 778	7037
juillet-23	1679	3 610	5289
août-23	1334	3 069	4403
septembre-23	2617	4 329	6946
octobre-23	2909	4 813	7722
novembre-23	2825	4 460	7285
décembre-23	2162	4 119	6281
	29046	48078	77124

Nous avons une grosse augmentation de la fréquentation des RTM principalement sur Blancarde.

C'est dû principalement à la flambée des prix du carburant et des difficultés à circuler dans le centre ville de Marseille.

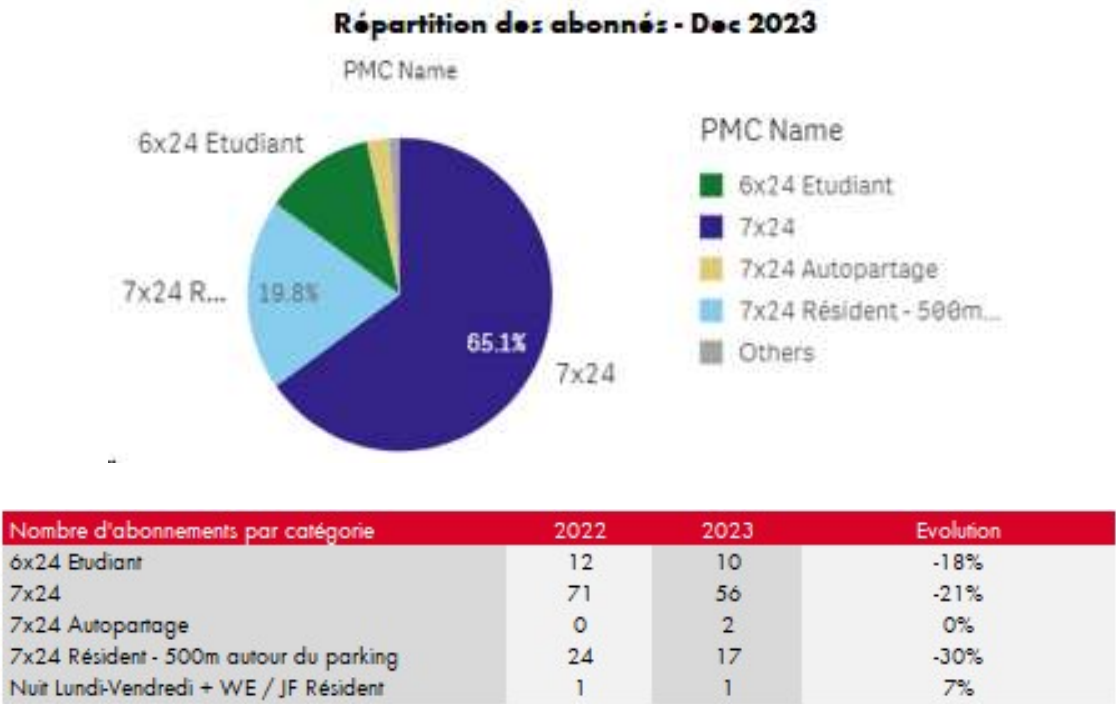
C/Abonnements

TIMONE

ABONNES

Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	0	116	116
Février	0	111	111
Mars	0	106	106
Avril	0	99	99
Mai	0	99	99
Juin	0	96	96
Juillet	0	92	92
Août	0	88	88
Septembre	0	86	86
Octobre	0	88	88
Novembre	0	92	92
Décembre	109	86	-23
Total	109	1 161	1 052

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	0	6 483	6 483
Février	0	5 923	5 923
Mars	0	26 710	26 710
Avril	0	10 618	10 618
Mai	0	10 551	10 551
Juin	0	10 291	10 291
Juillet	0	9 823	9 823
Août	0	9 055	9 055
Septembre	0	9 111	9 111
Octobre	0	9 358	9 358
Novembre	0	9 814	9 814
Décembre	9 128	9 097	-30
Total	9 128	126 834	117 706



Sur le parking Timone, nous avons une baisse volontaire des abonnements étudiant pour laisser plus de capacité de stationnement en vu des travaux.

Le chiffre d'affaires abonné pour le parking Timone est de 127K€ sur 2023.

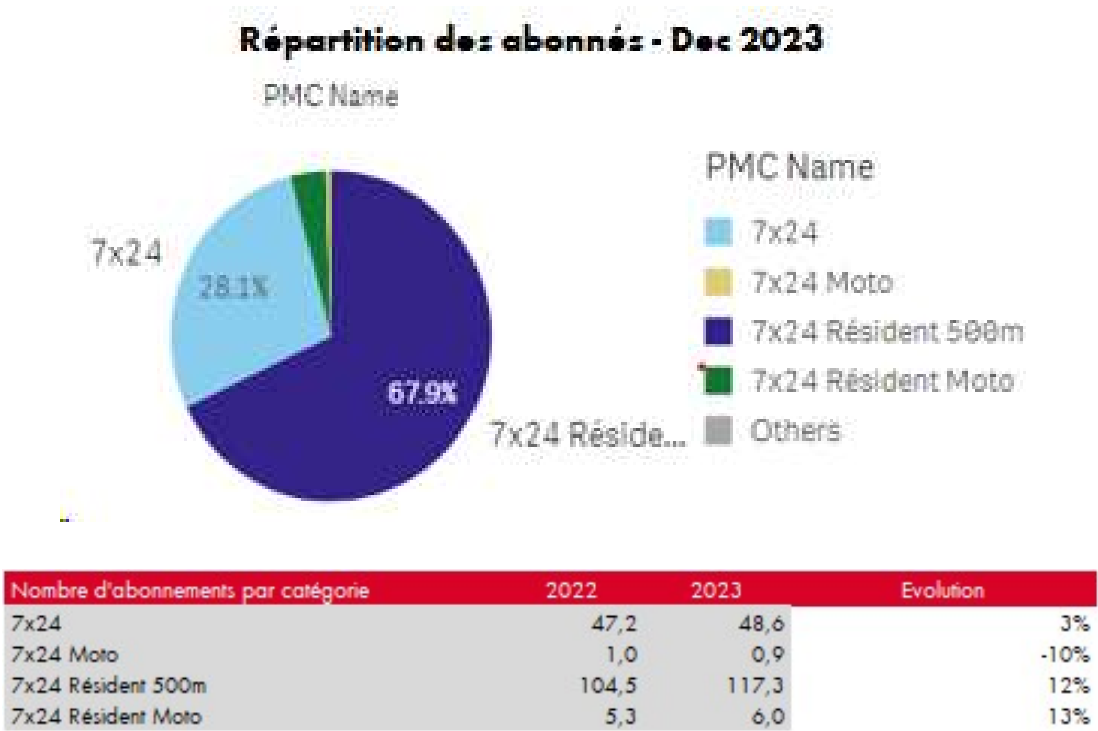
Sur la fréquentation, nous constatons une baisse du nombre d'abonnés sur l'année.

BLANCARDE

ABONNES

Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	128	161	33
Février	141	161	21
Mars	146	164	19
Avril	147	166	19
Mai	150	166	16
Juin	152	164	12
Juillet	154	164	9
Août	155	165	10
Septembre	158	166	8
Octobre	156	167	10
Novembre	157	166	9
Décembre	158	173	15
Total	1 803	1 984	181

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	13 261	11 903	-1 358
Février	10 144	11 939	1 795
Mars	10 358	12 106	1 748
Avril	10 400	12 336	1 935
Mai	10 545	12 499	1 954
Juin	10 680	12 023	1 343
Juillet	10 858	12 022	1 164
Août	10 890	12 307	1 418
Septembre	11 073	12 353	1 279
Octobre	11 011	12 348	1 337
Novembre	11 071	12 259	1 189
Décembre	11 129	12 698	1 570
Total	131 420	146 795	15 374



Le chiffre d'affaire est de 146 795€ en 2023 soit une évolution de 11.70% par rapport à 2022.

Le nombre d'abonnés évolue de 10% par rapport à 2022.

D/Détail des autres produits

On constate sur les autres recettes horaires un chiffre d'affaires annuel de 308 087€ avec des montants plus importants sur les mois de Novembre et Décembre, il s'agit de la facturation RTM.

Concernant les autres recettes, on constate un chiffre d'affaires de 12120€.

E/Eléments justifiants et explications sur des éventuelles variations

Nous avons moins de fréquentation sur le parking Timone sur les mois de juillet et aout dûe aux vacances scolaires.

Une légère hausse de la fréquentation sur les mois de janvier et février dûe aussi aux grèves de carburant, les clients venant stationner dans le parking pour favoriser les transports en commun.

La hausse des tarifs suite à l'indexation, ajouté à une meilleure fréquentation, nous permet d'améliorer le chiffre d'affaire horaire.

Pour le parking Blancarde nous avons une légère baisse de fréquentation sur les mois de juillet et aout dûe à la fermeture des niveaux 1 et 2 afin d'effectuer les travaux de rénovation de mise en peinture.

Malgré cette fermeture nous n'avons constaté qu'une baisse légère.



5 Qualité de service

A/Précision des services à la clientèle

I Services parc Blancarde



- Réservations
- Dépannage de batteries véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Parking sous vidéo protection

I Services parc Timone



- | | |
|--|---------------------------------------|
| - Hôpital | - Opérateurs |
| - Dépannage de batteries véhicules, | - Réservations |
| - Un défibrillateur à l'accueil du parc, | - Lecture de plaque d'immatriculation |
| - Parking sous vidéo protection | - Centre de nettoyage |

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
- I Via les sites 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	10	2691
Abonnés	43	2695
Résa	19	4601
TOTAL	72	9978

I Mode de recueil

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

I Date du terrain

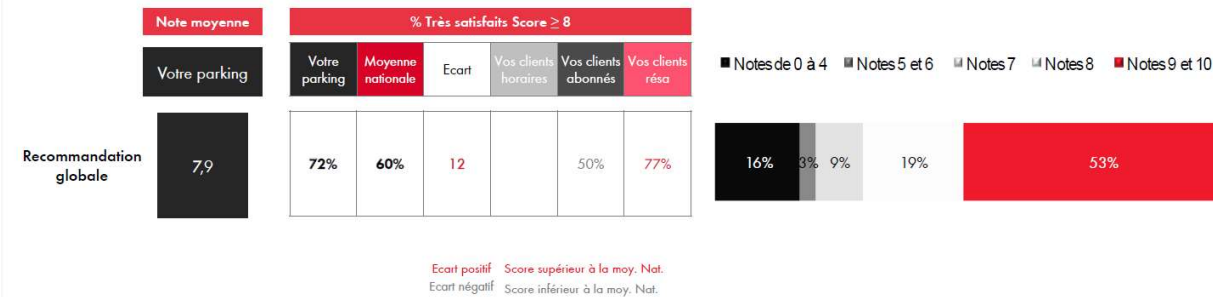
- Clients abonnés : d'octobre 2023 à février 2024
- Clients horaires : de juillet 2023 à février 2024
- Clients résa : de mars 2023 à février 2024

I Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients attribuent une note de 7.6/10 sur la satisfaction global du parking.

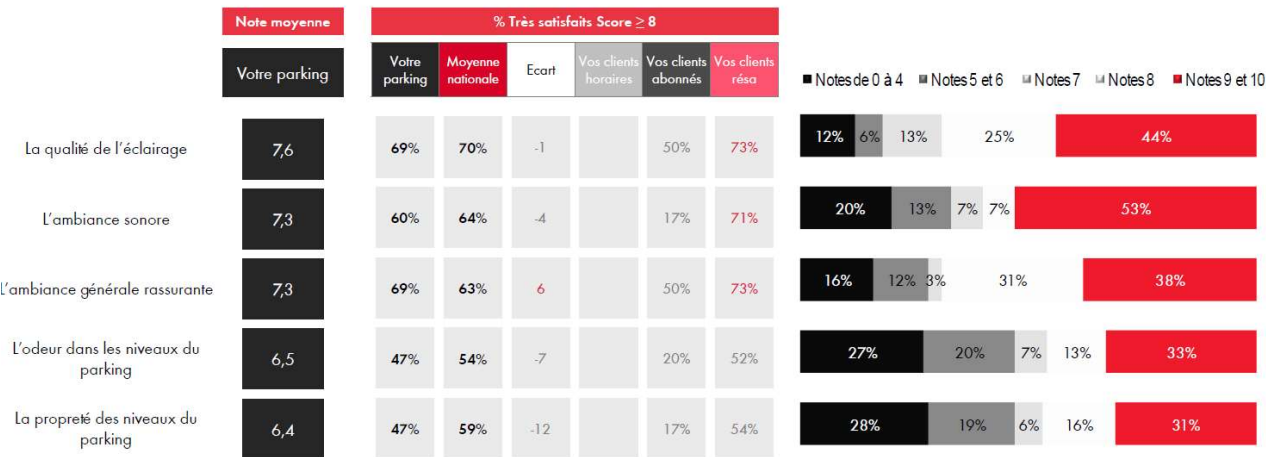


I Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



I Installations et ambiance

50% des abonnés donnent la note de 8 ou plus sur l'ambiance du parking



I Satisfaction – Signalétique et équipements



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

- Praticité pour se garer
- Simplicité de circulation dans le parking
- Signalisation interne et externe du parking
- Facilité à trouver le parking

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8											
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa	■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10					
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / plaque	9	88%	59%	29			88%	8%	4%	7%	81%		
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et des caisses	8,2	68%	62%	6		33%	77%	4%	18%	11%	11%	57%	
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	7,8	67%	69%	-2		67%		17%	17%	33%	33%		
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	7,6	64%	56%	8		60%	67%	14%	22%	14%	50%		
Le fonctionnement des bornes d'appel	7,5	60%	57%	3		60%	60%	13%	27%	20%	40%		
Le lecteur de votre badge d'accès	7,2	50%	59%	-9		50%		33%	17%	33%	17%		

Les clients sont satisfaits de la lecture de plaque en entrée et sortie facilitant les flux en sortie et entrée au moment de saturation du parking.



I Sécurité

Les clients se sentent plutôt en sécurité dans ce parking avec un parking largement éclairé 7.4.



I Contact avec le personnel



Des réponses rapides et claires du centre de contact sont appréciées par les clients avec de très bonnes notes.



Les usagers sont globalement satisfaits par les réponses apportées par le service client ou le personnel présent sur place. La note pour la rapidité de réponse est de 9.

I Conclusion

Le niveau de satisfaction global du parking Timone est plutôt positif

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 facilité à trouver une place
- La propreté aux abords du parking
- La rapidité de la réponse par mail
- La résolution de votre demande par mail
- Votre sentiment global sur la sécurité du parking
- La qualité des installations



BLANCARDE

Echantillon

	Votre parking	Moyenne Nationale
Horaires		2691
Abonnés	16	2695
Résa		4601
TOTAL	16	9978

Mode de recueil

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

Date du terrain

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



Lecture des résultats

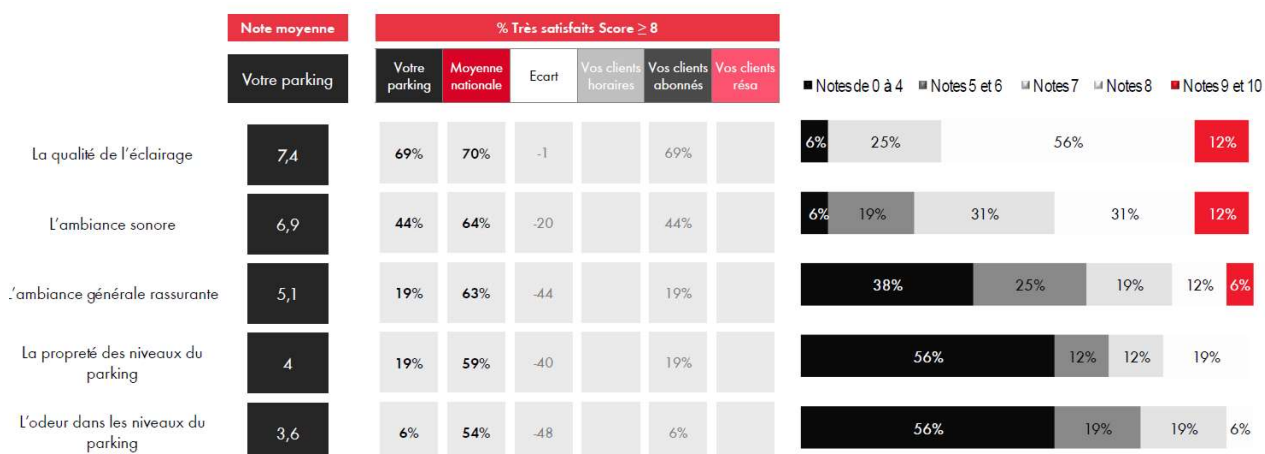
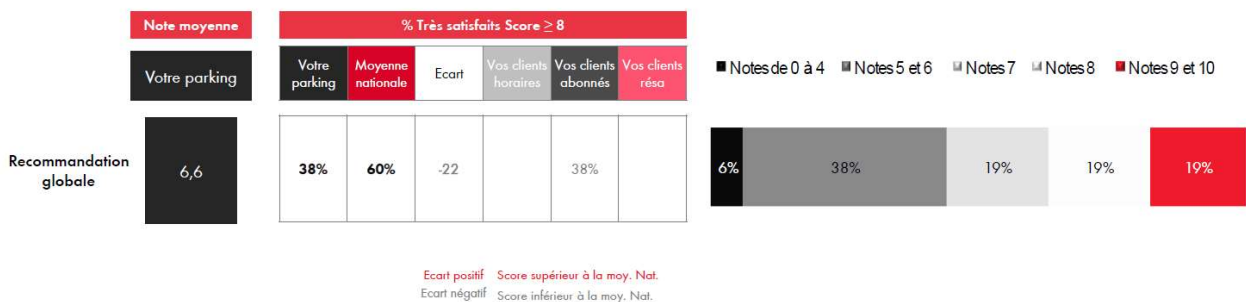
En moyenne, les clients de votre parking donnent une note de 5.7/10. 31% donnent une note de 8 ou plus.

31% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.

Rapport d'activité



Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?





Rapport d'activité



	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10				
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
Des espaces bien éclairés	6,1	38%	66%	-28		38%		25%	25%	13%	13%	25%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	4,1	19%	63%	-44		19%		56%	19%	6%	12%	6%
Le sentiment de sécurité dans les parkings piétons	4	12%	59%	-47		12%		50%	25%	13%	6%	6%

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10				
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse			71%	-71								
Les moyens de paiement possible			82%	-82								
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)	7,6	75%	51%	24		75%		12%	6%	6%	38%	38%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	7,2	73%	46%	27		73%		13%	13%		40%	33%

Contact via les bornes d'appel		Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10				
		Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
La résolution de votre demande		7,3	73%	66%	7		73%		9%	18%		55%	18%
La qualité de la réponse		7,2	64%	64%	0		64%		9%	27%		37%	27%
La facilité de compréhension de la réponse		6,9	50%	64%	-14		50%		10%	30%	10%	30%	20%
La qualité d'écoute		6,8	55%	63%	-8		55%		18%	9%	18%	46%	9%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel		6,6	55%	58%	-3		55%		18%	18%	9%	37%	18%

Contact via le téléphone au service clients	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10	
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa		
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	6	67%	54%	13		67%		33%	67%
La qualité de la réponse	6	67%	52%	15		67%		33%	67%
La résolution de votre demande	5,3	0%	49%	-49		0%		33%	67%
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	5,3	0%	49%	-49		0%		33%	67%

Nous avons identifié les axes de travail suivants :

- L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs
- La propreté aux abords du parking
- La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs
- Le sentiment de sécurité dans les sas piétons
- Votre sentiment global sur la sécurité du parking
- L'ambiance générale rassurante
- Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et des caisses auto
- La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes
- La facilité à trouver une place
- Le fonctionnement des bornes d'appel
- La praticité pour se garer sur une place (peu de manoeuvres)
- Des espaces bien éclairés
- La simplicité du sens de circulation dans le parking
- La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages...)
- L'ambiance sonore
- La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking
- La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste



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^{er} 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.



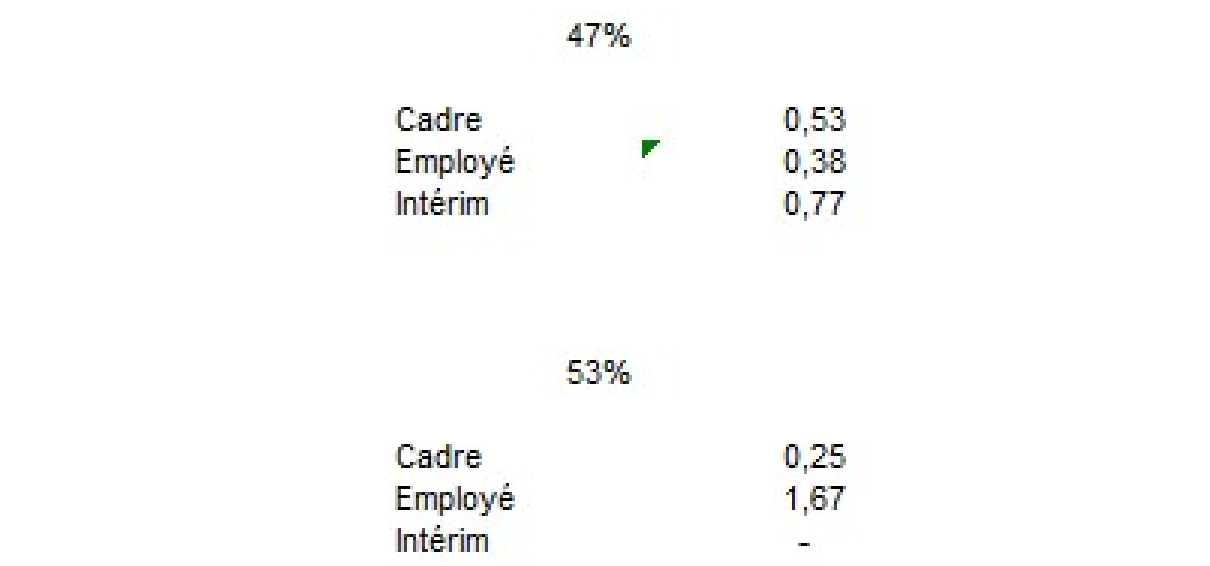
Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation.

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



3.60 ETP sont répartis sur les parkings Timone et Blancarde comme suivant : 3.05 employés, 0.78 cadres et 0.77 salariés en intérim.

B/Pourcentage d'affectation des ETP par parc

2023

13038 - Marseille - Blancarde			1,68
BENHAGOUG	612,04	24 625 €	
THULLIER	846	27 132 €	
REPLACEMENT	1 239,13	28 500 €	
13037 - Marseille - Timone			1,92
THULLIER	846	27 135 €	
ANDREI	394,8425	20 473 €	
TASSAN	1231	33 837 €	
BENHAGOUG	612,04	24 627 €	
REPLACEMENT			3,60

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	1 421,9	115,3	1 306,7	NS
Recettes abonnés	496,4	134,1	362,4	NS
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	10,1	0,8	9,3	NS
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 928,5	250,1	1 678,4	NS
Coûts des travaux refacturés	-1,9		-1,9	
Travaux refacturés	1,9		1,9	
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-157,8	-48,2	-109,6	NS
Personnel intérimaire	-28,5	-0,2	-28,3	NS
Personnel de sécurité	-26,9	-18,4	-8,6	46,6%
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-9,5	-1,6	-7,9	NS
Coût main d'œuvre directe	-222,8	-68,4	-154,4	NS
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaf)	-30,5		-30,5	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-59,4		-59,4	
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-3,9	-0,2	-3,8	NS
Impôts et Taxes	-93,8	-0,2	-93,7	NS

Autres taxes diverses	-3,9	-0,2	-3,8	NS
Impôts et Taxes	-93,8	-0,2	-93,7	NS
Eau & énergie	-94,4	-36,1	-58,3	161,4%
Fournitures de parking/voirie	-3,0	-2,6	-0,4	14,8%
Entretien de l'ouvrage	-17,8	-6,2	-11,5	185,4%
Maintenance des équipements de parking	-47,0	-26,8	-20,2	75,2%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-12,6	-2,5	-10,1	NS
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-22,4	-8,3	-14,1	170,9%
Assurance parking	-20,4	-2,8	-17,5	NS
Coût de la gestion de l'argent	-13,5	-1,1	-12,4	NS
Coût du marketing opérationnel	-3,3	-0,4	-2,9	NS
Coût des véhicules d'exploitation				
Frais de voyages & mission/réception	-0,4	-0,1	-0,2	NS
Charges administratives d'exploitation	-7,1	-2,9	-4,2	147,3%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-32,6	-4,4	-28,1	NS
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	0,0	-0,1	0,1	-110,4%
Total charges directes de production	-590,9	-162,9	-427,9	NS
Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-430,4	-41,3	-389,2	NS
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-189,1	-5,0	-184,1	NS
Total loyers et redevances	-619,5	-46,3	-573,2	NS
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers	-0,1	-1,1	1,0	-89,5%
Frais de services bancaires	-4,7	-1,1	-3,6	NS
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-39,9	-6,5	-33,4	NS
Total charges indirectes	-664,2	-55,0	-609,3	NS
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 255,1	-217,9	-1 037,2	NS

EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	673,4	32,2	641,2	NS
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-126,6	-24,9	-101,7	NS
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations	12,6	-12,6	25,2	-200,0%
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-114,0	-37,5	-76,5	NS
RESULTAT D'EXPLOITATION	559,3	-5,3	564,6	NS
Produits financiers	1,5	0,0	1,4	NS
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-0,3		-0,3	
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	1,2	0,0	1,2	NS
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
RESULTAT EXCEPTIONNEL				
Impôts sur les sociétés	-138,9		-138,9	
RESULTAT NET COMPTABLE	421,6	-5,2	426,9	NS

B/Rappel du compte prévisionnel pour l'année

(En Milliers Euros)	2023	CEP 2023 BLANCARDE	COMPARATIF
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 928,5	1 645,4	283,0
Coût main d'œuvre directe	- 222,8 -	193,9 -	28,9
Impôts et Taxes	- 93,8 -	90,8 -	3,0
Total charges directes de production	- 590,9 -	482,7 -	108,1
Total loyers et redevances	- 619,5 -	498,0 -	121,4
Total charges indirectes	- 664,2	-	664,2
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	- 1 255,1 -	1 071,6 -	183,5
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	673,4	573,9	99,5
Total Amortissements	- 114,0 -	443,8	329,7
RESULTAT D'EXPLOITATION	559,3	130,1	429,3
RESULTAT FINANCIER	1,2		1,2
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-		-
Impôts sur les sociétés	- 138,9 -	32,5 -	106,4
RESULTAT NET COMPTABLE	421,6	97,6	324,1

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

Le total du chiffre d'affaires est plus élevé de 14.67% par rapport au budget prévisionnel.

Nous avons un delta au niveau des amortissements de 329.70 entre le budget prévisionnel et l'exercice 2023, le solde sera répercuté sur l'année 2024.

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

Le contrat ayant débuté en fin d'année 2022, nous ne sommes pas en mesure de justifier les variations étant donné qu'il ne s'agit pas d'un iso périmètre.

8 Détails des charges

A/Exploitation

Le total des charges directes de production est de 590.90 K€

- Le coût de la main d'œuvre directe est de 222.80 K€ (détaillé ci-après)
- Le poste Impôts et taxes représente 93.80 K€
- Le poste Eau et énergie représente 94.4 K€
- 20.4 K€ pour le poste assurance parking

B/Personnel

Le coût de main d'œuvre directe est de 222.80K€

- Le personnel interne représente 157.80 K€
- Le personnel intérimaire représente 28.50 K€
- 9.5 K€ pour les supports opérationnels
- Le personnel de sécurité représente 26.90 K€

C/Totales

Le total des charges d'exploitation est de 1255.10 K€.

Le total des redevances, détaillé ci-après, est de 619.50K€ :

- 430.40 K€ de part fixe
- 189.10 K€ de part variable

9 Détails du calcul de la redevance

A/Fixe

Fixe	Variable
430 422	2-50-80%

B/Variable

	CA	CA CUMULE	FIXE CUMULE	Variable CUMULE
JANVIER	145 525	145 525	35 869	6 355
FEVRIER	136 866	282 391	36 491	2025
MARS	176 013	458 405	36 491	47265
AVRIL	137 300	595 705	36 491	63020
MAI	141 016	736 720	36 491	78775
JUIN	147 677	884 398	36 491	94530
JUILLET	127 939	1 012 337	36 491	110286
AOÛT	117 862	1 130 199	36 491	126041
SEPTEMBRE	148 504	1 278 704	36 491	141796
OCTOBRE	155 856	1 434 559	36 491	157551
NOVEMBRE	239 902	1 674 461	36 491	173306
DECEMBRE	254 010	1 928 472	36 491	189061
TOTAL	1 928 472	1 928 472	437 272	189 061

	2023		Redevance Variable	
SEUIL 0 : 2% inférieur à :	-	-		33 204
Seuil 1 : 50% entre :	1 660 199	1 660 199	1 660 199	97 935
Seuil 2 : 80% supérieur à :	1 856 069	1 856 069	1 856 069	57 922
				189 061

10 Détail des frais de personnel

A/Coût pour chaque ETP de la DSP

Le coût du personnel est de 157.80 K€ pour la période de référence de ce rapport.

Le coût moyen d'un ETP est donc de 43.83 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

La masse salariale évolue compte tenu qu'en 2022, nous n'avions qu'un mois d'exploitation pour le parking Timone, le gros de l'effectif du contrat de délégation.

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 2023

Annexe A : Fiche descriptive des parcs

TIMONE

Caractéristiques du parc	
Nom	Timone
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Rue St Pierre
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue St Pierre
Sortie(s) adresse(s)	Rue Jean Martin
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue St Pierre
Coordonnées (tel, fax,mail)	04 91 47 14 48
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Hôpital
Heures d'ouverture (horaires)	L-D 6h à 21h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	717
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	14
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,8
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, liber T
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto, auto partage
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

BLANCARDE

Caractéristiques du parc	
Nom	Blancarde
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	6
Adresse	2 Rue Frangin 13005 Marseille
Entrée(s) voitures (adresse)	2 Rue Frangin 13005 Marseille
Sortie(s) adresse(s)	2 Rue Frangin 13005 Marseille
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	
Coordonnées (tel, fax,mail)	
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Gare, Tramway, Métro
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	340
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	9
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, LiberT
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

PRIX ET SERVICES

Q-PARK TIMONE

🕒 OUVERT 24/7

Tarifs Jour VL - De 8h à 20h

15 min	GRATUIT	3h45	6,50 €
30 min	GRATUIT	4h00	6,80 €
45 min	1,50 €	4h15	7,20 €
1h00	1,90 €	4h30	7,50 €
1h15	2,30 €	4h45	7,80 €
1h30	2,80 €	5h00	8,00 €
1h45	3,20 €	6h00	8,90 €
2h00	3,70 €	7h00	9,80 €
2h15	4,10 €	8h00	10,70 €
2h30	4,60 €	9h00	11,60 €
2h45	5,00 €	10h00	12,50 €
3h00	5,50 €	11h00	13,00 €
3h15	5,80 €	12h00	13,40 €
3h30	6,10 €	24h00	13,40 €

Tarifs Nuit VL - 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

22,40 € /jour

Moyens de paiement

VISA

Services

Abonnements

uniquement sur q-park.fr

7x24	Du lundi au dimanche	134,20 € /mois
7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 € /mois
5x24 Résident	Soir et weekend - sous conditions	30,42 € /mois
7x24 Moto	Du lundi au dimanche	67,10 € /mois
7x24 Moto résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	30,42 € /mois

Vidéo protection et informations pratiques

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous vidéosurveillance par caméras vidéo, avec enregistrement d'images par la société Q-Park France Services. Ces images sont conservées pendant une durée de 30 jours. Pour exercer vos droits informatiques et libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez vous adresser à protection@q-park.fr. Vous bénéficiez du droit d'introduire un recours auprès de la CNIL. Le parc de stationnement est équipé d'un système de lecture des plaques minéralogiques, géré par Q-Park France Services qui enregistre et consulte les données afin d'optimiser votre stationnement.

Les personnes habilitées par Q-Park France Services, comprenant notamment le responsable du parc et les sociétés de maintenance du système sont susceptibles d'accéder aux données qui y sont enregistrées. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de limitation des données en envoyant un mail à l'adresse : protection@q-park.fr, Q-Park France Services, 1 rue Jacques-Henri Lantier, 92130 Issy-les-Moulineaux, 92044-424 092, tel : 09 60 60 60 90 (n° gratuit). Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules. Les droits perçus n'incluent que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc. Toute manœuvre horaire commerciale est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux bornes de sortie ou aux péages automatiques.

Quality in parking

Rapport d'activité 2023 – Marseille – Timone Blancarde Annexe

Reçu au Contrôle de légalité le 06 décembre 2024

PRIX ET SERVICES

Q-PARK BLANCARDE

🕒 OUVERT 24/7

Tarifs Jour VL - De 8h à 20h

15 min	GRATUIT	3h45	6,50 €
30 min	GRATUIT	4h00	6,80 €
45 min	1,50 €	4h15	7,20 €
1h00	1,90 €	4h30	7,50 €
1h15	2,30 €	4h45	7,80 €
1h30	2,80 €	5h00	8,00 €
1h45	3,20 €	6h00	8,90 €
2h00	3,70 €	7h00	9,80 €
2h15	4,10 €	8h00	10,70 €
2h30	4,60 €	9h00	11,60 €
2h45	5,00 €	10h00	12,50 €
3h00	5,50 €	11h00	13,00 €
3h15	5,80 €	12h00	13,40 €
3h30	6,10 €	24h00	13,40 €

Tarifs Nuit VL - 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 22,40 € /pour

Moyens de paiement



Services



Abonnements uniquement sur q-park.fr

7x24	Du lundi au dimanche	134,20 € /mois
7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 € /mois
5x24 Résident	Soir et weekend - sous conditions	30,42 € /mois
7x24 Moto	Du lundi au dimanche	67,10 € /mois
7x24 Moto résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	30,42 € /mois

Vidéo protection et informations pratiques

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous vidéosurveillance par caméras vidéo, avec enregistrement d'images par la société Q-Park France Services. Ces images sont conservées pendant une durée de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez vous adresser à privacy@q-park.fr. Vous bénéficiez du droit d'introduire un recours auprès de la Cnil. Le parc de stationnement est équipé d'un système de lecture des plaques minéralogiques, installé par Q-Park France Services aux entrées et sorties véhicules dudit parc, afin d'optimiser votre stationnement.

Les personnes habilitées par Q-Park France Services, comprenant notamment le responsable du parc et les sociétés de maintenance du système sont susceptibles d'accéder aux données qui y sont enregistrées. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de limitation des données en envoyant un mail à l'adresse privacy@q-park.fr, Q-Park France Services, 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 095, tel.: 09 86 86 86 90 (n° gratuit). Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc. Toute franchise horaire commandée est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux bornes de sortie ou aux caisses automatiques.



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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 09 86 86 86 90 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D : QCR de Valence

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

Rapport d'activité



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 - Timone Blancarde											
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements													
			Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking											
QMTB Q-Park Mars	Biens de retour	Marseille Blancarde	247 256	660 546	0	0	907 802	-23 501	-81 541	0	-105 042	223 755	802 760
		Marseille La Timone DSP2	92 681	264 558	0	0	357 239	0	-42 226	0	-42 226	92 681	315 014
	Total Biens de retour		339 937	925 105	0	0	1 265 042	-23 501	-123 767	0	-147 268	316 436	1 117 774
Total QMTB Q-Park Marseille TB			339 937	925 105	0	0	1 265 042	-23 501	-123 767	0	-147 268	316 436	1 117 774
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Marseille La Timone DSP2	0	750	-750	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total Biens de retour		0	750	-750	0	0	0	0	0	0	0	0
	Biens de reprise	Marseille Blancarde	17 501	0	0	0	17 501	-1 408	-2 667	0	-4 074	16 093	13 427
		Marseille La Timone DSP2	0	0	750	0	750	0	-190	0	-190	0	560
	Total Biens de reprise		17 501	0	750	0	18 251	-1 408	-2 856	0	-4 264	16 093	13 987
Total QPFS Q-Park France Services			17 501	750	0	0	18 251	-1 408	-2 856	0	-4 264	16 093	13 987
Total général			357 438	925 855	0	0	1 283 293	-24 908	-126 623	0	-151 532	332 530	1 131 761

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

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 220 105
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 483 205
Total des dépenses Supports informatiques				C	5 071 892
					12 775 202
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	117 066 088
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	1 928 472
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	39 925
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	9 520
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	32 555

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.

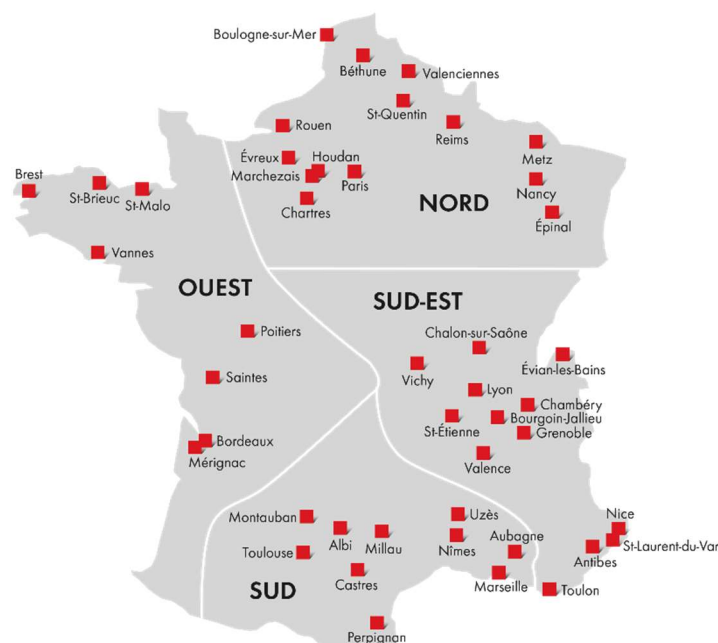
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropole européennes : Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, 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 jalonement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
 - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
 - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
 - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
 - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
 - I ...
- 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 jalonement 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 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 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 Centre 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 chalonais 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 JSJ/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 chalonais 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 JSJ/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 2013, 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 m 2 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 | Europe

Q-Park République in Chartres, France

Innovative, eco-responsible and affordable

Q-Park République, reopened in September 2020, is an example of Q-Park France's intention to reshape parking in the city centre. The car park has four underground levels with 577 parking spaces, recently including e-charging stations and bicycle parking.

Chartres is a city of art and heritage with a cathedral that was one of the first French monuments to be inscribed on the UNESCO World Heritage List (1979). The growing need for mobility due to new inner-city facilities required the development of centralised parking facilities.

Instead of building a new car park, Q-Park and Chartres Métropole decided to modernise an existing infrastructure. The aim was to convert a 1979 facility owned by a privately staffed administration into a public car park open 24 hours a day. The 577-space parking facility was also underutilised with less than 300 vehicles during the week and only about 50 vehicles in the evenings and at weekends.

Meeting public standards

The existing structure of the property was maintained in order to avoid heavy construction work that could have led to traffic obstructions and conflicts with environmental organisations or residents. To meet necessary safety standards when converting a private facility into a public car park, Q-Park France made several changes. To meet fire safety regulations, Q-Park installed a state-of-the-art universal sprinkler system, a power plant and new ventilation systems. To facilitate access to the car park, the existing lower staircase was demolished, and a main pedestrian access was built with a 140 cm wide staircase. In addition, the smoke extraction system and the electrical installation were renewed. On level -1, twelve parking spaces for persons with reduced mobility were installed with a barrier-free lift. Four parking spaces are fitted with recharging stations for electric vehicles. Plus 20 spaces for bicycles and ten for mopeds.

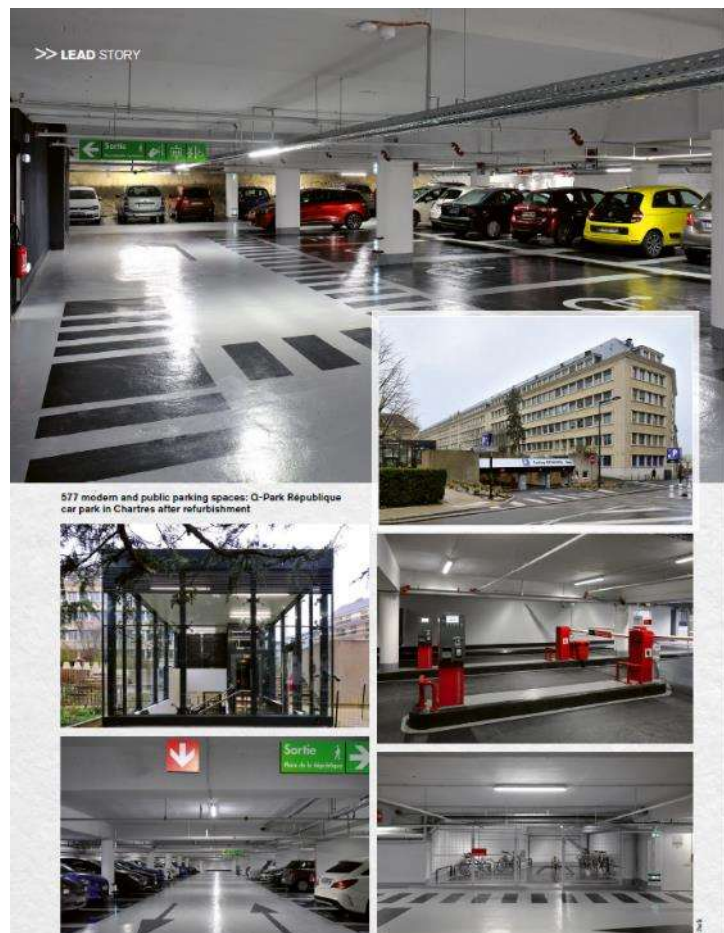
Reduced power consumption

Q-Park France is committed to sustainable development and has given preference to environmentally and health-friendly materials such as paints without volatile organic compounds. Power consumption has also been reduced by 30 percent by combining detection systems with the latest generation of LED lighting.

The parking facility is fitted with the latest technological developments implemented by the Q-Park Group with multi-car access for season ticket holders, online booking for hourly customers, a toll system with contactless number plate reading and payment, and connection to the e-validation system that allows retailers to offer parking to their customers from a smartphone.

Low cost refurbishment

According to Q-Park, it has succeeded in creating a complementary parking facility in the city centre at a lower cost. Overall, the cost of the conversion was EUR 5,000 per parking space, far below the cost of building a new underground car park (between €25,000 and €40,000 per space on average, according to Q-Park).



577 modern and public parking spaces: Q-Park République car park in Chartres after refurbishment



Q-Park France renovation project in Toulon

20 million euros for car park maintenance

In Toulon, Q-Park is responsible for both the operation and renovation of ten car parks. The city concluded a twelve-year contract with the operator, which has been running since 1 January 2017. This includes a renovation programme involving investments by Q-Park of over 20 million euros.

The key word for this large-scale work is attractiveness: turning the car parks into welcoming facilities for the 2.1 million visitors and 3,500 season ticket holders who use Toulon's car parks every year. This includes structural adjustments, electrical installation, waterproofing, metalwork, the construction or renovation of lifts and new paintwork. In addition, there is a complete renewal of signage and LED lighting.

"Park'ing Toulon" design

Beyond the specifications, Q-Park proposed to the city of Toulon an architectural and functional approach aimed at creating a common identity and drawing on the city's unique history and identity. This explains the specific "Park'ing Toulon" design and the graphic charter for all the signage, which used graphic elements provided by the city and which also reflects the special atmosphere of Toulon.

Symbolic of this approach was the integration of artworks and photographs by artist Marin Kasmir, which are intended to create a very human touch and a connection to the city. For example, the architectural style of the facade of the Peirac car park and, inside, a work reminiscent of the nearby Provencal market. Importantly, most of the works were awarded to local companies.

Recently for each project Q-Park focused on a number of priorities to improve user comfort and safety like underground circulation for smoother traffic, clearer directions and dynamic place display. Another priority is the redevelopment and upgrading of pedestrian areas. Q-Park wants to make them more attractive and out of hand-seating and easy-to-clean materials.



Q-Park financed a renovation programme of car parks as part of a twelve-year deal with the city of Toulon.

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

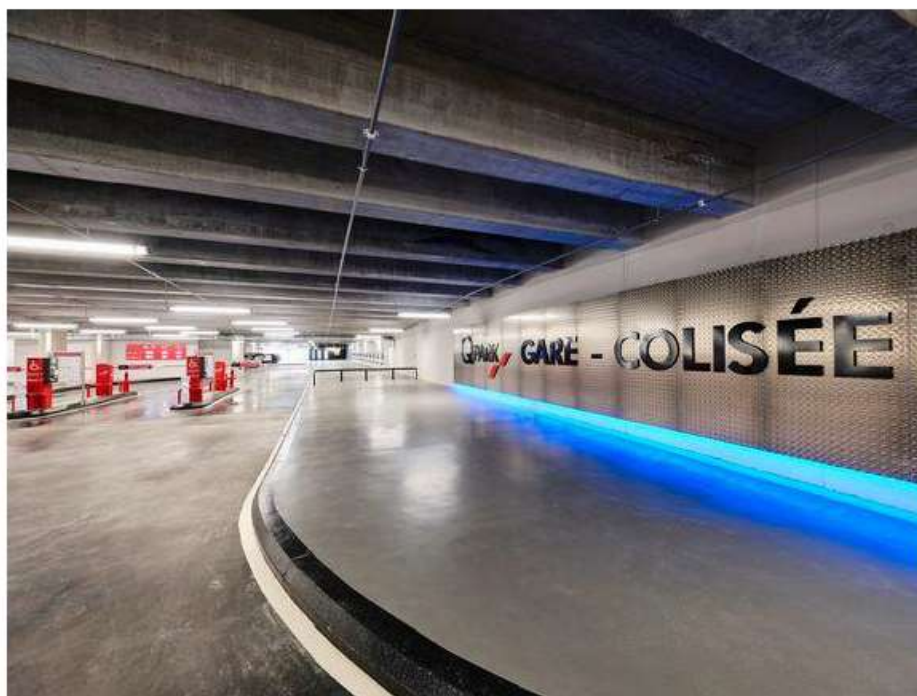
Annoncée par la Ville lors du conseil municipal du 30 janvier dernier, la gare routière actuellement au Verney sera entièrement relocalisée à la Cassine, au niveau de la pointe sud du chemin Cassine, et viendra compléter l'offre du parking Q-Park. Ce transfert doit notamment permettre un meilleur accueil 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 profiter 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 m² à 100 000 m². 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
amrousset@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 Voile.

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 : Cyrille 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^e siècle et bordée d'arcades, mène au château des Ducs de Savoie, bâtiment patrimonial majeur construit au 12^e 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 délaissier 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^{er} 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, l'ICN 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.

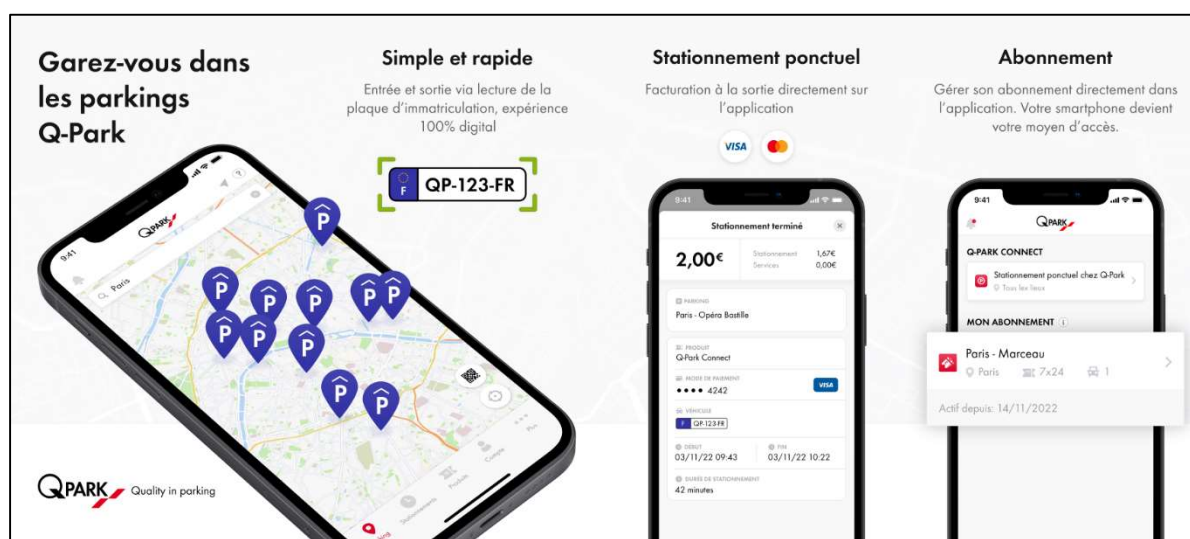
I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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.

Q-PARK Quality in parking

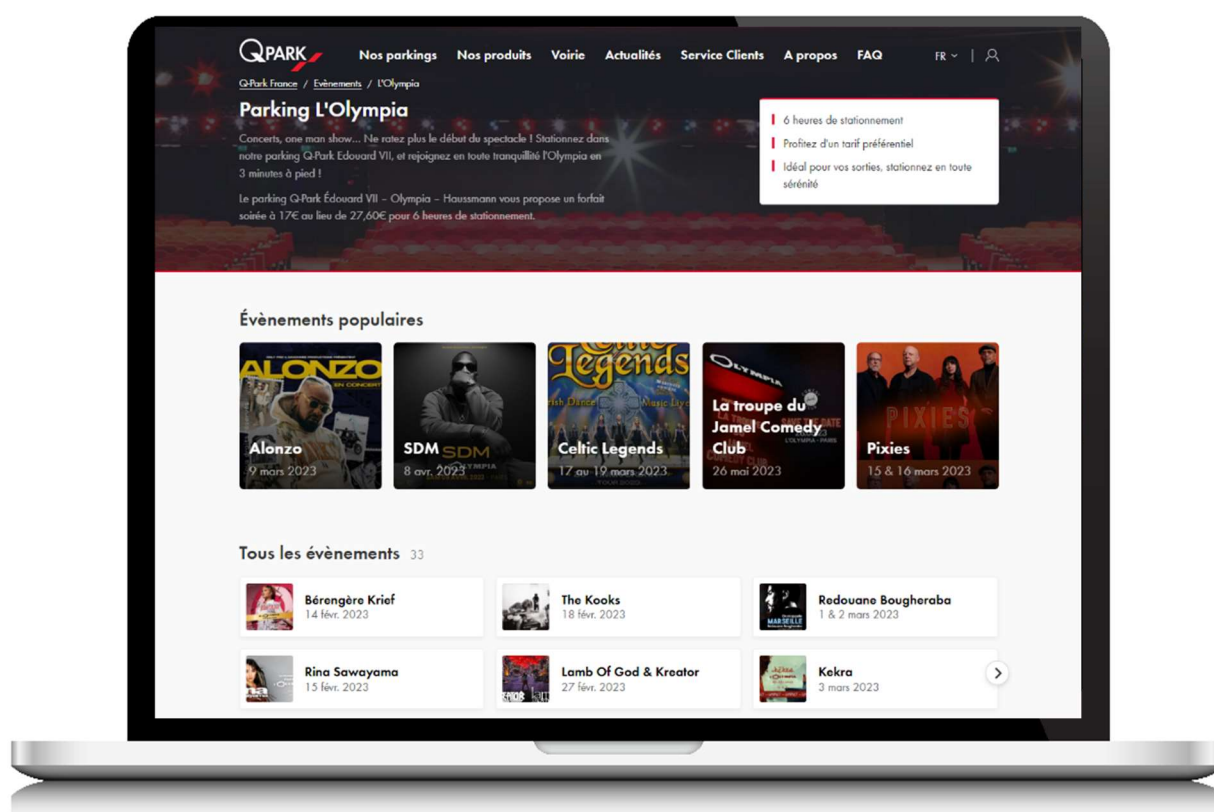
I Les services digitaux en développement constant

I Des nouveautés pour les abonnés

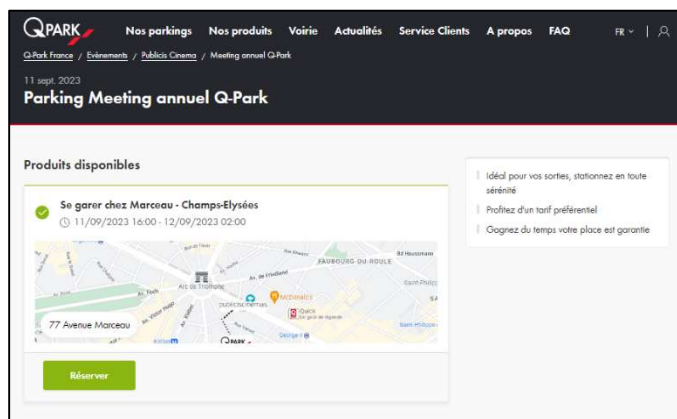
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer.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

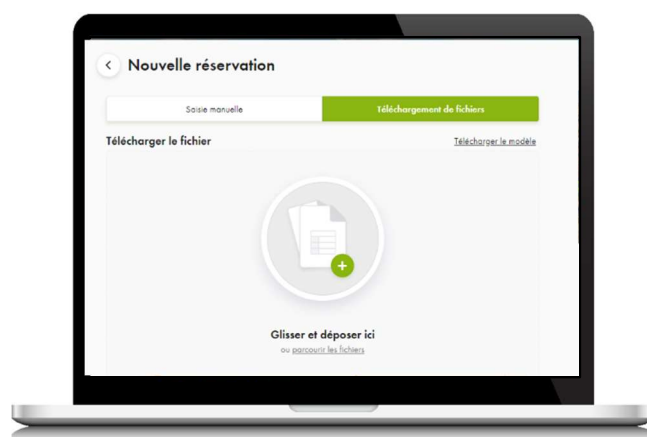
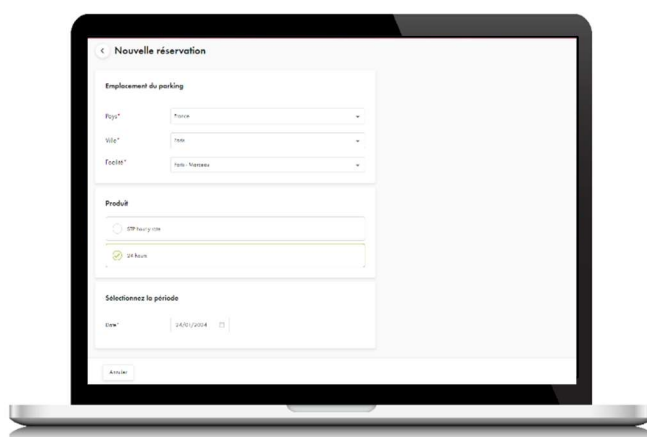


L'événement privé est une nouveauté pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



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

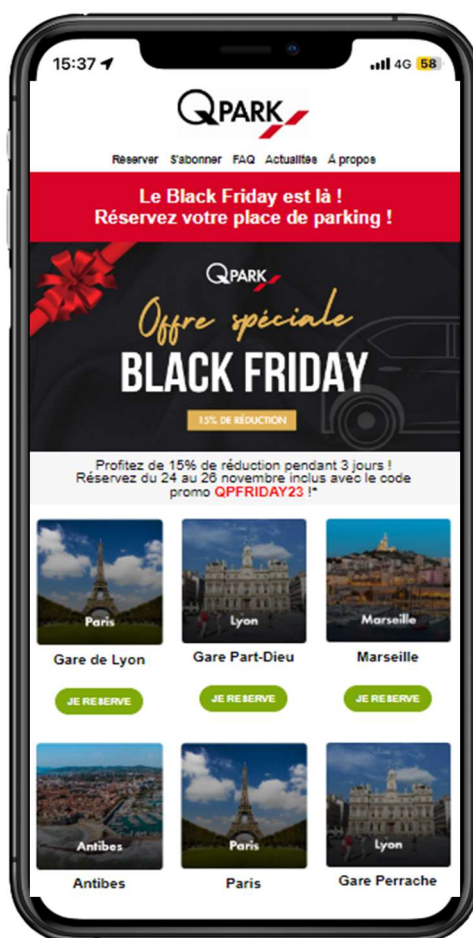
I Offres tarifaires

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 point d'intérêt à ne pas manquer dans une ville ou un région. Insertion des informations des parkings Q-Park sur les guides petit futé digitaux, mise en avant des offres du 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.

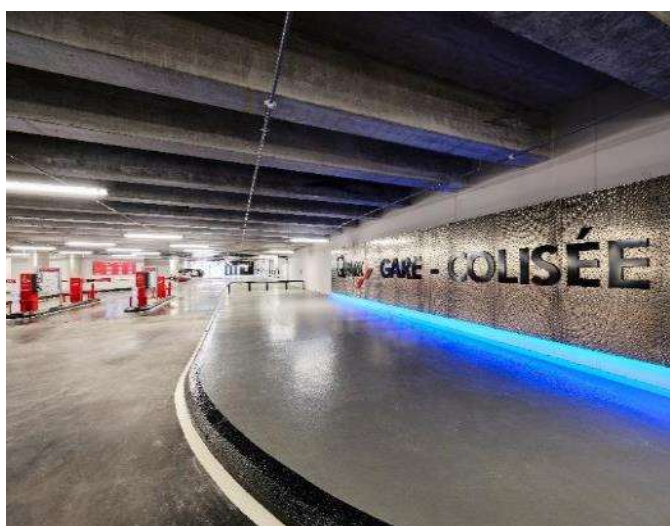
En septembre 2023 nous avons signé un contrat de DSP pour la gestion et la rénovation des parkings d'Evian pour 15 ans. Ce contrat intègre 6 parcs de stationnement pour un total de 1400 places que nous reprendrons à partir du 1^{er} janvier 2024. Ces parkings seront rénovés en profondeur en 2024 et 2025 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.

Rapport d'activité



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



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

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



Découvrez **parkingsparisladefense.fr** !

LES AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :

- ! **Réservez** à la date et à l'heure de votre choix,
- ! **Bénéficiez** d'une place disponible & garantie,
- ! **Sortez vos tickets réservés** 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



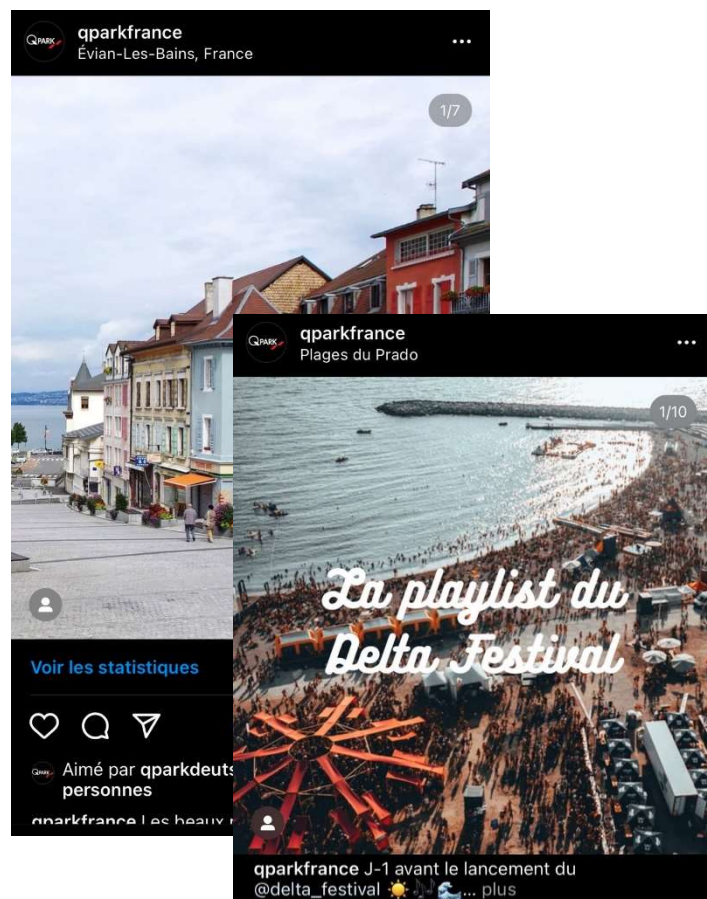
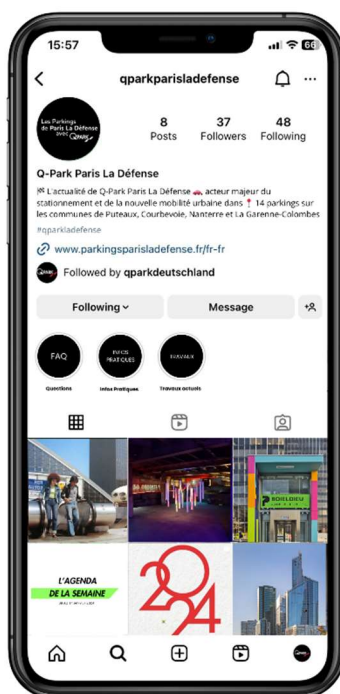
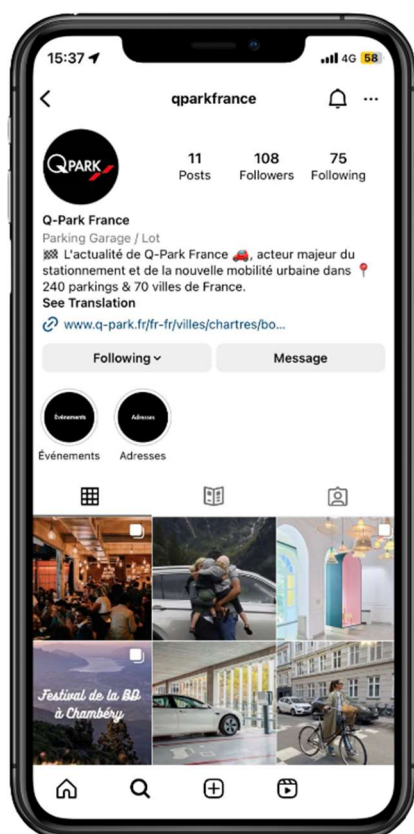
I Développement de notre empreinte digitale

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.

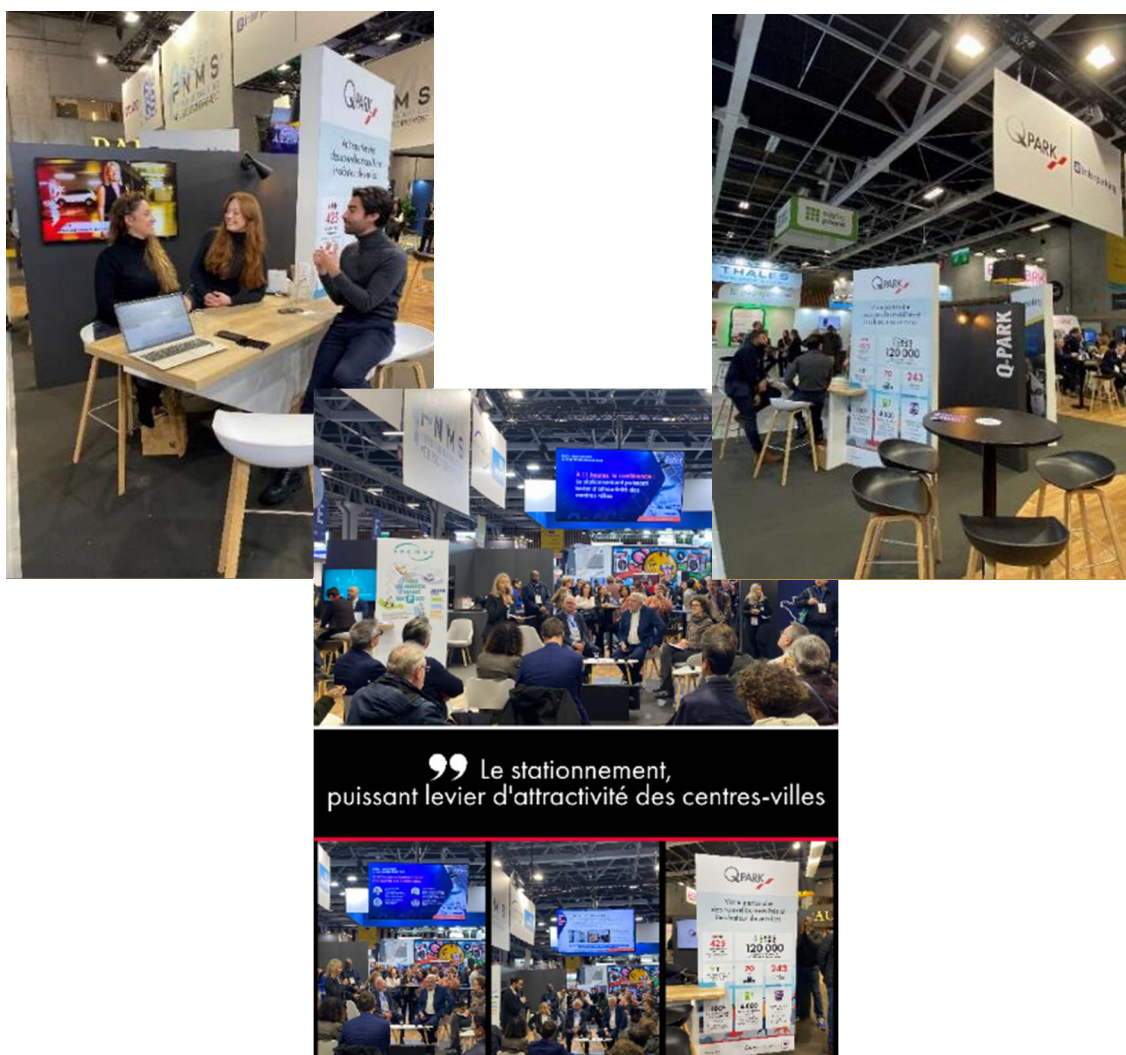
L'objectif est de valoriser les territoires en déployant une communication tant nationale que locale.



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.

