

MILLAU

Parking La Capelle



Auteur : Olivier ANDRIEU

Date : 10 juin 2020

Table des matières

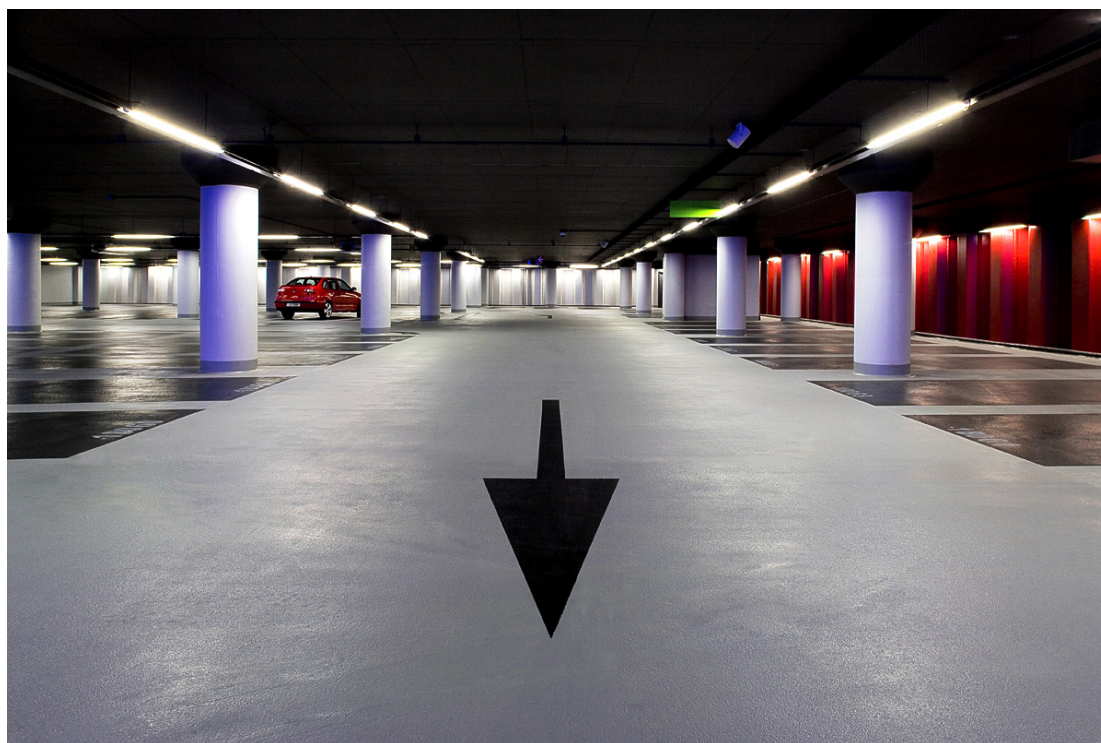
Préambule	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	4
1.3 Composition des équipes.....	5
1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation.....	5
1.3.2 Organisation.....	6
1.3.3 Formation.....	7
2 Compte-rendu clients-services	8
2.1 Enquête de satisfaction.....	8
2.2 Communication & actions commerciales 2019.....	13
2.2.1 Marketing et communication locale.....	13
2.3 Services Q-Park.....	13
2.4 Gestion des réclamations.....	14
3 Compte-rendu technique	15
3.1 Equipements.....	15
3.2 Travaux & entretiens.....	16
3.3 Maintenance générale.....	16
3.4 Démarche QSE.....	17
4 Compte-rendu financier	19
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	19
4.1.1 Parc Emma Calvé.....	19
4.2 Fréquentation & recettes.....	20
4.2.1 Analyse globale.....	20
4.2.2 Analyse détaillée des recettes.....	22
4.3 Compte de résultats.....	28
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement.....	31
5 Annexes	32

Préambule

Suite à la délibération du Conseil Municipal du 28 mai 2015, la Ville de Millau a confié à la Société Q-Park France la gestion et l'exploitation du parking Capelle dans le cadre d'un contrat de délégation de service public d'une durée de 10 ans à compter de la mise en exploitation du parking.

Ce contrat fait l'objet d'une convention entre le Centre Commercial et la Ville afin de bénéficier d'heures de stationnement au sein du parking.

Le prévisionnel financier de la DSP est respecté, seule la répartition des recettes horaires et abonnés divergent mais les recettes horaires comblent le déficit de demande d'abonnement compte tenu de la fragilité du centre et de la difficulté à commercialiser l'ensemble des cellules.



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés : 1

Durée du contrat : 10 ans

Caractéristiques des parcs (type, nb de places, nb de niveaux, utilisation, date mise en service)

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Emma Calvé	E	314	3	Mixte	2015

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

Exemple 2

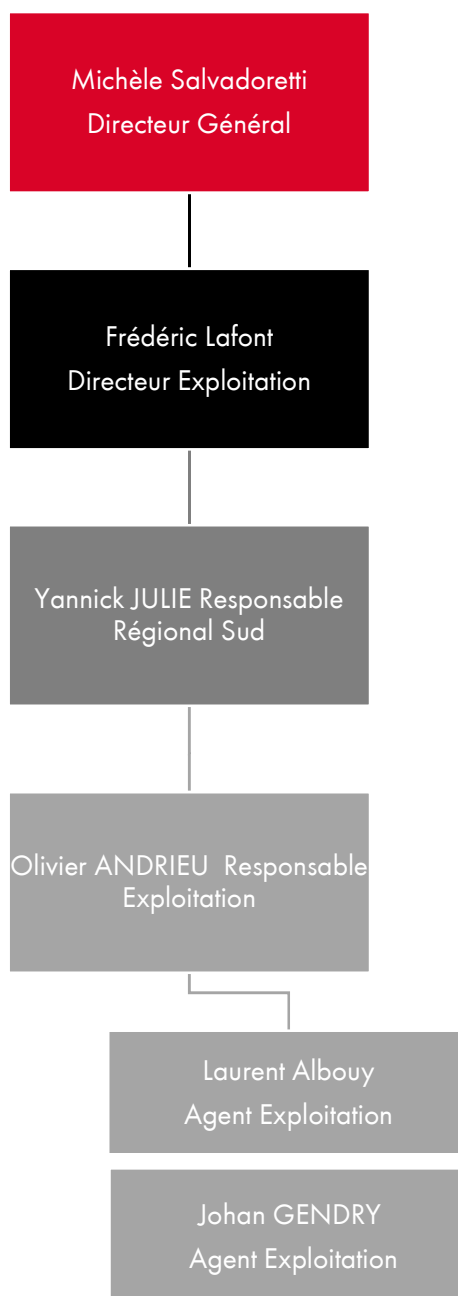
Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Emma Calvé	24h-24 7j-7	Du lundi au le dimanche	Rue des Gantières

1.2 Faits marquants de l'exercice

Nous constatons une montée en puissance de la fréquentation horaire en 2019, la clientèle horaire est en hausse, mais nous avons toujours des difficultés à commercialiser les abonnements.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable d'Exploitation et de deux Agents d'Exploitation.

Une présence humaine est assurée de 7h00 à 20h00 le Lundi, Mercredi, Jeudi et Vendredi, De 7h à 17h le Mardi et de 08h à 12h et de 14h à 17h le Samedi

En dehors des heures de présence, le parking est géré en télégestion depuis le centre de contact technique nationale de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

Ses missions sont les suivantes :

- 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
- Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, le parking et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe de neuf personnes formées pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement :

- Habilitation électrique (H0/B0)
- Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T)
- S.S.I.A.P de Niveau 1 et 2 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).



1.3.3 Formation

Depuis 2011 Q-Park a fait de sa priorité la formation sur la sécurité. Il s'agit de former l'ensemble de nos collaborateurs à la sécurité incendie (Equipier de 1ère intervention) ; la sécurité des personnes (Sauveteur Secouriste du Travail) ; et la sécurité de nos collaborateurs notamment liés aux dangers électriques (HOV / BOV) au cours d'une semaine. Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans.

Les formations proposées par le Groupe Q-Park ont pour objectifs d'apporter des connaissances « techniques » et/ou « d'assistance aux personnes » à nos collaborateurs. Le but recherché est d'offrir à nos clients Qualité et Sécurité tout en améliorant l'environnement dans lequel ils stationnent. Par ailleurs, Q-Park met l'accent sur la transversalité en encourageant les formations internes et le partage des connaissances entre ses équipes.

Nous proposons chaque année des formations personnalisées en fonction des besoins. Pour ce faire, nous évaluons nos collaborateurs et nous faisons un bilan de leurs compétences et connaissances. Ce travail nous permet de faire un suivi pour orienter et aider nos collaborateurs à développer leurs compétences individuelles.

2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Étude de satisfaction 2019-2020

Millau-Capelle



Baromètre de satisfaction 2019-2020

Méthodologie

I Echantillon

	Moyenne nationale	Millau-Capelle
Abonnés	3800	9
Horaires	4346	0
Résa	3119	1
Total	11265	10

I Mode de recueil

- I Clients abonnés et Résa : Interviews auto administrées via un questionnaire en ligne. Un email invitant à se connecter au questionnaire a été envoyé.
- I Clients horaires : Interviews en parking. Les clients répondaient directement au questionnaire via une tablette.

I Date du terrain

- I Clients abonnés et résa : du 1^{er} octobre au 15 décembre 2019
- I Clients horaires : du 1^{er} octobre 2019 au 15 mars 2020.



© Q-Park 2020 2

Profil des répondants

Sexe	Millau-Capelle	Destination	Millau-Capelle
Un homme	30%	Loisirs	10%
Une femme	70%	Travail Rendez-vous professionnel	50%
		Domicile résidentiel	40%
Age	Millau-Capelle	Rendez vous chez le médecin visite à l'hôpital	
Moins de 25 ans		Rendez-vous personnel (autre que médical)	
De 25 à 34 ans		Tourisme	
De 35 à 44 ans	10%	Achats shopping centre commercial	
De 45 à 54 ans	50%	Restauration	
De 55 à 64 ans	30%	Autre	
65 ans ou plus	10%	Fréquence d'utilisation	Millau-Capelle
CSP	Millau-Capelle	Tous les jours ou presque	90%
CSP +	60%	Une à deux fois par semaine	
CSP Moy	10%	2 à 3 fois par mois	
CSP -	20%	1 fois par mois	
Inactifs	10%	1 fois tous les 2-3 mois	
Type abonnement	Millau-Capelle	1 à 2 fois par an	
7x24 (7 jours sur 7 24h-24)	45%	Moins souvent	
7x24 Moto (7 jours sur 7 24h-24)		C'est la 1ère fois que je viens dans ce parking	10%
6x24 (6 jours sur 7 24h-24)	11%	Ancienneté d'utilisation	Millau-Capelle
5x24 (5 jours sur 7 24h-24)		Moins d'un mois	
Bureau	44%	Entre 1 et 6 mois	11%
Nuit		Entre 6 et 12 mois	22%
Autre abonnement		Entre 1 et 5 ans	67%
		Entre 6 et 10 ans	
		Plus de 10 ans	
		Ne sait pas	



© Q-Park 2020 3

Satisfaction globale et intention de recommander

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients Résa	
	Note moyenne	Notes sup à 8	Note moyenne	Notes sup à 8	Note moyenne	Notes sup à 8	Note moyenne	Notes sup à 8
Satisfaction globale	7	50%	7,2	56%			5	0%

	Votre parking	Clients abonnés	Clients horaires	Clients Résa
	% de Oui	% de Oui	% de Oui	% de Oui
Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?	90%	89%		100%



© Q-Park 2020 4

Satisfaction – Installations dans le parking

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
La qualité de l'éclairage	7,9	50%	7,7	44%			10	100%
L'ambiance générale rassurante	7,9	60%	7,7	56%			10	100%
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	7,9	60%	7,7	56%			10	100%
L'ambiance sonore	7,6	50%	7,3	44%			10	100%
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	7,4	60%	7,1	56%			10	100%
La facilité à trouver le parking	7,1	70%	7	67%			8	100%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,1	60%	7	56%			8	100%
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	6,8	40%	6,7	33%			8	100%
La propreté aux abords du parking	6,4	60%	6	56%			10	100%



© Q-Park 2020 5

Satisfaction – Signalétique et équipements

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
La facilité à trouver une place	9	80%	8,9	78%			10	100%
La praticité pour se garer sur une place	8,6	70%	8,4	67%			10	100%
La signalisation des niveaux du parking	8,2	70%	8	67%			10	100%
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8	67%	8	67%				
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	7,9	67%	7,9	67%				
La simplicité du sens de circulation dans le parking	7,8	70%	7,6	67%			10	100%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes (au niveau des caisses bornes entrée-sortie accès piétons)	7,4	40%	6,8	25%			10	100%
Le fonctionnement des bornes d'appel (au niveau des caisses bornes entrée-sortie accès piétons)	7,1	43%	6,7	33%			10	100%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée-sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	6,7	50%	7,4	56%			0	0%
Le fonctionnement des ascenseurs	5,9	44%	6,6	50%			0	0%
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code - de votre plaque d'immatriculation	0	0%					0	0%



© Q-Park 2020 6

Satisfaction – Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité

Encaissement, paiement et tarifs

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse (clients horaires et résa)								
Les moyens de paiement possible (clients horaires)								
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	5,9	25%	5,3	14%			10	100%

Sécurité

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Des espaces bien éclairés	7,5	40%	7,2	33%			10	100%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	7,1	50%	6,9	44%			9	100%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	6,9	40%	6,7	33%			9	100%
La visibilité de la vidéosurveillance	5	20%	5	20%				



© Q-Park 2020

7

Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le personnel en parking

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	5	50%	0	0%			10	100%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,5	50%	5	0%			10	100%
La facilité de compréhension de la réponse	7,5	50%	5	0%			10	100%
La qualité de la réponse	7,5	50%	5	0%			10	100%
La qualité d'écoute	5	50%	0	0%			10	100%
La résolution de votre demande	5	50%	0	0%			10	100%

Via les bornes

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	8,3	67%	8,3	67%				
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	9	100%	9	100%				
La qualité de la réponse	8,7	67%	8,7	67%				
La résolution de votre demande	8	50%	8	50%				



© Q-Park 2020

8

Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7	0%	7	0%				
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	8	100%	8	100%				
La résolution de votre demande	7	0%	7	0%				
La rapidité d'intervention du Service Clients	7	0%	7	0%				
La qualité de la réponse	7	0%	7	0%				

Via Internet (mails)

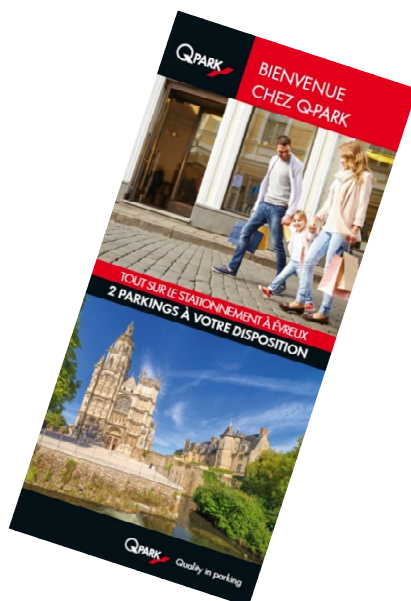
	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	10	100%	10	100%				
La résolution de votre demande	10	100%	10	100%				
La qualité de la réponse	10	100%	10	100%				
Le délai de réponse	10	100%	10	100%				



2.2 Communication & actions commerciales 2019

2.2.1 Marketing et communication locale

- I Dépliants tarifaires par ville



- I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hôtel de la Capelle	7 Place de la Capelle	Pass Hotel de 17h,24h,48h 72h
Hôtel du Commerce	8 Place du Mandarous	Pass Hotel de 17h,24h,48h 72h
Club Supporters Rugby	12 Rue du Rajol	Chèque parking de 6h

2.3 Services Q-Park



2.4 Gestion des réclamations

Le personnel du parc est réactif et courtois face aux réclamations des clients; et en fonction des problèmes exprimés, les aident de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site.

Lorsqu'une réclamation est faite par courrier celle-ci est traitée et une réponse est apportée aux clients. En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère toutes les demandes envoyées:

- | Par téléphone : 08 100 77 275 (n° Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par email : service.clients@q-park.fr
- | Via le site www.q-park-resa.fr

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



3 Compte-rendu technique



3.1 Equipements

MATERIEL DE PEAGE

2 Borne d'entrée
2 Borne de sortie
2 Caisses automatiques
1 Caisse manuelle
1 Accès 24h/24 Piétons
1 Accès 24h/24 V.L

SECURITE INCENDIE

1 Centrale Incendie de type 1
157 Détecteur Optique
12 Déclencheurs manuel
29 Extincteurs
5 Bac à Sable
Portes Coupes feux

VIDEO SURVEILLANCE

31 Caméras
1 Ecrans LCD
1 Enregistreurs

AUTRES INSTALLATIONS TECHNIQUES ET ELECTRIQUES

Electricité générale

Détection CO/NO

2 Portails automatiques

2 Portes automatiques

3.2 Travaux & entretiens

Lots	Sociétés	Interventions
Contrôle d'accès	Scheid and bachmann	15/01 Vérification et maintenance 16/05 Vérification et maintenance 26/09 Vérification et maintenance
Extincteurs	ROT	04/12 Vérification des colonnes sèches et humides
Entretien des pompes de relevage	SNEF	09/04 Vérification et contrôle des pompes 06/11 Vérification et contrôle des pompes
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	12/12 Vérification des installations électriques
Entretien des extractions/ventilations	SNEF	09/04 visite et contrôle 06/11 visite et contrôle
Système de Sécurité Incendie	GST	25-06 Visite et contrôle 21-10 Visite et contrôle

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas System
Contrôle d'accès	Orbility
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/CN Contrôle de gaz	ADS
Système de Sécurité Incendie	GST

3.4 Démarche QSE

I La mise en place

Q-Park est depuis de nombreuses années engagé dans une démarche volontariste sur les aspects : Qualité, Santé & Sécurité et Environnement. En 2018, l'entreprise a fait le choix de faire reconnaître officiellement cet engagement en mettant en place une démarche visant à l'obtention de cette triple certification.

Pour cela, Q-Park a fait appel à l'AFNOR, organisme de certification indépendant faisant référence en France et à l'International, pour auditer la conformité de la mise en application des référentiels correspondants.



En 2019, au terme de ce contrôle officiel, Q-Park c'est vu délivrer la triple certification, certificat récompensant la mise en place et le fonctionnement selon les référentiels Qualité (ISO 9001 v2015), Sant & Sécurité (ISO 45001 v2018) et Environnement (ISO 14001 v2015).



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 :

Q-Park est devenu l'un des premiers opérateurs de stationnement triplement certifié par un organisme indépendant. Ce résultat s'explique par l'implication de collaborateurs engagés à tous les niveaux de l'entreprise. Pour l'atteindre, nous avons travaillé minutieusement sur l'amélioration des processus internes et le développement de nouvelles méthodes de fonctionnement.



Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients grâce à notre excellence opérationnelle, un haut niveau d'exigence et l'harmonisation de nos process



Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park en anticipant les risques et en les éliminant ou en minimisant leur gravité et leur occurrence.



Limitier notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation tant au niveaux de l'utilisation des ressources que l'élimination durable des déchets.

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.



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Emma Calvé

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix Bass Saison	Prix Haute Saison
1 heure	1,20 €	1.40 €
2 heures	2,40 €	3.00€
3 heures	3,60 €	4.20€
24 heures	10,20 €	12.20€
Ticket perdu	10,20 €	12.20€

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Moto Mensuel	29,50 €
7x24 Mensuel	57,60 €
7x24 Zone fermé Mensuel	70.90 €
Bureau L - S Mensuel	42,10 €
Bureau L - D Mensuel	45,90 €

I Forfaits & cartes pré-payées (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	11 €
3 jours	16 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 Jours	55 €
31 Jours	66 €

Tarifs cartes pré-payées	Prix
24 heures	28.80 €
48 heures	57,60 €
72 heures	86,40 €
92 heures	115.20 €

I Moyens de paiement

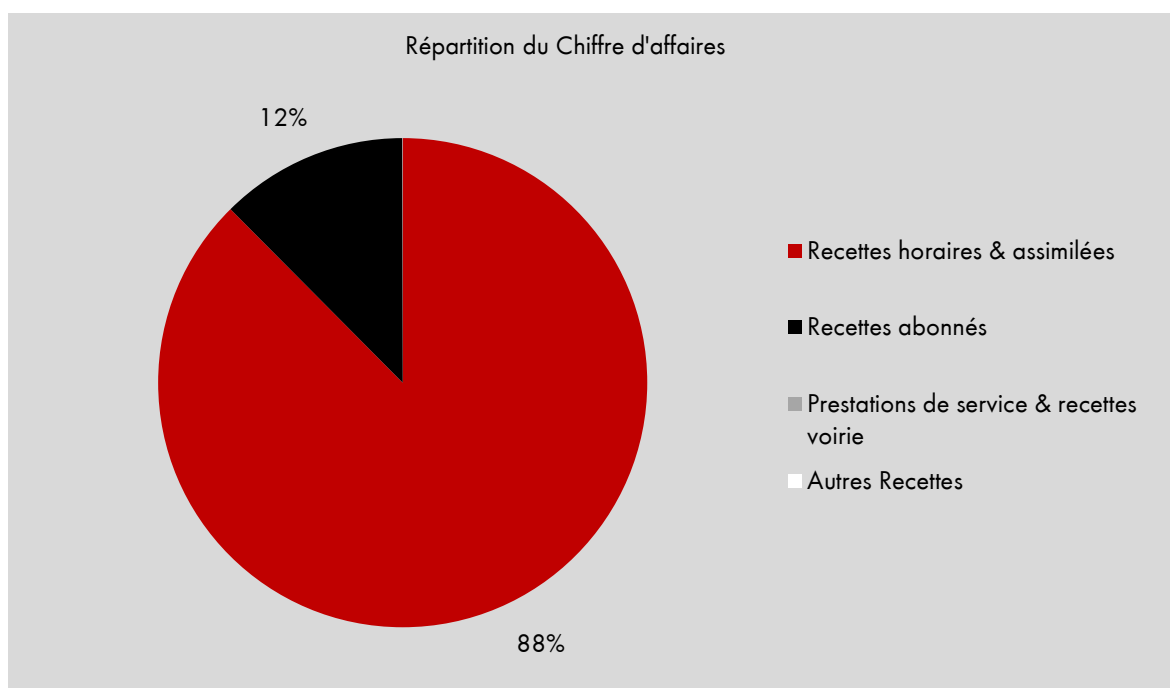


4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	232,2	240,2
Recettes abonnés	33,9	34,1
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	0,0	0,0
Total Chiffre d'affaires	266,1	274,3

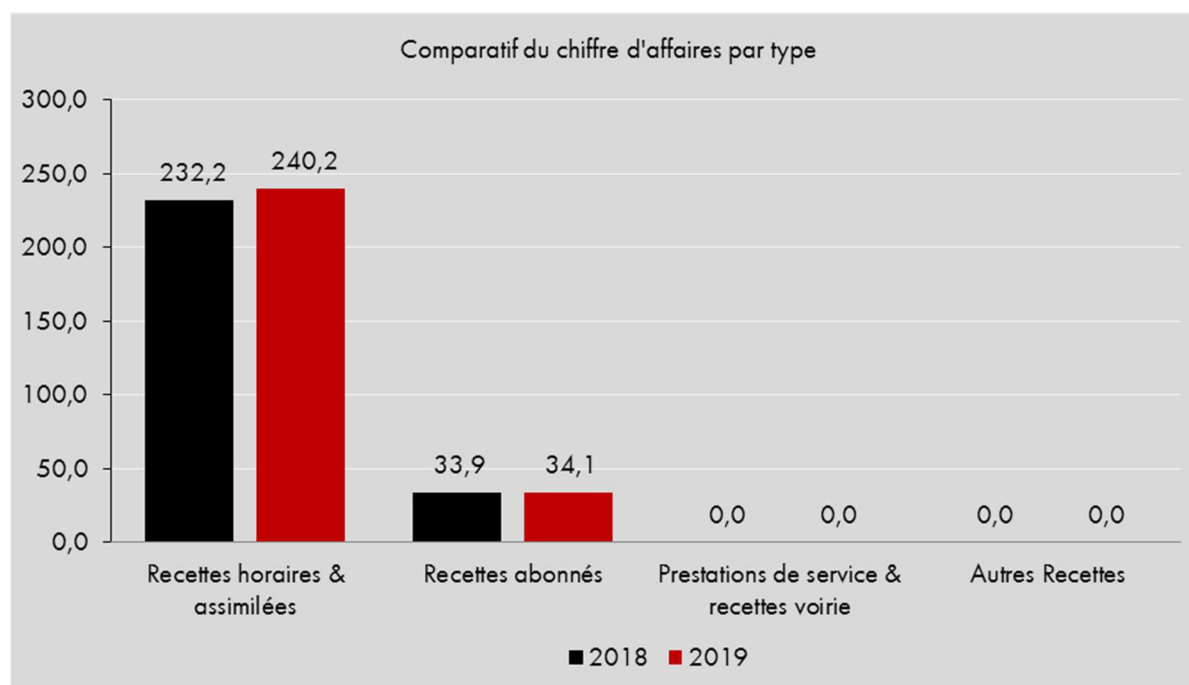


Le chiffre d'affaire se décompose de la manière suivante :

88 % de recette horaire,

12 % de recette abonnés,

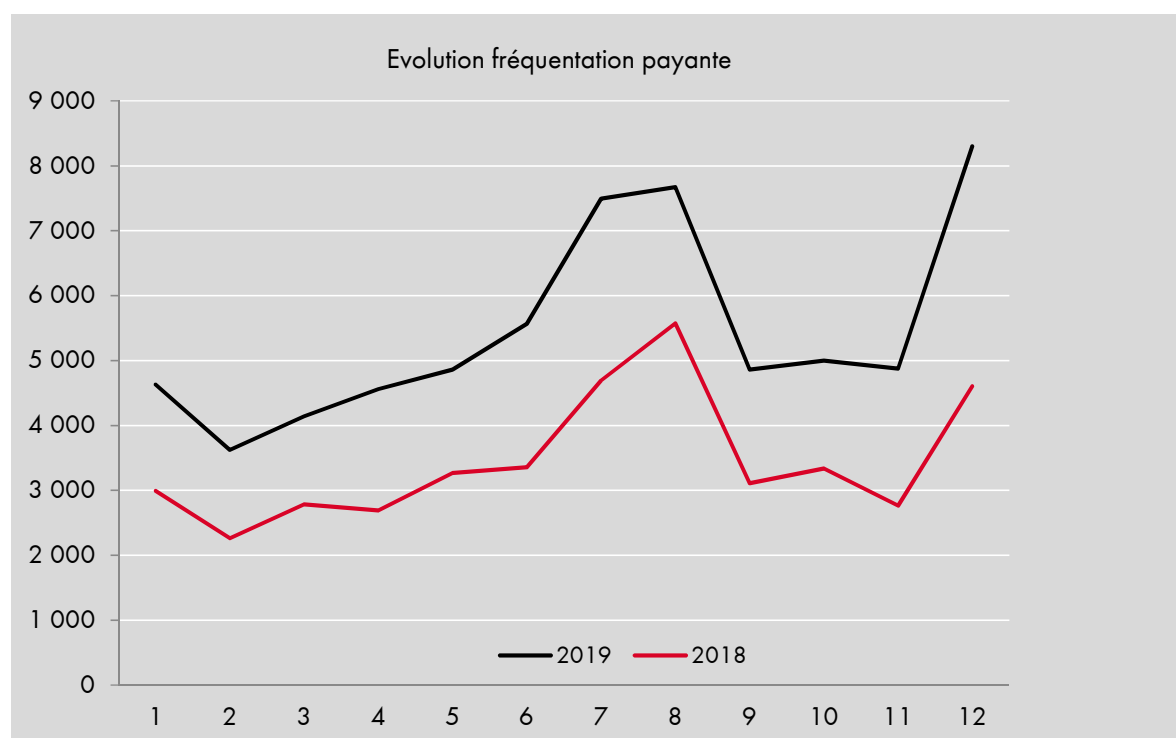
I Evolution du chiffre d'affaires



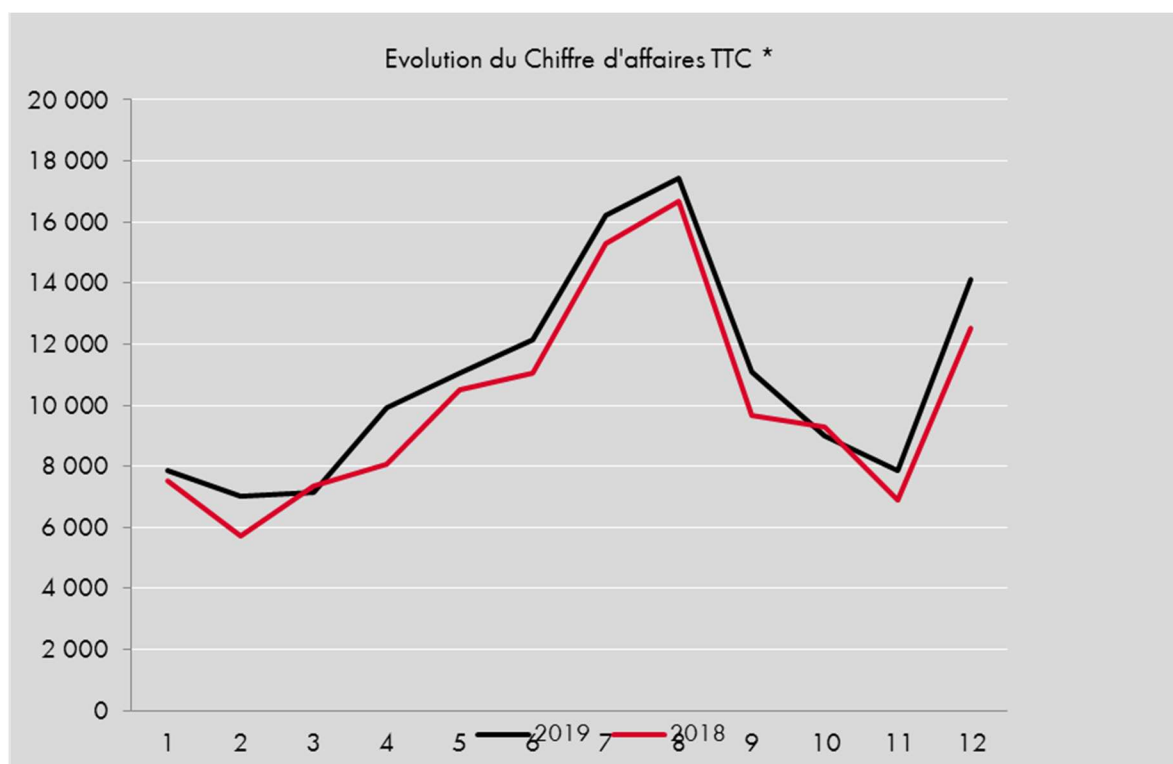
4.2.2 Analyse détaillée des recettes

I Recettes horaires Parc Capelle

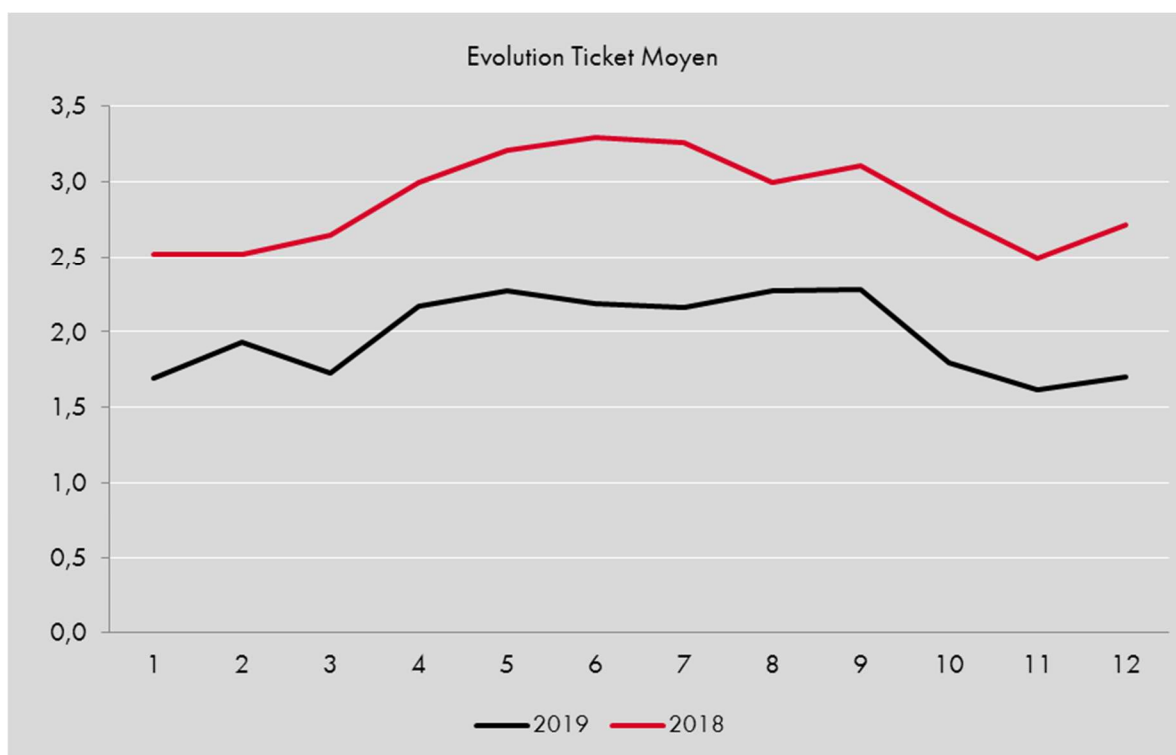
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	2 993	4 631	1 638
Février	2 264	3 624	1 360
Mars	2 787	4 142	1 355
Avril	2 693	4 560	1 867
Mai	3 268	4 860	1 592
Juin	3 357	5 568	2 211
Juillet	4 693	7 496	2 803
Août	5 574	7 670	2 096
Septembre	3 112	4 860	1 748
Octobre	3 338	5 001	1 663
Novembre	2 767	4 875	2 108
Décembre	4 604	8 303	3 699
Total	41 450	65 590	24 140



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	7 537	7 859	322
Février	5 711	7 014	1 303
Mars	7 365	7 156	-209
Avril	8 073	9 913	1 840
Mai	10 493	11 032	539
Juin	11 063	12 159	1 096
Juillet	15 310	16 214	904
Août	16 692	17 455	763
Septembre	9 668	11 076	1 408
Octobre	9 299	8 991	-308
Novembre	6 901	7 874	973
Décembre	12 502	14 109	1 608
Total	120 614	130 852	10 238



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	2,5	1,7	-33%
Février	2,5	1,9	-23%
Mars	2,6	1,7	-35%
Avril	3,0	2,2	-27%
Mai	3,2	2,3	-29%
Juin	3,3	2,2	-34%
Juillet	3,3	2,2	-34%
Août	3,0	2,3	-24%
Septembre	3,1	2,3	-27%
Octobre	2,8	1,8	-35%
Novembre	2,5	1,6	-35%
Décembre	2,7	1,7	-37%
Total	2,9	2,0	-31%



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	41 450,0	65 590,0	58%
Ticket moyen TTC en €	2,9	2,0	-31%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	120 614,3	130 852,5	8%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	158 052,0	157 372,7	0%
Total CA horaires et assimilés	278 666,2	288 225,2	3%

L'année 2019 a connu une hausse de la fréquentation horaire et de ce fait du chiffre affaire horaire malgré une baisse du ticket moyen qui démontre que le centre manque d'attractivité.

La fréquentation horaire en comparaison à 2019 est en évolution de 58% et le chiffre affaire de 8%.

Concernant le chiffre affaire assimilés représentant les ventes diverses (Chèques parking, Pass Hôtel) et redevance des Chèques parking fourni à la Société SUDECO celui-ci est en progression de 3% en comparaison à l'année 2018.

Il convient de fédérer les commerçants du centre afin de proposer des animations commerciales, et dynamiser la fréquentation.

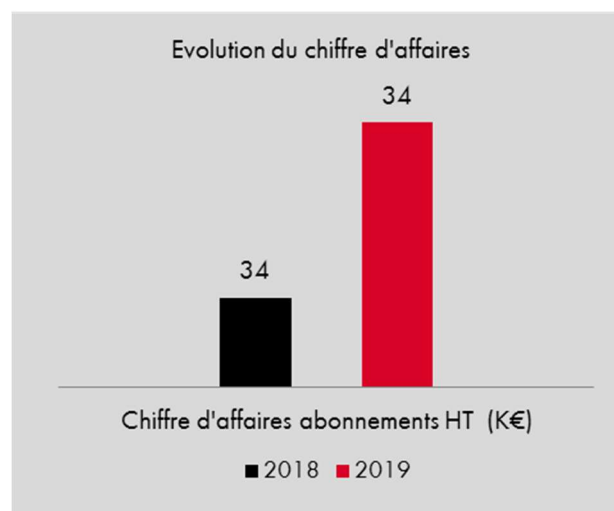
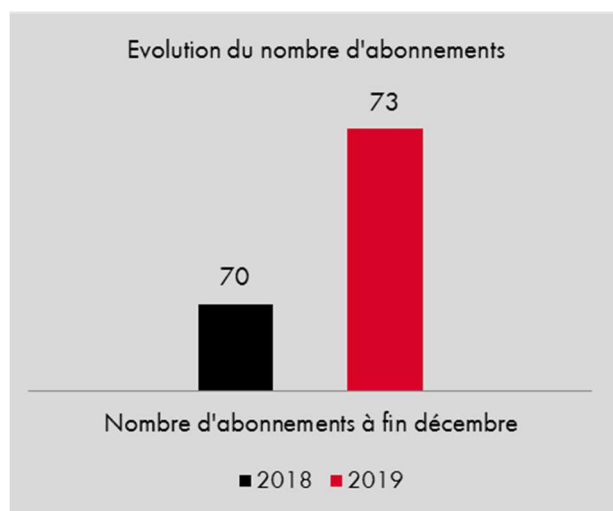
Q Park à l'instar des actions réalisées dans certaines villes, s'attellera pour 2020 à contribuer à cette fédération du fait notamment de sa connaissance du tissu économique.

Il est à noter que Q Park a fait des propositions en ce sens à la Direction du Centre sans retour pour l'instant.

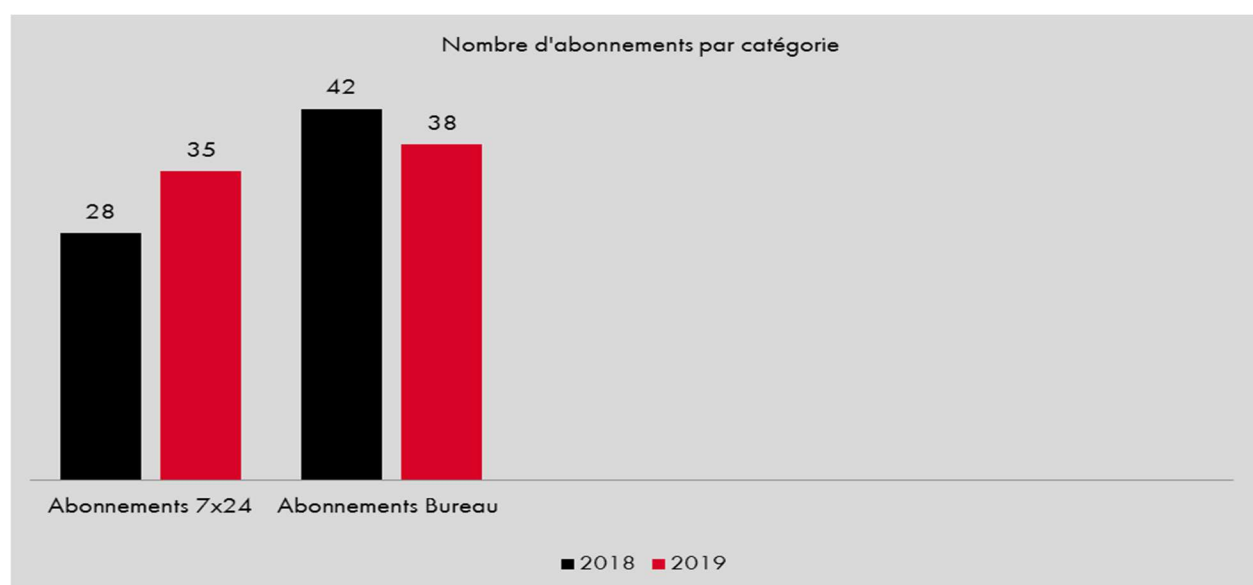
Il conviendra donc d'aller au-delà du centre commercial pour l'année 2020.

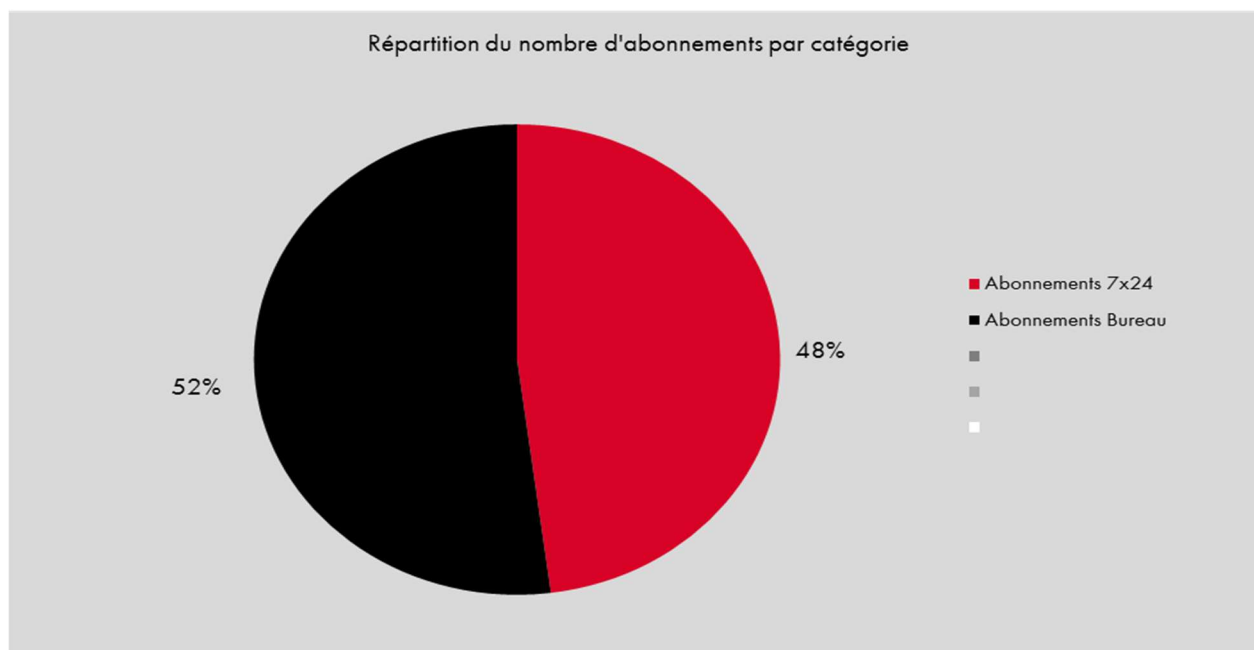
I Recettes abonnés Parc Capelle

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	70	73	4%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	34	34	0%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	28	35	25%
Abonnements Bureau	42	38	-10%





L'année 2019 a connu une hausse du nombre et à un maintien du chiffre d'affaire abonné qui compte tenu des remises consenties pour conquérir de nouveaux clients ne permettent pas de faire évoluer les recettes.

Nous avons aussi consenti un tarif attractif pour les commerçants afin de les fédérer, et de les fidéliser.

Le nombre d'abonnement en comparaison à 2018 est en évolution de 4%.

Nous pouvons nous apercevoir que l'augmentation concerne les abonnements 24h-24 7j-7 qui est en augmentation de 25% et par contre les abonnements 7h-21h 6j-7 sont en baisse de 10%.

4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier:		Millau Parc Capelle		
	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	240,2	232,2	8,0	3,4%
Recettes abonnés	34,1	33,9	0,1	0,4%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	0,0		0,0	
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	274,3	266,1	8,2	3,1%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-50,6	-46,1	-4,5	9,7%
Personnel intérimaire	-1,3	-12,3	11,0	-89,2%
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-4,5		-4,5	
Coût main d'œuvre directe	-56,5	-58,4	2,0	-3,4%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-16,9	-18,1	1,2	-6,8%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,4	-0,4	-0,0	2,7%
Autres taxes diverses				
Impôts et Taxes	-17,3	-18,5	1,2	-6,6%
Eau & énergie	-15,6	-30,9	15,4	-49,6%
Fournitures de parking/voirie	-1,6	-1,9	0,3	-15,9%
Entretien de l'ouvrage	-4,5	-4,7	0,2	-4,2%
Maintenance des équipements de parking	-26,8	-12,2	-14,5	118,5%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-4,0	-4,6	0,6	-12,9%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,1	-7,6	-0,6	7,8%
Assurance parking	-1,4	-1,6	0,2	-12,7%
Coût de la gestion de l'argent	-1,3	-0,6	-0,7	117,0%
Coût du marketing opérationnel	-1,2	-0,4	-0,8	NS
Coût des véhicules d'exploitation	0,1	-0,1	0,3	-200,0%
Frais de voyages & mission/réception				
Charges administratives d'exploitation	-2,9	-2,1	-0,8	40,2%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-6,7		-6,7	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,9	-0,2	-0,7	NS
Total charges directes de production	-148,7	-143,9	-4,8	3,3%

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-30,0	-30,0		
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances	-30,0	-30,0		
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers		0,0	-0,0	-100,0%
Supports Services généraux	-14,7	-27,8	13,1	-47,1%
Total charges indirectes	-44,7	-57,7	13,0	-22,6%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-193,4	-201,6	8,2	-4,1%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	80,9	64,5	16,4	25,4%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-38,9	-33,8	-5,1	15,2%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-38,9	-33,8	-5,1	15,2%
RESULTAT D'EXPLOITATION	42,0	30,8	11,3	36,6%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels	-0,4	-0,7	0,3	-44,6%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,4	-0,7	0,3	-44,6%
Impôts sur les sociétés	-13,2	-10,3	-2,9	27,7%
RESULTAT NET COMPTABLE	28,4	19,7	8,7	44,2%

En 2019, le chiffre d'affaire évolue de 3,1% soit une hausse de 8,2K€ pour représenter un chiffre d'affaire de 274,3K€ au titre de l'année 2019.

La hausse est principalement liée à la hausse de la fréquentation horaire malgré une baisse constatée sur la durée de stationnement au sein du parking.

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

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

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

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

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

Au niveau des dépenses d'exploitations:

- Le poste coût MO reste stable en 2019, nous avons une organisation mutualisée sur les deux sites que nous gérons sur la Ville avec en soutien les opérateurs du Centre du QCR de Valence.
- Le poste impôts et taxes est en légère diminution compte tenu de la baisse des contributions territoriales en 2019.
- Nous constatons une baisse sur le poste énergie suite au relamping en leds du parking et à la mise en place de détection de présence pour minimiser l'éclairage en période de moindre fréquentation.
- Les charges directes de production sont en légère hausse de l'ordre de 3,3% principalement lié à la hausse du poste maintenance des équipements suite à des évolutions au niveau du matériel de péage.
- La redevance est fixe et donc équivalente à celle versée en 2018 au titre de l'occupation du domaine public.
- Au final le résultat net évolue de 44% pour représenter un montant positif de 28,4K€.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

Au titre de l'année 2019, nous avons investi 45K€ sur le programme de relamping en technologie leds et par la mise en place de détecteurs de présence.

5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive parking

Annexe B : Gamme tarifaire parking

Annexe C : Description du Service Clients et du Service Recouvrement

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

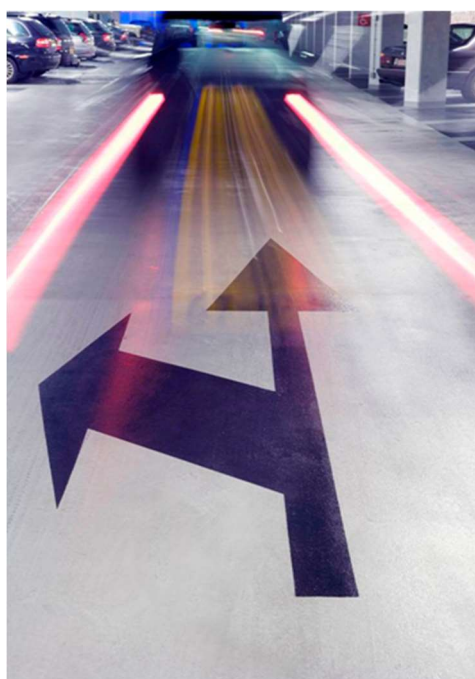
Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

Annexe J. Q-Park en Bref

Annexe K : La presse en parle

Annexe L : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe M : La politique QSE de Q-Park



Annexe A: Fiche descriptive Parking Capelle

Caractéristiques du parc	
Nom	La Capelle
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	1
Adresse	Boulevard des gantieres
Entrée(s) voitures (adresse)	Boulevard des gantieres
Sortie(s) adresse(s)	Rue du Rajol
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Centre Commercial La Capelle
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 70 79 88
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Centre Commercial La Capelle
Heures d'ouverture (horaires)	24h-24 7j-7
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24 7j/7
Capacité (nombre de places)	314
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	4
Nombre de places deux roues	4
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

I Horaires

Horaires	Prix Basse saison		Prix Haute saison	
	du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12		du 01/04 au 30/09	
15 minutes	0,60 €		0,80 €	
30 minutes	0,80 €		1,00 €	
45 minutes	1,00 €		1,20 €	
1 heures	1,20 €		1,40 €	
2 heures	2,40 €		3,00 €	
3 heures	3,70 €		4,30 €	
4 heures	4,90 €		5,50 €	
5 heures	6,10 €		6,70 €	
6 heures	7,30 €		7,90 €	
7 heures	8,50 €		9,10 €	
8 heures	9,70 €		10,40 €	
9 heures	10,20 €		11,60 €	
24 heures	10,20 €		12,20 €	

I Formule (Multipass /Pass : entrées et sorties multiples)

Multipass	Prix
2 jours	11 €
3 jours	16.50 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 jours	55 €
31 jours	66 €

Multipass partenaire	Prix
hotel 17h	5,00 €
hotel 1 jour	7.00 €
hotel 2 jour	12.00 €
hotel 3 jour	15.00 €

I Cartes pré-payées

Cartes pré-payées	
Période	Prix
24 heures	28.80 €
48 heures	57.60 €
72 heures	86.40 €
96 heures	115.20 €

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	29.50 €	88.20 €	164.60 €	319.70 €
7x24	57.60 €	172.70 €	315.90 €	623.80 €
Bureau L - S	42.10 €	126.20 €	242.30 €	427.00 €
Bureau L - D	45.90 €	137.50 €	244.20 €	491.40 €

Annexe C1: Description du Service Clients

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Annexe D : QCR de Valence

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

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

Nom Contrat : Millau Parc Capelle 0					
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 389 784
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 958 690
Total des dépenses Supports informatiques				C	2 930 197
					11 278 671
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	119 340 931
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	274 305
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	14 687
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	4 502
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	6 735

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

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

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

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

1 .1 Missions de Direction Générale

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

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

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

1 .3 Missions d'Administration des Ressources humaines

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

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

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

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

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

1 .6 Missions d'Assistance Juridique et Assurances

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

1.7 Missions d'Assistance ICT

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

1°.8 Développement commercial

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

ARTICLE 2 : REMUNERATION DE LA SOCIETE Q-PARK MANAGEMENT

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

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

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

Les Parties conviennent de définir les termes suivants :

« Chiffre d'affaires » : Contribution de la société au chiffres d'affaires du groupe au sens des normes de consolidation IFRS.

« Investissement » : Montant des acquisitions brutes d'immobilisations de l'exercice inscrites au bilan.

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

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

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

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

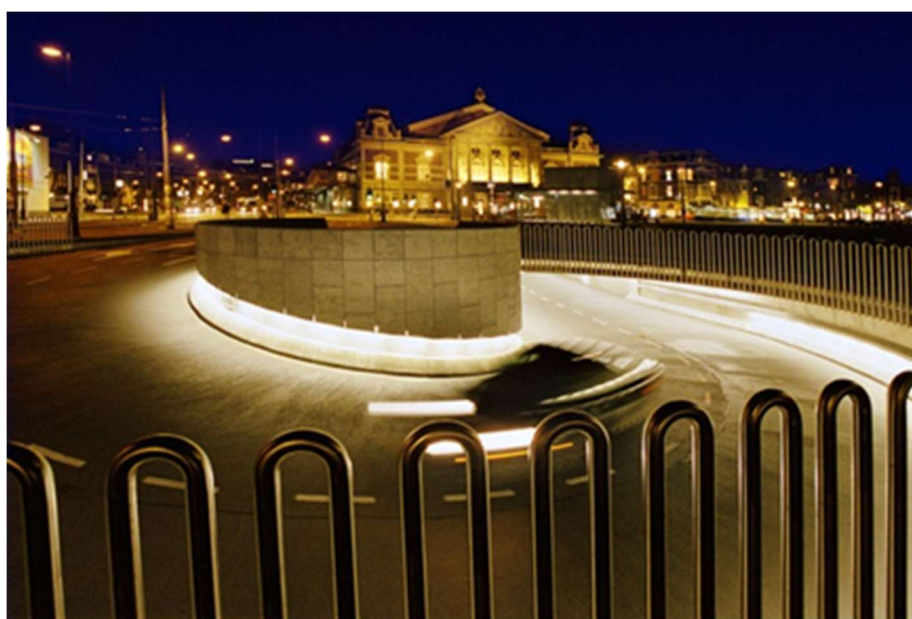
Les autres dispositions de l'article 2 restent inchangées.

ARTICLE 3 : ABSENCE DE NOVATION

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

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

En autant d'exemplaires que de Parties.



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

I Le Groupe Q-Park

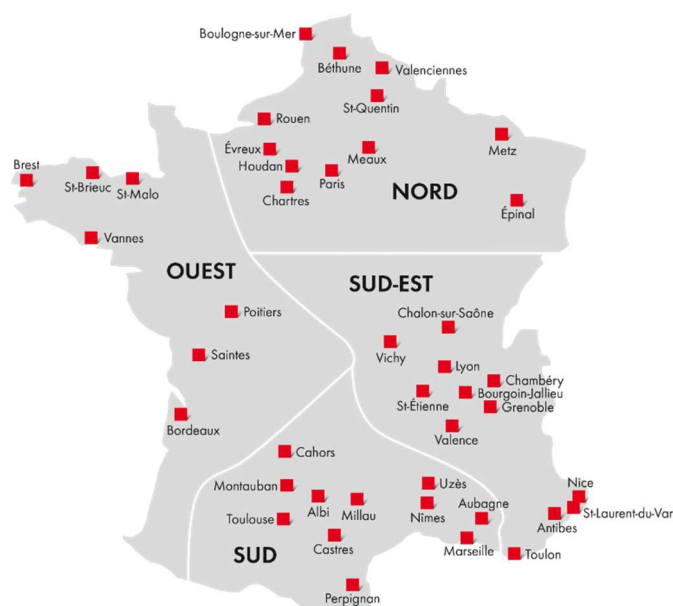
Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et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



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

I Q-Park France

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



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

Annexe J : Q-Park en Bref

I Nouveautés digitales sur Q-Park-resa.fr

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

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

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

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

I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux.

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



I Fins des travaux sur les parkings Toulonnais

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



Ce vaste programme de rénovation porte sur :

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

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

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

I Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

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

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

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

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

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

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



I Campagnes promotionnelles nationale

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



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

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



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

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

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

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

I Waze

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

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



I Partenariats nationaux

I Europcar

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

Le partenariat a pour objectif concret de :

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



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

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

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
 - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
 - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
 - I Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
 - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
 - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
 - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
 - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
 - I ...

- I Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons à ce que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :
 - I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
 - I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
 - I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
 - I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles

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

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

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

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

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

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

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



Engagement de la Direction 2019 - 2022

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

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

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

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

- I Nous créons de la valeur patrimoniale sur le marché en construisant des ouvrages d'exception et en déployant un service de stationnement de haut niveau, contribuant à l'amélioration de la qualité de vie en centre-ville ;
- I Nous créons de la valeur d'usage, en proposant des services innovants qui facilitent la vie des consommateurs ;
- I Nous créons de la valeur sociétale, en nous positionnant comme les partenaires de la mobilité urbaine.

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

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

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

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

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



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

Issy les Moulineaux le 11 février 2019

Annexe M : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

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

- 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 Augmentant le niveau de sécurité du système ICT de Q-Park