

MILLAU

Parking La Capelle



VILLE DE
Millau

Auteur : Olivier ANDRIEU/ Yannick Julié

Date : 27 avril 2021

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 Equipe d'exploitation.....	6
1.3.2 Organisation.....	7
1.3.3 Formation.....	8
2 Compte-rendu clients-services	9
2.1 Enquête de satisfaction.....	9
2.1.1 Etude de satisfaction 2020-2021.....	10
2.2 Démarche QSE.....	15
2.3 Communication & actions commerciales 2020.....	17
2.3.1 Q-Park France 2020 en bref.....	17
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationale.....	20
2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale.....	24
2.3.4 Les partenariats nationaux.....	26
2.3.5 Marketing et communication locale.....	27
2.4 Services Q-Park.....	28
2.5 Gestion des réclamations.....	28
3 Compte-rendu technique	29
3.1 Equipements.....	29
3.2 Travaux & entretiens.....	30
3.3 Maintenance générale.....	31
4 Compte-rendu financier	32
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	32
4.1.1 Parc La Capelle.....	32
4.2 Fréquentation & recettes.....	33
4.2.1 Analyse globale.....	33
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc.....	35
4.3 Compte de résultats.....	41
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement.....	44
5 Annexes	45

Préambule

Cette année 2020 restera une année particulièrement perturbée, notamment pour l'activité stationnement qui a été très impactée par cette crise sanitaire sans précédent.

Nos parkings sont cependant restés ouverts pendant toute l'année, y compris les périodes de confinement afin de permettre la vie et l'activité des Centre-Villes aussi limitée soit elle à certaines périodes. Les équipes Q-Park sont donc restées mobilisées afin de garantir la sécurité de nos ERP et la qualité d'accueil pour notre clientèle tout au long de cette période.

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 comprend une convention entre le Centre Commercial « La Capelle » et la Ville afin de bénéficier d'heures de stationnement au sein du parking à l'attention de leurs clients.

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 : 314 places sur un niveau.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
La Capelle	E	314	1	Mixte	2015

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

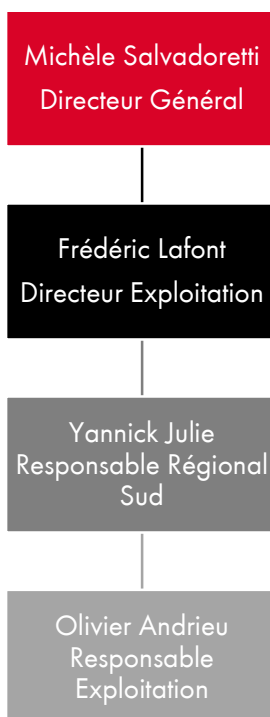
Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
La Capelle	24h-24 7j-7	Du lundi au dimanche	Rue de la Gantiere

1.2 Faits marquants de l'exercice

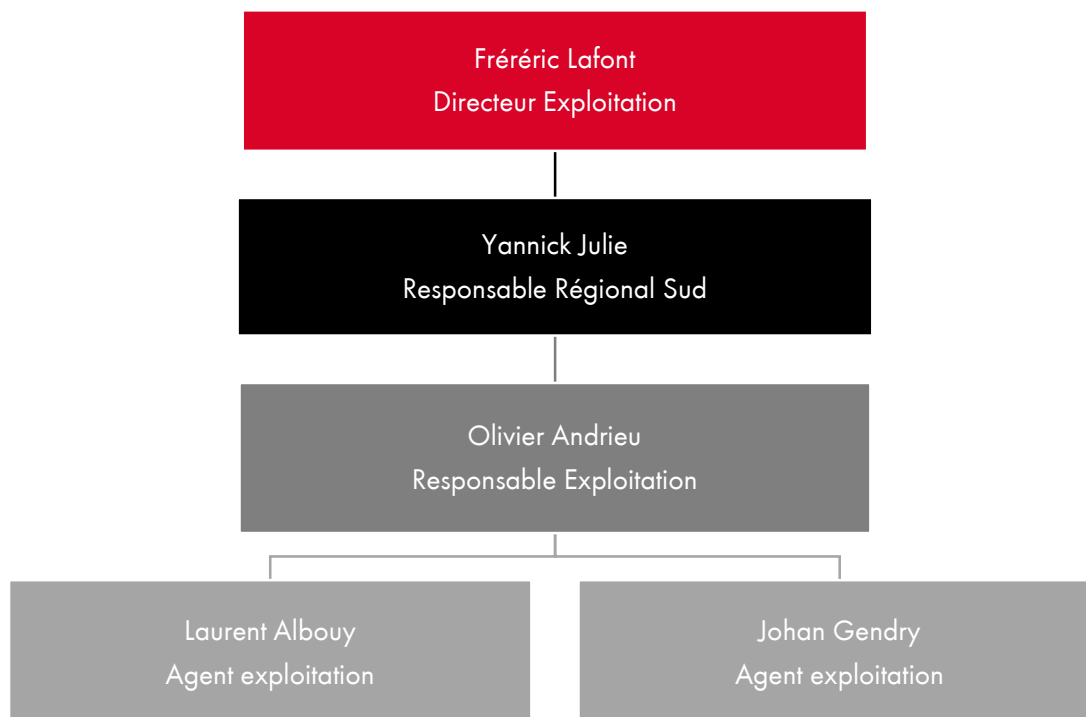
La crise sanitaire COVID 19 a fortement impacté la fréquentation horaire du parking, et la vie du centre commercial.

Les deux entités étant complémentaires, la baisse d'activité du centre a de ce fait impacté les recettes horaires du parking.

1.3 Composition des équipes



1.3.1 Equipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

En dehors des heures de présence, le parking est géré en télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence (QCR) qui dispose de moyens de supervision humaines 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 vingt cinq 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.

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Formation Livret de sécurité	2h	Octobre	Laurent Albouy - Johan Gendry

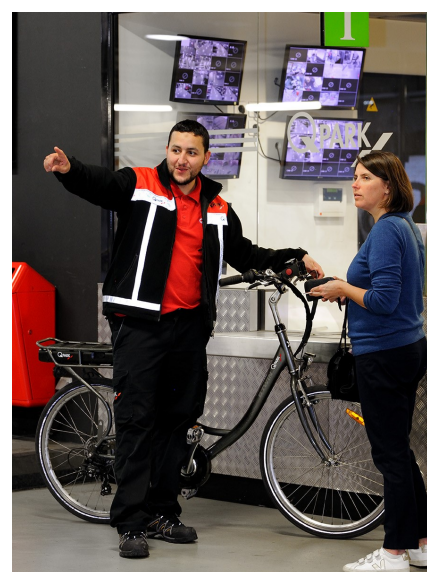


2 Compte-rendu clients-services

2.1 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 extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

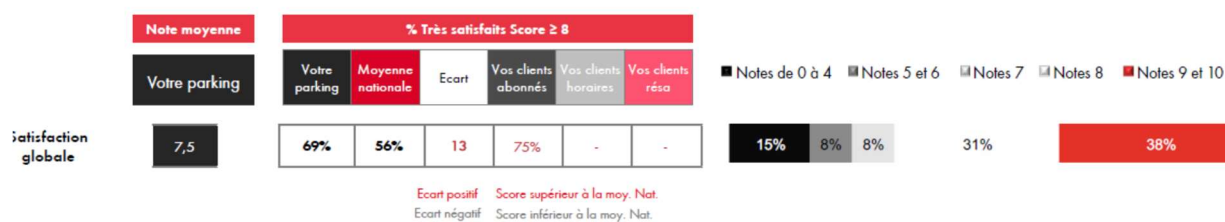
Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Octobre 2020 - Février 2021
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés)	85



2.1.1 Etude de satisfaction 2020-2021

Satisfaction Globale

Satisfaction globale du parking



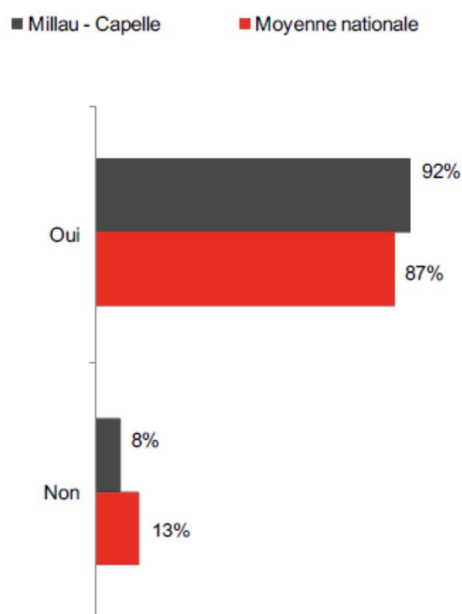
Lecture des résultats

En moyenne, les clients de votre parking donnent une note de 7,5/10. 69% donnent une note de 8 ou plus.
75% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.

Les clients notent un niveau global de satisfaction plutôt satisfaisant avec une note de 7,5/10.

Recommandation

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



% Oui		
Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients rés a
92%	-	100%

becoming
withmarketaudit

Ils recommandent le parking à 95% en moyenne, clients abonnés et réservations confondus.

Cette note est bien au-dessus de la moyenne nationale.



Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking



Les clients sont plutôt satisfaits de la propreté du parking et de l'ambiance générale au sein de l'ouvrage.

Satisfaction détaillée – Extérieurs et abords du parking



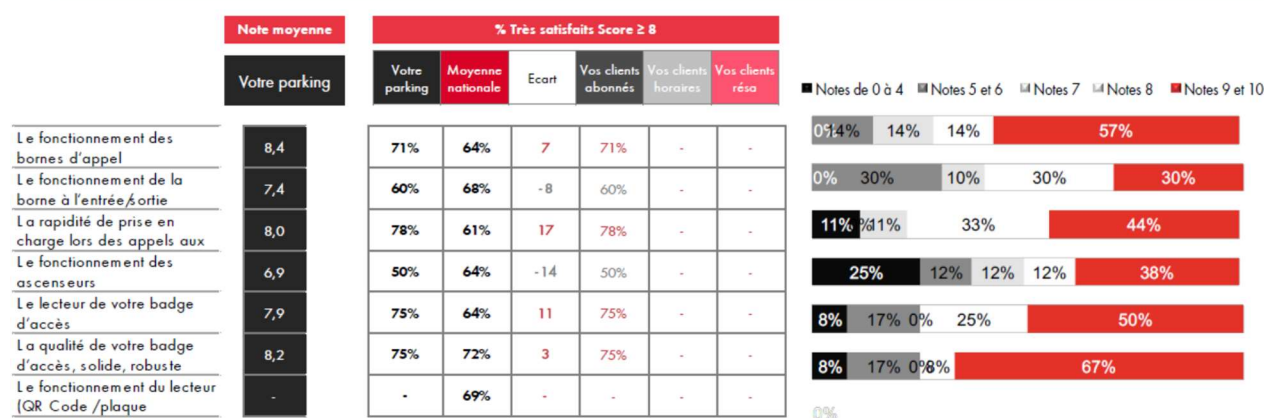
Un axe d'amélioration est la signalisation extérieure pour signaler le parking, il convient de regarder et d'améliorer le jalonnement présent dans la ville pour mieux guider l'utilisateur.

Satisfaction détaillée – Signalétique



La signalétique est satisfaisante, les clients se repèrent facilement dans l'ouvrage, et le positionnement des panneaux semblent répondre à leurs attentes.

Satisfaction détaillée – Equipements



Les équipements du parking sont adaptés au besoin de nos clients, et fonctionnent de manière optimale pour nos clients.

Satisfaction détaillée – Sécurité



Un des axes d'amélioration concerne la visibilité de la vidéosurveillance, sinon dans l'ensemble les clients se sentent en sécurité au sein du parking.

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via les bornes d'appel



Les clients sont très satisfaits du contact avec nos équipes d'exploitation locales et déportées au niveau de Valence.

La prise en compte de leur demande est jugée très réactive et professionnelle.

Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking "La Capelle" est satisfaisant. 95% des personnes interrogées recommandent leur parking.



2.2 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 nationale¹ 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.

¹ Et à ce jour toujours le seul

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.

2.3 Communication & actions commerciales 2020

2.3.1 Q-Park France 2020 en bref

I Nouveautés digitales sur Q-Park Résa

I Migration vers un nouveau site internet : q-park.fr

Le changement du site internet vers une plateforme plus moderne, plus adaptée aux attentes des utilisateurs. Un nouveau design, de nouvelles fonctionnalités, une nouvelle ergonomie pour une navigation plus fluide et un accès plus simple aux informations pour les clients. Une nouvelle version également adaptée à tous les écrans pour une consultation plus confortable sur les différents appareils.

De nouveaux produits sont proposés, plus adaptés aux besoins du client : des produits flexibles : réservation de 24h qui s'active à l'entrée dans le parking.

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

Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 32 sites actuellement bénéficient de cette technologie. Le système de Lecture Automatisé 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.

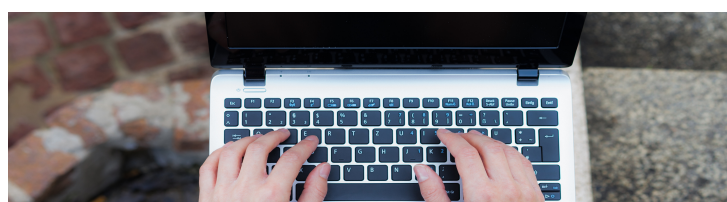
I Les services digitaux en développement constant

I Ouverture de la demande de droit sur voirie depuis septembre 2019

Cette fonctionnalité permet aux résidents et professionnels de souscrire en ligne à un droit de stationnement sur voirie dans les villes partenaires. Pour les automobilistes domiciliés 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 faits 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 Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

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 Mérignac, le parking Le Forum a été mis en exploitation en octobre 2020, ce projet dans le centre-ville de Mérignac, en lien avec un centre commercial et des logements, vient renforcer notre présence sur la région bordelaise.

A Villeurbanne, le parking Central Parc compte 361 places. Ce parking est situé à proximité du parc de la Tête d'Or à Lyon, il répond aux besoins d'une opération immobilière privée qui intègre des commerces, une salle de sport et des équipements de loisirs ainsi qu'à la fréquentation du quartier (bureaux, centre de congrès...).

A Villeurbanne, le parking Léon Blum qui est le parc de stationnement de la Maison Médicale du même nom. Ce parking vient compléter l'offre de stationnement du parking Medipôle sur le secteur.



I Travaux de parkings en cours

A **Chambéry**, malgré des restrictions sanitaires et les confinements en 2020, les 2 chantiers de construction des parkings **Cassine Gare** et **Ravet** se sont poursuivis en 2020. Ces parkings en élévation présentent des qualités architecturales, artistiques et environnementales fortes qui en font de véritables références pour Q-Park.

Pour le parking Cassine Gare, c'est un véritable Hub de Mobilité directement connecté à la gare routière et à la gare SNCF. Situé en entrée de ville, il capte les flux en amont et évite ainsi toute circulation dans l'hypercentre. En terme de développement durable, il s'agit d'un ouvrage exemplaire : construction en structure métallique avec 75% d'acier recyclé, ventilation naturelle, éclairage Led, places avec bornes de recharge électrique. Ce parc est également le premier parking en France à être équipé de 8 éoliennes sur le toit de l'ouvrage.



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationale

I Une année sans précédent

L'année 2020 a été pour nous tous, entreprises, institutions, collectivités, une année particulièrement mouvementée. Nous avons dû revoir notre manière de communiquer et trouver des alternatives pour que nos clients puissent bénéficier d'offres adaptées à la situation inédite que nous vivons tous.

Q-Park a opté pour des communications digitalisées.

I L'accueil de la clientèle en toute sécurité

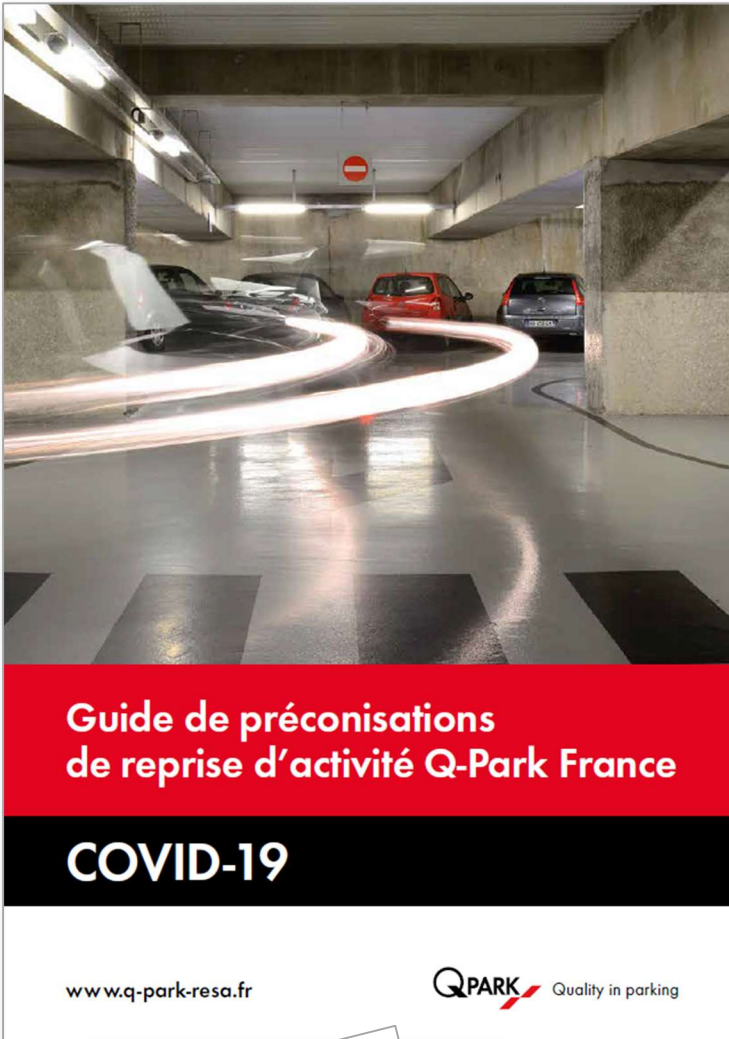
Une campagne de 5 affiches aux formats A1 et A4 sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

- I Rappeler à la clientèle et aux collaborateurs les règles sanitaires à respecter
- I Souhaiter la bienvenue à la clientèle et informer sur les procédures sanitaires renforcées
- I Informer le public sur le renfort du nettoyage dans les parcs
- I Proposer des solutions de paiement sans risque et sans contact direct à la clientèle



I La protection des collaborateurs Q-Park et la reprise d'activité

Le guide de préconisations de reprise d'activité de 44 pages a été réalisé durant le 1^{er} confinement et a été distribué à tous les collaborateurs Q-Park pour rappeler les règles sanitaires à respecter.

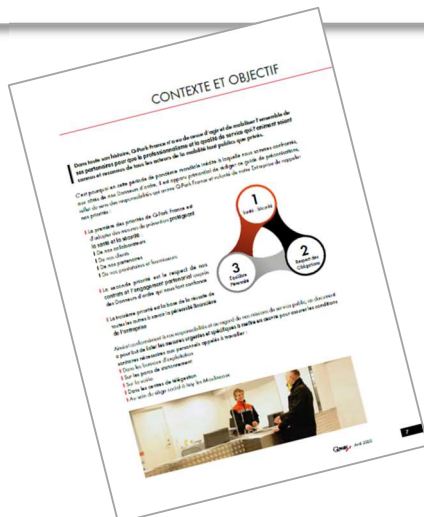


Guide de préconisations
de reprise d'activité Q-Park France

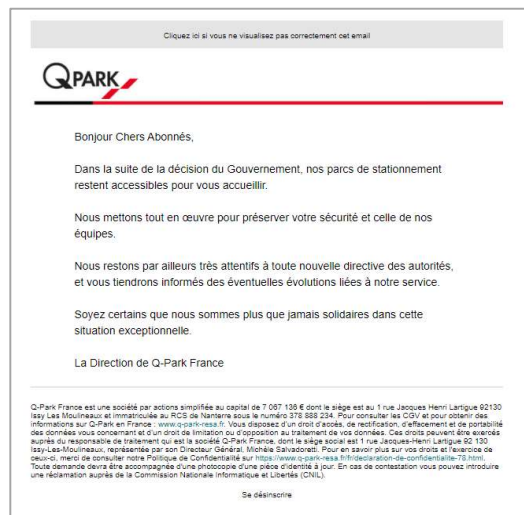
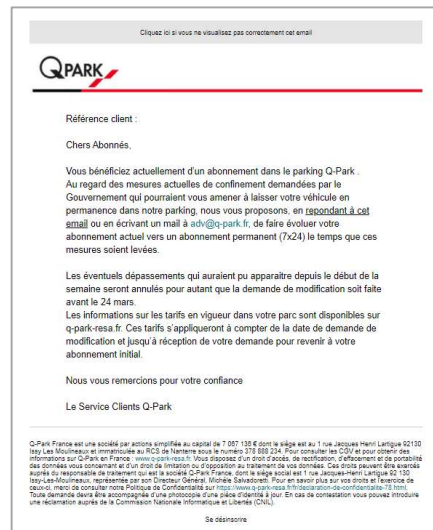
COVID-19

www.q-park-resa.fr

Q-PARK Quality in parking



I Communiquer en permanence avec les clients abonnés par emails pour les rassurer et les informer sur les évolutions possibles de leur offre



I Tenir informé nos délégués

Depuis le début de la crise du Covid, il était important de vous tenir régulièrement informé des mesures prises par Q-Park. La Direction a écrit à 4 reprises pour préciser notre organisation, notre façon de gérer cette crise et les impacts que cela avait dans la gestion de notre contrat (chomage partiel, impact sur les recettes...). Ces courriers ont complété les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.

I Le site internet fait peau neuve

- I Un emailing général destiné à tous les clients Q-Park a été adressé pour informer sur la migration du site Internet et du changement de nom de celui-ci. En complément une remise a été proposée sur la réservation en ligne.



2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

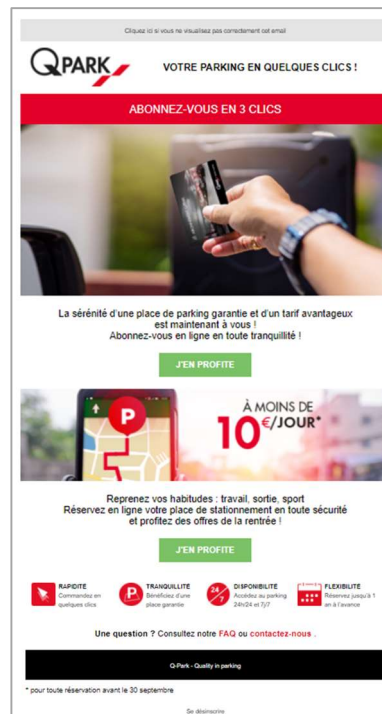
I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne

I Campagne emailing envoyée en mai à 30 885 clients dans toute la France



I Recrutement de nouveaux abonnés particuliers : email destiné aux clients ayant déjà effectués des réservations d'une durée supérieure à 2 semaines dans les 2 derniers mois

- I La campagne a eu lieu en septembre et propose également des solutions pour le stationnement de longue durée à un tarif unique et inédit



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.

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

I Joko



En s'associant à Joko, le réseau de parkings Q-Park, le second en Europe, permet à ses clients de cumuler des points lorsqu'ils utilisent ses services – pour une heure, une journée ou une semaine, en payant sur place ou en réservant à l'avance. Ainsi, pour chaque euro dépensé en stationnement, nos clients engrangent des points sur l'application Joko et peuvent bénéficier de belles récompenses. Une alliance gagnante au profit des automobilistes.

I VIA Michelin



Via Michelin donne accès à plusieurs outils pour faciliter et optimiser vos déplacements.

Le site internet Via Michelin.fr est fait pour faciliter la planification de trajet. Via Michelin réalisera la promotion des services de réservation de parkings Q-Park sur le site de Q-Park.fr.

2.3.5 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 La Capelle	7 Place de La Capelle 12100 MILLAU	Pass Hôtel
Hôtel du Commerce	8 Place du Mandarous 12100 MILLAU	Pass Hôtel
Club Supporters du Rugby	12 Rue du Rajol 12100 MILLAU	Chèque Parking

2.4 Services Q-Park

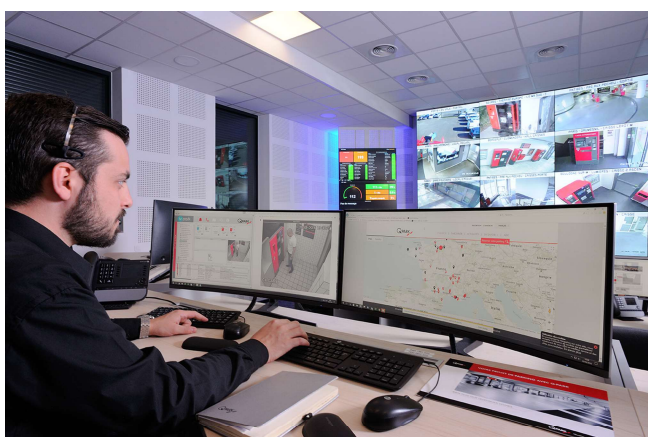


2.5 Gestion des réclamations

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

- | Par téléphone: 08100 77 275 (0.06€/min + prix appel) du lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Q-Park France Services - Service Clients - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : www.q-park.fr

A tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Porte-les-Valence) actif 24/7 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appels situés sur les bornes d'entrées/sorties, caisses automatiques et accès piétons du parking.



3 Compte-rendu technique



3.1 Equipements

<u>MATERIEL DE PEAGE</u>	<u>SECURITE INCENDIE</u>	<u>VIDEO SURVEILLANCE</u>
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. Marque : Scheidt and Bachman	1 Centrale Incendie de type 1 157 Détecteur Optique 12 Déclencheurs manuel 29 Extincteurs 5 Bac à Sable Portes Coupes feux	31 Cameras 1 Ecrans LCD 1 Enregistreurs

AUTRES INSTALLATIONS TECHNIQUES ET ELECTRIQUES

Electricité générale

Détection CO/NO

2 Portails automatiques

2 Portes automatiques

2 Pompes de relevage

3.2 Travaux & entretiens

Lots	Sociétés	Interventions
Contrôle d'accès	Scheidt and	15/01 Maintenance préventive
	Bachman	30/09 Maintenance préventive
Extincteurs	Rot	03/11 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Snef	03/06 Maintenance préventive
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas	19/11 Vérification installations électriques
Entretien des extractions/ventilations	Snef	03/06 visite et contrôle de la climatisation
Système de Sécurité Incendie	GST	11/06 Visite maintenance preventive
		19/11 Visite maintenance préventive
		19/11 Travaux - Mise en place message evacuation sur SSI
Système de contrôle CO/NO	ADS	12/02 Maintenance préventive
		21/10 Remplacement Détecteurs NO +
		Maintenance préventive

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Portails automatiques	Copas System
Contrôle d'accès	Scheidt and Bachman
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Controlé et verifications des installations électriques	Bureau Veritas
CO/CN Controlé de gaz	ADS
Système de Sécurité Incendie	GST



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc La Capelle

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

Tarifs horaires	Basse Saison	Haute Saison
1 heure	1,20 €	1,40 €
2 heures	2,50 €	3.10 €
3 heures	3,70 €	4,30 €
24 heures	10,30 €	12,30 €
Ticket perdu	10,30 €	12,30 €

Basse Saison : Du 1^{er} Janvier au 31 Mars et du 1 Octobre au 31 Décembre

Haute Saison : Du 1^{er} Avril au 30 Septembre

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Moto	30.10 €
7x24 Mensuel	58.80 €
Bureau L - S Mensuel	43.00 €
Bureau L - D Mensuel	47.90 €

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

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	11 €
3 jours	16.50 €
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 €
96 heures	115.20 €

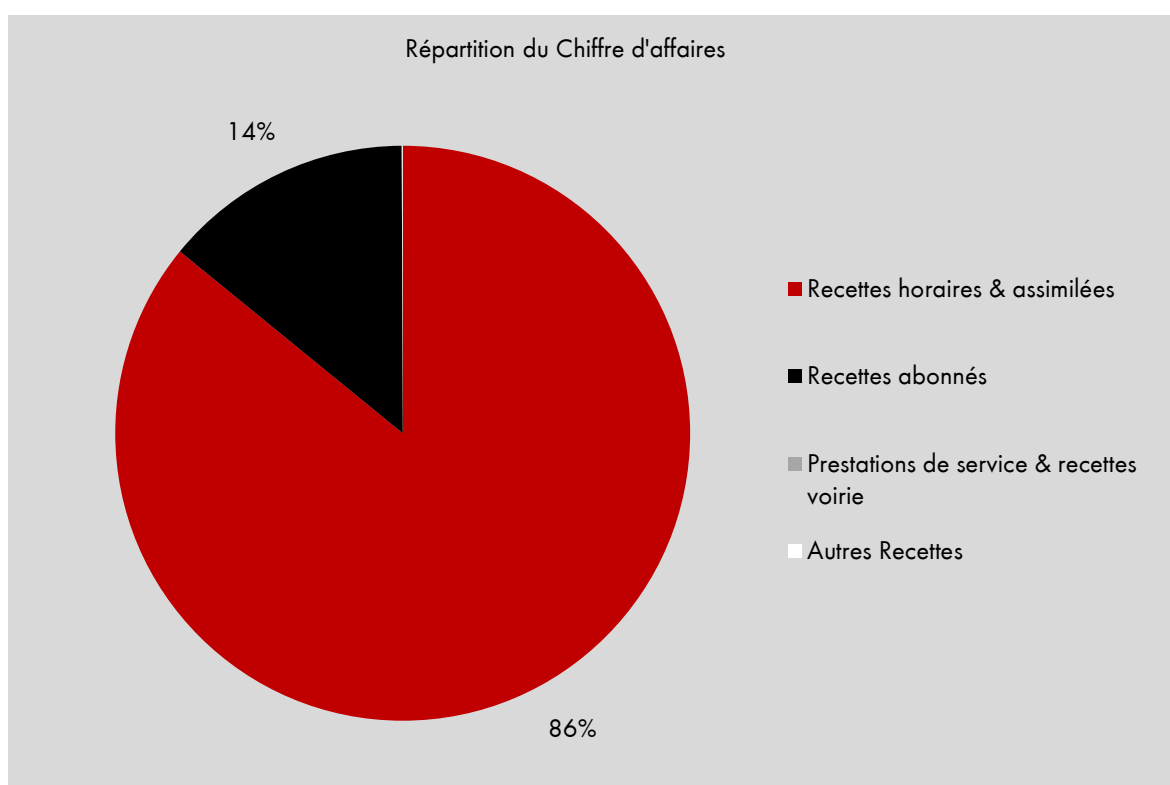
I Moyens de paiement

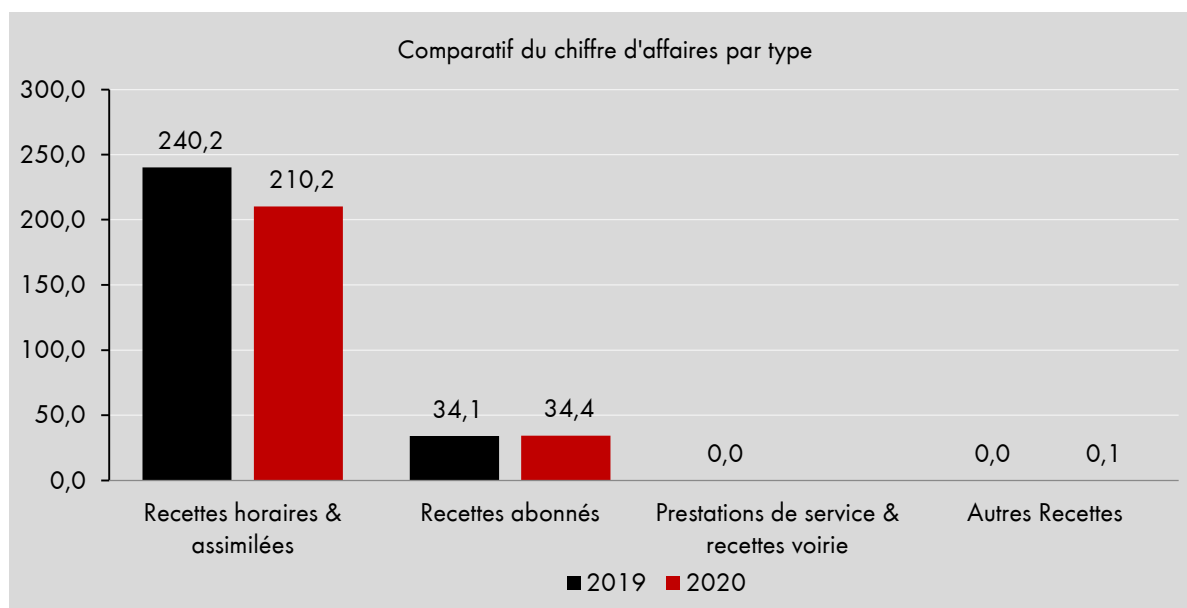


4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2019	2020
Recettes horaires & assimilées	240,2	210,2
Recettes abonnés	34,1	34,4
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	0,0	0,1
Total Chiffre d'affaires	274,3	244,7



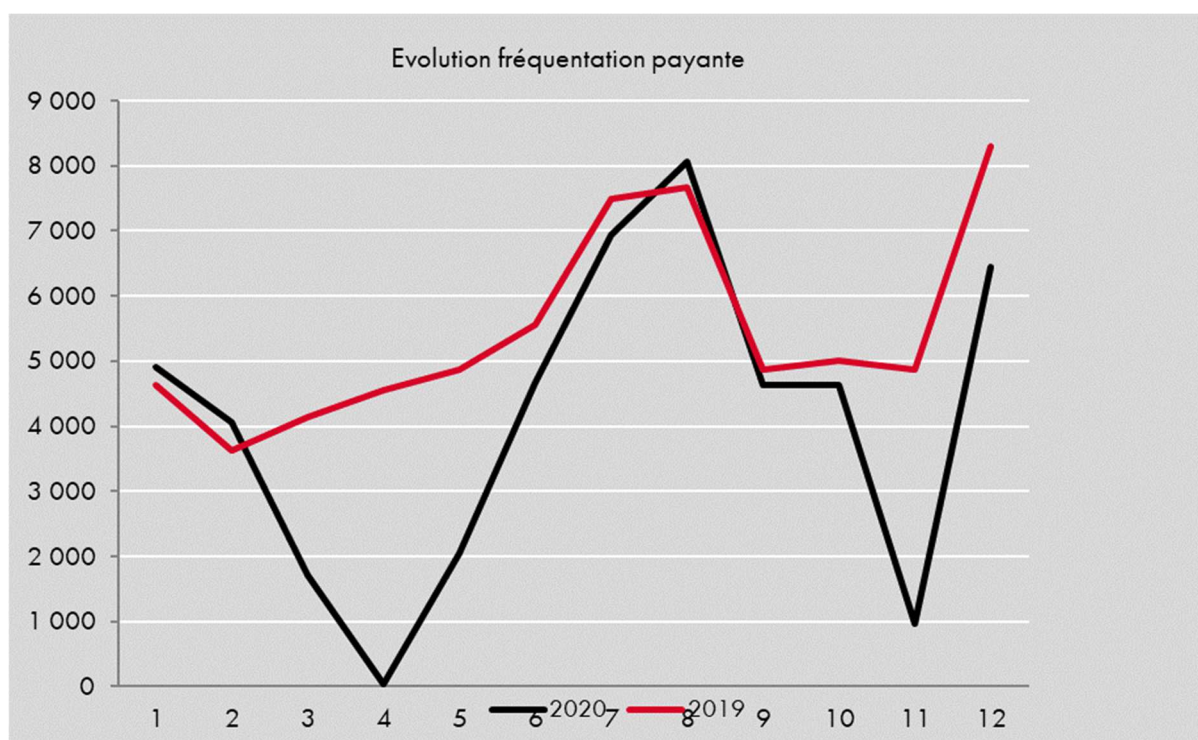


Nous constatons une baisse du chiffre affaire de 29.5k€ H.T soit -11% en comparaison avec l'année 2019. Cette baisse concerne principalement les recettes horaires suite à la forte baisse de la fréquentation durant les périodes de confinement successifs en 2020 et principalement sur le deuxième trimestre 2020.

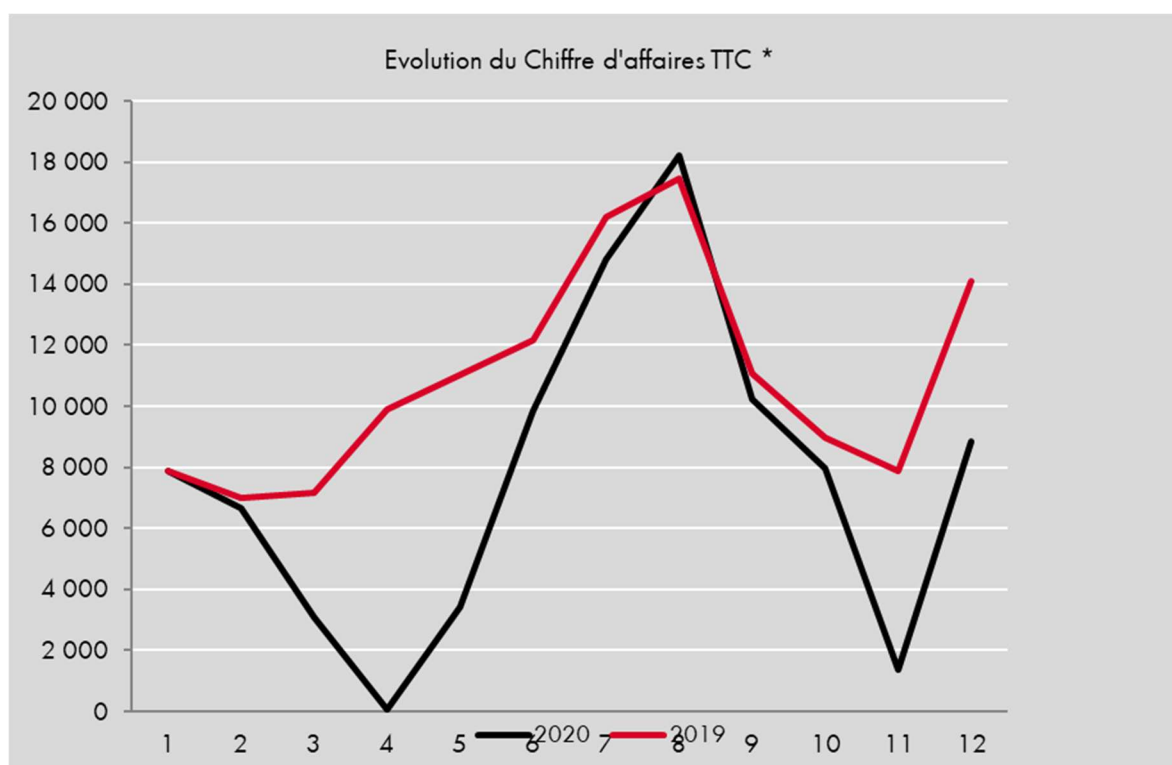
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

I Recettes horaires Parc La Capelle

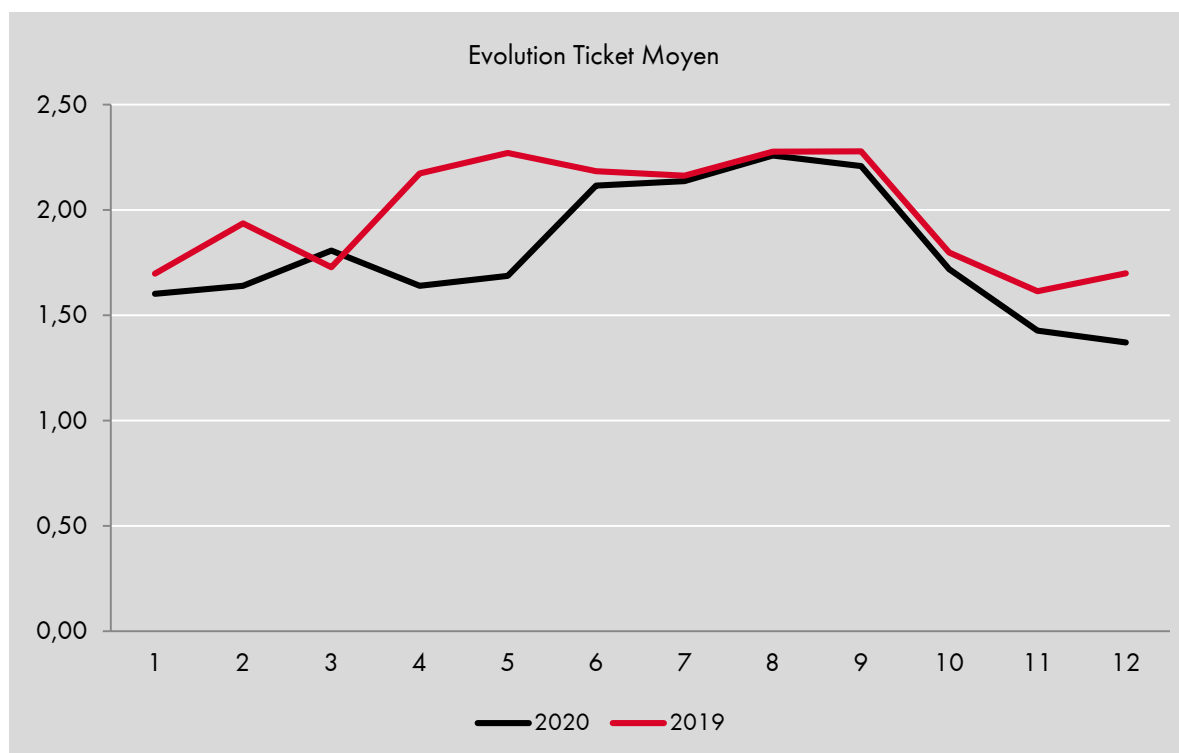
Fréquentation	2019	2020	Evolution
Janvier	4 631	4 911	280
Février	3 624	4 063	439
Mars	4 142	1 716	-2 426
Avril	4 560	45	-4 515
Mai	4 860	2 038	-2 822
Juin	5 568	4 663	-905
Juillet	7 496	6 943	-553
Août	7 670	8 058	388
Septembre	4 860	4 637	-223
Octobre	5 001	4 627	-374
Novembre	4 875	962	-3 913
Décembre	8 303	6 437	-1 866
Total	65 590	49 100	-16 490



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2019	2020	Evolution
Janvier	7 859	7 866	7
Février	7 014	6 662	-352
Mars	7 156	3 099	-4 057
Avril	9 913	74	-9 839
Mai	11 032	3 436	-7 596
Juin	12 159	9 865	-2 294
Juillet	16 214	14 831	-1 383
Août	17 455	18 201	746
Septembre	11 076	10 238	-838
Octobre	8 991	7 954	-1 037
Novembre	7 874	1 372	-6 501
Décembre	14 109	8 828	-5 281
Total	130 852	92 427	-38 426



Ticket moyen TTC en €	2019	2020	Evolution
Janvier	1,70	1,60	-0,10
Février	1,94	1,64	-0,30
Mars	1,73	1,81	0,08
Avril	2,17	1,64	-0,53
Mai	2,27	1,69	-0,58
Juin	2,18	2,12	-0,07
Juillet	2,16	2,14	-0,03
Août	2,28	2,26	-0,02
Septembre	2,28	2,21	-0,07
Octobre	1,80	1,72	-0,08
Novembre	1,62	1,43	-0,19
Décembre	1,70	1,37	-0,33
Total	2,00	1,88	-0,11



	2019	2020	Evolution
Fréquentation	65 590	49 100	-25%
Ticket moyen TTC en €	2,00	1,88	-6%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	130 852	92 427	-29%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	157 373	159 807	2%
Total CA horaires et Assimilés	288 225	252 233	-12%

L'année 2020 a connu une baisse de la fréquentation horaire et par voie de conséquence du chiffre affaire horaire en raison de la crise sanitaire et des deux périodes de confinement.

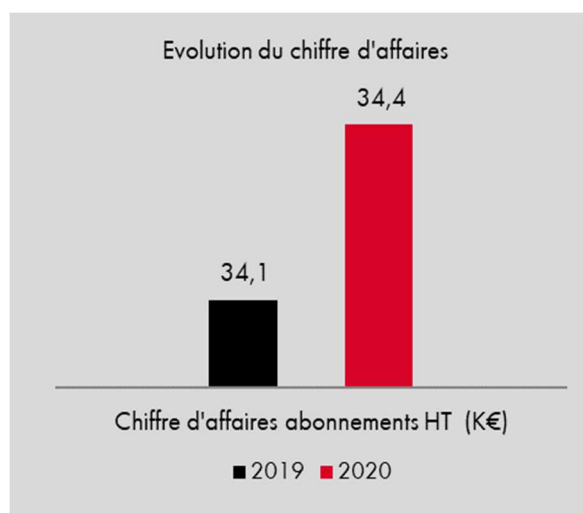
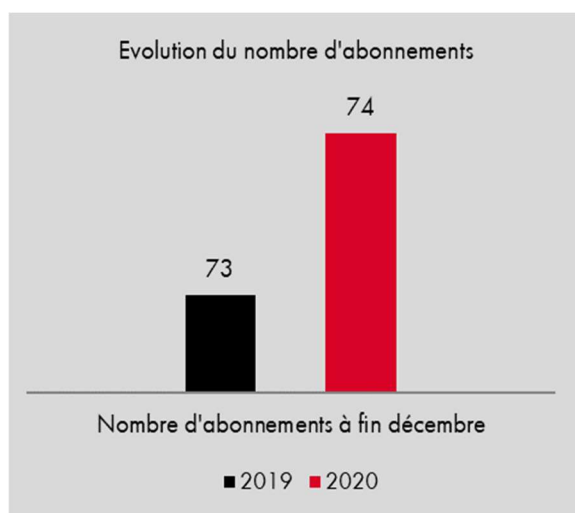
Nous pouvons constater que la fréquentation et le chiffre affaire sont impactés principalement sur les mois de Mars à Mai 2020 et pour le mois de Novembre 2020 qui correspond à la fermeture de commerces suite aux mesures sanitaires mises en place par le gouvernement.

La fréquentation horaire en comparaison à 2019 est en baisse de -25% et le chiffre affaire de -29%, le ticket moyen étant lui aussi en baisse compte tenu de la fermeture des restaurants, la durée de stationnement baisse de fait.

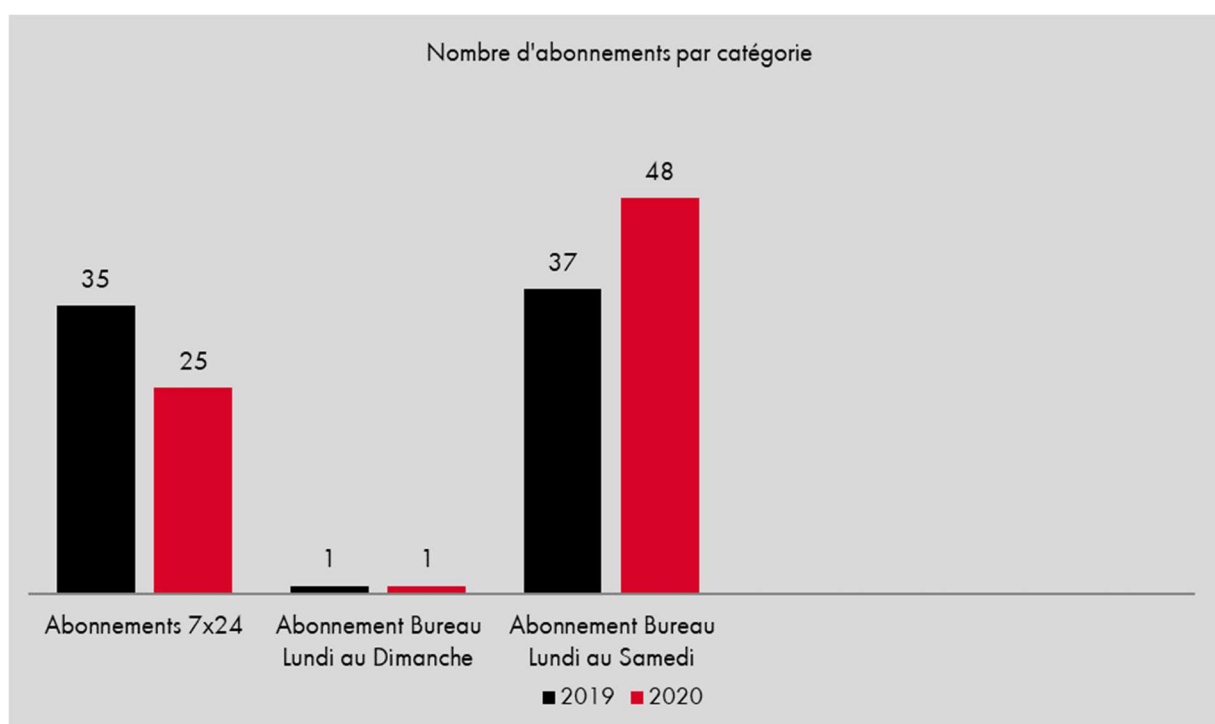
Concernant le chiffre affaire assimilés représentant les ventes diverses (Chèques parking, Pass Hôtel) et redevance des Chèques parking fourni à la Société SUDECO celui-ci est en progression de 2% en comparaison à l'année 2019.

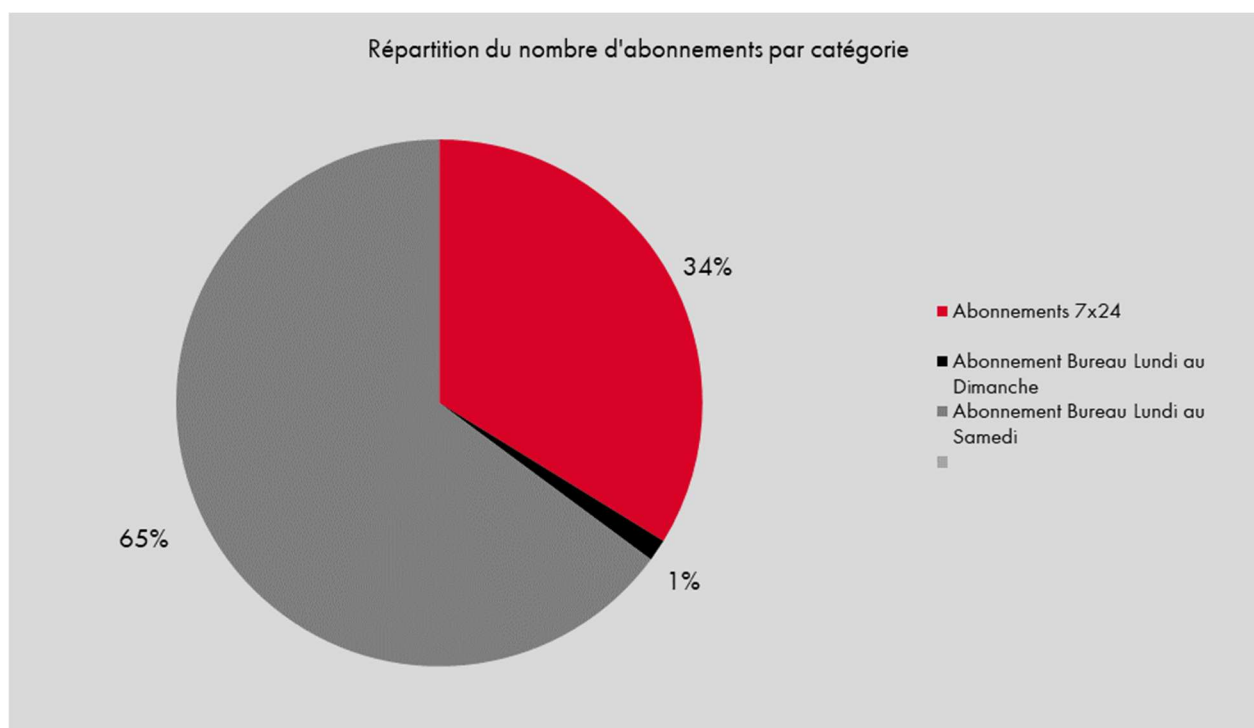
I Recettes abonnés Parc La Capelle

	2019	2020	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	73	74	1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	34.1	34.4	1%



Nombre d'abonnements par catégorie	2019	2020	Ecart n-1
Abonnements 7x24	35	25	-29%
Bureau Lundi-Dimanche 7h-21h	1	1	0%
Bureau Lundi-Samedi 7h-21h	37	48	30%





L'année 2020 en terme d'abonnements est relativement stables avec une variation de seulement un abonné en plus par rapport à 2019.

Nous constatons par contre une transformation des abonnements permanents vers des produits de type bureau.

4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier:

Millau Parc Capelle

	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2020	2019	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	210,2	240,2	-30,0	-12,5%
Recettes abonnés	34,4	34,1	0,3	1,0%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses		0,0	-0,0	-100,0%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	244,6	274,3	-29,7	-10,8%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-41,0	-50,6	9,7	-19,1%
Personnel intérimaire		-1,3	1,3	-100,0%
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-3,9	-4,5	0,6	-13,2%
Coût main d'œuvre directe	-44,9	-56,5	11,6	-20,5%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-8,0	-16,9	8,9	-52,7%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,3	-0,4	0,1	-28,9%
Autres taxes diverses				
Impôts et Taxes	-8,3	-17,3	9,0	-52,2%
Eau & énergie	-8,9	-15,6	6,7	-43,1%
Fournitures de parking/voirie	-1,6	-1,6	-0,0	1,9%
Entretien de l'ouvrage	-2,1	-4,5	2,4	-53,3%
Maintenance des équipements de parking	-18,4	-26,8	8,4	-31,4%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-2,0	-4,0	2,0	-49,2%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,2	-8,1	-0,0	0,4%
Assurance parking	-1,5	-1,4	-0,1	4,1%
Coût de la gestion de l'argent	-0,5	-1,3	0,8	-59,7%
Coût du marketing opérationnel	-0,5	-1,2	0,7	-60,2%
Coût des véhicules d'exploitation		0,1	-0,1	-100,0%
Frais de voyages & mission/réception				
Charges administratives d'exploitation	-2,5	-2,9	0,5	-16,2%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-9,5	-6,7	-2,8	41,0%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,0	-0,9	-0,0	2,9%
Total charges directes de production	-109,7	-148,7	39,0	-26,2%

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	-1,0		-1,0	
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-17,8	-14,7	-3,2	21,5%
Total charges indirectes	-48,9	-44,7	-4,2	9,4%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-158,6	-193,4	34,8	-18,0%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	86,0	80,9	5,1	6,3%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-41,2	-38,9	-2,3	5,9%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-41,2	-38,9	-2,3	5,9%
RESULTAT D'EXPLOITATION	44,8	42,0	2,8	6,7%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels	2,1		2,1	
Charges exceptionnels	-0,4	-0,4	-0,0	0,5%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	1,8	-0,4	2,1	NS
Impôts sur les sociétés	-13,0	-13,2	0,2	-1,3%
RESULTAT NET COMPTABLE	33,5	28,4	5,1	18,0%

Au titre de l'année 2020, nous enregistrons un chiffre d'affaire global de 244,6K€ soit une baisse de l'ordre de 10,8% par rapport à l'année précédente.

La baisse constatée se situe au niveau des recettes horaires qui comptabilise une baisse de 30K€ par rapport à 2019, les recettes de type abonnés étant stables sur l'année 2020.

Au niveau des charges d'exploitations, nous avons eu recours au chômage partiel durant le premier confinement, ceci nous a permis d'améliorer ce poste de dépense de l'ordre de 11,6K€ en 2020 pour représenter une dépense de 45K€ en 2020.

Les postes impôts et taxes sont eux aussi en amélioration de 9K€ en 2020.

Au niveau des dépenses électriques suite à des travaux sur l'éclairage et notamment la mise en place de détection, nous économisons 6,7K€ par rapport à 2019.

Au final, nos charges d'exploitations sont en amélioration par rapport à 2019 de 39K€ et au vu de ces économies, le résultat net de fin d'exercice est dans la lignée de celui constaté en 2019 avec une amélioration de 5,1K€ par rapport à 2019 pour représenter un solde positif de 33,5K€ à fin 2020.

La redevance versée à la collectivité est de 30K€ conformément au contrat de délégation.

Globalement dans un contexte très difficile en 2020, l'équilibre du contrat a été préservé et a permis de ne pas dégrader par rapport à l'année 2019.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

Nom Contrat		Millau Parc Capelle												
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements														
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.				Somme de Invest.		Somme de Amort.		Somme de Amort. Immos		Somme de Amort.	
			Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Amort. Immos sorties	Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12	
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Millau - Capelle	311 571	17 018	0	0	328 589	- 136 710	- 39 540	0	- 176 249	174 862	152 340	
	Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	0	0	13 236	- 6 779	- 1 655	0	- 8 433	6 457	4 803	
Total QPFS Q-Park France Services			324 808	17 018	0	0	341 825	- 143 489	- 41 194	0	- 184 683	181 319	157 142	
Total général			324 808	17 018	0	0	341 825	- 143 489	- 41 194	0	- 184 683	181 319	157 142	

En 2020, nous avons investi 17K€ sur le programme de travaux détaillé ci-dessous :

- Relamping leds pour 7,6K€
- Travaux électriques détection pour 2.5K€
- Centrale CO pour 3,2K€
- Reprise de porte coupe feu pour 1,2K€
- Sonorisation pour 1K€.

5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc La Capelle

Annexe B : Gamme tarifaire du parc La Capelle

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 A : Fiche descriptive du parc La Capelle

Caractéristiques du parc	
Nom	La Capelle
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	1
Adresse	Rue des Gantières 12100 MILLAU
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Gantières 12100 MILLAU
Sortie(s) adresse(s)	Rue du Rajol 12100 MILALU
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Centre commercial « La Capelle »
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 60 02 31
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Centre commecial
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
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)	Non
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Non

Annexe B : Gamme tarifaire du parc La Capelle

I Horaires

Horaires	Prix Basse saison	Prix Haute saison
Période	du 01/01 au 31/03 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 heure	1.20 €	1.40 €
2 heures	2.50 €	3.10 €
3 heures	3.70 €	4.30 €
4 heures	4.90 €	5.50 €
5 heures	6.20 €	6.80 €
6 heures	7.40 €	8.00 €
7 heures	8.60 €	9.20 €
8 heures	9.90 €	10.50 €
9 heures	10.30 €	11.70 €
10 heures	10.30 €	12.30 €
24 heures	10.30 €	12.30 €

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 €

I Cartes pré-payées

Cartes pré-payées	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	30.10 €	90.30 €	166.10 €	320.20 €
7x24	58.80 €	176.40 €	322.70 €	637.30 €
Bureau L - S	43.00 €	129.00 €	247.10 €	435.50 €
Bureau L - D	47.90 €	143.70 €	255.40 €	513.80 €

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 , 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)

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

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Nom Contrat		Millau Parc Capelle																					
Société	Code contrat	Désignation	Description	Code classe immo.	Code sous-classe immo	Groupe comp.	Code parking	Nom Parking	Bien de retour	Type de Bien	Début amort.	Invest. Cumulés 01/0	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. ct	Amort. P	Amort. In	Amort. C	VNC 01/	VNC 31/12	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	Prov AMPERIS Levées réserves bdc L20.1933	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 365	0	0	1 365	0	0	0	0	0	0	1 365
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	KONE Tva ptes CF	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 200	-1 200	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	ADS Callies NO bdc L20.837	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	3 285	-3 285	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	AMPERIS Module diffusion message bdc L20.1775	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	970	-970	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	LCE - Millau - QPF	SNEF Conformité instal elect bdc 19-Q15467	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	2 514	-2 514	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	Projet 2019 - leds Holding	FUTURE ENERGY Cpld Leds	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	4 898	-4 898	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	Projet 2019 - leds Holding	FUTURE ENERGY Leds	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	2 785	-2 785	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	RADIO SERVICE + RADIO PTI	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	12009	Millau - Capelle	Immobilisations matérielles	Biens de retour	14/10/2015	6 190	0	0	0	6 190	-3 726	-884	0	-4 611	2 464	1 579	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	PARIS SIGNAUSAT SIGNALETIQUE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	12009	Millau - Capelle	Immobilisations corporelles	Biens de retour	24/09/2015	10 959	0	0	0	10 959	-4 679	-1 096	0	-5 775	6 280	5 184	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	VM COUNSEIE CABLAGE ELECTRIQUE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	24/09/2015	8 566	0	0	0	8 566	-4 572	-1 071	0	-5 642	3 995	2 924	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	NETCEIER IVPARK MILLAU CAPELLE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/10/2015	11 109	0	0	0	11 109	-4 679	-1 122	0	-5 801	6 431	5 309	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	NETCEIER IVPARK MILLAU CAPELLE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/09/2015	14 830	0	0	0	14 830	-6 329	-1 483	0	-7 813	8 501	7 018	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	VM COUNSEIE VIDEO SURVEILLANCE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/09/2015	25 794	0	0	0	25 794	-21 939	-3 855	0	-25 794	3 855	0	
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	VM COUNSEIE SYSTEME SONORISATI	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/09/2015	8 000	0	0	0	8 000	-6 804	-1 196	0	-8 000	1 196	0	

QFFS QPark France Services	PC-E219	VM COUNSEIE CABLAGE STST PEAGE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/09/2015	15011	0	0	0	15011	-6394	-1504	0	-7898	8617	7113
QFFS QPark France Services	PC-E219	VILLE MILLAU DETECT INCENDIE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	31840	0	0	0	31840	-13089	-3272	0	-16361	18751	15479
QFFS QPark France Services	PC-E219	SO SIGNAUSAT PANNEAU DIRECT	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/01/2016	2243	0	0	0	2243	-1103	-280	0	-1383	1140	860
QFFS QPark France Services	PC-E219	NETELCER CPLT IVPARK	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	29/02/2016	1365	0	0	0	1365	-655	-171	0	-826	710	540
QFFS QPark France Services	PC-E219	S&B MATERIEL PEAGE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	100000	0	0	0	100000	-41108	-10277	0	-51385	58892	48615
QFFS QPark France Services	PC-E219	S&B MATERIEL INTERPHONIE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	10710	0	0	0	10710	-8568	-2142	0	-10710	2142	0
QFFS QPark France Services	PC-E219	INSE MISSION COORDINATION SSI	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	3500	0	0	0	3500	-1439	-360	0	-1798	2061	1702
QFFS QPark France Services	PC-E219	QFF COUTS CAPITALISES 2015	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	14080	0	0	0	14080	-5788	-1447	0	-7235	8292	6845
QFFS QPark France Services	PC-E219	ASSURANCE RC 07/15 A 06/16	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/07/2016	1290	0	0	0	1290	-489	-140	0	-629	801	661
QFFS QPark France Services	PC-E219	FES LIGHTING LED	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	20/07/2018	750	0	0	0	750	-362	-250	0	-612	388	138
QFFS QPark France Services	PC-E219	FUTURE ENERGY Leds	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	16/04/2019	45333	0	0	0	45333	-4987	-7040	0	-12027	40346	33305
QFFS QPark France Services	PC-E219	SNEF Conformité instal elect bdc: 19-015467	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2020	0	0	2514	0	2514	0	-439	0	-439	0	2075
QFFS QPark France Services	PC-E219	FUTURE ENERGY Cpt Leds	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2020	0	0	4898	0	4898	0	-855	0	-855	0	4043
QFFS QPark France Services	PC-E219	FUTURE ENERGY Leds	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	10/03/2020	0	0	2785	0	2785	0	-407	0	-407	0	2379
QFFS QPark France Services	PC-E219	KONE Tvx ptes CF	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	20/05/2020	0	0	1200	0	1200	0	-138	0	-138	0	1062
QFFS QPark France Services	PC-E219	ADS Callulex NO bdc L20.837	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	06/11/2020	0	0	3285	0	3285	0	-103	0	-103	0	3182
QFFS QPark France Services	PC-E219	AMPERIS Module diffusion message bdc L20.1775	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	14/12/2020	0	0	970	0	970	0	-10	0	-10	0	961
QFFS QPark France Services	PC-E219	LABOR AUTOLAVEUSE	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	12009	Millau - Capelle	Immobilisations motrices	Biens de reprise	26/11/2015	13236	0	0	0	13236	-6779	-1655	0	-8433	6457	4803
TOTAL												324 808	17 018	0	0	341 825	-143 489	-41 194	0	-184 683	181 319	157 142

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
		Somme de Invest.				Somme de Invest. Cumulés	Somme de Amort. cumulés	Somme de Amort. Immos		Somme de Amort. Cumulés au		Somme de VNC	Somme de VNC
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	31/12	01/01	Amort. Période	sorties	31/12	VNC 01/01	VNC 31/12
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Millau - Capelle	311 571	17 018	0	0	328 589	- 136 710	- 39 540	0	- 176 249	174 862	152 340
	Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	0	0	13 236	- 6 779	- 1 655	0	- 8 433	6 457	4 803
Total QPFS Q-Park France Services			324 808	17 018	0	0	341 825	- 143 489	- 41 194	0	- 184 683	181 319	157 142
Total général			324 808	17 018	0	0	341 825	- 143 489	- 41 194	0	- 184 683	181 319	157 142

A fin 2020, la valeur nette comptable s'élève à 157K€.

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	6 507 970
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 424 335
Total des dépenses Supports informatiques				C	3 463 724
					11 396 030
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	89 199 685
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	244 601
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	17 846
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	3 906
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	9 498

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.

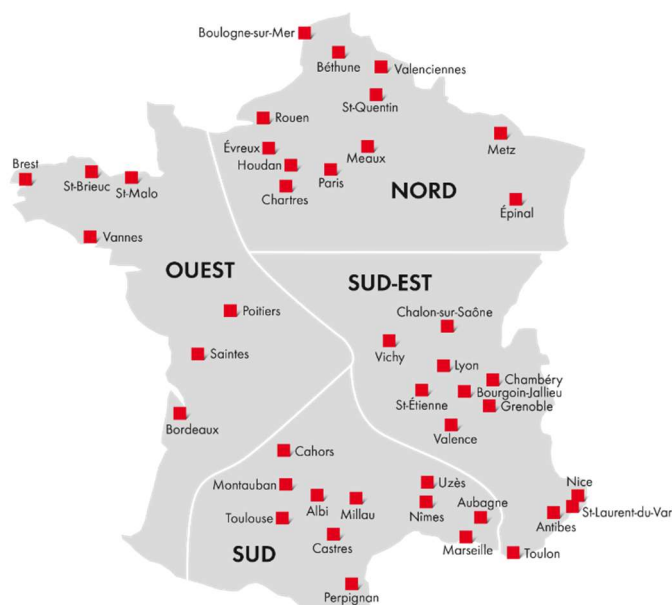
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 2 500 parkings
- I 870 000 places de stationnement
- I 670,5 M€ de CA en 2019
- I Naissance du groupe en 1998
- I 2300 collaborateurs



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

- I Présence dans 70 villes
- I 200 parkings
- I 105 000 places de stationnement
- I 131 M€ de CA en 2019
- I 330 collaborateurs



Annexe I : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2022

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

« 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 J : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

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

- I Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
 - I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
 - I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
 - I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
 - I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
 - I Harmonisant nos pratiques.
- I Intégrer la dimension environnementale, en :
 - I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
 - I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
 - I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
 - I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
 - I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
 - I Assurant la veille réglementaire
- I Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
 - I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
 - I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
 - I Travaillant avec un système d'information commun
 - I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
- I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
- I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.
- I Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
 - I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
 - I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
 - I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
 - I Gérant les habilitations et les plans de prévention
 - I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire
- I Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
 - I Organisant régulièrement des audits et contrôles
 - I Suivant et comparant les bonnes pratiques
 - I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation
- I Assurer la sécurisation des informations en :
 - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
 - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

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

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

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
 - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
 - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
 - I Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
 - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
 - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
 - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
 - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
 - I ...
- I Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons à ce que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :
 - I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
 - I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
 - I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
 - I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles
- I Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.
- I Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.
- I Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.
- I Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).
- I Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybride 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 2020. 1782,9 heures dédiées à la formation dont 1232,5 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

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



Annexe L : La presse en parle

Journal de Millau

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 5772



Date : 17 décembre
2020
Journaliste : Chloé Azâs



Page 1/2

Fréquentation en hausse pour les parkings de la ville

En préambule de l'ouverture du conseil municipal du jeudi 10 décembre, qui s'est déroulé en visio conférence, les délégataires de service public ont présenté, chacun leur tour, leur rapport d'activité pour l'année 2019. L'occasion de tirer un bilan de l'année écoulée et d'évoquer les perspectives d'avenir. Yannick Julié, de la société Q-Park délégataire des parkings Emma-Calvé et Capelle, a fait le point sur les deux parkings souterrains de la ville et dressé « l'état des fréquentations et activités par rapport à 2018 ».

En rappelant tout d'abord que le contrat historique liant sa société à Millau concerne le parking Emma-Calvé, signé pour une durée de 30 ans. « La gestion du stationnement en surface était rattachée au contrat au départ mais a été enlevée au fil d'avenants », poursuit le responsable. Le délégataire intervient désormais en tant que prestataires de services, la Ville ayant repris la main sur la tarification et la gestion du stationnement de surface.

Fréquentation en hausse

Parmi les faits marquants de 2019, Yannick Julié a cité la reprise en gestion pour le compte de la Ville des miniparks Sernam et Condamines. « Ces deux sites ont été reliés cet été à notre système avec la vidéo et l'interphonie, pour améliorer la prestation de service aux usagers. »

Le site Emma-Calvé enregistre une fréquentation en hausse de 5%. Yannick Julié pointe des recettes équilibrées, avec « 37% de recettes horaires et 36% de recettes abonnés ». Soit près de 4 000 clients par mois, avec une saisonnalité marquée pendant la période estivale et un ticket moyen d'environ 2 h. Mais si les recettes sont en hausse par rapport à l'exercice précédent, avec 25 000 € en plus, les charges d'exploitation, elles, sont inférieures à 2018, donnant un résultat dégradé de la délégation pour cette année 2019.

Renforcer l'attractivité

L'autre délégation gérée par Q-

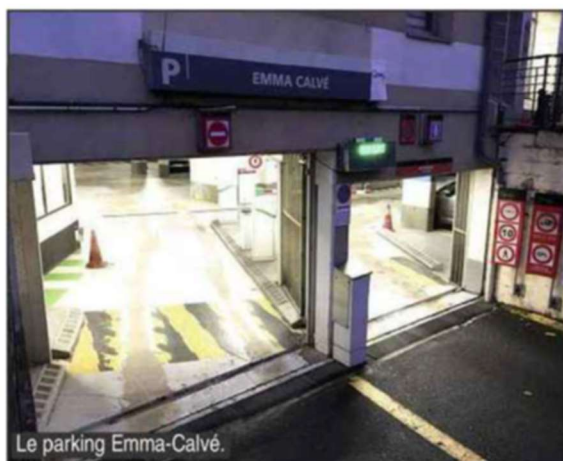
Journal de Millau

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 5772

Date : 17 décembre
2020
Journaliste : Chloé Azâis



Page 2/2



Le parking Emma-Calvé.

Park concerne le parking de la Capelle, signé en 2015 pour une durée de dix ans. Une convention lie le délégataire, la Ville et le centre commercial. L'exercice 2019 s'avère fidèle au prévisionnel financier de la DSP. La répartition des recettes horaires et abonnés divergent quant aux prévisions, mais les premières comblent le déficit d'abonnements. « *Il est difficile de commercialiser les abonnements sur ce parking,* ajoute Yannick Julié. *On a 88 % de recettes horaires et 12 % de*

cettes abonnés. » La fréquentation a augmenté de 58 % entre l'exercice 2018 et 2019, notamment grâce à l'attractivité de l'heure de gratuité mise en place avec les commerçants. À l'heure du bilan annuel, l'évolution globale du chiffre d'affaires du parking Capelle est en hausse. Une dynamique que Yannick Julié compte bien maintenir, en souhaitant « *dynamiser la zone et fédérer les commerçants autour* ».

CHLOÉ AZAIS

[Millau] Fréquentation en hausse pour les parkings de la ville



CIRCULATION En préambule de l'ouverture du conseil municipal du jeudi 10 décembre, qui s'est déroulé en visio conférence, les délégataires de service public ont présenté, chacun leur tour, leur rapport d'activité pour l'année 2019.

L'occasion de tirer un bilan de l'année écoulée et d'évoquer les perspectives d'avenir. Yannick Julié, de la société Q-Park délégataire des parkings Emma-Calvé et Capelle, a fait le point sur les deux parkings souterrains de la ville et dressé « l'état des fréquentations et activités par rapport à 2018 ».

En rappelant tout d'abord que le contrat historique liant sa société à Millau concerne le parking Emma-Calvé, signé pour une durée de 30 ans. « *La gestion du stationnement en surface était rattachée au contrat au départ mais a été enlevée au fil d'avenants* », poursuit le responsable. Le délégataire intervient désormais en tant que prestataires de services, la Ville ayant repris la main sur la tarification et la gestion du stationnement de surface.

Fréquentation en hausse
[...]