

## MILLAU

### Parking LA CAPELLE



**Auteur :** Olivier Andrieu/ Yannick Julié

**Date :** 25 avril 2023

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Cadre général de la Délégation de Service Public</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Caractéristiques principales du contrat</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Faits marquants de l'exercice</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Composition des équipes</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3.1</b> Organigramme & équipe d'exploitation .....	6
<b>1.3.2</b> Organisation.....	7
<b>1.3.3</b> Formation .....	8
<b>2 Compte-rendu clients-services</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Enquête de satisfaction</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.1</b> Satisfaction globale .....	10
<b>2.1.2</b> Satisfaction - Installation dans le parking .....	11
<b>2.1.3</b> Satisfaction - Signalétique et équipements .....	11
<b>2.1.4</b> Satisfaction - Encaissement, paiement et tarifs .....	12
<b>2.1.5</b> Satisfaction - sécurité.....	12
<b>2.1.6</b> Satisfaction - contact avec le personnel.....	13
<b>2.2 Communication &amp; actions commerciales 2022</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1</b> Q-Park France 2022 en bref.....	14
<b>2.2.2</b> Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	19
<b>2.2.3</b> Les partenariats nationaux.....	24
<b>2.2.4</b> Marketing et communication locale .....	25
<b>2.3 Services Q-Park</b> .....	<b>25</b>
<b>2.4 Gestion des réclamations</b> .....	<b>26</b>
<b>3 Compte-rendu technique</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Equipements</b> .....	<b>27</b>
<b>3.2 Maintenance générale</b> .....	<b>28</b>
<b>3.3 Travaux de renouvellement</b> .....	<b>28</b>
<b>3.4 Démarche QSE</b> .....	<b>29</b>
<b>4 Compte-rendu financier</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1 Politique tarifaire &amp; évolution</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1.1</b> Parc La Capelle .....	31
<b>4.2 Fréquentation &amp; recettes</b> .....	<b>32</b>
<b>4.2.1</b> Analyse globale .....	32
<b>4.2.2</b> Analyse détaillée des recettes.....	34
<b>4.3 Compte de résultats</b> .....	<b>37</b>
<b>5 Annexes</b> .....	<b>40</b>

## Préambule

A 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'un convention entre le Centre Commercial « La Capelle » et la Ville afin de bénéficier d'heures de stationnement au sein du parking.

## 1 Cadre général de la Délégation de Service Public

### 1.1 Caractéristiques principales du contrat

Le Parc de Stationnement La Capelle a été mis en service en Septembre 2015 pour une durée de 10 ans.

Il est constitué d'un seul niveau, pour un total de 316 places de stationnement.

Le parc est ouvert à la clientèle 24h/24 et 7j/7.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
<b>La Capelle</b>	SE	316	1	Mixte	2015

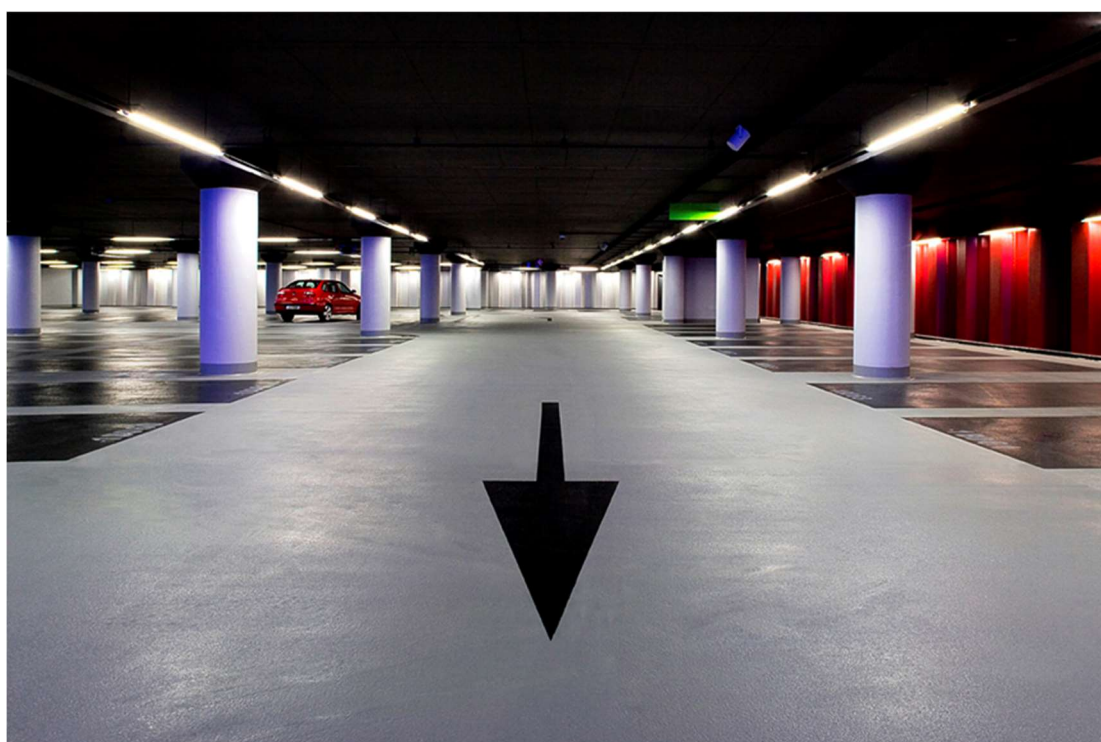
(\* E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
<b>Chavant</b>	24h/24 7j/7	Du lundi au dimanche	Boulevard des Gantières

## 1.2 Faits marquants de l'exercice

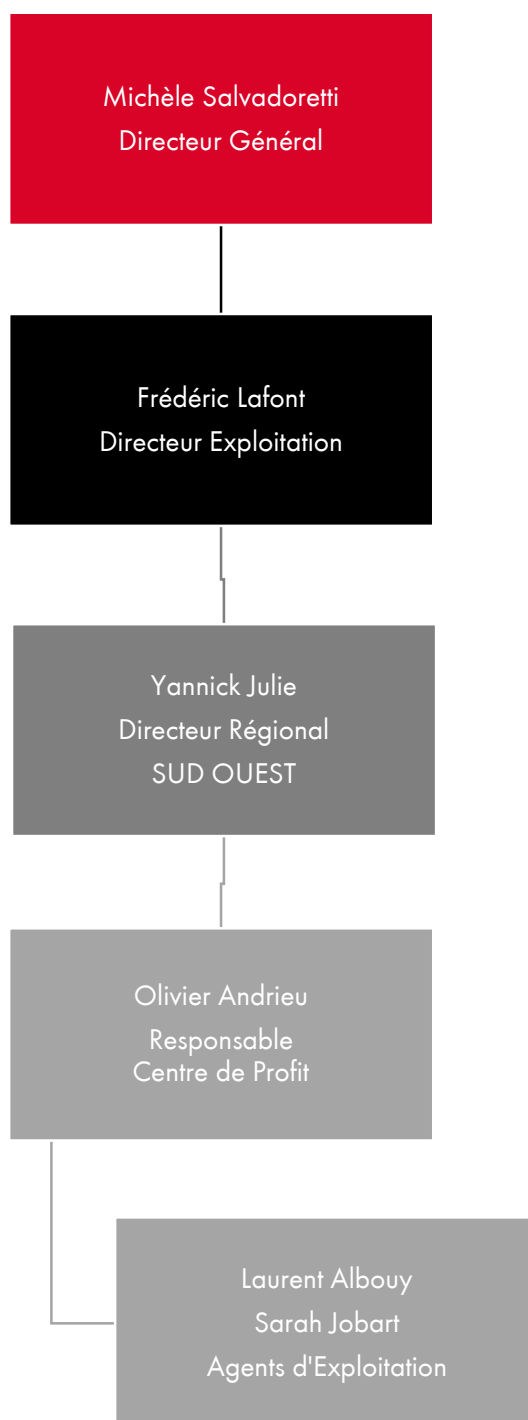
- | En 2022, les principaux faits marquants ont été :
  - | Levée des restrictions sanitaires dans les lieux publics
  - | Adaptation de l'organisation d'exploitation en lien avec l'activité du parc.

A noter également, quelques actes de malveillance et notamment des dégradations dans les cages d'escaliers à la suite de rassemblement de jeunes principalement en soirée dans les accès piétons.



## 1.3 Composition des équipes

### 1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



## 1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable de Centres de Profit et deux agents d'exploitation. Une présence humaine est assurée de 7h00 à 20h du Lundi au Vendredi et 8h à 12h et de 14h à 17h le Samedi.

L'étude des statistiques de fréquentation du parc nous permet d'adapter la présence du personnel aux besoins du service, et ainsi, ponctuellement, cette organisation peut être renforcée afin de garantir à nos clients qualité et sécurité.

Afin de garantir à nos clients qualité et sécurité, les parcs sont en télégestion 24/24h depuis le centre de contact technique de Portes Lès 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, les parcs et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe formée pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement.

Par ailleurs, ils sont également formés S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) ainsi qu'un opérateur par poste S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).

Cette formation fait l'objet d'un recyclage périodique afin d'être au fait de la réglementation en matière de sécurité incendie. Elle offre la garantie d'une réaction appropriée et rapide en cas de sinistre.

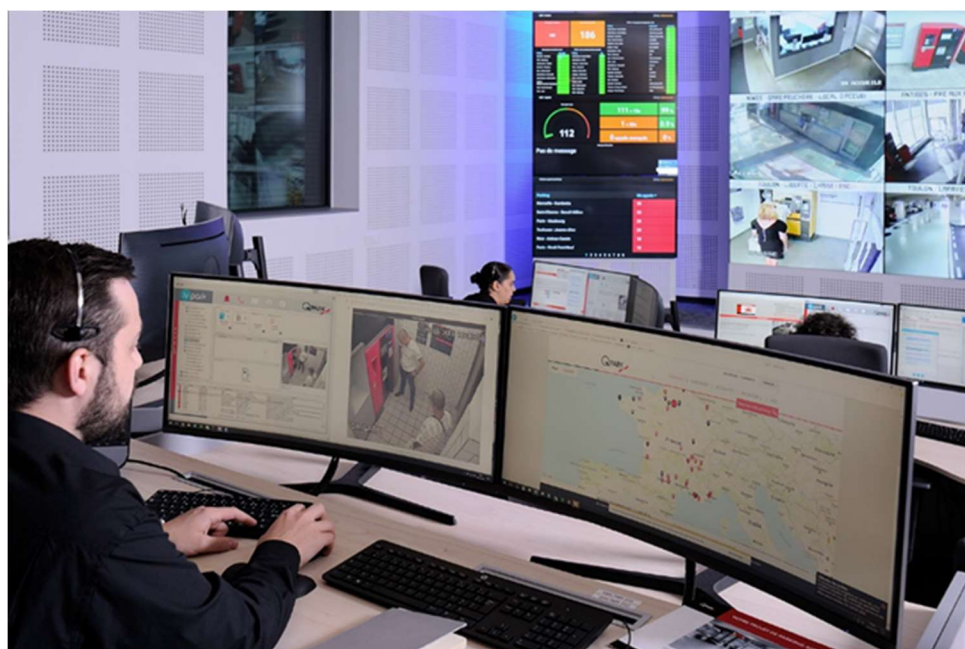


## 1.3.3 Formation

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.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs. Ainsi cela fait plus de 10 ans que nous agissons pour former l'ensemble de nos équipes 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 (BE Manoeuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intacte ces connaissances.

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.





## 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, horaires et réservation 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.

Cette année l'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne grâce à un jeu concours. Ainsi tous les clients qui répondaient intégralement au questionnaire étaient automatiquement inscrits pour le tirage au sort. Les lots proposés étaient orientés autour du thème de la mobilité et du bien-être : vélos et trottinettes électriques, vélos classiques, cartes essence, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, bon d'achat Décathlon, box découverte, etc.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juin 2021 - Février 2022
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	11

**GRAND JEU-CONCOURS**

VALEUR TOTALE DES LOTS À GAGNER DE PLUS DE 6 000€

ET D'AUTRES LOTS...

**Participez à notre enquête satisfaction !**

**Tentez votre chance !**

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez-vous sur [q-park.fr/jeu-concours](http://q-park.fr/jeu-concours), répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.

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

**Q-PARK** Quality in parking

**Q-PARK** VOTRE PARKING EN QUELQUES CLICS !

**FÉLICITATIONS ! VOUS AVEZ GAGNÉ !**

Cher(e) client(e),

Vous avez récemment participé à notre Grande Enquête Satisfaction. **Toutes nos félicitations !**

Votre email a été tiré au sort le 3/03/2023 par l'étude G.W.A La Défense Ile de France Ouest, huissiers de justice.

Nous sommes heureux de vous informer que vous avez gagné : **une carte services Total d'une valeur de 20€.**

Nous vous invitons à nous contacter par retour de mail sous 15 jours à l'adresse [jeu-concours@q-park.fr](mailto:jeu-concours@q-park.fr), en nous indiquant vos nom, prénom, adresse postale et numéro de téléphone (pour une bonne livraison de votre lot).

À défaut de réception de ces informations par nos services dans ce délai, nous considérerons que vous avez renoncé à votre dotation et en conséquence, celle-ci ne vous sera pas adressée.

Merci encore d'avoir répondu à notre questionnaire et nous vous souhaitons de bien profiter de votre cadeau.

Cordialement,

Michèle Salvadorelli,  
Directeur Général

**MAPAGE** Comptes en 100% cash  
**P** TRANQUILLITE Benefitez d'une place garantie  
**DISPONIBILITE** Réservation en parking 24h/24 et 7j/7  
**PLEINLEITE** Réservation jusqu'à 1 an à l'avance

Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous.

**FÉLICITATIONS !**

Cher(e) client(e),

Nous avons le plaisir de vous offrir ce cadeau suite à votre participation à notre Grande Enquête Satisfaction pour laquelle vous avez été tiré(e) au sort.

Profitez-en bien !  
Et à très vite dans l'un de nos parkings Q-Park.

**Q-PARK**

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

Quality in parking

## 2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont relativement stables. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 8.5/10 ce qui est une note tout à fait satisfaisante au vu de la moyenne nationale constatée.

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Note moyenne	Note > 8	Note moyenne	Note > 8	Note moyenne	Note > 8	Note moyenne	Note > 8
Satisfaction globale	8,5	82%			8	71%	9,5	100%

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Note moyenne	Note > 8	Note moyenne	Note > 8	Note moyenne	Note > 8	Note moyenne	Note > 8
Note de recommandation	9	91%			9	86%	9	100%

## 2.1.2 Satisfaction - Installation dans le parking

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de l'éclairage	8,8	91%			8,3	86%	9,8	100%
L'ambiance générale rassurante	8,5	82%			7,9	71%	9,8	100%
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,3	82%			7,7	86%	9,2	75%
L'ambiance sonore	8,5	73%			8,3	71%	9	75%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	8,2	73%			8,3	71%	8	75%
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	7,9	73%			6,9	57%	9,8	100%
La propreté aux abords du parking	7,5	64%			6,7	57%	8,8	75%
La facilité à trouver le parking	8,1	55%			7,7	43%	8,8	75%

Globalement les clients sont satisfaits des équipements du parking notamment en terme de qualité de l'éclairage, et de l'ambiance dans les espaces piétons du parking.

## 2.1.3 Satisfaction - Signalétique et équipements

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
Le lecteur de votre badge d'accès	9,4	100%			9,4	100%		
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	9,3	86%			9,3	86%		
La facilité à trouver une place	9,2	91%			9	86%	9,5	100%
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / de votre plaque d'immatriculation	9	100%					9	100%
La praticité pour se garer sur une place (peu de manœuvres)	8,8	73%			8,6	71%	9,2	75%
La signalisation des niveaux du parking	8,7	80%			8,7	83%	8,8	75%
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,6	91%			8,9	100%	8,2	75%
Le fonctionnement des bornes d'appel (au niveau des caisses, accès piétons)	8,2	50%			7,2	25%	10	100%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	7,2	56%			8,5	67%	4,7	33%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes (au niveau des caisses, bornes entrée/sortie, accès piétons)	6,8	50%			7,5	50%	6,5	50%

## 2.1.4 Satisfaction - Encaissement, paiement et tarifs

### Encaissement, paiement et tarifs

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
Les moyens de paiement possible (carte bancaire, Total GR, espèces, Télépéage, paiement sans contact...)								
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)	7	29%			7	29%		
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	5,9	25%			6,2	17%	5	50%
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	3	33%					3	33%

## 2.1.5 Satisfaction - sécurité

### Sécurité

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8,6	82%			8,1	71%	9,5	100%
Des espaces bien éclairés	8,5	82%			7,7	71%	9,8	100%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8,1	82%			7,3	71%	9,5	100%

Les clients se sentent en sécurité au sein de l'ouvrage, les squats temporaires des jeunes ne créent pas de gêne particulière auprès de nos usagers.

## 2.1.6 Satisfaction – contact avec le personnel

### Via les bornes

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La facilité de compréhension de la réponse	9,7	100%			9,5	100%	10	100%
La qualité d'écoute	9,6	100%			9,5	100%	9,7	100%
La résolution de votre demande	9,4	100%			9	100%	10	100%
La qualité de la réponse	9,3	100%			8,8	100%	10	100%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	8,2	83%			8	100%	8,3	67%

### Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La résolution de votre demande	10	100%			10	100%		
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	10	100%			10	100%		
La qualité de la réponse	10	100%			10	100%		
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	9	100%			9	100%		

Le contact avec nos équipes aussi bien locales que déportées (QCR de Portes les Valence) apportent une satisfaction à nos clients.

Le professionnalisme de nos équipes est mis en avant dans le cadre de cet item.

## 2.2 Communication & actions commerciales 2022

### 2.2.1 Q-Park France 2022 en bref

Q-Park France poursuit le déploiement de son service de réservation en ligne avec 122 parkings disponibles à la réservation.

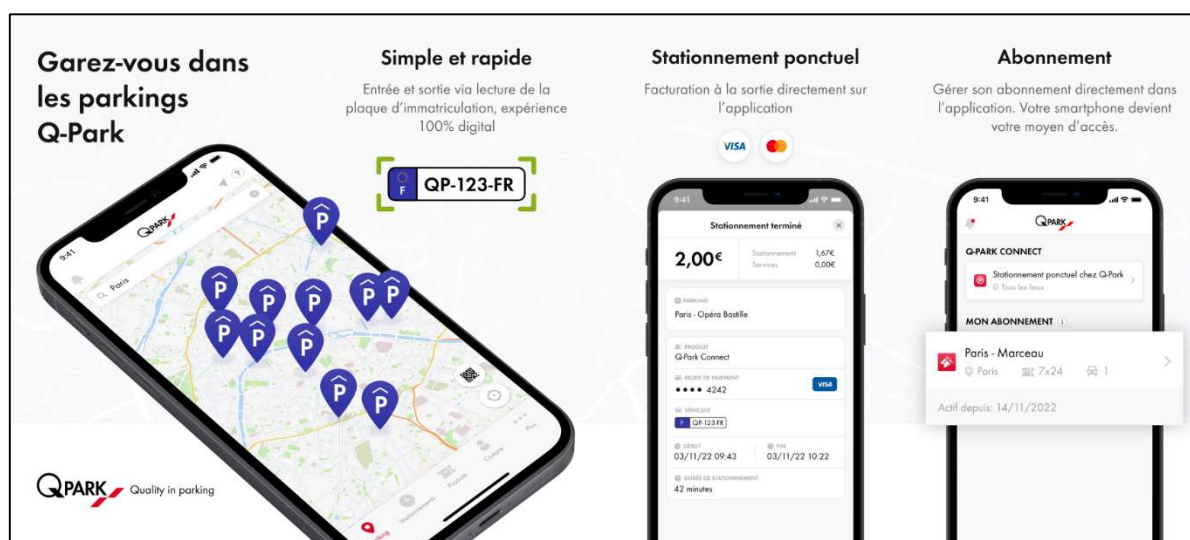
#### I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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

Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 68 sites bénéficient actuellement de cette technologie. Le système de Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) permet d'entrer et de sortir d'un parking grâce à la lecture de la plaque minéralogique renseignée lors de la réservation. L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode, ou l'utilisation d'un QR code. Ce même QR code peut être utilisé pour ouvrir les bornes d'entrée ou de sortie véhicule.

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

Fin 2022 Q-Park a lancé son application mobile, grâce à elle le tout nouveau service **Q-Park Connect**. Q-Park Connect est un service 100% digital. L'utilisateur, après avoir renseigné son véhicule et un moyen de paiement via l'application, peut ainsi entrer et sortir des parkings où le service est éligible au même tarif que le tarif horaire sans payer sur site. La transaction est automatiquement calculée via l'application et prélevée sur sa carte bancaire. Plus de ticket en entrée, plus de paiement sur site l'expérience parking est ainsi toujours plus fluide. Pour les accès piétons, pas de soucis un QR code identifie le client et lui permet de débloquer les accès quand ils sont verrouillés.





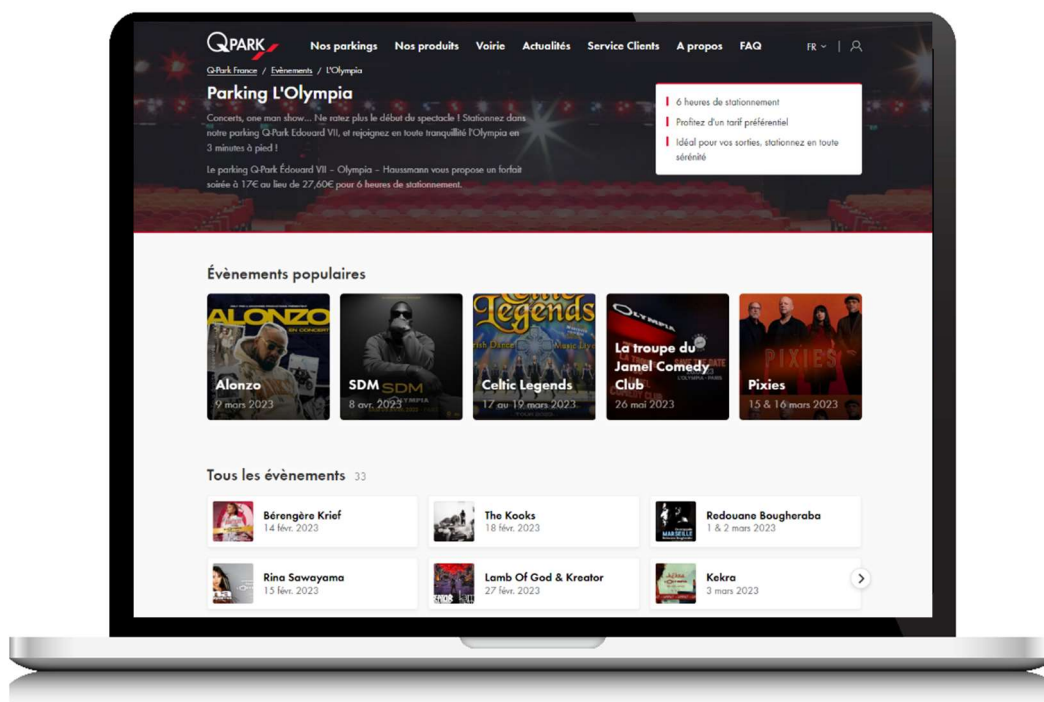
## I Les services digitaux en développement constant

### I Des nouveautés pour les abonnés

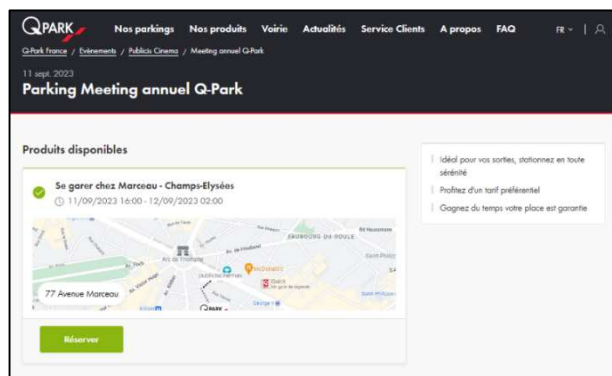
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer. Un QR code lui permettant d'utiliser les portes piétons sera également disponible via l'application. Ce QR code pourra également être utilisé en borne d'entrée / sortie s'il vient exceptionnellement avec un autre véhicule.

### I Les événements

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

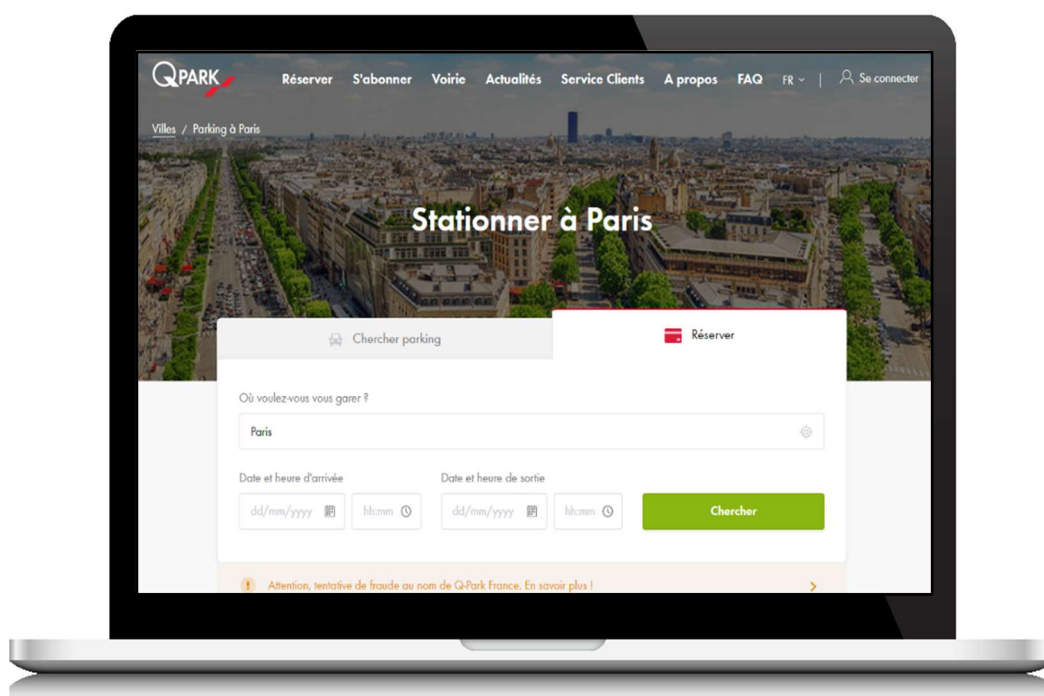


**L'événement privé est une nouveauté** pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



## I Optimisations Q-Park.fr

Plusieurs projets d'amélioration de l'expérience utilisateur ont été développés durant l'année 2022. Le parcours client sur le site internet a été simplifié, les pages de présentation des villes et des parkings ont été revues. Le contenu est plus adapté et l'objectif du client ainsi plus clair. Des développements d'optimisation de la performance du site internet ont été mis en ligne, permettant ainsi d'améliorer la vitesse du site et les temps de réponses.



## I Le site internet fait des heureux

### I Offres tarifaires

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



I Q-Park a connu un développement important en 2022 avec des projets qui ont débuté dès le 1<sup>er</sup> janvier. De nouvelles ouvertures :

Le début de l'année a été marqué par le démarrage de l'exploitation au 1<sup>er</sup> janvier 2022 de la **DSP des 14 parkings de la Défense**, plus gros contrat de stationnement en Europe avec plus de 20.000 places à gérer.



Puis, le démarrage de la concession pour 20 ans des parkings du **CHRU de Nancy**. Un projet multisites comme Q-Park les aime et sur lequel nous avons pu exprimer toute notre expertise et notre flexibilité.

**Le projet en bref**

- Le CHRU de Nancy a confié à Q-Park l'exploitation **pour les 20 années à venir** du stationnement de **ses 3 principaux sites hospitaliers** : la Maternité Régionale, l'Hôpital Central et les Hôpitaux de Brabois.
- **4ème des 50 meilleurs hôpitaux français** en 2020 au tableau d'honneur du magazine Le Point, le CHRU de Nancy accueille annuellement environ 500 000 consultations avec une expertise nationale en cardiologie.

<p><b>1ère phase (2022-2030)</b> Rénovation et exploitation des parkings existants</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déploiement du stationnement payant sur les 3 sites</li><li>• 3,2 m€ HT de travaux</li><li>• Fluidification des sens de circulation,</li><li>• Modernisation des équipements etc.</li></ul>	<p><b>2ème phase (2030-2042)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Déménagement historique</li><li>• <b>Le CHRU va regrouper toutes ses activités sur un site unique</b> : Brabois</li><li>• <b>Construction &amp; exploitation</b> du nouveau parking silo de 1200 places</li><li>• Création de 300 places de surface</li></ul>
--	--

Nous avons également renouvelé le mandat de gestion du parking du centre commercial de la **Vache Noire à Arcueil** (1800 places) pour les 12 prochaines années.

**Côté Sud de la France**, Q-Park a remporté la **DSP d'Antibes Médiathèque**. Ce parc compte un peu moins de 200 places et nous permet désormais de gérer l'ensemble des parkings délégués du Centre-Ville d'Antibes pour les 10 prochaines années à venir. **A Marseille**, nous avons poursuivi notre développement avec la reprise du **parking Blancarde**, c'est le **17<sup>ème</sup> parking** que nous gérons sur la ville. Ce parking à proximité de la gare du même nom et du métro, est situé en entrée de ville, c'est un véritable hub de mobilité où Q-Park va proposer de nouveaux services tels que des parcs à vélos sécurisés. Ce contrat est aussi associé au renouvellement de la confiance de la Métropole Aix Marseille pour les parkings Timone, Les Docks et Espercieux.

Le deuxième trimestre 2022 a aussi été marqué par la finalisation de l'accord avec les **Galeries Lafayette** pour la gestion du parking de **leur nouvel ensemble commercial à Annecy**. Ce site sera notre première expérience d'exploitation avec un matériel de péage sans ticket, tout sera géré grâce à la lecture de plaques.



**A Chartres**, la construction du parking Gare Colisée. Ce nouveau parking proposera 1086 places de stationnement supplémentaires réparties sur 2 niveaux, et sera idéalement situé en entrée de ville. Il desservira la gare SNCF de Chartres ainsi que la future gare routière. Cet ouvrage sera un **véritable Hub des Mobilités** avec tous les services associés : bornes de recharge électrique, garage pour les 2 roues etc. En outre, il répondra au besoin d'un autre générateur voisin : le futur complexe sportif & culturel de Chartres qui totalise 6000 places visiteurs. L'esthétique de l'ouvrage a elle aussi été particulièrement soignée par notre Cabinet d'architecture Jacques Azema, avec une façade exceptionnelle dont la modénature évoquera les vitraux de la cathédrale. Ouverture du parc le 6 mars 2023.



**Des nouveaux projets ont été identifiés pour l'année 2023 et nous sommes impatients d'y travailler !**

## 2.2.2 Campagnes intuitionnelles et informatives nationales

### I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2022

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

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

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

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

Quality in parking

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

RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR [parkingsparisladefense.fr](http://parkingsparisladefense.fr)

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

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

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

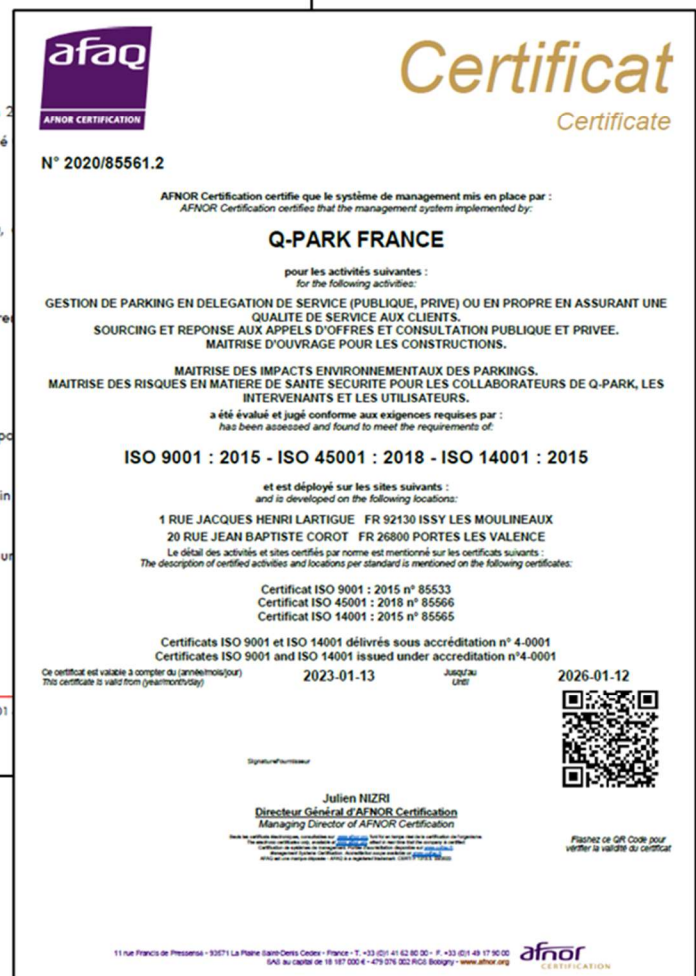
**AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :**

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

Service Clients Q-Park  
parking Centre Grande Arche  
Tél. au 01.47.78.16.52  
[q-park.parisladefense.fr](http://q-park.parisladefense.fr)



- I Communiquer avec nos partenaires sur les actualités, événements et nouveautés de Q-Park.
- I Plusieurs courriers personnalisés ont été envoyés tout au long de l'année 2022. Ces derniers ont complété les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.





## I Participation au Salon des Maires 2022

Q-Park était présent au Salon des Maires en novembre dernier au Parc des Exposition de la Porte de Versailles. Ce salon rassemble l'ensemble des sociétés de services aux collectivités et c'est donc tout naturellement que le stationnement y a été intégré. Au-delà du stand Q-Park, *Michèle Salvadoretti, Directrice Générale Q-Park France*, s'est prêtée au rôle d'animatrice de la table ronde « Stationnement & RSE : une filière engagée pour les villes ». A ses côtés, Monsieur Franck Masselus, Adjoint au Maire de Chartres & Eric Raddaz, Directeur Général de la société Gagnepark. 1 heure d'échanges enrichissants qui ont démontré les synergies entre constructeurs, opérateurs & collectivités en faveur d'une mobilité plus responsable & durable.

## I Déploiement des bornes électriques

Q-Park a sélectionné pour une durée de 3 ans IZIVIA, filiale d'EDF dédiée à la mobilité électrique. Ce contrat permettra de déployer plus de 4000 nouvelles bornes de charges semi rapides (7/22 kW) en centre-ville sur l'ensemble des 70 villes où Q-Park est présent. Un déploiement unique axé sur le service client, qui permettra à Q-Park de disposer d'un des plus grands parcs de bornes installées en France à ce jour dans les parkings en cœur de ville, équipement aujourd'hui plus qu'attendu en centre-ville.

Le planning prévisionnel prévoit l'équipement de plus de 1000 bornes en 2023, puis une accélération du déploiement avec 1500 bornes en 2024. Grâce à ce partenariat ambitieux, Q-Park se positionne comme un acteur essentiel dans le service de la charge des véhicules électriques. En 2022 et pour les années à venir, nous confirmons ainsi nos engagements d'acteur de la mobilité décarbonée, au service de la ville de demain.



## I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne
- I Campagne emailing envoyée en octobre à **135 365** clients dans toute la France



## I Jeu-Concours

I De juin 2022 à début 2023, Q-Park a sondé ses clients & abonnés dans le cadre d'une enquête qualitative. Le but, répondre à notre enquête tout en tentant de gagner de beaux lots : Trotinettes électriques ; vélo etc.

**GRAND JEU-CONCOURS**

VALEUR TOTALE DES LOTS À GAGNER DE PLUS DE 6 000€

ET D'AUTRES LOTS...

**Participez à notre enquête satisfaction !**

**Tentez votre chance !**

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez-vous sur [q-park.fr/jeu-concours](http://q-park.fr/jeu-concours), répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.

Le concours organisé du 01/07/2022 au 31/03/2023, accessible sur [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr) en toute confidentialité, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de Règlement disponible sur [q-park.fr](http://q-park.fr). Le tirage au sort aura lieu le 01/03/2023 par Habsco SAS, Société Organisme, Q-Park France Services SAS, 1 rue Jacques-Henri-Lafitte 92000 Issy-les-Moulineaux, enregistré au RCS de Nanterre, N° 421 200. Organisme agréé par le Ministère de l'Économie.

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

**Q-PARK** VOTRE PARKING EN QUELQUES CLICS !

**FÉLICITATIONS ! VOUS AVEZ GAGNÉ !**

Cher(e) client(e),

Vous avez récemment participé à notre Grande Enquête Satisfaction. **Toutes nos félicitations !**

Votre email a été tiré au sort le 3/03/2023 par l'étude G.W.A La Défense Ile de France Ouest, huissiers de justice.

Nous sommes heureux de vous informer que vous avez gagné : **une carte services Total d'une valeur de 20€.**

Nous vous invitons à nous contacter par retour de mail sous 15 jours à l'adresse [jeu-concours@q-park.fr](mailto:jeu-concours@q-park.fr), en nous indiquant vos nom, prénom, adresse postale et numéro de téléphone (pour une bonne livraison de votre lot).

À défaut de réception de ces informations par nos services dans ce délai, nous considérerons que vous avez renoncé à votre dotation et en conséquence, celle-ci ne vous sera pas adressée.

Merci encore d'avoir répondu à notre questionnaire et nous vous souhaitons de bien profiter de votre cadeau.

Cordialement,

Michèle Salvadoretti,  
Directeur Général

Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous.

**FÉLICITATIONS !**

Cher(e) client(e),

Nous avons le plaisir de vous offrir ce cadeau suite à votre participation à notre Grande Enquête Satisfaction pour laquelle vous avez été tiré(e) au sort.

Profitez-en bien !  
Et à très vite dans l'un des nos parkings Q-Park.

**Q-PARK**

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

Quality in parking

## 2.2.3 Les partenariats nationaux

### I Waze



Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, avec plus de 20 millions d'utilisateurs actifs par mois en France soit près d'1 automobiliste français sur 2, qui se place comme le média incontournable dans la mobilité. 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 pour le guider jusqu'à l'entrée de ce parc.

### I Petit Futé



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

### I Mappy



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

### 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.



## 2.2.4 Marketing et communication locale

### I Panneaux de barrières



## 2.3 Services Q-Park

Les services proposés par Q-Park à l'usage de sa clientèle sur ce parc comprennent :



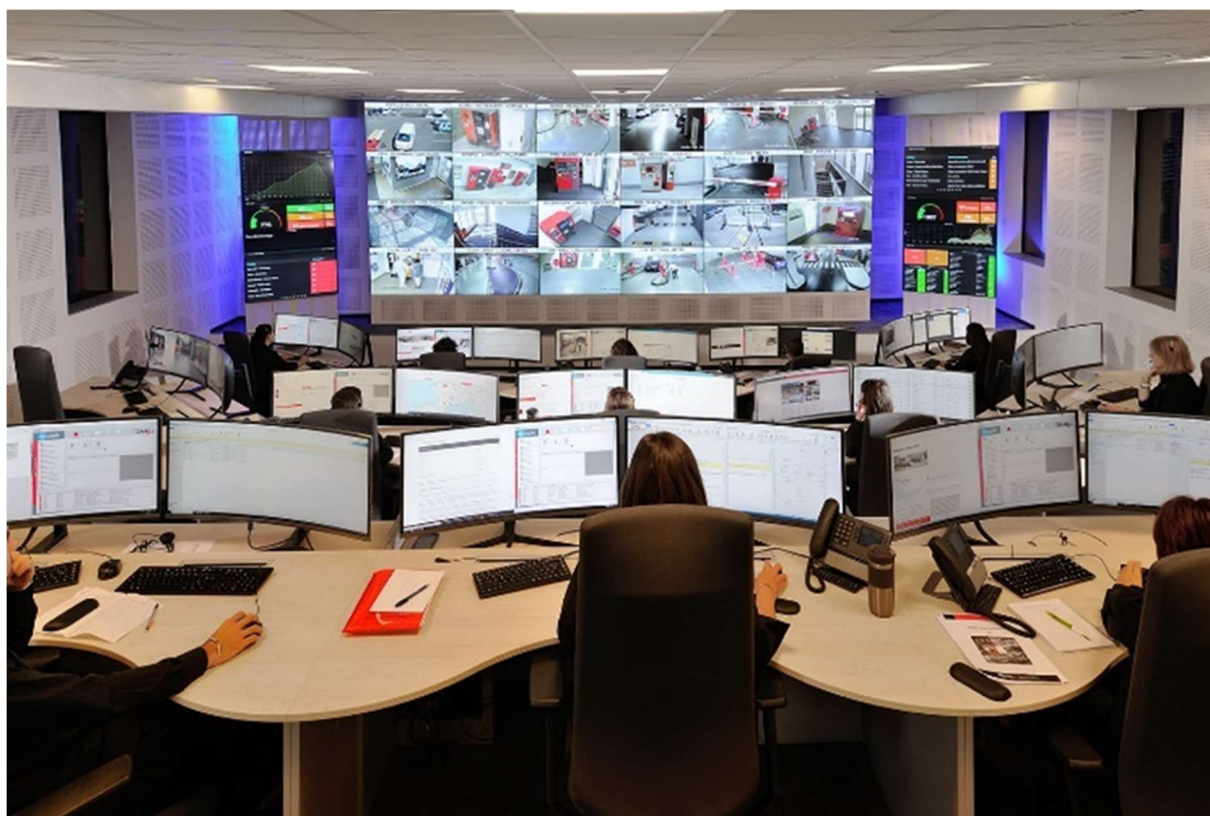
## 2.4 Gestion des réclamations

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

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

- | Par téléphone : 09 86 86 86 90 (N° gratuit) du lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Q-Park France - Service Clients - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par courriel : [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr)
- | Sur Internet : [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

À tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Portes-lès-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

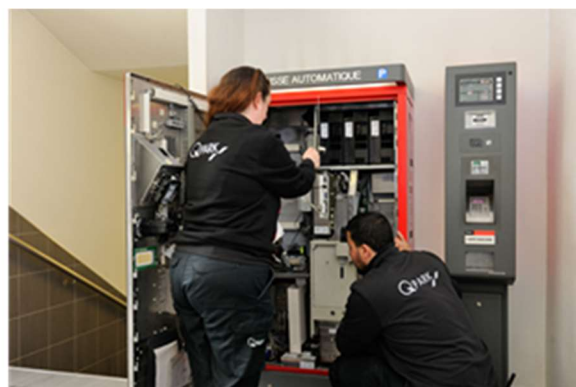
### 3.1 Equipements

Matériel de péage Scheidt And Bachmann :

- | 2 caisses automatiques avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 1 caisse manuelle
- | 2 bornes d'entrée
- | 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- | 1 lecteurs piétons au niveau des accès du Centre Commercial

Organes de sécurités :

- | Centrale Incendie
- | Centrale CO/NO
- | Ventilation et Désenfumage
- | Sonorisation de secours
- | Portes coupe-feu
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure
- | 3 Portails automatiques



## 3.2 Maintenance générale

Nous vous présentons ci-après la liste des équipements faisant l'objet d'une vérification réglementaire et en annexe la périodicité des visites.

Lots	Sociétés
Ascenseur	OTIS
Portails automatiques	Copas
Contrôle d'accès	Scheidt and Bachmann
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Amperis
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/CN Contrôle de gaz	Analyse Détecteur Sécurité
Système de Sécurité Incendie	Ampéris

## 3.3 Travaux de renouvellement

Lots	Sociétés	Interventions
Contrôle d'accès	Sheidt and bachmann	12/01 Vérification et contrôle 10/10 Travaux - Remplacement Bornes Entrées et Sorties 21/10 Travaux - Remplacement Lecteur CB - Borne Sortie
Extincteurs	ROT	21/12 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis	23/06 Vérification et contrôle
Contrôle et vérifications des installations électriques	Ampéris	24/06 Vérification et contrôle 27/07 Travaux - Remplacement Onduleur Baie informatique
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	18/12 Vérification des installations électriques
Entretien des extractions/ventilations	Amperis	24/06 Vérification et contrôle
Portails automatiques	Copas Systeme	15/02 Vérification et contrôle 15/09 Vérification et contrôle
Portes coupe feux	Kone	08/12 Vérification et contrôle
Système contrôle CO/NO	ADS	02/12 Vérification et contrôle
Système de Sécurité Incendie	Amperis	10/06 Vérification et contrôle 12/12 Vérification et contrôle

## 3.4 Démarche QSE

### I Opérateur certifié QSE

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

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

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

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

Pour valider cette démarche volontaire, Q-Park a fait appel à AFNOR Certification, organisme indépendant en charge de la vérification de la bonne application des exigences des 3 référentiels Q, S et E. Obtenue en 2019, cette certification a été confirmée fin 2022 par des audits sur sites.



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

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

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



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



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



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

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





## 4 Compte-rendu financier

### 4.1 Politique tarifaire & évolution

#### 4.1.1 Parc La Capelle

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

Horaires	Prix	
	Basse saison	Haute saison
15 mn	0,60 €	0,80 €
30 mn	0,80 €	1,10 €
45 mn	1,10 €	1,30 €
1 h	1,30 €	1,50 €
24 h	10,60 €	12,70 €
Titre Perdu	10,60 €	12,70 €

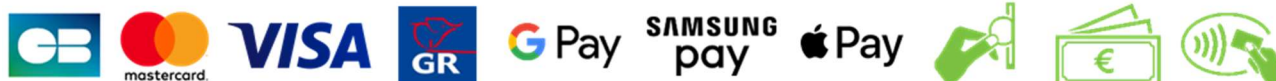
Tarifs abonnés	Prix
7x24 Moto	30.90 €
7 x 24	60.50 €
Bureau L - S	44.20 €
Bureau L - S	48.90 €

##### Forfaits & cartes prépayées (gamme tarifaire complète en annexe)

Multipass	Prix
2 jours	12 €
3 jours	16,50 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 jours	55 €
31 jours	66 €

Cartes pré-payées	
Période	Prix
24 heure	28,80 €
48 heures	57,60 €
72 heures	86,40 €
96 heures	115,20€

##### I Moyens de paiement



## 4.2 Fréquentation & recettes

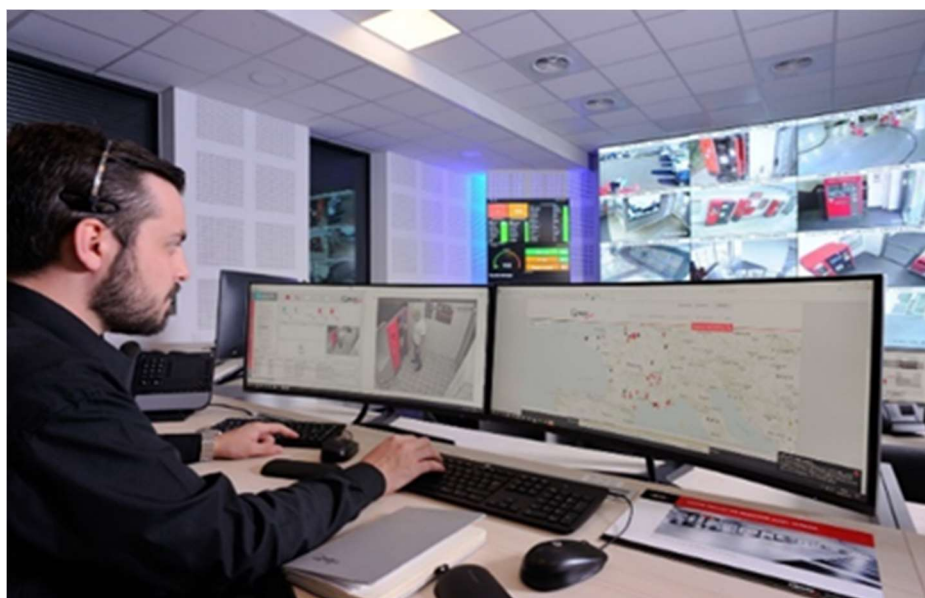
### 4.2.1 Analyse globale

#### I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	225,9	243,2	8%
Recettes abonnés	40,5	49,7	23%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,1	0,2	197%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>266,5</b>	<b>293,1</b>	<b>10%</b>

Par rapport à l'exercice 2021 nous constatons en 2022 une variation du chiffre d'affaires global de l'ordre de + 10 %.

Dans le détail les recettes « horaires » affichent en 2022 une hausse de 8 % par rapport à l'exercice précédent, les recettes « abonnés » en hausse de 23% et les recettes ventes diverses en hausse de 197%

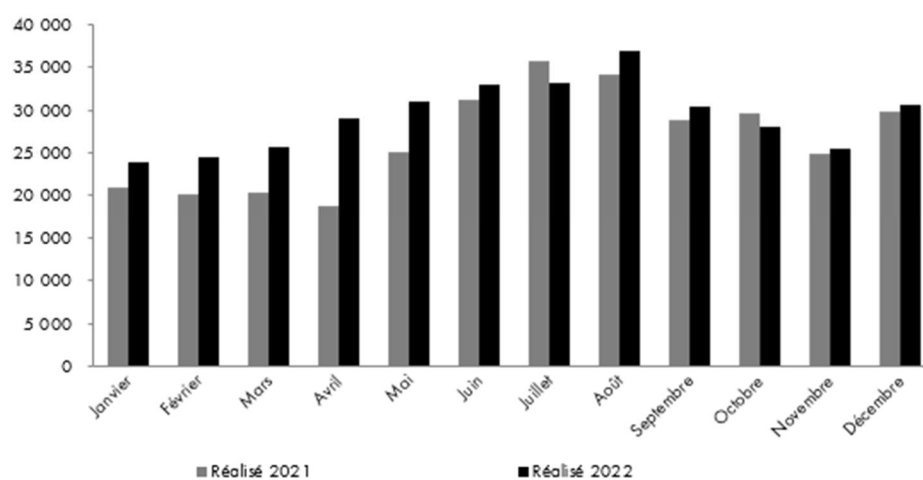




## I Evolution du chiffre d'affaires mensuel (en € TTC)

Chiffre d'affaires TOTAL TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	20 967	23 890	2 924
Février	20 271	24 503	4 233
Mars	20 331	25 794	5 462
Avril	18 902	29 015	10 113
Mai	25 068	31 038	5 970
Juin	31 215	32 907	1 692
Juillet	35 692	33 097	-2 595
Août	34 235	36 894	2 659
Septembre	28 839	30 479	1 640
Octobre	29 602	27 994	-1 608
Novembre	24 912	25 539	627
Décembre	29 740	30 540	800
<b>Total</b>	<b>319 774</b>	<b>351 690</b>	<b>31 916</b>

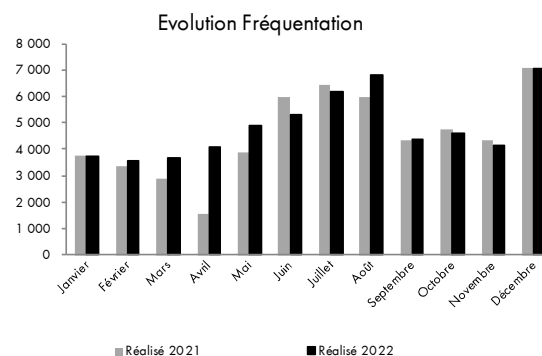
Evolution Chiffre d'Affaires Total Millau Parc Capelle TTC



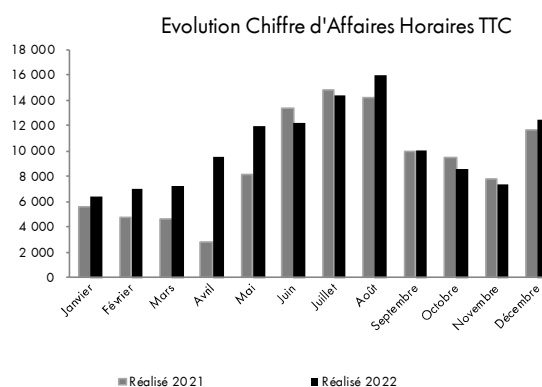
## 4.2.2 Analyse détaillée des recettes

### I Les Horaires

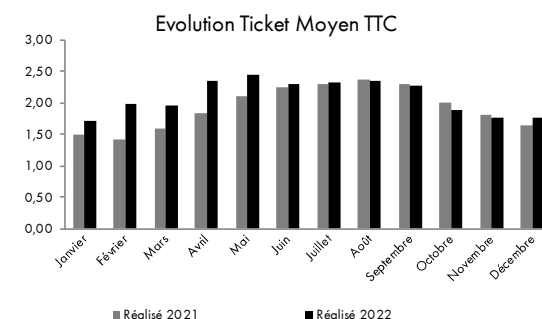
Fréquentation	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	3 735	3 731	-4
Février	3 339	3 541	202
Mars	2 910	3 683	773
Avril	1 549	4 072	2 523
Mai	3 858	4 889	1 031
Juin	5 956	5 330	-626
Juillet	6 448	6 195	-253
Août	5 994	6 788	794
Septembre	4 327	4 399	72
Octobre	4 724	4 574	-150
Novembre	4 318	4 136	-182
Décembre	7 102	7 046	-56
<b>Total</b>	<b>54 260</b>	<b>58 384</b>	<b>4 124</b>



Chiffres d'affaires horaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	5 575	6 347	772
Février	4 778	6 982	2 204
Mars	4 660	7 227	2 567
Avril	2 848	9 547	6 700
Mai	8 104	11 965	3 861
Juin	13 383	12 231	-1 153
Juillet	14 751	14 365	-386
Août	14 154	15 906	1 751
Septembre	9 933	10 022	88
Octobre	9 496	8 604	-891
Novembre	7 811	7 331	-480
Décembre	11 720	12 411	690
<b>Total</b>	<b>107 213</b>	<b>122 938</b>	<b>15 725</b>



Ticket Moyen TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	1,49	1,70	0,21
Février	1,43	1,97	0,54
Mars	1,60	1,96	0,36
Avril	1,84	2,34	0,51
Mai	2,10	2,45	0,35
Juin	2,25	2,29	0,05
Juillet	2,29	2,32	0,03
Août	2,36	2,34	-0,02
Septembre	2,30	2,28	-0,02
Octobre	2,01	1,88	-0,13
Novembre	1,81	1,77	-0,04
Décembre	1,65	1,76	0,11
<b>Total</b>	<b>1,98</b>	<b>2,11</b>	<b>0,13</b>



Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	54 260	58 384	8%
Ticket moyen TTC en €	1,98	2,11	7%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	107 213	122 938	15%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	163 866	168 927	3%
Total CA horaires et assimilés	<b>271 079</b>	<b>291 865</b>	<b>8%</b>

L'analyse détaillée qui précède permet de constater qu'en 2022, la fréquentation horaire est en hausse de 8 % avec une hausse de 15 % du Chiffre affaire et une hausse du ticket moyen de 7%.

Le chiffre d'affaires assimilés est en augmentation de 3 % principalement sur les hausses des ventes diverses auprès de nos partenaires.

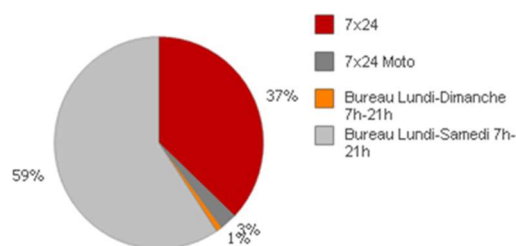
Au global le chiffre d'affaires horaires et assimilés évolue à la hausse de 8% par rapport à l'année 2021.



## I Les abonnés

Nombre	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	72	102	30
Février	75	102	27
Mars	81	106	25
Avril	88	108	20
Mai	88	104	16
Juin	92	106	14
Juillet	92	106	14
Août	94	105	11
Septembre	95	105	10
Octobre	96	109	13
Novembre	96	108	12
Décembre	99	113	14
<b>Total</b>	<b>1 068</b>	<b>1 274</b>	<b>206</b>

Chiffres d'affaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	3 292	4 758	1 466
Février	3 452	4 757	1 305
Mars	3 671	4 944	1 273
Avril	3 991	5 038	1 047
Mai	4 001	4 849	848
Juin	4 117	4 962	844
Juillet	4 229	4 995	766
Août	4 325	4 932	607
Septembre	4 324	4 923	599
Octobre	4 354	5 130	776
Novembre	4 347	5 073	725
Décembre	4 517	5 247	730
<b>Total</b>	<b>48 622</b>	<b>59 608</b>	<b>10 986</b>



Le nombre d'abonnés à fin décembre 2022 est en augmentation de 19 % soit ce qui représente 206 contrats et qui génère un chiffre d'affaires en hausse de 23%.

## 4.3 Compte de résultat

(En Milliers Euros)	2022	2021	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	243,2	225,9	17,3	7,7%
Recettes abonnés	49,7	40,5	9,2	22,6%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	0,0	0,0		
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>292,9</b>	<b>266,4</b>	<b>26,5</b>	<b>9,9%</b>
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
<b>Solde sur travaux refacturés</b>				
Coût du personnel interne	-32,3	-43,5	11,2	-25,8%
Personnel intérimaire				
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel	-0,2		-0,2	
Supports opérationnels	-3,8	-3,6	-0,2	6,3%
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-36,2</b>	<b>-47,1</b>	<b>10,9</b>	<b>-23,0%</b>
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plafl)	-8,0	-7,0	-1,1	15,1%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,4	-0,3	-0,1	30,1%
Autres taxes diverses				
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-8,4</b>	<b>-7,3</b>	<b>-1,1</b>	<b>15,7%</b>
Eau & énergie	-9,2	-9,5	0,3	-3,1%
Fournitures de parking/voirie	-1,6	-1,8	0,3	-13,9%
Entretien de l'ouvrage	-2,0	-2,9	0,9	-31,6%
Maintenance des équipements de parking	-16,7	-19,1	2,4	-12,5%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-2,3	-2,7	0,4	-13,4%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,2	-8,2		0,0%
Assurance parking	-2,5	-2,3	-0,2	9,8%
Coût de la gestion de l'argent	-2,1	-1,4	-0,7	54,3%
Coût du marketing opérationnel	-0,2	-0,3	0,1	-23,4%
Coût des véhicules d'exploitation				
Frais de voyages & mission/réception	-0,0		-0,0	
Charges administratives d'exploitation	-3,3	-2,2	-1,1	51,8%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-10,6	-10,7	0,2	-1,7%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	0,2	-0,6	0,8	-134,7%
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-103,2</b>	<b>-116,0</b>	<b>12,8</b>	<b>-11,0%</b>

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-30,0	-20,6	-9,4	45,5%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-30,0</b>	<b>-20,6</b>	<b>-9,4</b>	<b>45,5%</b>
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-0,6	-0,3	-0,3	103,7%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-15,5	-16,1	0,6	-3,6%
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-46,1</b>	<b>-37,0</b>	<b>-9,1</b>	<b>24,5%</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-149,4</b>	<b>-153,1</b>	<b>3,7</b>	<b>-2,4%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>143,6</b>	<b>113,4</b>	<b>30,2</b>	<b>26,6%</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-38,8	-36,5	-2,2	6,2%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
<b>Total Amortissements</b>	<b>-38,8</b>	<b>-36,5</b>	<b>-2,2</b>	<b>6,2%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>104,8</b>	<b>76,9</b>	<b>27,9</b>	<b>36,4%</b>
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
<b>RESULTAT FINANCIER</b>				
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>				
Impôts sur les sociétés	-26,9	-20,4	-6,5	32,1%
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>77,9</b>	<b>56,5</b>	<b>21,4</b>	<b>37,9%</b>

Le chiffre d'affaire global du contrat s'élève à 292K€ en 2022 et le CEP prévisionnel prévoyait un chiffre d'affaire de 251K€ pour cette année.

Nous restons en dessous du prévisionnel pour les recettes abonnés, mais les recettes horaires quant à elles sont au-dessus de ce prévisionnel de 40K€.

Le chiffre d'affaire évolue donc de 9,9% soit 26,5K€ par rapport à 2021 avec comme principale évolution les recettes abonnés.

Plus bas, on retrouve une économie de 11% sur les charges directes de production soit 12.8 K€ d'amélioration en grande partie dû au coût du personnel interne (11.2 K€ suite à un agent en moins en 2022) et remplacé par Sarah Joubert qui a été recruté pour pallier à cette absence.

La part fixe de la redevance est en hausse de 9.4 K€ sur 2022 soit 45.5% du fait de l'exonération sur 2021 suite au Covid et aux mesures d'accompagnement de la Ville de Millau dans cette année au contexte difficile.

Au final, on constate un Résultat d'exploitation en évolution de +36.9% soit 27.9K€ en plus vs 2021 et un résultat net de +37.9% soit 21.4K de plus vs 2021 pour représenter 77,9K€ en 2022.

## 5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

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

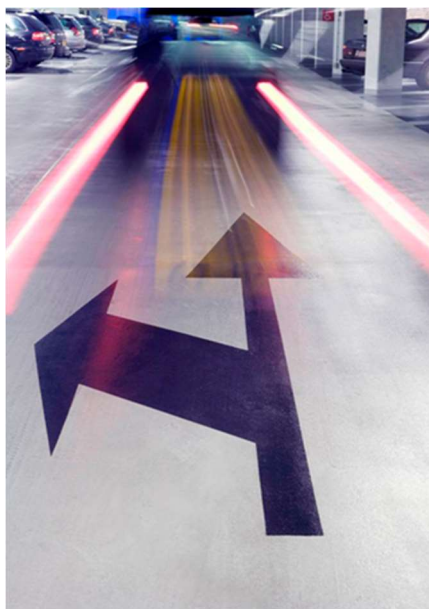
Annexe H : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

Annexe I : Q-Park en Bref

Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

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





## Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc	
Nom	Parking La Capelle
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	SE
Nombre de niveaux	1
Adresse	Boulevard des Gantières
Entrée(s) voitures (adresse)	Boulevard des Gantières 12100 Millau
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Du Rajol 12100 Millau
Coordonnées (tél, mail)	Tel : 05 65 60 02 31 Exploitation.millau@q-park.fr
A proximité du parc	Commerces
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24 7j/7
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24 7j/7
Capacité (nombre de places)	316
Dimension des places	2,50 m x 4,60 m
Nombre de places pour handicapés	7
Nombre de places deux roues	4
Hauteur maximum	1,90 m
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo Protection	Oui

## Annexe B : Gamme tarifaire des parcs au 1<sup>er</sup> janvier 2022

### I Horaires

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

## I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	30.90 €	92.80 €	171.00 €	329.90 €
7x24	60.50 €	181.50 €	333.00 €	657.80 €
Bureau L- S	44.20 €	132.60 €	255.00 €	449.50 €
Bureau L- D	48.90 €	146.70 €	260.50 €	524.10 €

## Annexe C :

### 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 à Valence composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro gratuit : 09 86 86 86 90 Sur le site <a href="http://www.q-park.fr">www.q-park.fr</a> , un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : <a href="mailto:service.clients@q-park.fr">service.clients@q-park.fr</a> Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés. Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Missions	Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations... Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats. Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

### Description du Service recouvrement

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

## Annexe D : QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les 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

*Ce document est fourni en version dématérialisée.*

## Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de				Somme de		Somme de		Somme de		
			Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
QPFS Q-Park France Services	Biens de retour	Millau - Capelle	341 670	20 366	0	0	362 036	-211 119	-37 118	0	-248 237	130 551	113 799
	<b>Total Biens de retour</b>		<b>341 670</b>	<b>20 366</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>362 036</b>	<b>-211 119</b>	<b>-37 118</b>	<b>0</b>	<b>-248 237</b>	<b>130 551</b>	<b>113 799</b>
	Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	0	0	13 236	-10 088	-1 655	0	-11 742	3 148	1 494
	<b>Total Biens de reprise</b>		<b>13 236</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13 236</b>	<b>-10 088</b>	<b>-1 655</b>	<b>0</b>	<b>-11 742</b>	<b>3 148</b>	<b>1 494</b>
<b>Total QPFS Q-Park France Services</b>			<b>354 906</b>	<b>20 366</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>375 272</b>	<b>-221 207</b>	<b>-38 773</b>	<b>0</b>	<b>-259 979</b>	<b>133 699</b>	<b>115 292</b>
<b>Total général</b>			<b>354 906</b>	<b>20 366</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>375 272</b>	<b>-221 207</b>	<b>-38 773</b>	<b>0</b>	<b>-259 979</b>	<b>133 699</b>	<b>115 292</b>

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

Les nouvelles organisations centralisées des fonctions supports au sein de Q-Park France et de Q-Park Groupe ont entraîné des changements sur la répartition des Missions de Direction et d'Assistances (**MDA**) qui sont reportées dans les Comptes Rendus Financiers (**CRF**).

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

- I Les Services Supports Centraux** : Direction Générale, Financière, Ressources Humaines, Commerciale, Construction, Marketing, Juridique.
- I Les Services Supports Opérationnels Centralisés** : Exploitation, Achats, Gestion de la maintenance et du patrimoine.
- I 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).

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
<b>Clés de répartition</b>					
Total des dépenses Supports Services Généraux				<b>A</b>	6 011 042
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				<b>B</b>	1 477 023
Total des dépenses Supports informatiques				<b>C</b>	4 082 884
					11 570 948
Chiffres d'Affaires HT Groupe				<b>D</b>	113 284 943
Chiffres d'Affaires HT du contrat				<b>E</b>	292 915
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				<b>A x (E/D)</b>	15 542
- Supports Services Opérationnels				<b>B x (E/D)</b>	3 819
- Dépenses et Supports informatiques				<b>C x (E/D)</b>	10 557



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

### I Le Groupe Q-Park

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

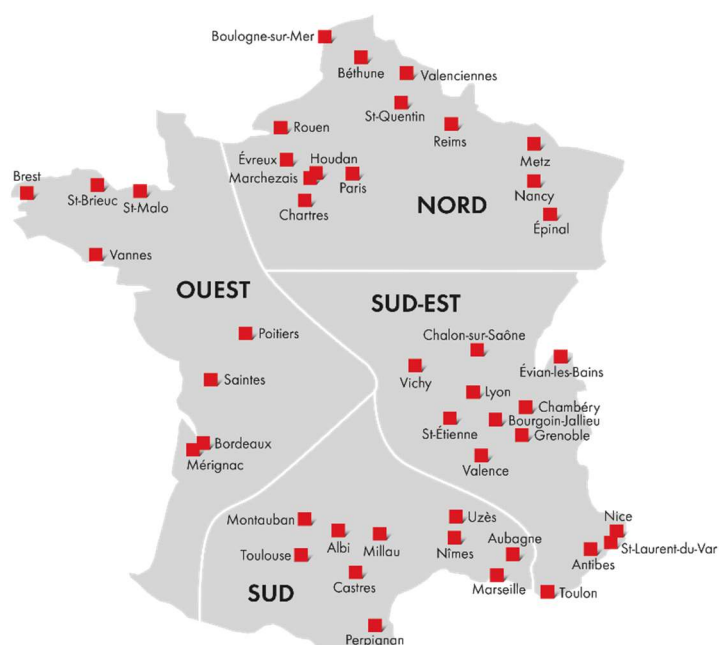
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropoles européennes : Londres, Berlin, Amsterdam,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



### I Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, Q-Park est une entreprise européenne spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, et également à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux. Acteur majeur du marché du stationnement, Q-Park France a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.

- I Présence dans 70 villes
- I 220 parkings
- I 127 000 places de stationnement
- I 132 M€ de CA en 2019 (175 M€ 2022)
- I Près de 60 000 abonnés
- I 420 collaborateurs (au siège et en régions)



Annexe I : Q-Park en Bref

Janvier 2022 | Paris La Défense

www.defense-92.fr p. 1/4

[Visualiser l'article](#)

## Avec Q-Park les parkings de La Défense prennent un nouveau départ



Après plus de deux décennies de gestion Indigo, Paris L

C'est un changement qui est passé quasiment inaperçu au même où les cadres de La Défense sont retournés massivement quelques 20 000 places de parking de La Défense. [Indigo pour les huit prochaines années, des parcs de stationnement](#)

Une transition préparée en trois mois seulement qui s'est très bien passée. Nous avions un peu d'appréhension parti il a coupé ses réseaux et il a fallu que nous connectons de Q-Park France qui compte près de 2 000 contrats d'ab au plus gros client qui en loue plus de 2000). Sur l'aspect compte dans ses effectifs de La Défense une équipe d'un

Pour les quatorze parkings que gère désormais Q-Park à pluriannuel de 37 millions d'euros. « C'est un montant d' durant les trois premières années, indique Michèle Salv usagers pour changer l'image des parcs de stationnement



Michèle Salvadoretti est la directrice de [Q-Park](#)

en France [Defense-92.fr](#)

« Nous souhaitons tout d'abord renforcer la qualité de l'expérience clients dans les parkings du territoire. La propreté, la sécurité et la simplicité du parcours sont au coeur de nos préoccupations », glisse Pierre-Yves Guice le directeur général de Paris La Défense.

Concrètement Q-Park compte offrir une « montée en gamme » en déployant des matériaux « nobles », en passant la totalité de l'éclairage au Led, et en poursuivant la sécurisation des parkings avec le déploiement de nouvelles caméras de surveillance. La signalétique piétonne et routière sera elle revue afin d'être harmonisée à l'ensemble des parkings.

Si les parkings rénovés les plus récemment comme ceux de Corolles et Iris bénéficieront de petites retouches, certains vont connaître une grosse modernisation. Le premier à subir une refonte majeure dès cette année, sera le plus ancien du quartier d'affaires, celui du quartier Boieldieu. Q-Park emboîtera le pas par la suite avec les parkings P1 et P2 (les parkings du Westfield Les 4 Temps) puis le parking Centre Grande-Arche.

Q-Park compte aussi s'adapter aux nouveaux besoins des usagers et surtout des mobilités douces et électriques. « Nous allons déployer environ 300 bornes de recharges pour voiture électrique s'ajoutant aux 230 existantes », promet Michèle Salvadoretti. Pour les cyclistes qui souhaitent laisser leur vélo sous la dalle, Q-Park va ajouter 300 arceaux aux 500 actuels.

Février 2022 | Paris

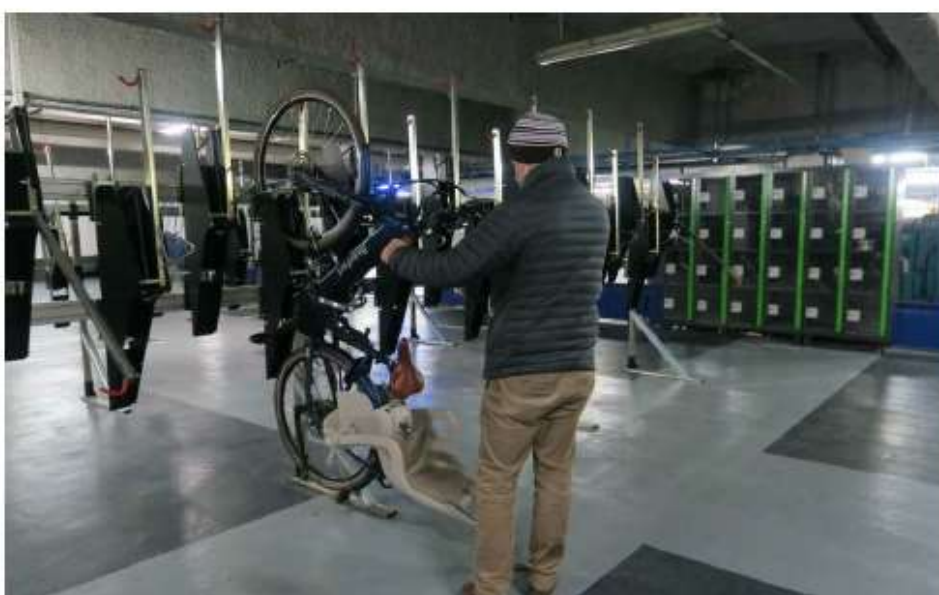
www.leparisien.fr

p. 1/3

[Visualiser l'article](#)

## Trouver un parking vélos sécurisé dans le Grand Paris : pourquoi on peut espérer la fin de la galère

Avec le boom des ventes de bicyclettes, de nombreux cyclistes sont en quête de stationnement sécurisé et protégé. Face à cette demande, les opérateurs de parkings souterrains commencent à réaménager leurs espaces. En 2022, plusieurs centaines de places doivent voir le jour dans le Grand Paris.



DDWYGAV5h1Wj4D Vh\_LJns-4-Njg58a4PK5p1VW\_LQaT\_QLn02-e8P11P10M2q3YrH06u4duT8wWNCMA

A Paris et à La Défense, les parkings vélos se développent. Certains ont même des casiers dédiés aux cyclistes. LP/Sébastien Compagnon

Thibault est contrarié. Malgré ses recherches, cet adepte du vélotaf, qui vient d'emménager dans le quartier des Batignolles, à Paris (XVII<sup>e</sup>), ne parvient pas à trouver un espace de stationnement sécurisé pour ses trois vélos. « Il n'y a aucun local à vélo dans ma résidence des années 1970, souffle-t-il. Il y a pourtant 50 box pour voitures dans les quatre niveaux du sous-sol ! J'ai écrit au syndic à ce sujet. On m'a répondu sèchement que les propriétaires des box n'en voulaient pas. Au nom de quoi seuls des véhicules encombrants et polluants auraient le droit de se garer dans mon immeuble ? »

Dans le Grand Paris, de nombreuses copropriétés rechignent encore à créer ou étendre les espaces pour garer les vélos. « C'est un sujet de tensions récurrent, alors que des solutions simples et pas très chères sont possibles », regrette Jean-Sébastien Catier, le président de l'association de cyclistes Paris en Selle.

Faute de solution à demeure, Thibault s'est renseigné sur les « vélobox » fermés, aménagés dans la rue par la Ville de Paris. Mais ils sont tous complets ou trop éloignés... Notre vélotafeur est donc allé voir sur le site Velhome.co, une plate-forme en ligne de mise en relation entre propriétaires de local vélo et cyclistes en manque de solutions. Déception là encore : le site ne compte à ce jour qu'une demi-douzaine de propositions dans Paris... Et aucune dans son quartier.



## Février 2022 | Partenariat Q-Park et Izivia

	Famille du média : Médias spécialisés grand public	15 Février 2022
	Audience : 2076921	Journalistes : -
www.turbo.fr	Sujet du média : Auto-Moto-Cyclo	Nombre de mots : 6802
		p. 1/3

### 4000 bornes de recharge dans les parkings Q-Park d'ici 2024



Grâce à un grand partenariat entre Q-Park et l'opérateur Izivia, pas moins de 4000 bornes de recharge seront installées dans les parkings publics urbains de France d'ici 2024, dont 1000 rien qu'en 2022.

Au 31 décembre dernier, on recensait très exactement 53 667 points de recharge. Ce chiffre, qui vient d'être officialisé par le partenariat Q-Park et Izivia constitue une nouvelle étape dans l'essor des voitures électriques. Nous entre l'un des leaders de l'exploitation des solutions de charge ouvertes au public dans le monde, et Izivia, qui a déjà installé plus de 8% des capacités de charge en France par rapport au nombre de bornes, nous permettront de renforcer des zones d'une importance capitale en la matière.

#### Renforcer les centres-villes en solutions de charge

Les 240 parkings publics gérés actuellement par Q-Park se situent en effet dans les centres-villes. Celles qui concentrent le plus de véhicules, donc, et qui doivent être équipées de bornes de recharge pour les voitures électriques en adaptant leurs infrastructures. Les utilisateurs de ces bornes de charge et le partenariat entre les deux sociétés devrait permettre de répondre à la demande croissante de véhicules électriques. Les bornes de charge sont en effet souvent des particuliers qui gèrent leur automobile 2 à 3 heures par jour, principalement la nuit ou encore, des employés de société qui ont besoin de se recharger pendant leur pause. Le partenariat défini par Q-Park et Izivia consistera donc à équiper massivement ces parkings de bornes de charge de puissance comprise entre 7 et 22 kW, qui paraissent les plus pertinentes et adaptées.

#### Quel prix pour ces futures bornes ?

Q-Park et Izivia donnent déjà des précisions sur le fonctionnement de ces futures bornes de recharge. Elles seront accessibles à tous soit via le pass Izivia, soit via le badge des sociétés concurrentes, ou encore sans badge en payant par carte bancaire à l'aide de son smartphone en flashant un QRcode présent sur la borne. Le tarif sera de 1€ TTC par charge, plus 30 centimes d'euro TTC le kWh. On parle ici du tarif pour les utilisateurs du pass Izivia : si vous vous servez d'un badge d'un autre opérateur de mobilité, ce dernier pourrait ajouter des frais additionnels. Notons par ailleurs que ces tarifs ne concernent que la charge électrique et s'ajoutent aux frais de stationnement, que vous soyez abonné du parking ou simple visiteur. Les bornes fonctionneront sans réservation et elles seront nombreuses : après la construction des 1000 premières bornes en 2022 puis de 1500 autres bornes en 2023 et des 1500 bornes restantes en 2024, elles permettront d'arriver à une capacité de recharge pour véhicules électrique dans chacun des parkings de Q-Park (actuellement au nombre de 240 on le rappelle). Celles de 7 kW restitueront environ 50 kilomètres d'autonomie en une heure de charge, contre environ 150 kilomètres pour celles de 22 kW.



Les puissances de charge de ces nouvelles bornes iront de 7 à 22 kW. Et dans un second temps, des bornes de charge rapide pourraient se rajouter sur le réseau.

#### La maintenance des bornes assurée par Izivia

Q-Park confie donc la gestion et la maintenance des bornes à Izivia, filiale d'EDF spécialisée depuis plus de 20 ans sur la recharge électrique automobile, qu'elle soit publique ou privée, en entreprise. L'opérateur garantira le bon fonctionnement des bornes avec une supervision en temps réel de l'état de fonctionnement des bornes, une hotline disponible 24h/24 en cas de problème, ainsi qu'un service d'intervention sur place dans les situations où la réparation à distance sera impossible. Et Izivia prendra également en charge les bornes électriques déjà installées dans les parkings Q-Park avant ce partenariat.

Mars 2022 | Chambéry

## VITRAGE CHANTIER

Mise en œuvre du verre fabriqué par Glasfabrik Lamberts et commercialisé par Glass Partners Solutions

### Verre coulé en forme de U pour un parking de Chambéry

La miroiterie de Chartreuse vient de terminer le parking aérien Q-Park Ravet, avenue des Ducs de Savoie à Chambéry (73). Au moindre rayon de soleil, la façade entière semble rayonner. Laurent Personnaz, directeur général de la miroiterie de Chartreuse (implantée à Voiron, en Isère), nous a détaillé les nombreuses contraintes auxquelles il a été confronté pour réaliser ce bâtiment sortant de l'ordinaire.

Le bâtiment est construit sur un terrain situé dans un quartier de logements et présente une forme quelque peu biscornue. Il est entouré respectivement, par une avenue, une rue partant de cette dernière et franchissant un pont sur la ligne SNCF de Chambéry à Turin (donc particulièrement fréquentée y compris la nuit par du fret), cette voie ferrée longeant la partie arrière du terrain.

#### Un an de pose

Le parking lui-même se compose d'une "rue" montante de 15 m de large pour le stationnement en épi des voitures et d'une descente rapide pour la sortie. Les façades extérieures sont entièrement revêtues de "Linit", ce qui lui donne une belle unité et permet aussi la large pénétration de la lumière naturelle. Le Linit est un verre coulé en forme de U, émaillé sauf sur les ailes et trempé. En fonction de la forme du bâtiment, on trouve 2 200 volumes de différentes hauteurs allant jusqu'à 4,20 m et imposant 1 200 côtes différentes. Durée totale de la pose du Linit : un an.

#### Les contraintes internes au chantier

La première contrainte est venue d'une demande de l'architecte imposant que les pinces d'accroche des volumes verriers soient de lon-



gueur inférieure à 50 mm. Il a donc fallu faire valider un système spécifique avec une pince plus importante, revêtue d'EPDM pour maintenir le verre. Le contrôle de cette attache a été réalisé par le bureau Alpes Contrôle. Ce dernier a imposé des essais sismiques vu la situation géographique de Chambéry. Ces essais ont été réalisés par le CSTB à Marne-la-Vallée, qui a délivré un ATEX.

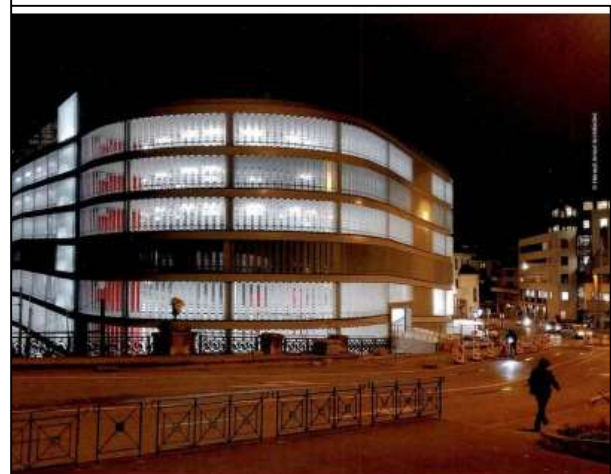
Les contraintes météorologiques ont aussi été prises en compte, en effet à Chambéry les températures varient de -15 °C à +35 °C. La deuxième contrainte est issue de la forme très spécifique du bâtiment lui-même qui a imposé, pour répondre à la diversité des côtes, trois jeux de production avant coupe, puis trempage et émaillage. Pour des raisons de fabrication, les lots ont été livrés par paire et ont entraîné une

découpe et un stockage chez la miroiterie de Chartreuse. Pour permettre le repérage des volumes, ils ont été identifiés par zones de pose.

#### 8 800 vis de fixation

L'adaptation aux deux matériaux de support : béton ou métal suivant les emplacements a entraîné l'utilisation de deux pièces de fixation différentes, ainsi que la réalisation de gabarits droits ou courbes. Les potes de fixation sont inclinées car tous les volumes sont posés en biais, souvent les cales de pose sont en "queue de billard".

Il a été nécessaire de trouver le couple de serrage idéal pour régler correctement les visseuses. En effet, 2 200 volumes différents représentent 8 800 vis de fixation et 8 800 vis de serrage des contre-plaques, d'où l'intérêt de trouver le bon serrage pour calibrer les visseuses.



... une bonne partie de ces es a été découverte en cours de l'état en effet particulièrement s'en apercevoir sur les plans initiaux.

#### Contraintes d'ordonnement

... site immédiate de la ligne SNCF ne so fait que dans certaines zones ot la pose des volumes verriers a r par l'extérieur. La proximité des sous tension a imposé l'emploi de un type spécifique et le travail de jonction des heures où la SNCF se couper l'alimentation électrique.

A certains moments, ce sont même des cradistes qui ont réalisé la pose.

Pour commencer le tout, le client Q-Park avait un délai impératif pour démarrer son exploitation, donc il n'était pas question du moindre retard.

En conclusion, ce fut un chantier difficile, depuis les prises de côtes et les interfaces délicates avec le métallier et le gros œuvre, jusqu'à la logistique de mise en œuvre. C'était la première fois que du verre profilé était mis en œuvre de manière inhabituelle et les deux chefs chargés d'affaires (gros œuvre et installation de verre) ont été extrêmement sollicités. Et néanmoins le bâtiment est une vraie réussite et une belle carte de visite pour la miroiterie de Chartreuse. ■

#### PANNEAU DE CHANTIER

**Maitre d'ouvrage :** Q-Park, Michèle Savadotti, directrice générale.

**Architectes :** Héroult, Arnod Architectes à Paris, 93 et Grenoble, 38.

**Gros œuvre :** Entreprise Chenu à Bourjon-Jallieu, 35.

**Serrurerie :** Entreprise Blanchet à Montbrison, 42.

**Vitrage :** Linit fabriqué par Glasfabrik Lamberts GmbH, à Würselen Allemagne. Titulaire du label Ecoglass et commercialisé par GPS (Glass Partners Solutions) à Anglet, 64.

**Installation :** miroiterie de Chartreuse à Voiron, 38.





Juin 2022 | Antibes

## Antibes-Juan-les-Pins

# Q Park récupère le parking de la médiathèque en juin

**Conseil municipal** Ayant déjà en main plusieurs parkings de la ville, la société va se charger de celui-ci. Elle a remporté le marché face à l'exploitant précédent, Effia stationnement.

Puissance quatre. Dès le mois prochain, Q Park récupère la gestion du parking de la médiathèque. L'opérateur s'apprete ainsi à jeter d'un monopole sur Antibes puisqu'il est déjà lié par un contrat à la Ville pour celui du Pré-des-Pêcheurs, La Poste et les Frères-Olivier. Et ce, jusqu'au 17 novembre 2043 - on compte aussi, dans un autre contrat, le Parking Poirier. Lors du dernier conseil municipal, la majorité a annoncé que la société basée aux Pays-Bas a remporté le marché pour la structure installée sous Albert-Camus. Jusqu'à présent, c'était Effia qui était à la barre via une délégation de service public pour ce site ouvert en 2009 (1). Le contrat arrivant à son terme le 2 juin, une procédure a été lancée pour désigner le nouvel exploitant. Le sortant a présenté sa candidature, tout comme Interparking et donc Q Park qui a remporté le marché pour la structure de 193 places (dont cinq pour motos).



Le parking vit ses derniers jours entre les mains d'Effia.

(Photo M. D.)

### « Géré aussi mal que les autres ? »

Un choix qui laisse dubitative Michèle Muratore : « Si l'on regarde les résultats des enquêtes de satisfaction des sites qu'ils gèrent on retrouve toujours les mêmes problèmes : la propreté, les machines à CB qui ne fonctionnent pas, les ascenseurs souvent en panne, des problèmes d'aération... » Pointant un « souci de qualité et sans doute un manque de personnel pour répondre aux demandes des usagers », l'élu(e) d'opposition se réfère aux chiffres : « La satisfaction s'élève à 47 % au Pré-des-Pêcheurs, 38 % aux Frères-Olivier et 34 % à La Poste. » Pas assez pour se réjouir, trop pour ne pas

s'inquiéter selon la représentante de La Gauche solidaire, écologique et démocratique : « Comment sera géré celui de la médiathèque ? Aussi mal que les autres ? » Selon le maire Jean Leonetti, les prochaines études clients devraient donner de meilleurs chiffres : « Nous avons tiré des enseignements de nos expériences. La qualité sera plus élevée qu'avant. » Ce serait d'ailleurs ce critère qui aurait fait pencher la balance en plus de la politique tarifaire selon le premier magistrat qui, aux termes des négociations a obtenu que le délégataire ne demande aucune compensation des gratuities. Alors qu'aujourd'hui, la Ville doit 60 000 euros par an à Effia. Concernant les redevan-

ces, elles devraient être de l'ordre de 110 000 euros par an pour la commune (2). Soit cinq fois plus que la somme actuelle : à savoir 20 000 euros par an. Bref, l'opération est gagnante pour la collectivité.

### Deuxième heure gratuite mercredi et dimanche

Et pour les clients ? Si depuis son ouverture en 2009 les tarifs ont augmenté (pour encadrer), l'offre d'abonnement proposée par le nouveau délégataire est à « tarification équivalente à l'achèfle ». Sinon, la première heure reste gratuite et la deuxième également (3) le samedi. Nouveauté : le mercredi et le dimanche sont

ajoutés à cette offre. Ensuite ? « Le maintien de la tarification de l'heure de stationnement qui suit la première heure, sans actualisation pendant la durée du contrat ». Et après, continue la « tarification progressive au quart d'heure » avec un plafond de 4,50 euros pour les quinze premières minutes après la deuxième heure gratuite.

**MARGOT DASQUE**  
mdasque@nicematin.fr

1. À l'époque, Effia a réalisé 55 000 euros de travaux d'équipement et a participé à hauteur de 1,1 million d'euros à l'investissement initial du parking. Il restait près de 4 millions à la charge de la Ville et quelque 28 millions à La Casa.  
2. L'investissement de la société s'élève à 509 000 euros sur les dix ans de contrat.  
3. Hors juillet et août.

### C'était moins cher avant ?

Tout augmente et n'en finit pas d'augmenter. Bienvenue en 2022. Mais, au final, est-ce que c'était vraiment moins cher avant ? En retrouvant les tarifs du parking de la médiathèque à son ouverture en 2009 on peut se faire une petite idée... De 0 à 30 minutes : 0,50 euro, de 30 mn à 1 heure : 1,60 euro, de 1 h à 2 h : 3 euros, 1 euro par tranche supplémentaire d'une heure : 1 euro, les 12 heures : 13 euros et de 12 heures à 24 heures : 15 euros.

Aujourd'hui, la tarification au quart d'heure s'applique. Donc logiquement, ça grimpe. Si avant 1 h 15 de stationnement c'est gratuit, on atteint directement 2,40 euros. Pour s'acquitter donc de 5,40 euros pour 2 heures 45 contre 4 euros en 2009. Donc techniquement : oui, c'est plus cher si l'on prend la dernière partie de l'heure facturée. Logique.

À noter : à l'ouverture du parking, la demi-heure gratuite a été volontairement supprimée pour cette structure. La croyance d'alors était la suivante pour la municipalité comme indiqué dans nos colonnes juste avant l'accueil des premiers automobilistes : « Nous avons pensé qu'il valait mieux étaler le prix dans la durée, compte tenu du fait que très probablement le parking de la médiathèque sera utilisé par les usagers de la médiathèque, et qu'en conséquence la durée de lecture ou de séjour dépasse en règle générale la demi-heure... »

Décembre 2022 | Chambéry

## Architecture & technique

### Équipement

## Une rampe entre ville et montagne

En Savoie, l'agence Hérault-Arnod a fait d'un parking silo un parcours ascensionnel à travers les strates du paysage.



**A**u bout de la voie qui part du château des Ducs de Savoie et passe par la célèbre fontaine des Éléphants, le parking silo Flavet constitue un repère à un endroit où le tissu urbain commence à se déstructurer, et offre une alternative au stationnement en plein air qui défigure le centre-ville de Chambéry (Savoie). Son volume ondulant, habillé de lames de verre opaques, ressemble, sur fond de paysage montagnard, à un bloc de glace sculpté par le vent. Avec son enveloppe striée de brise-soleil, l'édifice évoque de loin un musée, une bibliothèque ou le siège d'une administration. Il faut se rapprocher pour distinguer les voitures qu'il abrite.



C'est l'effet que les architectes ont recherché pour que ce parking silo de 499 places, au volume nécessairement imposant,

s'inscrive dans la ville à la manière d'un équipement public. L'intervention artistique dont il est le support concourt à cet objectif. Conçue avec l'artiste néerlandais Krijn de Koning, une boîte rouge et vitrée, en porte-à-faux de cinq mètres sur la façade, constitue un belvédère abrité, ouvert à qui souhaite contempler le grand paysage de Chambéry. « Nous l'avons placé dans l'axe de la voie historique pour qu'il y ait un marqueur d'architecture contemporaine au bout de la séquence patrimoniale », précise l'architecte Isabel Hérault.

Par son style constructiviste, jusqu'à la nuance de rouge choisie, l'ouvrage est en filiation directe des fameuses « folles » conçues en 1987 par l'architecte Bernard Tschumi pour le port de la Villette à Paris. À l'origine, ce belvédère disposé dans l'axe du château des Ducs de Savoie devait être accessible directement depuis l'espace public, sans avoir à passer par le parking. C'était avant que la réglementation incendie n'en décide autrement... Témoin de cette intention première, le petit jardin en gradins qui jouxte le bâtiment, et qui devait au départ se raccorder à l'escalier extérieur. C'est finalement via le deuxième étage du parking qu'on emprunte ce drôle d'escalier greffé à la façade comme une mystérieuse excroissance.

**Une balade en pente douce.** « L'idée est d'offrir une grande promenade en voiture, très fluide. Elle permet au fur et à mesure de l'avancée de percevoir la ville différemment entre les lames de verre, depuis le rez-de-rue jusqu'à la terrasse, au dernier niveau du parking, où le paysage de Chambéry se dévoile à 360°, entouré de ses collines et de ses montagnes », explique l'architecte. Composées à 6% de verre recyclé, ces lames sont fixées d'une dalle à l'autre suivant un angle à 45°; elles ménagent entre elles des vides interstitiels qui équivalent à la moitié de la surface totale de l'enveloppe, afin que le parking soit considéré comme extérieur au regard de la réglementation incendie.

Au lieu d'être horizontal comme c'est souvent le cas, chaque niveau se déploie en pente douce de 5%, avec paliers aux angles. L'ensemble du bâtiment forme alors une gigantesque rampe qui





Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

## Engagement de la Direction 2019 – 2023

*(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 1<sup>er</sup> janvier 2023

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

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

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

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2021, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les 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.

