

CONSEIL MUNICIPAL du 26 septembre 2024

PROJET DE DELIBERATION N°2

RAPPORTEUR : Monsieur PEREZ

SERVICE ÉMETTEUR : Affaires Juridiques

Contrats de concession : rapport annuel d'activités des délégataires 2023

Vu le Code de la commande publique pris notamment en ses articles L.3131-5, R.3131-2 et suivants ;

Vu le Code général des collectivités territoriales pris en ses articles L.1411-3 et L.1413-1 ;

Vu l'avis de la Commission des Services Publics Locaux en date du 17 septembre 2024 ;

Vu les contrats de délégation de service public relatifs aux services concédés à savoir la gestion et l'exploitation de l'aire de stationnement des camping-cars, la gestion du complexe cinématographique, la création et la gestion du site de recyclage d'inertes des Maltes, l'exploitation du parc de stationnement Emma Calvé, l'exploitation du parc de stationnement Capelle, la gestion et l'exploitation du service public de l'eau potable, la gestion et l'exploitation de l'assainissement collectif ;

Une collectivité peut déléguer la gestion d'un service public à un opérateur public ou privé sous forme de délégation (ou concession) de service public.

L'article L.1121-1 du Code de la commande publique dispose qu'« un contrat de concession est un contrat par lequel une ou plusieurs autorités concédantes soumises au présent code confient l'exécution de travaux ou la gestion d'un service à un ou plusieurs opérateurs économiques, à qui est transféré un risque lié à l'exploitation de l'ouvrage ou du service, en contrepartie soit du droit d'exploiter l'ouvrage ou le service qui fait l'objet du contrat, soit de ce droit assorti d'un prix.».

Ainsi, la Ville de Millau a délégué la gestion et l'exploitation des services publics suivants :

1. Aire de stationnement des camping-cars ;
2. Complexe Cinématographique ;
3. Site de recyclage d'inertes des Maltes ;
4. Parc de stationnement Emma Calvé ;
5. Parc de stationnement Capelle ;
6. Service public de l'eau potable ;
7. Service public de l'assainissement collectif.

Les concessionnaires sont dans l'obligation chaque année avant le 1^{er} juin de produire et de transmettre à l'autorité concédante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la concession de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité concédante d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

L'assemblée délibérante doit prendre acte de ces rapports.

Cette obligation de production d'un rapport permet à la collectivité de contrôler son délégataire de service public, conformément à l'adage « le concessionnaire gère, l'administration contrôle » (CE, 18 juillet 1930, « Cie PLM »). Il s'agit également d'améliorer la transparence des concessions de services publics, notamment des comptes du concessionnaire.

Les rapports des délégataires seront disponibles dans leur intégralité sur le site internet de la Ville, rubrique «Délibérations».

Aussi, il est proposé au Conseil municipal :

1. **DE PRENDRE ACTE** des rapports annuels d'activités 2023 des délégations de services publics de la Ville de Millau,
2. **D'AUTORISER** Madame la Maire ou son représentant délégué à accomplir toutes les démarches en découlant.

Les rapports des délégataires seront disponibles dans leur intégralité sur le site internet de la Ville, rubrique « Délibérations ».

AIRE CAMPING CAR – Rapport d'activités 2023

CARACTÉRISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Réalisation et gestion d'une aire de 41 places de stationnement de camping-cars sur le parking du Four à Chaux situé rue de la Saunerie. Ouverture toute l'année 7j/7.
Type du contrat	Affermage
Prise d'effet	15 avril 2013 (= date ouverture de l'aire)
Durée du contrat	Contrat de 18 ans (15 ans + 3 ans (prolongation par avenant n°1, suite à travaux d'adaptation de l'entrée de l'aire))
Echéance	14 avril 2031
Déléataire	SAS CAMPING CAR PARK dont le siège est à PORNIC (44)
Sous-traitant	SOCIETE AIRE CCM, représentée par M. REMI DURAND
Avenants	Avenant n°1 - CM 19/12/2023 – prolongation durée du contrat Avenant n°2 - CM 29/09/2022 – intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité
Les services fournis	Gestion de l'accueil, encaissement et facturation Gardiennage avec astreinte commerciale de 9h - Minuit Communication et promotion (trois langues différentes)
Les tarifs des services fournis	Etape 24h : 13.80 € Parking 5h + services : 6 € Taxe de séjour : 0.60 € / 24h
Les installations	Installation contrôle d'accès
Redevances	20 % du chiffre d'affaires
Qualité du service	<p>Avis clients : 3.3/5 de moyenne des notes (3,3/5 en 2022)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Camping-car Park</u> : 3.7/5 (en 2022 : 4/5) • <u>Google</u> : 3.6/5 (en 2022 : 3.5/5) • <u>Park4night</u> : 3.6/5 (en 2022 : 3/5) • <u>Campercontact</u> : 2.8/5 (en 2022 : 2,7/5) <p>Nombre de fois où l'aire a été sélectionnée « favorite » par un client sur le site internet ou une application mobile : 518 fois</p> <p>Points positifs : aire propre et calme Points négatifs : borne électrique (ampérage à revoir)</p> <p>Top des départements d'origine de la clientèle : 3,6% Hérault, 3,3% Var, 3,19% Bouches du Rhône.</p> <p>34% de la clientèle est étrangère (37.9% d'Allemagne, 16.8% Pays Bas, 16.3% Royaume-Unis, 12.7% Belgique, 8.6% Autriche, 1.4% Italie).</p>
Promotion et communication	<p>Les outils de promotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Site internet et application mobile (770 000 téléchargements) ; • Newsletter, presse et réseaux sociaux : <p><i>nombre de fois où l'aire a été mentionnée dans la presse : 2</i> <i>nombre de fois où l'aire a été mentionnée dans une newsletter : 3</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Circuits touristiques ; • Partenariat avec les acteurs économiques : <p>Sur présentation de leur carte d'accès (carte PASS'ETAPES) les clients bénéficient d'avantages dans les établissements partenaires. En contrepartie, CAMPING CAR PARK assure la visibilité de ces partenaires sur ses supports de communication (<i>site internet, appli mobile, réseaux sociaux...</i>).</p> <p>Partenaires : Viaduc de Millau, Cité de pierres, Roquefort Société, Micropolis.</p>
BILAN EXERCICE 2023	<p>Chiffres clé 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chiffre d'affaires : 109 353 € (88 000 € en 2022) ; - 8 676 nuits (7 366 nuits en 2022) ; - Taux de fréquentation : 58 % ; - Ratio financier à l'emplacement : 2 727 € ; - Durée moyenne des séjours : 1,2 jours. <p>44 € : montant moyen dépensé par jour et par camping-car sur les territoires</p> <p>Analyse technique de l'aire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 28 tickets techniques créés - 9 interventions partenaires nécessaires - Aucun dysfonctionnement technique impactant le bon fonctionnement de l'aire. <p>L'aire de MILLAU a connu une belle progression en 2023 avec une augmentation de 26,9% de son chiffre d'affaires par rapport à 2022. L'objectif fixé en 2023 d'atteindre les 98000 euros a été réalisé avec 111814 euros enregistrés</p> <p>Les points significatifs à retenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aire de MILLAU a enregistré 8 676 camping-cars en 2023. Ce qui représente 21 690 touristes qui ont séjourné sur la destination ; • Le taux de fréquentation moyen de l'aire (58%) est supérieur à celui de la moyenne du réseau (30%). • La fréquentation est équilibrée sur l'ensemble de l'année avec 48,7% des nuits de mai à septembre et 51,3% des nuits sur le reste de l'année. • La part de la clientèle allemande est importante, elle représente 37,9% de la clientèle étrangère totale. • Plus de 85,5% des clients viennent du réseau car ils avaient déjà une carte PASS'ETAPES à leur arrivée. Cette part est au-dessus de la moyenne des aires (80,9%). <p>Les axes d'amélioration à mettre en place : Veiller à ce que l'entretien de l'aire soit régulier toute l'année, y compris en période hivernale.</p>
OBJECTIF 2024	870 nuits supplémentaires et 124 000 € de chiffre d'affaires

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 / REDEVANCE

	2022	2023
Chiffre d'affaires	71 725 € HT	91 127,83 € HT
Redevance (20 %)	14 345 €	18 225,57 €

COMPLEXE CINEMATOGRAPHIQUE - RAD 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Exploitation du complexe cinématographique sis 15 rue de la Condamine à Millau (12100)
Type du contrat	Affermage
Prise d'effet	1 ^{er} juillet 2021
Valeur estimée du contrat	2,2 M€
Durée du contrat	5 ans
Echéance	30 juin 2026
Déléataire	SARL GPCI (75) représentée par Charles VINTROU
Avenant	Avenant n°1 - CM 29/09/2022 – intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité Avenant n°2 - CM 15/02/2024 - modification des tarifs du cinéma, prolongation du dispositif de la carte Millau jeunes et modalités de contribution financière de la Ville pour mauvaises performances énergétiques du bâtiment
Ouverture au public	52 semaines de l'année sans interruption sauf cas de force majeure ou situation exceptionnelle validée par la Ville. Programmation répartie dans 4 salles avec un minimum de 10 films et 100 séances par semaine.
Les services fournis	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion de films de qualité en suivant les orientations poursuivies par la Ville de Millau dans le domaine de cinéma assurant un bon équilibre entre cinéma français et international ; - La programmation doit respecter les critères requis pour conserver le classement « art et essai » dans au moins l'un des domaines « recherche et découverte », « jeune public » et « patrimoine et répertoire » (100 films/an assurant une ouverture éclectique sur les cinémas du Monde).
Les tarifs des services 2023	Tarifs pleins : 7,50 € / réduit : 6,50 € / -14 ans : 5 € /mercredi : 6,50 € / réduit (ciné senior, groupe, film moins d'1h) : 4 € Abonnement : 5,20 € carte abonnement, 4,50 € chèque CE unitaire (grille complète : 24 tarifs différents)
Les installations	Salle 1 : 221 fauteuils, salle 2 : 100 fauteuils, salle 3 : 77 fauteuils et salle 4 : 158 fauteuils
Redevance	<ol style="list-style-type: none"> 1- Redevance fixe : 35 888 € TTC/an 2- Redevance variable : 0.5% du CA hors TVA et TSA (1% si nombre d'entrées > 100 000)
Contribution financière pour compensation service public	35 000 € pour la durée du contrat (17 500 € au 1 ^{er} juillet 2022 / 12 500 € au 1 ^{er} juillet 2023 et 5 000 € au 1 ^{er} juillet 2024) Avenant n°2 : contribution pour compenser les mauvaises performances énergétiques du bâtiment : 3x15 000 € + 10 000 € maximum au titre des exercices 2024 et 2025 sur justificatifs si fermeture salles et/ou hausse des coûts de l'énergie.
Le partage des charges entre le concessionnaire et Autorité concédante	Travaux d'investissement liés à la modernisation ou à l'amélioration des conditions techniques d'exploitation et de confort sont à la charge de la Ville. Entretien courant assuré par le concessionnaire

Autres	Mise à disposition du Cinéma pour des manifestations et événements ponctuels organisés par la Ville et ses partenaires (20 séances/an). <i>Rmq : paiement d'un loyer à Mme Canillac par la ville pour le bâtiment, refacturé à GPCI.</i>
--------	---

BILAN ADMINISTRATIF

BILAN EXERCICE 2023	<p>FREQUENTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 82 843 entrées payantes CNC (63 796 en 2022) ; ➤ Selon les chiffres du CNC, l'évolution 2022/2023 au niveau national est de +20%, elle du cinéma de Millau est de +29,8%. Le cinéma de Millau a une évolution supérieure au niveau national en 2023. ➤ Évolution par rapport à la période de référence pré-Covid (calculée sur la moyenne des exercices 2017/2018/2019) : - 4,40% donc toujours en dessous même si c'est très encourageant ; ➤ Prix moyen du billet : 5,48 € (= à 2021). <p>BILAN ARTISTIQUE / PROGRAMMATION / ANIMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diffusion de films variés, de loisirs et Art & Essai, pour tous les publics, équilibre entre films français et films étrangers ; - Respect des exigences de diversités : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 463 films (423 en 2022) (comprenant scolaires, opérations, thématiques) regroupent : films cinéma (visa CNC), films des dispositifs scolaires, programme de court-métrages, films sans visa CNC, films hors billetterie ; ➤ 5 047 séances (5147 en 2022, 5 459 séances en 21) ; ➤ Moyenne de 6 programmes nouveaux par semaine, ➤ 48,2 % (55 % en 2021) de films recommandés Art et Essai ; - Maintien du classement Art & Essai et du label « Jeune Public » ; - 246 films Arts & Essai soit plus de la moitié de la programmation est Art & Essai. <p>Notons l'écart entre la programmation « Art & Essai » et son nombre de séances. Cette proportion s'explique par les exigences des distributeurs pour les sorties nationales non « Art & Essai » qui empiètent sur le reste des propositions. Cette exigence est de 14 séances par semaine sur 2 semaines au démarrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombreuses animations : Avant-première (10) / Soirées débat et rencontres invités (28) / Cycle Daniel Leconte, Ciné Philo (10) / Club Ciné MJC (12) / Club Ciné hispanique (10) / Club Cinéma Jeune (8) / Séances spéciales (25) / Ciné Senior (8) / Evènements : Festival Téléràma, semaine allemande, festival 360° d'aventure, British semaine, printemps du cinéma, Quinzaine culturelle lusophone, festival hors-normes, fête du cinéma, l'été des classiques, , fête de la Roumanie ➤ Animations jeunes publics : <ul style="list-style-type: none"> - Animations et ateliers enfants (13), par exemples : Pattie et la colère de Poséidon, film suivi par divers ateliers (maquillage, dessin, tombola) et goûters proposés par le dispositif La salle d'à côté d'Occitanie films, Dounia et la princesse d'Alep et ciné p'tit déj, ciné gouter, Pompon ours et atelier création, - Festivals et manifestations (little films festival, festival Graines de spectateurs),
---------------------	---

Éducation à l'image avec le parcours Ma classe au cinéma, dispositifs nationaux : École et cinéma, Collège au Cinéma et Lycéen et apprentis au Cinéma) ;
- dispositifs internes pour les scolaires, les centres de loisirs.

PLAN DE COMMUNICATION 2023

- Une identité : Un lieu culturel dans la ville convivial et familial ;
- Un logo spécifique ;
- Un site Internet : www.cinema-millau.fr;
- Une Newsletter hebdomadaire ;
- Une application pour smartphone ;
- Une page Facebook ;
- Un compte Instagram ;
- Un programme éditorialisé lisible et dynamique :
 - 800 à 1200 exemplaires par numéro selon les périodes,
 - Programme sur 2 semaines,
 - Distribution dans les commerces, les lieux municipaux, les lieux culturels (médiathèques, service culturel, théâtres) ;
 - Imprimer en interne, grande réactivité et adaptabilité selon les besoins
- Pour chaque Évènement :
 - Envoi d'un communiqué de presse aux médias locaux (journaux, radios...),
 - Une affiche,
 - Pour les évènements les plus importants, un flyer,
 - Plusieurs posts spécifiques sur les réseaux sociaux,
 - Une ou plusieurs newsletters pour annoncer et relancer l'évènement,
 - Mailing aux associations partenaires,
 - Un carton projeté en salle en avant-séance durant les semaines précédant l'évènement.
- Depuis octobre 2023, le cinéma participe à une émission de radio Larzac « Zoom & Co » afin de parler films et de promouvoir les actions et évènements organisés par le cinéma.

BILAN RH

Le changement le plus important en 2023 est le départ du directeur Rémi HUSSENOT et l'arrivée de Muriel BALAY à ce poste. Pari très audacieux que celui d'avoir choisi quelqu'un sans expérience pour jouer un occuper un tel poste. Elle a été accompagnée par Rémi HUSSENOT jusqu'à fin février dans un réel souci de transmission. Il est à relever le très bon accueil de l'équipe qui a contribué au bon déroulement de cette intégration.

Il n'y a pu avoir cependant la possibilité d'embaucher quelqu'un au poste de médiation faute de moyen. C'est donc le rôle que tient également la directrice.

Le nombre de salarié a été identique du début à la fin de l'année à savoir 4 personnes pour un total de 133 heures hebdomadaires pour 7 jours d'ouverture.

Il est indispensable que le personnel soit au nombre de 2 dans les horaires susceptibles d'avoir le plus d'affluence : vendredi soir, week-end et durant les vacances solaires.

TECHNIQUE, SUIVI DU MATÉRIEL ET DE L'ÉQUIPEMENT

Un bon nombre de changements ont eu lieu en 2022 au niveau du TMS et des serveurs, ce qui a rendu plus fluide l'année 2023. Ce renouvellement était une priorité afin de continuer à offrir un service correct.

	<p>Avril 2023 : Changement du ventilateur salle 4 qui a donné lieu à l'arrêt du projecteur durant deux jours. Les remarques formulées en 2022 restent identiques sur l'état du matériel. L'état général des équipements de projections (son et image) est problématique. Le système sonore de la salle 3 est défaillant. Il en sera bientôt de même pour les autres salles. L'installation informatique nécessite une révision totale.</p> <p>GPCI a rétabli la récupération des films par internet. La 3D n'a pu être remise en marche, la renouveler est trop onéreux. Le cinéma aurait besoin de s'équiper pour proposer des visio-conférences.</p> <p>Au niveau du bâtiment : Le plus gros souci reste le problème de chauffage et climatisation. Il n'y a pas de thermostat à la chaudière et donc aucun moyen de contrôler le système de chauffage. Pour ce qui est de la climatisation, elle est inexistante sur 3 salles. Ceci rend la fréquentation du cinéma compliquée durant les mois de fortes chaleurs. La salle 1 qui est sous les toits et mal isolée est quasiment infréquentable. Le cinéma nécessite un rafraîchissement afin de lui donner un aspect plus actuel.</p> <p>Des travaux et des changements sont à prévoir afin d'améliorer la qualité des équipements et le confort d'accueil des spectateurs (problème de climatisation) et ce, dans le cadre d'une transition énergétique.</p> <p>BILAN FINANCIER Le bilan financier 2023 fait apparaître un déficit de – 23 817,07 €.</p> <p>La fréquentation de l'année 2023 est de 83 685 spectateurs soit une augmentation de 29.5% par rapport à l'année précédente. L'objectif des 85 000 entrées prévues à la reprise de l'exploitation par la société GPCI n'est pas encore atteint. Toutefois, cette hausse de fréquentation prouve un attachement des millavois à leur cinéma et la nécessité de continuer un travail de qualité.</p> <p>Le cinéma doit faire face à une augmentation du tarif de l'énergie qui pénalise le bilan financier et freine les possibilités d'animation ou création d'évènements.</p>
TENDANCES 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la fréquentation. - Poursuite de nombreuses actions culturelles, volonté de rendre le lieu vivant pour favoriser une meilleure fréquentation et la conquête d'un public large ; - Un équilibre financier fragile qui oblige à la prudence (moins de séances, pas de recrutement, ...) et qui se confronte aux dépenses de la structure : énergie difficilement contrôlable, matériels nécessitant des réparations (climatisation et transition énergétique à prévoir dans les années à venir) - Besoin de lisibilité du délégataire sur le phasage et la nature des travaux.

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 EN € HT

	2022	2023
RECETTES		
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES (1)	406 172,00 €	448 101,00€
Recettes nettes films (hors taxes, TVA et TSA)	331 658,00 €	374 563,00 €
Autres recettes annexes (confiserie, publicité, subventions...)	74 514,00 €	73 538,00 €
DEPENSES		
TOTAL CHARGES FILMS (2)	165 601,00 €	189 814,00€
Locations films	148 874,00 €	174 753,00 €
Cotisations CNC & SACEM	5 119,00 €	7 861,00 €
Redevance programmation	11 608,00 €	7 200,00 €
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION (3)	267 383,00 €	282 104,00 €
Achats confiserie / bar	8 966,00 €	10 210,00 €
Achats matières et fournitures	3 377,00 €	2 219,00 €
Achats non stockés de matière et fournitures	33 953,00 €	42 897,00 €
Services extérieurs	28 637,00 €	26 468,00 €
Autres services extérieurs	45 746,00 €	50 433,00 €
Charges de personnel	143 741,00 €	144 230,00 €
Impôts, taxes et versements assimilés	2 963,00 €	5 647,00 €
TOTAL CHARGES (4 = 2 + 3)	432 984,00 €	471 918,00 €
Excédent brut d'exploitation	- 26 812,00 €	- 23 817,00 €
Total amortissements		0,00 € €
RÉSULTAT D'EXPLOITATION (5 = 4 - 1)	- 26 812,00 €	- 23 817,00 €
Charges financières		
RESULTAT FINANCIER	- 26 812,00 €	- 23 817,00 €
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
Impôt sur les sociétés		
RESULTAT AVANT INDEMNITE	- 26 812,00 €	- 23 817,00 €
Indemnité transactionnelle		
Résultat net comptable avant IS	- 26 812,00 €	- 23 817,00 €

SITE DE RECYCLAGE D'INERTES DES MALTRES, Rapport d'activités 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Réalisation, exploitation et gestion du dépôt d'inertes sur le site dit « Les MALTRES » à Millau
Type du contrat	Concession
Prise d'effet	21 mars 2008
Durée du contrat	30 ans
Echéance du contrat	20 mars 2038
Déléataire	INEO RESEAUX SUD (31 – TOULOUSE) représentée par Monsieur Laurent MERIC
Avenants	Avenant n°1 CM 09/02/2017 – avenant de transfert (INEO MPLR se substitue à RESEAUX SUD-OUEST) Avenant n°2 CM - 29/09/2022 – avenant intégrant la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité Avenant n°3 CM 25/09/2023 – avenant de transfert. INEO RESEAUX SUD se substitue à INEO MIDI PYRENNES LANGUEDOC ROUSSILLON.
Les services fournis	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre du suivi régulier du site par épandage et compactage des matériaux inertes ultimes conformément aux règles en vigueur et avec les matériels appropriés ; - Traçabilité des matériaux par un dispositif de convention et de bordereau de transport ; - Gestion de la tarification pour le compte du prestataire se rémunérant auprès des entreprises ; - Recyclage des matériaux inertes valorisables : notamment la terre, les matériaux rocheux à concasser, les blocs de pierre de taille...
Les tarifs des services fournis	<p>Calculée au voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 € HT pour porteurs de PTAC ≤ 26 tonnes • 65 € HT pour porteurs de PTAC > 26 tonnes • 100 € HT pour 4 passages pour petits porteurs (≤ 5 tonnes, à destination des artisans) <p>Tarifs indexés annuellement au 21 mars, sur indice TP01 (indice février 2008 : valeur 601.2). Tarifs et formule de variation réexaminés après 8, 13, 18 et 24 ans.</p>
Les installations	Terrain 3 hectares pour le stockage Petites constructions sans permis de construire
Qualité du service rendu	<p>Site accessible durant les horaires d'ouverture prévues (pas de réclamation reçues).</p> <p>Accès aux véhicules du Délégant (99 entrées/dépôt).</p> <p>Site conforme aux règles de sécurité et à l'autorisation d'exploiter de la Préfecture.</p> <p>Site respectueux de l'environnement fonctionnant sur la base d'énergie électrique non polluante (éolienne et batteries).</p> <p>Site exposé régulièrement à des surtensions dues à la foudre, pouvant entraîner des dégradations aux installations électriques.</p>
Redevance versée	Part fixe : 2 334 € /an

	Part variable : 1% du CA HT si > 56 000 € indexé annuellement Facturation annuelle, à terme échu
--	---

BILAN ADMINISTRATIF 2023

BILAN EXERCICE 2023	<p>Le déficit financier est de 5 553.70 € HT sur l'exercice 2023.</p> <p>Fréquentation payante très faible liée aux contraintes d'accès au site dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Restrictions de circulation entre centre-ville, zone industrielle et le site ; ○ Rallongement du parcours de plus de 10 km anéantissant l'intérêt initial d'une décharge à proximité des chantiers du périmètre urbain ; ○ Peu d'obligation de présenter un certificat de mise en décharge agréée pour les entreprises générant des déblais sur le périmètre de la Commune. <p>En regard du faible tonnage réceptionné durant l'année 2023, de la disparité des matériaux présentés et de la teneur en terres argileuses, un tri à fin de valorisation n'est pas économiquement pertinent.</p> <p>Le bilan financier déficitaire, les contraintes techniques et administratives liées à l'exploitation du site pourraient à terme menacer la pérennité de la DSP.</p>
PISTES D'AMELIORATION FINANCIERES	<p>Diverses pistes d'amélioration financières sont à étudier telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Abaissement du nombre de dépôts gratuits accordés aux Services du Délégrant ; ○ Dérogations de desserte facilitant l'accès depuis le centre-ville ; ○ Généralisation de la demande des certificats de mise en décharge agréée pour les travaux générant des déblais sur le territoire communal (Demande renouvelée à chaque présentation du rapport du délégataire auprès du Conseil Municipal). ○ Evaluation de l'impact d'une baisse des tarifications pour la fréquentation de la décharge par les entreprises.

BILAN FINANCIER 2023 en € HT

	2021	2022	2023
RECETTES			
Facturation	3 000,00 €	3 500,00 €	1 765,00 €
TOTAL RECETTES	3 000,00 €	3 500,00 €	1 765,00 €
DEPENSES			
Coût du personnel/ suivi administratif et ouverture du site à distance par opératrice	1 350,00 €	1 390,00 €	1 430,00 €
Abonnement	2 629,20 €	2 629,20 €	- €
Abonnement ADSL			480,00 €
Liaison ADSL Transpac			2 054,70 €
Entretien / intervention sur site pour poussage des déblais	1 390,00 €	1 490,00 €	1 020,00 €
Charges directes de production	5 369,20 €	5 509,20 €	
Loyers et redevances	2 334,00 €	2 334,00 €	2 334,00 €
Autres charges indirectes	- €	- €	- €
Charges indirectes	2 334,00 €	2 334,00 €	
TOTAL DEPENSES	7 703,20 €	7 843,20 €	7 318,70 €
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	- 4 703,20 €	- 4 343,20 €	- 5 553,70 €
Total amortissements	- €		
RESULTAT D'EXPLOITATION	- 4 703,20 €	- 4 343,20 €	- 5 553,70 €
Charges financières	- €		
RESULTAT FINANCIER	- 4 703,20 €	- 4 343,20 €	- 5 553,70 €
RESULTAT EXCEPTIONNEL	- 4 703,20 €	- 4 343,20 €	- 5 553,70 €
Impôt sur les sociétés	- €	- €	
RESULTAT AVANT INDEMNITE	- 4 703,20 €	- 4 343,20 €	- 5 553,70 €
Indemnité transactionnelle	- €	- €	
RESULTAT COMPTABLE	- 4 703,20 €	- 4 343,20 €	- 5 553,70 €
RESULTAT NET COMPTABLE AVANT IS			

PARKING EMMA CALVE – Rapport d’activités 2023

CARACTERISTIQUES DE LA DSP

Objet	Construction et gestion d’un parking souterrain
Type du contrat	Concession
Prise d’effet	1 ^{er} février 1995
Durée du contrat	Contrat de 30 ans
Echéance	1 ^{er} février 2025
Déléataire	Q-PARK FRANCE (92) représentée par Mme SALVADORETTI
Les services fournis	<p>Accueil/contacts clients (Equipe de trois personnes : un responsable et deux agents d’exploitation), une présence humaine de 7h00 à 20h00 le lundi, mercredi, jeudi et vendredi, de 7h00 à 17h00 le mardi et 8h-12h et 14h-17h le samedi.</p> <p>En dehors des heures de présence, le parking est géré par télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter aux clients une réponse adaptée (ouverture 24h/24).</p> <p>Missions : orienter et informer la clientèle, assurer la sécurité des biens et des personnes, signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance, assurer le suivi des dysfonctionnements, garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Nombre de places parking Emma Calvé gérées : 350 places Nombre de places parking gare Sernam : 111 places+ 2 électriques+ 2 PMR Nombre de places parking Condamine : 62 places + 3 Police Municipale + 2 PMR Nombre de place de voirie de surface payant hors les 2 mini-parcs : 901 places (376 rouges et 525 vertes).</p>
Evolution du contrat 12 avenants	<p><u>Mars 1992</u> : contrat de concession pour 30 ans du parc public de stationnement souterrain place Emma CALVE à la Société Auxiliaire de parc (SAP). Afin de permettre à la SAP d’assurer l’équilibre financier de la concession, la Ville confie à cette société pour une durée de 18 ans à compter du 29 avril 1994 l’exploitation du stationnement payant de surface.</p> <p>Versement par la collectivité entre 300 à 400 000 €, ce qui rembourse les prêts, les frais de gestion et les amortissements.</p> <p><u>1993 et 1994</u> - avenants 1 et 2 : Adaptations du programme des investissements</p> <p><u>Juillet 1996</u> - avenant n°3 : constatation de la date de début du contrat de concession de 30 ans fixée au 1^{er} février 1995 + Augmentation de l’engagement financier de la Ville au titre de sa participation aux équipements de 3 000 000 F à 3 050 000 F.</p> <p><u>Février 1999</u> - avenant n°4 : instauration d’une redevance d’occupation au profit de la Ville pour l’utilisation du parking sous-terrain calculée sur la base d’un seuil de recettes de 600 000 F.</p> <p>NB : la Ville résilie en parallèle le contrat pour l’exploitation du « stationnement payant sur voirie » moyennant le versement d’une indemnité transactionnelle de 2 100 000 F HT/ an de mars 1999 à avril 2012.</p> <p>La collecte de voirie et une partie de la maintenance du parc d’horodateurs est réintégrée toutefois dans le contrat de concession du parking sous-terrain.</p> <p><u>Février 2004</u> - avenant n°5 – changement de déléataire : la SAP est absorbée par OMNIPARC.</p> <p><u>Décembre 2012</u> – avenant n°6 : un audit a eu lieu pour permettre de faire le point sur la situation financière de l’exploitation du Parking Emma CALVE et mettre en</p>

	<p>œuvre les modalités d'exploitation pour permettre au délégataire de garantir aux usagers un service de qualité jusqu'au terme du contrat.</p> <p>⇒ Saisonnalité des tarifs, modification des modalités d'indexation des tarifs et de calcul de la redevance (part fixe 7 500 €HT + part variable liée aux recettes), régie de recettes et collecte des fonds des horodateurs, entretien et renouvellement des horodateurs, rémunération du titulaire pour la gestion de la voirie (35 000 €HT indexés), subvention d'équipement de la voirie (210 000 € versés par trimestre de 2013 jusqu'en 2024 – 4 375 €/trim)</p> <p>+ indemnité annuelle de 12 500 €HT (2013 à 2024) au titre des charges supportées par le délégataire pour les missions sur le parking sous-terrain et le stationnement de voirie.</p> <p>⇒ Les prestations de collecte, d'entretien et de renouvellement des horodateurs feront l'objet d'un compte-rendu annuel.</p> <p><u>Mars 2013 - avenant n°7</u> : changement de délégataire, la société OMNIPARC a fusionné avec la société Q-Park.</p> <p><u>Novembre 2016 - avenant n°8</u> : modification de l'indexation applicable suite à la disparition de l'indice des charges sociales TP en Province.</p> <p><u>Novembre 2017 - avenant n°9</u> : mise en œuvre de la dépenalisation du stationnement payant sur voirie.</p> <p>La dépenalisation des amendes de stationnement payant entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2018.</p> <p>La Ville de Millau a souhaité élaborer sa propre offre de stationnement en définissant un nouveau zonage, grille tarifaire, un forfait post stationnement. Cette nouvelle configuration du stationnement entraîne des changements dans la gestion du stationnement de surface.</p> <p>La rémunération du délégataire pour ses prestations de collecte sur voirie s'élève à 47 000€ HT par an.</p> <p><u>Mai 2019 - avenant n°10</u> : télégestion des mini parks, maintenance et intervention physique - nouvelle rémunération du délégataire 28 272 €HT.</p> <p><u>Novembre 2021 - avenant n°11</u> : modification des prestations de collecte de fonds des horodateurs dans le cadre de la réforme « zéro numéraire », refacturation à la collectivité des coûts d'intervention des convoyeurs de fonds et de l'acquisition d'un coffre-fort.</p> <p><u>Juin 2022 - avenant n°12</u> : Centre-ville de Millau apaisé – modification du périmètre du stationnement de surface et modification des tarifs du parking souterrain (30 min gratuites) – Incidences financières = gestion dématérialisée des abonnements + maintenance 1 000 €HT + 6 240 €HT.</p> <p><u>Septembre 2022 – avenant n°13</u> : intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité.</p>
Tarifs 2023	<p><u>Pour le parking souterrain :</u></p> <p>30 min : gratuité, 1 heure : 1,70 €, 2 heures : 3,60 €, 3 heures : 5 €, 24 heures : 14,20€, ticket perdu : 14,20 €. Possibilités d'abonnements, de forfaits, de formules ou de cartes prépayées</p> <p>Exemples tarifs abonnés :</p> <p>7x24 Mensuel Moto = 35,70 €, 7x24 Mensuel VL= 69,70 €, 7x24 Mensuel Fermé = 82,50 €.</p> <p>Exemples Forfaits et cartes prépayées : 2 jours = 13€, 7 jours = 38€, 15 jours = 61 €, 1 mois = 73 €.</p> <p><u>Pour le stationnement payant sur voirie :</u></p> <p>Tarifs Horaire « zones courte durée » - Tarif Zone verte :</p> <p>30 min : 0,50 €</p>

	<p>1h : 1,00 € 2h00 : 2,00 € 2h15 : 8,00 € 2h30 : 14,00 € 2h45 : 20,00 € 3h00 : 26,00 € (FPS) Du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h</p> <p>Tarifs Horaire « zones longue durée » - Tarif Zone rouge : 30 min : 0,50 € 1h : 1,00 € 2h00 : 2,00 € 3h00 : 3,00 € 4h00 : 4,00 € 5h00 : 5,00 € 6h00 : 6,00 € 7h00 : 7,00 € 7h15 : 10,00 € 7h30 : 13,00 € 7h45 : 16,00 € 8h00 : 19,00 € (FPS) Du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h</p> <p>Tarifs horaires ENCLOS (SERNAM + Condamine) : 15 min : gratuit 30 min : gratuit 40 min : 0,20 € 50 min : 0,40 € 1h : 0,60 € 1h10 : 0,80 € 1h20 : 1,00 € 1h30 : 1,20 € Puis, par tranche de 10 min : + 0,20 € 8h00 : 9,00 € Du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h</p>
Redevance	<p>Cf. avenants n°6 et 8 du contrat La redevance annuelle est composée d'une part fixe (7 500 € HT actualisable) et d'une part variable égale à 70 % de la totalité des recettes HT du parc de stationnement Emma Calvé excédant un seuil annuellement actualisé de 220 000 € HT.</p>

BILAN ADMINISTRATIF 2023

BILAN EXERCICE 2023	<p><u>Pour le parking souterrain :</u></p> <p><u>Compte-rendu technique :</u> En 2023, les travaux à noter sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascenseur dépanné à plusieurs reprises car il ne fonctionnait pas en cas de forte chaleur. En 2024, ce problème a été résolu, • Contrôle d'accès : mis en place d'un système de QR Code pour ouvrir la barrière dans le cadre d'abonnements, • Changement du monnayeur de la borne du contrôle d'accès, • Réparation de la pompe de relevage, • Rénovation du bureau d'accueil et administratif du parking Emma Calvé afin de mieux accueillir la clientèle dans les locaux d'exploitations ; • Reprise de l'édicule piéton de la sortie sur la place.
---------------------	---

Compte-rendu financier :

Le chiffre d'affaires est en progression de 14,7% soit + 54 K€ HT par rapport à 2022. La fréquentation horaire est en hausse de 6% par rapport à 2022, avec 2 624 entrées de clients horaires en plus.

Le chiffre d'affaires horaires est en hausse de 20% en comparaison à 2022, de même que le chiffre d'affaires assimilé qui concerne les ventes auprès des partenaires (Hôtel, commerces) en hausse de 12%. En effet, Q Park a développé ses relations auprès des commerçants pour mettre en place des partenariats commerciaux.

La durée de stationnement est en augmentation de 14% par rapport 2022.

Toutefois, au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés global sur le parc est en baisse de -20% soit -8 clients en moins par rapport à décembre 2022.

Les dépenses d'exploitation sont en hausse de +11,2% soit +27.7 K€ HT. Les principales variations sont les suivantes :

- L'énergie : +12.8k suite à l'envolée du prix d'achat du Kwatt ;
- Entretien de l'ouvrage : +15.8k dû à un remboursement d'assurance en 2023 et un sinistre en 2022 ;
- Téléphone : +12k avec le déploiement du nouvel opérateur téléphonique concernant le réseau de nos parcs et la mise en place de routeur secondaire pour pallier tout problème ;
- Frais de personnel : + 13k

Le résultat net comptable se dégrade de 56% pour s'établir à -60.4K€.

Programme d'investissement :

En 2023, Q Park a investi 70K€ :

- Mise en place du système de réservation en ligne (5 K€) ;
- Rénovation du local accueil (27K) ;
- Reprise de l'édicule (18K€) ;
- Réalisation de travaux électriques (14K€) ;
- Changement du mobilier locaux exploitation (6K€).

Pour le stationnement de surface (prestation de service) :

En 2023, les principaux faits marquants ont été :

- Une fréquentation et un chiffre d'affaires en nette augmentation par rapport à 2022.

Global	2022	2023	Evolution
Fréquentation	235 845	251 161	6%
Chiffre affaires Brut en €	389 582.19 €	467 348.23€	20%

À la suite de la création d'une zone verte et la modification d'une partie de la zone rouge en zone verte au 14 juillet 2022, la fréquentation et le chiffre affaires sont en baisse pour la zone rouge sur la période de janvier à juillet 2023. En revanche, nous notons que la fréquentation en zone rouge est en augmentation de +24% et le chiffre d'affaires en augmentation de +27% à partir de juillet 2023.

La fréquentation et le chiffre affaires horaire sur la zone verte sont en augmentation par rapport à 2022. De juillet à décembre 2023, la fréquentation horaire est en augmentation de +25% et le chiffre d'affaires en augmentation de +37%.

À la suite de la mise en place d'un abonnement artisans (25€/mois) à partir du 1^{er} juillet 2023 en zone verte et rouge, 4 abonnements ont été souscrits pour un chiffre d'affaires de 100 €.

	<p>Les abonnements Résidents et Actifs ont été mis en place à partir du 1^{er} octobre 2022. En 2023, 1305 abonnements Résidents/actifs ont été souscrits pour un chiffre d'affaires de 60 165 €.</p>
<p>QUALITE DU SERVICE</p>	<p>Les résultats de l'enquête sur 40 clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 7.4/10. Ils sont 68% à avoir donné une note égale ou supérieure à la moyenne. 56% donnent une note supérieure ou égale à 8 : 46% des clients abonnés, 100% des clients résa et 67% des clients horaires. Environ 80% des personnes participant à l'enquête recommanderaient le parking Emma Calvé.</p> <p>Les clients se sentent rassurés au sein de l'ouvrage par la qualité de l'éclairage, et l'ambiance sonore qui ressortent de manière positive pour cet item. La circulation et la facilité de stationnement sont appréciés par les clients.</p> <p>Le fonctionnement des équipements est reconnu par les clients, suite au changement du système de péage par un matériel de la marque SB à l'instar de celui installé sur le parking Capelle.</p> <p>La politique tarifaire en vigueur sur le site répond aux attentes de la clientèle. Le niveau de satisfaction globale de la clientèle est satisfaisant. Ainsi 79% des personnes interrogées recommandent leur parking.</p>

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 (en K€)

	2022	2023
RECETTES		
Recettes horaires	131,2	157,7
Recettes abonnés	134,4	149,7
Recettes diverses	0,2	0,2
Subvention d'exploitation	12,5	12,5
Amortissement des amodiataires + ch. locatives refact.	7	7,5
TOTAL Chiffres d'affaires - RECETTES	368,5	422,5
DEPENSES		
Coût main d'œuvre directe	131,7	145
Impôts et taxes	12,1	9,2
Charges eau et énergie	9,1	21,9
Fournitures de parking/voirie	-1,4	-1,8
Entretien de l'ouvrage	-18,0	-2,2
Maintenance des équipements de parking	-12,8	-12,0
Téléphone	-2,8	-14,7
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-24,1	-24,7
Assurance parking	-4,1	-6,0
Coût de la gestion de l'argent	-5,3	-5,5
Coût du marketing opérationnel		-0,2
Coût des véhicules d'exploitation	-4,2	-4,6
Charges administratives d'exploitation	-7,5	-7,7
Support informatique exploitation	-13,3	-18,3
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	0,1	-0,1
TOTAL CHARGES DIRECTES DE PRODUCTION	246,2	273,9
TOTAL CHARGES INDIRECTES (dont loyers et redevances)	28,9	56,7
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	275,1	330,6
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	93,4	91,9
Amortissements	132,0	152,3
RESULTAT D'EXPLOITATION	-38,6	-60,4
Charges financières		
RESULTAT FINANCIER	-38,7	-60,4
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
Impôts sur les sociétés		
RESULTAT AVANT INDEMNITE	-38,7	-60,4
Indemnité transactionnelle		
RESULTAT COMPTABLE	-38,7	-60,4

PARC DE STATIONNEMENT CAPELLE

Rapport d'activité 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Gestion et exploitation d'un parc de stationnement : - gestion des places de stationnement, - gestion d'emplacements situés dans l'emprise du parc à caractère publicitaire et commercial.
Type du contrat	Concession
Prise d'effet	24 septembre 2015
Durée du contrat	10 ans à compter de l'ouverture au public du Centre commercial
Echéance	23 septembre 2025
Délégataire	Q-PARK FRANCE
Avenants	Avenant n°1 CM 29/09/2022 – intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité
Les services fournis	<p>L'ensemble du parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle horaire et abonnés, et télégérés de façon permanente par le centre de télégestion de Q Park situé dans la Drôme.</p> <p>Accueil/contacts clients (Equipe de trois personnes : un responsable centres de profit et deux agents d'exploitation) :</p> <p>7h00 à 20h00 le lundi, mercredi, jeudi et vendredi 7h00 à 17h00 le mardi 8h00 à 12h00 – 14h00 à 17h00 le samedi</p> <p>En dehors des heures de présence, le parking est géré par télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter aux clients une réponse adaptée (ouverture 24h/24).</p> <p><u>Missions</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - orienter et informer la clientèle, - assurer la sécurité des biens et des personnes, - 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 la clientèle <p>316 places sur 1 niveau, dont 2 places équipées de borne de recharge pour véhicule électrique, 7 places pour handicapés, 4 pour les 2 roues.</p>
Tarifification 2023	<p><u>Période 1 (basse saison)</u> : du 1^{er} janvier au 31 mars – du 1^{er} octobre au 31 décembre</p> <p><u>Période 2 (haute saison)</u> : du 1^{er} avril au 30 septembre</p> <p>1 heure : 1,40 (1) / 1,70 € (2) 2 heures : 2,80 € (1) / 3,60 € (2) 3 heures : 4,30 € (1) / 5 € (2) 24 heures : 11,80 € (1) / 14,20 € (2) Ticket perdu : 11,80 € (1) / 14,20 € (2)</p> <p>Abonnements mensuels :</p> <p>Motos 7*24 mensuel : 34,70 € VL 7*24 mensuel : 67,8 € Bureau L-S mensuel : 49,6 € Bureau L-D mensuel : 54,80 €</p>

	Possibilités d'abonnements, de forfaits, de formules ou de cartes prépayées. Tarifs forfaits : 2 jours = 13 €, 7 jours = 38 €, 15 jours = 61 €, 1 mois = 73 €
Rémunération	Recettes horaires, abonnements et locations ; Recettes auprès des utilisateurs des emplacements publicitaires ; Autres recettes complémentaires. NB : la collectivité verse au délégataire la redevance devant être acquittée par la SAS DE LA MOITIE au titre de la convention de concession du 24 avril 2014 soit 120 000 € HT.
Redevances	<u>Redevance d'occupation du domaine public</u> : 30 000 € HT/an indexée soit 37 216,85 € en 2023. + rattrapage des indexations non perçues de 1 498,91 € pour 2020, 1 435,50 € pour 2021, 3 889,56 € pour 2022. <u>Redevance d'exploitation</u> : intéressement à 50% de la part de CA HT comprise entre 270 000 (indexé 2023 : 334 951.65 €, mais CA 2023 = 316 500 €) et 300 000 € HT et 70% de la part de CA HT supérieur à 300 000 € HT indexé, soit 0 € pour 2023.
Indexation tarifs et redevances	Formule indexation (contrat -article 27) $Kn = 0,15 + [0,55 \text{ ICHT-rev-TS} / \text{ICHT-rev-TS}_0] + 0,30 \text{ EBIQ}_n / \text{EBIQ}_0$ Les tarifs sont actualisés le 1 ^{er} avril de chaque année.
Travaux à la charge du concessionnaire	Travaux initiaux dès la mise à disposition du parking, Travaux d'entretien et de réparation, Travaux de renouvellement : 47 000 € HT pour la durée du contrat Les travaux de mise aux normes, mise en conformité sont à la charge de la Collectivité ainsi que les travaux d'extension.

BILAN ADMINISTRATIF 2023

BILAN EXERCICE 2023	<p>En 2023, les principaux faits marquants ont été :</p> <p>Les travaux de modification des deux sorties VL « Côté Rajol » en une entrée et une sortie à la suite de modifications de circulations sur les voies extérieures du parking.</p> <p><u>Faits techniques marquants pour 2023 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisition de matériel de péage Scheidt And Bachmann : 2 caisses automatiques avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR, d'une caisse manuelle, 3 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR, un lecteur piéton au niveau des accès du Centre Commercial, - Acquisition d'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 <p><u>Faits financiers marquants pour 2023 :</u></p> <p>Le chiffre d'affaires global évolue de 8% par rapport à l'exercice 2022, principalement au niveau des recettes abonnés (+20%) et des recettes horaires (+6%) à la suite de la hausse de la fréquentation mais aussi de l'évolution de la durée de stationnement.</p> <p>En 2023, la fréquentation horaire est en hausse de 5 % avec une hausse de 13 % du chiffre d'affaires horaires lié à la hausse du ticket moyen de l'ordre de 9%.</p> <p>Le chiffre d'affaires assimilés est équivalent, stable.</p> <p>Au global le chiffre d'affaires horaires et assimilés est en hausse de 6%.</p> <p>Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés pour le parc est en augmentation de 8% soit 9 clients en valeur par rapport à décembre 2022.</p>
---------------------	--

	<p>Le nombre d'abonnés 2023 est supérieur ou égal à 2022 tout au long de l'année. Le chiffre d'affaires abonné évolue donc de 20% par rapport à 2022.</p> <p>On constate une évolution au niveau du poste autres taxes diverses qu'on n'avait pas en 2022, il s'agit d'une redevance de diffusion musicale suite à la mise en place d'une sonorisation commerciale au sein de l'ouvrage. Le poste électricité subit une hausse de 112% suite à l'envolée du prix d'achat du KWH. De même, le poste téléphone connaît une très forte hausse suite à l'installation de nos nouveaux équipements de télécommunication informatique et la prestation d'un nouveau fournisseur internet au cours de l'année. Le poste amortissement des biens est en forte hausse de 24% soit 9.2k de de plus par rapport à 2022. Au final, le résultat d'exploitation est de -10.8% soit -11.4K€ par rapport à 2022 et le résultat net est de - 10.9% soit -8.5K€ par rapport à 2022. Le résultat net de l'exercice de 69,4K€.</p> <p>Au titre de l'année 2023, Q Park a investi 18K€. Le gros investissement 2023 concerne le système pass qui permet de proposer de la réservation en ligne, de connecter le parking à l'ensemble des usagers, et de proposer aux abonnés des services de gestion dématérialisés de leur abonnement.</p>
<p>QUALITE DU SERVICE</p>	<p>L'administration du questionnaire de satisfaction s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'un jeu concours de juillet 2023 à janvier 2024. Les clients (40 réponses) attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 8.8/10. 88% donnent une note supérieure ou égale à 8. Toutefois, concernant le contact avec le personnel via le service client au téléphone, aucun client ne donne de note supérieure à 8, les notes moyennes oscillent entre 4 et 5,8. Les clients parking attribuent 25% de notes supérieures à 8. Les clients sont sensibles à l'éclairage du site et attribuent une note de 9/10 sur cet item. Les notes concernant les installations sont globalement satisfaisantes. Globalement, le niveau de satisfaction de la clientèle est jugé satisfaisant, 82% des personnes interrogées recommandent le parking Capelle.</p>

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 (en K€)

	2022	2023
RECETTES		
Recettes horaires	243,2	256,9
Recettes abonnés	49,7	59,5
Autres		
TOTAL RECETTES	292,9	316,5
DEPENSES		
Coût main d'œuvre directe	36,2	40,4
Impôts et taxes	8,4	7,8
Eau et énergie	-19,5	-9,2
Fournitures de parking/voirie	-1,6	-1,8
Entretien de l'ouvrage	-2,0	-0,7
Maintenance des équipements de parking	-16,7	-17,9
Téléphone	-2,3	-7,3
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,2	-8,5
Assurance parking	-2,5	-3,6
Coût de la gestion de l'argent	-2,1	-2,2
Coût du marketing opérationnel	-0,2	-0,4
Charges administratives d'exploitation	-3,3	-2,7
Support informatique exploitation	-10,6	-13,7
Autres charges directe exploitation et transfert de charges exploitation	0,2	-1,0
TOTAL CHARGES DIRECTES DE PRODUCTION	-103,2	-127,7
TOTAL LOYERS ET REDEVANCES	-30,0	-30,0
TOTAL CHARGES INDIRECTES	-46,1	-47,4
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-149,4	-175,0
Total amortissements	-38,8	-48,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	104,8	93,4
Impôts sur les sociétés	26,9	24
RESULTAT NET COMPTABLE	77,9	69,4

GESTION ET EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE – Rapport d'activités 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Distribution publique d'eau potable
Type du contrat	Affermage
Prise d'effet	1 ^{er} janvier 2018
Durée du contrat	15 ans
Echéance	31 décembre 2032
Délégataire	VEOLIA EAU – Société des Eaux de la ville de Millau
Société dédiée	Société des Eaux de la Ville de Millau- Mill'eau
Installations	11 réservoirs pour une capacité de 12 350 m ³ 2 installations de production pour une capacité de production de 23 240 m ³ /j : <ul style="list-style-type: none"> • 16 000 m³/j à l'Esperelle • 7240 m³/j à la Graufesenque 260 km de réseaux de distribution Rendement réseau 80%
Avenants	Avenant n°1 CM 18/12/2018 – mise au point du contrat Avenant n°2 CM 20/12/2021 – télérelevé des compteurs (prise effet 1 ^{er} janvier 2022) Avenant n°3 CM 29/09/2022 – intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité Avenant n°4 CM 05/04/2023 – travaux réservoir des Carrières / travaux de renouvellement des branchements – modification dotation GER Avenant n°5 CM 10/04/2024 – intégration de nouveaux équipements (Millau Viaduc 2 et bornes monétiques) et évolution des tarifs
Abonnés du service	21 956 habitants desservis (22 432 en 2022) 8 525 abonnés (8 477 en 2022) Consommation moyenne de 135 l/hab/j
Données économiques	Prix du service de l'eau au m ³ TTC : 1.92 €/m ³ (+0.13€) Taux impayés : 0.74 % soit 35 378 €. Nombre de demande d'abandon de créance à caractère social : 0
Redevance occupation domaine public	Le délégataire verse une redevance pour l'occupation du domaine public égale à 0,030 €/ ml (valeur 2010) des réseaux hors les branchements, et à 2,00 €/m ² d'emprise au sol (valeur 2010) pour les ouvrages bâtis non linéaires, hors les regards de réseaux d'assainissement. Pour information, en 2023, la redevance s'est élevée à 21 044 € TTC.
Evolution tarifaire suite à l'avenant n°5, à compter du 01/1/2024	Pour tenir compte des charges d'exploitation supplémentaires de l'avenant n°5, la rémunération que perçoit le Délégataire en exécution du Contrat est modifiée à compter de la prise d'effet du présent avenant. La nouvelle valeur de base de la part proportionnelle au volume consommé définie à l'article 4 de l'avenant n°2 est remplacée par la nouvelle valeur de base « R ₀ » égale à : R₀ = 0,7183 € HT / m³ de 0 à 120 m ³ consommés (0,7091 + 0,0092] R₀ = 1.1303 € HT / m³ au-delà de 120 m ³ consommés (1,1211 + 0,0092] Les tarifs appliqués pour l'utilisation des bornes de puisage sont définis en valeur de base (1 ^{er} juin 2017) du contrat de concession toutes taxes, redevances et part communale confondues : <ul style="list-style-type: none"> • Forfait badge : 40,00 HT ; • Le m³ (sur la base de 10 m³) : tarif R₀ fixé au présent article ci-dessus.
Travaux et entretien	Le Délégataire a réalisé les travaux neufs et investissements définis dans son offre (article 38 du contrat) pour un montant de 3 125 667 euros HT.

BILAN ADMINISTRATIF 2023

<p>BILAN EXERCICE 2023</p>	<p>RESEAU DE DISTRIBUTION :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration du rendement de réseau à 80.04% en 2023 soit un gain sur les pertes en réseau de 38 000 m³ et une baisse de l'indice linéaire de pertes en réseau à 4.77 m³/jour/km soit une amélioration de 12%. - Fin de déploiement du télérelevé sur la ville de Millau. <p>BRANCHEMENTS : Renouvellement de 241 branchements en polyéthylène basse densité.</p> <p>EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - UN PLAN EAU ; - LA REFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU ; - LA LOI « INDUSTRIE VERTE » ; - RESILIENCE DES SERVICES ; - QUALITE DES EAUX : la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine entre progressivement en vigueur ; - METABOLITES DE PESTICIDES : des critères de gestion qui évoluent. <p>Au cours de l'année 2023, Veolia a proposé puis, le cas échéant, réaliser, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par le service.</p> <p>Les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et informer les abonnés du service.</p> <ul style="list-style-type: none"> - FIN DES RESEAUX RTC, 2G et 3G : mise en place d'un plan de migration des installations communicantes susceptibles d'être financées par le plan de renouvellement de travaux sur devis ou par voie d'avenant.
<p>PROPOSITIONS AMELIORATIONS</p>	<p>SECURITE DES PERSONNES : Mise en conformité réglementaire des accès aux ouvrages par des équipements de protection collective conformes.</p> <p>SECURISATION DES BIENS ET DES OUVRAGES : Mise en place d'un plan d'action pluriannuel pour la sécurisation des ouvrages suite aux préconisations du diagnostic de vulnérabilité (Travaux programmés en 2024).</p> <p>EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES : Mise en place du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE) par les Personnes Responsables de la Production d'Eau (PRPDE : communes, communauté de communes, communauté d'agglomération, syndicats d'alimentation en eau potable).</p> <p>POMPAGES ET RESERVOIRS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer un dispositif anti-intrusion sur les installations de la collectivité qui en sont dépourvues (programmé dans le cadre des travaux de la sécurisation des ouvrages) ; - Reprendre le génie civil du réservoir de la Salette et du réservoir des Carrières ; - Prévoir la reprise des regards (ventouses et vidanges) sur la canalisation de refoulement de l'Esperelle pour permettre d'accéder aisément aux équipements. <p>RESEAU DE DISTRIBUTION :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des ventouses et vannes Air sur le Feeder au droit des réservoirs du Cayrel, des Carrières et de la Salette.

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 en €

	2021	2022	2023
PRODUITS			
Exploitation du service	1 256 228 €	1 446 930 €	1 385 704 €
Collectivités et autres organismes publics	735 815 €	830 294 €	710 093 €
Travaux attribués à titre exclusif	70 526 €	228 857 €	337 315 €
Produits accessoires	72 904 €	121 778 €	99 248 €
TOTAL PRODUITS	2 135 473 €	2 627 859 €	2 532 182 €
CHARGES			
Charges de personnel	247 921 €	240 202 €	248 469 €
Energie	90 589 €	59 668 €	105 761 €
Produits de traitement	1 517 €	1 985 €	3 650 €
Analyses	26 179 €	19 044 €	12 773 €
Sous-traitance, matières et fournitures	141 710 €	257 298 €	532 161 €*
Impôts locaux et taxes	- 27 612 €	5 143 €	20 194 €
Autres dépenses d'exploitation	273 348 €	145 295 €	157 210 €
Redevances contractuelles	15 866 €	19 136 €	14 635 €
Contribution des services centraux et recherche	5 677 €	5 564 €	5 746 €
Collectivités et autres organismes publics	735 815 €	830 294 €	710 093 €
Fonds contractuel de renouvellement	318 129 €	333 739 €	350 670 €
Programme contractuel d'investissement	133 971 €	195 048 €	296 136 €
Non-valeurs, pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	1 674 €	615 €	3 053 €
TOTAL CHARGES	1 964 784 €	2 113 031 €	2 460 548 €
RESULTAT AVANT IMPOT	170 689 €	514 828 €	71 634 €
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)	45 232 €	128 702 €	17 904 €
RESULTAT APRES IMPOT	125 457 €	386 126 €	53 729 €

*Coût 2023 de la sous-traitance, matières et fournitures :

2023 a été l'année de la mise en place de la télérelève avec en sous-traitance l'entreprise BIRDZ (fonctionnement du service, concentrateurs, passerelles...) - Ces coûts sont liés au déploiement du télérelève.

ASSAINISSEMENT COLLECTIF – Rapport d'activités 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Gestion de l'assainissement collectif
Type du contrat	Délégation de service public - concession
Prise d'effet	1 ^{er} janvier 2018
Durée du contrat	15 ans
Echéance	31 décembre 2032
Délégataire	Groupement : Aqualter Exploitation - Nicollin / Société dédiée : Millau Assainissement
Les services fournis	Gestion et exploitation du service public de l'assainissement collectif sur la commune de Millau
Installations	Station d'épuration, réseaux d'assainissement, postes de relevage
Avenants	<p>Avenant n°1 - CM du 18 décembre 2018 (signature le 26/12/2018) – Ajustement des modalités de rémunération du délégataire, ajustement de la formule d'actualisation des tarifs de l'assainissement collectif, prise en compte de la progressivité du montant des redevances dues par les mégissiers, reversement des recettes des conventions de déversement perçues par la commune pour l'exercice 2018.</p> <p>Avenant n°2 - CM du 29 septembre 2022 – Intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité.</p> <p>Avenant n°3 - CM du 23 mai 2024 - intégration de nouveaux ouvrages de collecte d'effluents à la suite des aménagements de la 1^{ère} tranche du parc d'activité Millau Viaduc 2 renouvellement des réseaux unitaires séparatifs de l'avenue de la République et revalorisation des travaux du nouvel atelier boue de la station d'épuration Millau/Creissels.</p>
Abonnés du service	8 180 abonnés
Données 2023	<p>1 739 575 kWh de consommation électrique des ouvrages soit 0,96 kWh/m³</p> <p>204 537 ml de réseau de collecte pour le territoire (EU/EP)</p> <p>1 820 275 m³ en entrée de station pour traitement</p> <p>5 demandes d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels</p> <p>1 station d'épuration d'une capacité de traitement de 62 345 équivalents habitants</p> <p>13 postes de relèvement des eaux</p> <p>96 % analyses physico-chimiques conformes</p> <p>1 820 275 m³ de volume des effluents traités usés</p> <p>617,4 tonnes de matière sèche de boues produites dont 100% évacuées en plateforme de compostage</p> <p>Prix moyen du service au : 01/01/2024 : 2,68 € TTC/m³ avec abonnement et pour 120 m³ (+8,2% /n-1).</p>
Travaux – Entretien – Maintenance - GER	<p>Programme GER : 1 557 084 € HT (sur la durée du contrat – art.27.2 du contrat)</p> <p>Travaux neufs : 2 589 125 € HT (article 30 du contrat) évoluant à 3 493 192 € HT (avenant n°3)</p>
Redevance occupation domaine public	<p>Le délégataire verse aux Collectivités une redevance pour l'occupation de leur domaine public égale à 0,030 €/ ml (valeur 2010) des réseaux hors les branchements, et à 2,00 €/m² d'emprise au sol (valeur 2010) pour les ouvrages bâtis non linéaires, hors les regards de réseaux d'assainissement.</p> <p>Pour information, en 2023, la redevance s'est élevée à 24 484 €TTC.</p>

BILAN ADMINISTRATIF 2023

BILAN 2023	<p>Malgré une sortie progressive de la crise sanitaire du Covid, l'année 2023 a été malheureusement marquée par un contexte économique inflationniste et géopolitique, impactant fortement les coûts d'énergie et générant des difficultés d'approvisionnement. Le premier semestre 2023 a été marqué par des difficultés de traitement du paramètre phosphore, dont 4 non-conformités. Le problème a été résolu grâce aux travaux de renouvellement des diffuseurs.</p> <p>Aqualter a fait une étude complète pour la réalisation d'un réseau séparatif sur l'Avenue de la République, chantier décalé sur 2025.</p> <p>Le délégataire a continué de mettre à jour le dossier pour la construction de l'atelier boue, après réception et la validation du permis de construire en mars 2023.</p> <p>Après le contrôle annuel des transformateurs haute tension, il s'avère que celui du poste de relevage Transfert présente une usure anormale nécessitant le remplacement des cellules. Le délai de livraison du matériel est estimé à plus de 6 mois ; ces travaux seront réalisés en 2024.</p> <p><u>Liste du renouvellement des équipements effectué en 2023 :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Remplacement des diffuseurs d'air du bassin d'aération de la file ;- Entretien curatif et préventif de l'atelier boues ;- Remplacement de l'automate AE1 – prétraitement ;- Remplacement du débitmètre de sortie général station d'épuration ;- Remplacement des 3 clapets des pompes de recirculation ;- Remplacement pompe 1 du poste de relevage Câbre ;- Renouvellement rotor et stator pompe à boue liquide ;- Remplacement pompe alimentation en boue centrifugeuse 1 ;- Intervention sur Sofrel S4W ;- Remplacement des capteurs de répartition et du bassin tampon ;- Remplacement coulisseau des dégrilleurs du PR Transfert ;- Remplacement des lampes des armoires électriques générales « basse tension » ;- Renouvellement luminaire PR Transfert ;- Renouvellement partiel Trommel curage ;- Renouvellement pompe toutes eaux STEP numéro 2 ;- Réception des surpresseurs d'air BA2 ;- Roues pompes + renouvellement pompe 1 PR Fialets ;- Remplacement des fusibles Haute Tension PR Transfert. <p><u>Liste des travaux réalisés sur le réseau en 2023 :</u></p> <p>-Travaux de renouvellement réseaux</p> <p>6 R DE LA CROIX VIEILLE - Création d'un regard pour passage caméra ; 45 I DE LA BELLE LAITIERE - Mise à la côte regard par suite d'un débouchage ; 120 I GENERAL DE CASTELNAU - Mise à la côte regard par suite d'un débouchage ; AV J.F. KENNEDY - Remplacement bouche inodore ; 13 R ALSACE LORRAINE – Création d'un regard pour passage caméra ; 14 R ANDRE PREVOT - Jointement dans regard EU et EP et rebouchage trou voirie ; 345 R DU ROC - Remplacement des 2 coudes (EU et EP) avant de se jeter dans le réseau ; 26 R HENRI FROMENT - Mise à la côte à la suite d'une création de branchement AEP ; 14 BD DE L'AYROLLE – Retrait de racines dans le réseau en 315 mm, réparation et mise à disposition d'un camion hydrocureur afin de pomper les eaux au regard amont ; R DE LA FRATERNITE - Mise à la côte de 3 regards (2 au 28 et 1 au 17 r de la Fraternité) ; SOUS LE PONT LEROUGE - Remplacement d'un regard verrouillable ; BORD DU RUISSEAU ST EUZEBIT – Bétonnage d'un regard EU ;</p>
------------	--

	<p>41 AV CHARLES DE GAULLE - Sondage et inversion branchement EU et EP sur trottoir + création de 2 boîtes de branchement ; 174 BD JEAN TARRAL - Mise à la côte de 2 boites de branchement et réfection de 2 châssis de regard ; 7 R JEAN MOULIN – Création d'une boîte de branchement et réparation sur buse béton ; 12 AV E.A. MARTEL – Création d'un regard sur le réseau unitaire ; 3 R ALBERT CARRIERE - Création d'un réseau séparatif sur 38ml ; 5 R DE LA PAULELE - Nivellement du fond de regard EU et remplacement de 2 couvercles EU.</p> <p>-Travaux de renouvellement branchements Imp. EUGENE LACROIX - Inversion de branchements EU/EP ; 5 R DE LA PAULELE - Création d'une boite de branchement (regard cassé) ; 4 R DU CAYREL - Création d'une boite de branchement (problème en domaine privé) ; 81 et 61 BD DE L'AYROLLE – Réparation d'une casse sur un branchement ; 1939 AV DE L'AIGOUAL – Renouvellement d'un branchement EU diamètre 125 mm (infiltration d'une source dans ce branchement) ; 12 AV JEAN JAURES (4 PL DE LA TINE) - Renouvellement branchement EU diamètre 125mm (infiltration dans cave) ; 1 R DE LA PAULELE – Renouvellement branchement EU diamètre 125mm (infiltration dans cave) ; 25a R DE LA FRATERNITE - Réparation branchement 125mm (racine) ; R CLAUSEL DE COUSSERGUE - Fabrication et apport d'un châssis de regard siphon ; 42 AV E. A MARTEL - Remplacement d'un châssis de boîte de branchement ; 113 AV CHARLES DE GAULLE - Sondage et mise à la côte d'une boîte de branchement.</p>
<p>PERSPECTIVES 2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remplacement des 5 surpresseurs d'aération : 2 en juin 2024 et les 3 derniers au quatrième trimestre 2024, selon la date de réception du matériel ; - Remplacement des diffuseurs d'air du bassin aération ligne 1 ; - Remplacement des cellules Haute Tension du Poste de relevage Transfert ; - Remplacement du LT200, bloc chauffant pour les analyses laboratoire ; - Reprise de pièces détachées, dégrilleur pré-traitement Station d'épuration ; - Remise en état d'une partie du trommel des apports extérieurs ; - Remplacement des centrales de mesure H2S STEP et PR Transfert ; - Renouvellement de la pompe 3 du PR Transfert ; - Mise en place d'une unité mobile de déshydratation sur la station d'épuration afin de pallier aux différents problèmes des centrifugeuses actuelles ; - Réparation de la coque de la vis de transfert des boues vers les bennes de stockage sur la STEP ; - Remplacement du câble d'alimentation du PR Manne entre le disjoncteur EDF et l'armoire de commande. <p>À la suite du schéma directeur assainissement, des travaux seront menés au fur et à mesure afin de corriger certains points pouvant être intégrés au budget réseaux/branchements</p> <p><u>Axe d'amélioration. études à mener :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Étudier la mise en place d'un système de trommel pour les apports extérieurs de graisse et de matières de vidange ; <p>Le trommel est une machine qui permet de trier les déchets issus des hydrocurages et nettoyages des réseaux. Il s'agit notamment d'extraire le sable de ces déchets qui est ensuite récupéré et lavé. Ce trommel a la vis sans fin qui permet de récupérer les déchets dans un bac qui ne fonctionne pas à son optimum. Il faut la changer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Étudier un moyen d'évacuation des déchets sous les dégrilleurs du prétraitement de la station d'épuration vers la benne à déchets prévues à cet effet ;

	<ul style="list-style-type: none">- Remettre en service la vanne de régulation de débit en entrée du PR transfert, remplacer l'automate et le système de télésurveillance ainsi que la possibilité de remplacer les démarreurs qui sont vétustes ;- Étudier la mise en place d'un déversoir en tête de station (point A2), initialement imaginé au niveau du dessableur de la plaine des Ondes ;- Un avenant est en cours d'étude afin d'intégrer les postes de relevage RD 911 et ZAC Viaduc II dans le contrat de délégation du service public. ;- Une étude est en cours afin de réaliser un réseau séparatif (eaux usées/eaux pluviales) entre le boulevard de l'Ayrolle et la rue de la République jusqu'au croisement de l'avenue Alfred Merle. ;- Étudier le renouvellement du réseau assainissement de la rue Calixtine Bac.
--	--

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 en €uros

	2020	2021	2022	2023
PRODUITS				
Produits d'exploitation	1 406 642	1 604 872	1 639 700	1 634 936
Produits travaux contractuels et/ou exclusifs	25 538	145 758	79 571	48 367
Produits accessoires	346 719	439 865	279 955	397 843
Divers	65 764	53	12	600 986 (Subvention état énergie)
TOTAL PRODUITS	1 844 663	2 190 548	1 999 238	2 682 132
CHARGES				
Charges de personnel	284 016	297 582	264 479	240 745
Achat eau	-	-	-	0
Produits de traitement	38 649	32 242	53 251	74 540
Analyses	23 210	27 022	37 678	43 478
Energies	260 566	316 274	417 653	971 971 (Hausse coût énergie)
Pièces et fournitures	47 104	71 841	44 930	23 507
Sous-traitance	211 511	447 942	354 458,	381 475
Véhicules et engins	22 995	23 903	46 413	39 010
Frais de fonctionnement locaux d'exploitation	6 534	9 695	8 442	3 971
Téléphone, télégestion et divers	2 453	1 880	1 941	2 188
Facturation, recouvrement, contentieux	32 174	34 322	34 656	42 841
Dotation renouvellement	291 662	282 138	344 283	338 868
Cartographie	583	-	-	0
Assurances	6 819	9 185	7 360	10 358
Droit d'occupation du domaine public	-	-	81 000	32 945 (En 2022, 3 exercices réclamés)
Action sociale et communication	-	-	-	0
Non-valeurs	1 330	25 910	- 32 328	56 256 (abandon créance protocolemégissiers)
Impôts, taxe professionnelle, pénalités	20 480	21 143	19 814	20 175
Frais de contrôle	-	-	-	0
Informatique	5 605	5 770	5 789	5 818
Sinistres	1 702	-	-	0
Amortissement bien restitués	180 611	157 931	172 608	166 529
Investissement contractuel	-	-	-	0
Amortissement matériel AQUALTER exploitation	-	-	-	0
Frais de structure	251 076	333 762	313 456	203 246
TOTAL CHARGES	1 689 080	2 098 542	2 175 883	2 657 921
RESULTAT AVANT IMPOT	155 583	92 006	- 176 645	24 211
Impôts sur les sociétés				
RESULTAT APRES IMPOT				



Aire d'étape de Millau

Rapport d'activité 2023

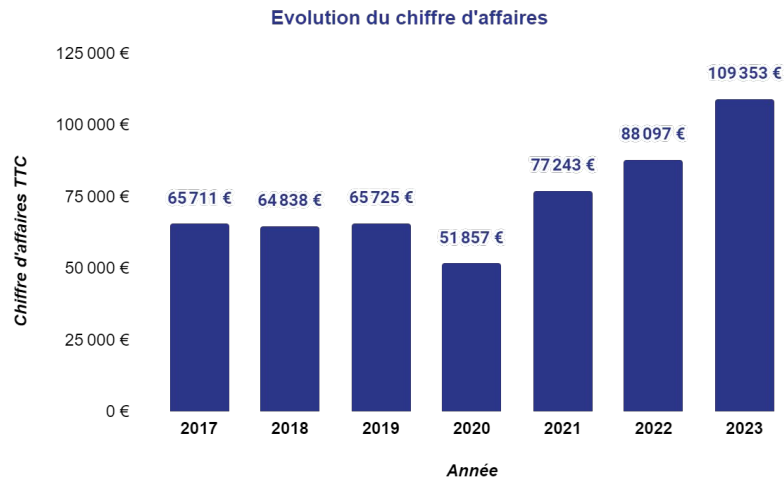


Sommaire

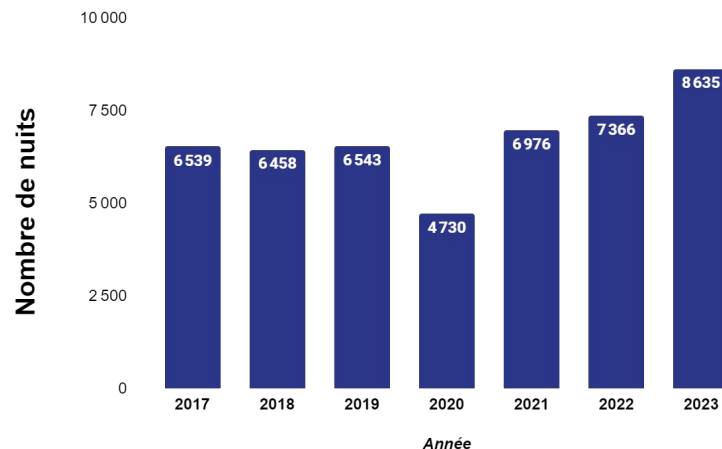
1. Données chiffrées et fréquentation
2. Typologie de la clientèle
3. Réputation de l'aire de Millau
4. Aspects promotionnels et communication
5. Axes de développement et objectifs prévisionnels

1. Données chiffrées et fréquentation

Evolution du chiffre d'affaires depuis l'ouverture



Evolution du nombre de nuits depuis l'ouverture



Nous constatons une augmentation du chiffre d'affaires de **plus de 21,4%** entre 2022 et 2023, ainsi qu'un accueil de 1 310 camping-cars supplémentaires, soit près de 3 575 touristes itinérants*.

*En moyenne 2,5 personnes sont comptabilisées par camping-car.



1. Données chiffrées et fréquentation

Taux de fréquentation

58%

C'est le taux de remplissage moyen de l'aire en 2023.

Aire complète

1

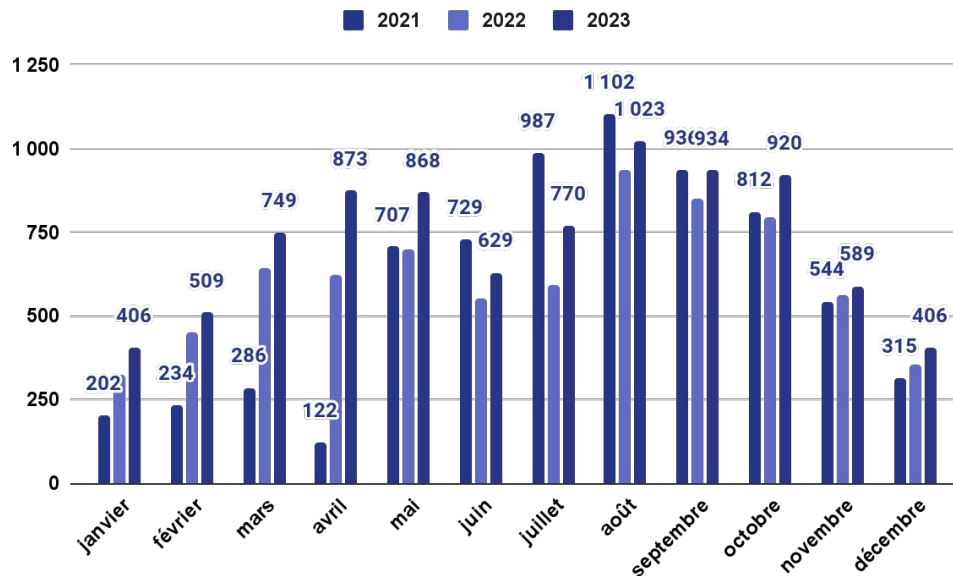
C'est le nombre de camping-caristes qui n'ont pu accéder à l'aire en 2023.

Ratio financier à l'emplacement

2 727 €

C'est la rentabilité de chaque emplacement de l'aire en 2023.

Evolution du nombre de nuits mois par mois sur les trois dernières années



Nous pouvons observer que la fréquentation de l'aire de Millau en 2023 est **assez équilibrée sur l'ensemble des mois**, avec **59%** des nuits entre mai et octobre et **41%** sur le reste de l'année.

Par ailleurs, le point significatif est **la fréquentation des mois de septembre et octobre**, qui sont les mois les plus importants en nombre de nuits (934 nuits et 920 nuits) après le mois d'août (1 023 nuits).



2. Typologie de la clientèle



Apport du réseau

85%

C'est la part des clients qui avaient déjà la carte PASS'ETAPES.



Durée des séjours

1,2

C'est la moyenne de la durée des séjours en jours.



Taux de fidélisation

28%

C'est la part des clients qui ont séjourné au moins deux fois sur l'aire en 2023.



Part des réservations

3%

C'est la part des clients qui ont réservé leur séjour en 2023.

Part de la clientèle étrangère

34%

Allemagne



37,9%

Belgique



12,7%

Espagne



6,3%

Italie



1,4%

Pays-Bas



16,8%

Royaume-Uni



16,3%

Autres



8,6%

Plus d'un tiers de la clientèle qui fréquente l'aire est étrangère. C'est le plus fort taux de clients étrangers enregistré sur l'aire de Millau depuis 2019.

La **clientèle allemande** reste la clientèle étrangère la plus nombreuse à fréquenter l'aire de Millau.



3. Réputation de l'aire de Millau

Moyenne des notes

3,3/5

*C'est la moyenne des notes
enregistrées sur l'année 2023.*

VS

3,2/5 en 2022



3,6/5

1088 avis



Google My Business

3,6/5

1088 avis



Campercontact

2,8/5

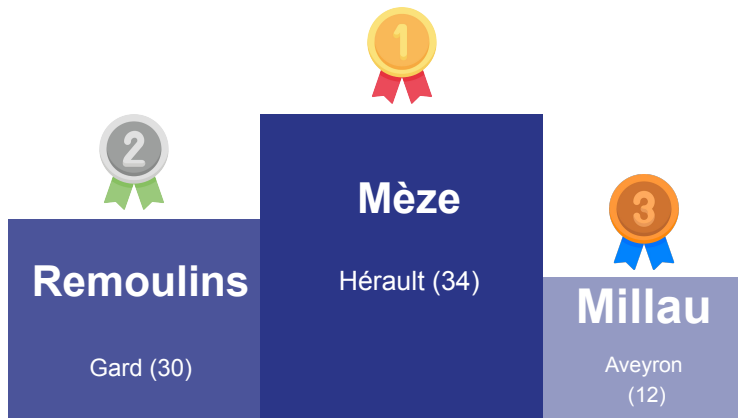
111 avis



3,7/5

285 avis

Top des aires en occitanie en nombre de nuits



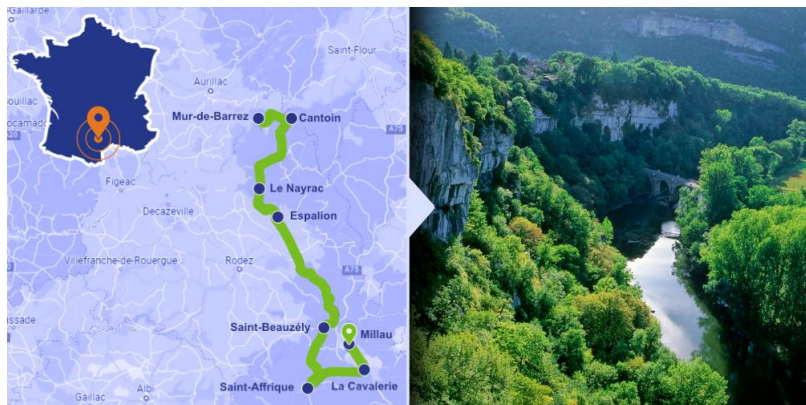
Les clients apprécient l'aire pour :

- sa localisation, idéale pour visiter la ville de Millau
- son environnement calme
- sa propreté



4. Aspects promotionnels et communication

Circuit touristique : Aveyron, Pays d'émotion



Newsletter

3



Presse

2



LinkedIn

Partenariats et bons plans

- Viaduc de Millau
- La Cité de Pierres
- Roquefort Société
- Micropolis : la Cité des Insectes



CAMPING-CAR PARK travaille en direct avec les acteurs économiques de votre territoire (restaurants, commerces, sites touristiques...).

Dans quel but ?

- Inciter les touristes camping-caristes à **consommer local**.
- Favoriser **l'augmentation de la durée** des séjours.
- **Intégrer les acteurs économiques locaux** dans l'accueil des camping-caristes.
- Générer des **retombées économiques** directes et indirectes sur l'ensemble de la destination.



5. Axes de développements et objectifs prévisionnels

La fréquentation de l'aire de Millau a connu une belle progression en 2023 avec une augmentation de 21,2% de son chiffre d'affaires par rapport à 2022.

L'objectif fixé en 2023 d'atteindre les 98 000 € a été réalisé avec 109 353 €* enregistrés.

Prévisionnel pour l'année 2024

Ces différents paramètres nous permettent d'espérer une augmentation de **870 nuits supplémentaires** pour l'année 2024. Aussi, il nous semble envisageable d'anticiper un chiffre d'affaires de **124 000€** pour 2024.**

*CA TTC incluant tarifs nuits 24H et tarifs des services 5H

**hors CA tarif services 5H

77,8%

*de l'objectif
atteint à fin
août 2024*





A bientôt sur le réseau

CAMPING-CAR PARK

3, rue du Docteur Ange Guépin 44210 Pornic

+33(0)1 83 64 69 21

contact@campingcarpark.com

www.campingcarpark.com

pro.campingcarpark.com



© 2024 Propriété de CAMPING-CAR PARK



Rapport d'Activité 2023

Aire de MILLAU



Sommaire

I. Le Réseau CAMPING-CAR PARK

1. Le mot du Président.....4
2. Les chiffres 2023 du réseau.....5
3. Votre région en quelques chiffres.....6

II. Votre aire CAMPING-CAR PARK

1. Où se situe votre aire ?.....8
2. Les données chiffrées de votre aire.....9
3. La vie de l'aire.....10
4. Typologie de la clientèle.....12

III. Promotion et communication

1. Les outils de promotion.....14
2. Les partenariats avec les acteurs économiques locaux...15

IV. Préconisations et axes de développement





I. Le Réseau CAMPING-CAR PARK

1. Le mot du Président
2. Les chiffres du réseau
3. Votre région en quelques chiffres



1. Le mot du Président

Chers partenaires,

L'année 2023 a encore une fois été très riche en temps forts et en records :

- **1,3 millions de nuits constatées**, soit une croissance de 40% par rapport à 2022,
- **100 nouvelles destinations** permettant au réseau de proposer plus de 15.000 emplacements réservables,
- **900.000 téléchargements** de l'application,
- **Création de la marque Van Night** pour être plus proche de ces nouveaux touristes,
- **Lancement d'un produit de gestion intelligente de l'énergie** permettant de réduire environ 30% de sa consommation,
- **25 salariés recrutés dont 4 techniciens répartis sur le territoire**,
- **10 destinations à l'étrangers** (Allemagne, Belgique, Espagne et Portugal),

Le début de l'année 2024 sera orienté vers une nouveauté avec **la création de labels mettant en avant des aires de qualité** : lancement d'un label "Premium" ainsi qu'une version éco-responsable "Premium Green". Grâce à un cahier des charges précis, **ce label va permettre aux touristes itinérants d'identifier les aires qui offrent le confort et les services nécessaires pour leur séjour**. Satisfaction des clients, environnement calme, électricité, eau et vidange, tri sélectif, emplacements stabilisés et délimités... sont autant d'éléments qui seront recensés pour identifier ces aires de grande qualité.

Labellisation, extension du réseau, accueil des vans, développement de produits connectés pour assurer un contrôle des consommations sont, entre autres, nos principaux défis de cette nouvelle année.

Vous qui nous accompagnez depuis maintenant plus de 12 ans, nous tenions à vous remercier sincèrement pour votre confiance et collaboration, car c'est ensemble que la structuration de l'accueil des touristes itinérants a pu voir le jour et se développer.

Toute l'équipe CAMPING-CAR PARK se joint à moi pour vous souhaiter une riche année 2024.

Laurent MORICE
Président





2. Les chiffres 2023 du réseau

Top 10 des aires CAMPING-CAR PARK



Nombre de nuits



Notes clients

1 Noirmoutier (85)	1 Buzy (64)
2 Le Mont-Saint-Michel (50)	2 Saint-Etienne (42)
3 Villefranche-sur-Saône (69)	3 Mantenay-Montlin (01)
4 Ruoms (07)	4 Vatan (36)
5 Aix-les-Bains (73)	5 Bléré (37)
6 Mimizan (40)	6 Le Mont-Saint-Michel (50)
7 Soorts Hossegor (40)	7 Reugny (03)
8 Hirel (35)	8 Herbeumont (BE)
9 Seignosse (40)	9 Alban (81)
10 Mèze (34)	10 Puy Guillaume (63)

900 000

clients CAMPING-CAR PARK



1 326 682

nuits enregistrées



115

collaborateurs



+ de 500

destinations dans le réseau



+ de 15 000

emplacements



1,5

durée moyenne des séjours





3. Votre région en quelques chiffres

Occitanie

Top 10 des aires

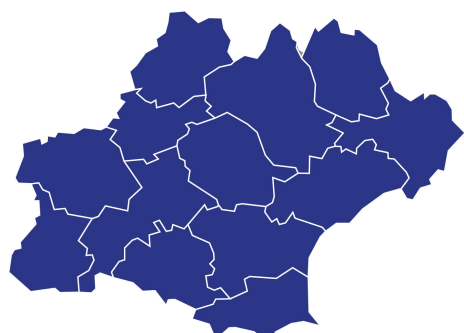


Nombre de nuits



Notes clients

1 Mèze (34)	1 Alban (81)
2 Remoulins (30)	2 Maubourguet (65)
3 Millau (12)	3 Saint Pierre Dels Forcats (66)
4 Le Grau du Roi (30)	4 Le Nayrac (12)
5 Portiragnes (34)	5 Rieux Volvestre (31)
6 Sérignan (34)	6 Pierrefitte-Nestalas (65)
7 Port la Nouvelle (11)	7 Revel (31)
8 Lamalou-les-Bains (34)	8 Lamalou-les-Bains (34)
9 La Palme (11)	9 Auroux (48)
10 Argelès (66)	10 Albas (46)



82

aires ouvertes



27,6%

taux de fréquentation



215 194

nuits enregistrées



2298

emplacements



1205€

ratio financier à l'emplacement



3,8/5

moyenne des notes clients





II. Votre aire **CAMPING-CAR PARK**

1. Où se situe votre aire ?
2. Les données chiffrées de votre aire
3. La vie de l'aire
4. Typologie de la clientèle

1. Où se situe votre aire ?

Votre aire

Moyenne
régionale

Moyenne
réseau

Nombre de nuits



8 635

2624

3105

Chiffre d'affaires



109 353€

33 763 €

39 503 €

Taux de fréquentation



58,0%

27,6%

31%

Ratio financier à l'emplacement



2 727 €

1205 €

1 419 €

Durée moyenne des séjours (en jour)



1,2

1,5

1,5

Avis clients



3,3/5

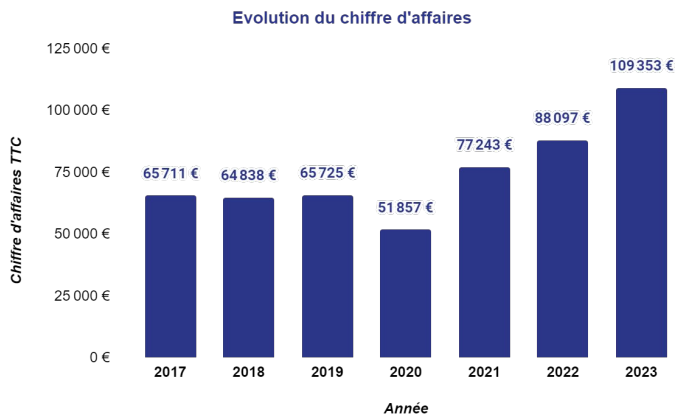
3,8/5

3,9/5

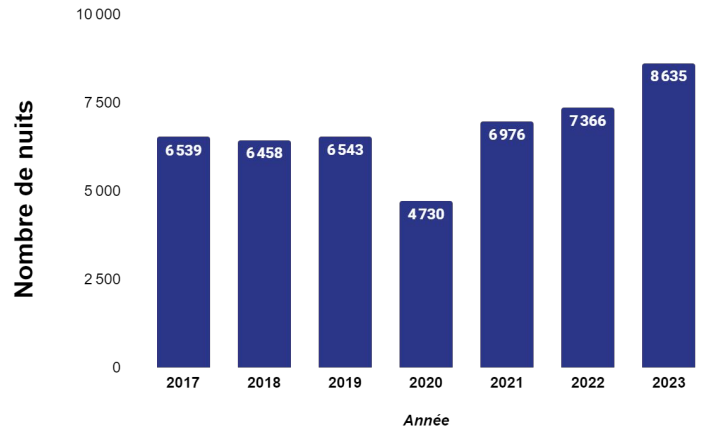


2. Les données chiffrées de votre aire

Evolution du chiffre d'affaires



Evolution du nombre de nuits



Taux de fréquentation

58,0%

C'est le taux de remplissage moyen de l'aire en 2023.

Ratio financier à l'emplacement

2 727 €

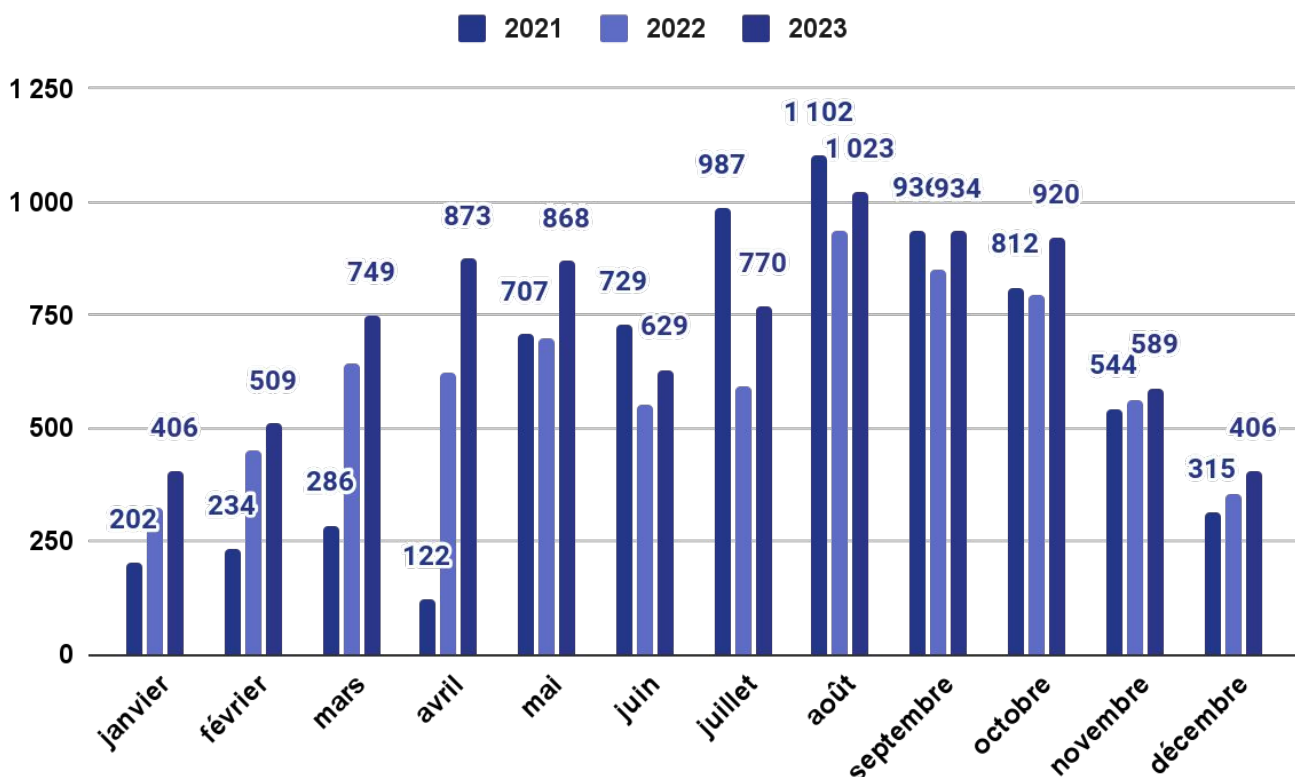
C'est la rentabilité de chaque emplacement de l'aire en 2023.

Aire complète

1

C'est le nombre de camping-caristes qui n'ont pu accéder à l'aire en 2023.

Evolution du nombre de nuits mois par mois



3. La vie de l'aire

Analyse technique de l'aire

Tickets techniques

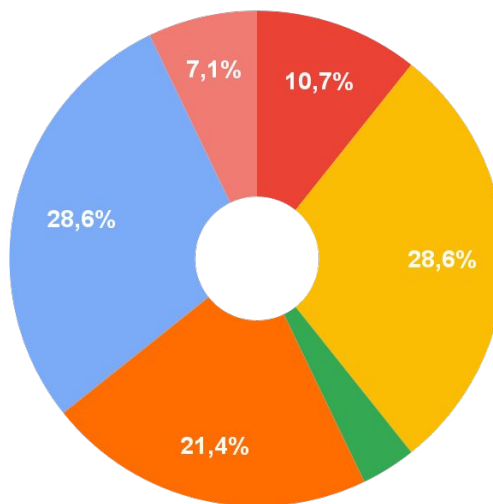
28

C'est le nombre de tickets créés pour suivre un sujet technique en 2023.

Interventions partenaire

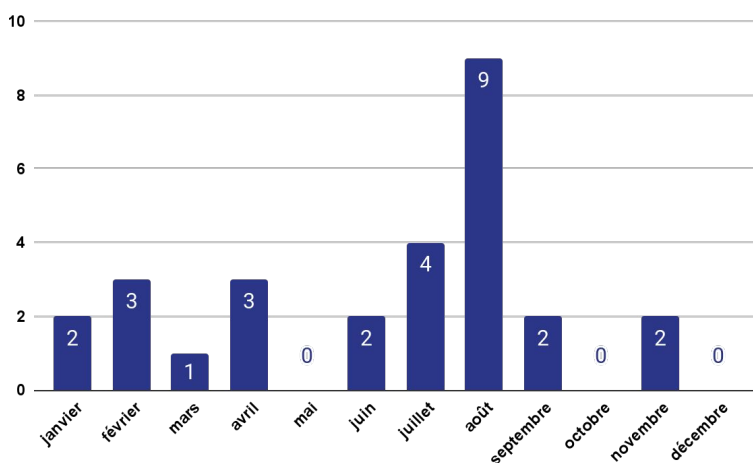
9

C'est le nombre de fois où une intervention du partenaire a été nécessaire.



● Borne de services ● Contrôle d'accès ● WIFI ● Automate ● Borne électrique ● Coupure Générale

Répartition des tickets sur l'année



Commentaires

Nous ne constatons aucun dysfonctionnement technique impactant le bon fonctionnement de l'aire.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez notre Support Technique

02.52.80.20.10

NOUVEAU



Optez pour la solution HEMERA

HEMERA est notre nouveau produit de gestion d'énergie connecté qui s'installe dans l'armoire TGBT. Il permet de piloter la consommation énergétique de l'aire à distance : couper les lignes électriques en surconsommation, définir l'ordre des lignes à couper en priorité, programmer le réarmement automatique des lignes et superviser la consommation énergétique de l'aire pour ajuster l'abonnement ENEDIS.

Cette solution a permis aux partenaires une réduction de leur consommation électrique de 32% en 2023.

Contactez-nous pour en savoir plus.



3. La vie de l'aire

Avis clients et notation de l'aire



3,7/5

285 avis



3,6/5

1088 avis



3,6/5

1088 avis



2,8/5

111 avis

Points positifs

-Aire propre & calme

Moyenne des notes

3,3/5

C'est la moyenne des notes enregistrées sur l'année 2023.

Aire favorite

518

C'est le nombre de fois où l'aire a été sélectionnée "favorite" par un client sur le site internet ou application mobile.

Points négatifs

-Borne électrique (ampérage à revoir)

France - Aire CAMPING-CAR PARK de Millau, Ville

Parking du four à chaux
12100 Millau

GPS: 44.096107° 3.085721°

Aire d'étape

★★★★★ (296) avis

[Je consulte les avis](#)



Région : Occitanie

Département : Aveyron (12)



A savoir : Un bon entretien des aires fait partie des critères indispensables pour la satisfaction des clients et dans la note qu'ils attribuent à l'aire.

"Aire propre, tous les emplacements sont de niveau, pas de bruit, facile d'accès." / "Beau parking, propre et facile d'accès." / "Aire propre, loin du centre ville, assez calme. Pour une nuit c'est ok." / "Aire sympa, propre." / "Belle aire propre."



4. Typologie de la clientèle

Usages et habitudes des clients



Apport du réseau

85%

C'est la part des clients qui avaient déjà la carte PASS'ETAPES.



Durée des séjours

1,2

C'est la moyenne de la durée des séjours en jour.



Taux de fidélisation

28%

C'est la part des clients qui ont séjourné au moins deux fois sur l'aire

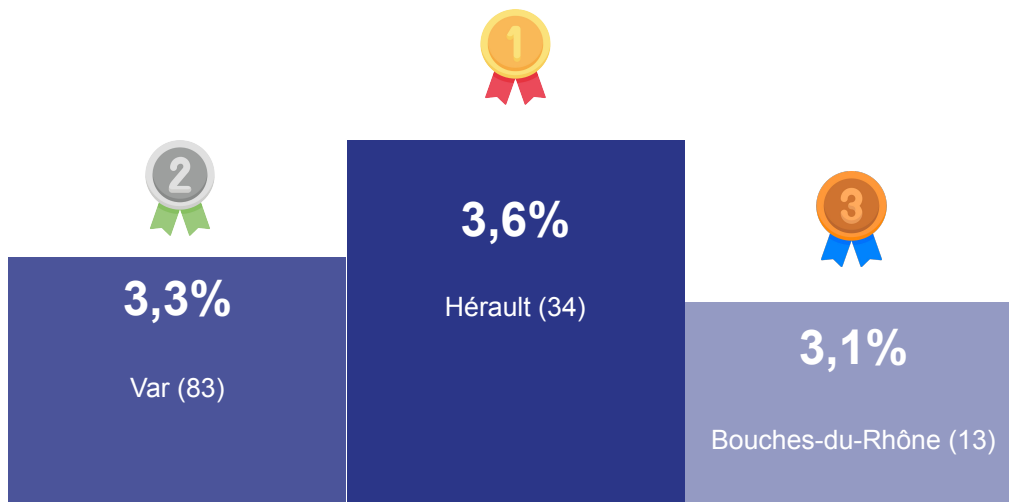


Part des réservations

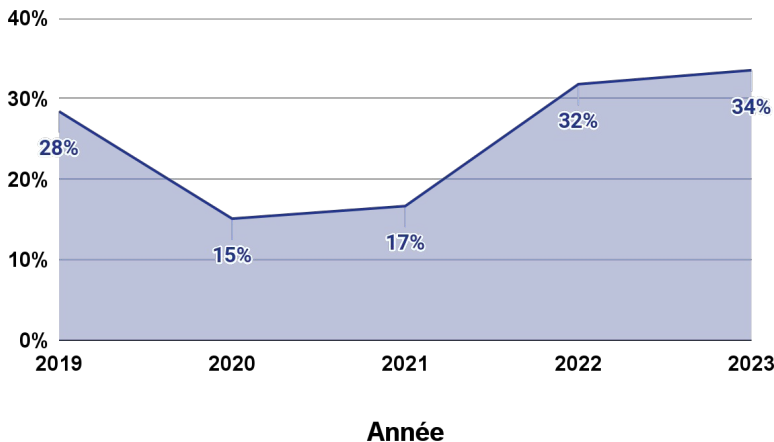
3%

C'est la part des clients qui ont réservé leur séjour en 2023.

Top des départements d'origine de la clientèle



Répartition de la clientèle étrangère



Allemagne



37,9%

Belgique



12,7%

Espagne



6,3%

Italie



1,4%

Pays-Bas



16,8%

Royaume-Uni



16,3%

Autres



8,6%





III. Promotion et communication

1. Les outils de promotion
2. Les partenariats avec les acteurs économiques locaux

1. Les outils de promotion

Site internet et application mobile

Tarifs, services, photos, localisation géographique, disponibilités en temps réel, avis clients, réservations, lieux d'intérêts touristiques sont les éléments indispensables aux touristes itinérants visibles sur nos supports.



770 000

C'est le nombre de téléchargements de l'application mobile



Newsletter, presse et réseaux sociaux



Chaque semaine, deux newsletters sont envoyées à nos 900 000 clients. Elles mettent en avant vos destinations touristiques, les événements et les actualités du réseau.



Presse

2

C'est le nombre de fois où l'aire a été mentionnée dans la presse.



Newsletter

3

C'est le nombre de fois où l'aire a été mentionnée dans une newsletter.

Circuits touristiques

Chaque mois de nouveaux circuits touristiques sont créés mettant en avant vos destinations et vos territoires.



2. Les partenariats avec les acteurs économiques

Sur présentation de leur carte d'accès, la carte **PASS'ÉTAPES**, les clients bénéficient d'avantages dans les établissements partenaires. En contrepartie, nous assurons la visibilité de ces partenaires sur nos supports de communication (*site internet, appli mobile, réseaux sociaux...*).

Pourquoi développer des bons plans ?

- Inciter les touristes camping-caristes à **consommer local**.
- Favoriser **l'augmentation de la durée** des séjours.
- **Intégrer les acteurs économiques locaux** dans l'accueil des camping-caristes.
- Générer des **retombées économiques** directes et indirectes sur l'ensemble de la destination.

Les partenaires de votre destination

- Viaduc de Millau
- La Cité de pierres
- Roquefort Société
- Micropolis



« Le musée de la lutherie a fait plus que doubler sa fréquentation. Les commerces en ont profité, aussi bien les différents restaurants à proximité que les autres. Nous à l'office de tourisme, on accueille les camping-caristes avec une pochette, quand ils se présentent. Auparavant, on n'en avait pas autant. Donc ça a forcément des répercussions au sein de l'office et au sein de la boulangerie et de la boucherie. »

Angélique Vignault, Directrice de l'Office de tourisme de Mirecourt

Nous vous accompagnons dans la mise en place de partenariats avec les acteurs économiques de votre territoire !

Contactez notre équipe

suivi.partenaire@campingcarpark.com

02 52 80 20 17

Ils sont partenaires





Préconisations et axes de développement



Préconisations et axes de développement

L'aire de MILLAU a connu une belle progression en 2023 avec une augmentation de 26,9% de son chiffre d'affaires par rapport à 2022. L'objectif fixé en 2023 d'atteindre les 98000 euros a été réalisé avec 111814 euros enregistrés.

Les points significatifs à retenir :

- L'aire de MILLAU a enregistré **8676 camping-cars en 2023**. Ce qui représente **21690 touristes** qui ont séjourné sur la destination.
- Le **taux de fréquentation moyen de l'aire (58%)** est supérieur à celui de la moyenne du réseau (30%).
- La **fréquentation est équilibrée sur l'ensemble de l'année** avec 48,7% des nuits de mai à septembre et 51,3% des nuits sur le reste de l'année.
- La **part de la clientèle allemande est importante**, elle représente 37,9% de la clientèle étrangère totale.
- Plus de **85,5% des clients viennent du réseau** car ils avaient déjà une carte PASS'ETAPES à leur arrivée. Cette part est au-dessus de la moyenne des aires (80,9%).

Les axes d'amélioration à mettre en place :

- Veiller à ce que l'entretien de l'aire soit régulier toute l'année, y compris en période hivernale.

Prévisionnel pour l'année 2024

Ces différents paramètres nous permettent d'espérer une augmentation de 870 nuits supplémentaires pour l'année 2024. Aussi, il nous semble envisageable d'anticiper un chiffre d'affaires de 124 000 € pour 2024.

Objectif financier 2024

124 000€





A bientôt sur le réseau **CAMPING-CAR** *PARK*

3, rue du Docteur Ange Guépin - 44210 Pornic
+33(0)1 83 64 69 21
contact@campingcarpark.com
www.campingcarpark.com
pro.campingcarpark.com



BILAN D'ACTIVITES

Du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023

Résumé général de l'année 2023

- Une année riche en propositions diverses. Retour à la normale pour les distributeurs après l'arrêt causé par la pandémie.
- **Fréquentation** : hausse nationale de 20 % par rapport à l'année précédente
29,8% pour le cinéma de Millau avec 83 685 entrées donc toujours **en dessous** des 85 000 prévisionnels au démarrage.
- **Équipe** : changement de direction, modification du nombre d'heures par semaine pour deux personnes.
- **Bâtiment** : toujours un problème de climatisation des salles 1 ; 2 et 3 entraînant nécessairement un inconfort des spectateurs. Un accueil plus moderne et attractif serait un plus, une évolution vers une transition énergétique est à envisager dans les années à venir.
- **Matériel** : une année plus fluide qui résulte des changements opérés l'année précédente. Prévoir cependant certains remplacements dans les années à venir surtout au niveau du son. Un cinéma qui nécessiterait un équipement pour diversifier les animations : vidéo- projecteur ou connexion USB directement en salle ; ordinateur portable. Toujours pas de 3D car n'a pu être réparé et coût à l'achat trop élevé pour trop peu de films.
- Politique d'animation dynamique en lien avec les associations et les structures culturelles, scolaires et sociales de la ville
- **Résultat financier** : **déficitaire** (-23 217) / impacté par des charges trop importantes et une fréquentation encore trop faible

Une bonne année pour le cinéma dans son rôle auprès de la population. Un retour de spectateurs plus jeunes. Des liens renoués et des collaborations riches et intéressantes. Cependant des difficultés financières entraînant un frein dans le développement. Une fréquentation encore trop faible pour parvenir à l'équilibre.

Chiffres clés de l'année 2023

- **Total d'entrées payantes** : 82 843 (billetterie CNC) - Progression 2022-2023 : + 29,8%
579 (billetterie hors CNC)
- **Nombre de programme** : 463 - Les programmes regroupent : films cinéma (visa CNC), films des dispositifs scolaires, programme de court-métrages, films sans visa CNC, films hors billetterie
- **Nombre de séance** : 5047 - S'ajoutent environ 20 séances hors CNC (films sans visa, films hors billetterie)

Évolution par rapport au niveau national :

- Selon les chiffres du CNC, l'évolution 2022-2023 est de 20%
- Celle du cinéma de Millau est de +29.8%
- Le cinéma de Millau a une évolution supérieure au niveau national en 2023

Box-office 2023

Top 10 des meilleurs films

RANG	TITRE	NB SÉANCES	NB ENTRÉES
1	ASTERIX ET OBELIX : L'EMPIRE DU MILIEU	65	2852
2	BARBIE	83	2729
3	SUPER MARIO BROS : LE FILM	77	2676
4	PAT'PATROUILLE : LA SUPER PATROUILLE	45	1779
5	AVATAR :LA VOIX DE L'EAU	52	1779
6	OPPENHEIMER	68	1731
7	ALIBI.COM 2	56	1670
8	LES TROIS MOUSQUETAIRE : D'ARTAGNAN	56	1 656

9	LES GARDIENS DE LA GALAXIE VOL. 3	48	1343
10	ELEMENTAIRE	82	1305

Top 5 des meilleurs films Art et Essai (hors dispositifs scolaires)

RANG	TITRE	NB SÉANCES	NB ENTRÉES
1	OPPENHEIMER	68	1731
2	LE GARÇON ET LE HERON	45	1116
3	LE REGNE ANIMAL	50	999
4	ANATOMIE D'UNE CHUTE	56	799
5	SECOND TOUT	41	792

- Les 10 premiers films totalisent 25,6% de la fréquentation sur 463 films CNC proposés
- Présence de trois films d'animation d'où l'importance du cinéma comme divertissement familial

Art et Essai en 2023

Le cinéma de Millau est classé Art et Essai et a reçu les trois labels pour l'année 2023 : Jeune Public ; Recherche et Découverte ; Patrimoine et Répertoire

Répartition des films

TOTAL FILM	463
FILMS AE	246
FILMS NON AE	217
TAUX FILMS AE	53.13%

Répartition des séances

TOTAL SÉANCES	5 044
---------------	--------------

SÉANCES AE	1 391
SÉANCES NON AE	3653
TAUX SÉANCES AE	27.58%

- Plus de la moitié de la programmation est Art et Essai
- La moyenne des entrées des films non AE est beaucoup plus importante que celles des films AE (environ 3 fois moins d'entrées). Ce qui est tout à fait normal puisque le cinéma de Millau a pour vocation d'être généraliste et de s'adresser à tous les publics.
- Volonté de placer les films Art et Essai à des horaires et séances stratégiques afin que le plus grand nombre puisse en profiter.
- Volonté de mettre en avant les films les plus fragiles par des animations

Tarifs et horaires

Tarifs les plus utilisés

TARIF	NOM DE LA CATÉGORIE DU BILLET	PART DES VENTES
5,20 €	CARTE ABONNEMENT	21,83%
7,50 €	NORMAL	20,76%
6,50 €	RÉDUIT	11,39%
5,00 €	MOINS 14 ANS	11,47%
4,50 €	CHÈQUE CE UNITAIRE	9,0%
2,50 €	GROUPE DISPOSITIF	4,28%
6,50 €	MERCREDI	4,51%
4,00 €	GROUPE RÉDUIT	2,7%

Prix moyen en 2023 : 5,18€ (formule : total des recettes films / total des entrées)

- Augmentation de l'utilisation du Pass-Culture pour les 15-20 ans
- Tarif OZZAK qui permet d'ouvrir 5 places par séance à 3,80€
- Recul de l'utilisation de la contremarque jeune mairie : 577 entrées en 2022 contre 390 en 2023.
- Mise en place de tickets d'entrées à offrir à l'unité

Cinéma ouvert tous les jours toute l'année

JOUR	HORS VACANCES SCOLAIRES
Lundi	14h 16h 18h 21h
Mardi	----- 16h 18h 21h
Mercredi	14h 16h 18h 21h
Jeudi	----- ----- 18h 21h
Vendredi	14h 16h 18h 21h
Samedi	14h 16h 18h 21h
Dimanche	14h 16h 18h -----
TOTAL	24 SÉANCES

- Lors des vacances scolaires les séances passent à **28 par semaine**
- 4 séances par jour les jours fériés

Politique d'animation

Focus sur trois grands axes de la politique d'animation :

FESTIVALS : Festival Télérama, Little Film Festival, La Fête du cinéma et Le Printemps du Cinéma, Festival Graines de spectateurs, Festival Hors-Normes, les semaines thématiques des comités de jumelage

JEUNE PUBLIC : accueil des dispositifs nationaux d'éducation aux images - maternelles, écoles, collèges, lycées sur le temps scolaire ainsi que toutes autres envies et demandes des professeurs. Hors temps scolaires des séances spéciales, des ateliers, ciné-goûters, jeux, en matinée et pendant les vacances. Un club ciné à destination des élèves de 4e, 3e et seconde des établissements Jeanne d'Arc et Marcel Aymard. Un Festival aux vacances de La Toussaint « Graines de spectateurs »

RENDEZ-VOUS REGULIERS : Avant-premières, les soirées débat et rencontres invités, ciné-philo, club ciné de la MJC, ciné-club Hispanique, club cinéma Jeune, ciné-sénior, séances spéciales, cycle

Équipements et matériel

- Prévoir changements : le système sonore date des années 90 et montre des faiblesses (salle 3 notamment)
- Un audit informatique serait nécessaire afin de tout remettre à plat et d'avoir une idée plus précise du réseau
- 3D qui n'a pu être réparée et coût à l'achat trop élevé.
- D'autres investissements pourraient être intéressants afin de proposer certains types d'animations : ordinateur portable ; vidéoprojecteur ou installation de prise USB en salle. Il nous est aujourd'hui impossible de faire une visio-conférence ce qui pourrait être intéressant pour les réalisateurs qui ne peuvent venir jusqu'à nous.

Plan de communication

Une communication dynamique, multi-canaux et multiformats

- **Numérique** : Une Newsletter hebdomadaire, un site internet, une appli, une page Facebook, un compte Instagram, un programme éditorialisé
- **Physique** : Un programme éditorialisé lisible et dynamique sur 2 semaines, 800 à 1200 exemplaires par numéro selon les périodes, Distribution dans les commerces, les lieux municipaux, les lieux culturels (médiathèques, service culturel, théâtres) Imprimer en interne, grande réactivité et adaptabilité selon les besoins.
- **Pour chaque événement** : Communiqué de Presse, Affiche, posts, annonces, mailings partenaires, carton en salle
- **Émission mensuelle ZOOM & CO** sur les ondes de Radio Larzac afin de promouvoir les actions et la programmation du cinéma de Millau

Bilan financier

Nombre d'entrées	83685		
Total prestations cinéma CNC et hors CNC	381 023,17€		
Ventes confiseries	38 976,79€		
Subventions ville + AFCAE	23 588€		
Total d'exploitation	448 101,41€	Total charges d'exploitation	471 918,48€
		Résultat d'exploitation	- 23 817,07€ Négatif

2024

2024 s'annonçait être une année beaucoup plus contrastée et marquée au premier semestre par les conséquences de la grève des scénaristes et des acteurs américains, qui a provoqué le décalage d'un certain nombre de films. Un deuxième semestre probablement un plus dense mais encore incertain. Les films français qui bénéficient d'un large soutien du public seront présents tout au long de l'année.

- Entrées payantes de janvier à fin juin 2024 : **41 795** soit une augmentation de 3,48 %
- Un début d'année inquiétant sans réellement de films porteurs et une fréquentation mitigée. Jolie réussite du Festival Télérama qui double la fréquentation par rapport à 2023 (450 contre 212)
- Surprise pour tous avec le succès phénoménal du film UN P'TIT TRUC EN PLUS qui a permis de combler le retard d'entrées. Suivi par un été sous le signe du COMTE DE MONTE-CRISTO et de films d'animation porteurs
- 1er semestre positif du point de vue des relations avec les diverses associations qui interviennent dans le cinéma. Rendez-vous réguliers mis en place
- Une jolie réussite du cycle consacré au reporter Daniel Leconte avec continuation sur le second semestre
- Réussite également pour le club ciné jeune que nous avons initiés à l'Art et Essai et projet identique prévu en septembre avec la Mission Locale auprès de jeunes déscolarisés
- Fermeture de la salle 1 de mi-juillet à fin août pour cause de forte chaleur. Difficile dans les salles 2 et 3 également
- Obtention **du classement Art et Essai** avec les **trois labels** (jeune public ; recherche et découverte ; patrimoine et répertoire) pour 2023
- Une Transition écologique et énergétique à penser. Le cinéma est engagé dans cette voie accompagné par le groupe CINEO
- Rafraîchissement et rénovation à prévoir

Resultat d'exploitation prévisionnel Millau			
Année	Budget année 1	Réal 2023	
Nombre de mois	12 mois	12 mois	
Entrées	85 000	83 685	
+ Recettes billetterie TTC (avant contribution TSA)	510 000 €	457 601 €	
Prix moyen TTC	6,00 €	5,47 €	
- TVA	26 588 €	23 856 €	
Recettes HT	483 412 €	433 745 €	
- TSA	54 672 €	59 182 €	
= RECETTES NETTES FILMS	428 740 €	374 563 €	
- Locations films	201 508 €	174 753 €	
- Cotisations CNC & SACEM	6 431 €	7 861 €	
- Redevance programmation	12 862 €	7 200 €	
= PART NETTE EXPLOITANT	207 939 €	184 749 €	
+ Recettes confiserie / bar	42 500 €	38 977 €	
+ Recettes publicité, sponsoring...	8 500 €	4 509 €	
+ Recettes location salle	5 000 €	6 460 €	
+ Recettes diverses		4 €	
+ Subvention Arts et Essais	7 500 €	11 088 €	
+ Compensation Collectivité	17 500 €	12 500 €	
= MARGE BRUTE	288 939 €	258 287 €	
- Achats confiserie / bar	12 750 €	10 210 €	
- Achats matières et fournitures	4 000 €	2 219 €	
- Fournitures consommables	2 000 €		
- Fournitures pour les salles	1 000 €		
- Achat matériel et travaux publicitaires	1 000 €	2 219 €	
- Achats non stockés de matière et fournitures	30 000 €	42 897 €	
- Fluides et combustibles	25 000 €	39 563 €	
- Petit matériel et entretien	2 500 €	3 143 €	
- Fournitures administratives	2 500 €	192 €	
- Services extérieurs	41 500 €	26 468 €	
- Système de caisse	3 000 €	4 288 €	
- Maintenance numérique	5 000 €	3 787 €	
- Site internet	1 500 €	493 €	
- Contrôles annuels	2 000 €		
- Ménage cinéma	5 000 €	9 006 €	
- Entretien et réparations	5 000 €	7 405 €	
- Assurance	5 000 €	1 489 €	
- Edition programmes	15 000 €		
- Autres services extérieurs	55 041 €	50 433 €	
- Transport	3 000 €	3 680 €	
- RODP (Redevance d'Occupation Domaine Public)	35 125 €	32 558 €	
- Redevance sur CA 0,5% ou 1% du CA Net	2 416 €		
- Rémunération d'intermédiaires et honoraires Compta Management	8 000 €	11 060 €	
- Frais postaux et de télécommunication	2 500 €	810 €	
- Services bancaires et assimilés	2 500 €	2 326 €	
- Divers	1 500 €		
- Charges de personnel	160 000 €	144 230 €	
- Salaires et traitements	120 000 €	144 230 €	
- honoraires direction			
- Charges sociales	40 000 €		
- Impôts, taxes et versements assimilés	2 000 €	5 647 €	
- TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	305 291 €	282 104 €	
= EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	- 16 352 €	- 23 817 €	
- Dotations aux amortissements et provisions	500 €		
- Autres charges de gestion			
= RESULTAT D'EXPLOITATION	- 16 852 €	- 23 817 €	
+ Produits financiers			
- Charges financières			
= RESULTAT COURANT	- 16 852 €	- 23 817 €	
+ Produits exceptionnels	- €		
- Charges exceptionnelles	- €		
= RESULTAT EXCEPTIONNEL	- €	- €	
- Participation des salariés			
- Impôt sur les sociétés	- €		
= RESULTAT NET	- 16 852 €	- 23 817 €	



MILLAU
BILAN D'ACTIVITÉ
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2023



Cette année 2023 était attendue et scrutée par tous les acteurs de l'exploitation cinématographique. C'est en effet une année de retour à une situation « normale » depuis la crise de la COVID. Plus de restriction, de Pass sanitaire, d'obligation de port du masque mais le public timide en 2022 et ayant pris de nouvelles habitudes sera-t-il plus nombreux dans les salles obscures ?

Il est également à noter que c'est aussi une année qui fût beaucoup plus riche en propositions diverses que ne l'a été 2022. Toutes les conditions étaient donc réunies pour espérer un retour des spectateurs, et permettre une projection de l'avenir des salles de cinéma dans un monde où l'offre des plateformes numériques a explosé modifiant de façon certaine les comportements, surtout chez les plus jeunes.

C'est un monde différent, et un public plus exigeant que doivent séduire les salles obscures. Ils recherchent aujourd'hui des films surprenants, originaux et le confort entre également beaucoup en ligne de compte.

2023 nous a offert une très bonne programmation et de belles surprises ce qui a entraîné une hausse de fréquentation de 20% au niveau national. Ce résultat qui place la France au premier rang européen valide un modèle qui allie une politique de production forte de films nationaux grand public et art et essai, des succès américains et la diversité de toutes les cinématographies du monde.

Le cinéma de Millau est une salle généraliste classée Art et Essai et à ce titre elle se doit à une pluralité des propositions. C'est ce que nous nous sommes efforcés de faire tout au long de l'année avec la satisfaction d'avoir réussi à séduire un vaste public.

La fréquentation de l'année 2023 est de 83 685 spectateurs soit une augmentation de 29.5% par rapport à l'année précédente. Nous n'atteignons toujours pas les 85 000 entrées espérées à la reprise de l'exploitation par la société GPCI mais cela prouve un attachement des millavois à leur cinéma et la nécessité de continuer un travail de qualité.

Nous poursuivons une politique culturelle forte afin de placer le cinéma comme un lieu de détente et de culture indispensable avec des propositions assez larges. Nous travaillons en liens étroits avec un bon nombre d'associations et de partenaires et laissons la porte ouverte à toutes les idées et les envies. Nous veillons également à avoir une intéressante et riche programmation pour les plus jeunes de nos spectateurs. Le cinéma a su prouver sa vitalité en 2023 et son envie d'ouverture.

Le problème financier reste cependant un écueil majeur que n'a pas réussi à combler l'augmentation de la fréquentation. Le cinéma doit désormais faire face à une augmentation du tarif de l'énergie et de tout ce qui entraîne une crise économique. Et ceci est forcément un frein dans les possibilités d'animation ou création d'évènements.

Des travaux et des changements sont à prévoir afin d'améliorer la qualité des équipements et le confort d'accueil des spectateurs (problème de climatisation qui ne peut être ignoré dans les années à venir). Il faudra aussi sans doute entreprendre dans l'avenir une transition énergétique inévitable.

Une année donc plutôt positive qui prouve que le cinéma a bien réintégré sa place dans l'offre culturelle millavoise.

CONTEXTE

Les Cinémas de Millau est un cinéma géré en délégation de service public par la société GPCI depuis le 1^{er} juillet 2021. Le GPCI est dirigée par Charles Vintrou. Son siège social est basé à Paris.

Une convention définit les modalités entre GPCI et la municipalité de Millau pour répondre aux missions de service public demandées par la Ville.

Le cinéma est soumis à la réglementation de l'exploitation cinématographique.

La programmation est assurée par la société de programmation GPCI, basée à Paris. Elle est construite en étroite collaboration avec la direction de la salle.

Créé en 1983, le GPCI a pour but de garantir aux salles adhérentes un meilleur accès aux films et de les soulager des épineuses problématiques de négociations avec les distributeurs afin que les équipes soient plus disponibles pour leur travail *sur le terrain*.

Les établissements cinématographiques les plus proches de Millau :

- Cinéma Le Moderne à Saint-Affrique (2 salles) – 30 km
- Cinéma Luteva à Lodève (2 salles) – 60 km
- Cinéma CGR Rodez à Rodez (10 salles) – 70 km

Il n'y a donc pas de concurrence directe à proximité, ce qui est une situation assez confortable. Il est toutefois à prendre en compte que des personnes n'hésitent pas à faire des kilomètres afin de se rendre dans des grands complexes comme Rodez ou Montpellier afin d'avoir ce qu'ils estiment être un plus grand confort.

Le fait de n'avoir que 4 salles et les exigences des distributeurs obligent aussi à faire des choix qui ne peuvent satisfaire tout le monde.

RESSOURCES HUMAINES

L'équipe du GPCI :

CHARLES VINTROU

Exploitant et Gérant du GPCI, au siège à Paris

ALIX FETILLEUX

Directeur financière, au siège à Paris

THOMAS RIGOURS

Programmateur du cinéma de Millau, au siège à Paris

CINDY SAIL

Responsable RH, au siège à Paris

ALIX MENARD

Responsable médiation, au siège à Paris

L'équipe du cinéma de Millau et son évolution au cours de l'année 2023 :

Postes permanents :

MURIEL BALAY

Poste : assistante directrice

Statut : temps plein / CDI

ISABELLE ROC

Poste : projection, caisse, administration

Statut : temps plein jusqu'en octobre puis 24h hebdomadaire / CDI

JEAN-LUC THEDENAT

Poste : projection, caisse, technique

Statut : temps plein à 39 h hebdomadaire / CDI

WILLY SAVIN

Poste : projection, caisse, technique, communication

Statut : CDI depuis février / d'abord à 27h hebdomadaire puis à 35h depuis octobre

Poste ponctuel

ALIZÉE SULKOWSKI

Poste : médiatrice, agent de cinéma polyvalent

Statut : CDD à 35h pour le remplacement d'Isabelle Roc en avril et mai (cause maladie)

Principaux mouvements dans l'organisation de l'équipe

Le changement le plus important en cette année 2023 est le départ du directeur Rémi Hussenot et l'arrivée de Muriel Balay à ce poste. Pari très audacieux que celui d'avoir choisi quelqu'un sans expérience pour jouer un occuper un tel poste. Elle a été accompagnée par Rémi Hussenot jusqu'à fin février dans un réel souci de transmission. Il est à relever le très bon accueil de l'équipe qui a contribué au bon déroulement de cette intégration.

Il n'y a pu avoir cependant la possibilité d'embaucher quelqu'un au poste de médiation faute de moyen. C'est donc le rôle que tient également la directrice.

Le nombre de salarié a été identique du début à la fin de l'année à savoir 4 personnes pour un total de 133 heures hebdomadaires pour 7 jours d'ouverture.

Il est indispensable que le personnel soit au nombre de 2 dans les horaires susceptibles d'avoir le plus d'affluence : vendredi soir, week-end et durant les vacances solaires.

CHIFFRES-CLÉS DE L'ANNÉE 2023

Total des entrées payantes (billetterie CNC) : 82 843

- Progression 2022-2023 : + 29,8 %

Nombre de programmes : 463

- Les programmes regroupent : films cinéma (visa CNC), films des dispositifs scolaires, programme de court-métrages, films sans visa CNC, films hors billetterie
- En moyenne, 6 programmes nouveaux par semaine

Nombre de séances (sur les 4 salles) : 5 047

- S'ajoutent environ 20 séances hors CNC (films sans visa, films hors billetterie)

ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION

Détail de la fréquentation :

- 82 843 entrées payantes
- 407 entrées gratuites
- 579 entrées payantes hors billetterie CNC
- 800 entrées estimées hors billetterie (Imagin'ados ; le Festival 360 degrés d'aventure et location de salle)
- Total spectateurs en 2023 : 84 629 **estimation** à la louche

Évolution de la fréquentation :

Période	Entrées payantes CNC	Écart N-1/N	Délégataire
2014	79 098		Cinéode
2015	72 933	-7,8%	
2016	84 692	+16,1%	
2017	82 052	-3,1%	
2018	85 714	+4,5%	
2019	92 214	+7,6%	
2020	Non communiqué		
2021	36 708	-60,2%	GPCI
2022	63 796	+73,8%	
2023	82 843	+29,8%	
Moyenne 2017/2018/2019	86 660		
2022	63796	-26,4%	
2023	82 843	-4,40%	

Évolution par rapport à au niveau national :

- Selon les chiffres du CNC, l'évolution 2022/2023 est de +20%
- Celle du cinéma de Millau est de +29,8%
- **Le cinéma de Millau a une évolution supérieure au niveau national en 2023**
- **Évolution** par rapport à la période de référence pré-Covid (calculée sur la moyenne des exercices 2017/2018/2019) : - 4,40% donc toujours en dessous même si c'est très encourageant

BOX-OFFICE 2023

Le top 10 des meilleurs films :

RANG	TITRE	NB SÉANCES	NB ENTRÉES
1	ASTERIX ET OBELIX : L'EMPIRE DU MILIEU	65	2852
2	BARBIE	83	2729
3	SUPER MARIO BROS : LE FILM	77	2676
4	PAT'PATROUILLE : LA SUPER PATROUILLE	45	1779
5	AVATAR : LA VOIX DE L'EAU	52	1779
6	OPPENHEIMER	68	1731
7	ALIBI.COM 2	56	1670
8	LES TROIS MOUSQUETAIRES : D'ARTAGNAN	56	1 656
9	LES GARDIENS DE LA GALAXIE VOL. 3	48	1343
10	ELEMENTAIRE	82	1305

- Les 10 premiers films sur les 463 des films CNC font 25.6% de la fréquentation.
- L'exploitation du film AVATAR : LA VOIX DE L'EAU avait débuté fin 2022 ; il a fait au total 5 234 entrées payantes.
- En première place, un film français qui offre un beau succès populaire : ASTERIX ET OBELIX ET L'EMPIRE DU MILIEU
- La présence de 3 films animés à destination des enfants montre bien l'importance du cinéma comme divertissement familial.
- Belle surprise classée Art et essai avec OPPENHEIMER qui a séduit un vaste public et touché toutes les générations dû à la renommée de son réalisateur

Les top 5 des meilleurs films Art et Essai (hors dispositifs scolaires) :

RAN G	TITRE	NB SÉANCES	NB ENTRÉES
1	OPPENHEIMER	68	1731
2	LE GARÇON ET LE HERON	45	1116
3	LE REGNE ANIMAL	50	999
4	ANATOMIE D'UNE CHUTE	56	799
5	SECOND TOUT	41	792

- Oppenheimer arrive très largement en tête du classement. Il comptabilise un grand nombre de séances dû à sa sortie estivale et à une offre moindre à côté
- Le second film est 13^{ème} dans notre box-office et il est intéressant de noter que c'est un film d'animation

- Notons également la présence du très récompensé ANATOMIE D'UNE CHUTE programmé en sortie nationale et prouvant la curiosité du public millavois ainsi que le succès du surprenant REGNE ANIMAL (également programmé en sortie nationale).

Les top 5 des meilleurs films au box-office national

RANG	TITRE	NB ENTRÉES
1	SUPER MARIO BROS, LE FILM	7 359 264
2	BARBIE	5 846 718
3	ASTERIX ET OBELIX : L'EMPIRE DU MILIEU	4 598 637
4	OPPENHEIMER	4 446 424
5	ALIBI.COM 2	4 277 971

Ce tableau est intéressant pour situer le cinéma de Millau et se rendre compte qu'il est totalement en adéquation avec la tendance nationale.

CLASSEMENT ART ET ESSAI (AE)

Le cinéma de Millau est classé Art et Essai avec le label Jeune Public.

Répartition des films

TOTAL FILM	463
FILMS AE	246
FILMS NON AE	217
TAUX FILMS AE	53.13%

Répartition des séances

TOTAL SÉANCES	5 044
SÉANCES AE	1 391
SÉANCES NON AE	3653
TAUX SÉANCES AE	27.58%

- Plus de la moitié de la programmation est Art et Essai.
- Notons l'écart entre la programmation Art et essai et son nombre de séances. Cette proportion s'explique par les exigences des distributeurs pour les sorties nationales non Art et Essai qui de fait empiètent sur le reste des propositions. Pour information cette exigence est de 14 séances par semaine sur 2 semaines au démarrage.

Répartition des films VO

TOTAL FILMS VO	153
TOTAL SÉANCES VO	573
TAUX SÉANCES VO	33.05%

- Notre caisse informatique ne distingue pas les films VO Art et Essai et non Art et Essai
- Les films étrangers Art et Essai sont programmés en VO en priorité
- Nous proposons régulièrement des VO sur des films non Art et Essai

Répartition des entrées	Nombre d'entrées	Moyenne par film	Moyenne par séance
TOTAL SPECTATEURS	82 622	179	16
TOTAL SPECTATEURS AE	20 366	83	15
TOTAL SPECTATEURS NON AE	62 256	286	17
TAUX SPECTATEURS AE	24.65%		

- La moyenne des entrées des films non AE est beaucoup plus importante que celles des films AE (environ 3 fois moins d'entrées). Ce qui est tout à fait normal puisque le cinéma de Millau a pour vocation d'être généraliste et de s'adresser à tous les publics. Il est cependant certain que l'attention portée à l'Art et essai est à poursuivre car c'est aussi par ce levier là que le cinéma fidélisera ses spectateurs.
- L'exposition des films Art et Essai (nombre de séance) est plus faible mais n'est pas préjudiciable puisque la moyenne des entrées par séance est assez proche (15 en AE et 17 en non AE). Dans la programmation, il y a une volonté de placer les films Art et Essai à des horaires et séances stratégiques. Par exemple on trouve toujours un ou plusieurs films Art et Essai en week-end afin que le plus grand nombre puisse en profiter. La séance de 18h le dimanche accueille un nombre assez important de spectateur pour ces propositions.

NB : Données compilées par la caisse informatique du cinéma.

TARIFS

Les tarifs appliqués au cinéma de Millau respectent la grille définie dans la convention.

Tarif	Séries : Nom - Catégorie du billet	Part des ventes
SÉRIES : CLASSIQUES		46,96%
7,50 €	NORMAL	17,15%
6,50 €	RÉDUIT (<i>sur justificatif</i>)	11,39%
6,50 €	MERCREDI (<i>pour tous</i>)	4,51%
5,00 €	MOINS 14 ANS	11,47%
4,00 €	RÉDUIT (ciné sénior, groupe, film moins d'1h)	2,44%
SÉRIES : ABONNEMENTS		30,83%
5,20 €	CARTE ABONNEMENT	21,83%
4,80 €	CHÈQUE CE UNITAIRE	9%
SÉRIES : ANIMATIONS ET PROMOTIONS		1,93%
4,50 €	CLUB-CINÉ MJC	0,1%
4,00 €	FÊTE DU CINEMA (<i>juillet</i>)	0,84%
4,00 €	PRINTEMPS DU CINEMA (<i>mars</i>)	0,99%
SÉRIES : PRÉVENTES ET CONTREMARQUES		3,81%
7,50 €	CHÈQUE CCU	0,13%
5,50 €	CINÉ CHÈQUE	0,9%
5,00 €	CARTE JEUNE MAIRIE	0,45%
5,00 €	PASS CULTURE	1,53%
4,00 €	PRÉV ÉTUDIANT	0,1%
4,00 €	LYCÉE OPTION CINEMA	0,07%
5,00 €	LYCÉE OPTION CINEMA	0,02%
3,80 €	OZZAK	0,49%
7,5 €	TICKET CADEAU NORMAL	0,06%
5,00 €	TICKET CADEAU ENFANT	0,06%

SÉRIES : GROUPE SCOLAIRES		8,55%
2,50 €	GROUPE DISPOSITIF	4,28%
2,80 €	GROUPE COLLEGE DISPOSITIF (depuis septembre 2023)	1,09%
3,00 €	GROUPE LYCEE DISPOSITIF (depuis septembre 2023)	0,46%
4,00 €	GROUPE REDUIT	2,72%

Généralités :

- Le tableau des tarifs regroupe l'ensemble des séries de billets existants au cinéma et vendus en séances CNC ou hors CNC
- Le pourcentage représente la part des tarifs sur l'ensemble des tickets vendus.
- Les données fournies par la caisse informatique ne tiennent pas compte des billets annulés

Les tarifs les plus utilisées :

TARIF	NOM DE LA CATÉGORIE DU BILLET	PART DES VENTES
5,20 €	CARTE ABONNEMENT	21,83%
7,50 €	NORMAL	20,76%
6,50 €	RÉDUIT	11,39%
5,00 €	MOINS 14 ANS	11,47%
4,50 €	CHÈQUE CE UNITAIRE	9,0%
2,50 €	GROUPE DISPOSITIF	4,28%
6,50 €	MERCREDI	4,51%
4,00 €	GROUPE RÉDUIT	2,7%

Prix moyen en 2023 : 5.18 €

- Formule : Total des recettes films / Total des entrées
- Prix moyen quasiment identique à l'année 2022

Remarques :

- Recul de l'utilisation de la contremarque jeune mairie : 577 entrées en 2022 contre 390 en 2023.
- Augmentation de l'utilisation du Pass Culture qui concerne les jeunes de 15 à 20 ans
Le cinéma est la sortie culturelle la plus plébiscitée sur l'application. Les jeunes dépensent en moyenne 48€ dans le cinéma. À partir de septembre 2022 mise en place du Pass culture collectivité qui finance les séances scolaires.
- Mise en place de la collaboration avec OZZAK débutée fin 2022. Cette plateforme permet de proposer quelques places de cinéma à de très bas prix sur certaines séances ou sur toutes. Elles sont limitées à 5 par séance
- Mise en place de tickets à offrir à l'unité. Ils sont non liés à un film et sont valables une année. C'est une proposition qui n'était pas possible avant et qui petit à petit prend tout son intérêt. Offrir une ou deux places de cinéma peut être un joli cadeau et une invitation à découvrir le cinéma. Il fallait trouver la façon de le faire au niveau de la caisse car tout achat est lié à un film.

HORAIRES

Le cinéma de Millau est ouvert tous les jours de l'année.

Il fonctionne au rythme de 4 séances quotidiennes (sur la base des horaires de 14h, 16h, 18h et 21h) ouvert à tous.

S'ajoutent des séances ponctuelles ou privées :

- Les séances scolaires en matinée (privées)
- Les séances pour les centres aérés, les comités d'entreprise... (privées)
- Des séances du matin (ponctuelles), parfois associées à une animation (tout public) Essentiellement durant les vacances.
- Un jeudi par mois à 14h30, séance à 4€ pour les séniors.

À l'inverse, en raison de la durée des films, il n'est pas toujours possible d'assurer 4 séances dans une même salle. Tout film de plus de 2h45 non oblige à passer à 3 séances sur la journée.

Au cours de l'année 2023, nous avons remis certaines séances supprimées courant 2022.

JOUR	HORS VACANCES SCOLAIRES
Lundi	14h 16h 18h 21h
Mardi	----- 16h 18h 21h
Mercredi	14h 16h 18h 21h
Jeudi	----- ----- 18h 21h
Vendredi	14h 16h 18h 21h
Samedi	14h 16h 18h 21h
Dimanche	14h 16h 18h -----
TOTAL	24 SÉANCES

Lors des vacances scolaires les séances montent à **28 par semaine**. Il est bien évident que le nombre de séances est également de 4 par jour les jours fériés.

Cependant une réflexion sera certainement nécessaire les prochaines années car le cinéma de Millau et les cinémas en général sont engagés dans une démarche de transition écologique.

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS

Un bon nombre de changements et modifications ont eu lieu en 2022 au niveau du TMS et des serveurs, ce qui a rendu plus fluide l'année 2023. Ce renouvellement était une priorité afin de continuer à offrir un service correct.

Avril : Changement du ventilateur salle 4 qui a donné lieu à l'arrêt du projecteur durant deux jours donc à la suppression de séances

Les remarques formulées en 2022 restent identiques sur l'état du matériel

L'état général des équipements de projections (son et image) est problématique. En premier lieu, parce qu'ils arrivent en fin de vie. S'ajoute une insuffisance de maintenance (pas d'entretien pendant les mois de fermeture Covid malgré les recommandations des installateurs). Enfin, un choix de matériel au moindre coût (donc de moins bonne qualité et qui vieillissent mal).

Au niveau du **son** : le système sonore de la salle 3 est défaillant, nous ne pouvons plus l'éteindre car sinon il ne se relance plus. Il en sera bientôt de même pour les autres salles car tous les systèmes datent des années 90.

Les points relevés par l'audit réalisé par OSTAL DIAG en septembre 2021 restent identiques :

ESPECE	MATERIEL	QUANTITE	ETAT
CABINE 1	Chaîne sonore - Processeur son	1	Remplacement à prévoir
CABINE 1	Chaîne sonore – Amplis	4	Obsolète
CABINE 2	Chaîne sonore - Processeur son	1	Remplacement à prévoir
CABINE 2	Chaîne sonore – Amplis	3	Obsolète
CABINE 3	Chaîne sonore - Processeur son	1	Remplacement à prévoir
CABINE 3	Chaîne sonore – Amplis	3	Obsolète
CABINE 4	Chaîne sonore - Processeur son	1	Remplacement à prévoir
CABINE 4	Chaîne sonore – Amplis	3	Obsolète
SALLE 2	Voie écran – caisson	1	Remplacement à prévoir

SALLE 3	Voie écran – caisson	1	Remplacement à prévoir
SALLE 3	Voie ambiance	6	Remplacement à prévoir
SALLE 4	Voie écran – enceintes	3	Remplacement à prévoir
SALLE 4	Voie écran – caisson	1	Remplacement à prévoir
SALLE 4	Voie ambiance	8	Remplacement à prévoir

-

L'installation informatique nécessiterai une révision totale, personne n'ose vraiment y toucher car son fonctionnement tient du « miracle ».

La bonne nouvelle est que nous avons pu rétablir la récupération des films par internet grâce à un stagiaire très doué. C'est un confort très important. Avant cela, certains films nous parvenaient par voie postale et nous avons essuyé quelques retards et donc des annulations de séances.

La 3D n'a pu être remis en marche lors de la diffusion d'AVATAR. En remettre une nouvelle est un coût trop élevé pour bien peu de films nécessitant cette technique. Cependant, cela renvoie une image d'un cinéma obsolète chez les plus jeunes.

Le cinéma aurait besoin également de pouvoir s'équiper pour proposer des Visio-conférences, ce qui n'est pas possible actuellement. Dans l'avenir, cela sera sans doute de plus en plus utilisé. Dans certains cinémas des prises permettent de brancher directement un ordinateur dans la salle., ce qui s'avère pratique pour certaines animations.

Au niveau du bâtiment :

Le plus gros souci reste le problème de chauffage et climatisation.

Il n'y a pas de thermostat à la chaudière et donc aucun moyen de contrôler le système de chauffage. C'est un énorme gaspillage et donc un coût ; et également un non-sens écologique.

Pour ce qui est de la climatisation, elle est inexistante sur 3 salles. Ceci rend la fréquentation du cinéma compliquée durant les mois de fortes chaleurs. La salle 1 qui est sous les toits et mal isolée est quasiment infréquentable. Durant l'été 2023, nous avons essuyé de nombreuses plaintes dues à l'inconfort. Il est envisagé de la laisser fermer durant l'été 2024, ce qui aura pour conséquence une programmation moins variée et forcément moins d'entrées.

« Les températures intérieures relevées lors de l'audit terrain à seulement 11h du matin avec une température extérieure de seulement 18°C et salles vides montrent les possibles températures extrêmes qui peuvent être atteintes en salle 1 notamment. Cela pourrait porter atteinte à la sécurité des spectateurs les plus fragiles. » Cf AUDIT effectué par OSTAL DIAG le 21 septembre 2021

C'est un cinéma qui nécessite un rafraîchissement afin de lui donner un aspect plus actuel et moins repoussoir pour les populations plus jeunes.

PROGRAMMATION

Notre philosophie : défendre et promouvoir la diversité des films.

Être à l'écoute des envies et des changements du public

Rester curieux, audacieux et accepter de se tromper

Au sein d'une programmation dite « généraliste », nous développons au mieux un large espace à l'Art et Essai, afin de proposer une grande diversité et satisfaire tous les publics.

Nous défendons le cinéma comme vecteur d'art et de culture, convaincus qu'il est un véritable vecteur de compréhension du monde.

Les principaux axes de la politique de programmation :

- Des Sorties Nationales régulières (en moyenne 2 par semaine)
- Des films art et essai variés (prioritairement en version originale pour les films étrangers)
- Une active politique d'animation pour accompagner, soutenir et mettre en valeur les films, en particulier les moins médiatisés
- Une programmation spécifique pour le jeune public avec comme ligne directrice de toujours proposer un programme pour les plus jeunes et un soin mis au choix de films pour les moins de 5 ans.

Le cœur de notre programmation est centré sur l'actualité récentes des sorties, grand public et Art et Essai. Il est essentiel de ne pas manquer les sorties importantes et médiatisées. Nous laissons également de plus en plus de place également aux films documentaires qui ont de réelles qualités cinématographiques. Ils sont une fenêtre essentielle sur le monde.

Nous gardons une place pour les films les plus exigeants, dont les films "Recherche et découverte", mettant à l'honneur des approches cinématographiques originales et novatrices.

Nous proposons, dans le cadre des diverses opérations ou de partenariats, la diffusion des films de patrimoine, afin de soutenir et de promouvoir l'histoire du cinéma.

Nous assurons un lien avec les différentes structures qui défendent la diversité des films : l'ACCILR, l'ADRC, l'ACID.

Chaque film joue un rôle et possède un potentiel. Notre but est d'optimiser au mieux chaque film programmé, et de lui donner la visibilité qu'il mérite (nombre de semaine d'exploitation, nombre de séance, variété des horaires...).

POLITIQUE D'ANIMATION

Pour accompagner au mieux notre programmation, il est important d'y ajouter une politique d'animation dynamique qui rassemble les énergies individuelles et collectives autour de soirées, d'évènements, de rendez-vous régulier.

Cela nous permet d'envisager le cinéma aussi bien comme objet d'art, comme vecteur de culture, de loisirs, comme source de connaissances, comme vecteur de rencontres.

La salle de cinéma se conçoit comme un acte de générosité. Au-delà d'une distraction parfois spectaculaire ou d'un vecteur culturel, le cinéma est un lieu de partage d'émotions, tant individuel que collectif. C'est un vecteur social qui construit des passerelles et initie des belles et bonnes attitudes qui se poursuivent au-delà du générique de fin.

➤ Évènements, soirées, rendez-vous

Nous organisons régulièrement des **rencontres** à l'issue des projections avec des réalisateurs, des professionnels du cinéma, des professionnels, des prescripteurs.

Nous travaillons également en lien étroit avec le **tissu associatif** et des organismes institutionnels. Nous mettons en place des débats sur les thématiques abordées par les films.

➤ Temps forts, Festivals

Nous participons aux événements de la ville, comme le **Festival Les Givrés** et les semaines thématiques des comités de jumelages, même sur des sujets éloignés (événements sportifs).

Nous participons au **Festival Télérama**, au **Little Film Festival**. Ainsi que les opérations nationales comme **La Fête du cinéma** et **Le Printemps du Cinéma**.

Nous organisons, en partenariat avec l'ACCILR, durant les vacances de la Toussaint, **Le Festival Cinéma Jeune Public « Graines de spectateurs »**.

➤ Jeune public

Nous accompagnons les séances de films Jeune Public par toutes formes d'animation créative : ateliers, ciné-goûters, jeux, en matinée et pendant les vacances scolaires.

La place donnée au cinéma jeune public est essentielle à nos yeux, sur le temps scolaire et hors temps scolaire. Cela fait intégralement partie des convictions de GPCI et de nos équipes.

ÉVÈNEMENTS & ANIMATIONS

1

LES AVANT-PREMIÈRES

Samedi 21 janvier	<	PATTIE ET LA COLERE DE POSEIDON <i>Avec animations</i>
Samedi 21 Janvier	<	THE FABELMAN <i>Durant le Festival Télérama</i>
Dimanche 25 janvier	<	LA GRANDE MAGIE <i>Dans le cadre du Festival Les Givrées</i>
Dimanche 16 mai	<	JEANNE DU BARRY <i>Ouverture du Festival de Cannes</i>
Dimanche 11 juin	<	MIRACULOUS
Dimanche 25 juin	<	YALLA GAZA <i>Proposé par le collectif Palestine 12</i>
Mardi 1er octobre	<	LA PAT PATROUILLE : LE FILM
Dimanche 29 octobre	<	LEO LA FABULEUSE HISTOIRE DE LEONARD DE VINCI
Mardi 31 octobre	<	FIVE NIGHT AT FREDDY'S <i>Soirée Halloween</i>
Dimanche 26 nov.	<	WISH

Les avant-premières ne sont pas forcément intéressantes et ne déplacent pas un public si important. Elles sont porteuses essentiellement pour les films à destination du jeune public. Très belles entrées pour le très attendu FIVE NIGHT AT FREDDY'S pour le public adolescent.

2

LES SOIRÉES DÉBAT & LES RENCONTRES-INVITÉS

Les portes du cinéma sont ouvertes à toute personne porteuse de projets. Les films sont autant d'occasions pour prendre et donner la parole. Nous étudions ensemble la pertinence du sujet et les meilleures conditions à adopter. Malheureusement, les difficultés financières du cinéma ne nous permettent pas de monter d'importants projets ou de faire venir beaucoup d'intervenants extérieurs. Cependant nous avons pu tout de même réaliser quelques très belles soirées.

- Mercredi 4 janvier** < **LE CHANT DES VIVANTS**
Rencontre avec la réalisatrice Cécile Allégra en partenariat avec le collectif d'aide aux migrants et la section LDH de Millau.
- Samedi 14 janvier** < **DES MOTS QUI RESTENT**
Débat animé par Bernard Toboul, psychanalyste à Paris, membre de l'EPFCL, autour de la thématique "Le rapport de chacun au langage et aux langues"
- Samedi 4 mars** < **JUSTE CIEL**
Rencontre avec la comédienne Camille Chamoux, en partenariat avec le théâtre de la Maison du Peuple à l'occasion du spectacle LE TEMPS DE VIVRE interprété par cette dernière.
- Vendredi 10 mars** < **VIRAGE VERS LE FUTUR**
Débat animé par l'association IN'VD pour présenter l'état des lieux de la mobilité en zone rurale et des solutions alternatives pour répondre au besoin de l'économie d'énergie
- Jeudi 16 mars** < **INDIGNEZ VOUS**
Rencontre avec Sylvie Crossman et Jean-Pierre Barou des éditions Indigènes qui ont publié le livre éponyme de Stéphane Hessel. En partenariat avec Aporia Culture
- Lundi 20 mars** < **MON VIEUX**
Débat animé par l'association France Alzheimer Aveyron
- Jeudi 6 avril** < **MÊME QU'ON NAIT IMBATTABLE**
Débat animé par le Collectif Parentalité de Millau
- Mardi 18 avril** < **BIENVEILLANCE PAYSANNE**
Rencontre avec le réalisateur Oliver Dickinson accompagné de deux agriculteurs du Larzac

- Jeudi 20 avril** < **CEDIPE / ANAIS**
Rencontre avec les réalisateurs de ces courts-métrages Tito Gonzalez Garcia et Philippe Teissier. Dans le cadre du Festival Hors-Normes.
- Vendredi 21 avril** < **LES MOTS DE LA FIN**
Débat sur la fin de vie avec des médecins
- Jeudi 11 mai** < **EN TRAVERSE / CARGOS, PRINCESSES ET CAROSSES**
Rencontre avec les réalisateurs de ces court-métrages Marco Bentz, Brigitte Bousquet et Michael Kerbiche. Dans le cadre du Festival Hors-Normes.
- Vendredi 12 mai** < **ROLAND GORI : UNE EPOQUE SANS ESPRIT**
Rencontre avec le réalisateur Xavier Gayan. Débat animé par Bernard Nominé, psychanalyste à Pau, membre de l'EPFCL.
- Mardi 23 mai** < **L'HOMME QUI PENCHE**
Rencontre avec Françoise Metz épouse de Thierry Metz poète auquel est consacré le film. Dans le cadre du Festival Hors-Normes.
- Vendredi 2 juin** < **EN TOUTE LIBERTE : UNE RADIO POUR LA PAIX**
Débat animé par Radio Larzac sur un historique des radios libres.
- Samedi 27 mai** < **BEAT STREET**
Discussion et présentation par l'association Aeroson 12. Dans le cadre du festival Graffiti Garden Parti.
- Mercredi 7 juin** < **LE PARADIS**
Rencontre avec le réalisateur Zeno Gratton. En partenariat avec l'ACCILR.
- Mardi 13 juin** < **SERETS TOXIQUES**
En présence du réalisateur Philippe Piard.
- Vendredi 16 juin** < **SUR L'ADAMANT**
Débat animé par Dominique Marin psychanalyste et membre de l'EPFCL, en collaboration avec Jean-Dominique Gonzalés médecin chef du pôle psychiatrie du Sud-Aveyron et membre de l'EPFCL.
- Lundi 19 juin** < **L'HERBIER, DES PETALES AUX PIXELS**
Documentaire en audiodescription présenté par sa réalisatrice Marie-Christine Fourneaux.
- Lundi 26 juin** < **UNE HISTOIRE D'AMOUR**
Rencontre avec la comédienne Marica Soyer. En partenariat avec l'ASSA-ATP.
- Jeudi 19 octobre** < **THE FATHER**
Débat animé par Jean Dominique Gonzalez, médecin psychiatre, chef du service psychiatrie de l'hôpital de Millau | En présence des représentants locaux de l'UNAFAM

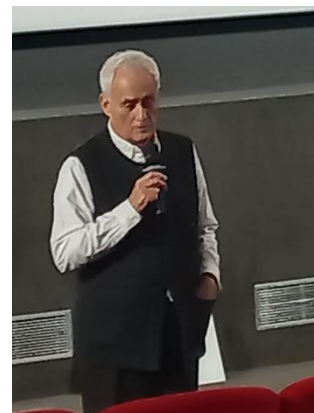
- Vendredi 3 novembre** < **MEDIA CRASH**
Débat animé par Radio Larzac à l'occasion des 20 ans de la radio.
- Mardi 7 novembre** < **LOW TECH**
Débat animé par les associations IN'VD et ADEME / A l'occasion du Salon des véhicules intermédiaires
- Mardi 14 novembre** < **LES RÊVES DE LA MAIN**
Rencontre avec le réalisateur Renaud Verbois / En partenariat avec le Musée de Millau et des Grands Causses.
- Mercredi 15 novembre** < **WE ARE COMING**
Rencontre avec la réalisatrice Nina Faure / En partenariat avec le Planning familial et Occitanie Films
- Vendredi 24 novembre** < **L'OR OU L'ARGENT**
Rencontre avec le réalisateur Jérôme Poisson
- Mardi 5 décembre** < **THE OLD OAK**
Débat sur l'Économie Sociale et Solidaire animé par l' lés
- Vendredi 8 décembre** < **NADIA COMANECCI : LA GYMNASTE ET LE DICTATEUR**
Discussion avec une ancienne gymnaste de Roumanie / Proposé par le Comité de jumelage Millau Ploeni

Cycle Daniel Leconte

Cette année 2023 a également donné lieu à une belle rencontre qui va être la source d'un cycle de six documentaires programmés d'octobre 2023 à avril 2024. Ce cycle est en collaboration étroite avec le Lions Club et Le journal de Millau.

Grand reporter, réalisateur, producteur, prix Albert Londres, Daniel Leconte nous fait l'immense honneur d'être avec nous à chaque séance. Passionné, passionnant, il a su capter un public avide de réflexion sur notre monde et notre histoire. Ces soirées sont de véritables réussites tant par le nombre de spectateurs que par la qualité des échanges qui en résultent.

Ces soirées ont lieu le mardi à 20h30.



Mardi 17 octobre

< **MILLAU 42, UN ÉTÉ MEURTRIER**

Août 1942. Quelques semaines après la rafle du Vel d'Hiv, les autorités françaises procèdent à l'arrestation de 12 000 juifs étrangers venus trouver refuge en zone libre. 56 ans plus tard, Simon Wajnbaum revient à Millau pour revivre avec nous cette partie de vie brisée.

Mardi 21 novembre

< **LA DEUXIEME VIE DE KLAUS BARBIE**

La vie cachée de Klaus Barbie après la guerre en Amérique du Sud.

Mardi 12 décembre

< **LE RÊVE PERDU DE NICOLAS KAZAKOV**

70 ans de communisme en Russie à travers une famille sur plusieurs générations

3

CINÉ-PHILO

Le ciné-philo est un rendez-vous mensuel qui a su conquérir son public. De plus en plus de personnes restent après le film, et sont actives au débat. Les sujets se font jour au fur et à mesure en suivant l'actualité des propositions cinématographiques.

Ces soirées permettent également de porter des films plus fragiles et ont donc un double intérêt.

Ce rendez-vous est possible grâce à l'implication d'une intervenante de qualité, Laetitia Delamare, professeure de philosophie au lycée Jean Vigo de Millau, Docteur en Anthropologie sociale et ethnologie. Elle a la particularité d'être en plus une véritableoureuse de cinéma.

Depuis septembre 2023, un autre intervenant nous a rejoint Mr Philippe El Hajj, professeur de philosophie au lycée Jeanne d'Arc, doctorant chercheur en philosophie politique et études décoloniales. Ils ont une approche différente de la philosophie et du coup offre un champ des possibles encore plus vaste.

Ce rendez-vous est un temps fort et récurrent de la vie du cinéma.

Jeudi 12 janvier

< **LES ENGAGÉS**

« Ya-t-il un devoir de désobéissance ? » »

- Jeudi 16 février** < **GRAND MARIN**
« Peut-on parler de métiers d'homme et de métiers de femme ? »
- Jeudi 23 mars** < **EMPIRE OF LIGHT**
« Le cinéma permet-il d'échapper à la réalité ? »
- Jeudi 13 avril** < **DE GRANDES ESPERANCES**
« Peut-on faire de la politique sans se compromettre ? »
- Jeudi 16 mai** < **WILLY 1er**
Réflexion sur la norme et la normalité »
En partenariat avec le Festival **Hors-Normes**
- Jeudi 29 juin** **ATLANTIC BAR**
« Philosophie et philosophie de comptoir »
- Jeudi 21 septembre** **LES TOURNESOLS SAUVAGES**
« L'amour est-il nécessaire au bonheur ? »
- Jeudi 12 octobre** **SABOTAGE**
« Lutte pour l'écologie : qu'a-t-on à y perdre ? »
- Jeudi 23 novembre** **LOST COUNTRY**
« Entre ma mère et la justice dois-je choisir ma mère ? »
- Jeudi 21 décembre** **JE NE SUIS PAS UN HEROS**
« Existe-t-il de bonnes raisons de mentir ? »

4

CLUB-CINÉ DE LA MJC

Le Club-Ciné de la MJC est une activité de la MJC et partenaire du cinéma de Millau depuis de longues années. Il organise une fois par mois, de septembre à juin, une séance mensuelle.

Le club choisi sa programmation, en lien avec le cinéma. Il participe également à des opérations liées au cinéma comme la semaine anglaise, la quinzaine lusophone ou encore la semaine Télérama.

Les séances ont lieu les lundis à 20h30. Elles sont accompagnées d'une présentation avant le film. Le film est ensuite discuté lors des réunions qui ont lieu le lundi à 18h à la MJC.

La présidente du club est Mme Annick Juge. Cette collaboration est très importante pour le cinéma car elle permet la programmation de films qualitatifs classés Art et Essai et parfois difficiles. Ces films ont besoin d'un accompagnement pour pouvoir exister.

- Lundi 09 janvier < **EL (TOURMENTS)**
- Lundi 23 janvier < **SANS FILTRE**
Dans le cadre de la semaine Télérama
- Lundi 06 février < **LE DIABLE N'EXISTE PAS**
- Lundi 06 mars < **200 METRES**
En partenariat avec le collectif Palestine12
- Lundi 20 mars < **THE SOUVENIR PART 1**
En partenariat avec le comité de jumelage Millau Bridlington
- Lundi 03 avril < **ALMA VIVA**
En partenariat avec la quinzaine lusophone Millau Maelhada
- Lundi 22 mai < **JUSTE UNE NUIT**
- Lundi 12 juin < **LIMBO**
- Lundi 18 septembre < **LES FEUILLES MORTES**
- Lundi 09 octobre < **ARIAFERMA**
- Lundi 20 novembre < **WELFARE**
- Lundi 18 décembre < **ATLANTIC CITY**

Durant la période septembre 2023 à juin 2024, l'ancien directeur Rémi Hussenot a animé des ateliers d'analyse filmique sur des films de patrimoine. Ces cours se sont déroulés à la MJC après la diffusion du film au cinéma. Ce fut un excellent moyen d'exploitation des films de patrimoine.

- Lundi 16 janvier < **RASHOMON**
- Lundi 13 février < **LA FIN DU JOUR**
- Lundi 13 mars < **LE MESSENGER**
- Lundi 17 avril < **LA NUIT DU CHASSEUR**
- Lundi 5 juin < **ALICE DANS LES VILLES**

5

CLUB-CINÉMA HISPANIQUE

Depuis plusieurs années, le cinéma de Millau ouvre ses portes au Club-cinéma hispanique porté par le comité de jumelage Millau Sagunto.

Ce club fonctionne au rythme d'un film par mois, de septembre à juin. Les films sont programmés en langue espagnole. Les séances sont proposées les lundis, à raison de deux séances à 14h et 20h30, le même jour.

La programmation est faite par le comité de jumelage, soumis au cinéma. Le cinéma propose également des films en fonction de l'actualité récente.

Une présentation du film et un temps d'échange sont proposés à chaque séance. Plusieurs intervenants animent ces présentations et temps de discussion, en particulier Nuria Prats Fons, professeur d'espagnol.

Lundi 16 janvier	< KARNAWAL
Lundi 30 janvier	< PIGGY
Lundi 13 février	< LES MYSTERES DE BARCELONE
Lundi 13 mars	< CLARA SOLA
Lundi 17 avril	< JE TREMBLE Ô MATADOR
Lundi 15 mai	< TRANSE
Lundi 26 septembre	< L'EXPERIENCE ALMODOVAR
Lundi 16 octobre	< LOS REYES DEL MUNDO
Lundi 13 novembre	< LES AVANTAGES DE VOYAGER EN TRAIN
Lundi 11 décembre	< LES FILLES VONT BIEN

6

CLUB-CINÉMA JEUNE

À la rentrée de septembre 2022, un Club-Ciné Jeune a été initié par le cinéma, destiné aux élèves des collèges et lycées de Millau.

De septembre 2022 à juin 2023, ce rendez-vous du mardi 18h20 a eu lieu lors d'une séance ouverte à tous à raison du peu d'inscrit. Ce fut une phase de test afin d'évaluer les possibilités.

Fin juin en concertation avec certains professeurs et les documentalistes des deux collèges, nous avons décidé d'en faire un vrai club ciné avec une séance le mardi à 17h30 qui leur serait réservée. Il est ouvert aux élèves de 4^{ème}, 3^{ème} et aux lycéens afin de ne pas avoir à nous limiter dans le choix des films.

Ce club sous cette forme a débuté en octobre 2023 afin de permettre les inscriptions à la rentrée. Il compte 25 élèves de Jeanne d'Arc et 3 élèves de Marcel Aymard. Le tarif est de 4€ et il est pris en charge soit par l'établissement, soit par le Pass Culture. Nous voyons que malgré la gratuité de la proposition, il est difficile d'amener les adolescents dans les salles obscures.

Notre ambition est de pratiquer une véritable éducation à l'image. Le choix des films se fait en concertation avec les interlocuteurs des deux établissements. Nous puisons essentiellement dans des propositions de films Art et Essai tout en ne perdant pas de vue de capter l'intérêt des adolescents.

Mardi 10 janvier	< LE GRAND CIRQUE
Mardi 7 février	< ASTERIX ET OBELIX : L'EMPIRE DU MILIEU
Mardi 7 mars	< ZODIE ET TEHU
Mardi 4 avril	< HOURIA
Mardi 16 mai	< CHIEN DE LA CASSE
Mardi 17 octobre	< LE REGNE ANIMAL
Mardi 14 novembre	< FIFI
Mardi 12 décembre	< THE POD GENERATION

7

SÉANCES SPÉCIALES

De nombreuses séances spéciales sont proposées tout au long de l'année. Ici sont listées toutes celles qui ne rentrent pas dans une catégorie spécifique.

Ces séances sont tout autant initiés pas le cinéma que par des partenaires. Le cinéma garde en premier lieu l'intention de mettre en valeur les films, qu'ils soient d'actualité, grands-publics, plus confidentiels ou de patrimoine.

- Mercredi 25 janvier** < **LA GRANDE MAGIE**
Dans le cadre du festival Les Givrées organisé par le Théâtre de la Maison du Peuple de Millau / présence d'une chorale
- Dimanche 5 mars** < **LA NUIT DU 12**
César du Meilleur film 2023e
- Mercredi 8 mars** < **LE PIEGE DE HUDA**
Proposé par le collectif Palestine 12
- Mardi 14 mars** < **EDMOND**
En partenariat avec le Théâtre de la Maison du Peuple de Millau, à l'occasion du spectacle UNE HISTOIRE D'AMOUR d'Alexis Michalik. Tarif préférentiel sur présentation du billet du spectacle : 5 €
- Vendredi 17 mars** < **CE QUI COMPTE**
Proposé par l'association du Trail de la Citée de Pierres
- Samedi 22 avril** < **CHRISTOPHE...DEFINITIVEMENT**
- Samedi 6 mai** < **D'UNE F(L)AMME A L'AUTRE**
En partenariat avec le Théâtre de La Maison du Peuple à l'occasion du spectacle INCANDESCENCES le 13/05. Tarif préférentiel sur présentation du billet du spectacle : 5 €
- Mercredi 26 avril** < **SUZUME**
Séance accompagnée par Vincent Fraisse fan de culture 2.0

- Mercredi 31 mai** < **SPIDER-MAN : ACROSS THE SPIDER-VERSE**
Séance accompagnée par Vincent Fraise fan de culture 2.0
- Samedi 27 mai** < **ONE PIECE / LES ENFANTS DU TEMPS**
En partenariat avec la MJC et le Club Cosplay / proposition de mangas
- Mardi 6 juin** < **Soirée de clôture de l'opération Imagin'ado**
Diffusion des court-métrages réalisés par les collégiens et lycéens de Millau, remise des prix, programme de court-métrages surprises
- Samedi 17 juin** < **THE FLASH**
Séance accompagnée par Vincent Fraise fan de culture 2.0
- Mercredi 14 juin** < **INTOUCHABLES**
Proposition des Centres sociaux de Millau Grands Causses et de l'IME à l'occasion des 10 ans de Parc en fête
- Jeudi 15 juin** < **JOHNNY PARC DES PRINCES 93**
Ciné-concert / tarif 18€
- Samedi 24 juin** < **LE BAL DES VAMPIRES / REDFIELD**
Proposition de films d'humour vampire
- Début juillet** < **ASTERIX ET OBELIX MISSION CLEOPATRE**
Reprise de ce petit bijou d'humour et le public a répondu présent.
- Jeudi 28 septembre** < **ORELSAN**
Ciné-concert / tarif 18€
- Lundi 9 octobre** < **LAST DANCE**
Dans le cadre de la semaine bleue, en partenariat avec le CCPA
- Mardi 31 octobre** < **L'EXORCISTE DEVOTION / FIVE NIGHT AT FREDDY'S**
Soirée horreur Halloween avec deux films
- Samedi 11 novembre** < **THE MARVELS**
Séance accompagnée par Vincent Fraise fan de culture 2.0
- Dimanche 12 novembre** < **PERFECT DAYS**
Dans le cadre de la journée Art et Essai du cinéma européen
- Samedi 9 décembre** < **LE PETIT PRINCE**
En partenariat avec le Théâtre de la Maison du Peuple / A l'occasion du spectacle éponyme
- Jeudi 14 décembre** < **CESARIA EVORA, LA PRINCESSE AUX PIEDS NUS**
En partenariat avec Millau en Jazz et le comité de jumelage Millau Mealheda

Samedi 23 décembre < **AQUAMAN 2**
Séance accompagnée par Vincent Fraise fan de culture 2

Mercredi 27 décembre < **LOVE ACTUALLY**
Film romantique de Noël à partager

8

CINÉ-SÉNIOR

Depuis plusieurs années, un groupe actif de retraité vient au cinéma, un jeudi par mois à 14h. Ce groupe fait partie de l'association Autour des Arziolles, ouvert à tous les habitants de la commune de Mostuéjols et au-delà, jeunes et moins jeunes, retraités et actifs, présidée par Françoise Maury.

En partant de ce rendez-vous historique, le cinéma a démarré une séance mensuel appelé Ciné-Sénior, sur le même principe : un jeudi par mois à 14h, un film de l'actualité, un tarif privilégié.

De plus, nous proposons, après la séance, un moment convivial autour d'un café ou thé offert par le cinéma. Libre aux participants d'apporter gâteaux ou grignotage pour agrémenter ce moment dans un esprit d'auberge espagnol. Cette proposition rencontre un réel succès.

Cette séance va maintenant se développer et s'ouvrir à tous les retraités (personnes de plus de 60 ans).

Durant la première moitié de l'année 2023, cette séance spéciale a eu lieu le vendredi à 14h afin de l'intégrer aux horaires d'ouverture du cinéma et donc ne pas nécessiter une présence supplémentaire.

Elle a par la suite été remise le jeudi à 14h30 avec l'idée de proposer au moins deux films car ce sont joints d'autres groupes au groupe d'origine (Les Charmettes ; clubs des aînés de St Georges de Luzençon ; d'Aguessac ; de Creissels...) qui n'ont pas tous les mêmes envies. Il semble important que chacun puisse avoir envie de venir et trouver ce qu'il cherche.

Vendredi 20 janvier < **CŒUR DE ROCKER**

Vendredi 17 février < **NOS SOLEILS**

Vendredi 17 mars < **MON CRIME**

Vendredi 14 avril < **SUR LES CHEMINS NOIRS**

Vendredi 12 mai < **CHIEN DE LA CASSE**

Jeudi 19 octobre < LA PETITE / NOUVEAU DEPART

Jeudi 23 novembre < L'ABBE PIERRE / MARIE LINE ET SON JUGE

Jeudi 21 décembre < LA TRESSE / CHASSE GARDEE

Aguessac

Les seniors de la vallée plébiscitent le cinéma de Millau



Muriel Balay, directrice du cinéma de Millau, avec les seniors.

Muriel Balay, directrice du cinéma de Millau, est arrivée en janvier 2023 bien décidée à redorer le blason de cet établissement durement touché pendant les années Covid.

Attentive au milieu associatif, elle a proposé une séance mensuelle "ciné-seniors" qui a rencontré très vite un beau succès parmi les clubs de la vallée. Depuis septembre 2023, elle propose un choix de plusieurs films aux spectateurs. « *Quand on sort*

d'une séance de cinéma, j'en ai souvent fait l'expérience, on se regarde, on a envie de parler avec son voisin, de commenter ce que l'on vient de voir », a-t-elle remarqué. Aussi chaque séance se termine dans le hall, autour d'une boisson chaude ou d'un rafraîchissement.

Le 28 mars, un groupe de Mostuéjols, de Rivière et d'Aguessac avait le choix entre quatre titres. Et chaque ticket portait la mention « tarif jeune » !

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE : CALENDRIER

Janvier 2023 < Festival Télérama

Le Festival Cinéma Télérama, en partenariat avec l'AFCAE, s'est déroulé du 18 au 24 janvier 2023. Le Festival propose au public de voir ou revoir des films de l'année précédente. Le cinéma a fait un choix de 8 films dans la sélection proposée par la rédaction du magazine.

Chaque spectateur doit présenter à la caisse, dûment rempli, le Pass (valable pour deux personnes) qui se trouve dans le journal Télérama. Il reçoit en échange une carte qui lui permet de bénéficier du tarif de 4 € par personne pour l'ensemble des films du festival.

La programmation :

- L'INNOCENT
- LE SERMENT DE PAMPHIR
- SANS FILTRE (proposé par le club ciné de la MJC)
- LICORICE PIZZA
- AUCUN OURS
- LA CONSPIRATION DU CAIRE
- LA NUIT DU 12
- THE FABELMANS (avant-première)

Janvier 2023 < Semaine allemande

Chaque année le comité de jumelage Millau BadSalzuflen organise plusieurs manifestations dans la ville dans le cadre de la quinzaine franco-allemande. Le cinéma y est également associé.

La programmation :

LA LEÇON D'ALLEMAND
I'M YOUR MAN

Février 2023 < Festival 360° d'Aventure

Le festival est organisé par l'Association Sportive des Grands Causses et a connu un très beau succès en 2023. Il s'est déroulé du jeudi 9 au samedi 12 février.

Les organisateurs choisissent la programmation. Il s'agit de films documentaires hors cinéma. Le cinéma gère et coordonne la partie technique et le transcodage des films pour les projeter au format cinéma.

Le festival se décline sur 3 jours, du jeudi au samedi, à raisons de 3 séances quotidiennes, ainsi que des séances scolaires. Toutes les séances sont accompagnées d'intervenants, invités, sportifs, réalisateurs.

Mars 2023 < **British Semaine 2023**

La British Semaine est organisée par le Comité de Jumelage Bridlington, qui propose de nombreux rendez-vous durant la semaine autour de la culture anglaise.

Deux séances tout public sont proposées en soirée, dont l'une est présentée par le Club-Ciné de la MJC. Trois films sont proposés aux scolaires, pour les niveaux (école, collège et lycée).

La programmation :

- **COUP DE THEATRE** (suivi d'un verre de l'amitié à partager dans le hall)
- **THE SOUVENIR PART ONE** (en partenariat avec le Club-Ciné de la MJC)
- **FANTASTIC MR FOX (scolaire)**
- **EMILY (scolaire)**
- **THE DUKE (scolaire)**

Mars 2023 < **Le Printemps du Cinéma**

Le Printemps du Cinéma est une opération promotionnelle organisée par la FNCF (Fédération Nationale des Cinémas Français).

Durant 3 jours (du dimanche 19 au mardi 21 mars), l'ensemble des spectateurs bénéficient du tarif exceptionnel de 5 € pour tous les films et à tous les horaires. Le printemps, ça se fête !

Avril 2023 < **Quinzaine Culturelle Portugaise Lusophone**

La Quinzaine Culturelle Portugaise Lusophone est organisée par le Comité de Jumelage Millau Mealhada, qui propose de nombreuses animation : expo, musique, conférence... et bien entendu, du cinéma. Elle s'est déroulée du 3 au 17 avril.

La programmation est construite en lien avec le cinéma, afin de proposer des films d'actualité ou inédits. Le Club-Ciné de la MJC est partenaire de la manifestation et propose un film sur le programme. Cette année nous avons décidé de nous concentrer sur trois soirées et cela s'est avéré plus judicieux.

La programmation :

- ALMA VIVA (porté par le club ciné de la MJC)
- PARAISSO
- BACURAU (suivi par un verre de l'amitié à partager)

Avril-mai 2023 < Festival Hors-Normes

Pour la première fois, de nombreuses structures se sont associées afin de créer un festival qui ne rentre pas forcément dans un cadre. Il y a eu de très nombreuses manifestations : spectacles, lectures, concerts, expositions, jeux et projections. Le cinéma s'est également joint à cette manifestation.

La programmation :

Les rendez-vous du cinéma

EN TRAVERSE
Nouveaux regards
l'art et le processus créatif

Rendez-vous
HORS NORMES
Une soirée, deux films
débat animé par Marco Berriz et Brigitte Bouquet

Jeudi 11 mai à 20h30

CARGOS, PRINCESSES ET CARROSES
Film documentaire sur l'artiste Jean Cocteau
(exposé au Vieux Moulin du 29/04 au 20/05)

Tarif : 5€50

Les rendez-vous du cinéma

L'HOMME
QUI
PENCHE

CINÉ-DEBAT

Film animé d'un échange avec François Méry, épouse de
L'artiste Méry
Dans le cadre du Festival Hors-Normes

Mardi 23 mai à 20h30

Tarif : 5.50 €

- CEDIPE (court-métrage)
- ANAIS (court-métrage)
- EN TRAVERSE (court-métrage)
- CARGOS, PRINCESSES ET CARROSES (court-métrage)
- L'HOMME QUI PENCHE
- WILLY 1^{er}

Les rendez-vous du cinéma

WILLY 1^{er}

CINÉ-PHILO

Film animé d'un échange avec François Méry, épouse de
L'artiste Méry
Dans le cadre du Festival Hors-Normes

Animé par Laetitia Delamare

Mardi 16 mai à 20h30

Tarif : 5.5€

Juillet 2023 < La Fête du Cinéma

La Fête du Cinéma est une opération promotionnelle organisée par la FNCF (Fédération Nationale des Cinémas Français).

Durant 4 jours (du dimanche 2 au mercredi 5 juillet), l'ensemble des spectateurs bénéficie du tarif exceptionnel de 5 € pour tous les films et à tous les horaires. Le cinéma, c'est la fête !

Juillet-Août 2023 < Le Little Films Festival

Le Little Films Festival est organisé par plusieurs distributeurs spécialisés dans les films pour enfants qui mettent à la disposition des salles de cinéma une programmation de films récents et d'avant-première.

Le cinéma de Millau participe à l'opération et durant tout l'été a proposé deux films par quinzaine au tarif de 4€. Ces films ont également été proposé aux écoles et programmables fin juin.

La programmation :

- **JARDINS ENCHANTÉS**
- **LES GRANDES VACANCES DE COW BOY ET INDIEN**
- **L'ANNIVERSAIRE DE TOMMY**
- **LES OURS GLOUTONS**
- **LA BALEINE ET L'ESCARGOTE**
- **LE GRAND JOUR DU LIEVRE**

Juillet 2023 < L'été des classiques

Durant l'été 2023, la Warner a fêté ses 100 ans et a donc mis à disposition des salles de cinéma son catalogue si riche.

La programmation :

- **SUR LA ROUTE DE MADISON**
- **LES AFFRANCHIS**
- **2001 L'ODYSSEE DE L'ESPACE**
- **RIO BRAVO**

Octobre - Novembre 2023

< Festival « Graines de spectateurs »

Le cinéma de Millau est membre de l'ACCILR, l'Association des Cinémas et des Circuits Itinérants du Languedoc-Roussillon. Cette association regroupe de nombreux établissements cinématographiques du territoire. D'abord proposé pour les vacances de printemps, ce festival est désormais programmé pour les vacances de Toussaint. C'est en effet à cette période qu'il est susceptible de capter le plus large public. Nous avons réalisé cette année un programme bien identifié que nous avons diffusé à part. Le public a été au rendez-vous et a reçu ce festival de manière très positive.



Chaque film est accompagné d'une animation mise à la disposition des salles. Ces animations ont un coût financier pris en charge en parti par la salle. Nous en avons sélectionné deux, plus une rencontre avec un réalisateur, une avant-première, et deux animations proposées par le cinéma.

La réalisation du festival a été possible grâce à une aide financière de la Mairie.

La programmation :

FILMS	NOMBRE DE SPECTATEURS
LA COLLINE AUX CAILLOUX	102
NINA ET LE SECRET DU HERISSON	66
COLARGOL	57
LEO	18
LES AS DE LA JUNGLE	125
LES TOUROUGES ET LES TOUBLEUS	41
LINDA VEUT DU POULET	24

Nous comptabilisons un nombre de **433** participants à ce festival, ce qui est très encourageant.

Décembre 2023

< Fête de la Roumanie

À l'occasion de la Fête de la Roumanie, le cinéma s'est associé avec le comité de jumelage Millau-Plopieni, pour proposer une programmation de films roumains.

La programmation :

- **N'ATTENDEZ PAS TROP DE LA FIN DU MONDE**
- **NINA COMANECCI, LA GYMNASTE ET LE DICTATEUR**

ANIMATIONS JEUNE PUBLIC

Le cinéma propose régulièrement des animations pour les enfants. Il s'agit tout autant de valoriser les films que de sensibiliser le jeune public à un cinéma différent, moins évident. À noter également l'intérêt des parents qui trouvent au cinéma une sortie originale, ludique et pédagogique pour occuper leurs enfants.

1

ANIMATIONS ET ATELIERS POUR LES ENFANTS

Samedi 21 janvier

< PATTIE ET LA COLERE DE POSEIDON

Film suivi par divers ateliers (maquillage, dessin, tombola) et goûter proposés par le dispositif La salle d'à côté d'Occitanie Films

Lundi 20 janvier

< POMPON OURS

Atelier création : « Dessine-moi un ourson »

Jeudi 23 février

< DOUNIA ET LA PRINCESSE D'ALEP

Ciné p'tit-dej pour les petits curieux

Mardi 28 février

< TITINA

Ciné p'tit-dej pour les petits curieux

- Lundi 24 avril < **LA CHASSE AUX ŒUFS / LE PETIT HÉRISSON DANS LA BRUME**
Ciné petit déjeuner
- Mercredi 17 mai < **CONTES DE PRINTEMPS**
Création d'un flipbook
- Mardi 24 octobre < **LA COLLINE AUX CAILLOUS**
Film précédé d'un spectacle de magie
- Vendredi 27 octobre < **NINA ET LE SECRET DU HÉRISSON**
Animation autour de la musique du film par le compositeur Serge Besset
- Lundi 30 octobre < **COLARGOL ? L4OURS QUI CHANTE**
Film suivi d'un atelier « décoration d'un sifflet en bois »
- Mardi 31 octobre < **LES TOUTOUGES ET LES TOUBLEUS**
Ciné-philo autour de la différence
- Jeudi 2 novembre < **LES AS DE LA JUNGLE**
Rencontre avec le réalisateur Laurent Bru
- Samedi 4 novembre < **LINDA VEUT DU POULET**
Ciné goûter
- Mardi 27 décembre < **SIROCCO ET LE ROYAUME DES COURANTS D'AIR**
Ciné goûter

2

FESTIVALS ET MANIFESTATIONS

- Juillet et août < **Little films festival**
- Du 24 oct. au 4 novembre < **Festival « Graine de spectateurs »**

ÉDUCATION À L'IMAGE

Les dispositifs nationaux

Le parcours **Ma classe au cinéma** regroupe l'ensemble des dispositifs nationaux d'éducation à l'image : Maternelle au cinéma, École et cinéma, Collège au cinéma, Lycées et apprentis au cinéma.

Il repose sur un partenariat entre les salles de cinéma, les représentants de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, les collectivités territoriales, les Directions régionales des affaires culturelles (DRAC) et le CNC, ainsi que les structures assurant la coordination nationale, régionale ou départementale.

Sur chaque territoire, les partenaires choisissent les films qui seront visionnés par les élèves, à partir du catalogue national enrichi chaque année et adapté à chaque tranche d'âge.

OBJECTIFS

- Aborder le cinéma en tant qu'art pour contribuer à l'éducation artistique et culturelle
- Découvrir et partager collectivement en salle de cinéma des œuvres cinématographiques
- Habituer les enfants aux bonnes pratiques de la salle de cinéma, comprenant le respect du lieu et des personnes qui l'animent
- Sensibiliser les élèves à la diversité des films
- Rencontrer des professionnels du cinéma et d'autres domaines
- Favoriser une pratique artistique et culturelle
- Éveiller le sens critique et la curiosité

MODALITÉS & MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIFS

- Les enseignants sont contactés par le coordinateur départemental. Les enseignants inscrivent leur classe entière.
- Ils s'engagent obligatoirement aux 3 projections de l'année, à raison d'un film par trimestre
- L'organisation des séances et du calendrier est assurée par le cinéma
- Le cinéma veille, dans la mesure du possible, à ne pas cumuler plus de 4 classes par séance pour garantir le confort de la séance.
- Les films sont projetés en salle dans les conditions normales d'une séance de cinéma
- Une présentation du film est assurée par l'équipe du cinéma
- Les enseignants et les élèves reçoivent un document pédagogique
- Un bilan complet de l'année, est transmis en fin d'année à la coordination départementale.
- Pour cette rentrée 2023, les tarifs ont été réévalués. Toujours gratuits pour les accompagnateurs.

1

ÉCOLE ET CINÉMA

Comprend à la fois le dispositif Maternelle au cinéma et École et cinéma. C'est une étape de sensibilisation à la salle de cinéma et de découverte des œuvres cinématographiques.

La coordination départementale est assurée par l'association Rencontre à la campagne.

Le tarif est de 2,50€ par enfants.

PROGRAMMATION MATERNELLE AU CINÉMA (saison 2023-2024)

- Trimestre 1 : **LA PETITE TAUPE**
- Trimestre 2 : **PETITES CASSEROLES**
- Trimestre 3 : **ABRACADABRA**

PROGRAMMATION ÉCOLE AU CINÉMA (saison 2023-2024)

- Trimestre 1 : **LE KID**
- Trimestre 2 : **PONYO SUR LA FALAISE**
- Trimestre 3 : **LE GARÇON ET LE MONDE**

2

COLLÈGE AU CINÉMA

Un programme différent est proposé aux classes de 6^{ème} / 5^{ème} et de 4^{ème} / 3^{ème}.

La coordination départementale est assurée par l'association Rencontre à la campagne.

Le tarif est de 2,80€ par élèves.

PROGRAMMATION 6^{ème} / 5^{ème} (saison 2023-2024)

- Trimestre 1 : **NAUSICAA DE LA VALLÉE DU VENT**
- Trimestre 2 : **BLANCANIEVES**
- Trimestre 3 : **MOONRISE KINGDOM VOSTF**

PROGRAMMATION 4^{ème} / 3^{ème} (saison 2023-2024)

- Trimestre 1 : **PERSEPOLIS**
- Trimestre 2 : **PREMIER CONTACT VOSTF**
- Trimestre 3 : **GAGARINE**

3

LYCÉEN ET APPRENTIS AU CINÉMA

La coordination régionale est assurée par l'association Cinéphilae.

Le tarif est de 3€ par élève.

PROGRAMMATION (saison 2023-2024)

- Trimestre 1 : **ELEPHANT MAN VOSTF**
- Trimestre 2 : **LA TRAVERSÉE**
- Trimestre 3 : **LES CHANSONS QUE MES FRÈRES M'ONT APPRISES VOSTFR**

ÉDUCATION À L'IMAGE

Les dispositifs internes

1

LES SCOLAIRES

Une information régulière est envoyée aux établissements scolaires sur les films de l'actualité susceptibles d'intéresser les professeurs et les élèves.

Les enseignants sont également libres de solliciter le cinéma pour toutes demandes d'organisation de séance sur des films d'actualités ou des reprises.

Le cinéma répond au mieux à toutes les demandes, sous réserve de la disponibilité des films correspondant aux demandes des enseignants.

2

LES CENTRES DE LOISIRS


De nombreux centres de loisirs et centres sociaux du territoire sollicitent le cinéma, tout au long de l'année, pour assurer des sorties ponctuelles ou régulières.

Les séances peuvent autant se faire sur des séances tout public que sur des séances privées de groupe.

Une information est envoyée avant chaque période de vacances scolaires pour une présentation des programmes Jeune Public disponible sur la période.

PLAN DE COMMUNICATION

Une communication active

- ▶ Une identité : Un lieu culturel dans la ville convivial et familial
- ▶ Un logo spécifique 
- ▶ Un site Internet : www.cinema-millau.fr
- ▶ Une Newsletter hebdomadaire
- ▶ Une application pour smartphone
- ▶ Une page Facebook
- ▶ Un compte Instagram
- ▶ Un programme éditorialisé lisible et dynamique
 - 800 à 1200 exemplaires par numéro selon les périodes
 - Programme sur 2 semaines
 - Distribution dans les commerces, les lieux municipaux, les lieux culturels (médiathèques, service culturel, théâtres)
 - Imprimer en interne, grande réactivité et adaptabilité selon les besoins
- ▶ Pour chaque Évènement :
 - Envoie d'un communiqué de presse aux médias locaux (journaux, radios...)
 - Une affiche
 - Pour les événements les plus importants, un flyers
 - Plusieurs posts spécifiques sur les réseaux sociaux
 - Une ou plusieurs newsletters pour annoncer et relancer l'évènement
 - Mailing aux associations partenaires
 - Un carton projeté en salle en avant-séance durant les semaines précédant l'évènement
- ▶ Depuis octobre 2023, le cinéma participe à une émission de radio Larzac « Zoom & Co » afin de parler films et de promouvoir les actions et événements organisés par le cinéma.

LES VISUELS

Le programme papier : couvertures

04 < 17 janvier 23



01 mars
14 mars 23

50



29 mars
11 avril 23

52



11 octobre
24 octobre 23

66



08 novembre
21 novembre 23

68



20 décembre 23
02 janvier 24

71



Le programme papier : pages animations

**Vacances de Noël :
Opération Bonheur d'hiver**
Dans le cadre de l'opération organisée par la ville de Millau
Lundi 26 décembre / 10h
**UN HÉRISSEON
DANS LA NEIGE**
Film d'animation à partir de 3 ans
Atelier de manipulation : création d'un calendrier
au couleur du film
Réservation par mail : cine.madsemillau@yahoo.fr
Tarif : 4 € film seul + 1 € de participation à l'atelier



Mercredi 04 janvier 2023
LE CHANT DES VIVANTS
Rencontre-invité avec Cécile Allégria, réalisatrice
En partenariat avec le Collectif millavois de soutien
aux migrants et la section LDH de Millau
Tarif 6,50 €



Du 05 au 18 juillet
**ASTERIX ET OBELIX : MISSION
CLEOPATRE**

Film de Alain Chabat / 2002 / France / 1h52 / Cléopâtre, la reine d'Égypte, décide, pour défaire l'Empereur romain Jules César, de contracter en trois mois un palais somptueux en plein désert. Si elle y parvient, celui-ci devra consacrer publiquement que le peuple égyptien est le plus grand de tous les peuples.

Reprise de ce petit bijou d'humour | Tarif : 5€



Les classiques de l'été

Lundi 10 juillet à 20h30
SUR LA ROUTE DE MADISON

De Clint Eastwood / 1995 / USA / 2h15 / Michael Johnson et sa sœur Caroline reviennent dans la ferme de leur enfance régler la succession de leur mère, Francesca. Ils vont découvrir tout un pan de la vie de leur mère ignoré de tous, sa brève, intense et inoubliable liaison avec un photographe de passage.

Tarif : 5€ Parce que l'histoire est si belle

Lundi 17 juillet à 20h30
RIO BRAVO

De Howard Hawks / 1959 / USA / 2h21 / Shérif de la petite ville de Rio Bravo, John T. Chance a quelques difficultés à maintenir l'ordre sur son territoire avec ses deux adjoints. L'un, Duke, est alcoolique, et l'autre, Stumpy, est un vieillard boiteux. Un jour, Joe Burdette, le cadet d'une famille de propriétaires terriens, humilie Duke...

Tarif : 5€ Parce que ce n'est pas qu'un western

En juillet : Jeudi matin au cinéma
Tarif pour lève tôt : 5€

Jeudi 16 février à 20h30
GRAND MARIN

Chronique / de Dinaia Drukerova / France / 1h24
Lili n'a tout quitté pour partir au bout du monde réaliser son rêve : pêcher sur les mers du Nord. Elle persuade un capitaine de charlier de lui donner sa chance. Sait-elle, elle est la seule femme de l'équipage. Lili est déterminée à aller jusqu'au bout de sa quête et défendre sa liberté.
Ciné-philos : (« Peut-on parler de métiers d'homme et des métiers de femme ? ») Animé par Laetitia Delamare, professeure de philosophie au lycée Jean Vigo de Millau, Docteur en anthropologie sociale et ethnologie | Tarif : 6,50 €

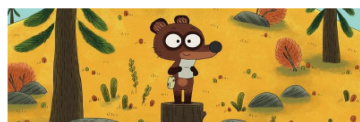
Vendredi 17 février à 14h30
NOS SOLEILS

Drame / de Carla Simón / Espagne / 2h00
Depuis des générations, les Salé passent leurs étés à cueillir des pêches dans leur exploitation à Alcañiz, un petit village de Catalogne. Mais la récolte de cette année pourrait bien être la dernière car ils sont menacés d'expulsion. Le propriétaire du terrain a de nouveaux projets : couper les pêchers et installer des panneaux solaires.
Ciné-sénior | Séance suivie d'un moment d'échange autour d'une collation thé et café | Tarif sénior : 4 €

Lundi 20 février à 16h20
POMPON OURS

Famille / de Matthieu Gaillard / France / 35mn
Une nouvelle journée se lève sur le forêt et Pompon s'interroge... Que va-t-il bien pouvoir faire aujourd'hui ? Le truffe au vent et la tête pleine d'idées, Pompon est prêt à vivre des aventures pleines de joie et de poésie avec tous ses amis !

Ciné (« dessine-moi un ours ») | À l'issue du film les plus petits spectateurs peuvent participer à un moment de dessin partagé | Nous afficherons ensuite leurs jolies œuvres | A partir de 3 ans | 4€



Lundi 9 octobre à 20h30
ARIAFERMA

Film de Leonardo Di Costanzo | 1h57 | Italie/Suisse | Accrochée aux montagnes sardes, une prison vétuste est en cours de démantèlement quand le transfert de douze détenus est soudainement suspendu pour des questions administratives. Peu à peu, dans un temps suspendu, prisonniers et officiers inventent une fragile communauté.

Dans le cadre du Club-Cinéma de la MJC | Tarif : 6,50 € pour tous & 4,50 € pour les adhérents du Club-Cinéma

Jeudi 12 octobre à 20h **ciné-philos**
SABOTAGE

Film de Daniel Goldhaber | 1h44 | États-Unis | Face à l'urgence écologique, un groupe d'activistes se fixe une mission : saboter un pipeline qui achemine du pétrole dans tous les États-Unis. Car parfois, le seul moyen d'être entendu est de passer à l'action.

« Lutte pour l'écologie : qu'a-t-on à y perdre ? »

Animé par Philippe El-Hajji, professeur de philosophie au lycée Jeanne d'Arc, docteurant chercheur en philosophie politique et étude décoloniale | Tarif : 6,50€

Mardi 17 octobre à 20h30 **Rencontre**
MILLAU 42, UN ÉTÉ MEURTRIÈRE

Film de Daniel Leconte | 50mn | France | 1998 |
Août 1942. Quelques semaines après la rafle du Vel d'Hiv, les autorités françaises procèdent à l'arrestation de 12 000 Juifs étrangers venus trouver refuge en zone libre. 56 ans plus tard, Simon Wajnsbaum revient à Millau pour revivre avec nous cette partie de vie brisée.



Cycle Daniel Leconte, en présence du réalisateur | En partenariat avec les Lions Clubs
Tarif : 5€

Ciné - discut'
Mercredi 26 avril à 20h30
SUZUME

Animation, aventure / De Makoto Shinkai / Japon / 2h02 / Dans une petite ville paisible de Kyushu, une jeune fille de 17 ans, rencontre un homme qui dit voyager à la recherche d'une perte mystérieuse.

Échanges et discussion autour de ce superbe manga. Présenté par Vincent animateur de l'émission Show Time à Radio Larzac | Tarif préférentiel pour celles et ceux qui viendront en cosplay : 5€



Ciné - partenariat
Samedi 6 mai à 18h30

D'UNE F(L)AMME A L'AUTRE

Dix femmes, dont les parents ont vécu l'exil, participent à la création d'un spectacle, mis en scène par Ahmed Madani. Un voyage intime, à travers des voix et des lieux, pour faire émerger comment elles sont au monde, leurs mots, leurs doutes, leurs gestes, leurs aspirations.

En partenariat avec le Théâtre de La Maison du Peuple à l'occasion du spectacle INCANDESCENCES le 13/05 | Tarif préférentiel sur présentation du billet du spectacle : 5 €

Ciné - débat
Vendredi 12 mai à 20h30

ROLAND GORI - UNE EPOQUE SANS ESPRIT

Documentaire / De Xavier Gayan / France / 1h10 / Le psychanalyste Roland Gori se bat depuis des années contre le délitement de notre société. Ce film est un portrait de sa période pour nous opposer à cette casse des métiers et à la marchandisation de l'existence.

En présence du réalisateur Xavier Gayan, débat animé par Bernard Nominé, psychiatre et psychanalyste à Pau, membre de l'EPFCL | Tarif : 5€50

Vendredi 1er décembre à 20h30
**N'ATTENDEZ PAS TROP DE LA FIN
DU MONDE**

Film de Radu Jude | 2h43 | Roumanie | Angela, assistante de production, parcourt la ville de Bucarest pour le casting d'une publicité sur la sécurité au travail commandée par une multinationale. Cette « Alice au pays des merveilles de l'Est » va de rencontre en rencontre surprenantes dans son épuisante journée.

Dans le cadre de la Fête de la Roumanie, organisé par le Comité de Jumelage Millau-Plopeni | Tarif : 6,50€

Mardi 05 décembre à 20h30 **Ciné-débat**
THE OLD OAK

Film de Ken Loach | 1h53 | Grande-Bretagne | Un pub, les mêmes habitués désœuvrés pour qui l'endroit est devenu le dernier lieu où se retrouver. L'arrivée de réfugiés syriens va créer des tensions dans le village Ensemble, ils vont tenter de redonner vie à la communauté locale en développant une confiture pour les plus démunis, quelles que soient leurs origines.

Échanges sur l'Économie Sociale et Solidaire avec IÉS (Initiatives pour une économie solidaire) | Tarif : 6,50€

JEAN VIGO, l'étoile filante
Poésie, révolte et insolence.

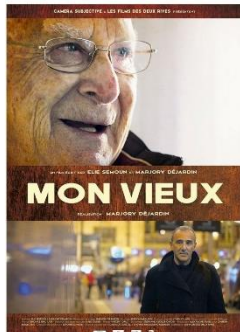


Étoile filante du cinéma français, disparu à l'âge de 29 ans, Jean Vigo (1905-1934) a laissé une empreinte profonde sur les cinéastes de son temps, et sur ceux qui lui ont succédé. Il est l'auteur d'une œuvre brève. Nous vous proposons :
- L'ATALANTE chef-d'œuvre de poésie et de beauté sur l'amour fou, achevé alors que le cinéaste était mourant.

ZERO DE CONDUITE : moyen métrage autobiographique puisé dans ses expériences de pensionnaire au collège de Millau. Il est accompagné de deux courts-métrages.

Les affiches animations

Les rendez-vous du cinéma



PROJECTION-DÉBAT

Ciné débat en partenariat avec France Alzheimer
Aveyron

Lundi 20 Mars à 14h



Les rendez-vous du cinéma



RENCONTRE-INVITÉ

La projection sera suivie d'un temps d'échange et de partage avec
le réalisateur Oliver Dickinson, accompagné de Chantal
Alvergnas et Thomas Lesay, agriculteurs de St Martin du Larzac.

Mardi 18 Avril à 20h30



Les rendez-vous du cinéma



CLUB-CINÉ MJC

Dans le cadre du Club-Cinéma de la MJC, en
lien avec par le Comité de Jumelage Bridlington

Lundi 20 Mars à 20h30



Les rendez-vous du cinéma



CINÉ-PHILO

« Peut-on faire de la politique sans se compromettre ? »

Animé par Laetitia Delamare

Professeure de philosophie au lycée Jean Vigo
et docteur en anthropologie sociale et ethnologie

Jeudi 13 avril à 20h30



Tarif : 6.5€

LE RÉSEAU NATIONAL

GPCI et le cinéma de Millau sont adhérents à l'**AFCAE**

ASSOCIATION FRANÇAISE DES CINÉMAS D'ART ET D'ESSAI

<http://www.art-et-essai.org/>

Chaque année, nous sommes présents aux Rencontres Jeune Public de l'Art et Essai en octobre.

Chaque année, nous allons aux Rencontres Art et Essai du Festival de Cannes.



GPCI et le cinéma de Millau sont membres du **SCARE**

SYNDICAT DES CINÉMAS D'ART DE RÉPERTOIRE ET D'ESSAI

Il regroupe 400 établissements représentant

700 écrans indépendants, classés Art & Essai.

<http://scare.fr/>



GPCI et le cinéma de Millau dépendent de la **FNCF**

FÉDÉRATION NATIONALE DES CINÉMAS FRANÇAIS

Chaque année le GPCI participe au Congrès des exploitants qui a lieu à Deauville en septembre.

<http://www.fnfc.org>



Nous sommes présents aux grands événements professionnels et festivals :

- FESTIVAL DE CANNES
- LES RENCONTRES JEUNE PUBLIC DE L'AFCAE
- FESTIVAL CINÉMA MÉDITERRANÉEN DE MONTPELLIER
- LES RENCONTRES DU SUD D'AVIGNON
- LE CONGRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES CINÉMAS FRANÇAIS DE DEAUVILLE LES RENCONTRES NATIONALES ART ET ESSAI



FESTIVAL DE CANNES



LE RÉSEAU RÉGIONAL

Le cinéma de Millau est membre de **L'ACCILR**, l'Association des Cinémas et des Circuits Itinérants du Languedoc Roussillon.

Il participe aux actions et à la vie de l'association : Festival Cinéma Jeune Public, tournées de films, prévisoinnement et rencontres professionnelles.

Site : www.accilr.net



Le cinéma de Millau collabore régulièrement avec **OCCITANIE FILMS**

Site : www.occitanie-films.fr

Occitanie
films

PRESTATAIRES & FOURNISSEURS

ADDE

Maintenance et hotline Projecteur
TMS
Extension de garantie logiciel
Xénon et filtres

SOCOMEK

Onduleur

BOOST BILLETTERIE

Poste de Vente : équipement et logiciel
Afficheur caisse client
Site Internet
Vente à Distance (VAD)
Contremarque et chèques CE

CINEGO

Envoie et réception des copies de film dématérialisées et des bandes-annonces

BENOIT DISTRIBUTION

Entreprise de vente en gros de confiserie

EA LES CHARMETTES

Entreprise de ménage, spécialisée dans le nettoyage de locaux professionnels
Entretien du Cinéma 12h hebdomadaire à raison de 3 matinées par semaine
Entretien des vitres mensuel

GLOBCAST

Fourniture du matériel de réception (CinéBox, CinéBoost & Modems)
Réception des films

MAIRIE : Services techniques et autres services

Interventions et suivis technique, chauffage, climatisation, électricité, plomberie...
Prêts, réparations...



DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

DECHARGE DE MATERIAUX INERTES CLASSE III

SITE DES MALTRES



INEO RESEAUX SUD
Agence Aveyron Languedoc Roussillon
1252, Avenue de l'Aigoual
12100 MILLAU

Tel : 05 65 60 48 59



Analyse de la mission

- Site accessible durant les horaires d'ouvertures prévues :
Du lundi au jeudi : 8h-12h et 14h-17h30
Le vendredi : 14h-17h
- Gratuité pour le délégant à hauteur de 300 passages / an : 278 passages en 2023.
- Site maintenu conformément aux règles de sécurité et à l'autorisation d'exploiter délivrée par la Préfecture.
- Site respectueux de l'environnement fonctionnant sur la base d'énergie électrique non polluante, sur batteries alimentées par éolienne et panneaux photovoltaïques.
- Site exposé régulièrement à des surtensions dues à la foudre, pouvant entraîner des dégradations aux installations électriques.

Site sous vidéo-surveillance



Tarifs pratiqués

La tarification est calculée au voyage :

- Porteur de PTAC ≤ 26 To = 50 € H.T.
- Porteur de PTAC > 26 To = 65 € H.T.

Inchangée depuis l'origine de la DSP.

Tarif à destination des artisans :

- Petit porteur ≤ 5 To = 100 € H.T. pour 4 passages

Quantités admises en 2023

2864 Tonnes d'inertes ont été déposées en 2023 (329 passages) :

LIBELLE ET CODE DU DECHET <small>(Annexe II à l'article R,541-8 du code de l'environnement)</small>		QUANTITE ADMISE *	
		exprimée en tonnes	
CODE	LIBELLE	Déchets originaires du département où est localisée l'insatllation	Déchets originaires d'autres provenances géographique
17 01 01	Béton	51	
17 01 03	Tuiles et céramiques	27	
17 01 07	Mélanges de béton, tuiles et céramiques ne contenant pas de substances dangereuses	223,5	
17 05 04	Terres et cailloux ne contenant pas de substances dangereuses	2 238,5	
20 02 02	Terres et pierres	324	

Inspection DREAL 31 mai 2024

Une inspection de la DREAL s'est déroulée le 31 mai 2024, pour l'occasion les panneaux d'affichage ont été remplacés ; le site est correctement administré. Une demande de matérialisation de la zone de réception des déblais a été formulée.



Analyse financière et conclusion

L'analyse financière de l'exploitation du site laisse apparaître un déficit.

- Fréquentation payante très faible liée aux contraintes d'accès au site dont :
 - Restrictions de circulation entre centre-ville, zone industrielle et le site.
 - Rallongement du parcours de plus de 10 km anéantissant l'intérêt initial d'une décharge à proximité des chantiers du périmètre urbain.
- Peu d'obligation de présenter un certificat de mise en décharge agréée pour les entreprises générant des déblais sur le périmètre de la Commune.
- Diverses pistes d'amélioration financières sont à étudier telles que :
 - Abaissement du nombre de dépôts gratuits accordés aux Services du Délégué.
 - Dérogations de desserte facilitant l'accès depuis le centre-ville.
 - Généraliser la demande des certificats de mise en décharge agréée pour les travaux générant des déblais sur le territoire communal.



INEO RESEAUX SUD
1252, Avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex
Tel : 05.65.60.48.59
Fax : 05.65.61.31.06

COMMUNE DE MILLAU

**DECHARGE DE MATERIAUX INERTES
CLASSE III
SITE DES MALTRES**

**RAPPORT ANNUEL
ANNEE 2023**



COMPTE D'EXPLOITATION



INEO RESEAUX SUD

Agence de MILLAU
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU CEDEX

TEL : 05.65.60.48.59
FAX : 05.65.61.31.06

COMPTE D'EXPLOITATION

1 – Facturation réalisée sur l'exercice 2023

- Clients privés : 1 765.00 € H.T.
- Mairie de Millau : 278 entrées dont 278 gratuites

TOTAL = 1 765.00 € H.T.

2 – Charges fixes relatives au fonctionnement du site

- Liaison ADSL Transpac	2 054.70 €
- Abonnement ADSL	480.00 €
- Intervention sur site pour poussage des déblais	1 020.00 €
- Suivi administratif et ouverture du site à distance par opératrice	1 430.00 €
- Redevance annuelle DSP Les Maltres	2 334.00 €

TOTAL = 7 318.70 € H.T.

RECAPITULATIF COMPTE D'EXPLOITATION

Recettes :	1 765.00 €
Dépenses :	7 318.70 €

Soit une perte de - 5 553.70 € H.T.

DATE	N° FACTURE	RA	N°COMPTE	N° AFFAIRE	CLIENT	LIBELLE	MONTANT H.T.	MONTANT TTC
janv-23	1164	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN JANVIER 2023	50,00	60,00
févr-23	2739	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN FEVRIER 2023	50,00	60,00
mars-23	4474	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN MARS 2023	100,00	120,00
avr-23	5669	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN AVRIL 2023	50,00	60,00
juin-23	13	3964	83319	B4	BONNAFOUS	LES MALTRES MAI 2023 - BONNAFOUS	65,00	78,00
juin-23	17	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - MAI 2023 - NICOLLIN	100,00	120,00
juin-23	302	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - JUIN 2023 - NICOLLIN	100,00	120,00
août-23	2305	3964	83319	B5	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES JUILLET ET AOUT	100,00	120,00
sept-23	3174	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN - SEPTEMBRE	50,00	60,00
sept-23	3175	3964	83319	B7	CREA VERDE	CREA VERDE - LES MALTRES	100,00	120,00
sept-23	3177	3964	83319	B7	CREA VERDE	CREA VERDE - LES MALTRES	100,00	120,00
sept-23	3178	3964	83319	B7	CREA VERDE	CREA VERDE - LES MALTRES	100,00	120,00
oct-23	4369	3964	83319	B5	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES OCTOBRE	100,00	120,00
nov-23	5420	3964	83319	B5	NICOLLIN	LES MALTRES - NOVEMBRE NICOLLIN	100,00	120,00
nov-23	5421	3964	83319	B8	CGM	LES MALTRES - NOVEMBRE CGM	100,00	120,00
nov-23	5424	3964	83319	B9	SOPRIBAT	LES MALTRES - NOVEMBRE SOPRIBAT	50,00	60,00
déc-23	6184	3964	83319	B9	SOPRIBAT	MISE EN DECHARGE LES MALTRES	100,00	120,00
déc-23	6250	3964	83319	B5	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES DECEMBRE	150,00	180,00
déc-23	6252	3964	83319	B9	SOPRIBAT	MISE EN DECHARGE LES MALTRES	100,00	120,00
déc-23	6253	3964	83319	B9	SOPRIBAT	MISE EN DECHARGE LES MALTRES	100,00	120,00
Total général							1 765,00	2 118,00

PATRIMOINE IMMOBILIER

- Pas de variation du patrimoine immobilier entre 2022 et 2023.
- Pas de patrimoine immobilier bâti sur le site.
Installations légères non soumises à permis de construire.
- Pas de programme d'investissement contractuel.
- Pas d'obligations de renouvellement contractuelles.
- Biens désignés au contrat de la DSP :
Ne concerne que le terrain objet d'une redevance annuelle.
- Pas d'engagement contractuel à incidence financière.
- Panneaux photovoltaïques et éolienne pour renforcer l'alimentation électrique par batteries.

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU

- Site accessible durant les horaires d'ouvertures prévues. Pas de réclamation reçue.
- Accès aux véhicules du Délégrant à hauteur de 278 entrées/dépôt.
- Site maintenu conformément aux règles de sécurité et à l'autorisation d'exploiter délivrée par la Préfecture.
- Site respectueux de l'environnement fonctionnant sur la base d'énergie électrique non polluante, sur batteries et éolienne.
- Site exposé régulièrement à des surtensions dues à la foudre, pouvant entraîner des dégradations aux installations électriques.

COMPTE RENDU TECHNIQUE



INEO RESEAUX SUD

Agence de MILLAU
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU CEDEX

TEL : 05.65.60.48.59
FAX : 05.65.61.31.06

ANNEXE II

Liste des déchets admissibles dans l'installation de stockage sans réalisation de la procédure d'acceptation préalable prévue au point 3.5

CODE DECHET (*)	DESCRIPTION (**)	RESTRICTIONS
10 11 03	Déchets de matériaux à base de fibre de verre	Seulement en l'absence de liant organique
15 01 07	Emballage en verre	
17 01 01	Béton	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés (***) et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 01 02	Briques	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés (***) et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 01 03	Tuiles et céramiques	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés (***) et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 01 07	Mélanges de béton, tuiles et céramiques ne contenant pas de substances dangereuses	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés (***) et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 02 02	Verre	
17 03 02	Mélanges bitumineux ne contenant pas de goudron	
17 05 04	Terres et cailloux ne contenant pas de substances dangereuses	A l'exclusion de la terre végétale, de la tourbe, et des terres et cailloux provenant de sites contaminés
19 12 05	Verre	
20 02 02	Terres et pierres	Provenant uniquement de jardins et de parcs et à l'exclusion de la terre végétale et de la tourbe

(*) Annexe II à l'article R.541-8 du code de l'environnement.

(**) Les déchets de construction et de démolition triés mentionnés dans cette liste et contenant en faible quantité d'autres types de matériaux tels que des métaux, des matières plastiques, du plâtre, des substances organiques, du bois, du caoutchouc, etc., peuvent également être admis dans les installations de stockage visées par le présent arrêté sans réalisation de la procédure d'acceptation préalable prévue au point 3.5.

Déclaration annuelle des installations de stockage de déchets inertes

Nom de l'exploitant : INEO RESEAUX SUD
Adresse du siège social : ZI Les Estroublans – 24, Boulevard de l'Europe – B.P. 62
13742 VITROLLES Cedex

Adresse de l'établissement chargé de l'exploitation : INEO RESEAUX SUD
1252, avenue de l'Aigoual – B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex

Nom de l'installation : Décharge des Maltres
Nom du propriétaire de l'installation : Ville de MILLAU
Adresse du site de l'installation : Route du Château d'eau – 12100 MILLAU
N° SIRET : 899 889 414 00053
Code APE : 42.22 Z
Capacité restante au terme de l'année de référence (en m³) : 96 000 m³
Année concernée par la déclaration : 2023

CATÉGORIE DE DÉCHETS (récapitulatif)	QUANTITÉ ADMISE en tonnes
Déchets de construction contenant de l'amiante en provenance du département où est localisée l'installation.	0
Déchets de construction contenant de l'amiante d'autres provenances géographiques.	0
Autres déchets inertes en provenance du département où est localisée l'installation.	2 864 tonnes (soit 1 790 m ³)
Autres déchets inertes d'autres provenances géographiques.	0

Eléments d'information sur l'exploitation de l'installation de stockage pendant l'année écoulée :

Date : 22 Février 2024

Nom et qualité : OLIVIE FRANCOIS, Directeur d'Agence

Signature



INEO RESEAUX SUD
Agence A.L.R.
1252 Avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex
Tél. : 05.65.60.48.59

LIBELLE ET CODE DU DECHET (Annexe II à l'article R,541-8 du code de l'environnement)		QUANTITE ADMISE * exprimée en tonnes	
CODE	LIBELLE	Déchets originaires du département où est localisée l'insatllation	Déchets originaires d'autres provenances géographique
17 01 01	Béton	51	
17 01 03	Tuiles et céramiques	27	
17 01 07	Mélanges de béton, tuiles et céramiques ne contenant pas de substances dangereuses	223,5	
17 05 04	Terres et cailloux ne contenant pas de substances dangereuses	2 238,5	
20 02 02	Terres et pierres	324	

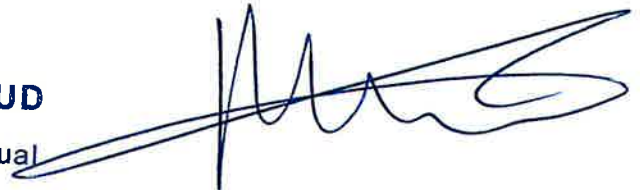
* la quantité admise, exprimée en tonnes, est celle mesurée à l'entrée de l'installation ou, à défaut, estimée à partir du volume des chargements admis pendant la période de référence, en retenant une masse volumique de 1,60 tonnes par mètre cube de déchets

Date : 22 Février 2024

Nom et qualité : OLIVIE FRANCOIS, Directeur d'Agence

Signature

INEO RESEAUX SUD
 Agence A.L.R.
 1252 Avenue de l'Aigoual
 B.P. 40321
 12103 MILLAU Cedex
 Tél. : 05.65.60.48.59





Déclaration annuelle
des émissions et des
transferts de polluants
et des déchets

Année déclarée : 2023

INEO RESEAUX SUD

Code établissement : 0006811348

1252 AVENUE DE L AIGOUAL , 12100, MILLAU

Document édité le 18/03/2024

Résumé de la déclaration

RÉSUMÉ DE LA DÉCLARATION

Nom de l'établissement	INEO RESEAUX SUD
Code établissement	0006811348
Service d'inspection	D(R)EAL
Région	Occitanie
Département	Aveyron
Statut - Registre	Validée
Registre - Progression	100 %
Registre - Dernière action déclarant	28/02/2024
Registre - Dernière action inspecteur	29/02/2024
Statut - Quotas niveaux d'activité	
Niveaux d'activité - Dernière action déclarant	
Niveaux d'activité - Dernière action inspecteur	28/02/2024
Statut - Quotas émissions	
Emissions - Dernière action déclarant	
Emissions - Dernière action inspecteur	28/02/2024
Mails des déclarants	secretariat.millau.ineo@equans.com
Carrière	Non
Élevage	Non
Quotas	Non
Consommation de solvants	Non
ISDI	Oui
ISDD	Non
ISDND	Non
Date d'initialisation de la déclaration	28/02/2024

Informations Générales

IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

Raison sociale	INEO RESEAUX SUD
Société mère	
Forme juridique	SNC
Numéro SIREN	899889414
Pays	FRANCE
Adresse	24 BOULEVARD DE L'EUROPE
Commune	VITROLLES
Code postal société mère	13742
Commentaires de section	

IDENTITÉ DES DÉCLARANTS

Élément	Identifiant
OLIVIE	1
Identifiant	1
Nom	OLIVIE
Prénom	FRANCOIS
Adresse email	secretariat.millau.ineo@equans.com
Téléphone	0565604859
Fonction au sein de l'entreprise	DIRECTEUR D'AGENCE
Commentaires de section	

INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement	INEO RESEAUX SUD
Numéro voie	1252
Type de voie	AVENUE
Libelle voie	DE L AIGOUAL
Complément d'adresse	
Commune	MILLAU
Code postal	12100
Code INSEE commune	12145
Numéro SIRET	89988941400053
Code NAF	42.22Z
Activité principale	Construction de réseaux électriques et de télécommunications
État administratif	En activité
Date de fermeture	01/01/1970
Système de coordonnées géographiques	Lambert 93
Abscisse/Longitude/X	702816
Ordonnée/Latitude/Y	6334154
Volume de production	2864
Unité	t
Matière produite/Type de produits	
Nombre d'heures d'exploitation au cours de l'année	
Nombre d'employés	
Adresse du site internet	
Informations complémentaires / remarques	
Commentaires de section	

Type d'activité

GEREP

L'établissement est visé par le règlement 166/2006 (règlement E-PRTR)	Non
Activité principale E-PRTR	

L'établissement est un établissement d'élevage intensif de volailles ou de porcs (rubrique 3660)	Non
--	-----

L'établissement possède une ou plusieurs installations de combustion d'une puissance supérieure à 20 MW	Non
---	-----

L'établissement réceptionne / traite / stocke des déchets (y compris tri-transit-regroupement, incinération, compostage et méthanisation)	Oui
---	-----

L'établissement possède une ou plusieurs installations d'incinération ou de co-incinération de déchets	Non
--	-----

L'établissement possède une ou plusieurs installations de stockage de déchets dangereux (ISDD)	Non
--	-----

L'établissement possède une ou plusieurs installations de stockage de déchets non dangereux (ISDND)	Non
---	-----

L'ISDND possède une ou plusieurs torchères de biogaz	
--	--

L'ISDND dispose d'un système de valorisation du biogaz	
--	--

L'ISDND exporte du biogaz	
---------------------------	--

L'établissement possède une ou plusieurs installations de stockage de déchets inertes (ISDI)	Oui
--	-----

L'établissement consomme des solvants	Non
---------------------------------------	-----

L'établissement est soumis à enquête annuelle carrière (rubrique 2510-1)	Non
--	-----

Déchets

PRODUCTION ET EXPÉDITION

La production totale de déchets dangereux de l'établissement dépasse 2 t/an Non

commentaires

L'établissement est visé par le règlement E-PRTR et la production totale de déchets non dangereux dépasse 2 000 t/an

commentaires

Commentaires de section

RÉCEPTION ET TRAITEMENT

Capacité restante	96000
L'installation dispose-t-elle de casiers à plâtre ?	
L'installation dispose de casiers à amiante ?	

Élément	Identifiant
17 05 04	1
17 01 01	2
17 01 03	3
17 01 07	4
20 02 02	5

Identifiant	1
Code déchet (réception)	17 05 04
Déchets dangereux	Non
Dénomination (réception)	terres et cailloux autres que ceux visés à la rubrique 17 05 03
Sortie du statut de déchet	Non
Origine du déchet	Aveyron
Quantité admise (t/an)	2238.5
Quantité traitée (t/an)	2238.5
Opération d'élimination ou de valorisation (réception)	D1
Numéro de notification (réception)	
commentaires	
commentaires d'alerte	

Identifiant	2
Code déchet (réception)	17 01 01
Déchets dangereux	Non
Dénomination (réception)	béton
Sortie du statut de déchet	Non
Origine du déchet	Aveyron
Quantité admise (t/an)	51
Quantité traitée (t/an)	51
Opération d'élimination ou de valorisation (réception)	D1
Numéro de notification (réception)	

commentaires
commentaires d'alerte

Identifiant 3
Code déchet (réception) 17 01 03
Déchets dangereux Non
Dénomination (réception) tuiles et céramiques
Sortie du statut de déchet Non
Origine du déchet Aveyron
Quantité admise (t/an) 27
Quantité traitée (t/an) 27
Opération d'élimination ou de valorisation (réception) D1
Numéro de notification (réception)

commentaires
commentaires d'alerte

Identifiant 4
Code déchet (réception) 17 01 07
Déchets dangereux Non
Dénomination (réception) mélanges de béton, briques, tuiles et céramiques autres que ceux visés à la rubrique 17 01 06
Sortie du statut de déchet Non
Origine du déchet Aveyron
Quantité admise (t/an) 223.5
Quantité traitée (t/an) 223.5
Opération d'élimination ou de valorisation (réception) D1
Numéro de notification (réception)

commentaires
commentaires d'alerte

Identifiant 5
Code déchet (réception) 20 02 02
Déchets dangereux Non
Dénomination (réception) terres et pierres
Sortie du statut de déchet Non
Origine du déchet Aveyron
Quantité admise (t/an) 324
Quantité traitée (t/an) 324

Opération d'élimination ou de valorisation (réception)	D1
Numéro de notification (réception)	
commentaires	
commentaires d'alerte	

Commentaires de section

BILAN DES MOUVEMENTS DE DÉCHETS

Déchets dangereux

Quantité totale produite (t/an)	0
Quantité totale admise (t/an)	0
Quantité totale traitée (t/an)	0
Quantité totale expédiée (t/an)	0

Déchets non dangereux

Quantité totale produite (t/an)	0
Quantité totale admise (t/an)	2864.000
Quantité totale traitée (t/an)	2864.000
Quantité totale expédiée (t/an)	0
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets dangereux anormalement bas	
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets non dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets non dangereux anormalement bas	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets dangereux anormalement bas	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets non dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets non dangereux anormalement bas	

Eau

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dépassement des seuils de prélèvement commentaires	Non
Dépassement des seuils de chaleur rejetée commentaires	Non
Commentaires de section	

TABLEAU DES PRÉLÈVEMENTS EN EAU

Nombre de jours travaillés commentaires	
Eaux superficielles (hors mer et océan)	
Milieu de prélèvement. surf.	
Code milieu de prélév. surf. commentaires	
Eaux souterraines (m ³ /an)	
Milieu de prélèvement. surf.	
Code milieu de prélév. souter. commentaires	
Eau potable (réseau AEP)	
commentaires	
Réseau d'adduction autre qu'AEP	
commentaires	
Mer ou océan (m ³ /an)	
Milieu de prélèvement. surf.	
commentaires	
Prélèvement total	
Commentaires de section	

TABLEAU DES REJETS DE SUBSTANCE DANS L'EAU

Commentaires de section

TABLEAU DES VOLUMES ET CHALEURS REJETÉS

Rejet raccordé

Milieu récepteur

Station d'épuration / autre usage

Volume rejeté (m³/an)

Chaleur rejetée (Mth/an)

commentaires

commentaires d'alerte

Rejet isolé

Milieu récepteur

Volume rejeté (m³/an)

Chaleur rejetée (Mth/an)

commentaires

commentaires d'alerte

Commentaires de section

Sol

Installation exerçant une des opérations de traitement ou de valorisation	Non
commentaires	

Quantité de déchets/boues/effluents épandus ou injectés (t/an)	
commentaires	

TABLEAU DES REJETS DE SUBSTANCES DANS LE SOL

Air - Combustion Incinération

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'établissement possède une ou plusieurs grandes installations de combustion LCP (chapitre III de la directive IED)	Non
commentaires	
L'établissement possède une ou plusieurs installations d'incinération ou de coïncinération de déchets WI/CoWI (chapitre IV de la directive IED)	Non
commentaires	
Commentaires de section	

DÉCLARATION DES INSTALLATIONS

Commentaires de section

DÉCLARATION DES APPAREILS DE L'INSTALLATION

DÉCLARATION DES COMBUSTIBLES DE L'INSTALLATION

DÉCLARATION DES ÉMISSIONS DE L'INSTALLATION

Par facteur d'émission

Par mesure

Par bilan de matière

Synthèse des intrants renseignés pour émissions par bilan matière

Synthèse des sortants renseignés pour émissions par bilan matière

Commentaires de section

Air - Procédés Émissions fugitives

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Utilisation de COV à mention de danger hors solvants
commentaires

Non

DÉCLARATION DES PROCÉDÉS

Commentaires de section

DÉCLARATION DES ÉMISSIONS

Par mesure

Par facteur de corrélation

Par bilan de matière

Synthèse des intrants renseignés pour émissions par bilan matière

Synthèse des sortants renseignés pour émissions par bilan matière

Commentaires de section

EMISSIONS DE COV À MENTION DE DANGER

Commentaires de section

Air - Synthèse

Commentaires d'alerte CO2 biomasse

Commentaires d'alerte CO2 non biomasse

Commentaires d'alerte poussières

MOIS	DATE	HEURE	N° BON	DEPOSITAIRE	FOU	4 x 2	6 x 4	8 x 4	ni-rmori	Tranchées Terrassent 170504	Total dépôt en Tonne 170504	Démolition 170107	Total dépôt en tonne 170107	tuiles et ceramique 170103	Total dépôt en Tonne 170103	Béton 170101	Total dépôt en tonne 170101	Terres et pierres 200202	Total dépôt en tonne 200202
JANVIER	02/01/23	9H00	2930	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	03/01/23	8H45	2931	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	04/01/23	14H30	2932	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	04/01/23	14H35	2933	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	04/01/23	15H30	2934	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	04/01/23	15H35	2935	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	04/01/23	16H40	2936	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	05/01/23	8H40	2937	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	05/01/23	10H45	2938	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	05/01/23	15H30	2939	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	05/01/23	16H25	2940	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	06/01/23	8H30	2941	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	10/01/23	8H50	2942	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	10/01/23	8H50	2943	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	10/01/23	9H35	2944	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	10/01/23	14H30	2945	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	10/01/23	15H10	2946	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	10/01/23	15H50	2947	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	13/01/23	10H45	2948	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	13/01/23	14H00	2949	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	13/01/23	14H35	2950	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	13/01/23	14H35	2951	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	13/01/23	15H20	2952	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	13/01/23	15H20	2953	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	17/01/23	9H25	2954	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	17/01/23	10H15	2955	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	17/01/23	11H11	2956	MAIRIE DE MILLAU							12	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	19/01/23	8H25	2957	NICOLLIN							0	9	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	27/01/23	8H55	2958	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	27/01/23	10H19	2959	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	27/01/23	14H40	2960	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	27/01/23	15H15	2961	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	27/01/23	15H50	2962	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	30/01/23	10H00	2963	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
JANVIER	30/01/23	16H00	2964	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	01/02/23	9H15	2965	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	09/02/23	11H11	2966	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	09/02/23	14H40	2967	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	09/02/23	16H05	2968	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	10/02/23	9H15	2969	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	13/02/23	16H44	2970	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	14/02/23	15H10	2971	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	14/02/23	15H50	2972	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	15/02/23	16H35	2973	MAIRIE DE MILLAU							0	0	0	0	0	9	0	0	0
FEVRIER	20/02/23	9H30	2974	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	21/02/23	10H00	2975	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	21/02/23	14H50	2976	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	21/02/23	16H05	2977	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	22/02/23	11H25	2978	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	22/02/23	16H42	2979	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	23/02/23	10H31	2980	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	11H03	2981	MAIRIE DE MILLAU							0	0	0	0	0	9	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	14H20	2982	MAIRIE DE MILLAU							0	0	0	0	0	1	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	14H25	2983	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	15H02	2984	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	15H03	2985	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	16H35	2986	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	24/02/23	16H40	2987	MAIRIE DE MILLAU							0	12	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	28/02/23	8H15	2988	NICOLLIN							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	28/02/23	9H50	2989	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	28/02/23	15H40	2990	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	10H35	2991	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	10H45	2992	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	14H45	2993	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	15H20	2994	INEO							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	15H25	2995	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	16H00	2996	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	01/03/23	16H35	2997	MAIRIE DE MILLAU							0	12	0	0	0	0	0	0	0
MARS	02/03/23	8H00	2998	NICOLLIN							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	02/03/23	9H10	2999	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	02/03/23	14H45	3000	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	02/03/23	16H05	3001	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	03/03/23	9H10	3002	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	03/03/23	10H50	3003	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	03/03/23	14H15	3004	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	03/03/23	15H34	3005	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	06/03/23	11H11	3006	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
MARS	06/03/23	16H03	3007	MAIRIE DE MILLAU							0	9	0	0	0	0	0	0	0
MARS	06/03/23	16H38	3008	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	06/03/23	16H49	3009	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	08/03/23	11H02	3010	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	08/03/23	15H25	3011	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	08/03/23	16H46	3012	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	09/03/23	9H30	3013	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	10/03/23	16H05	3014	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	10/03/23	16H30	3015	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	17/03/23	16H20	3016	MAIRIE DE MILLAU							12	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	23/03/23	9H00	3017	NICOLLIN							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	23/03/23	14H00	3018	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	27/03/23	9H06	3019	MAIRIE DE MILLAU							9	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	27/03/23	9H10	3020	MAIRIE DE MILLAU</															

SEPTEMBRE	26/09/23	16H27	3173	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	27/09/23	9H40	3174	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	27/09/23	15H00	3175	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	28/09/23	9H40	3176	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	29/09/23	14H00	3177	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	29/09/23	14H20	3178	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	29/09/23	15H45	3179	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	29/09/23	15H50	3180	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	29/09/23	15H50	3181	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	05/10/23	9H05	3181	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	05/10/23	10H25	3182	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	05/10/23	11H15	3183	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	12	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	05/10/23	15H15	3184	NICOLLIN	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	11/10/23	10H05	3185	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	11/10/23	10H50	3186	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	11/10/23	14H35	3187	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	11/10/23	15H45	3188	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	11/10/23	16H40	3189	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	13/10/23	10H55	3190	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	13/10/23	11H04	3191	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	16/10/23	14H45	3192	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	18/10/23	16H20	3193	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	19/10/23	9H20	3194	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	19/10/23	10H25	3195	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	19/10/23	10H50	3196	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	19/10/23	14H10	3197	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	20/10/23	10H44	3198	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	12	0	0	0	0	0	0	9
OCTOBRE	23/10/23	9H00	3199	NICOLLIN	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	25/10/23	15H45	3200	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	26/10/23	9H12	3201	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	26/10/23	9H25	3202	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	26/10/23	10H44	3203	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	26/10/23	14H00	3204	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	26/10/23	15H35	3205	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
OCTOBRE	26/10/23	16H25	3206	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	09H06	3207	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	9H49	3208	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	10H24	3209	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	10H24	3210	CGM	1	1	1	1	1	9	1,5	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	10H46	3211	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	14H16	3212	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	14H52	3213	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	14H57	3214	CGM	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	15H06	3215	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	15H25	3216	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	15H47	3217	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	16H16	3218	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	16H26	3219	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	06/11/23	17H13	3220	CGM	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	07/11/23	9H30	3221	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	07/11/23	16H30	3222	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	08/11/23	11H08	3223	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	08/11/23	15H16	3224	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	09/11/23	8H30	3225	NICOLLIN	1	1	1	1	1	12	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	09/11/23	15H00	3226	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	0	9	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	09/11/23	16H51	3227	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	12	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	10/11/23	11H14	3228	INEO	1	1	1	1	1	0	0	1	9	0	0	0	0
NOVEMBRE	20/11/23	14H37	3229	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9
NOVEMBRE	22/11/23	11H08	3230	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	9
NOVEMBRE	22/11/23	14H20	3231	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	9
NOVEMBRE	22/11/23	15H15	3232	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	9
NOVEMBRE	22/11/23	16H50	3233	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	23/11/23	9H15	3234	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	23/11/23	10H45	3235	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	27/11/23	10H30	3236	NICOLLIN	1	1	1	1	1	12	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	28/11/23	16H30	3237	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	29/11/23	9H00	3238	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	29/11/23	11H00	3239	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	30/11/23	14H00	3240	CGM	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	30/11/23	16H25	3241	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	12	0	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/12/23	11H16	3242	NICOLLIN	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	04/12/23	14H00	3243	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	0	1	9	0	0	0	0
DECEMBRE	05/12/23	8H05	3244	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	05/12/23	16H15	3245	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	06/12/23	14H55	3246	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	07/12/23	15H20	3247	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	07/12/23	16H25	3248	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	08/12/23	10H20	3249	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	0	1	9	0	0	0	0
DECEMBRE	08/12/23	11H20	3250	SOPRIBAT	1	1	1	1	1	0	1,5	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	08/12/23	12H00	3251	NICOLLIN	1	1	1	1	1	0	12	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	11/12/23	15H30	3252	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	12/12/23	16H30	3253	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	18/12/23	8H35	3254	NICOLLIN	1	1	1	1	1	12	0	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	20/12/23	14H10	3255	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	20/12/23	14H55	3256	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	20/12/23	15H40	3257	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0
DECEMBRE	20/12/23	16H10	3258	MAIRIE DE MILLAU	1	1	1	1	1	9	0	0	0	0	0	0	0

nb voya nb voyages nb voyages tonnes tonnes tonnes tonnes tonnes
22 286 20 1 0 2238,5 223,5 27 51 324

MOIS	DATE	HEURE	N° BON	DEPOSITAIRE	FOU	4 x 2	6 x 4	8 x 4	pi-remor	Tranchées Terrassenet 170504	Total dépôt en Tonne 170504	Démolition 170107	Total dépôt en tonne 170107	tuiles et ceramique 170103	Total dépôt en Tonne 170103	Béton 170101	Total dépôt en tonne 170101	Terres et pierres 200202	Total dépôt en tonne 200202
------	------	-------	--------	-------------	-----	-------	-------	-------	----------	------------------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	----------------------------	-----------------------------	--------------	-----------------------------	--------------------------	-----------------------------

Calcul des équivalences Voyages/Tonnages :
Fourgon : 1,5 To x 22 voyages = 33 To
4x2 : 9 To x 286 voyages = 2 574 To
6x4 : 12 To x 20 voyages = 240 To
8x4 : 17 To x 1 voyage = 17 To
Semi-remorque : 30 To x 0 voyage = 0 To
2 864 To

soit avec K = 1,6 => 1 790 m³

Capacité restante au terme de l'année 2022 = 97 790 m³

VALORISATION DES DECHETS

En regard du faible tonnage réceptionné durant l'année 2023, de la disparité des matériaux présentés et de la teneur en terres argileuses, un tri à fin de valorisation n'est pas économiquement pertinent.

COMPTE RENDU FINANCIER



INEO RESEAUX SUD

Agence de MILLAU
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU CEDEX

TEL : 05.65.60.48.59
FAX : 05.65.61.31.06

COMPTE RENDU FINANCIER

Tarifs pratiqués :

La tarification est calculée au voyage :

- Porteur de PTAC \leq 26 To = 50 € H.T.
- Porteur de PTAC $>$ 26 To = 65 € H.T.

Inchangée depuis l'origine de la DSP.

Tarif à destination des artisans :

- Petit porteur \leq 5 To = 100 € H.T. pour 4 passages

Analyse de l'exploitation du site :

- Déficit financier de 5 553.70 € H.T.
- Fréquentation payante très faible liée aux contraintes d'accès au site dont :
 - o Restrictions de circulation entre centre ville, zone industrielle et le site.
 - o Rallongement du parcours de plus de 10 km anéantissant l'intérêt initial d'une décharge à proximité des chantiers du périmètre urbain.
- Peu d'obligation de présenter un certificat de mise en décharge agréée pour les entreprises générant des déblais sur le périmètre de la Commune.
- Le bilan financier déficitaire, les contraintes techniques et administratives liées à l'exploitation du site pourraient à terme menacer la pérennité de la DSP.
- Diverses pistes d'amélioration financières sont à étudier telles que :
 - o Abaissement du nombre de dépôts gratuits accordés aux Services du Délégué.
 - o Dérogations de desserte facilitant l'accès depuis le centre ville.
 - o Généraliser la demande des certificats de mise en décharge agréée pour les travaux générant des déblais sur le territoire communal. Demande renouvelée à chaque présentation des délégataires auprès du Conseil Municipal.
 - o Evaluer l'impact d'une baisse des tarifications pour la fréquentation de la décharge par les entreprises.

MILLAU

Parking Emma Calvé



VILLE DE
Millau

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.....	5
1.3 Composition des équipes.....	5
1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation.....	5
1.3.2 Organisation.....	6
1.3.3 Formation	7
2 Compte-rendu clients-services	8
2.1 Enquête de satisfaction	8
2.1.1 Satisfaction globale	9
2.1.2 Recommandation du parking.....	9
2.1.3 Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking	10
2.1.4 Satisfaction détaillée – Extérieur et abords du parking	11
2.1.5 Satisfaction détaillée – Signalétique	11
2.1.6 Satisfaction détaillée – Equipements	12
2.1.7 Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs	12
2.1.8 Satisfaction détaillée – Sécurité.....	13
2.1.9 Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel.....	13
2.2 Démarche QSE.....	15
2.3 Communication & actions commerciales 2023.....	17
2.3.1 Q-Park France 2023 en bref.....	17
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	24
2.3.3 Marketing et communication locale	28
2.4 Services Q-Park	28
2.5 Gestion des réclamations	29
3 Compte-rendu technique.....	30
3.1 Equipements.....	30
3.2 Travaux & entretiens.....	31
3.3 Maintenance générale	32
3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité	32
4 Compte-rendu financier	33
4.1 Politique tarifaire & évolution	33
4.1.1 Parc Emma Calvé	33
4.2 Fréquentation & recettes.....	34
4.2.1 Analyse globale	34
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

Le 30 Avril 2004, La société SAP a cédé son contrat de concession de parc de stationnement et son contrat pour l'exploitation à la société OMNIPARC.

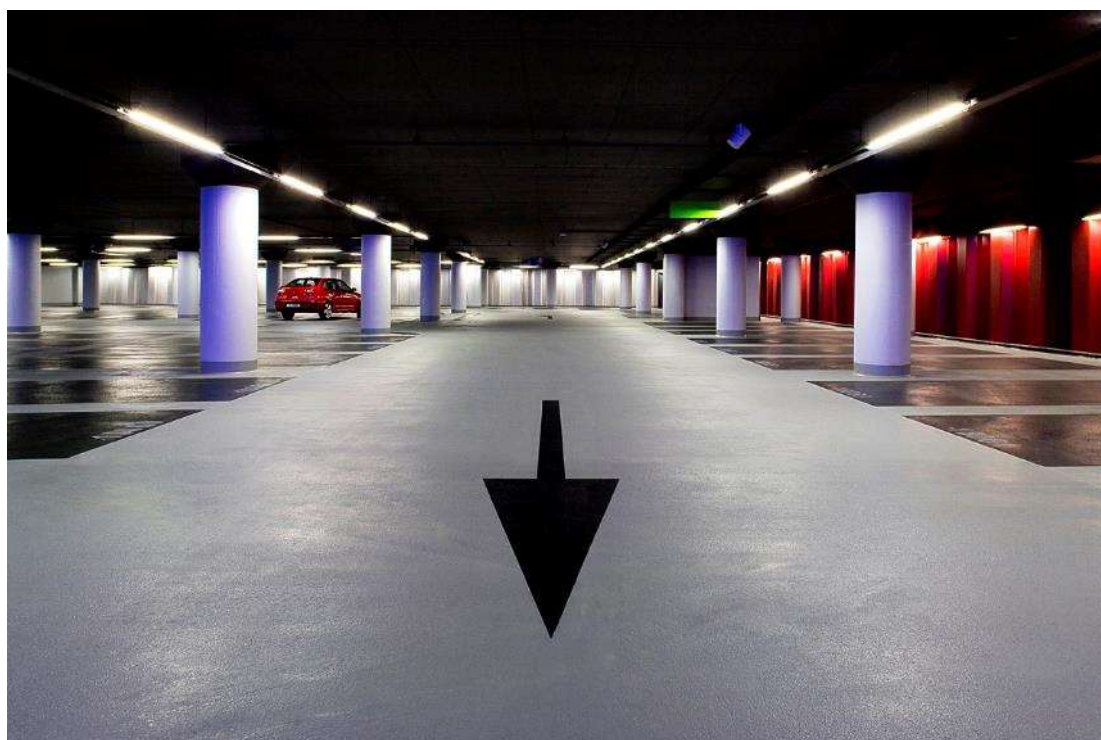
Une convention de cession a été signée par les deux parties, OMNIPARC acceptant le contrat tel que rédigé initialement.

Le 12 Juin 2008, le groupe Q-Park a fait l'acquisition du groupe Epolia et ses filiales.

Cette alliance de compétences permet de proposer des solutions de stationnement toujours plus adaptées aux besoins des villes.

Q-Park à cœur à la recherche d'une qualité optimale d'exploitation de ses sites et mettra tout en œuvre dans le cadre du contrat qui nous lie, pour atteindre cet objectif de Qualité.

Le présent rapport a pour but de rendre compte du fonctionnement financier et technique du contrat, et comme pour les années précédentes



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat : 30 ans

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Emma Calvé	E	350	3	Mixte	1995

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Baret St Ferréol	7h à 20h	Du lundi au samedi, fermé le dimanche et jours fériés	13 Place Emma Calvé 12100 MILLAU

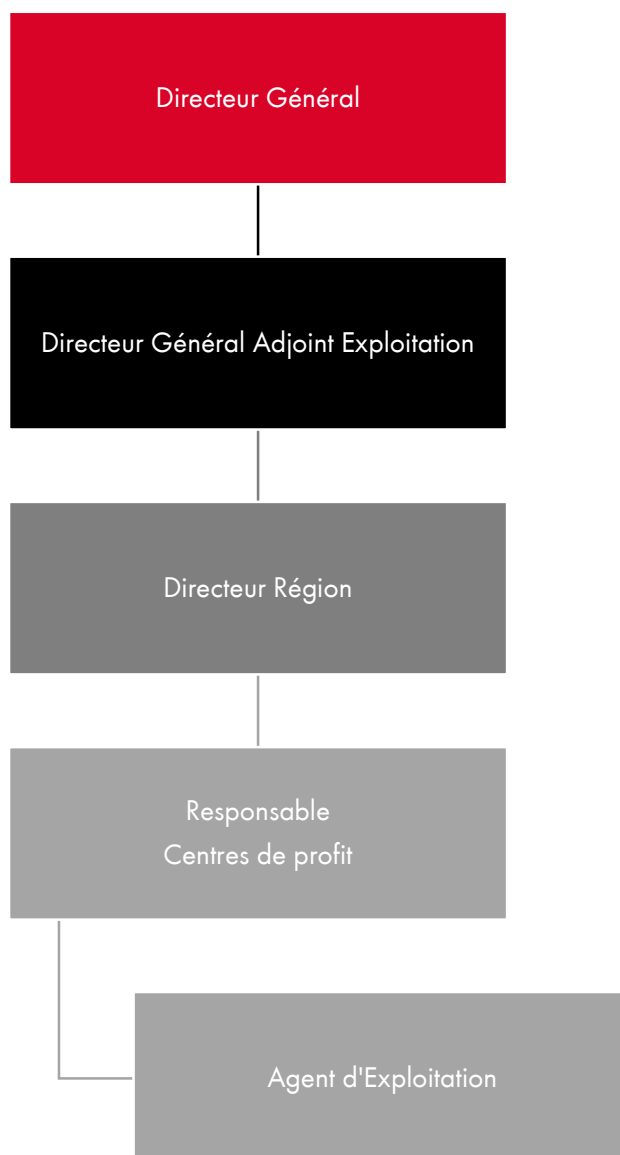
Le parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle et télégérés de façon permanente par notre centre de télégestion situé dans la Drôme. Ce dernier reçoit et traite l'intégralité des appels ainsi que les remontées d'alarmes techniques en temps réel. A ce titre, il assure notamment la sécurité des biens et personnes dans le respect de la réglementation en vigueur. Ainsi il déclenche l'intervention des secours ou d'une astreinte formée pour intervenir et assurer la sécurité des biens et des personnes aussi souvent que nécessaire.

1.2 Faits marquants de l'exercice

- I En 2023, les principaux faits marquants ont été :
 - I Rénovation du Bureau d'accueil et administratif du parking Emma Calvé afin de mieux accueillir la clientèle dans les locaux d'exploitations.
 - I Reprise de l'édicule piéton de la sortie sur la place.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

I L'équipe du parc est constituée de :

I Responsable Centres de profit :

Il est responsable du travail des agents d'exploitation. Il assure le suivi administratif et financier de l'exploitation, le suivi contractuel avec la Collectivité et le développement commercial. Il est l'interlocuteur privilégié de la Ville

I Agent d'Exploitation :

L'agent d'exploitation a pour mission de garantir l'accueil, la propreté, ainsi que le bon fonctionnement des parcs en toutes circonstances. Il est formé à pratiquer une maintenance de premier niveau sur le matériel des parcs et à anticiper les risques pour la sécurité des biens et personnes. Il veille également au nettoyage.

Cette organisation locale est complétée par la liaison permanente avec le Centre de Contact Technique Q-Park, basé dans la Drôme. Celui-ci réceptionne les appels du parc 24h/24 et 7j/7 et reçoit en temps réel les reports d'alarmes. Il peut notamment commander le matériel de péage à distance et gérer des sujets spécifiques avec les clients, en particulier les abonnés. En cas d'intervention physique nécessaire en dehors des heures de présence de personnel, nous faisons appel à une astreinte formée pour intervenir sur les équipements

1.3.3 Formation

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.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs. Ainsi, 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 Manœuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intacte ces connaissances.

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.

I Formation effectuées sur l'année 2023:

Formations dispensées	Nbre d'heures	Collaborateur Q-Park
Habilitation Electrique	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
SST	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Geste et posture	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Securite Incendie PS	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah

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, signalétiques intérieures et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

L'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'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 technologie, la mobilité et le bien-être : vélos, ordinateurs portables, casque audio Bluetooth, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, box découverte, clé USB, machine à café Senseo etc.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juillet 2023 - Janvier 2024
Nombre de clients interrogés	40

GRAND JEU CONCOURS
VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

TENTEZ DE GAGNER DE NOMBREUX CADEAUX !
Ordinateur Macbook Air - Apple / Airpods pro - Apple / Casque bluetooth audio Apple
Vélo / Smartbox / Machine à café senseo / Tablet / Réductions sur q-park.fr

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez vous sur 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

Q-PARK Quality in parking

* Jeu concours organisé du 10/07/2023 au 14/02/2024, accessible sur www.q-park.fr/jeu-concours, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de règlement déposées en regard à la date au sein des le 05/02/2024 par Messier de Jettis, Société organisatrice, Q-Park France Service, SASU, au capital de 2 772 000 €, 1 rue Jacques-Henri Lortie, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 093. (tirage au sort sous réserve)

Le Jeu dans le Jeu,

CONTEXTE

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

OBJECTIF

Obtenir le plus possible de participations des clients horaires.

DUREE DU CHALLENGE

2 mois, début au 1^{er} novembre, fin au 31 décembre 2023.



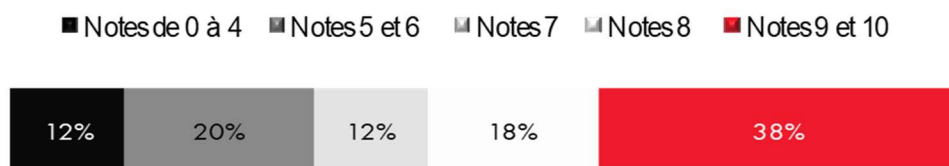
TENTEZ VOTRE CHANCE !

En participant à notre grand jeu-concours !

Q-PARK

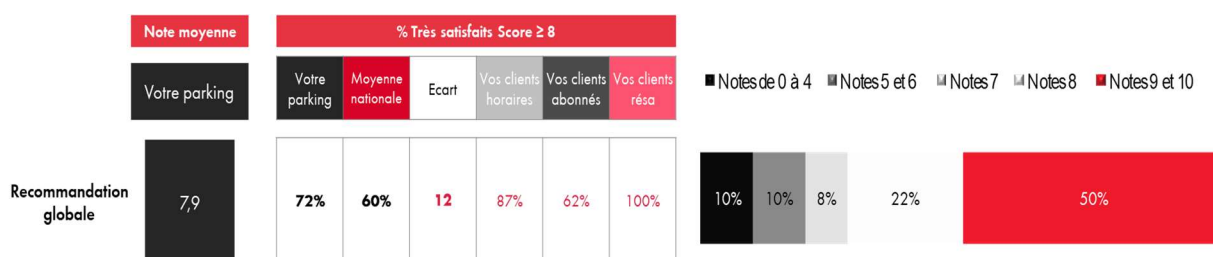
2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **7.4/10**. Ils sont 68% à avoir donné une note égale ou supérieur à la moyenne. 56% donnent une note supérieure ou égale à 8 : 46% des clients abonnés, 100% des clients résa et 67% des clients horaires.



2.1.2 Recommandation du parking

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



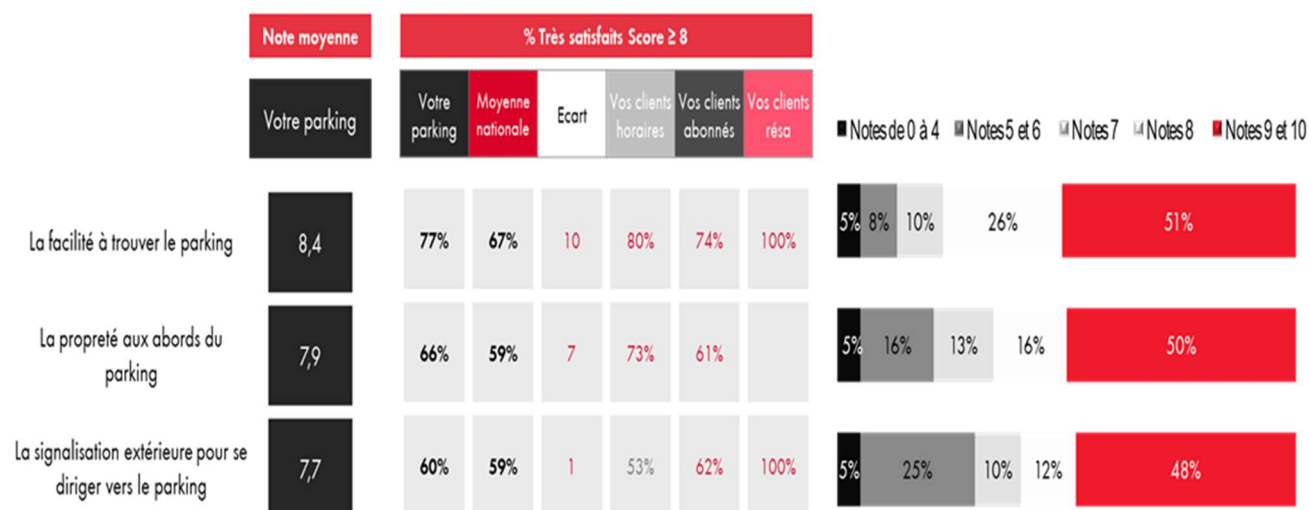
Environ 80% des personnes participant à l'enquête recommanderaient le parking Emma Calvé.

2.1.3 Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking



Les clients se sentent rassurés au sein de l'ouvrage par la qualité de l'éclairage, et l'ambiance sonore qui ressortent de manière positive pour cet item.

2.1.4 Satisfaction détaillée – Extérieur et abords du parking



La circulation et la facilité de stationnement sont appréciés par les clients.

2.1.5 Satisfaction détaillée – Signalétique



2.1.6 Satisfaction détaillée – Equipements

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / plaque	10	100%	59%	41			100%
Le fonctionnement des bornes d'appel	8,3	79%	57%	22	88%	76%	21%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et des caisses	8,3	81%	62%	19	100%	70%	24%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	8,2	83%	56%	27	89%	80%	20%
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	8	75%	69%	6		75%	17%
Le lecteur de votre badge d'accès	7,5	62%	59%	3		62%	9%

Le fonctionnement des équipements est largement reconnu par nos clients, suite au changement du système de péage par un matériel de la marque SB à l'instar ce celui installé sur le parking Capelle.

2.1.7 Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	9	93%	71%	22	93%		33%
Les moyens de paiement possible	8,9	87%	82%	5	87%		13%
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)	7,3	61%	51%	10		61%	22%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	7,2	52%	46%	6	58%	48%	12%

La politique tarifaire en vigueur sur le site répond aux attentes de la clientèle.

2.1.8 Satisfaction détaillée – Sécurité

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8										
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
Des espaces bien éclairés	8,4	80%	66%	14	80%	79%	100%	2%	15%	2%	28%	52%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8	69%	63%	6	57%	75%	100%	5%	18%	8%	18%	51%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,9	67%	59%	8	57%	71%	100%	8%	13%	13%	20%	46%

2.1.9 Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via les bornes d'appel	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8									
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa				
La qualité d'écoute	7,9	79%	63%	16	100%	73%		14%	7%	22%	57%
La facilité de compréhension de la réponse	7,8	73%	64%	9	67%	73%	100%	13%	13%	13%	60%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,5	73%	58%	15	67%	73%	100%	27%	13%		60%
La qualité de la réponse	7,2	60%	64%	-4	67%	64%	0%	13%	27%	13%	47%
La résolution de votre demande	6,7	60%	66%	-6	67%	64%		27%	13%	13%	47%

Conclusion

Le niveau satisfaction global de notre clientèle est satisfaisant. Ainsi 79% des personnes interrogées recommandent leur parking.

2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

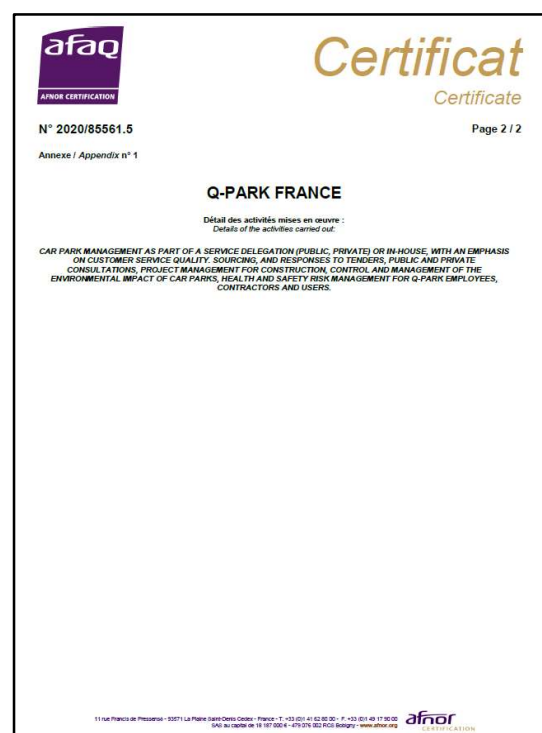
La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et 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. Basé sur une approche processus structurée, il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègrent :

- | 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 2023 par des audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre l'implication 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 le 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.



2.3 Communication & actions commerciales 2023

2.3.1 Q-Park France 2023 en bref

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

I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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

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

I L'application mobile Q-Park

Fin 2022 Q-Park a lancé son application mobile, grâce à elle le tout nouveau service **Q-Park Connect**.

Q-Park Connect est un service 100% digital. L'utilisateur, après avoir renseigné son véhicule et un moyen de paiement via l'application, peut ainsi entrer et sortir des parkings où le service est éligible au même tarif que le tarif horaire.

Garez-vous dans les parkings Q-Park

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

Stationnement ponctuel
Facturation à la sortie directement sur l'application

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

Q-PARK Quality in parking

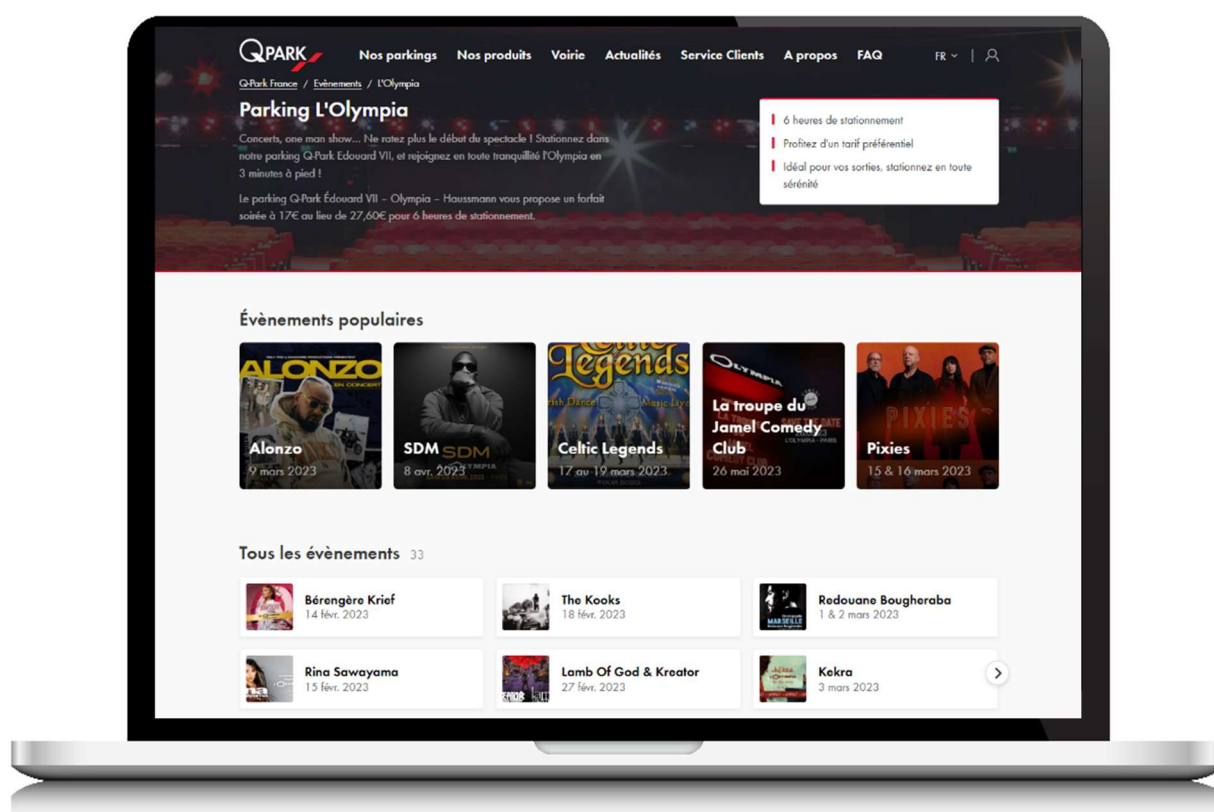
I Les services digitaux en développement constant

I Des nouveautés pour les abonnés

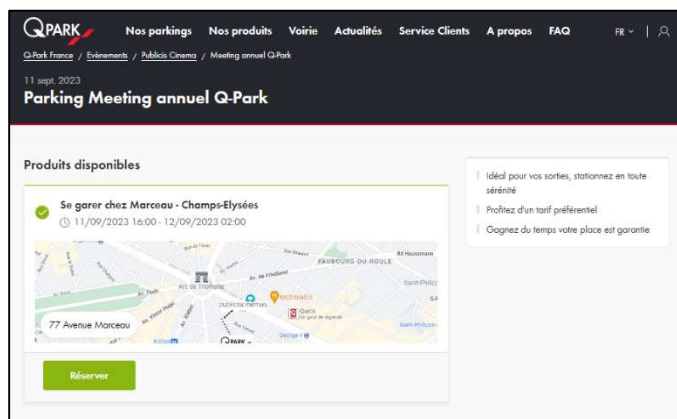
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer.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

I Les événements

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

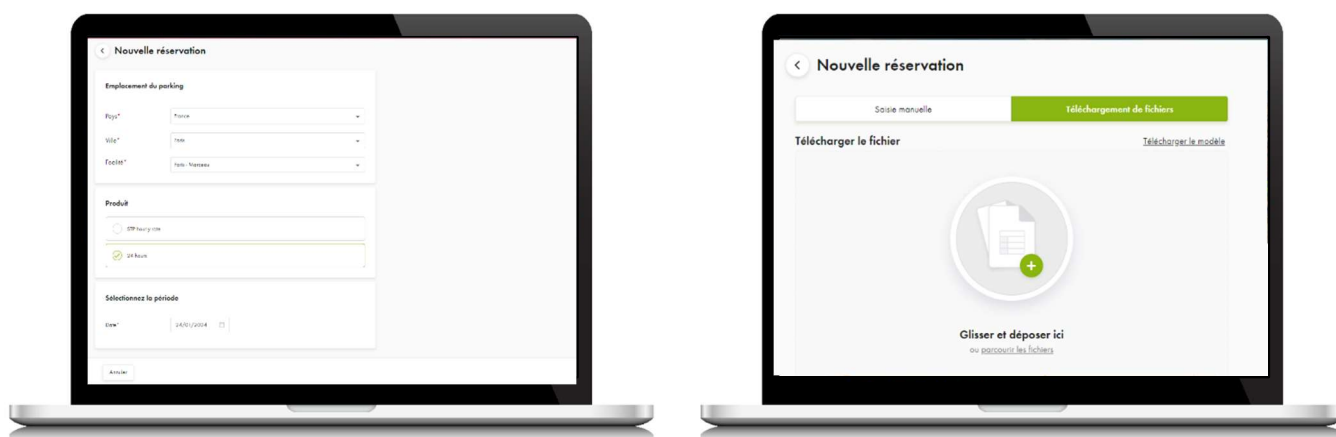


L'événement privé est une nouveauté pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



I Visitor parking

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



I Optimisations Q-Park.fr

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

I Le site internet fait des heureux

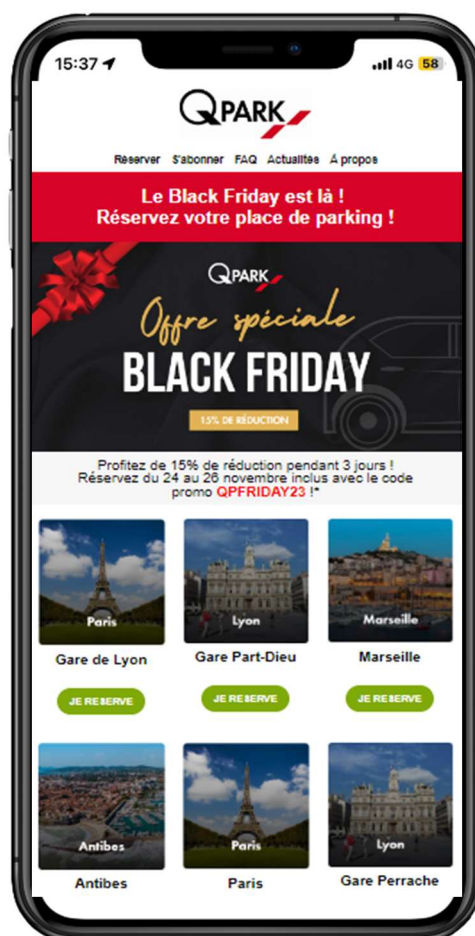
I Offres tarifaires

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

I Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

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



I Les partenariats

Fnac Spectacle

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

Petit Futé

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

Mappy

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

Parclick

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

I Q-Park Développement

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

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

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

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

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



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2023

Réserver
1. Théâtre Ok
2. Resto Ok
3. **Parking Ok**

Pratique, facile... et rapide !

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

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

www.q-park.fr Quality in parking

Réserver
1. Théâtre Ok
2. Resto Ok
3. **Parking Ok**

PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !
RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR parkingsparisladefense.fr

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

parkingsparisladefense.fr Les Parkings de Paris La Défense avec

Découvrez parkingsparisladefense.fr !

LES AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :

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

Service Clients Q-Park
Agence Parking Centre Grande Arche
Par tél. au 01.47.78.16.52
parkings.parisladefense@q-park.fr



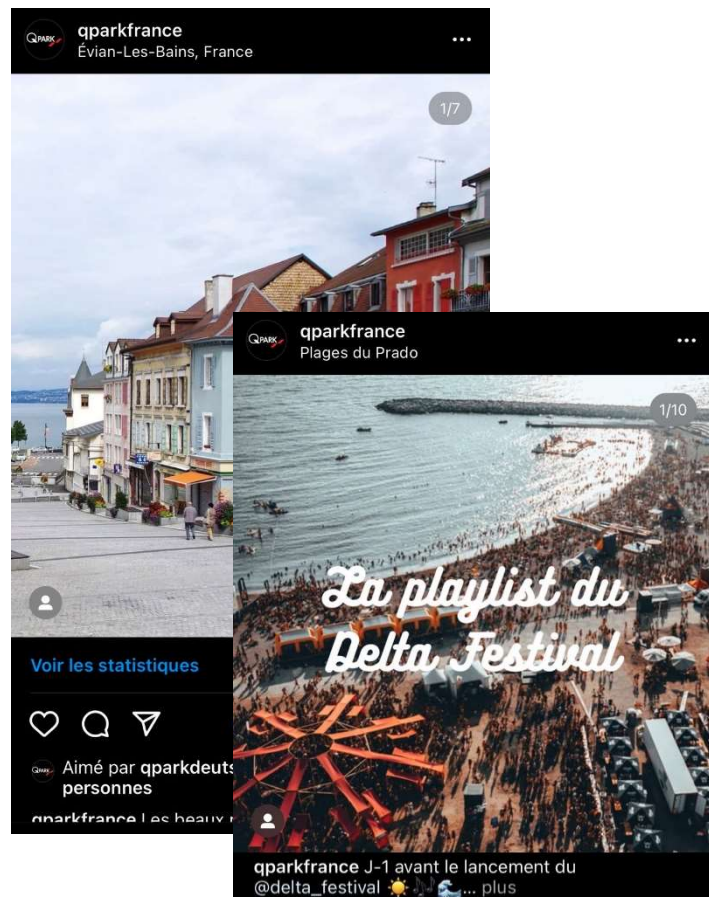
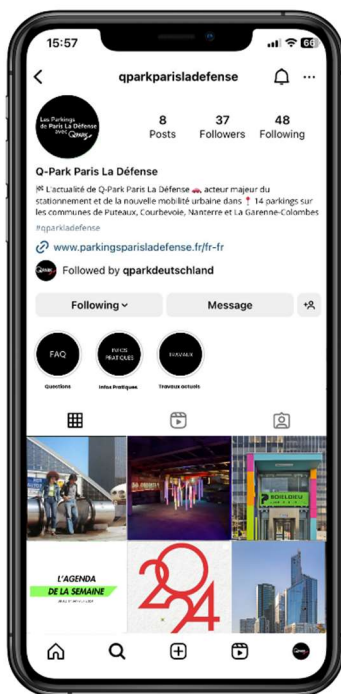
I Développement de notre empreinte digitale

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

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

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

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



I Participation au Salon des Maires 2023

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

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



I Célébration des 25 ans de Q-Park

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



2.3.3 Marketing et communication locale

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
U.M.M	12 Rue Droite 12100 MILLAU	Chèques parking 1h
Hotel du commerce	8 Place du Mandarous 12100 MILLAU	Pass Hôtel
Communauté Commune	1 Rue du Beffroi 12100 MILLAU	Cartes à décompte

2.4 Services Q-Park

I Services Q-Park disponibles



I En complément nous proposons gratuitement à notre clientèle :

I Prêt de Parapluie



2.5 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. Le parc dispose d'un cahier de réclamation.

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 email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : 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.

En 2023 nous avons reçu 1 réclamation sur le parking concernant les sujets suivants :

- | Les dysfonctionnements de l'ascenseur



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
- | 1 bornes d'entrée
- | 1 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- | 1 lecteurs piétons au niveau de l'accès 24h-24 7j-7
- | 1 lecteur piétons localisé rue ancienne commune pour donner l'accès à l'ascenseur 24h-24 7j-7

Organes de sécurités :

- | Centrale Incendie
- | Centrale CO/NO
- | Ventilation et Désenfumage
- | Portes coupe-feu
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure
- | 4 Portails automatiques
- | 1 Porte automatique (Accès piéton 24h/24 7j/7 Ascenseur)

3.2 Travaux & entretiens

A compléter

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	Otis	30/01 vérification et contrôle de l'ascenseur 13/03 vérification et contrôle de l'ascenseur 06/04 Vérification générale Périodique avec bureau de contrôle A2C 19/04 Dépannage 02/05 vérification et contrôle de l'ascenseur 26/06 vérification et contrôle de l'ascenseur 11/07 Dépannage 17/07 Dépannage 26/07 Travaux Remplacement bouton RC Cabine 08/08 vérification et contrôle de l'ascenseur 25/08 Dépannage 10/10 vérification et contrôle de l'ascenseur 25/10 Dépannage 07/11 vérification et contrôle de l'ascenseur 12/12 Mise à l'arrêt part technicien OTIS 14/12 Dépannage et remise en service 18/12 Dépannage 28/12 vérification et contrôle de l'ascenseur
Contrôle d'accès	Scheidt & Bachmann	10/01 Maintenance préventive 05/05 Maintenance corrective - Monnayeur CA1 12/06 Mise en place du Pass 30/08 Maintenance préventive
Extincteurs	ROT	01/02 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis/idex	19/04 Maintenance préventive 15/11 Maintenance corrective
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	19/04 Maintenance préventive 02/11 Vérification des installations électriques par bureau de contrôle
Entretien des extractions/ventilations	Amperis/idex	19/04 visite et contrôle de la climatisation
Système de détection co/no	ADS	06/12 vérification et contrôle
Système de Sécurité Incendie	Amperis	04/05 vérification et contrôle 31/05 Maintenance préventive 28/11 vérification et contrôle

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas Systems
Contrôle d'accès	Scheidt & Bachmann
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Ampéris
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Vértias
CO/CN Contrôle de gaz	ACS
Système de Sécurité Incendie	Ampéris

3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

Les produits d'entretien utilisés pour le nettoyage du parking sont stockés dans des bacs de rétention afin de prévenir les conséquences d'une fuite.

Le nettoyage du séparateur hydrocarbure est réalisé annuellement dans le cadre de la maintenance de la station de relevage et les boues hydrocarbonées sont évacuées dans un centre de retraitement avec le traçabilité d'un bordereau de suivi de déchet.

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à jour et fait l'objet d'une révision annuelle.

Le personnel est à jour de ses visites médicales et un « livret de sécurité » a été remis à chaque collaborateur. Il s'agit d'un support rappelant les risques et les consignes de sécurité à mettre en œuvre au quotidien. Celui-ci est revu chaque année au cours d'une réunion d'équipe.

Par ailleurs depuis deux ans Q-Park a mis en place des causeries sécurité trimestrielles pour sensibiliser les collaborateurs aux risques « métier », favoriser les échanges, et identifier pour traiter des situations pouvant présenter des risques tant pour nos collaborateurs que nos clients.

Les premiers résultats obtenus sont encourageants grâce à l'implication de nos collaborateurs. Nous en sommes particulièrement fiers.

4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Emma Calvé

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

Tarifs horaires	Prix
1 heure	1,70 €
2 heures	3,60 €
3 heures	5,00 €
24 heures	14,20 €
Ticket perdu	14,20 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Moto	35.70 €
7x24 Mensuel VL	69.70 €
7x24 Mensuel Fermé	82.50 €
Bureau L - S Mensuel	51.00 €
Bureau L - D Mensuel	55.60 €

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

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	13.00 €
7 jours	38.00 €
15 jours	61.00 €
1 mois	73.00 €

I Moyens de paiement



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

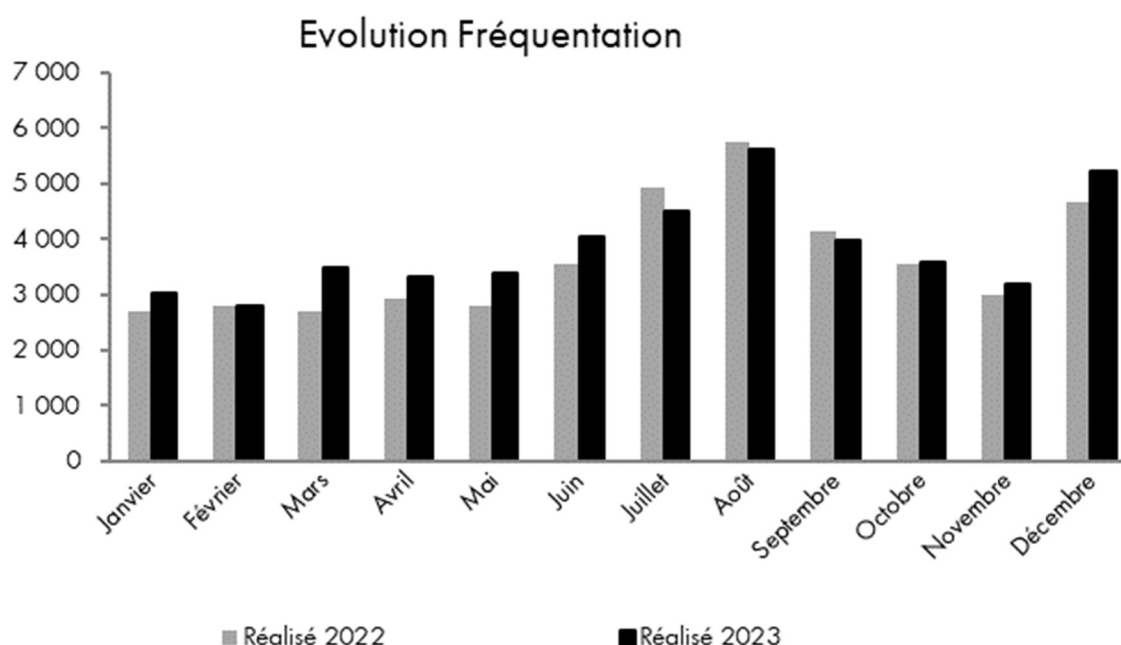
Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2022	2023	Evolution
Recettes horaires & assimilées	131,2	157,7	20%
Recettes abonnés	134,4	149,7	11%
Prestations de service & recettes voirie	83,1	94,9	14%
Autres Recettes	20,2	20,2	0%
Total Chiffre d'affaires	369,0	422,5	14%

Nous pouvons constater, pour cette année 2023 ,que le chiffre d'affaire d'affaires est en progression de 14% par rapport à 2023.

4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

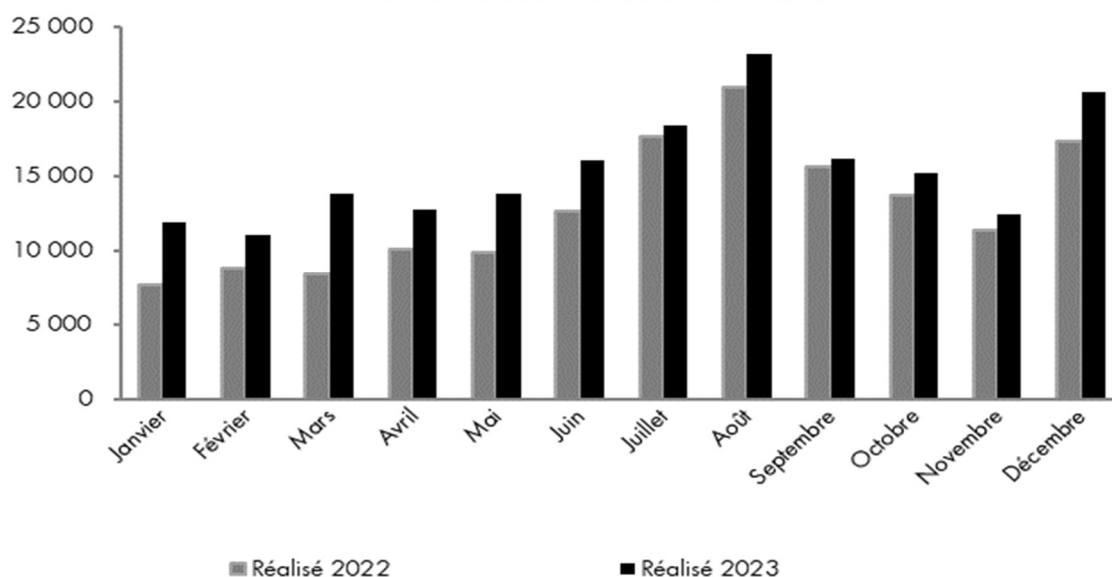
I Recettes horaires Parc Emma Calvé

Fréquentation	2022	2023	Evolution
Janvier	2 715	3 022	307
Février	2 805	2 813	8
Mars	2 722	3 488	766
Avril	2 944	3 333	389
Mai	2 815	3 396	581
Juin	3 573	4 057	484
Juillet	4 920	4 496	-424
Août	5 746	5 631	-115
Septembre	4 136	3 981	-155
Octobre	3 573	3 603	30
Novembre	3 018	3 191	173
Décembre	4 659	5 239	580
Total	43 626	46 250	2624

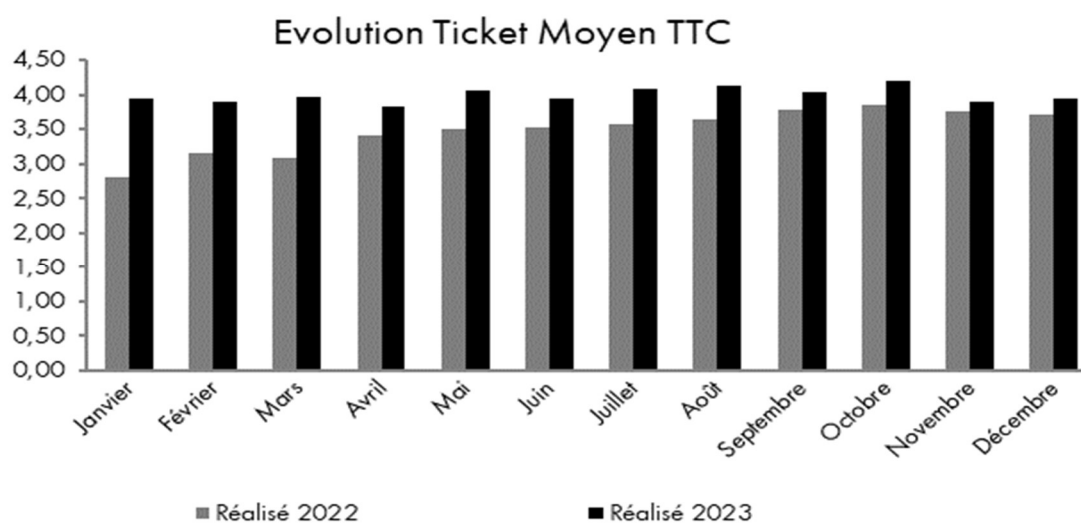


Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	7 596	11 922	4 326
Février	8 838	10 991	2 153
Mars	8 400	13 824	5 424
Avril	10 026	12 724	2 698
Mai	9 846	13 745	3 899
Juin	12 597	15 974	3 377
Juillet	17 590	18 385	794
Août	20 910	23 203	2 293
Septembre	15 592	16 080	488
Octobre	13 734	15 146	1 412
Novembre	11 354	12 416	1 062
Décembre	17 282	20 617	3 336
Total	153 765	185 026	31 261

Evolution Chiffre d'Affaires Horaires TTC



Ticket moyen TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	2.80	3.94	1.15
Février	3.15	3.91	0.76
Mars	3.09	3.96	0.88
Avril	3.41	3.82	0.41
Mai	3.50	4.05	0.55
Juin	3.53	3.94	0.41
Juillet	3.58	4.09	0.51
Août	3.64	4.12	0.48
Septembre	3.77	4.04	0.27
Octobre	3.84	4.20	0.36
Novembre	3.76	3.89	0.13
Décembre	3.71	3.94	0.23
Total	3.52	4.00	0.48



	2022	2023	Evolution
Fréquentation	43 626	46 250	6%
Ticket moyen TTC en €	3.52	4.00	14%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	153 765	185 026	20%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	3 713	4 159	12%

La fréquentation horaire est en hausse de 6% par rapport à 2022, avec 2 624 entrées de clients horaires en plus.

Le chiffre d'affaires horaires est en hausse de 20% en comparaison à 2022 et un chiffre d'affaires assimilés qui concerne les ventes auprès de nos partenaires (Hotel, commerces) sont aussi en hausse de 12%, ce qui démontre que nous agissons auprès des commerçants pour mettre en place des partenariats commerciaux.

La durée de stationnement est en augmentation de 14% par rapport 2022.

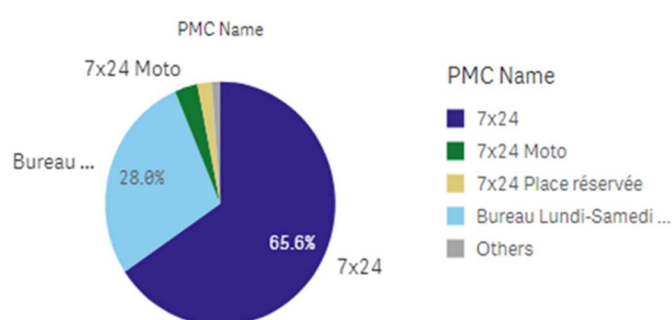


I Recettes abonnés Parc Emma Calvé

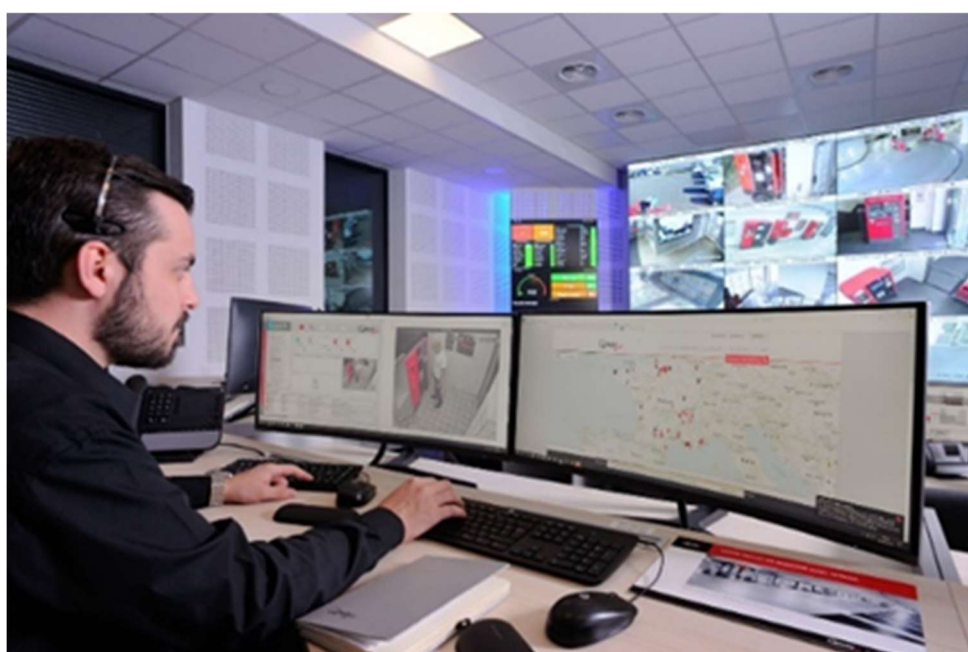
Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	232	255	23
Février	234	245	11
Mars	237	245	8
Avril	242	248	6
Mai	242	243	1
Juin	245	241	-4
Juillet	252	240	-13
Août	260	239	-21
Septembre	255	245	-10
Octobre	253	253	0
Novembre	256	246	-10
Décembre	257	250	-8
Total	2 965	2 949	-15

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	12 693	15 531	2 838
Février	12 849	14 900	2 052
Mars	12 981	14 954	1 973
Avril	13 143	15 114	1 970
Mai	13 154	14 807	1 653
Juin	13 295	14 681	1 386
Juillet	13 721	14 576	855
Août	13 939	14 560	620
Septembre	13 818	14 959	1 141
Octobre	13 734	15 425	1 691
Novembre	13 969	14 977	1 008
Décembre	14 020	15 148	1 129
Total	161 317	179 633	18 316

Nombre d'abonnements par catégorie	2022	2023	Evolution
7x24	168	164	-3%
7x24 Moto	6	8	29%
7x24 Place réservée	6	5	-17%
Bureau Lundi-Dimanche 7h-21h	4	3	-25%
Bureau Lundi-Samedi 7h-21h	73	70	-4%



Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés global sur le parc est en baisse de -20% soit -8 clients en moins par rapport à décembre 2022.



4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2023	2022	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	157,7	131,2	26,4	20,1%
Recettes abonnés	149,7	134,4	15,3	11,4%
Prestations de service & Recettes voirie	94,9	83,1	11,8	14,3%
Recettes diverses	0,2	0,2	-0,0	-20,0%
Subvention d'exploitation	12,5	12,5		
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	7,5	7,0	0,5	7,3%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	422,5	368,5	54,0	14,7%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-125,4	-116,2	-9,2	7,9%
Personnel intérimaire	-14,0	-10,7	-3,4	31,6%
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel	-0,2		-0,2	
Supports opérationnels	-5,4	-4,8	-0,5	11,4%
Coût main d'œuvre directe	-145,0	-131,7	-13,3	10,1%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-7,2	-11,1	3,9	-35,4%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,5	-0,5	0,0	-0,4%
Autres taxes diverses	-1,6	-0,5	-1,1	NS
Impôts et Taxes	-9,2	-12,1	2,9	-23,6%
Eau & énergie	-21,9	-9,1	-12,8	140,8%
Fournitures de parking/voirie	-1,8	-1,4	-0,4	29,6%
Entretien de l'ouvrage	-2,2	-18,0	15,8	-88,0%
Maintenance des équipements de parking	-12,0	-12,8	0,7	-5,7%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-14,7	-2,8	-12,0	NS
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-24,7	-24,1	-0,6	2,6%
Assurance parking	-6,0	-4,1	-1,9	46,1%
Coût de la gestion de l'argent	-5,5	-5,3	-0,1	2,7%
Coût du marketing opérationnel	-0,2		-0,2	
Coût des véhicules d'exploitation	-4,6	-4,2	-0,3	8,1%
Frais de voyages & mission/réception	-0,0		-0,0	
Charges administratives d'exploitation	-7,7	-7,5	-0,2	2,0%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-18,3	-13,3	-5,0	37,8%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,1	0,1	-0,2	-146,6%
Total charges directes de production	-273,9	-246,2	-27,7	11,2%

Loyers des locaux				
Charges locatives	-0,3	-0,2	-0,0	14,7%
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-9,3	-8,6	-0,7	8,4%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-24,2		-24,2	
Total loyers et redevances	-33,7	-8,8	-24,9	NS
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-0,5	-0,5	0,0	-2,4%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-22,4	-19,6	-2,9	14,8%
Total charges indirectes	-56,7	-28,9	-27,8	96,3%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-330,6	-275,1	-55,5	20,2%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	91,9	93,4	-1,5	-1,6%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-188,2	-159,2	-29,0	18,2%
Amortissement subv équipements	35,9	27,2	8,8	32,2%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-152,3	-132,0	-20,3	15,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-60,4	-38,6	-21,7	56,3%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
RESULTAT EXCEPTIONNEL				
Impôts sur les sociétés				
RESULTAT NET COMPTABLE	-60,4	-38,6	-21,7	56,3%

Commentaires :

Sur l'exercice 2023 le chiffre d'affaires du contrat est en progression de +14.7% soit +54 K€ HT par rapport à 2022.

Les dépenses d'exploitation sont en hausse de +11.2% soit -27.7 K€ HT. Les principales variations sont les suivantes :

- l'énergie -12.8k avec l'envolée du prix d'achat du Kw
- entretien de l'ouvrage +15.8k dû à un remboursement d'assurance en 2023 et un sinistre en 2022
- téléphone -12k avec le déploiement du nouvel opérateur téléphonique concernant le réseau de nos parcs et la mise en place de routeur secondaire pour pallier à tout problème.
- frais de personnel -13k

Le résultat net comptable se dégrade de 56% pour s'établir à -60.4K€.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

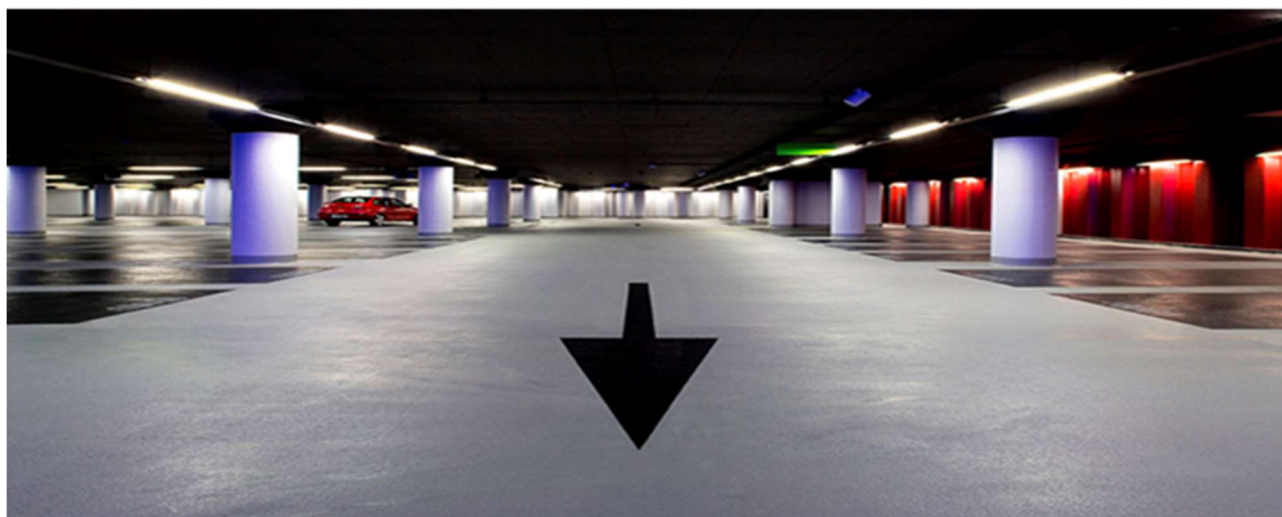
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.			Somme de Sorties brutes	Somme de Amort.			Somme de Amort. Immos			
			Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Mouv. Internes		Cumulés 31/12	Somme de cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
≡ QPF Q-Park France	≡ Biens de retour	Millau - Emma Calvé	2 211 703	62 033	0	0	2 273 736	-1 879 982	-176 523	0	-2 056 505	331 721	217 231
		Millau - Voirie - Managem	27 007	0	0	0	27 007	-61 727	-9 371	0	-71 098	-34 720	-44 091
	Total Biens de retour		2 238 710	62 033	- 0	0	2 300 743	-1 941 709	-185 894	0	-2 127 603	297 001	173 140
	≡ Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
	Total Biens de reprise		4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
Total QPF Q-Park France			2 243 125	62 033	- 0	0	2 305 158	-1 946 124	-185 894	0	-2 132 018	297 001	173 140
≡ QPFS Q-Park France	≡ Biens de retour	Millau - Emma Calvé	0	7 231	-7 231	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Condamine - Man	0	150	- 150	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Semam - Manage	0	150	- 150	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total Biens de retour		0	7 531	-7 531	0	0	0	0	0	0	0	0
	≡ Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	14 773	0	7 231	0	22 004	-14 773	-1 729	0	-16 502	0	5 502
		Millau - Condamine - Man	1 500	0	150	0	1 650	- 22	- 534	0	- 556	1 478	1 094
		Millau - Semam - Manage	0	0	150	0	150	0	- 34	0	- 34	0	116
	Total Biens de reprise		16 273	0	7 531	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
Total QPFS Q-Park France Services			16 273	7 531	0	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
Total général			2 259 398	69 564	- 0	0	2 328 962	-1 960 919	-188 190	0	-2 149 109	298 479	179 853

En 2023, nous avons investi 70K€

- Mise en place du système de réservation en ligne
- Rénovation local 27K€
- Reprise édicule 18K€
- Travaux électrique 14K€
- Changement mobilier locaux exploitation 6K€.

5 Annexes

- Annexe A : Fiche descriptive des parcs
- Annexe B : Gamme tarifaire des parcs
- 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 réparation des honoraires de Q-Park France
- Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance
- Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
- Annexe J : Engagement de la Direction en matière QSE
- Annexe K : La politique QSE de Q-Park
- Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park
- Annexe M : La presse en parle



Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc	
Nom	Emma Calvé
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	13 Place Emma Calvé 12100 MILLAU
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue du Prêche
Sortie(s) adresse(s)	Rue du prêche
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Ancienne Commune
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 60 02 31 - exploitation.millau@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Office tourisme - Marche - Eglise - Commerce
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	350
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	7
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,95m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	1
Place(s) réservée(s)	7
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

I Horaires

Horaires	Prix Avenant N° 12
Période	Du 01/01 au 31/12
15 mn	Gratuit
30 mn	Gratuit
45 mn	1,40 €
1 h	1.70 €
2 h	3.60 €
3 h	5.00 €
4 h	6.40 €
5 h	7.80 €
6 h	9.20 €
7 h	10.70 €
8 h	12.10 €
9 h	13.50 €
10 h	14.20 €
24 h	14.20 €

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

Multipass	Prix
2 jours	13 €
3 jours	18 €
4 jours	24 €
7 jours	38 €
15 jours	61€
31 jours	73€

I Cartes prépayées

Cartes prépayées	
Période	Prix
24 heure	32€
48 heures	64€
72 heures	96€
96 heures	128€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	35.70 €	106.90 €	199.40 €	387.20 €
7x24 Résident	69.70 €	209.20 €	382.60 €	755.50 €
7x24 Zone fermé	82.50 €	247.60 €	483.90 €	968.20 €
Bureau L - S	51 €	152.90 €	293.50 €	517.20 €
Bureau L - D	55.60 €	166.60 €	295.80 €	595.20 €

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Annexe D : QCR de Valence

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

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.				Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés		Somme de Amort. Immos. Période sorties	Somme de Amort.		
			01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes		01/01	Amort. Période		Cumulés au 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12
QPF Q-Park France	Biens de retour	Millau - Emma Calvé	2 211 703	62 033	- 0	0	2 273 736	-1 879 982	-176 523	0	-2 056 505	331 721	217 231
		Millau - Voirie - Managem	27 007	0	0	0	27 007	-61 727	-9 371	0	-71 098	-34 720	-44 091
	Total Biens de retour		2 238 710	62 033	- 0	0	2 300 743	-1 941 709	-185 894	0	-2 127 603	297 001	173 140
	Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
	Total Biens de reprise		4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
	Total QPF Q-Park France		2 243 125	62 033	- 0	0	2 305 158	-1 946 124	-185 894	0	-2 132 018	297 001	173 140
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Millau - Emma Calvé	0	7 231	-7 231	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Condamine - Man	0	150	-150	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Semam - Manage	0	150	-150	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total Biens de retour		0	7 531	-7 531	0	0	0	0	0	0	0	0
	Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	14 773	0	7 231	0	22 004	-14 773	-1 729	0	-16 502	0	5 502
		Millau - Condamine - Man	1 500	0	150	0	1 650	-22	-534	0	-556	1 478	1 094
		Millau - Semam - Manage	0	0	150	0	150	0	-34	0	-34	0	116
	Total Biens de reprise		16 273	0	7 531	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
	Total QPFS Q-Park France Services		16 273	7 531	0	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
Total général			2 259 398	69 564	- 0	0	2 328 962	-1 960 919	-188 190	0	-2 149 109	298 479	179 853

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

En PJ sur support USB en format excell.

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park France

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 220 105
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 483 205
Total des dépenses Supports informatiques				C	5 071 892
					12 775 202
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	117 066 088
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	422 458
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	22 447
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	5 352
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	18 303

Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance

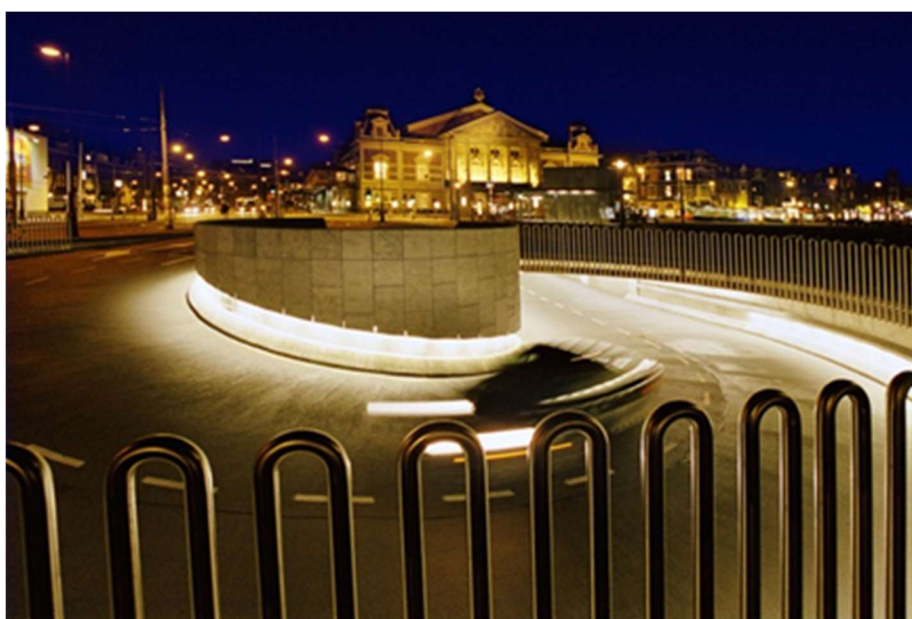
Les nouvelles organisations centralisées des fonctions supports au sein de Q-Park France et de Q-Park Groupe ont entraîné des changements sur la répartition des Missions de Direction et d'Assistances (**MDA**) qui sont reportées dans les Comptes Rendus Financiers (**CRF**).

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

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

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

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



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

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.

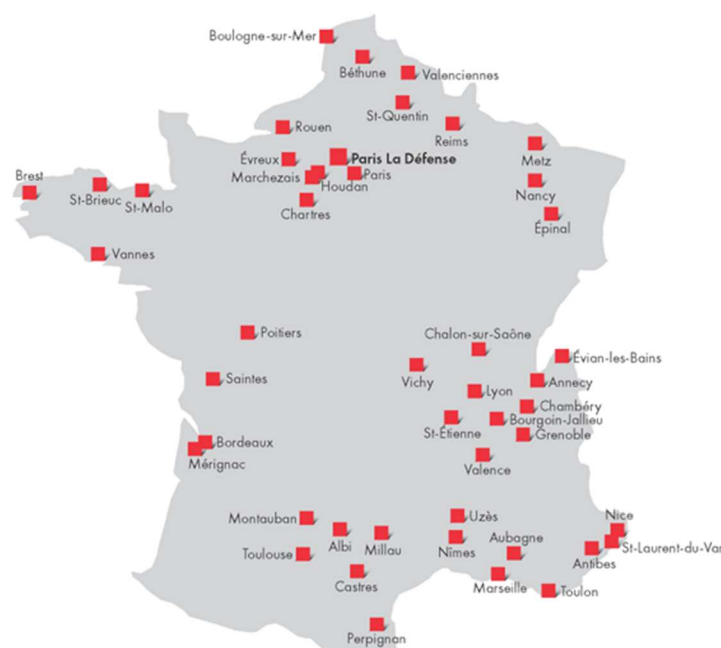
- | Présence dans 7 pays européens
- | 2nd acteur du marché européen
- | 3 460 parkings
- | 677 979 places de stationnement
- | 729,2 M€ de CA en 2022
- | Naissance du groupe en 1998
- | 2 066 collaborateurs
- | Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



I Q-Park France

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

- | Présence dans 70 villes
- | 254 parkings
- | 129 535 places de stationnement
- | 162,4 M€ de CA en 2022
- | Près de 60 000 abonnés
- | 420 collaborateurs (au siège et en régions)



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^{er} janvier 2024

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

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2022, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

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



Annexe M : La presse en parle

Janvier 2023 | Chalon-Sur-Saône

ACTU PRÈS DE CHEZ VOUS

CHALON-SUR-SAÔNE

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

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

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

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

« Le but, c'est de montrer la



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

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

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

« Cela fait vingt ans que la

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

« Les dernières cellules enco-

aux loyers

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

« Nous avons 26 dossiers

LES ACTIONS 2023

■ Un partenariat avec le réseau Zoom

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

■ Six temps forts dans l'année

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

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

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

■ Une réflexion pour les quais

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

■ Des nocturnes les vendredis ?

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

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



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

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

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

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

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

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

Janvier 2023 | Chambéry

ACTUALITÉS

TRAVAUX

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

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

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

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

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

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

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



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



... et après les travaux.

Janvier 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Février 2023 | Chambéry

CHAMBÉRY

CHAMBÉRY

La gare routière du parc du Verney relocalisée à la Cassine

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

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

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

rappeler le maire Thierry Repentin.

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

Un ensemble relocalisé à terme

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



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

a précisé Thierry Repentin, sans donner de date.

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

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

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

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

David MAGNAT

Février 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | CHRU de Nancy

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | Paris La Défense

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

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



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

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

16 participants pour 30 actifs

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

Avril 2023 | Chambéry

Cinq points à retenir sur le futur quartier de la Cassine

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

Des logements abordables

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

Le parc de verdure

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

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

Labellisé écoquartier ?

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

La nouvelle gare routière

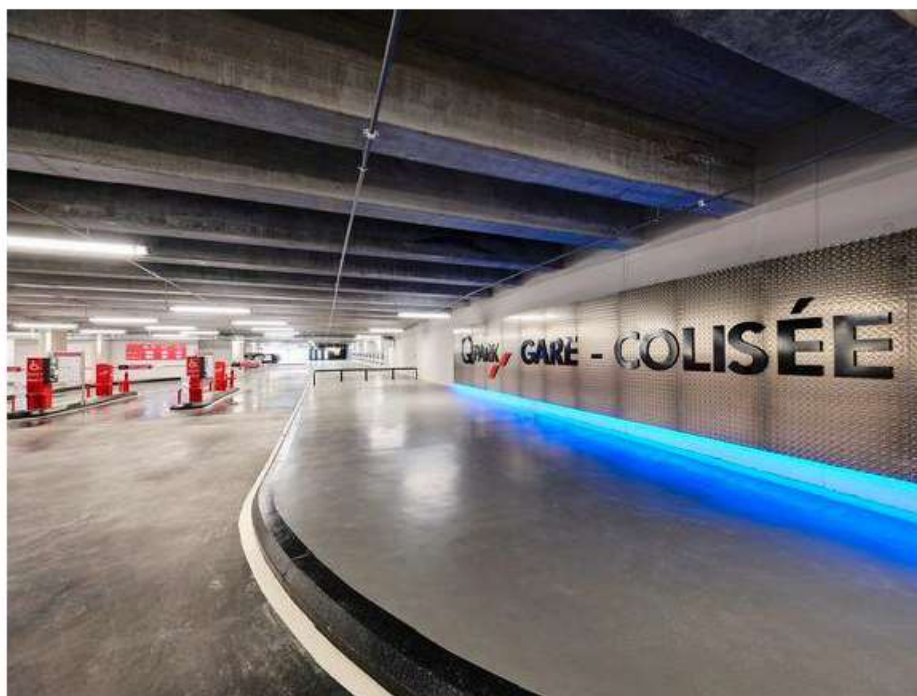
Annoncée par la Ville lors du conseil municipal du 30 janvier dernier, la gare routière actuellement au Verney sera entièrement relocalisée à la Cassine, au niveau de la pointe sud du chemin Cassine, et viendra compléter l'offre du parking Q-Park. Ce transfert doit notamment permettre un meilleur accueil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

L'échangeur maintenu

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

Avril 2023 | Chartres

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



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

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

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

Avril 2023 | Epinal

ÉPINAL

Le parking Saint-Michel en phase d'être agrandi

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

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

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



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

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

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

places supplémentaires.

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

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

Grégoire HALLINGER

Septembre 2023 | Toulon

Métropole

TOULON

Ces chantiers qui vont rythmer l'automne

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

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

Ceux qui se terminent

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

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

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



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

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

Ceux qui se poursuivent

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

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

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

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

Ceux qui commencent

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

passer de 90 000 m² à 100 000 m². Pour ce faire, la Métropole prévoit de détruire d'anciens bâtiments utilisés par les services municipaux et des associations, le long de l'Avenue de la victoire du 8 mai 1945. Et c'est par cette destruction (ainsi que le désamiantage) des édifices que tout va débuter. L'opération devrait prendre trois mois. Au premier trimestre 2024, il sera temps de s'attaquer à la voirie. Et enfin, entre septembre 2024 et mars 2025, la collectivité se penchera sur les espaces verts et l'aménagement à proprement dit du parc.

AMANDINE ROUSSEL
amrousseau@nicematia.fr

Octobre 2023 | Albi

ALBI

Forte hausse de la fréquentation des parkings payants en 2022

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

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

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

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



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

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

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

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

Le parking des Cordeliers est lui pour trente ans la concession

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

E.D.

Octobre 2023 | Chambéry

FOCUS

PARKING BELVÈDÈRE, ENTRE LA FONCTION ET LE GESTE ARTISTIQUE



Photo : Cyrille Weiner



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

Le parking, courbe et translucide

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

Octobre 2023 | Marseille

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

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

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

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

Label autopartage

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

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

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

Octobre 2023 | Paris La Défense

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

SYLVANIA

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



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

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

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

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

Octobre 2023 | Toulon

Un nouveau parking en ville-centre

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



Nouveau parking Zenith - Préfecture / Toulon

Décembre 2023 | Chartres

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

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



Décembre 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

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

MILLAU

Parking Emma Calvé



VILLE DE
Millau

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.....	5
1.3 Composition des équipes.....	5
1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation.....	5
1.3.2 Organisation.....	6
1.3.3 Formation	7
2 Compte-rendu clients-services	8
2.1 Enquête de satisfaction	8
2.1.1 Satisfaction globale	9
2.1.2 Recommandation du parking.....	9
2.1.3 Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking	10
2.1.4 Satisfaction détaillée – Extérieur et abords du parking	11
2.1.5 Satisfaction détaillée – Signalétique	11
2.1.6 Satisfaction détaillée – Equipements	12
2.1.7 Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs	12
2.1.8 Satisfaction détaillée – Sécurité.....	13
2.1.9 Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel.....	13
2.2 Démarche QSE.....	15
2.3 Communication & actions commerciales 2023.....	17
2.3.1 Q-Park France 2023 en bref.....	17
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	24
2.3.3 Marketing et communication locale	28
2.4 Services Q-Park	28
2.5 Gestion des réclamations	29
3 Compte-rendu technique.....	30
3.1 Equipements.....	30
3.2 Travaux & entretiens.....	31
3.3 Maintenance générale	32
3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité	32
4 Compte-rendu financier	33
4.1 Politique tarifaire & évolution	33
4.1.1 Parc Emma Calvé	33
4.2 Fréquentation & recettes.....	34
4.2.1 Analyse globale	34
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

Le 30 Avril 2004, La société SAP a cédé son contrat de concession de parc de stationnement et son contrat pour l'exploitation à la société OMNIPARC.

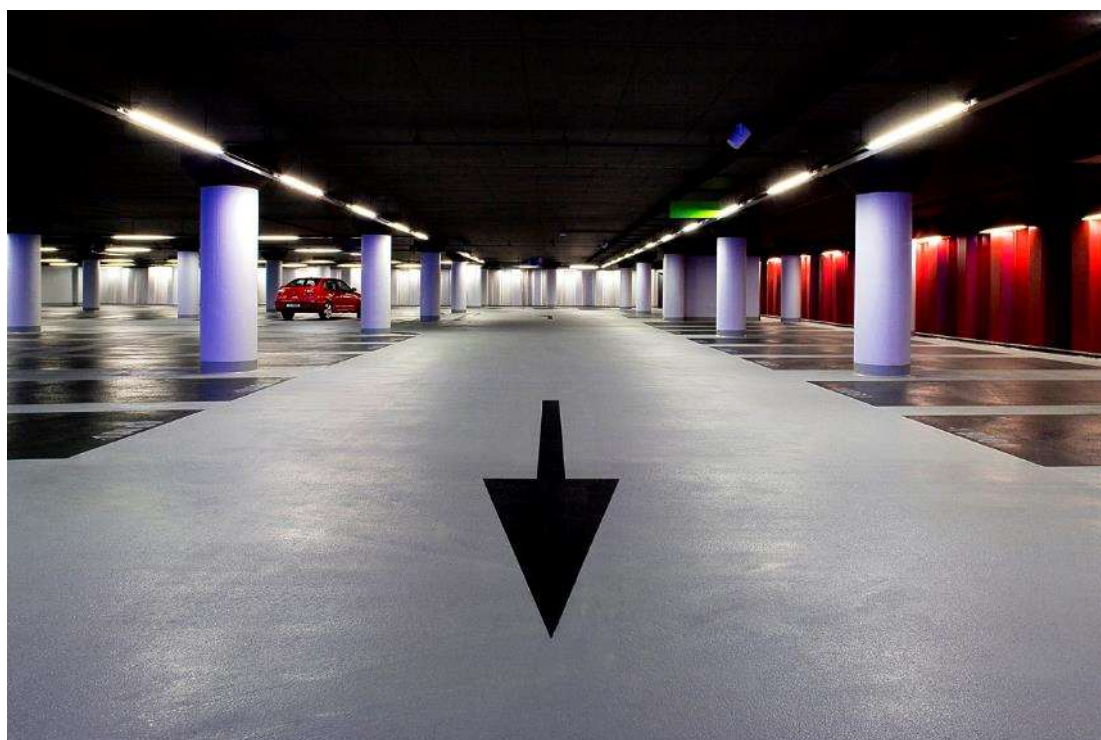
Une convention de cession a été signée par les deux parties, OMNIPARC acceptant le contrat tel que rédigé initialement.

Le 12 Juin 2008, le groupe Q-Park a fait l'acquisition du groupe Epolia et ses filiales.

Cette alliance de compétences permet de proposer des solutions de stationnement toujours plus adaptées aux besoins des villes.

Q-Park à cœur à la recherche d'une qualité optimale d'exploitation de ses sites et mettra tout en œuvre dans le cadre du contrat qui nous lie, pour atteindre cet objectif de Qualité.

Le présent rapport a pour but de rendre compte du fonctionnement financier et technique du contrat, et comme pour les années précédentes



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat : 30 ans

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Emma Calvé	E	350	3	Mixte	1995

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Baret St Ferréol	7h à 20h	Du lundi au samedi, fermé le dimanche et jours fériés	13 Place Emma Calvé 12100 MILLAU

Le parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle et télégérés de façon permanente par notre centre de télégestion situé dans la Drôme. Ce dernier reçoit et traite l'intégralité des appels ainsi que les remontées d'alarmes techniques en temps réel. A ce titre, il assure notamment la sécurité des biens et personnes dans le respect de la réglementation en vigueur. Ainsi il déclenche l'intervention des secours ou d'une astreinte formée pour intervenir et assurer la sécurité des biens et des personnes aussi souvent que nécessaire.

1.2 Faits marquants de l'exercice

- I En 2023, les principaux faits marquants ont été :
 - I Rénovation du Bureau d'accueil et administratif du parking Emma Calvé afin de mieux accueillir la clientèle dans les locaux d'exploitations.
 - I Reprise de l'édicule piéton de la sortie sur la place.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

I L'équipe du parc est constituée de :

I Responsable Centres de profit :

Il est responsable du travail des agents d'exploitation. Il assure le suivi administratif et financier de l'exploitation, le suivi contractuel avec la Collectivité et le développement commercial. Il est l'interlocuteur privilégié de la Ville

I Agent d'Exploitation :

L'agent d'exploitation a pour mission de garantir l'accueil, la propreté, ainsi que le bon fonctionnement des parcs en toutes circonstances. Il est formé à pratiquer une maintenance de premier niveau sur le matériel des parcs et à anticiper les risques pour la sécurité des biens et personnes. Il veille également au nettoyage.

Cette organisation locale est complétée par la liaison permanente avec le Centre de Contact Technique Q-Park, basé dans la Drôme. Celui-ci réceptionne les appels du parc 24h/24 et 7j/7 et reçoit en temps réel les reports d'alarmes. Il peut notamment commander le matériel de péage à distance et gérer des sujets spécifiques avec les clients, en particulier les abonnés. En cas d'intervention physique nécessaire en dehors des heures de présence de personnel, nous faisons appel à une astreinte formée pour intervenir sur les équipements

1.3.3 Formation

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.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs. Ainsi, 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 Manœuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intacte ces connaissances.

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.

I Formation effectuées sur l'année 2023:

Formations dispensées	Nbre d'heures	Collaborateur Q-Park
Habilitation Electrique	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
SST	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Geste et posture	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Securite Incendie PS	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah

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, signalétiques intérieures et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

L'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'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 technologie, la mobilité et le bien-être : vélos, ordinateurs portables, casque audio Bluetooth, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, box découverte, clé USB, machine à café Senseo etc.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juillet 2023 - Janvier 2024
Nombre de clients interrogés	40

GRAND JEU CONCOURS
VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

TENTEZ DE GAGNER DE NOMBREUX CADEAUX !
Ordinateur Macbook Air - Apple / Airpods pro - Apple / Casque bluetooth audio Apple
Vélo / Smartbox / Machine à café senseo / Tablet / Réductions sur q-park.fr

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez vous sur 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 Quality in parking

* Jeu concours organisé du 10/07/2023 au 14/02/2024, accessible sur www.q-park.fr/jeu-concours, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de règlement déposées en regard à la date au sein des le 05/02/2024 par Messrs de Justice, Société organisatrice, Q-Park France Service, SASU, au capital de 2 772 000 €, 1 rue Jacques-Henri Lortie, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 093. (tirage au sort sous réserve)

Le Jeu dans le Jeu,

CONTEXTE

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

OBJECTIF

Obtenir le plus possible de participations des clients horaires.

DUREE DU CHALLENGE

2 mois, début au 1^{er} novembre, fin au 31 décembre 2023.

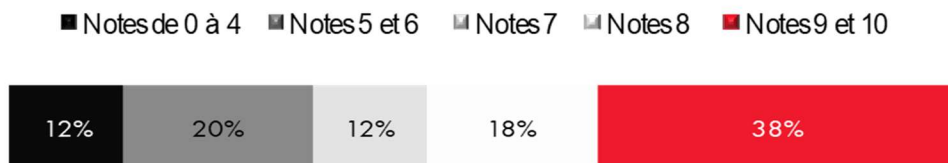


TENTEZ VOTRE CHANCE !

En participant à notre grand jeu-concours !

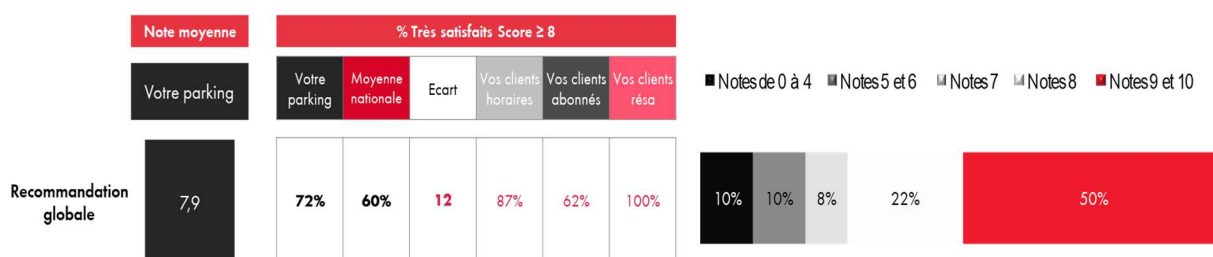
2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **7.4/10**. Ils sont 68% à avoir donné une note égale ou supérieur à la moyenne. 56% donnent une note supérieure ou égale à 8 : 46% des clients abonnés, 100% des clients résa et 67% des clients horaires.



2.1.2 Recommandation du parking

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



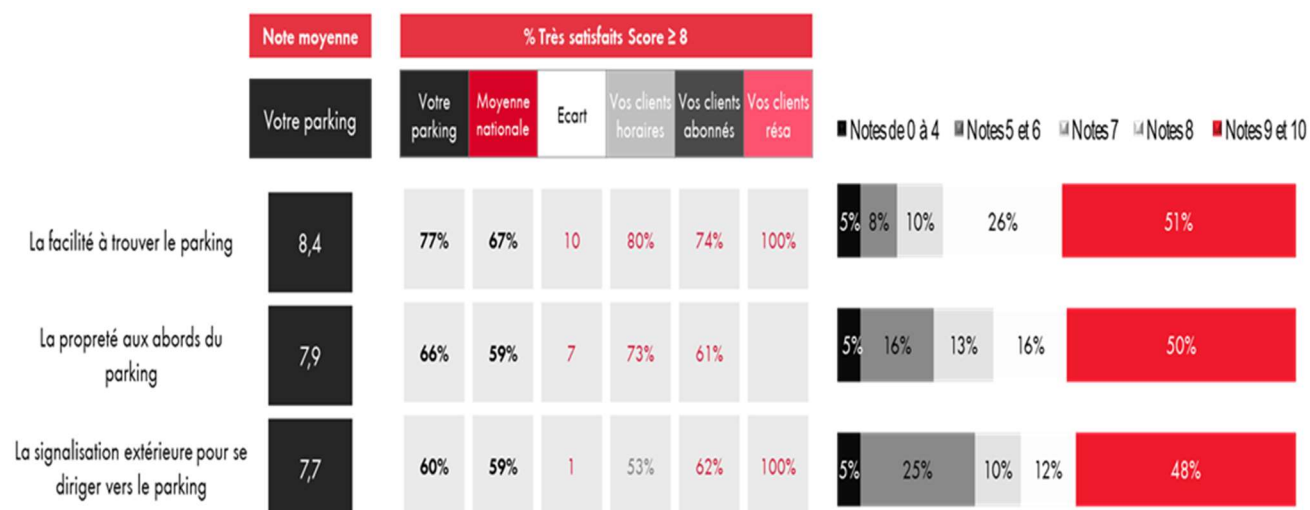
Environ 80% des personnes participant à l'enquête recommanderaient le parking Emma Calvé.

2.1.3 Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking



Les clients se sentent rassurés au sein de l'ouvrage par la qualité de l'éclairage, et l'ambiance sonore qui ressortent de manière positive pour cet item.

2.1.4 Satisfaction détaillée – Extérieur et abords du parking



La circulation et la facilité de stationnement sont appréciés par les clients.

2.1.5 Satisfaction détaillée – Signalétique



2.1.6 Satisfaction détaillée – Equipements

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / plaque	10	100%	59%	41			100%
Le fonctionnement des bornes d'appel	8,3	79%	57%	22	88%	76%	21%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et des caisses	8,3	81%	62%	19	100%	70%	24%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	8,2	83%	56%	27	89%	80%	20%
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	8	75%	69%	6		75%	17%
Le lecteur de votre badge d'accès	7,5	62%	59%	3		62%	9%

Le fonctionnement des équipements est largement reconnu par nos clients, suite au changement du système de péage par un matériel de la marque SB à l'instar ce celui installé sur le parking Capelle.

2.1.7 Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	9	93%	71%	22	93%		33%
Les moyens de paiement possible	8,9	87%	82%	5	87%		13%
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)	7,3	61%	51%	10		61%	22%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	7,2	52%	46%	6	58%	48%	12%

La politique tarifaire en vigueur sur le site répond aux attentes de la clientèle.

2.1.8 Satisfaction détaillée – Sécurité

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8										
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
Des espaces bien éclairés	8,4	80%	66%	14	80%	79%	100%	2%	15%	2%	28%	52%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8	69%	63%	6	57%	75%	100%	5%	18%	8%	18%	51%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,9	67%	59%	8	57%	71%	100%	8%	13%	13%	20%	46%

2.1.9 Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via les bornes d'appel	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8									
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa				
La qualité d'écoute	7,9	79%	63%	16	100%	73%		14%	7%	22%	57%
La facilité de compréhension de la réponse	7,8	73%	64%	9	67%	73%	100%	13%	13%	13%	60%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,5	73%	58%	15	67%	73%	100%	27%	13%		60%
La qualité de la réponse	7,2	60%	64%	-4	67%	64%	0%	13%	27%	13%	47%
La résolution de votre demande	6,7	60%	66%	-6	67%	64%		27%	13%	13%	47%

Conclusion

Le niveau satisfaction global de notre clientèle est satisfaisant. Ainsi 79% des personnes interrogées recommandent leur parking.

2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

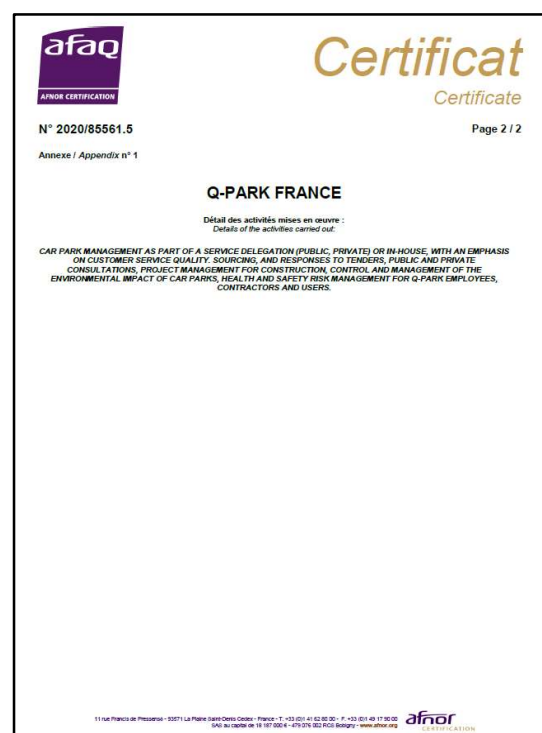
La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et 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. Basé sur une approche processus structurée, il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègrent :

- | 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 2023 par des audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre l'implication 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 le 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.



2.3 Communication & actions commerciales 2023

2.3.1 Q-Park France 2023 en bref

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

I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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

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

I L'application mobile Q-Park

Fin 2022 Q-Park a lancé son application mobile, grâce à elle le tout nouveau service **Q-Park Connect**.

Q-Park Connect est un service 100% digital. L'utilisateur, après avoir renseigné son véhicule et un moyen de paiement via l'application, peut ainsi entrer et sortir des parkings où le service est éligible au même tarif que le tarif horaire.

Garez-vous dans les parkings Q-Park

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

Stationnement ponctuel
Facturation à la sortie directement sur l'application

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

Q-PARK Quality in parking

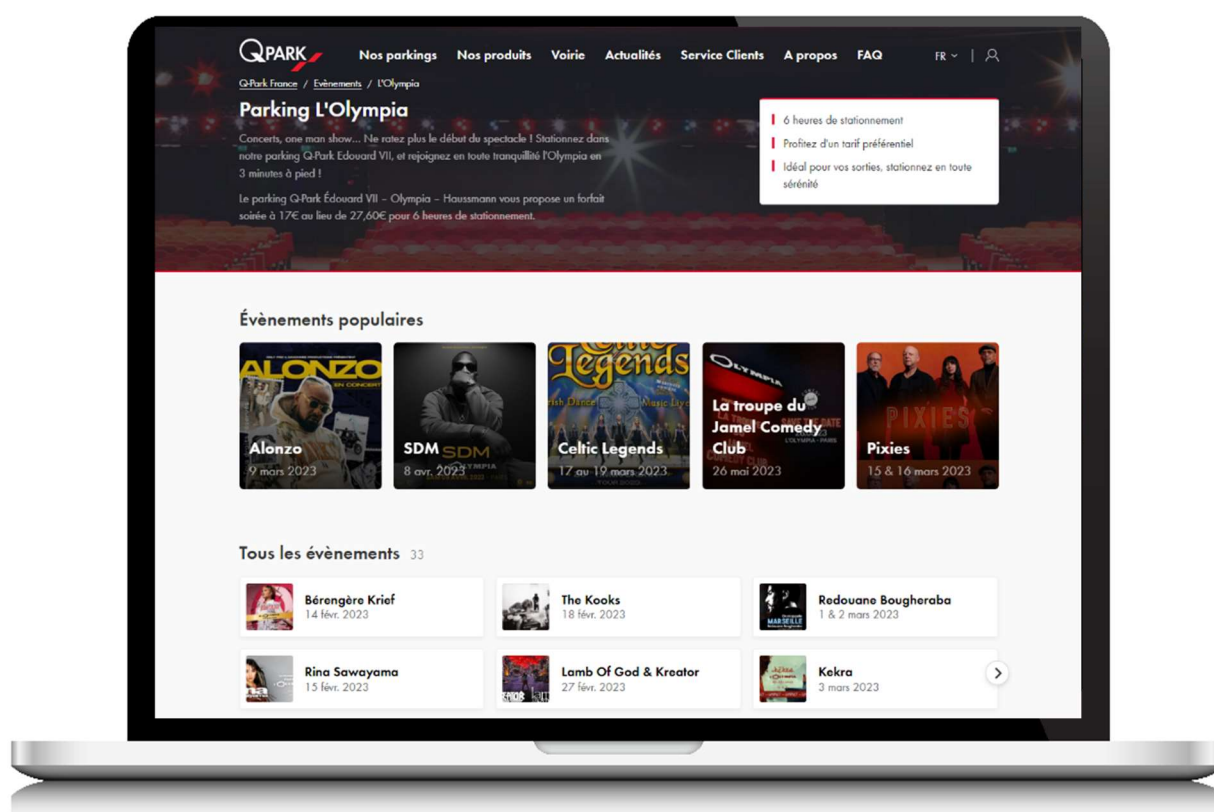
I Les services digitaux en développement constant

I Des nouveautés pour les abonnés

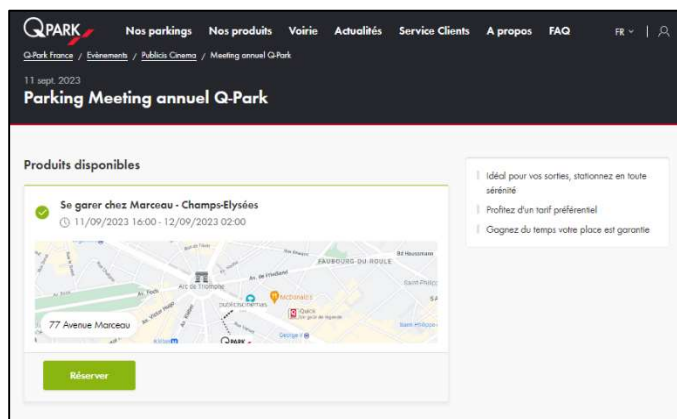
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer.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

I Les événements

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

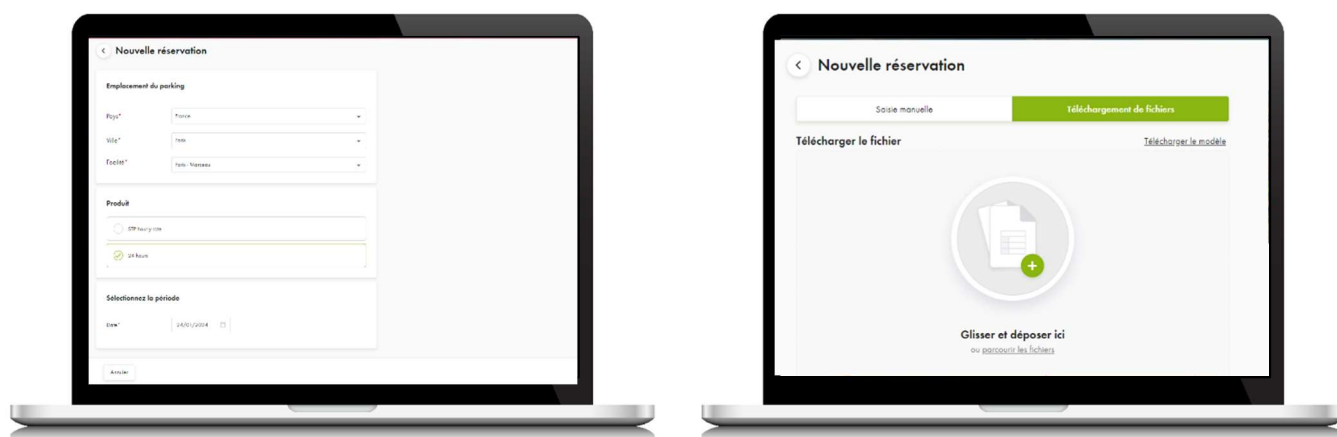


L'événement privé est une nouveauté pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



I Visitor parking

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



I Optimisations Q-Park.fr

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

I Le site internet fait des heureux

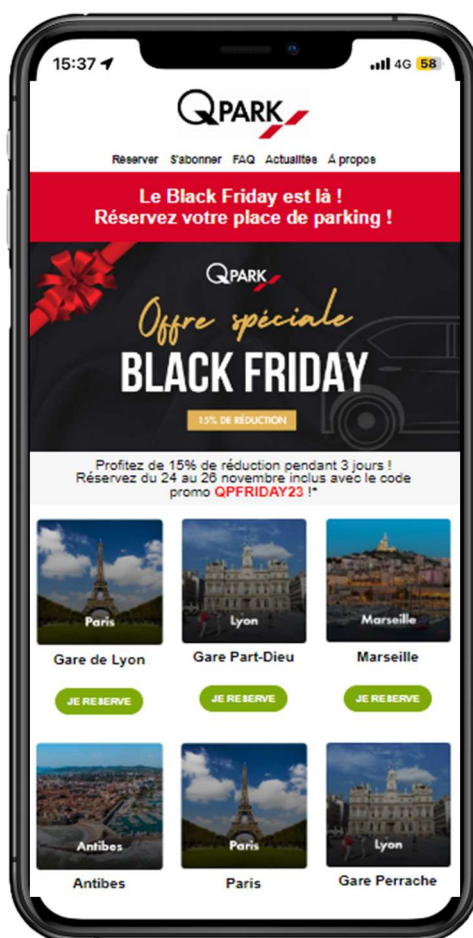
I Offres tarifaires

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

I Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

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



I Les partenariats

Fnac Spectacle

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

Petit Futé

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

Mappy

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

Parclick

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

I Q-Park Développement

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

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

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

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

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



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2023

Pratique, facile... et rapide !

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

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

www.q-park.fr Quality in parking

PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !
RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR parkingsparisladefense.fr

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

parkingsparisladefense.fr Les Parkings de Paris La Défense avec

Découvrez parkingsparisladefense.fr !

LES AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :

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

Service Clients Q-Park
Agence Parking Centre Grande Arche
Par tél. au 01.47.78.16.52
parkings.parisladefense@q-park.fr



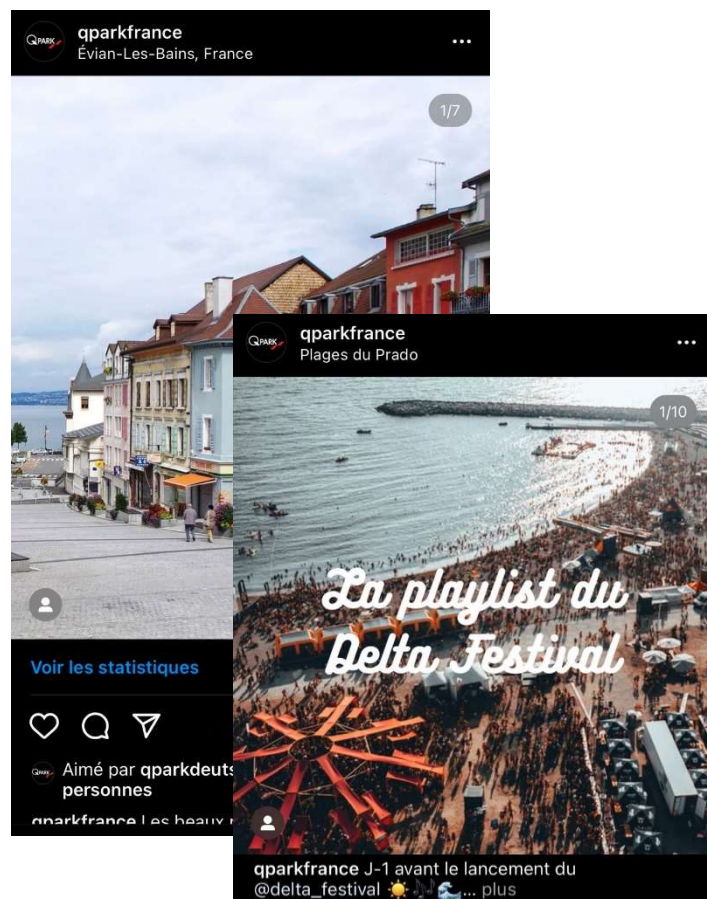
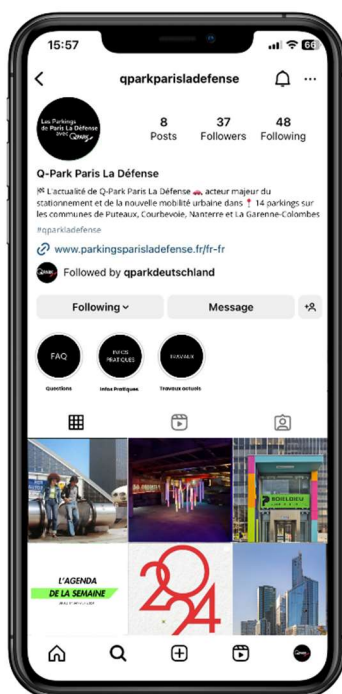
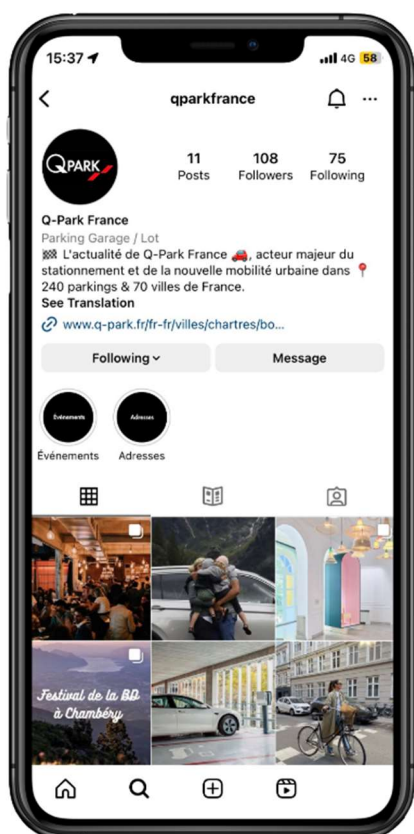
I Développement de notre empreinte digitale

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

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

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

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



I Participation au Salon des Maires 2023

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

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



I Célébration des 25 ans de Q-Park

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



2.3.3 Marketing et communication locale

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
U.M.M	12 Rue Droite 12100 MILLAU	Chèques parking 1h
Hotel du commerce	8 Place du Mandarous 12100 MILLAU	Pass Hôtel
Communauté Commune	1 Rue du Beffroi 12100 MILLAU	Cartes à décompte

2.4 Services Q-Park

I Services Q-Park disponibles



I En complément nous proposons gratuitement à notre clientèle :

I Prêt de Parapluie



2.5 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. Le parc dispose d'un cahier de réclamation.

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 email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : 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.

En 2023 nous avons reçu 1 réclamation sur le parking concernant les sujets suivants :

- | Les dysfonctionnements de l'ascenseur



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
- | 1 bornes d'entrée
- | 1 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- | 1 lecteurs piétons au niveau de l'accès 24h-24 7j-7
- | 1 lecteur piétons localisé rue ancienne commune pour donner l'accès à l'ascenseur 24h-24 7j-7

Organes de sécurités :

- | Centrale Incendie
- | Centrale CO/NO
- | Ventilation et Désenfumage
- | Portes coupe-feu
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure
- | 4 Portails automatiques
- | 1 Porte automatique (Accès piéton 24h/24 7j/7 Ascenseur)

3.2 Travaux & entretiens

A compléter

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	Otis	30/01 vérification et contrôle de l'ascenseur 13/03 vérification et contrôle de l'ascenseur 06/04 Vérification générale Périodique avec bureau de contrôle A2C 19/04 Dépannage 02/05 vérification et contrôle de l'ascenseur 26/06 vérification et contrôle de l'ascenseur 11/07 Dépannage 17/07 Dépannage 26/07 Travaux Remplacement bouton RC Cabine 08/08 vérification et contrôle de l'ascenseur 25/08 Dépannage 10/10 vérification et contrôle de l'ascenseur 25/10 Dépannage 07/11 vérification et contrôle de l'ascenseur 12/12 Mise à l'arrêt part technicien OTIS 14/12 Dépannage et remise en service 18/12 Dépannage 28/12 vérification et contrôle de l'ascenseur
Contrôle d'accès	Scheidt & Bachmann	10/01 Maintenance préventive 05/05 Maintenance corrective - Monnayeur CA1 12/06 Mise en place du Pass 30/08 Maintenance préventive
Extincteurs	ROT	01/02 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis/idex	19/04 Maintenance préventive 15/11 Maintenance corrective
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	19/04 Maintenance préventive 02/11 Vérification des installations électriques par bureau de contrôle
Entretien des extractions/ventilations	Amperis/idex	19/04 visite et contrôle de la climatisation
Système de détection co/no	ADS	06/12 vérification et contrôle
Système de Sécurité Incendie	Amperis	04/05 vérification et contrôle 31/05 Maintenance préventive 28/11 vérification et contrôle

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas Systems
Contrôle d'accès	Scheidt & Bachmann
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Ampéris
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Vértias
CO/CN Contrôle de gaz	ACS
Système de Sécurité Incendie	Ampéris

3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

Les produits d'entretien utilisés pour le nettoyage du parking sont stockés dans des bacs de rétention afin de prévenir les conséquences d'une fuite.

Le nettoyage du séparateur hydrocarbure est réalisé annuellement dans le cadre de la maintenance de la station de relevage et les boues hydrocarbonées sont évacuées dans un centre de retraitement avec le traçabilité d'un bordereau de suivi de déchet.

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à jour et fait l'objet d'une révision annuelle.

Le personnel est à jour de ses visites médicales et un « livret de sécurité » a été remis à chaque collaborateur. Il s'agit d'un support rappelant les risques et les consignes de sécurité à mettre en œuvre au quotidien. Celui-ci est revu chaque année au cours d'une réunion d'équipe.

Par ailleurs depuis deux ans Q-Park a mis en place des causeries sécurité trimestrielles pour sensibiliser les collaborateurs aux risques « métier », favoriser les échanges, et identifier pour traiter des situations pouvant présenter des risques tant pour nos collaborateurs que nos clients.

Les premiers résultats obtenus sont encourageants grâce à l'implication de nos collaborateurs. Nous en sommes particulièrement fiers.

4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Emma Calvé

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

Tarifs horaires	Prix
1 heure	1,70 €
2 heures	3,60 €
3 heures	5,00 €
24 heures	14,20 €
Ticket perdu	14,20 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Moto	35.70 €
7x24 Mensuel VL	69.70 €
7x24 Mensuel Fermé	82.50 €
Bureau L - S Mensuel	51.00 €
Bureau L - D Mensuel	55.60 €

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

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	13.00 €
7 jours	38.00 €
15 jours	61.00 €
1 mois	73.00 €

I Moyens de paiement



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

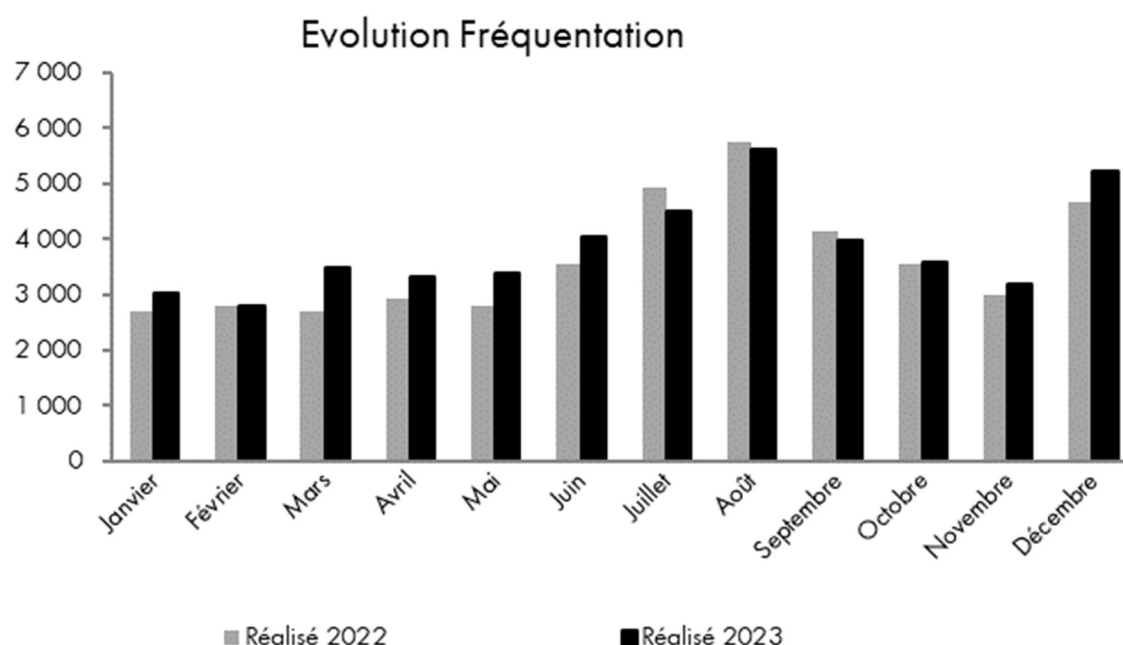
Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2022	2023	Evolution
Recettes horaires & assimilées	131,2	157,7	20%
Recettes abonnés	134,4	149,7	11%
Prestations de service & recettes voirie	83,1	94,9	14%
Autres Recettes	20,2	20,2	0%
Total Chiffre d'affaires	369,0	422,5	14%

Nous pouvons constater, pour cette année 2023 ,que le chiffre d'affaire d'affaires est en progression de 14% par rapport à 2023.

4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

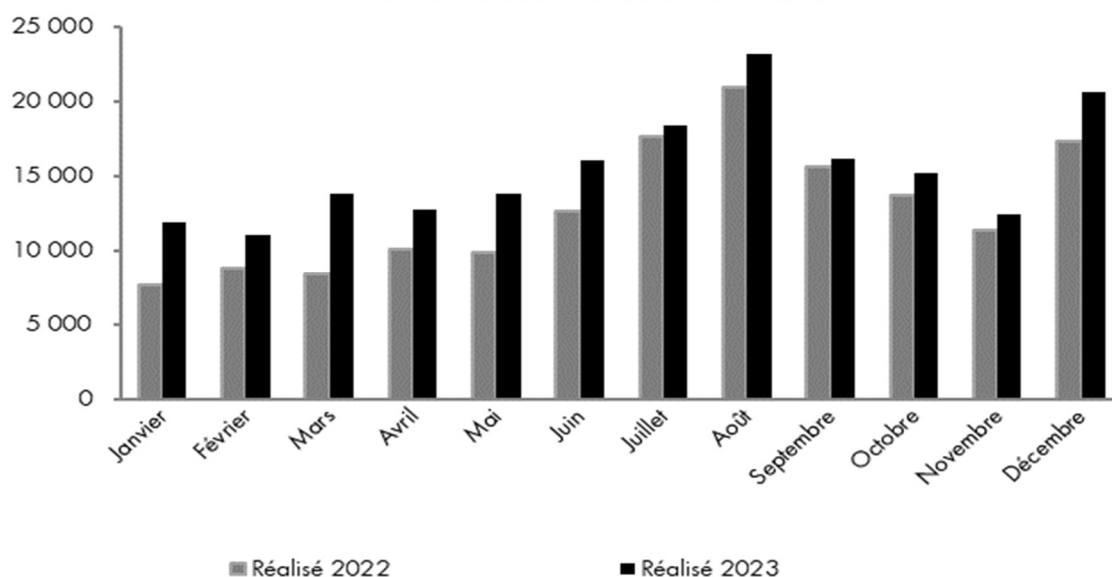
I Recettes horaires Parc Emma Calvé

Fréquentation	2022	2023	Evolution
Janvier	2 715	3 022	307
Février	2 805	2 813	8
Mars	2 722	3 488	766
Avril	2 944	3 333	389
Mai	2 815	3 396	581
Juin	3 573	4 057	484
Juillet	4 920	4 496	-424
Août	5 746	5 631	-115
Septembre	4 136	3 981	-155
Octobre	3 573	3 603	30
Novembre	3 018	3 191	173
Décembre	4 659	5 239	580
Total	43 626	46 250	2624

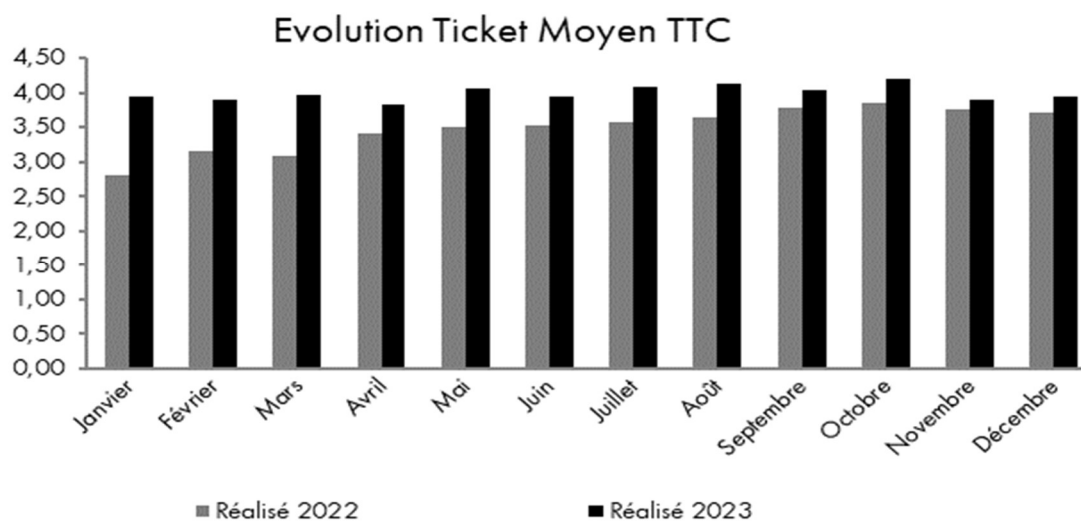


Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	7 596	11 922	4 326
Février	8 838	10 991	2 153
Mars	8 400	13 824	5 424
Avril	10 026	12 724	2 698
Mai	9 846	13 745	3 899
Juin	12 597	15 974	3 377
Juillet	17 590	18 385	794
Août	20 910	23 203	2 293
Septembre	15 592	16 080	488
Octobre	13 734	15 146	1 412
Novembre	11 354	12 416	1 062
Décembre	17 282	20 617	3 336
Total	153 765	185 026	31 261

Evolution Chiffre d'Affaires Horaires TTC



Ticket moyen TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	2.80	3.94	1.15
Février	3.15	3.91	0.76
Mars	3.09	3.96	0.88
Avril	3.41	3.82	0.41
Mai	3.50	4.05	0.55
Juin	3.53	3.94	0.41
Juillet	3.58	4.09	0.51
Août	3.64	4.12	0.48
Septembre	3.77	4.04	0.27
Octobre	3.84	4.20	0.36
Novembre	3.76	3.89	0.13
Décembre	3.71	3.94	0.23
Total	3.52	4.00	0.48



	2022	2023	Evolution
Fréquentation	43 626	46 250	6%
Ticket moyen TTC en €	3.52	4.00	14%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	153 765	185 026	20%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	3 713	4 159	12%

La fréquentation horaire est en hausse de 6% par rapport à 2022, avec 2 624 entrées de clients horaires en plus.

Le chiffre d'affaires horaires est en hausse de 20% en comparaison à 2022 et un chiffre d'affaires assimilés qui concerne les ventes auprès de nos partenaires (Hotel, commerces) sont aussi en hausse de 12%, ce qui démontre que nous agissons auprès des commerçants pour mettre en place des partenariats commerciaux.

La durée de stationnement est en augmentation de 14% par rapport 2022.

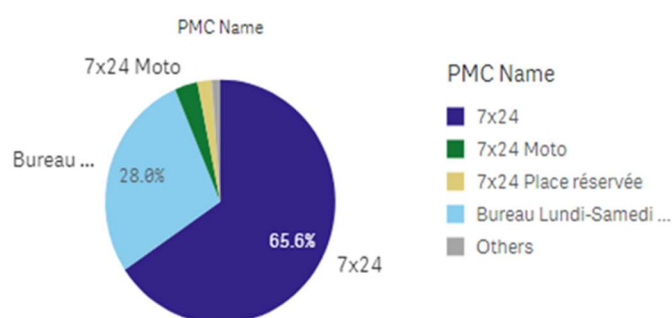


I Recettes abonnés Parc Emma Calvé

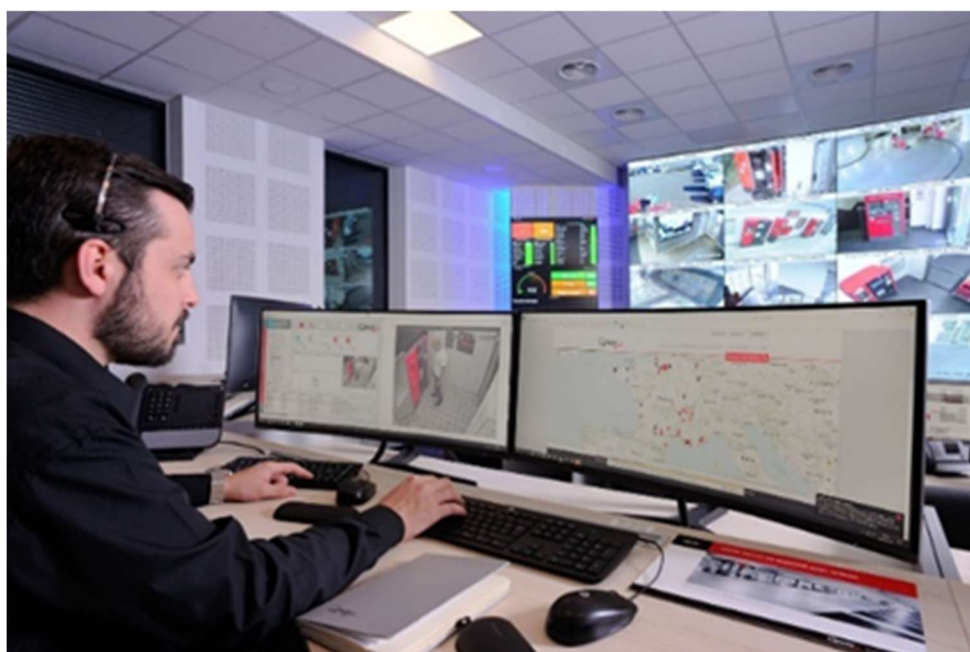
Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	232	255	23
Février	234	245	11
Mars	237	245	8
Avril	242	248	6
Mai	242	243	1
Juin	245	241	-4
Juillet	252	240	-13
Août	260	239	-21
Septembre	255	245	-10
Octobre	253	253	0
Novembre	256	246	-10
Décembre	257	250	-8
Total	2 965	2 949	-15

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	12 693	15 531	2 838
Février	12 849	14 900	2 052
Mars	12 981	14 954	1 973
Avril	13 143	15 114	1 970
Mai	13 154	14 807	1 653
Juin	13 295	14 681	1 386
Juillet	13 721	14 576	855
Août	13 939	14 560	620
Septembre	13 818	14 959	1 141
Octobre	13 734	15 425	1 691
Novembre	13 969	14 977	1 008
Décembre	14 020	15 148	1 129
Total	161 317	179 633	18 316

Nombre d'abonnements par catégorie	2022	2023	Evolution
7x24	168	164	-3%
7x24 Moto	6	8	29%
7x24 Place réservée	6	5	-17%
Bureau Lundi-Dimanche 7h-21h	4	3	-25%
Bureau Lundi-Samedi 7h-21h	73	70	-4%



Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés global sur le parc est en baisse de -20% soit -8 clients en moins par rapport à décembre 2022.



4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2023	2022	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	157,7	131,2	26,4	20,1%
Recettes abonnés	149,7	134,4	15,3	11,4%
Prestations de service & Recettes voirie	94,9	83,1	11,8	14,3%
Recettes diverses	0,2	0,2	-0,0	-20,0%
Subvention d'exploitation	12,5	12,5		
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	7,5	7,0	0,5	7,3%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	422,5	368,5	54,0	14,7%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-125,4	-116,2	-9,2	7,9%
Personnel intérimaire	-14,0	-10,7	-3,4	31,6%
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel	-0,2		-0,2	
Supports opérationnels	-5,4	-4,8	-0,5	11,4%
Coût main d'œuvre directe	-145,0	-131,7	-13,3	10,1%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-7,2	-11,1	3,9	-35,4%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,5	-0,5	0,0	-0,4%
Autres taxes diverses	-1,6	-0,5	-1,1	NS
Impôts et Taxes	-9,2	-12,1	2,9	-23,6%
Eau & énergie	-21,9	-9,1	-12,8	140,8%
Fournitures de parking/voirie	-1,8	-1,4	-0,4	29,6%
Entretien de l'ouvrage	-2,2	-18,0	15,8	-88,0%
Maintenance des équipements de parking	-12,0	-12,8	0,7	-5,7%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-14,7	-2,8	-12,0	NS
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-24,7	-24,1	-0,6	2,6%
Assurance parking	-6,0	-4,1	-1,9	46,1%
Coût de la gestion de l'argent	-5,5	-5,3	-0,1	2,7%
Coût du marketing opérationnel	-0,2		-0,2	
Coût des véhicules d'exploitation	-4,6	-4,2	-0,3	8,1%
Frais de voyages & mission/réception	-0,0		-0,0	
Charges administratives d'exploitation	-7,7	-7,5	-0,2	2,0%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-18,3	-13,3	-5,0	37,8%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,1	0,1	-0,2	-146,6%
Total charges directes de production	-273,9	-246,2	-27,7	11,2%

Loyers des locaux				
Charges locatives	-0,3	-0,2	-0,0	14,7%
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-9,3	-8,6	-0,7	8,4%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-24,2		-24,2	
Total loyers et redevances	-33,7	-8,8	-24,9	NS
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-0,5	-0,5	0,0	-2,4%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-22,4	-19,6	-2,9	14,8%
Total charges indirectes	-56,7	-28,9	-27,8	96,3%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-330,6	-275,1	-55,5	20,2%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	91,9	93,4	-1,5	-1,6%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-188,2	-159,2	-29,0	18,2%
Amortissement subv équipements	35,9	27,2	8,8	32,2%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-152,3	-132,0	-20,3	15,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-60,4	-38,6	-21,7	56,3%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
RESULTAT EXCEPTIONNEL				
Impôts sur les sociétés				
RESULTAT NET COMPTABLE	-60,4	-38,6	-21,7	56,3%

Commentaires :

Sur l'exercice 2023 le chiffre d'affaires du contrat est en progression de +14.7% soit +54 K€ HT par rapport à 2022.

Les dépenses d'exploitation sont en hausse de +11.2% soit -27.7 K€ HT. Les principales variations sont les suivantes :

- l'énergie -12.8k avec l'envolée du prix d'achat du Kw
- entretien de l'ouvrage +15.8k dû à un remboursement d'assurance en 2023 et un sinistre en 2022
- téléphone -12k avec le déploiement du nouvel opérateur téléphonique concernant le réseau de nos parcs et la mise en place de routeur secondaire pour pallier à tout problème.
- frais de personnel -13k

Le résultat net comptable se dégrade de 56% pour s'établir à -60.4K€.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

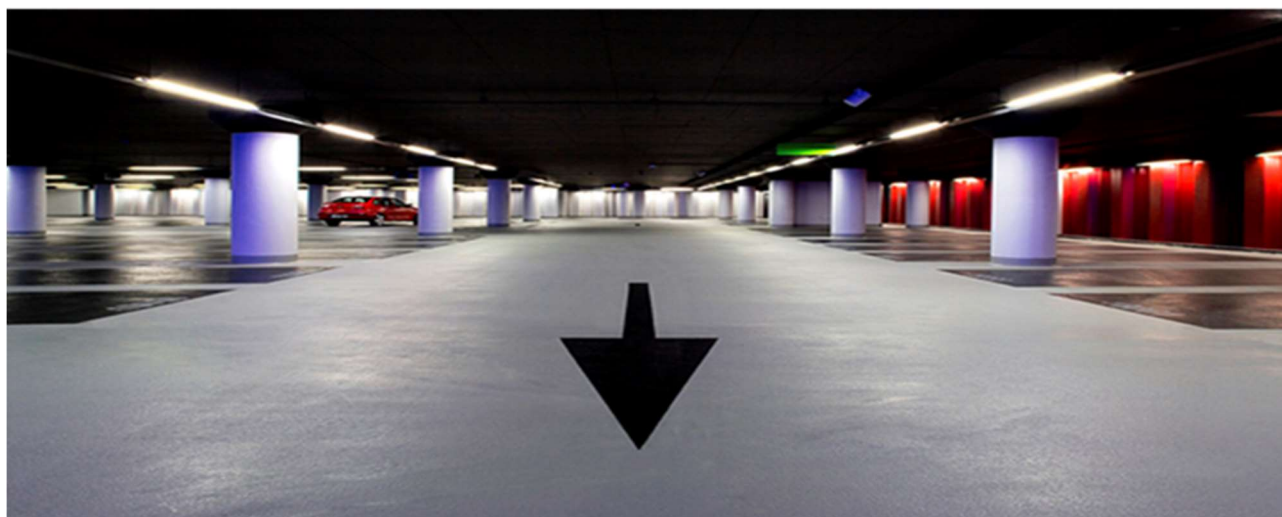
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.			Somme de Sorties brutes	Somme de Amort.			Somme de Amort. Immos			
			Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Mouv. Internes		Cumulés 31/12	Somme de cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
≡ QPF Q-Park France	≡ Biens de retour	Millau - Emma Calvé	2 211 703	62 033	0	0	2 273 736	-1 879 982	-176 523	0	-2 056 505	331 721	217 231
		Millau - Voirie - Managem	27 007	0	0	0	27 007	-61 727	-9 371	0	-71 098	-34 720	-44 091
	Total Biens de retour		2 238 710	62 033	- 0	0	2 300 743	-1 941 709	-185 894	0	-2 127 603	297 001	173 140
	≡ Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
	Total Biens de reprise		4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
Total QPF Q-Park France			2 243 125	62 033	- 0	0	2 305 158	-1 946 124	-185 894	0	-2 132 018	297 001	173 140
≡ QPFS Q-Park France	≡ Biens de retour	Millau - Emma Calvé	0	7 231	-7 231	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Condamine - Man	0	150	- 150	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Semam - Manage	0	150	- 150	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total Biens de retour		0	7 531	-7 531	0	0	0	0	0	0	0	0
	≡ Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	14 773	0	7 231	0	22 004	-14 773	-1 729	0	-16 502	0	5 502
		Millau - Condamine - Man	1 500	0	150	0	1 650	- 22	- 534	0	- 556	1 478	1 094
		Millau - Semam - Manage	0	0	150	0	150	0	- 34	0	- 34	0	116
	Total Biens de reprise		16 273	0	7 531	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
Total QPFS Q-Park France Services			16 273	7 531	0	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
Total général			2 259 398	69 564	- 0	0	2 328 962	-1 960 919	-188 190	0	-2 149 109	298 479	179 853

En 2023, nous avons investi 70K€

- Mise en place du système de réservation en ligne
- Rénovation local 27K€
- Reprise édicule 18K€
- Travaux électrique 14K€
- Changement mobilier locaux exploitation 6K€.

5 Annexes

- Annexe A : Fiche descriptive des parcs
- Annexe B : Gamme tarifaire des parcs
- 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 réparation des honoraires de Q-Park France
- Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance
- Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
- Annexe J : Engagement de la Direction en matière QSE
- Annexe K : La politique QSE de Q-Park
- Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park
- Annexe M : La presse en parle



Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc	
Nom	Emma Calvé
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	13 Place Emma Calvé 12100 MILLAU
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue du Prêche
Sortie(s) adresse(s)	Rue du prêche
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Ancienne Commune
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 60 02 31 - exploitation.millau@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Office tourisme - Marche - Eglise - Commerce
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	350
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	7
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,95m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	1
Place(s) réservée(s)	7
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

I Horaires

Horaires	Prix Avenant N° 12
Période	Du 01/01 au 31/12
15 mn	Gratuit
30 mn	Gratuit
45 mn	1,40 €
1 h	1.70 €
2 h	3.60 €
3 h	5.00 €
4 h	6.40 €
5 h	7.80 €
6 h	9.20 €
7 h	10.70 €
8 h	12.10 €
9 h	13.50 €
10 h	14.20 €
24 h	14.20 €

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

Multipass	Prix
2 jours	13 €
3 jours	18 €
4 jours	24 €
7 jours	38 €
15 jours	61€
31 jours	73€

I Cartes prépayées

Cartes prépayées	
Période	Prix
24 heure	32€
48 heures	64€
72 heures	96€
96 heures	128€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	35.70 €	106.90 €	199.40 €	387.20 €
7x24 Résident	69.70 €	209.20 €	382.60 €	755.50 €
7x24 Zone fermé	82.50 €	247.60 €	483.90 €	968.20 €
Bureau L - S	51 €	152.90 €	293.50 €	517.20 €
Bureau L - D	55.60 €	166.60 €	295.80 €	595.20 €

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Annexe D : QCR de Valence

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

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.				Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés		Somme de Amort. Immos. Période sorties	Somme de Amort.		
			01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes		01/01	Amort. Période		Cumulés au 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12
QPF Q-Park France	Biens de retour	Millau - Emma Calvé	2 211 703	62 033	- 0	0	2 273 736	-1 879 982	-176 523	0	-2 056 505	331 721	217 231
		Millau - Voirie - Managem	27 007	0	0	0	27 007	-61 727	-9 371	0	-71 098	-34 720	-44 091
	Total Biens de retour		2 238 710	62 033	- 0	0	2 300 743	-1 941 709	-185 894	0	-2 127 603	297 001	173 140
	Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
	Total Biens de reprise		4 415	0	0	0	4 415	-4 415	0	0	-4 415	0	0
	Total QPF Q-Park France		2 243 125	62 033	- 0	0	2 305 158	-1 946 124	-185 894	0	-2 132 018	297 001	173 140
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Millau - Emma Calvé	0	7 231	-7 231	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Condamine - Man	0	150	-150	0	0	0	0	0	0	0	0
		Millau - Semam - Manage	0	150	-150	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total Biens de retour		0	7 531	-7 531	0	0	0	0	0	0	0	0
	Biens de reprise	Millau - Emma Calvé	14 773	0	7 231	0	22 004	-14 773	-1 729	0	-16 502	0	5 502
		Millau - Condamine - Man	1 500	0	150	0	1 650	-22	-534	0	-556	1 478	1 094
		Millau - Semam - Manage	0	0	150	0	150	0	-34	0	-34	0	116
	Total Biens de reprise		16 273	0	7 531	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
	Total QPFS Q-Park France Services		16 273	7 531	0	0	23 804	-14 795	-2 296	0	-17 091	1 478	6 713
Total général			2 259 398	69 564	- 0	0	2 328 962	-1 960 919	-188 190	0	-2 149 109	298 479	179 853

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

En PJ sur support USB en format excell.

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park France

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 220 105
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 483 205
Total des dépenses Supports informatiques				C	5 071 892
					12 775 202
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	117 066 088
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	422 458
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	22 447
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	5 352
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	18 303

Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance

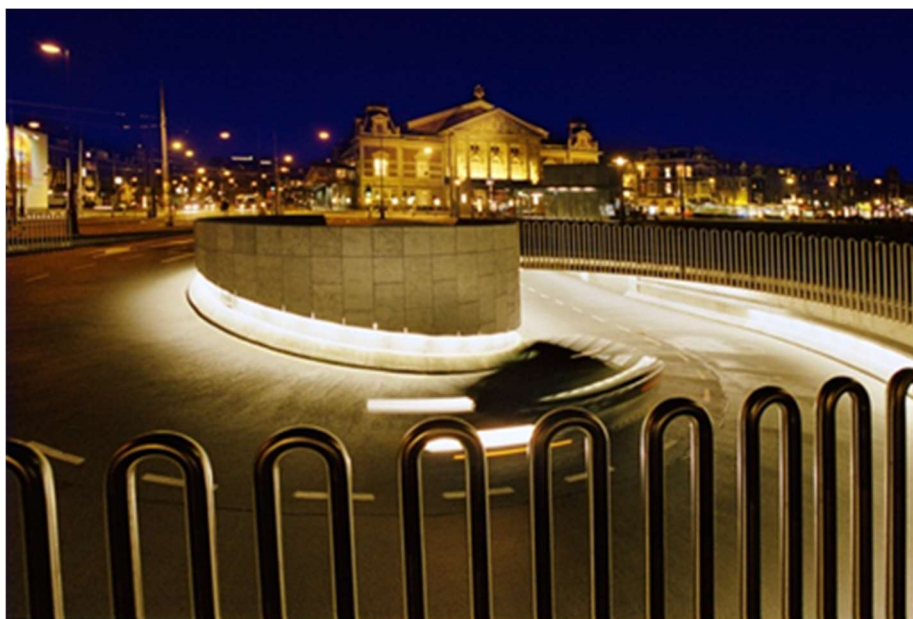
Les nouvelles organisations centralisées des fonctions supports au sein de Q-Park France et de Q-Park Groupe ont entraîné des changements sur la répartition des Missions de Direction et d'Assistances (**MDA**) qui sont reportées dans les Comptes Rendus Financiers (**CRF**).

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

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

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

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



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

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.

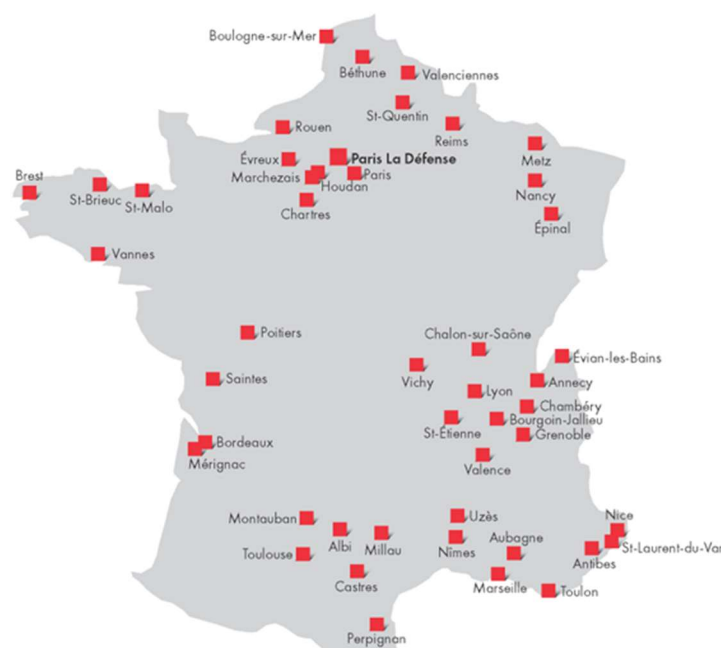
- | Présence dans 7 pays européens
- | 2nd acteur du marché européen
- | 3 460 parkings
- | 677 979 places de stationnement
- | 729,2 M€ de CA en 2022
- | Naissance du groupe en 1998
- | 2 066 collaborateurs
- | Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



I Q-Park France

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

- | Présence dans 70 villes
- | 254 parkings
- | 129 535 places de stationnement
- | 162,4 M€ de CA en 2022
- | Près de 60 000 abonnés
- | 420 collaborateurs (au siège et en régions)



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^{er} janvier 2024

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

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2022, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

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



Annexe M : La presse en parle

Janvier 2023 | Chalon-Sur-Saône

ACTU PRÈS DE CHEZ VOUS

CHALON-SUR-SAÔNE

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

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

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

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

« Le but, c'est de montrer la



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

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

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

« Cela fait vingt ans que la

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

« Les dernières cellules enco-

aux loyers

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

« Nous avons 26 dossiers

LES ACTIONS 2023

■ Un partenariat avec le réseau Zoom

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

■ Six temps forts dans l'année

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

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

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

■ Une réflexion pour les quais

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

■ Des nocturnes les vendredis ?

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

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



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

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

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

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

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

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

Janvier 2023 | Chambéry

ACTUALITÉS

TRAVAUX

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

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

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

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

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

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

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



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



... et après les travaux.

Janvier 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Février 2023 | Chambéry

CHAMBÉRY

CHAMBÉRY

La gare routière du parc du Verney relocalisée à la Cassine

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

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

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

rappeler le maire Thierry Repentin.

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

Un ensemble relocalisé à terme

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



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

a précisé Thierry Repentin, sans donner de date.

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

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

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

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

David MAGNAT

Février 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | CHRU de Nancy

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | Paris La Défense

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

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



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

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

16 participants pour 30 actifs

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

Avril 2023 | Chambéry

Cinq points à retenir sur le futur quartier de la Cassine

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

Des logements abordables

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

Le parc de verdure

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

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

Labellisé écoquartier ?

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

La nouvelle gare routière

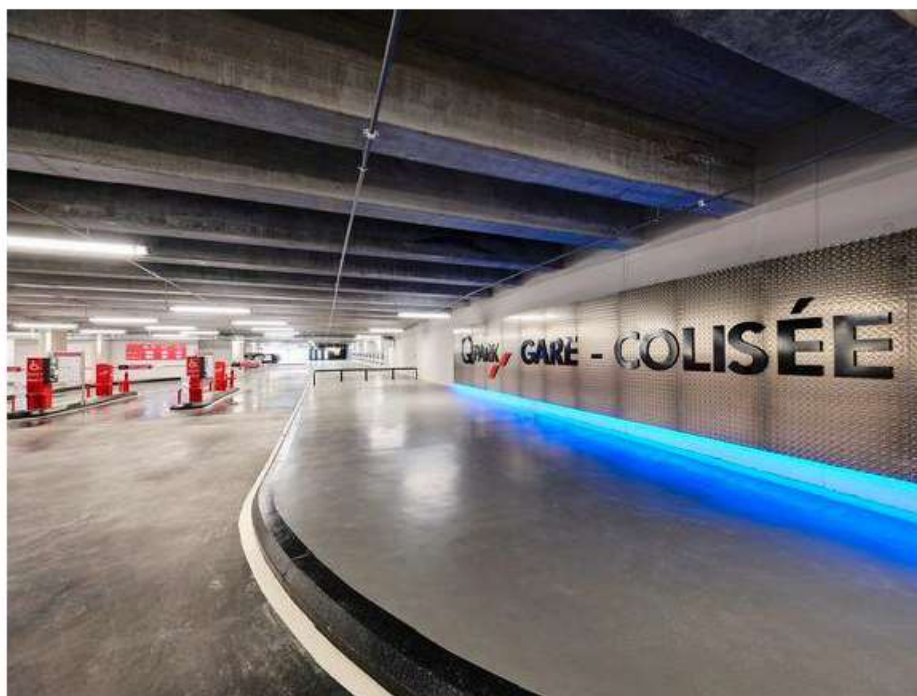
Annoncée par la Ville lors du conseil municipal du 30 janvier dernier, la gare routière actuellement au Verney sera entièrement relocalisée à la Cassine, au niveau de la pointe sud du chemin Cassine, et viendra compléter l'offre du parking Q-Park. Ce transfert doit notamment permettre un meilleur accueil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

L'échangeur maintenu

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

Avril 2023 | Chartres

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



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

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

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

Avril 2023 | Epinal

ÉPINAL

Le parking Saint-Michel en phase d'être agrandi

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

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

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



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

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

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

places supplémentaires.

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

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

Grégoire HALLINGER

Septembre 2023 | Toulon

Métropole

TOULON

Ces chantiers qui vont rythmer l'automne

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

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

Ceux qui se terminent

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

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

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



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

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

Ceux qui se poursuivent

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

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

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

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

Ceux qui commencent

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

passer de 90 000 m² à 100 000 m². Pour ce faire, la Métropole prévoit de détruire d'anciens bâtiments utilisés par les services municipaux et des associations, le long de l'Avenue de la victoire du 8 mai 1945. Et c'est par cette destruction (ainsi que le désamiantage) des édifices que tout va débuter. L'opération devrait prendre trois mois. Au premier trimestre 2024, il sera temps de s'attaquer à la voirie. Et enfin, entre septembre 2024 et mars 2025, la collectivité se penchera sur les espaces verts et l'aménagement à proprement dit du parc.

AMANDINE ROUSSEL
amrousseau@nicematia.fr

Octobre 2023 | Albi

ALBI

Forte hausse de la fréquentation des parkings payants en 2022

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

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

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

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



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

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

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

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

Le parking des Cordeliers est lui pour trente ans la concession

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

E.D.

Octobre 2023 | Chambéry

FOCUS

PARKING BELVÈDÈRE, ENTRE LA FONCTION ET LE GESTE ARTISTIQUE



Photo : Cyrille Weiner



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

Le parking, courbe et translucide

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

Octobre 2023 | Marseille

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

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

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

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

Label autopartage

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

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

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

Octobre 2023 | Paris La Défense

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

SYLVANIA

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



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

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

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

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

Octobre 2023 | Toulon

Un nouveau parking en ville-centre

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



Nouveau parking Zenith - Préfecture / Toulon

Décembre 2023 | Chartres

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

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



Décembre 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

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

PARC DE STATIONNEMENT CAPELLE

Rapport d'activité 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Gestion et exploitation d'un parc de stationnement : - gestion des places de stationnement, - gestion d'emplacements situés dans l'emprise du parc à caractère publicitaire et commercial.
Type du contrat	Concession
Prise d'effet	24 septembre 2015
Durée du contrat	10 ans à compter de l'ouverture au public du Centre commercial
Echéance	23 septembre 2025
Déléataire	Q-PARK FRANCE
Avenants	Avenant n°1 CM 29/09/2022 – intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité
Les services fournis	<p>L'ensemble du parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle horaire et abonnés, et télégérés de façon permanente par le centre de télégestion de Q Park situé dans la Drôme.</p> <p>Accueil/contacts clients (Equipe de trois personnes : un responsable centres de profit et deux agents d'exploitation) :</p> <p>7h00 à 20h00 le lundi, mercredi, jeudi et vendredi 7h00 à 17h00 le mardi 8h00 à 12h00 – 14h00 à 17h00 le samedi</p> <p>En dehors des heures de présence, le parking est géré par télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter aux clients une réponse adaptée (ouverture 24h/24).</p> <p><u>Missions</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - orienter et informer la clientèle, - assurer la sécurité des biens et des personnes, - 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 la clientèle <p>316 places sur 1 niveau, dont 2 places équipées de borne de recharge pour véhicule électrique, 7 places pour handicapés, 4 pour les 2 roues.</p>
Tarifcation 2023	<p><u>Période 1 (basse saison)</u> : du 1^{er} janvier au 31 mars – du 1^{er} octobre au 31 décembre</p> <p><u>Période 2 (haute saison)</u> : du 1^{er} avril au 30 septembre</p> <p>1 heure : 1,40 (1) / 1,70 € (2) 2 heures : 2,80 € (1) / 3,60 € (2) 3 heures : 4,30 € (1) / 5 € (2) 24 heures : 11,80 € (1) / 14,20 € (2) Ticket perdu : 11,80 € (1) / 14,20 € (2)</p> <p>Abonnements mensuels :</p> <p>Motos 7*24 mensuel : 34,70 € VL 7*24 mensuel : 67,8 € Bureau L-S mensuel : 49,6 € Bureau L-D mensuel : 54,80 €</p>

	Possibilités d'abonnements, de forfaits, de formules ou de cartes prépayées. Tarifs forfaits : 2 jours = 13 €, 7 jours = 38 €, 15 jours = 61 €, 1 mois = 73 €
Rémunération	Recettes horaires, abonnements et locations ; Recettes auprès des utilisateurs des emplacements publicitaires ; Autres recettes complémentaires. NB : la collectivité verse au délégataire la redevance devant être acquittée par la SAS DE LA MOITIE au titre de la convention de concession du 24 avril 2014 soit 120 000 € HT.
Redevances	<u>Redevance d'occupation du domaine public</u> : 30 000 € HT/an indexée soit 37 216,85 € en 2023. + rattrapage des indexations non perçues de 1 498,91 € pour 2020, 1 435,50 € pour 2021, 3 889,56 € pour 2022. <u>Redevance d'exploitation</u> : intéressement à 50% de la part de CA HT comprise entre 270 000 (indexé 2023 : 334 951.65 €, mais CA 2023 = 316 500 €) et 300 000 € HT et 70% de la part de CA HT supérieur à 300 000 € HT indexé, soit 0 € pour 2023.
Indexation tarifs et redevances	Formule indexation (contrat -article 27) $Kn = 0,15 + [0,55 \text{ ICHT-rev-TS} / \text{ICHT-rev-TS}_0] + 0,30 \text{ EBIQ}_n / \text{EBIQ}_0$ Les tarifs sont actualisés le 1 ^{er} avril de chaque année.
Travaux à la charge du concessionnaire	Travaux initiaux dès la mise à disposition du parking, Travaux d'entretien et de réparation, Travaux de renouvellement : 47 000 € HT pour la durée du contrat Les travaux de mise aux normes, mise en conformité sont à la charge de la Collectivité ainsi que les travaux d'extension.

BILAN ADMINISTRATIF 2023

BILAN EXERCICE 2023	<p>En 2023, les principaux faits marquants ont été :</p> <p>Les travaux de modification des deux sorties VL « Côté Rajol » en une entrée et une sortie à la suite de modifications de circulations sur les voies extérieures du parking.</p> <p><u>Faits techniques marquants pour 2023 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisition de matériel de péage Scheidt And Bachmann : 2 caisses automatiques avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR, d'une caisse manuelle, 3 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR, un lecteur piéton au niveau des accès du Centre Commercial, - Acquisition d'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 <p><u>Faits financiers marquants pour 2023 :</u></p> <p>Le chiffre d'affaires global évolue de 8% par rapport à l'exercice 2022, principalement au niveau des recettes abonnés (+20%) et des recettes horaires (+6%) à la suite de la hausse de la fréquentation mais aussi de l'évolution de la durée de stationnement.</p> <p>En 2023, la fréquentation horaire est en hausse de 5 % avec une hausse de 13 % du chiffre d'affaires horaires lié à la hausse du ticket moyen de l'ordre de 9%.</p> <p>Le chiffre d'affaires assimilés est équivalent, stable.</p> <p>Au global le chiffre d'affaires horaires et assimilés est en hausse de 6%.</p> <p>Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés pour le parc est en augmentation de 8% soit 9 clients en valeur par rapport à décembre 2022.</p>
---------------------	--

	<p>Le nombre d'abonnés 2023 est supérieur ou égal à 2022 tout au long de l'année. Le chiffre d'affaires abonné évolue donc de 20% par rapport à 2022.</p> <p>On constate une évolution au niveau du poste autres taxes diverses qu'on n'avait pas en 2022, il s'agit d'une redevance de diffusion musicale suite à la mise en place d'une sonorisation commerciale au sein de l'ouvrage. Le poste électricité subit une hausse de 112% suite à l'envolée du prix d'achat du KWH. De même, le poste téléphone connaît une très forte hausse suite à l'installation de nos nouveaux équipements de télécommunication informatique et la prestation d'un nouveau fournisseur internet au cours de l'année. Le poste amortissement des biens est en forte hausse de 24% soit 9.2k de de plus par rapport à 2022. Au final, le résultat d'exploitation est de -10.8% soit -11.4K€ par rapport à 2022 et le résultat net est de - 10.9% soit -8.5K€ par rapport à 2022. Le résultat net de l'exercice de 69,4K€.</p> <p>Au titre de l'année 2023, Q Park a investi 18K€. Le gros investissement 2023 concerne le système pass qui permet de proposer de la réservation en ligne, de connecter le parking à l'ensemble des usagers, et de proposer aux abonnés des services de gestion dématérialisés de leur abonnement.</p>
<p>QUALITE DU SERVICE</p>	<p>L'administration du questionnaire de satisfaction s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'un jeu concours de juillet 2023 à janvier 2024. Les clients (40 réponses) attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 8.8/10. 88% donnent une note supérieure ou égale à 8. Toutefois, concernant le contact avec le personnel via le service client au téléphone, aucun client ne donne de note supérieure à 8, les notes moyennes oscillent entre 4 et 5,8. Les clients parking attribuent 25% de notes supérieures à 8. Les clients sont sensibles à l'éclairage du site et attribuent une note de 9/10 sur cet item. Les notes concernant les installations sont globalement satisfaisantes. Globalement, le niveau de satisfaction de la clientèle est jugé satisfaisant, 82% des personnes interrogées recommandent le parking Capelle.</p>

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 (en K€)

	2022	2023
RECETTES		
Recettes horaires	243,2	256,9
Recettes abonnés	49,7	59,5
Autres		
TOTAL RECETTES	292,9	316,5
DEPENSES		
Coût main d'œuvre directe	36,2	40,4
Impôts et taxes	8,4	7,8
Eau et énergie	-19,5	-9,2
Fournitures de parking/voirie	-1,6	-1,8
Entretien de l'ouvrage	-2,0	-0,7
Maintenance des équipements de parking	-16,7	-17,9
Téléphone	-2,3	-7,3
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,2	-8,5
Assurance parking	-2,5	-3,6
Coût de la gestion de l'argent	-2,1	-2,2
Coût du marketing opérationnel	-0,2	-0,4
Charges administratives d'exploitation	-3,3	-2,7
Support informatique exploitation	-10,6	-13,7
Autres charges directe exploitation et transfert de charges exploitation	0,2	-1,0
TOTAL CHARGES DIRECTES DE PRODUCTION	-103,2	-127,7
TOTAL LOYERS ET REDEVANCES	-30,0	-30,0
TOTAL CHARGES INDIRECTES	-46,1	-47,4
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-149,4	-175,0
Total amortissements	-38,8	-48,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	104,8	93,4
Impôts sur les sociétés	26,9	24
RESULTAT NET COMPTABLE	77,9	69,4

MILLAU

Parking La Capelle



VILLE DE
Millau

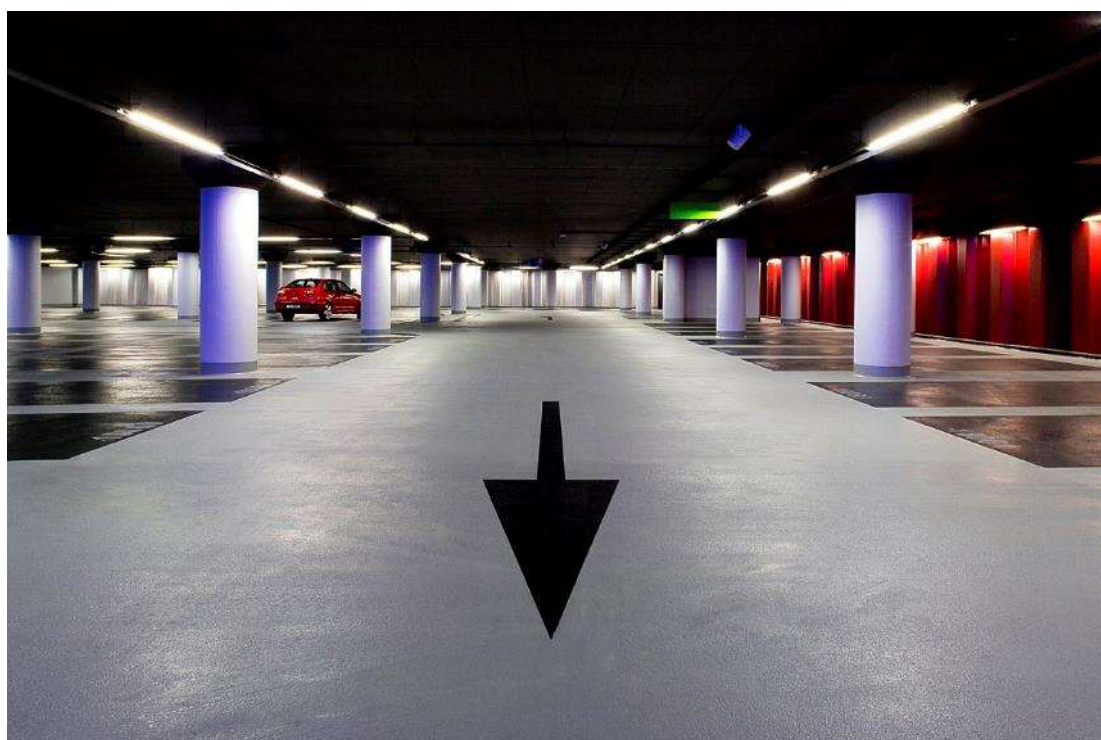
Table des matières

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.....	5
1.3 Composition des équipes.....	5
1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation.....	5
1.3.2 Organisation.....	6
1.3.3 Formation	7
2 Compte-rendu clients-services	8
2.1 Enquête de satisfaction	8
2.1.1 Satisfaction globale	9
2.1.2 Satisfaction - Installations dans le parking	9
2.1.3 Satisfaction - Signalétique et équipements.....	10
2.1.4 Satisfaction - Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité	11
2.1.5 Satisfaction - Contact avec le personnel.....	11
2.2 Démarche QSE.....	13
2.3 Communication & actions commerciales 2023.....	15
2.3.1 Q-Park France 2023 en bref.....	15
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	22
2.3.3 Marketing et communication locale	26
2.4 Services Q-Park	27
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
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité	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.....	34
4.3 Compte de résultats.....	40
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	43
5 Annexes	44

Préambule

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

Ce contrat fait l'objet d'une convention entre le Centre Commercial « 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

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat : 10 ans

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
La Capelle	E	315	1	Mixte	2015

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

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

L'ensemble du parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle horaire et abonnés, et télégérés de façon permanente par notre centre de télégestion situé dans la Drôme.

Ce dernier reçoit et traite l'intégralité des appels ainsi que les remontées d'alarmes techniques en temps réel.

A ce titre, il assure notamment la sécurité des biens et personnes dans le respect de la réglementation en vigueur.

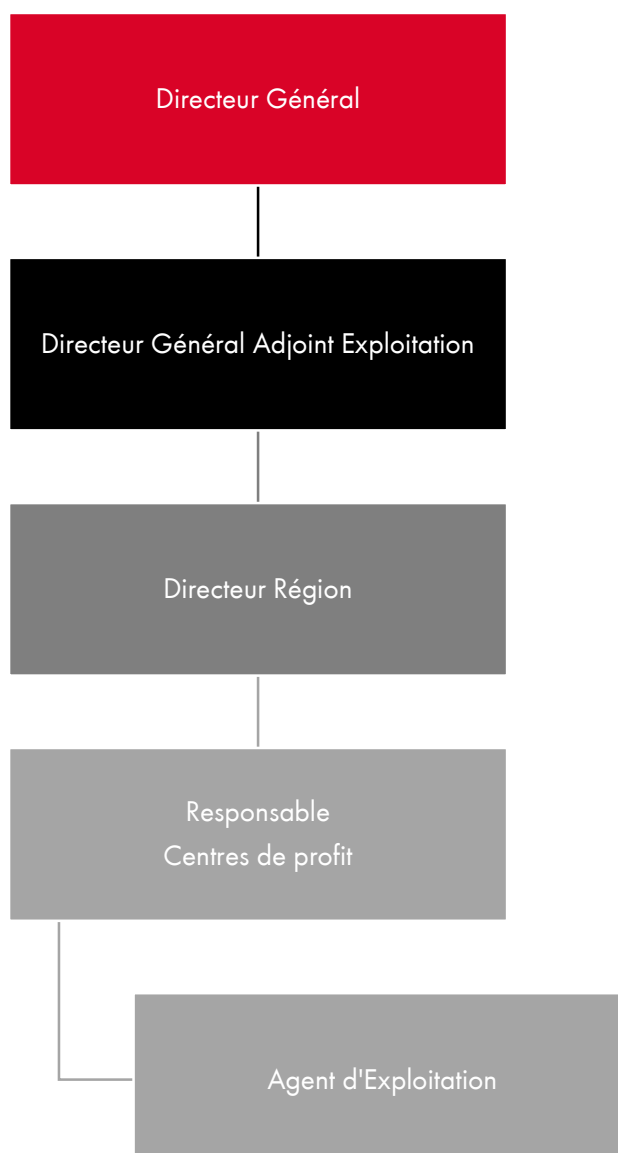
Ainsi il déclenche l'intervention des secours ou d'une astreinte formée pour intervenir et assurer la sécurité des biens et des personnes aussi souvent que nécessaire.

1.2 Faits marquants de l'exercice

- I En 2023, les principaux faits marquants ont été :
 - I Travaux de modification des deux sortie VL « Côté Rajol » en une entrée et une sortie suite à des modifications de circulations sur les voies extérieures du parking.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

I L'équipe du parc est constituée de :

I Responsable Centres de profit :

Il est responsable du travail des agents d'exploitation.

Il assure le suivi administratif et financier de l'exploitation, le suivi contractuel avec la Collectivité et le développement commercial. Il est l'interlocuteur privilégié de la Ville.

I Agent d'Exploitation :

L'agent d'exploitation a pour mission de garantir l'accueil, la propreté, ainsi que le bon fonctionnement des parcs en toutes circonstances.

Il est formé à pratiquer une maintenance de premier niveau sur le matériel des parcs et à anticiper les risques pour la sécurité des biens et personnes. Il veille également à l'entretien et le nettoyage de l'ouvrage.

Cette organisation locale est complétée par la liaison permanente avec le Centre de Contact Technique Q-Park, basé dans la Drôme.

Celui-ci réceptionne les appels du parc 24h/24 et 7j/7 et reçoit en temps réel les reports d'alarmes. Il peut notamment commander le matériel de péage à distance et gérer des sujets spécifiques avec les clients, en particulier les abonnés.

En cas d'intervention physique nécessaire en dehors des heures de présence de personnel, nous faisons appel à une astreinte formée pour intervenir sur les équipements.

1.3.3 Formation

Les formations proposées par le Groupe Q-Park France ont pour objectif 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.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs.

Ainsi, 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 Manœuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intacte ces connaissances.

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.

I Formation effectuées sur l'année 2023:

Formations dispensées	Nbre d'heures	Collaborateur Q-Park
Habilitation Electrique	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
SST	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Geste et posture	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Securite Incendie PS	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah

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, signalétiques intérieures et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

L'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'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 technologie, la mobilité et le bien-être : vélos, ordinateurs portables, casque audio Bluetooth, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, box découverte, clé USB, machine à café Senseo etc.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juillet 2023 - Janvier 2024
Nombre de clients interrogés	40

GRAND JEU CONCOURS
VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

TENTEZ DE GAGNER DE NOMBREUX CADEAUX !
Ordinateur Macbook Air - Apple / Airpods pro - Apple / Casque bluetooth audio Apple
Vélo / Smartbox / Machine à café senseo / Tablet / Réductions sur q-park.fr

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez vous sur 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 Quality in parking

* Jeu concours organisé du 10/07/2023 au 14/02/2024, accessible sur www.q-park.fr/jeu-concours, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de règlement déposées en regard à la date au sein des 05/02/2024 par Messrs de Justice. Société organisatrice, Q-Park France Service, SASU, au capital de 2 772 000 €, 1 rue Jacques-Henri Lortie, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 093. Tirage au sort sous surveillance.

Le Jeu dans le Jeu,

CONTEXTE

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

OBJECTIF

Obtenir le plus possible de participations des clients horaires.

DUREE DU CHALLENGE

2 mois, début au 1^{er} novembre, fin au 31 décembre 2023.



TENTEZ VOTRE CHANCE !

En participant à notre grand jeu-concours !

2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8.8/10**. 88% donnent une note supérieure ou égale à 8 : 67% des clients résa.

	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	8,8	88%	8,9	89%			8,3	67%

2.1.2 Satisfaction – Installations dans le parking

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de l'éclairage	9	88%	9	89%			8,7	67%
L'ambiance sonore	8,7	85%	8,8	84%			8,3	100%
L'ambiance générale rassurante	8,7	85%	8,7	84%			9	100%
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,5	80%	8,5	78%			8,7	100%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	8,6	78%	8,6	76%			8,7	100%
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,4	75%	8,4	73%			9	100%
La facilité à trouver le parking	8,4	72%	8,4	73%			8,7	67%
La propreté aux abords du parking	8,1	72%	8,1	70%			8,7	100%

Les clients sont sensibles à l'éclairage du site, et attribuent une note de 9/10 sur cet item.

Sur l'ensemble des items, les notes concernant les installations sont globalement satisfaisantes.

2.1.3 Satisfaction – Signalétique et équipements

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
Le lecteur de votre badge d'accès								
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste								
La facilité à trouver une place	8,6	85%	8,5	84%			9,7	100%
La signalisation des niveaux du parking	8,3	80%	8,2	78%			9,3	100%
La praticité pour se garer sur une place (peu de manœuvres)	8,2	72%	8,1	73%			9	67%
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,2	70%	8,1	68%			9	100%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	8	72%	8,4	75%			3,3	33%
Le fonctionnement des bornes d'appel (au niveau des caisses, accès piétons)	8	69%	8,3	72%			5	33%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes (au niveau des caisses, bornes entrée/sortie, accès piétons)	7,8	73%	8,1	77%			5	33%
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / de votre plaque d'immatriculation	0	0%					0	0%



2.1.4 Satisfaction – Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité

Encaissement, paiement et tarifs

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)								
Les moyens de paiement possible (carte bancaire, Total GR, espèces, Télépéage, paiement sans contact...)	8,9	84%	8,9	84%				
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	8,4	82%	8,6	84%			5	50%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	7,4	52%	7,6	54%			5,3	33%

Sécurité

	Votre parking		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	8,8	90%	8,8	89%			9	100%
Des espaces bien éclairés	8,8	85%	8,8	84%			9,3	100%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8,4	80%	8,4	78%			9	100%

2.1.5 Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de la réponse	5,8	25%	8	50%			3,5	0%
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	4,8	25%	6	50%			3,5	0%
La résolution de votre demande	4,5	25%	8	50%			1	0%
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	4	25%	7	50%			1	0%

Via Internet (mails)

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La résolution de votre demande	9	100%	9	100%				
La qualité de la réponse (détaillée)	8,5	100%	8,5	100%				
La rapidité de la réponse	8	50%	8	50%				

Via les bornes

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La facilité de compréhension de la réponse	7,9	80%	8,6	86%			6,3	67%
La qualité de la réponse	7,8	80%	8,4	86%			6,3	67%
La qualité d'écoute	7,4	78%	8,2	83%			6	67%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,4	70%	8,4	86%			5	33%
La résolution de votre demande	7,1	70%	8,3	86%			4,3	33%

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de la réponse	5,8	25%	8	50%			3,5	0%
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	4,8	25%	6	50%			3,5	0%
La résolution de votre demande	4,5	25%	8	50%			1	0%
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	4	25%	7	50%			1	0%

Via Internet (mails)

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La résolution de votre demande	9	100%	9	100%				
La qualité de la réponse (détaillée)	8,5	100%	8,5	100%				
La rapidité de la réponse	8	50%	8	50%				

Conclusion

Le niveau de satisfaction global de notre clientèle est satisfaisant. Ainsi 82% des personnes interrogées recommandent leur parking.

	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	8,6	82%	8,9	86%			5,3	33%

2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

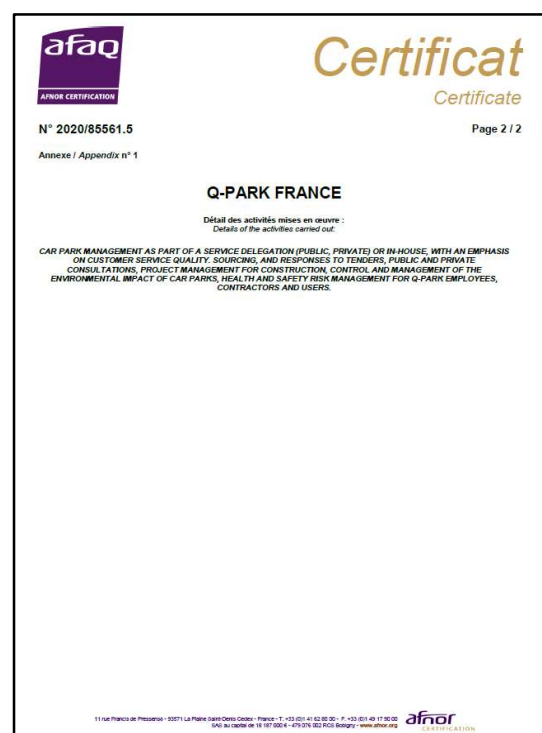
La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et 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. Basé sur une approche processus structurée, il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègrent :

- | 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 2023 par des audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre l'implication 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 le 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.



2.3 Communication & actions commerciales 2023

2.3.1 Q-Park France 2023 en bref

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

I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

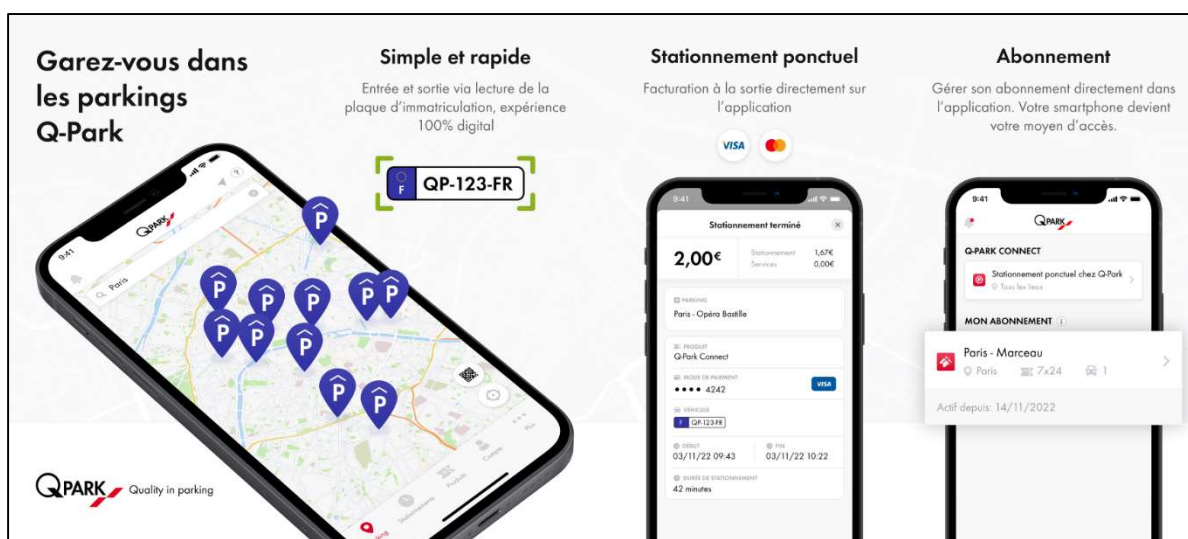
I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

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

I L'application mobile Q-Park

Fin 2022 Q-Park a lancé son application mobile, grâce à elle le tout nouveau service **Q-Park Connect**.

Q-Park Connect est un service 100% digital. L'utilisateur, après avoir renseigné son véhicule et un moyen de paiement via l'application, peut ainsi entrer et sortir des parkings où le service est éligible au même tarif que le tarif horaire.



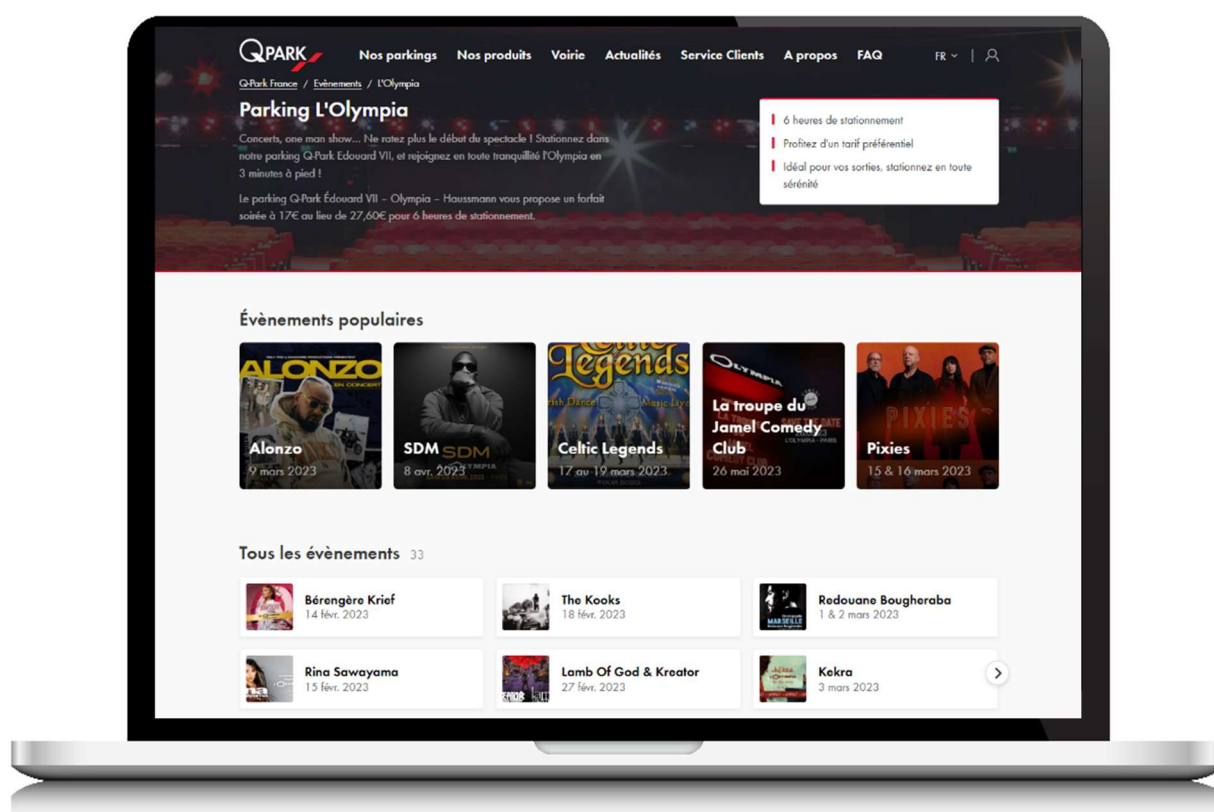
I Les services digitaux en développement constant

I Des nouveautés pour les abonnés

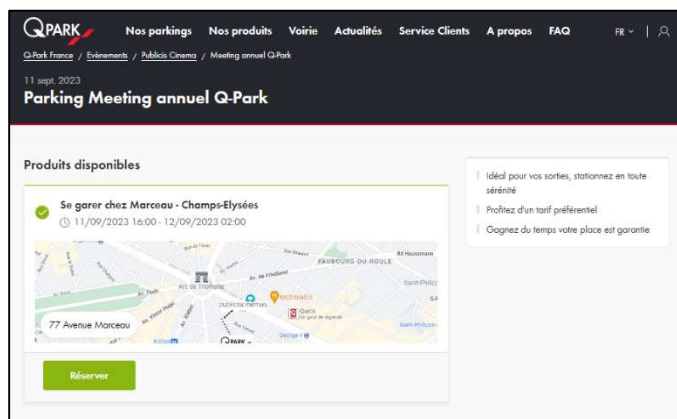
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer.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

I Les événements

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

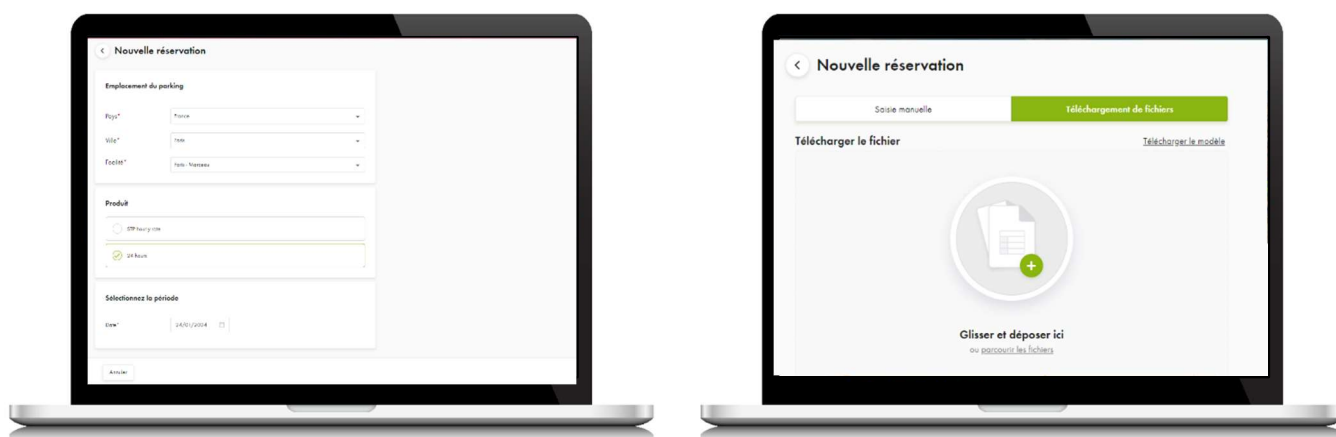


L'événement privé est une nouveauté pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



I Visitor parking

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



I Optimisations Q-Park.fr

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

I Le site internet fait des heureux

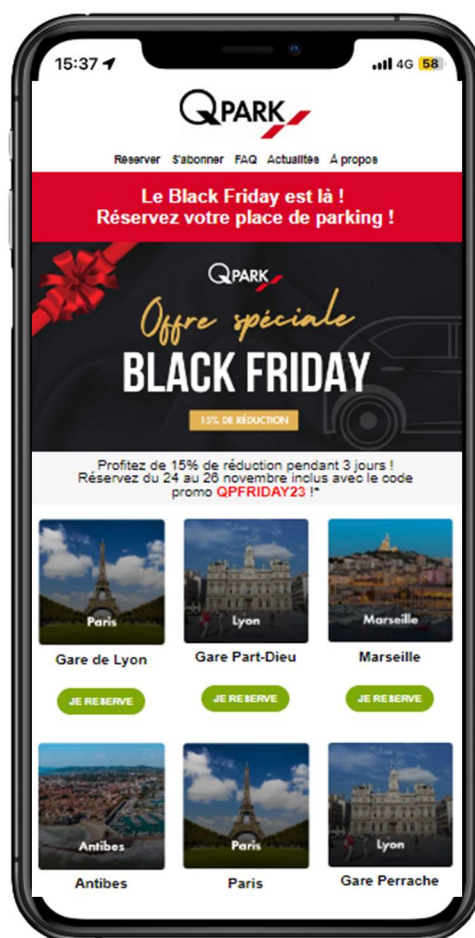
I Offres tarifaires

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

I Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

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



I Les partenariats

Fnac Spectacle

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

Petit Futé

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

Mappy

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

Parclick

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

I Q-Park Développement

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

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

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

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

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



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2023

Pratique, facile... et rapide !

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

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

www.q-park.fr Quality in parking

PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !

RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR parkingsparisladefense.fr

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

parkingsparisladefense.fr

Les Parkings de Paris La Défense avec

Découvrez parkingsparisladefense.fr !

LES AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :

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

Service Clients Q-Park
Agence Parking Centre Grande Arche
Par tél. au 01.47.78.16.52
parkings.parisladefense@q-park.fr



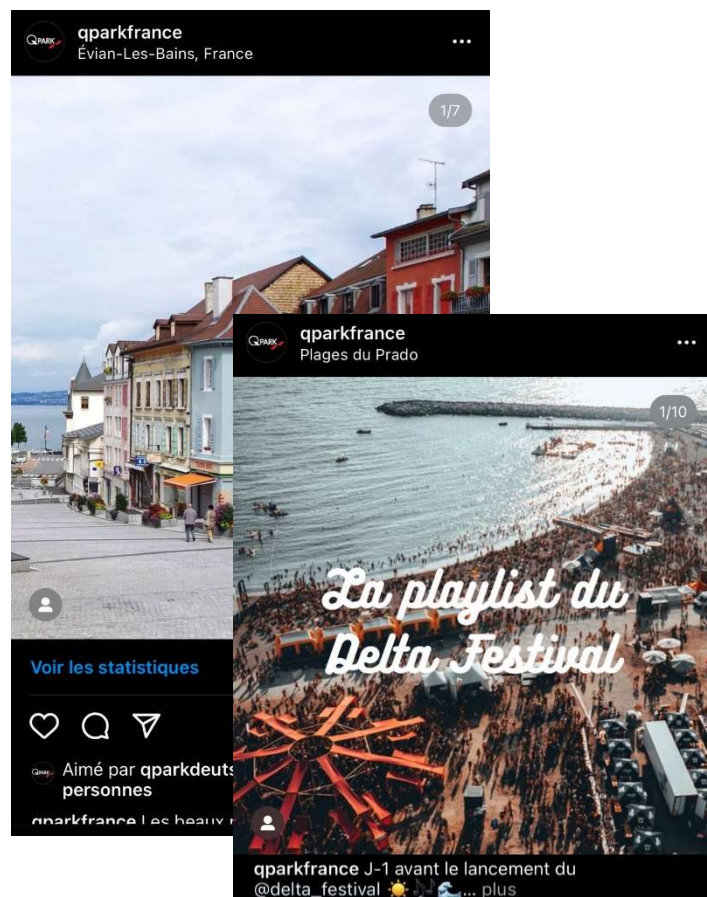
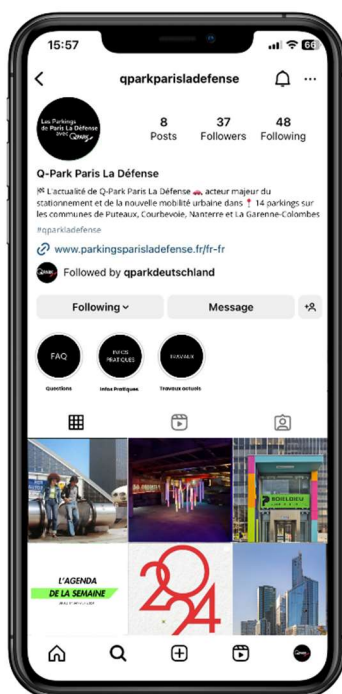
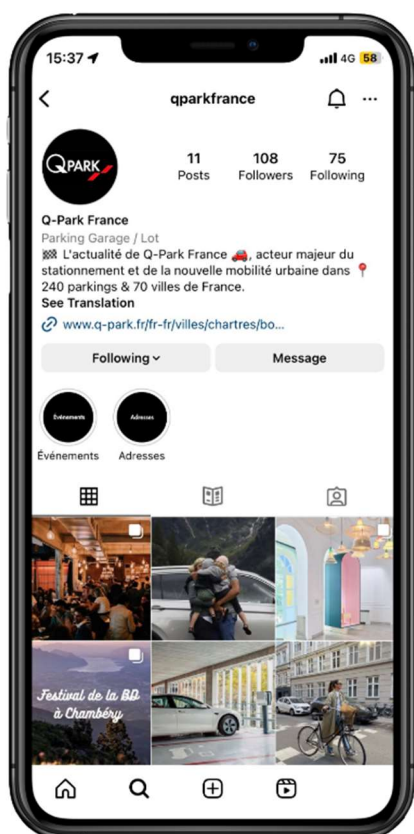
I Développement de notre empreinte digitale

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

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

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

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



Participation au Salon des Maires 2023

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

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



I Célébration des 25 ans de Q-Park

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



2.3.3 Marketing et communication locale

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hotel La Capelle	7 Place de la Capelle	Pass Hotel ou Titre congrès
Club des supporters du rugby	8 rue du Rajol 12100 MILLAU	Chèque parking 6h offert par le partenaire à sa clientèle participant au Quine organisé par l'association

2.4 Services Q-Park

I Services Q-Park disponibles



I En complément nous proposons gratuitement à notre clientèle :

I Prêt de Parapluie



2.5 Gestion des réclamations

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

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 email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : 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.

En 2023 nous avons reçu 1 réclamation sur le parking concernant les sujets suivants :

- | Suite à la mise à la modification des sorties « Côté Rajol » en une entrée et une sortie



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
- | 3 bornes d'entrée
- | 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- | 1 lecteur piéton 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 Travaux & entretiens

Lots	Sociétés	Interventions
Contrôle d'accès	Copas systems	25/05 Maintenance Préventive 24/10 Maintenance Préventive
Matériel de péage	Scheidt & Bachmann	11/03 Maintenance Préventive 13/06 Mise en place Pass conformité 30/08 Maintenance Préventive
Extincteurs	ROT/ADI	07/02 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis	21/04 Maintenance préventive 15/11 Maintenance préventive
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau veritas	30/03 Vérification du matériel incendie 02/11 Vérification des installations électriques
Détection CO/NO	ADS	07/12 Vérifications de la centrale et capteur
Portes coupe feu	KONE	13/09 Vérification et maintenance préventive
Entretien des extractions/ventilations	Amperis	21/04 Maintenance préventive
Système de Sécurité Incendie	Ampéris	05/05 Vérification du SSI 16/07 Installation panneau « Entrée interdite » côté rajol 09/08 Mise en service panneau « Entrée interdite » côté rajol 29/11 Vérification du SSI



3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Portes coupe feux	Kone
Portails automatiques	Copas System
Contrôle d'accès	Scheidt and bachmann
Extincteurs	Rot/Adi
Electricité - climatisation - éclairage	Amperis/Idex
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/NO Contrôle de gaz	Analyse Détection Sécurité
Système de Sécurité Incendie	Ampéris

3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

Les produits d'entretien utilisés pour le nettoyage du parking sont stockés dans des bacs de rétention afin de prévenir les conséquences d'une fuite.

Le nettoyage du séparateur hydrocarbure est réalisé annuellement dans le cadre de la maintenance de la station de relevage et les boues hydrocarburés sont évacuées dans un centre de retraitement avec le traçabilité d'un bordereau de suivi de déchet.

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à jour et fait l'objet d'une révision annuelle.

Le personnel est à jour de ses visites médicales et un « livret de sécurité » a été remis à chaque collaborateur. Il s'agit d'un support rappelant les risques et les consignes de sécurité à mettre en œuvre au quotidien. Celui-ci est revu chaque année au cours d'une réunion d'équipe.

Par ailleurs depuis deux ans Q-Park a mis en place des causeries sécurité trimestriel pour sensibiliser les collaborateurs aux risques « métier », favoriser les échanges, et identifier pour traiter des situations pouvant présenter des risques tant pour nos collaborateurs que nos clients.

Les premiers résultats obtenus sont encourageants grâce à l'implication de nos collaborateurs. Nous en sommes particulièrement fier

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	Prix Basse saison	Prix Haute saison
1 heure	1.40 €	1.70 €
2 heures	2.80 €	3.60 €
3 heures	4.30 €	5.00 €
24 heures	11.80 €	14.20 €
Ticket perdu	11.80 €	14.20 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Moto	34.70 €
7x24 Mensuel VL	67.80 €
Bureau L - S Mensuel	49.60 €
Bureau L - D Mensuel	54.80 €

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

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	13 €
7 jours	38 €
15 jours	61 €
1 mois	73 €

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€	2022	2023	Evolution
Recettes horaires & assimilées	243,2	256,9	6%
Recettes abonnés	49,7	59,5	20%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,2	0,0	-77%
Total Chiffre d'affaires	293,1	316,5	8%

Nous constatons en 2023 une augmentation du chiffre d'affaires global de l'ordre de + 8 %.

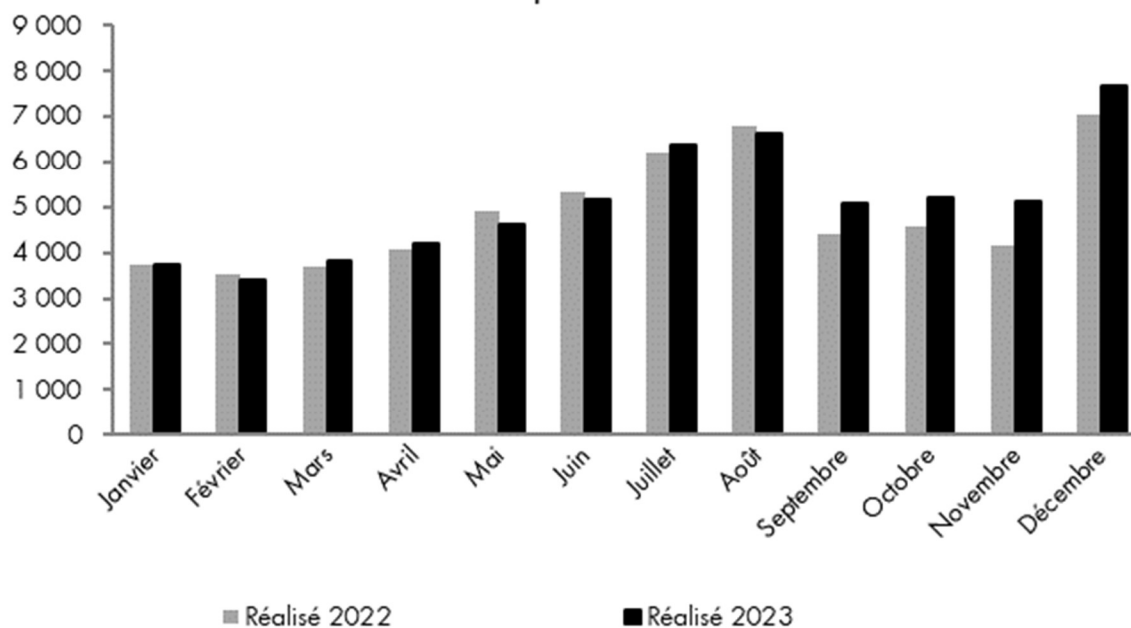
Dans le détail les recettes « horaires & assimilées » affichent en 2023 une hausse de 6 % par rapport à l'exercice précédent et les recettes « abonnés » en hausse de 20%.

4.2.2 Analyse détaillée des recettes

I Recettes horaires Parc La Capelle

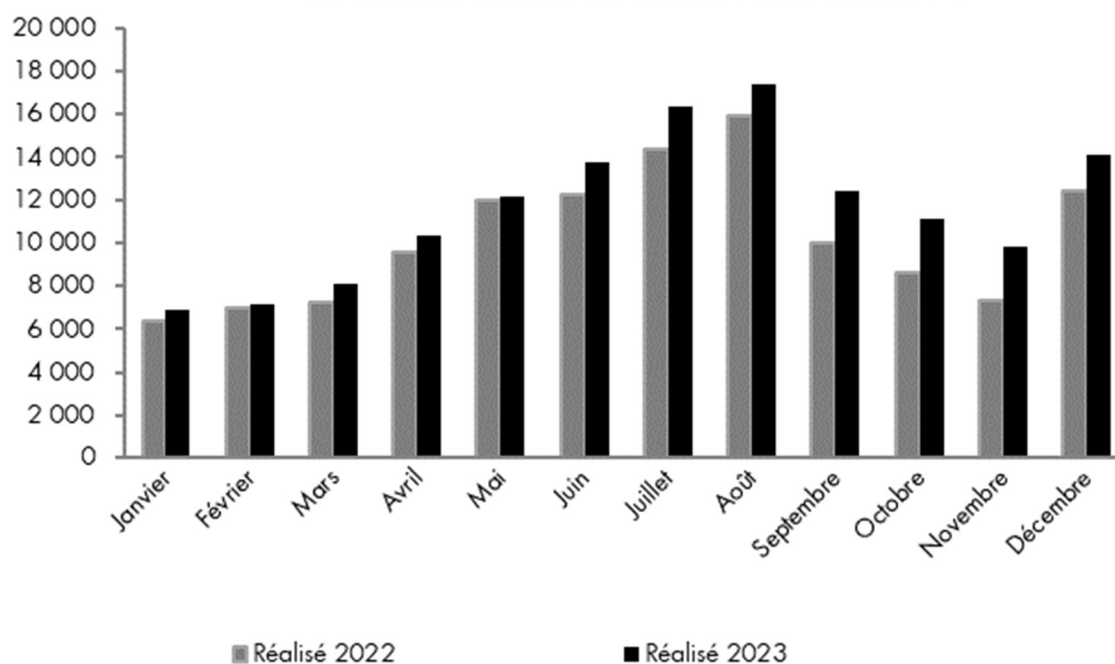
Fréquentation	2022	2023	Evolution
Janvier	3 731	3 740	9
Février	3 541	3 414	-127
Mars	3 683	3 816	133
Avril	4 072	4 193	121
Mai	4 889	4 623	-266
Juin	5 330	5 170	-160
Juillet	6 195	6 389	194
Août	6 788	6 613	-175
Septembre	4 399	5 096	697
Octobre	4 574	5 194	620
Novembre	4 136	5 106	970
Décembre	7 046	7 669	623
Total	58 384	61 023	2 639

Evolution Fréquentation

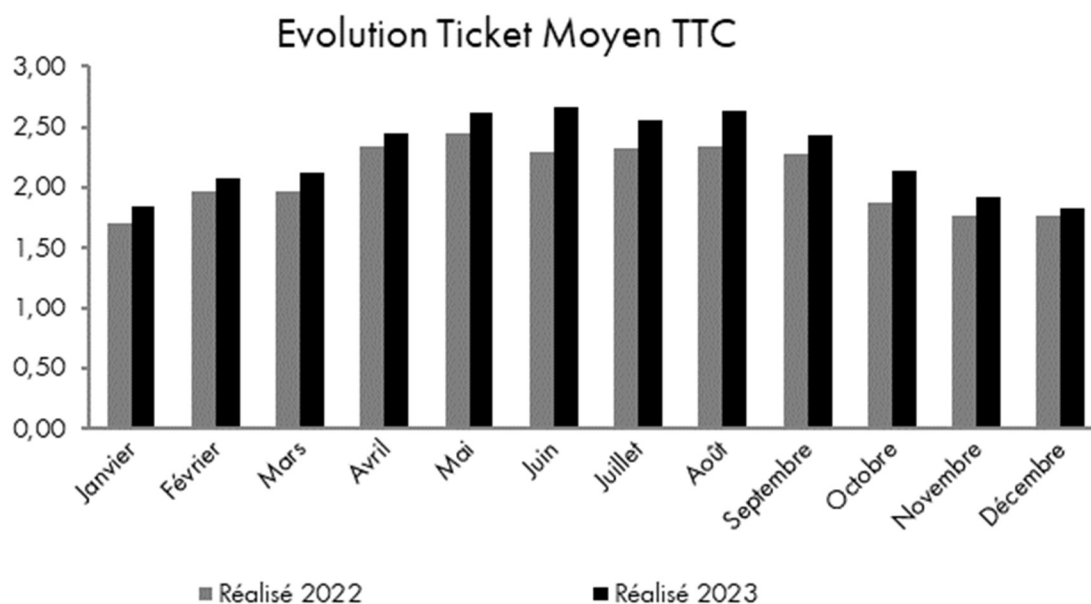


Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	6 347	6 882	535
Février	6 982	7 112	129
Mars	7 227	8 132	904
Avril	9 547	10 298	751
Mai	11 965	12 140	175
Juin	12 231	13 770	1 539
Juillet	14 365	16 328	1 963
Août	15 906	17 426	1 521
Septembre	10 022	12 387	2 365
Octobre	8 604	11 091	2 486
Novembre	7 331	9 817	2 486
Décembre	12 411	14 083	1 672
Total	122 938	139 464	16 527

Evolution Chiffre d'Affaires Horaires TTC



Ticket moyen TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	1.70	1.84	0.14
Février	1.97	2.08	0.11
Mars	1.96	2.13	0.17
Avril	2.34	2.46	0.11
Mai	2.45	2.63	0.18
Juin	2.29	2.66	0.37
Juillet	2.32	2.56	0.24
Août	2.34	2.64	0.29
Septembre	2.28	2.43	0.15
Octobre	1.88	2.14	0.25
Novembre	1.77	1.92	0.15
Décembre	1.76	1.84	0.07
Total	2.11	2.29	0.18



Analyse CA Horaires € TTC	2022	2023	Evolution
Fréquentation	58 384	61 023	5%
Ticket moyen TTC en €	2,11	2,29	9%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	122 938	139 464	13%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	168 927	168 853	0%
Total CA horaires et assimilés	291 865	308 317	6%

L'analyse détaillée qui précède permet de constater qu'en 2023, la fréquentation horaire est en hausse de 5 % avec une hausse de 13 % du Chiffre d'affaires lié à la hausse du ticket moyen de l'ordre de 9%.

Le chiffre d'affaires assimilés est équivalent.

Au global nous enregistrons un chiffre d'affaires en hausse de 6%



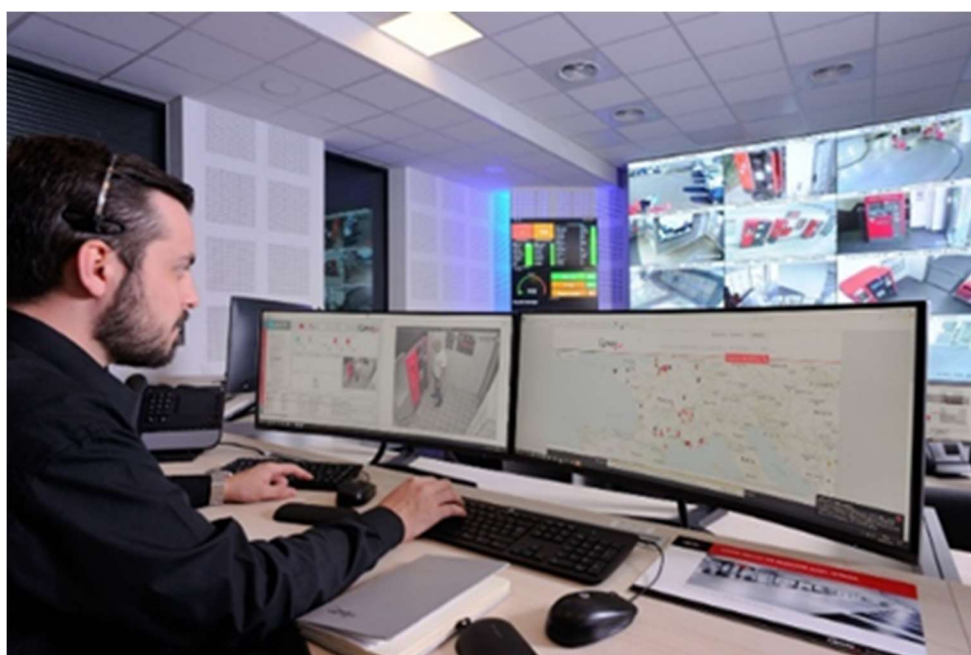
I Recettes abonnés Parc La Capelle

Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	102	114	12
Février	102	112	10
Mars	106	111	5
Avril	108	108	1
Mai	104	111	7
Juin	106	112	7
Juillet	106	115	8
Août	105	113	8
Septembre	105	115	10
Octobre	109	117	8
Novembre	108	120	12
Décembre	113	121	9
Total	1 274	1 369	95

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	4 758	5 940	1 182
Février	4 757	5 837	1 080
Mars	4 944	5 704	760
Avril	5 038	5 618	579
Mai	4 849	5 805	957
Juin	4 962	5 881	919
Juillet	4 995	5 995	1 000
Août	4 932	5 907	975
Septembre	4 923	5 977	1 054
Octobre	5 130	6 127	997
Novembre	5 073	6 283	1 210
Décembre	5 247	6 341	1 094
Total	59 608	71 415	11 807

Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés pour le parc est en augmentation de 8% soit 9 clients en valeur par rapport à décembre 2022. Nous observons que le nombre d'abonnés 2023 est supérieur ou égal à 2022 tout au long de l'année.

Le chiffre d'affaire abonné évolue donc de 20% par rapport à N-1.



4.3 Compte de résultats

	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2023	2022	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	256,9	243,2	13,7	5,6%
Recettes abonnés	59,5	49,7	9,8	19,8%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	0,0	0,0	0,0	100,0%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	316,5	292,9	23,6	8,0%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-36,4	-32,3	-4,1	12,8%
Personnel intérimaire				
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel		-0,2	0,2	-100,0%
Supports opérationnels	-4,0	-3,8	-0,2	5,0%
Coût main d'œuvre directe	-40,4	-36,2	-4,2	11,5%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaf)	-6,4	-8,0	1,7	-20,6%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,4	-0,4	0,0	-6,3%
Autres taxes diverses	-1,1		-1,1	
Impôts et Taxes	-7,8	-8,4	0,6	-7,4%
Eau & énergie	-19,5	-9,2	-10,3	111,7%
Fournitures de parking/voirie	-1,8	-1,6	-0,2	15,0%
Entretien de l'ouvrage	-0,7	-2,0	1,2	-63,0%
Maintenance des équipements de parking	-17,9	-16,7	-1,2	7,0%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-7,3	-2,3	-5,0	NS
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,5	-8,2	-0,3	4,1%
Assurance parking	-3,6	-2,5	-1,1	44,4%
Coût de la gestion de l'argent	-2,2	-2,1	-0,1	6,0%
Coût du marketing opérationnel	-0,4	-0,2	-0,1	52,5%
Coût des véhicules d'exploitation				
Frais de voyages & mission/réception		-0,0	0,0	-100,0%
Charges administratives d'exploitation	-2,7	-3,3	0,6	-17,8%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-13,7	-10,6	-3,2	29,9%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,0	0,2	-1,2	NS
Total charges directes de production	-127,7	-103,2	-24,4	23,7%

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	-0,5	-0,6	0,0	-6,4%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-16,8	-15,5	-1,3	8,2%
Total charges indirectes	-47,4	-46,1	-1,2	2,7%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-175,0	-149,4	-25,7	17,2%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	141,4	143,6	-2,1	-1,5%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-48,0	-38,8	-9,2	23,8%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-48,0	-38,8	-9,2	23,8%
RESULTAT D'EXPLOITATION	93,4	104,8	-11,4	-10,8%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
RESULTAT EXCEPTIONNEL				
Impôts sur les sociétés	-24,0	-26,9	2,9	-10,7%
RESULTAT NET COMPTABLE	69,4	77,9	-8,5	-10,9%

Commentaires :

Le chiffre d'affaires évolue de 8% vs 2022, principalement au niveau des recettes abonnés (+20%) et des recettes horaires suite à la hausse de la fréquentation et aussi à l'évolution de la durée de stationnement.

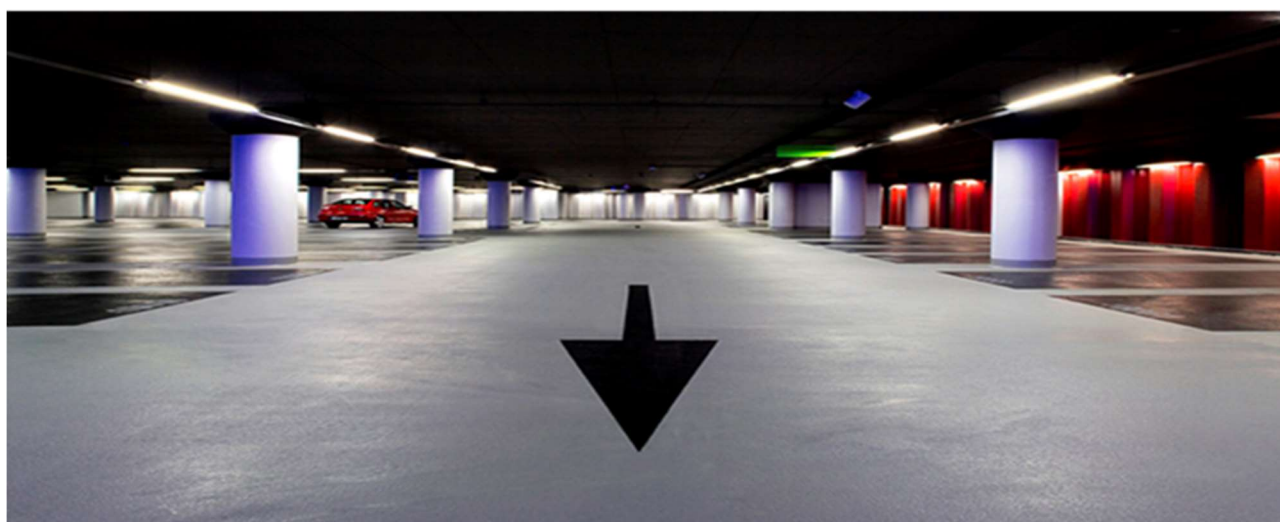
On constate une évolution au niveau du poste autres taxes diverses qu'on avait pas en 2022, il s'agit d'une redevance de diffusion musicale suite à la mise en place d'une sonorisation commerciale au sein de l'ouvrage. Le poste électricité subit une hausse de 112% suite à l'envolée du prix d'achat du KWH. De même le poste téléphone connaît une très forte hausse suite à l'installation de nos nouveaux équipements de télécommunication informatique et la prestation de notre nouveau fournisseur internet au cours de l'année.

Le poste amortissement des biens est en forte hausse de 24% soit 9.2k de de plus vs 2022.

Au final, on se retrouve avec un Résultat d'exploitation à -10.8% soit -11.4K€ en 2022 et un résultat net de -10.9% soit -8.5K€ de moins vs 2022 qui permet un résultat net de l'exercice de 70K€ environ.

5 Annexes

- Annexe A : Fiche descriptive 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 : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance
- Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
- Annexe J : Engagement de la Direction en matière QSE
- Annexe K : La politique QSE de Q-Park
- Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park
- Annexe M: La presse en parle



Annexe A : Fiche descriptive du parc

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

I Horaires

Horaires	Prix	
	Prix Basse saison du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12	Prix Haute saison du 01/04 au 30/09
15 mn	0,70 €	0,90 €
30 mn	0,90 €	1,20 €
45 mn	1,20 €	1,40 €
1 h	1,40 €	1,70 €
2 h	2,80 €	3,60 €
3 h	4,30 €	5,00 €
4 h	5,70 €	6,40 €
5 h	7,10 €	7,80 €
6 h	8,50 €	9,20 €
7 h	9,90 €	10,70 €
8 h	11,40 €	12,10 €
9 h	11,80 €	13,50 €
10 h	11,80 €	14,20 €
24 h	11,80 €	14,20 €

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

Multipass	Prix
2 jours	13.00 €
3 jours	18.00 €
4 jours	24.00 €
7 jours	38.00 €
15 jours	61.00 €
31 jours	73.00 €

Multipass partenaire	Prix
hôtel 17h	5.00 €
hôtel 1 jour	7.00 €
hôtel 2 jour	12.00 €
hôtel 3 jour	15.00 €

I Cartes prépayées

Cartes prépayées	
Période	Prix
24 heure	32.00€
48 heures	64.00€
72 heures	96.00€
96 heures	128.00€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	34.70 €	104.10 €	191.50 €	369.50 €
7x24 Résident	67.80 €	203.40 €	373.00 €	736.70 €
Bureau L - S	49.60 €	148.80 €	285.60 €	503.40 €
Bureau L - D	54.80 €	164.40 €	291.80 €	587.00 €

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Annexe D : QCR de Valence

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

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Ce document est fourni en version dématérialisée.

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
Millau Parc Capelle													
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
Q-Park France	Biens de retour	Millau - Capelle	362 036	18 317	-2 650	0	377 703	-248 237	-46 401	0	-294 638	113 799	83 066
	Total Biens de retour		362 036	18 317	-2 650	0	377 703	-248 237	-46 401	0	-294 638	113 799	83 066
	Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	2 650	0	15 886	-11 742	-1 618	0	-13 360	1 494	2 526
	Total Biens de reprise		13 236	0	2 650	0	15 886	-11 742	-1 618	0	-13 360	1 494	2 526
	Total QPFS Q-Park France Services		375 272	18 317	0	0	393 589	-259 979	-48 018	0	-307 998	115 292	85 592
	Total général		375 272	18 317	0	0	393 589	-259 979	-48 018	0	-307 998	115 292	85 592

Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'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**).

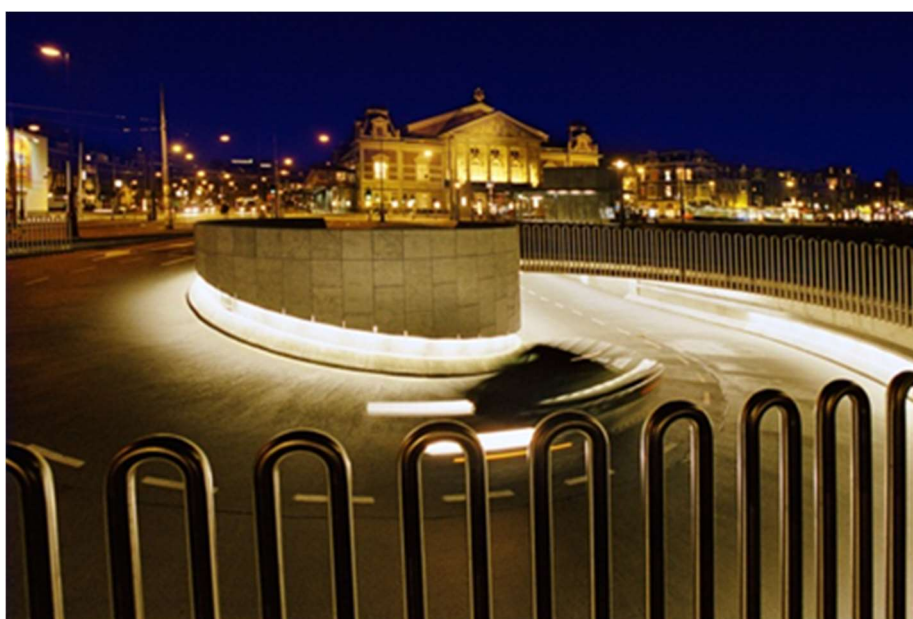
L'assistance exercée par QPF Services a été ainsi répartie en trois missions :

- 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					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 220 105
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 483 205
Total des dépenses Supports informatiques				C	5 071 892
					12 775 202
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	117 066 088
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	316 485
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	16 816
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	4 010
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	13 712



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

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.

- | Présence dans 7 pays européens
- | 2nd acteur du marché européen
- | 3 460 parkings
- | 677 979 places de stationnement
- | 729,2 M€ de CA en 2022
- | Naissance du groupe en 1998
- | 2 066 collaborateurs
- | Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



I Q-Park France

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

- | Présence dans 70 villes
- | 254 parkings
- | 129 535 places de stationnement
- | 162,4 M€ de CA en 2022
- | Près de 60 000 abonnés
- | 420 collaborateurs (au siège et en régions)



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^{er} janvier 2024

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

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2022, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

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



Annexe M : La presse en parle

Janvier 2023 | Chalon-Sur-Saône

ACTU PRÈS DE CHEZ VOUS

CHALON-SUR-SAÔNE

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

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

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

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

« Le but, c'est de montrer la



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

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

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

« Cela fait vingt ans que la

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

« Les dernières cellules enco-

aux loyers

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

« Nous avons 26 dossiers

LES ACTIONS 2023

■ Un partenariat avec le réseau Zoom

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

■ Six temps forts dans l'année

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

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

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

■ Une réflexion pour les quais

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

■ Des nocturnes les vendredis ?

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

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



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

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

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

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

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

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

Janvier 2023 | Chambéry

ACTUALITÉS

TRAVAUX

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

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

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

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

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

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

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



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



... et après les travaux.

Janvier 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Février 2023 | Chambéry

CHAMBÉRY

CHAMBÉRY

La gare routière du parc du Verney relocalisée à la Cassine

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

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

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

rappeler le maire Thierry Repentin.

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

Un ensemble relocalisé à terme

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



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

a précisé Thierry Repentin, sans donner de date.

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

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

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

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

David MAGNAT

Février 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | CHRU de Nancy

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | Paris La Défense

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

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



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

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

16 participants pour 30 actifs

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

Avril 2023 | Chambéry

Cinq points à retenir sur le futur quartier de la Cassine

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

Des logements abordables

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

Le parc de verdure

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

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

Labellisé écoquartier ?

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

La nouvelle gare routière

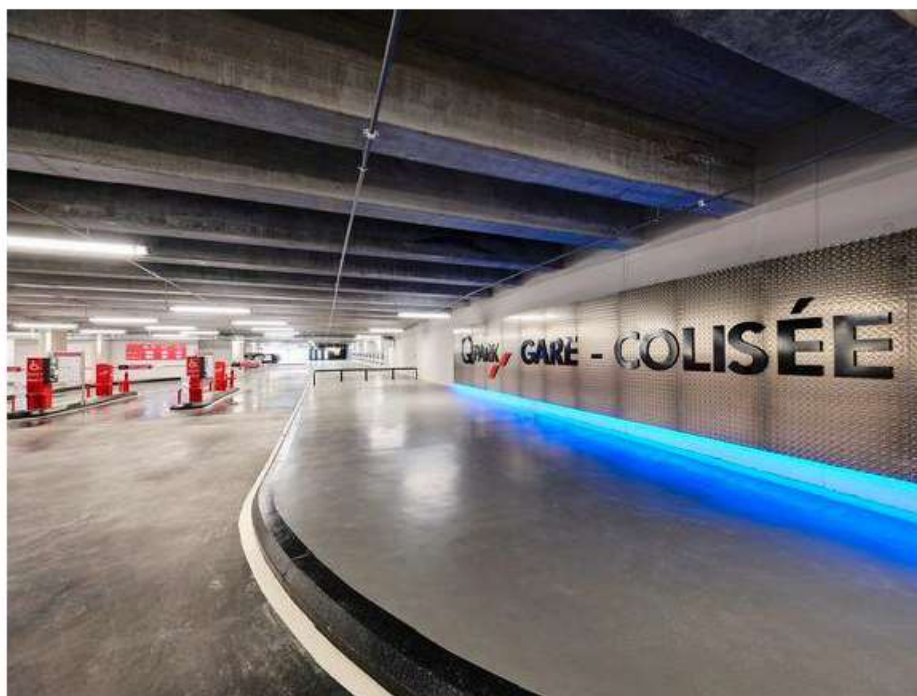
Annoncée par la Ville lors du conseil municipal du 30 janvier dernier, la gare routière actuellement au Verney sera entièrement relocalisée à la Cassine, au niveau de la pointe sud du chemin Cassine, et viendra compléter l'offre du parking Q-Park. Ce transfert doit notamment permettre un meilleur accueil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

L'échangeur maintenu

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

Avril 2023 | Chartres

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



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

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

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

Avril 2023 | Epinal

ÉPINAL

Le parking Saint-Michel en phase d'être agrandi

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

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

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



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

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

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

places supplémentaires.

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

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

Grégoire HALLINGER

Septembre 2023 | Toulon

Métropole

TOULON

Ces chantiers qui vont rythmer l'automne

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

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

Ceux qui se terminent

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

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

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



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

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

Ceux qui se poursuivent

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

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

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

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

Ceux qui commencent

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

passer de 90 000 m² à 100 000 m². Pour ce faire, la Métropole prévoit de détruire d'anciens bâtiments utilisés par les services municipaux et des associations, le long de l'Avenue de la victoire du 8 mai 1945. Et c'est par cette destruction (ainsi que le désamiantage) des édifices que tout va débuter. L'opération devrait prendre trois mois. Au premier trimestre 2024, il sera temps de s'attaquer à la voirie. Et enfin, entre septembre 2024 et mars 2025, la collectivité se penchera sur les espaces verts et l'aménagement à proprement dit du parc.

AMANDINE ROUSSEL
amroussel@nicematia.fr

Octobre 2023 | Albi

ALBI

Forte hausse de la fréquentation des parkings payants en 2022

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

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

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

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



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

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

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

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

Le parking des Cordeliers est lui pour trente ans la concession

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

E.D.

Octobre 2023 | Chambéry

FOCUS

PARKING BELVÈDÈRE, ENTRE LA FONCTION ET LE GESTE ARTISTIQUE



Photo : Cyrille Weiner



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

Le parking, courbe et translucide

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

Octobre 2023 | Marseille

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

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

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

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

Label autopartage

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

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

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

Octobre 2023 | Paris La Défense

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

SYLVANIA

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



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

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

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

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

Octobre 2023 | Toulon

Un nouveau parking en ville-centre

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



Nouveau parking Zenith - Préfecture / Toulon

Décembre 2023 | Chartres

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

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



Décembre 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

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

PARC DE STATIONNEMENT CAPELLE

Rapport d'activité 2023

CARACTERISTIQUES DE LA CONCESSION

Objet	Gestion et exploitation d'un parc de stationnement : - gestion des places de stationnement, - gestion d'emplacements situés dans l'emprise du parc à caractère publicitaire et commercial.
Type du contrat	Concession
Prise d'effet	24 septembre 2015
Durée du contrat	10 ans à compter de l'ouverture au public du Centre commercial
Echéance	23 septembre 2025
Déléataire	Q-PARK FRANCE
Avenants	Avenant n°1 CM 29/09/2022 – intégration de la clause liée au respect des principes de laïcité et de neutralité
Les services fournis	<p>L'ensemble du parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle horaire et abonnés, et télégérés de façon permanente par le centre de télégestion de Q Park situé dans la Drôme.</p> <p>Accueil/contacts clients (Equipe de trois personnes : un responsable centres de profit et deux agents d'exploitation) :</p> <p>7h00 à 20h00 le lundi, mercredi, jeudi et vendredi 7h00 à 17h00 le mardi 8h00 à 12h00 – 14h00 à 17h00 le samedi</p> <p>En dehors des heures de présence, le parking est géré par télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter aux clients une réponse adaptée (ouverture 24h/24).</p> <p><u>Missions</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - orienter et informer la clientèle, - assurer la sécurité des biens et des personnes, - 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 la clientèle <p>316 places sur 1 niveau, dont 2 places équipées de borne de recharge pour véhicule électrique, 7 places pour handicapés, 4 pour les 2 roues.</p>
Tarification 2023	<p><u>Période 1 (basse saison)</u> : du 1^{er} janvier au 31 mars – du 1^{er} octobre au 31 décembre</p> <p><u>Période 2 (haute saison)</u> : du 1^{er} avril au 30 septembre</p> <p>1 heure : 1,40 (1) / 1,70 € (2) 2 heures : 2,80 € (1) / 3,60 € (2) 3 heures : 4,30 € (1) / 5 € (2) 24 heures : 11,80 € (1) / 14,20 € (2) Ticket perdu : 11,80 € (1) / 14,20 € (2)</p> <p>Abonnements mensuels :</p> <p>Motos 7*24 mensuel : 34,70 € VL 7*24 mensuel : 67,8 € Bureau L-S mensuel : 49,6 € Bureau L-D mensuel : 54,80 €</p>

	Possibilités d'abonnements, de forfaits, de formules ou de cartes prépayées. Tarifs forfaits : 2 jours = 13 €, 7 jours = 38 €, 15 jours = 61 €, 1 mois = 73 €
Rémunération	Recettes horaires, abonnements et locations ; Recettes auprès des utilisateurs des emplacements publicitaires ; Autres recettes complémentaires. NB : la collectivité verse au délégataire la redevance devant être acquittée par la SAS DE LA MOITIE au titre de la convention de concession du 24 avril 2014 soit 120 000 € HT.
Redevances	<u>Redevance d'occupation du domaine public</u> : 30 000 € HT/an indexée soit 37 216,85 € en 2023. + rattrapage des indexations non perçues de 1 498,91 € pour 2020, 1 435,50 € pour 2021, 3 889,56 € pour 2022. <u>Redevance d'exploitation</u> : intéressement à 50% de la part de CA HT comprise entre 270 000 (indexé 2023 : 334 951.65 €, mais CA 2023 = 316 500 €) et 300 000 € HT et 70% de la part de CA HT supérieur à 300 000 € HT indexé, soit 0 € pour 2023.
Indexation tarifs et redevances	Formule indexation (contrat -article 27) $Kn = 0,15 + [0,55 \text{ ICHT-rev-TS} / \text{ICHT-rev-TS}_0] + 0,30 \text{ EBIQ}_n / \text{EBIQ}_0$ Les tarifs sont actualisés le 1 ^{er} avril de chaque année.
Travaux à la charge du concessionnaire	Travaux initiaux dès la mise à disposition du parking, Travaux d'entretien et de réparation, Travaux de renouvellement : 47 000 € HT pour la durée du contrat Les travaux de mise aux normes, mise en conformité sont à la charge de la Collectivité ainsi que les travaux d'extension.

BILAN ADMINISTRATIF 2023

BILAN EXERCICE 2023	<p>En 2023, les principaux faits marquants ont été :</p> <p>Les travaux de modification des deux sorties VL « Côté Rajol » en une entrée et une sortie à la suite de modifications de circulations sur les voies extérieures du parking.</p> <p><u>Faits techniques marquants pour 2023 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisition de matériel de péage Scheidt And Bachmann : 2 caisses automatiques avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR, d'une caisse manuelle, 3 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR, un lecteur piéton au niveau des accès du Centre Commercial, - Acquisition d'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 <p><u>Faits financiers marquants pour 2023 :</u></p> <p>Le chiffre d'affaires global évolue de 8% par rapport à l'exercice 2022, principalement au niveau des recettes abonnés (+20%) et des recettes horaires (+6%) à la suite de la hausse de la fréquentation mais aussi de l'évolution de la durée de stationnement.</p> <p>En 2023, la fréquentation horaire est en hausse de 5 % avec une hausse de 13 % du chiffre d'affaires horaires lié à la hausse du ticket moyen de l'ordre de 9%.</p> <p>Le chiffre d'affaires assimilés est équivalent, stable.</p> <p>Au global le chiffre d'affaires horaires et assimilés est en hausse de 6%.</p> <p>Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés pour le parc est en augmentation de 8% soit 9 clients en valeur par rapport à décembre 2022.</p>
---------------------	--

	<p>Le nombre d'abonnés 2023 est supérieur ou égal à 2022 tout au long de l'année. Le chiffre d'affaires abonné évolue donc de 20% par rapport à 2022.</p> <p>On constate une évolution au niveau du poste autres taxes diverses qu'on n'avait pas en 2022, il s'agit d'une redevance de diffusion musicale suite à la mise en place d'une sonorisation commerciale au sein de l'ouvrage. Le poste électricité subit une hausse de 112% suite à l'envolée du prix d'achat du KWH. De même, le poste téléphone connaît une très forte hausse suite à l'installation de nos nouveaux équipements de télécommunication informatique et la prestation d'un nouveau fournisseur internet au cours de l'année. Le poste amortissement des biens est en forte hausse de 24% soit 9.2k de de plus par rapport à 2022. Au final, le résultat d'exploitation est de -10.8% soit -11.4K€ par rapport à 2022 et le résultat net est de - 10.9% soit -8.5K€ par rapport à 2022. Le résultat net de l'exercice de 69,4K€.</p> <p>Au titre de l'année 2023, Q Park a investi 18K€. Le gros investissement 2023 concerne le système pass qui permet de proposer de la réservation en ligne, de connecter le parking à l'ensemble des usagers, et de proposer aux abonnés des services de gestion dématérialisés de leur abonnement.</p>
<p>QUALITE DU SERVICE</p>	<p>L'administration du questionnaire de satisfaction s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'un jeu concours de juillet 2023 à janvier 2024. Les clients (40 réponses) attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 8.8/10. 88% donnent une note supérieure ou égale à 8. Toutefois, concernant le contact avec le personnel via le service client au téléphone, aucun client ne donne de note supérieure à 8, les notes moyennes oscillent entre 4 et 5,8. Les clients parking attribuent 25% de notes supérieures à 8. Les clients sont sensibles à l'éclairage du site et attribuent une note de 9/10 sur cet item. Les notes concernant les installations sont globalement satisfaisantes. Globalement, le niveau de satisfaction de la clientèle est jugé satisfaisant, 82% des personnes interrogées recommandent le parking Capelle.</p>

BILAN FINANCIER EXERCICE 2023 (en K€)

	2022	2023
RECETTES		
Recettes horaires	243,2	256,9
Recettes abonnés	49,7	59,5
Autres		
TOTAL RECETTES	292,9	316,5
DEPENSES		
Coût main d'œuvre directe	36,2	40,4
Impôts et taxes	8,4	7,8
Eau et énergie	-19,5	-9,2
Fournitures de parking/voirie	-1,6	-1,8
Entretien de l'ouvrage	-2,0	-0,7
Maintenance des équipements de parking	-16,7	-17,9
Téléphone	-2,3	-7,3
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,2	-8,5
Assurance parking	-2,5	-3,6
Coût de la gestion de l'argent	-2,1	-2,2
Coût du marketing opérationnel	-0,2	-0,4
Charges administratives d'exploitation	-3,3	-2,7
Support informatique exploitation	-10,6	-13,7
Autres charges directe exploitation et transfert de charges exploitation	0,2	-1,0
TOTAL CHARGES DIRECTES DE PRODUCTION	-103,2	-127,7
TOTAL LOYERS ET REDEVANCES	-30,0	-30,0
TOTAL CHARGES INDIRECTES	-46,1	-47,4
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-149,4	-175,0
Total amortissements	-38,8	-48,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	104,8	93,4
Impôts sur les sociétés	26,9	24
RESULTAT NET COMPTABLE	77,9	69,4

MILLAU

Parking La Capelle



VILLE DE
Millau

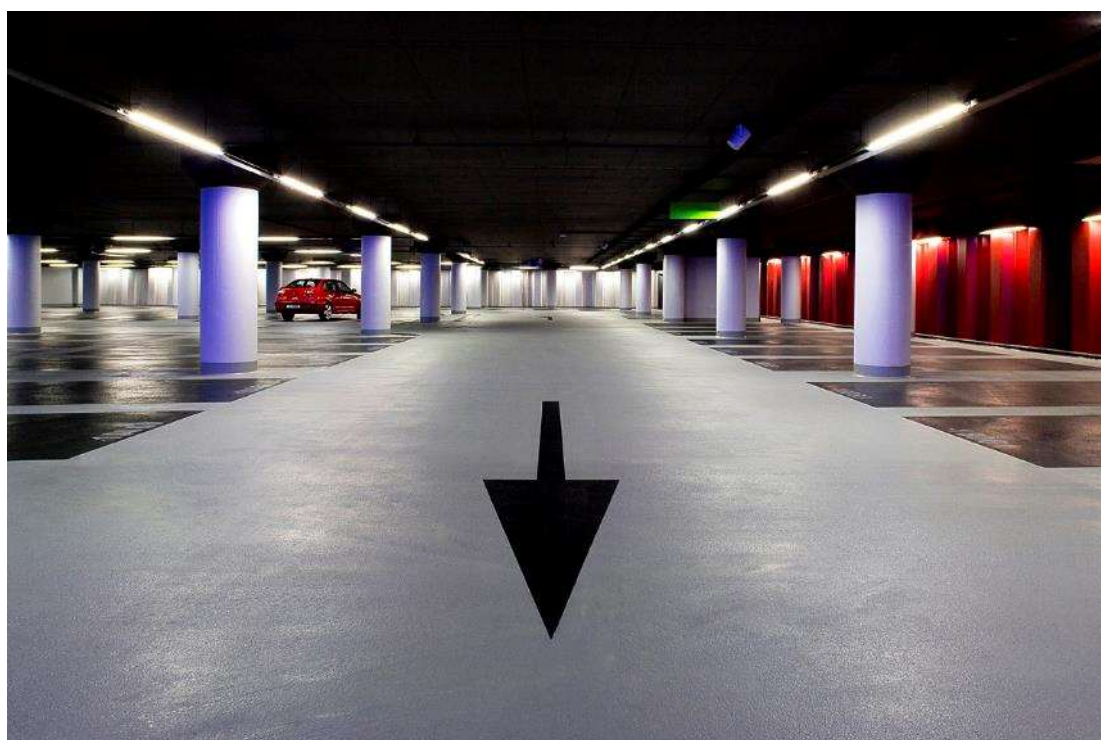
Table des matières

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.....	5
1.3 Composition des équipes.....	5
1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation.....	5
1.3.2 Organisation.....	6
1.3.3 Formation	7
2 Compte-rendu clients-services	8
2.1 Enquête de satisfaction	8
2.1.1 Satisfaction globale	9
2.1.2 Satisfaction - Installations dans le parking	9
2.1.3 Satisfaction - Signalétique et équipements.....	10
2.1.4 Satisfaction - Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité	11
2.1.5 Satisfaction - Contact avec le personnel.....	11
2.2 Démarche QSE.....	13
2.3 Communication & actions commerciales 2023.....	15
2.3.1 Q-Park France 2023 en bref.....	15
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	22
2.3.3 Marketing et communication locale	26
2.4 Services Q-Park	27
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
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité	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.....	34
4.3 Compte de résultats.....	40
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	43
5 Annexes	44

Préambule

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

Ce contrat fait l'objet d'une convention entre le Centre Commercial « 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

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat : 10 ans

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
La Capelle	E	315	1	Mixte	2015

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

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

L'ensemble du parking est accessible 24h/24 et 7 jours/7 à la clientèle horaire et abonnés, et télégérés de façon permanente par notre centre de télégestion situé dans la Drôme.

Ce dernier reçoit et traite l'intégralité des appels ainsi que les remontées d'alarmes techniques en temps réel.

A ce titre, il assure notamment la sécurité des biens et personnes dans le respect de la réglementation en vigueur.

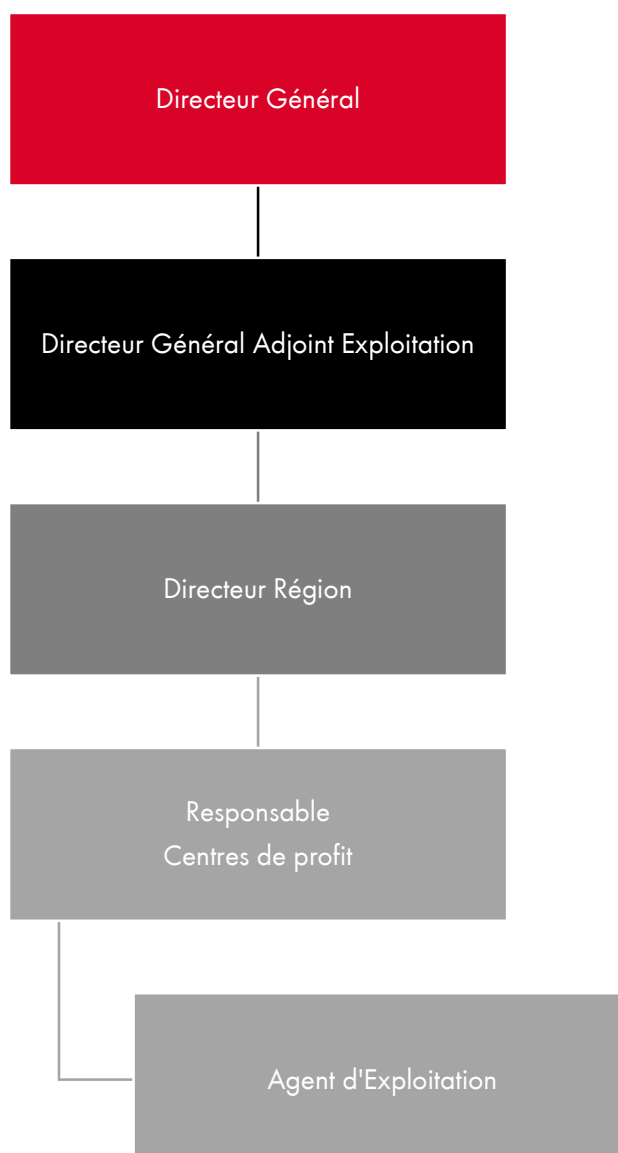
Ainsi il déclenche l'intervention des secours ou d'une astreinte formée pour intervenir et assurer la sécurité des biens et des personnes aussi souvent que nécessaire.

1.2 Faits marquants de l'exercice

- I En 2023, les principaux faits marquants ont été :
 - I Travaux de modification des deux sortie VL « Côté Rajol » en une entrée et une sortie suite à des modifications de circulations sur les voies extérieures du parking.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

I L'équipe du parc est constituée de :

I Responsable Centres de profit :

Il est responsable du travail des agents d'exploitation.

Il assure le suivi administratif et financier de l'exploitation, le suivi contractuel avec la Collectivité et le développement commercial. Il est l'interlocuteur privilégié de la Ville.

I Agent d'Exploitation :

L'agent d'exploitation a pour mission de garantir l'accueil, la propreté, ainsi que le bon fonctionnement des parcs en toutes circonstances.

Il est formé à pratiquer une maintenance de premier niveau sur le matériel des parcs et à anticiper les risques pour la sécurité des biens et personnes. Il veille également à l'entretien et le nettoyage de l'ouvrage.

Cette organisation locale est complétée par la liaison permanente avec le Centre de Contact Technique Q-Park, basé dans la Drôme.

Celui-ci réceptionne les appels du parc 24h/24 et 7j/7 et reçoit en temps réel les reports d'alarmes. Il peut notamment commander le matériel de péage à distance et gérer des sujets spécifiques avec les clients, en particulier les abonnés.

En cas d'intervention physique nécessaire en dehors des heures de présence de personnel, nous faisons appel à une astreinte formée pour intervenir sur les équipements.

1.3.3 Formation

Les formations proposées par le Groupe Q-Park France ont pour objectif 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.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs.

Ainsi, 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 Manœuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intacte ces connaissances.

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.

I Formation effectuées sur l'année 2023:

Formations dispensées	Nbre d'heures	Collaborateur Q-Park
Habilitation Electrique	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
SST	14h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Geste et posture	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah
Securite Incendie PS	7h	ALBOUY Laurent - ANDRIEU Olivier - JOBART Sarah

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, signalétiques intérieures et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

L'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne via la mise en place d'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 technologie, la mobilité et le bien-être : vélos, ordinateurs portables, casque audio Bluetooth, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, box découverte, clé USB, machine à café Senseo etc.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juillet 2023 - Janvier 2024
Nombre de clients interrogés	40

GRAND JEU CONCOURS
VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

TENTEZ DE GAGNER DE NOMBREUX CADEAUX !
Ordinateur Macbook Air - Apple / Airpods pro - Apple / Casque bluetooth audio Apple
Vélo / Smartbox / Machine à café senseo / Tablet / Réductions sur q-park.fr

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez vous sur 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 Quality in parking

* Jeu concours organisé du 10/07/2023 au 14/02/2024, accessible sur www.q-park.fr/jeu-concours, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de règlement déposées en regard à la date au sein des 05/02/2024 par Messier de Jettis, Société organisatrice, Q-Park France Service, SASU, au capital de 2 772 000 €, 1 rue Jacques-Henri Lortie, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS de Nanterre 834 424 093. (tirage au sort sous réserve)

Le Jeu dans le Jeu,

CONTEXTE

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

OBJECTIF

Obtenir le plus possible de participations des clients horaires.

DUREE DU CHALLENGE

2 mois, début au 1^{er} novembre, fin au 31 décembre 2023.



TENTEZ VOTRE CHANCE !

En participant à notre grand jeu-concours !

2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8.8/10**. 88% donnent une note supérieure ou égale à 8 : 67% des clients résa.

	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	8,8	88%	8,9	89%			8,3	67%

2.1.2 Satisfaction – Installations dans le parking

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de l'éclairage	9	88%	9	89%			8,7	67%
L'ambiance sonore	8,7	85%	8,8	84%			8,3	100%
L'ambiance générale rassurante	8,7	85%	8,7	84%			9	100%
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,5	80%	8,5	78%			8,7	100%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	8,6	78%	8,6	76%			8,7	100%
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,4	75%	8,4	73%			9	100%
La facilité à trouver le parking	8,4	72%	8,4	73%			8,7	67%
La propreté aux abords du parking	8,1	72%	8,1	70%			8,7	100%

Les clients sont sensibles à l'éclairage du site, et attribuent une note de 9/10 sur cet item.

Sur l'ensemble des items, les notes concernant les installations sont globalement satisfaisantes.

2.1.3 Satisfaction – Signalétique et équipements

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
Le lecteur de votre badge d'accès								
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste								
La facilité à trouver une place	8,6	85%	8,5	84%			9,7	100%
La signalisation des niveaux du parking	8,3	80%	8,2	78%			9,3	100%
La praticité pour se garer sur une place (peu de manœuvres)	8,2	72%	8,1	73%			9	67%
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,2	70%	8,1	68%			9	100%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	8	72%	8,4	75%			3,3	33%
Le fonctionnement des bornes d'appel (au niveau des caisses, accès piétons)	8	69%	8,3	72%			5	33%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes (au niveau des caisses, bornes entrée/sortie, accès piétons)	7,8	73%	8,1	77%			5	33%
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / de votre plaque d'immatriculation	0	0%					0	0%



2.1.4 Satisfaction – Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité

Encaissement, paiement et tarifs

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)								
Les moyens de paiement possible (carte bancaire, Total GR, espèces, Télépéage, paiement sans contact...)	8,9	84%	8,9	84%				
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	8,4	82%	8,6	84%			5	50%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	7,4	52%	7,6	54%			5,3	33%

Sécurité

	Votre parking		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	8,8	90%	8,8	89%			9	100%
Des espaces bien éclairés	8,8	85%	8,8	84%			9,3	100%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8,4	80%	8,4	78%			9	100%

2.1.5 Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de la réponse	5,8	25%	8	50%			3,5	0%
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	4,8	25%	6	50%			3,5	0%
La résolution de votre demande	4,5	25%	8	50%			1	0%
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	4	25%	7	50%			1	0%

Via Internet (mails)

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La résolution de votre demande	9	100%	9	100%				
La qualité de la réponse (détaillée)	8,5	100%	8,5	100%				
La rapidité de la réponse	8	50%	8	50%				

Via les bornes

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La facilité de compréhension de la réponse	7,9	80%	8,6	86%			6,3	67%
La qualité de la réponse	7,8	80%	8,4	86%			6,3	67%
La qualité d'écoute	7,4	78%	8,2	83%			6	67%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,4	70%	8,4	86%			5	33%
La résolution de votre demande	7,1	70%	8,3	86%			4,3	33%

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La qualité de la réponse	5,8	25%	8	50%			3,5	0%
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	4,8	25%	6	50%			3,5	0%
La résolution de votre demande	4,5	25%	8	50%			1	0%
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	4	25%	7	50%			1	0%

Via Internet (mails)

	Votre parking		Horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8	Moyenne	Note > 8
La résolution de votre demande	9	100%	9	100%				
La qualité de la réponse (détaillée)	8,5	100%	8,5	100%				
La rapidité de la réponse	8	50%	8	50%				

Conclusion

Le niveau de satisfaction global de notre clientèle est satisfaisant. Ainsi 82% des personnes interrogées recommandent leur parking.

	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	8,6	82%	8,9	86%			5,3	33%

2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

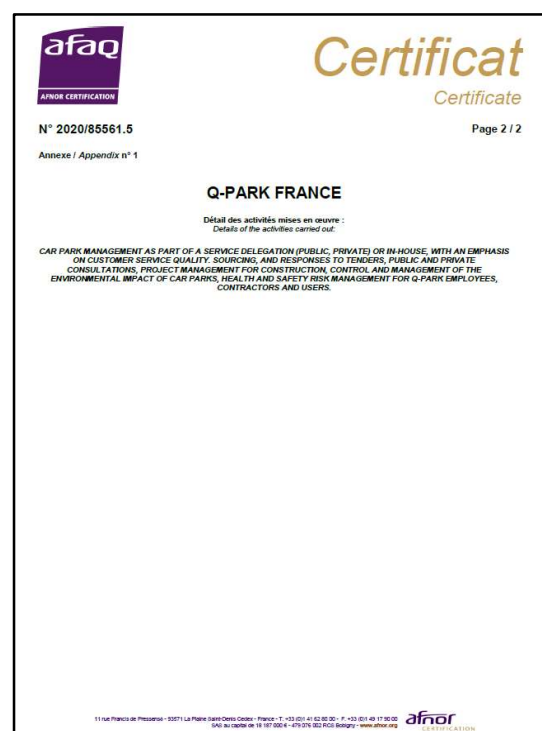
La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et 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. Basé sur une approche processus structurée, il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègrent :

- | 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 2023 par des audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre l'implication 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 le 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.



2.3 Communication & actions commerciales 2023

2.3.1 Q-Park France 2023 en bref

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

I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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

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

I L'application mobile Q-Park

Fin 2022 Q-Park a lancé son application mobile, grâce à elle le tout nouveau service **Q-Park Connect**.

Q-Park Connect est un service 100% digital. L'utilisateur, après avoir renseigné son véhicule et un moyen de paiement via l'application, peut ainsi entrer et sortir des parkings où le service est éligible au même tarif que le tarif horaire.

Garez-vous dans les parkings Q-Park

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

Stationnement ponctuel
Facturation à la sortie directement sur l'application

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

Q-PARK Quality in parking

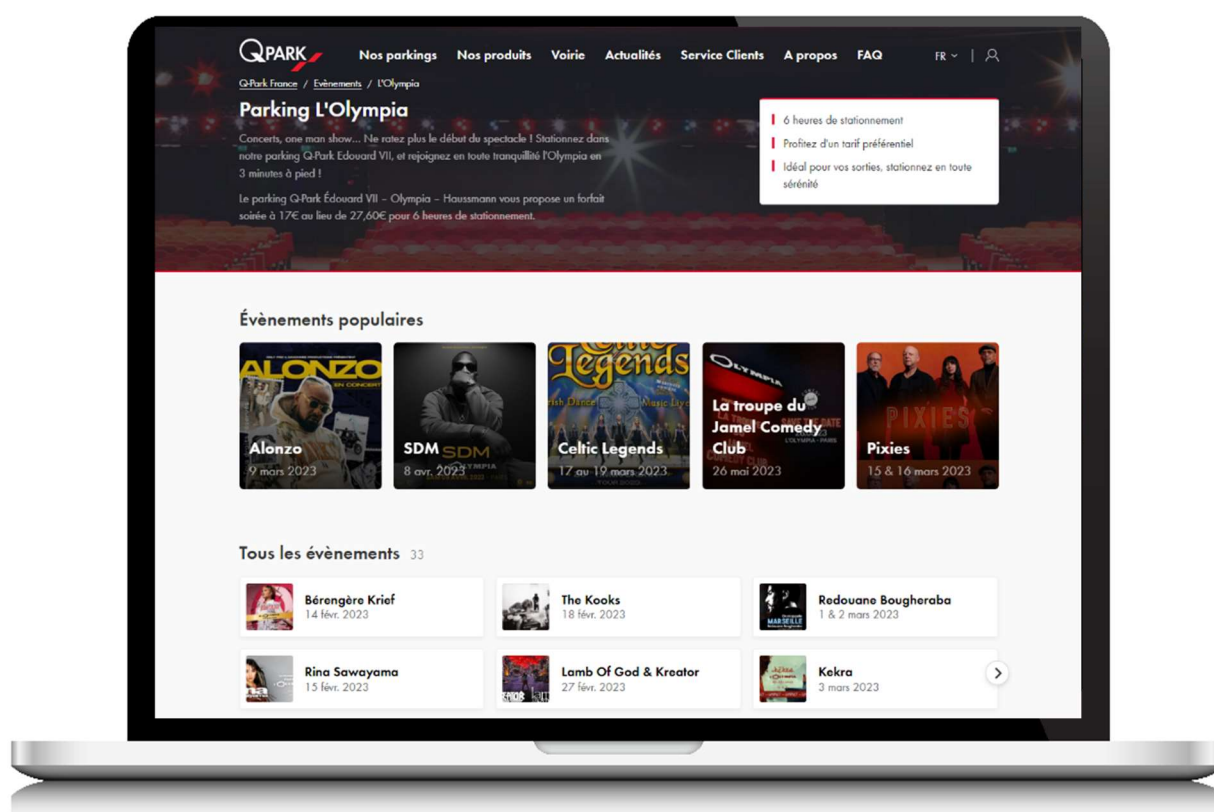
I Les services digitaux en développement constant

I Des nouveautés pour les abonnés

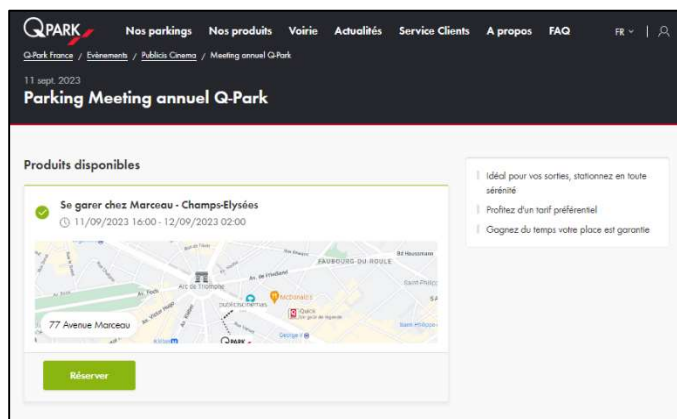
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer.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

I Les événements

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

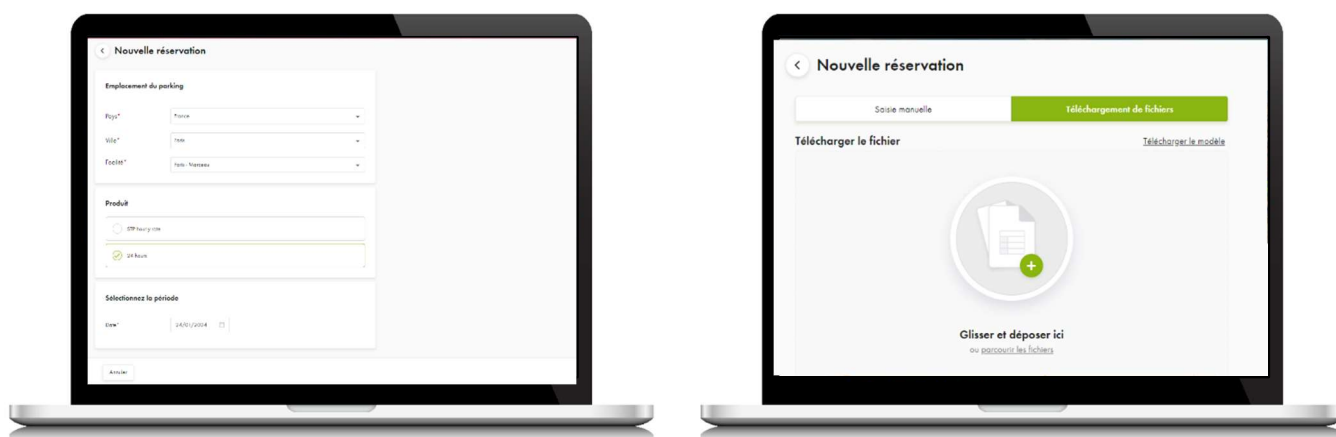


L'événement privé est une nouveauté pour les entreprises qui souhaitent proposer un moyen de stationnement à leur clients/collaborateurs dans le cadre de l'organisation d'événements privés.



I Visitor parking

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



I Optimisations Q-Park.fr

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

I Le site internet fait des heureux

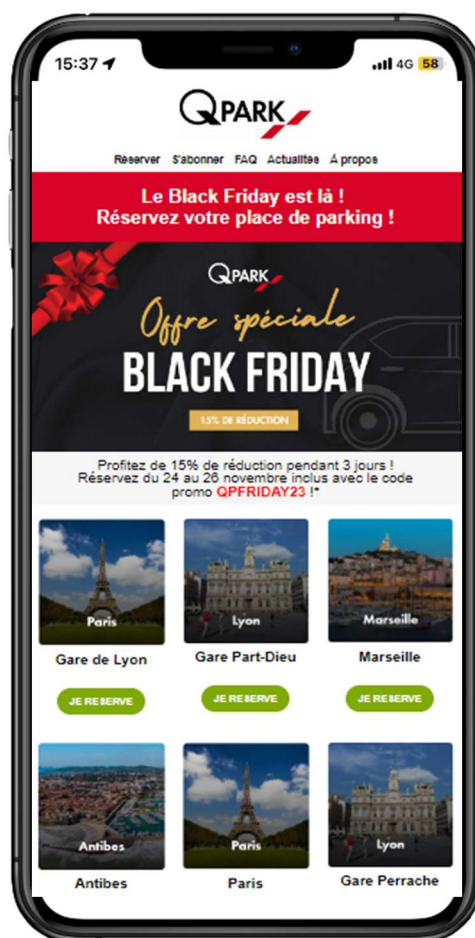
I Offres tarifaires

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

I Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

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



I Les partenariats

Fnac Spectacle

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

Petit Futé

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

Mappy

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

Parclick

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

I Q-Park Développement

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

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

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

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

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



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2023

Pratique, facile... et rapide !

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

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

www.q-park.fr Quality in parking

PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !

RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR parkingsparisladefense.fr

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

parkingsparisladefense.fr

Les Parkings de Paris La Défense avec

Découvrez parkingsparisladefense.fr !

LES AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :

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

Service Clients Q-Park
Agence Parking Centre Grande Arche
Par tél. au 01.47.78.16.52
parkings.parisladefense@q-park.fr



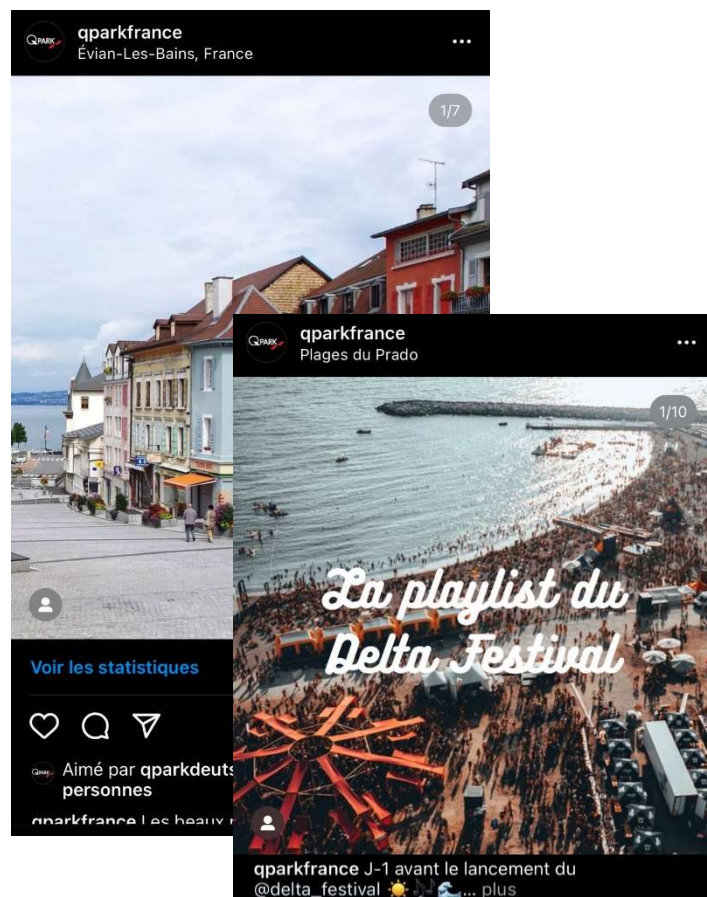
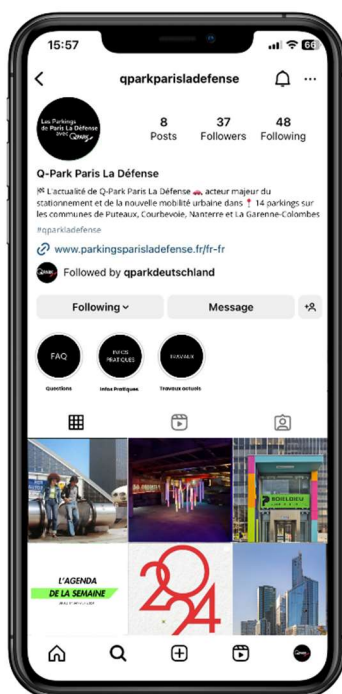
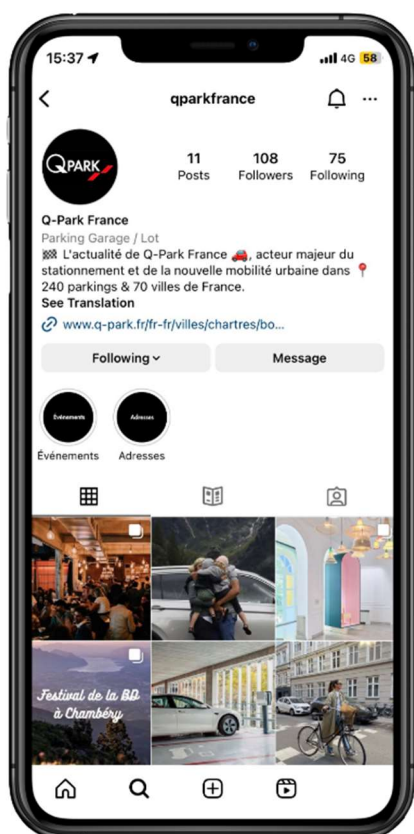
I Développement de notre empreinte digitale

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

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

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

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



I Participation au Salon des Maires 2023

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

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



I Célébration des 25 ans de Q-Park

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



2.3.3 Marketing et communication locale

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hotel La Capelle	7 Place de la Capelle	Pass Hotel ou Titre congrès
Club des supporters du rugby	8 rue du Rajol 12100 MILLAU	Chèque parking 6h offert par le partenaire à sa clientèle participant au Quine organisé par l'association

2.4 Services Q-Park

I Services Q-Park disponibles



I En complément nous proposons gratuitement à notre clientèle :

I Prêt de Parapluie



2.5 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. Le parc dispose d'un cahier de réclamation.

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 email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : 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.

En 2023 nous avons reçu 1 réclamation sur le parking concernant les sujets suivants :

- | Suite à la mise à la modification des sorties « Côté Rajol » en une entrée et une sortie



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
- | 3 bornes d'entrée
- | 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- | 1 lecteur piéton 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 Travaux & entretiens

Lots	Sociétés	Interventions
Contrôle d'accès	Copas systems	25/05 Maintenance Préventive 24/10 Maintenance Préventive
Matériel de péage	Scheidt & Bachmann	11/03 Maintenance Préventive 13/06 Mise en place Pass conformité 30/08 Maintenance Préventive
Extincteurs	ROT/ADI	07/02 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis	21/04 Maintenance préventive 15/11 Maintenance préventive
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau véritas	30/03 Vérification du matériel incendie 02/11 Vérification des installations électriques
Détection CO/NO	ADS	07/12 Vérifications de la centrale et capteur
Portes coupe feux	KONE	13/09 Vérification et maintenance préventive
Entretien des extractions/ventilations	Amperis	21/04 Maintenance préventive
Système de Sécurité Incendie	Ampéris	05/05 Vérification du SSI 16/07 Installation panneau « Entrée interdite » côté rajol 09/08 Mise en service panneau « Entrée interdite » côté rajol 29/11 Vérification du SSI



3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Portes coupe feux	Kone
Portails automatiques	Copas System
Contrôle d'accès	Scheidt and bachmann
Extincteurs	Rot/Adi
Electricité - climatisation - éclairage	Amperis/Idex
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/NO Contrôle de gaz	Analyse Détection Sécurité
Système de Sécurité Incendie	Ampéris

3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

Les produits d'entretien utilisés pour le nettoyage du parking sont stockés dans des bacs de rétention afin de prévenir les conséquences d'une fuite.

Le nettoyage du séparateur hydrocarbure est réalisé annuellement dans le cadre de la maintenance de la station de relevage et les boues hydrocarburés sont évacuées dans un centre de retraitement avec le traçabilité d'un bordereau de suivi de déchet.

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à jour et fait l'objet d'une révision annuelle.

Le personnel est à jour de ses visites médicales et un « livret de sécurité » a été remis à chaque collaborateur. Il s'agit d'un support rappelant les risques et les consignes de sécurité à mettre en œuvre au quotidien. Celui-ci est revu chaque année au cours d'une réunion d'équipe.

Par ailleurs depuis deux ans Q-Park a mis en place des causeries sécurité trimestriel pour sensibiliser les collaborateurs aux risques « métier », favoriser les échanges, et identifier pour traiter des situations pouvant présenter des risques tant pour nos collaborateurs que nos clients.

Les premiers résultats obtenus sont encourageants grâce à l'implication de nos collaborateurs. Nous en sommes particulièrement fier

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	Prix Basse saison	Prix Haute saison
1 heure	1.40 €	1.70 €
2 heures	2.80 €	3.60 €
3 heures	4.30 €	5.00 €
24 heures	11.80 €	14.20 €
Ticket perdu	11.80 €	14.20 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Moto	34.70 €
7x24 Mensuel VL	67.80 €
Bureau L - S Mensuel	49.60 €
Bureau L - D Mensuel	54.80 €

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

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	13 €
7 jours	38 €
15 jours	61 €
1 mois	73 €

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€	2022	2023	Evolution
Recettes horaires & assimilées	243,2	256,9	6%
Recettes abonnés	49,7	59,5	20%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,2	0,0	-77%
Total Chiffre d'affaires	293,1	316,5	8%

Nous constatons en 2023 une augmentation du chiffre d'affaires global de l'ordre de + 8 %.

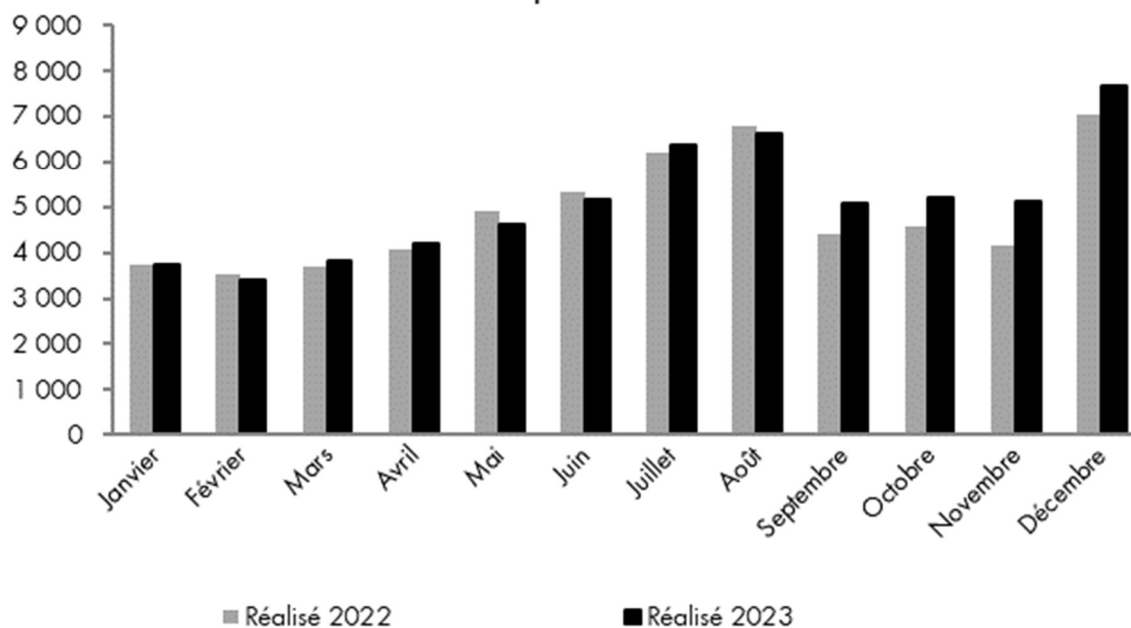
Dans le détail les recettes « horaires & assimilées » affichent en 2023 une hausse de 6 % par rapport à l'exercice précédent et les recettes « abonnés » en hausse de 20%.

4.2.2 Analyse détaillée des recettes

I Recettes horaires Parc La Capelle

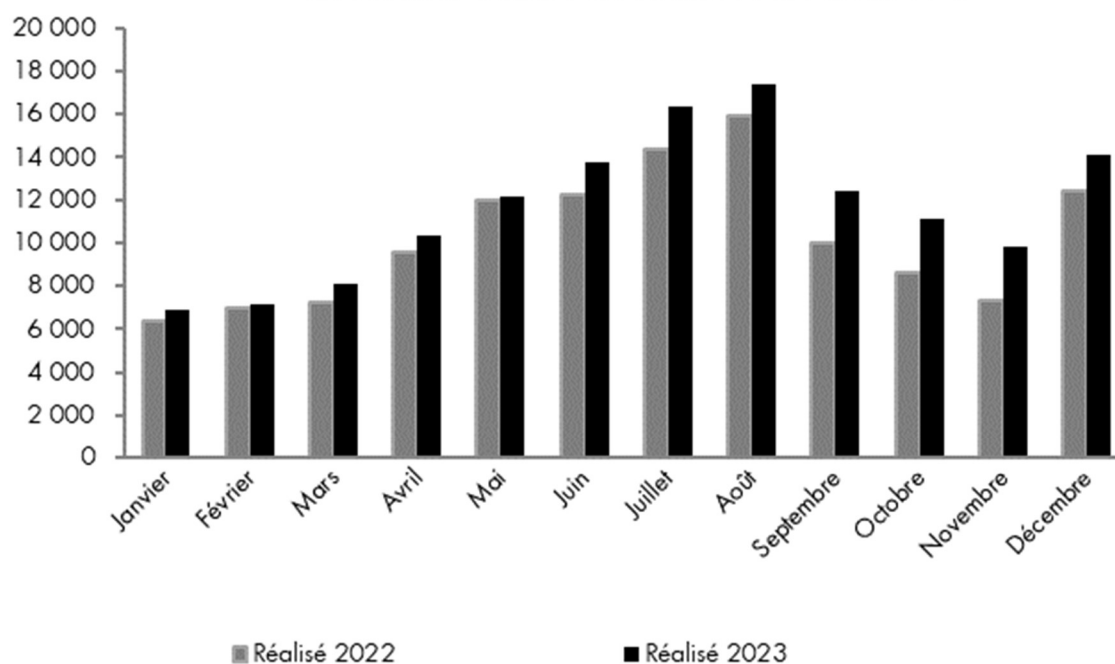
Fréquentation	2022	2023	Evolution
Janvier	3 731	3 740	9
Février	3 541	3 414	-127
Mars	3 683	3 816	133
Avril	4 072	4 193	121
Mai	4 889	4 623	-266
Juin	5 330	5 170	-160
Juillet	6 195	6 389	194
Août	6 788	6 613	-175
Septembre	4 399	5 096	697
Octobre	4 574	5 194	620
Novembre	4 136	5 106	970
Décembre	7 046	7 669	623
Total	58 384	61 023	2 639

Evolution Fréquentation

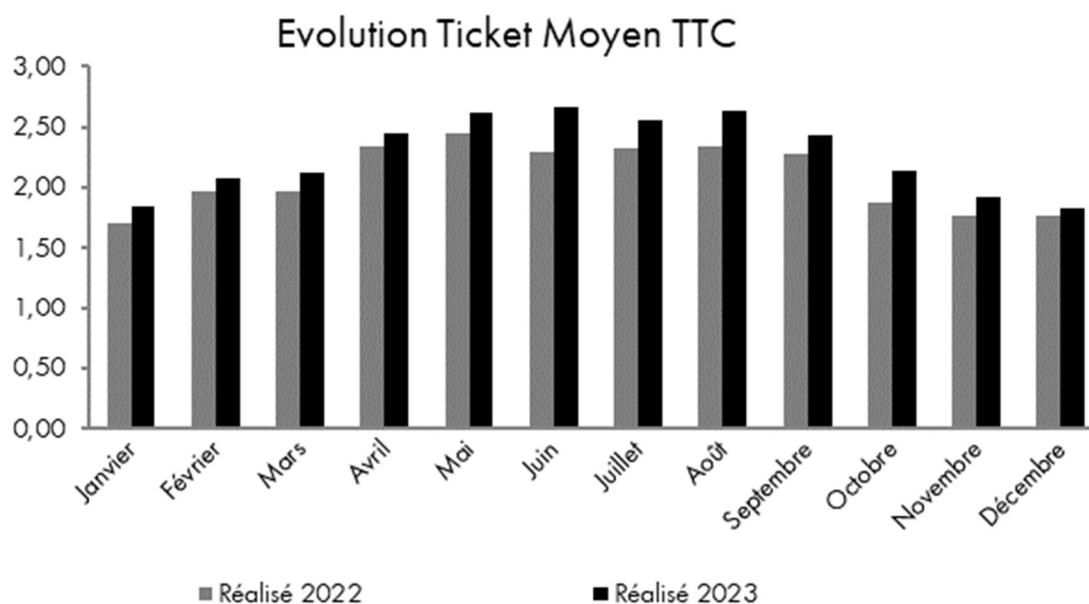


Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	6 347	6 882	535
Février	6 982	7 112	129
Mars	7 227	8 132	904
Avril	9 547	10 298	751
Mai	11 965	12 140	175
Juin	12 231	13 770	1 539
Juillet	14 365	16 328	1 963
Août	15 906	17 426	1 521
Septembre	10 022	12 387	2 365
Octobre	8 604	11 091	2 486
Novembre	7 331	9 817	2 486
Décembre	12 411	14 083	1 672
Total	122 938	139 464	16 527

Evolution Chiffre d'Affaires Horaires TTC



Ticket moyen TTC en €	2022	2023	Evolution
Janvier	1.70	1.84	0.14
Février	1.97	2.08	0.11
Mars	1.96	2.13	0.17
Avril	2.34	2.46	0.11
Mai	2.45	2.63	0.18
Juin	2.29	2.66	0.37
Juillet	2.32	2.56	0.24
Août	2.34	2.64	0.29
Septembre	2.28	2.43	0.15
Octobre	1.88	2.14	0.25
Novembre	1.77	1.92	0.15
Décembre	1.76	1.84	0.07
Total	2.11	2.29	0.18



Analyse CA Horaires € TTC	2022	2023	Evolution
Fréquentation	58 384	61 023	5%
Ticket moyen TTC en €	2,11	2,29	9%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	122 938	139 464	13%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	168 927	168 853	0%
Total CA horaires et assimilés	291 865	308 317	6%

L'analyse détaillée qui précède permet de constater qu'en 2023, la fréquentation horaire est en hausse de 5 % avec une hausse de 13 % du Chiffre d'affaires lié à la hausse du ticket moyen de l'ordre de 9%.

Le chiffre d'affaires assimilés est équivalent.

Au global nous enregistrons un chiffre d'affaires en hausse de 6%



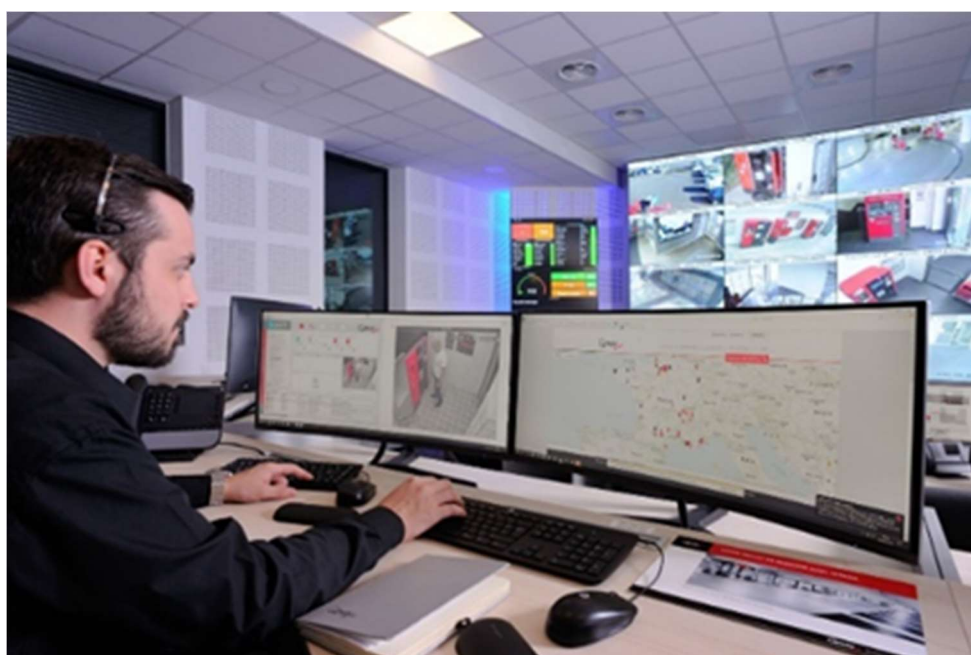
I Recettes abonnés Parc La Capelle

Nombre	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	102	114	12
Février	102	112	10
Mars	106	111	5
Avril	108	108	1
Mai	104	111	7
Juin	106	112	7
Juillet	106	115	8
Août	105	113	8
Septembre	105	115	10
Octobre	109	117	8
Novembre	108	120	12
Décembre	113	121	9
Total	1 274	1 369	95

Chiffres d'affaires TTC	2022	2023	Ecart N-1
Janvier	4 758	5 940	1 182
Février	4 757	5 837	1 080
Mars	4 944	5 704	760
Avril	5 038	5 618	579
Mai	4 849	5 805	957
Juin	4 962	5 881	919
Juillet	4 995	5 995	1 000
Août	4 932	5 907	975
Septembre	4 923	5 977	1 054
Octobre	5 130	6 127	997
Novembre	5 073	6 283	1 210
Décembre	5 247	6 341	1 094
Total	59 608	71 415	11 807

Au 31 décembre 2023, le nombre d'abonnés pour le parc est en augmentation de 8% soit 9 clients en valeur par rapport à décembre 2022. Nous observons que le nombre d'abonnés 2023 est supérieur ou égal à 2022 tout au long de l'année.

Le chiffre d'affaire abonné évolue donc de 20% par rapport à N-1.



4.3 Compte de résultats

	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2023	2022	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	256,9	243,2	13,7	5,6%
Recettes abonnés	59,5	49,7	9,8	19,8%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	0,0	0,0	0,0	100,0%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	316,5	292,9	23,6	8,0%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-36,4	-32,3	-4,1	12,8%
Personnel intérimaire				
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel		-0,2	0,2	-100,0%
Supports opérationnels	-4,0	-3,8	-0,2	5,0%
Coût main d'œuvre directe	-40,4	-36,2	-4,2	11,5%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaf)	-6,4	-8,0	1,7	-20,6%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,4	-0,4	0,0	-6,3%
Autres taxes diverses	-1,1		-1,1	
Impôts et Taxes	-7,8	-8,4	0,6	-7,4%
Eau & énergie	-19,5	-9,2	-10,3	111,7%
Fournitures de parking/voirie	-1,8	-1,6	-0,2	15,0%
Entretien de l'ouvrage	-0,7	-2,0	1,2	-63,0%
Maintenance des équipements de parking	-17,9	-16,7	-1,2	7,0%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-7,3	-2,3	-5,0	NS
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,5	-8,2	-0,3	4,1%
Assurance parking	-3,6	-2,5	-1,1	44,4%
Coût de la gestion de l'argent	-2,2	-2,1	-0,1	6,0%
Coût du marketing opérationnel	-0,4	-0,2	-0,1	52,5%
Coût des véhicules d'exploitation				
Frais de voyages & mission/réception		-0,0	0,0	-100,0%
Charges administratives d'exploitation	-2,7	-3,3	0,6	-17,8%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-13,7	-10,6	-3,2	29,9%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,0	0,2	-1,2	NS
Total charges directes de production	-127,7	-103,2	-24,4	23,7%

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	-0,5	-0,6	0,0	-6,4%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-16,8	-15,5	-1,3	8,2%
Total charges indirectes	-47,4	-46,1	-1,2	2,7%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-175,0	-149,4	-25,7	17,2%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	141,4	143,6	-2,1	-1,5%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-48,0	-38,8	-9,2	23,8%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-48,0	-38,8	-9,2	23,8%
RESULTAT D'EXPLOITATION	93,4	104,8	-11,4	-10,8%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
RESULTAT EXCEPTIONNEL				
Impôts sur les sociétés	-24,0	-26,9	2,9	-10,7%
RESULTAT NET COMPTABLE	69,4	77,9	-8,5	-10,9%

Commentaires :

Le chiffre d'affaires évolue de 8% vs 2022, principalement au niveau des recettes abonnés (+20%) et des recettes horaires suite à la hausse de la fréquentation et aussi à l'évolution de la durée de stationnement.

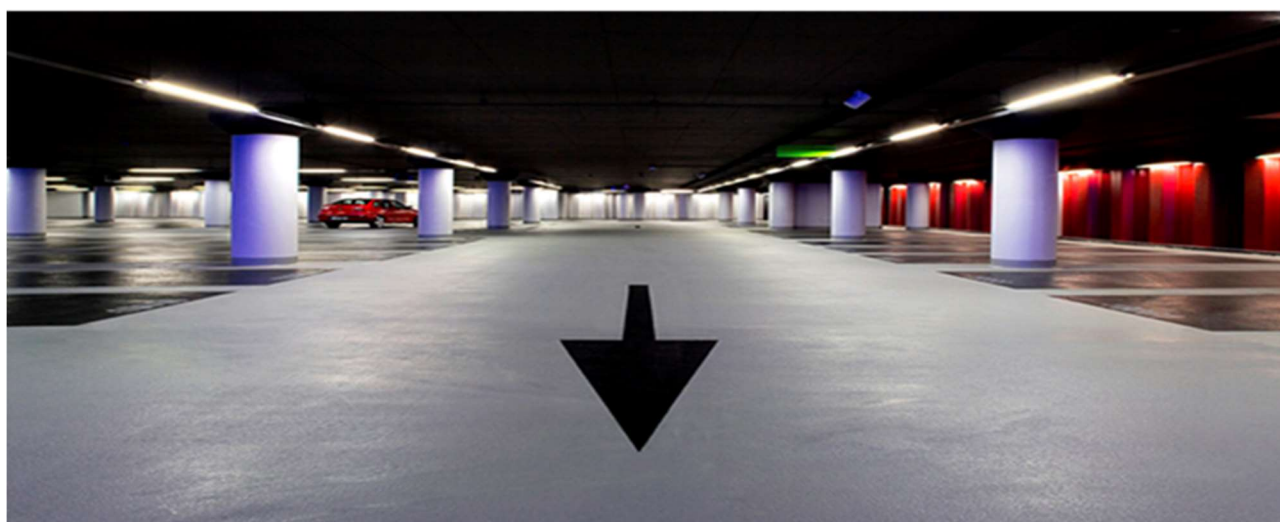
On constate une évolution au niveau du poste autres taxes diverses qu'on avait pas en 2022, il s'agit d'une redevance de diffusion musicale suite à la mise en place d'une sonorisation commerciale au sein de l'ouvrage. Le poste électricité subit une hausse de 112% suite à l'envolée du prix d'achat du KWH. De même le poste téléphone connaît une très forte hausse suite à l'installation de nos nouveaux équipements de télécommunication informatique et la prestation de notre nouveau fournisseur internet au cours de l'année.

Le poste amortissement des biens est en forte hausse de 24% soit 9.2k de de plus vs 2022.

Au final, on se retrouve avec un Résultat d'exploitation à -10.8% soit -11.4K€ en 2022 et un résultat net de -10.9% soit -8.5K€ de moins vs 2022 qui permet un résultat net de l'exercice de 70K€ environ.

5 Annexes

- Annexe A : Fiche descriptive 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 : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance
- Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
- Annexe J : Engagement de la Direction en matière QSE
- Annexe K : La politique QSE de Q-Park
- Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park
- Annexe M: La presse en parle



Annexe A : Fiche descriptive du parc

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

I Horaires

Horaires Période	Prix Basse saison	Prix Haute saison
	du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12	du 01/04 au 30/09
15 mn	0,70 €	0,90 €
30 mn	0,90 €	1,20 €
45 mn	1,20 €	1,40 €
1 h	1,40 €	1,70 €
2 h	2,80 €	3,60 €
3 h	4,30 €	5,00 €
4 h	5,70 €	6,40 €
5 h	7,10 €	7,80 €
6 h	8,50 €	9,20 €
7 h	9,90 €	10,70 €
8 h	11,40 €	12,10 €
9 h	11,80 €	13,50 €
10 h	11,80 €	14,20 €
24 h	11,80 €	14,20 €

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

Multipass	Prix
2 jours	13.00 €
3 jours	18.00 €
4 jours	24.00 €
7 jours	38.00 €
15 jours	61.00 €
31 jours	73.00 €

Multipass partenaire	Prix
hôtel 17h	5.00 €
hôtel 1 jour	7.00 €
hôtel 2 jour	12.00 €
hôtel 3 jour	15.00 €

I Cartes prépayées

Cartes prépayées	
Période	Prix
24 heure	32.00€
48 heures	64.00€
72 heures	96.00€
96 heures	128.00€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	34.70 €	104.10 €	191.50 €	369.50 €
7x24 Résident	67.80 €	203.40 €	373.00 €	736.70 €
Bureau L - S	49.60 €	148.80 €	285.60 €	503.40 €
Bureau L- D	54.80 €	164.40 €	291.80 €	587.00 €

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Annexe D : QCR de Valence

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

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Ce document est fourni en version dématérialisée.

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
Millau Parc Capelle													
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
Q-Park France	Biens de retour	Millau - Capelle	362 036	18 317	-2 650	0	377 703	-248 237	-46 401	0	-294 638	113 799	83 066
	Total Biens de retour		362 036	18 317	-2 650	0	377 703	-248 237	-46 401	0	-294 638	113 799	83 066
	Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	2 650	0	15 886	-11 742	-1 618	0	-13 360	1 494	2 526
	Total Biens de reprise		13 236	0	2 650	0	15 886	-11 742	-1 618	0	-13 360	1 494	2 526
	Total QPFS Q-Park France Services		375 272	18 317	0	0	393 589	-259 979	-48 018	0	-307 998	115 292	85 592
	Total général		375 272	18 317	0	0	393 589	-259 979	-48 018	0	-307 998	115 292	85 592

Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'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**).

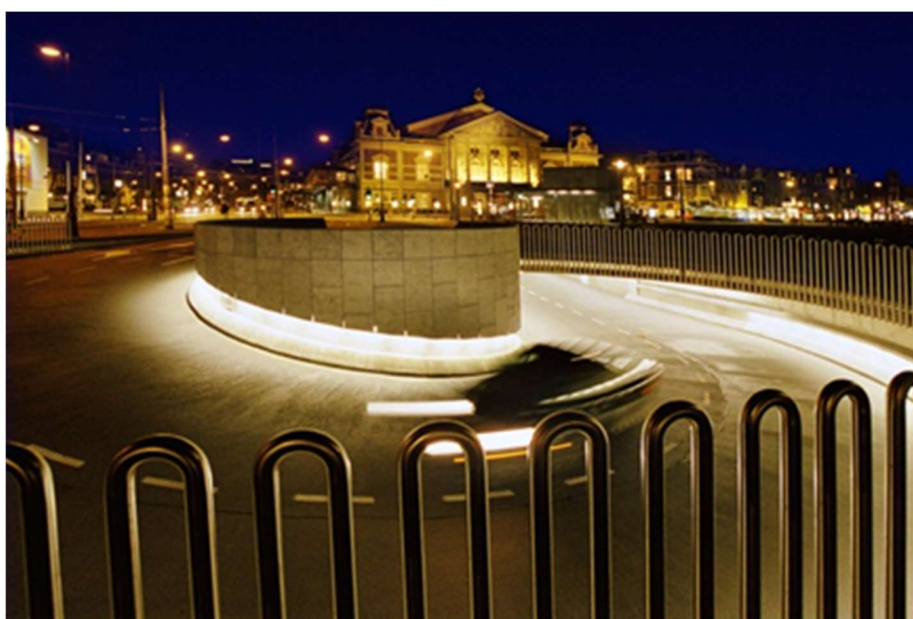
L'assistance exercée par QPF Services a été ainsi répartie en trois missions :

- 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					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 220 105
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 483 205
Total des dépenses Supports informatiques				C	5 071 892
					12 775 202
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	117 066 088
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	316 485
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	16 816
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	4 010
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	13 712



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

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.

- | Présence dans 7 pays européens
- | 2nd acteur du marché européen
- | 3 460 parkings
- | 677 979 places de stationnement
- | 729,2 M€ de CA en 2022
- | Naissance du groupe en 1998
- | 2 066 collaborateurs
- | Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



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.

- | Présence dans 70 villes
- | 254 parkings
- | 129 535 places de stationnement
- | 162,4 M€ de CA en 2022
- | Près de 60 000 abonnés
- | 420 collaborateurs (au siège et en régions)



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^{er} janvier 2024

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

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

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2022, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

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



Annexe M : La presse en parle

Janvier 2023 | Chalon-Sur-Saône

ACTU PRÈS DE CHEZ VOUS

CHALON-SUR-SAÔNE

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

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

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

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

« Le but, c'est de montrer la



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

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

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

« Cela fait vingt ans que la

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

« Les dernières cellules enco-

aux loyers

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

« Nous avons 26 dossiers

LES ACTIONS 2023

■ Un partenariat avec le réseau Zoom

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

■ Six temps forts dans l'année

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

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

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

■ Une réflexion pour les quais

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

■ Des nocturnes les vendredis ?

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

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



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

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

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

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

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

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

Janvier 2023 | Chambéry

ACTUALITÉS

TRAVAUX

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

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

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

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

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

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

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



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



... et après les travaux.

Janvier 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Février 2023 | Chambéry

CHAMBÉRY

CHAMBÉRY

La gare routière du parc du Verney relocalisée à la Cassine

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

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

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

rappeler le maire Thierry Repentin.

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

Un ensemble relocalisé à terme

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



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

a précisé Thierry Repentin, sans donner de date.

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

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

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

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

David MAGNAT

Février 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | CHRU de Nancy

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



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

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

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

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

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

Mars 2023 | Paris La Défense

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

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



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

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

16 participants pour 30 actifs

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

Avril 2023 | Chambéry

Cinq points à retenir sur le futur quartier de la Cassine

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

Des logements abordables

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

Le parc de verdure

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

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

Labellisé écoquartier ?

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

La nouvelle gare routière

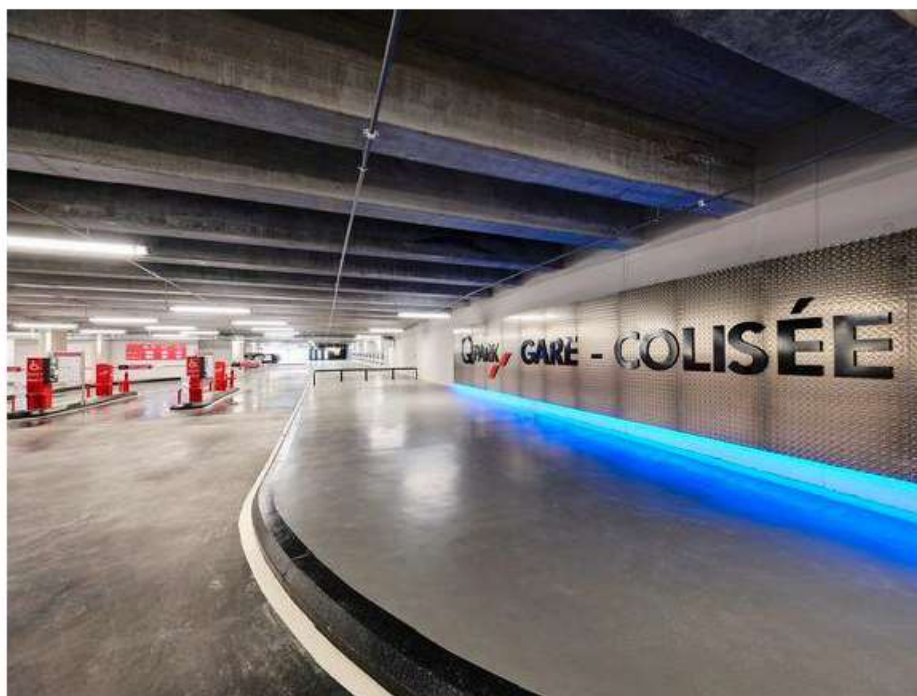
Annoncée par la Ville lors du conseil municipal du 30 janvier dernier, la gare routière actuellement au Verney sera entièrement relocalisée à la Cassine, au niveau de la pointe sud du chemin Cassine, et viendra compléter l'offre du parking Q-Park. Ce transfert doit notamment permettre un meilleur accueil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

L'échangeur maintenu

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

Avril 2023 | Chartres

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



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

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

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

Avril 2023 | Epinal

ÉPINAL

Le parking Saint-Michel en phase d'être agrandi

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

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

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



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

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

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

places supplémentaires.

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

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

Grégoire HALLINGER

Septembre 2023 | Toulon

Métropole

TOULON

Ces chantiers qui vont rythmer l'automne

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

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

Ceux qui se terminent

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

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

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



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

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

Ceux qui se poursuivent

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

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

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

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

Ceux qui commencent

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

passer de 90 000 m² à 100 000 m². Pour ce faire, la Métropole prévoit de détruire d'anciens bâtiments utilisés par les services municipaux et des associations, le long de l'Avenue de la victoire du 8 mai 1945. Et c'est par cette destruction (ainsi que le désamiantage) des édifices que tout va débuter. L'opération devrait prendre trois mois. Au premier trimestre 2024, il sera temps de s'attaquer à la voirie. Et enfin, entre septembre 2024 et mars 2025, la collectivité se penchera sur les espaces verts et l'aménagement à proprement dit du parc.

AMANDINE ROUSSEL
amrousseau@nicematia.fr

Octobre 2023 | Albi

ALBI

Forte hausse de la fréquentation des parkings payants en 2022

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

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

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

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



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

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

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

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

Le parking des Cordeliers est lui pour trente ans la concession

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

E.D.

Octobre 2023 | Chambéry

FOCUS

PARKING BELVÈDÈRE, ENTRE LA FONCTION ET LE GESTE ARTISTIQUE



Photo : Cyrille Weiner



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

Le parking, courbe et translucide

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

Octobre 2023 | Marseille

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

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

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

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

Label autopartage

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

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

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

Octobre 2023 | Paris La Défense

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

SYLVANIA

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



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

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

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

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

Octobre 2023 | Toulon

Un nouveau parking en ville-centre

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



Nouveau parking Zenith - Préfecture / Toulon

Décembre 2023 | Chartres

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

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



Décembre 2023 | Paris La Défense

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



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

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

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

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

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

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

Etat détaillé des produits (1)
Année 2023

Collectivité: JH410 - EAUX DE MILLAU

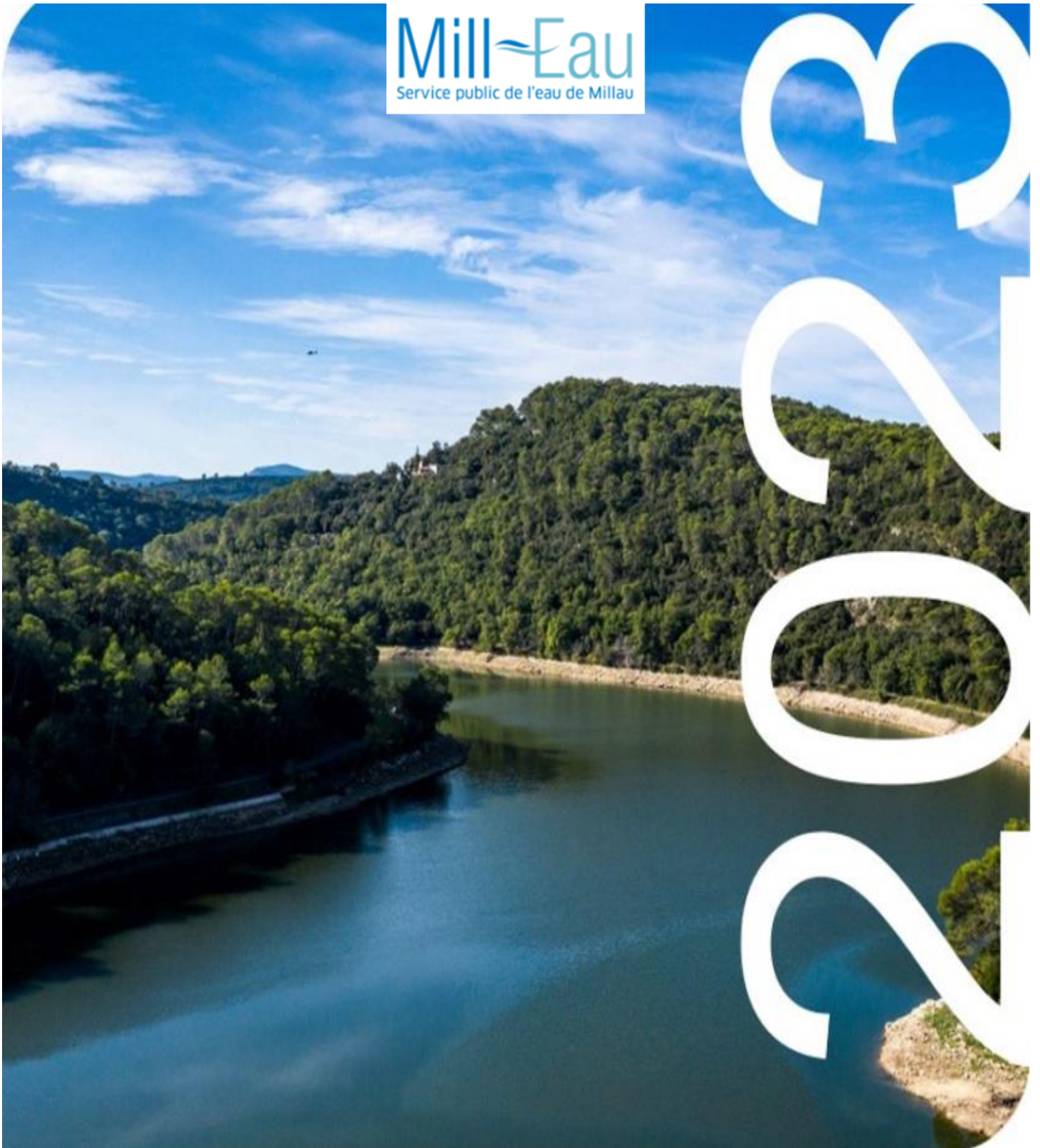
Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 446 711	1 384 690	-4,29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 402 283	1 464 821	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	44 428	- 80 131	
Ventes d'eau à d'autres services publics	219	1 014	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	219	1 014	
Exploitation du service	1 446 930	1 385 704	-4,23 %
Produits : part de la collectivité contractante	332 712	282 385	-15,13 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	325 276	316 453	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	7 437	- 34 067	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	83 857	73 268	-12,63 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	85 036	81 819	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 180	- 8 551	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	413 726	354 439	-14,33 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	405 540	399 324	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	8 186	- 44 885	
Redevance Modernisation réseau	- 1	0	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 1	0	
Collectivités et autres organismes publics	830 294	710 093	-14,48 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	228 857	337 137	47,31 %
Produits accessoires	121 778	99 248	-18,50 %

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

05/03/24

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.






RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
Société des Eaux de la Ville de Millau

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement des données doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

Repère visuel	Objectif
 ENGAGEMENT	Identifier rapidement nos engagements clés
 FOCUS	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
 RESPONSABILITÉ	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	V.LECONTE	31/05/2024

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2023

Madame la Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** de votre service d'eau et d'assainissement pour l'année 2023. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez apprécier la performance de votre service.

Les manifestations régulières du dérèglement climatique font peser un risque croissant sur la ressource en eau, tant sur la quantité (le "trop peu" et le "trop") que sur la qualité. En particulier, les pénuries et tensions hydriques records des derniers étés ont mis au cœur de l'actualité la nécessaire préservation de notre ressource en eau. Le gouvernement a lancé au printemps 2023 son « plan Eau » dont l'un des objectifs est de réduire de 10 % des prélèvements d'eau d'ici 2030. Ses 53 mesures visent à répondre à trois enjeux majeurs : sobriété des usages, qualité et disponibilité de la ressource.

Au cours de cette année, nous avons observé une nette diminution des volumes d'eau consommés par les Français. Cette tendance, orientée vers la préservation, crée une dynamique durable qui amorce le changement de notre modèle économique. Nous percevons déjà les prémices de cette transformation, où l'accent est mis sur la responsabilité, la performance et la régénération. Notre objectif partagé est de garantir la sécurité des volumes disponibles tout en établissant un équilibre économique favorable pour l'ensemble de la communauté. La préservation de la ressource en eau et l'adaptation de notre modèle, notamment tarifaire, sont au cœur de nos enjeux.

En 2023, la qualité de l'eau est restée une priorité. Nos équipes ont fait preuve d'un engagement continu dans la lutte contre les micropolluants (par exemple les métabolites de pesticides et les PFAS) et le maintien de la qualité d'eau. Adoptant une attitude préventive, nous mettons en place des stratégies proactives pour garantir la sécurité sanitaire de l'eau que nous fournissons, dans la lignée de la nouvelle directive Eau potable.

Notre préoccupation concerne également la qualité des rejets dans l'environnement. Nous abordons avec rigueur ce sujet conformément à la nouvelle directive européenne Eaux résiduaires urbaines par des actions proactives pour minimiser les impacts environnementaux, tout en respectant les normes les plus strictes.

Nous sommes à vos côtés plus que jamais pour adapter votre service face aux conséquences du dérèglement climatique. Cette adaptation passera par des solutions telles la réutilisation des eaux usées, dont les récents décrets en simplifient la mise en œuvre ; l'amélioration du rendement réseau ; ou l'accompagnement vers la résilience des territoires face aux inondations et aux tempêtes.

2023 a été une période charnière, et notre rapport reflète notre engagement continu envers l'excellence opérationnelle, la durabilité environnementale et la satisfaction de nos clients. Nous sommes convaincus qu'ensemble, nous pouvons contribuer à bâtir un avenir où l'eau demeure une ressource accessible et sûre.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Madame la Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

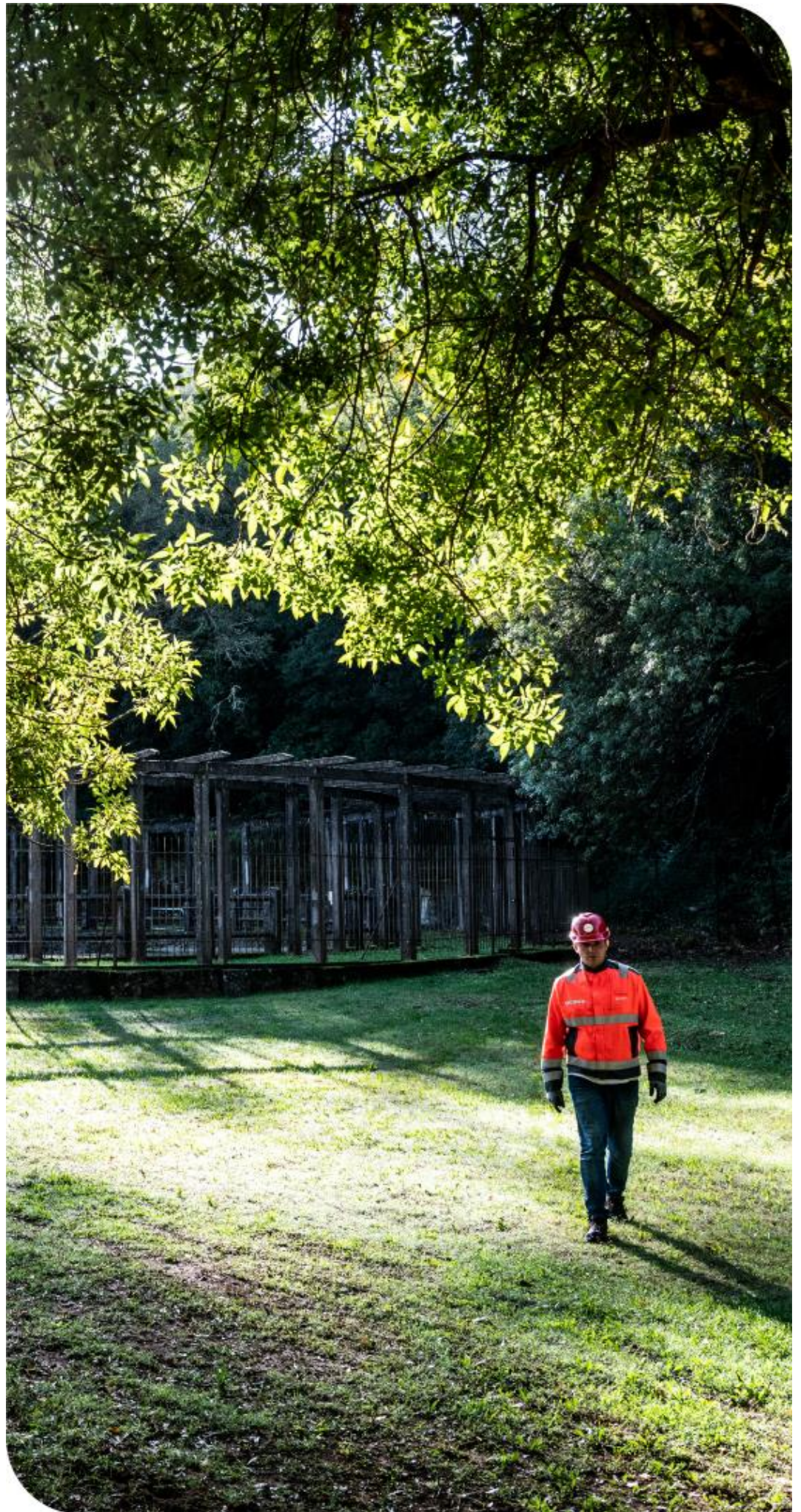
Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	6
1.1 Un dispositif à votre service.....	7
1.2 Présentation du contrat.....	14
1.3 Les chiffres clés.....	15
1.4 Les indicateurs réglementaires 2023.....	16
1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023.....	17
1.6 Le prix du service public de l'eau.....	19
1.7 L'essentiel de l'année 2023.....	20
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	27
2.1 Les consommateurs abonnés du service	28
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	29
2.3 Données économiques.....	34
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	36
3.1 L'inventaire des installations.....	37
3.2 L'inventaire des réseaux.....	38
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	42
3.4 Gestion du patrimoine.....	44
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	53
4.1 La qualité de l'eau	54
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	57
4.3 La maintenance du patrimoine	64
4.4 L'efficacité environnementale	69
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	71
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	72
5.2 Situation des biens.....	73
5.3 Les investissements et le renouvellement	74
5.4 Les engagements à incidence financière	77
6. ANNEXES.....	80
6.1 La facture 120 m ³	81
6.2 Les données consommateurs par commune	82
6.3 Le synoptique du réseau.....	83
6.4 La qualité de l'eau	84
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine	93
6.6 Les engagements spécifiques au service	94

6.7	<i>Annexes financières</i>	95
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	100
6.9	<i>Actualité réglementaire 2023</i>	103
6.10	<i>Glossaire</i>	114
6.11	<i>Assurances</i>	120
6.12	<i>Calcul détaillé du coefficient d'actualisation</i>	130
6.13	<i>Inventaire des biens</i>	131

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'eau. Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la production et à la distribution, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.)

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

BUREAU DE MILLAU
325, rue Etienne Delmas
12 100 Millau
Tel : 05 65 59 24 32
Fax : 05 65 59 24 49



Mill-Eau
Service public de l'eau de Millau

Horaires d'accueil

Lundi & Jeudi :

8h - 12h - 13h30 - 16h30

Mercredi : **13h30 - 16h30**

Vendredi : **8h - 12h**

Sur Rendez-vous

Uniquement le Mardi : **8h - 18h**

Prendre rendez-vous au

05 65 46 09 78

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

Votre service consommateurs est là pour vous aider !

Numéro de téléphone pour contacter un conseiller :



0969 329 328

Prix d'un appel local

24h/24 – 7j/7 en cas d'urgence

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.



Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 003 385** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

- ✓ <https://aveyron.eau-services.com>
- ✓ sur votre smartphone via nos applications Android et Apple





IMPACT

— EAU SUD —



**TERRITOIRE
AVEYRON**

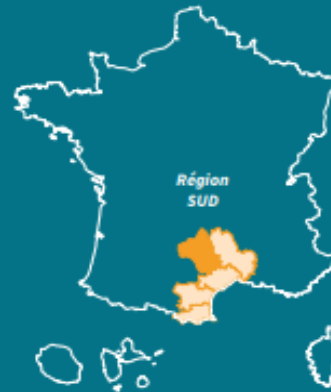


IMPACT

— EAU SUD —

UN PACTE COLLECTIF POUR UN IMPACT POSITIF

DANS LA DROITE LIGNE DU PROJET STRATÉGIQUE
DU GROUPE VEOLIA IMPACT 2023



Présence de Veolia Eau sur le Département :

- Sites d'embauche
- Contrats Assainissement
- Contrats Eau potable
- Contrats Mixtes (Eau potable & Assainissement)

Ensemble, faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique dans les territoires.

"Avec Culture Green, devenez incollable sur la transformation écologique, grâce à un quiz de 10 minutes par semaine. Parce que comprendre, c'est déjà agir. À vous de jouer !"



**Culture
Green**
par VEOLIA

CHIFFRES CLÉS



53
contrats
collectivités
et industriels



50 863
consommateurs
desservis en eau potable et
raccordés en assainissement



76
collaborateurs
à votre service



23
installations
de production
d'eau potable



9
usines
de dépollution

NOTRE ÉQUIPE DE DIRECTION DU TERRITOIRE AVEYRON



VIRGINIE LECONTE
Directrice de territoire
virginie.leconte@veolia.com
06 21 73 56 07



PHILIPPE PRADELLES
Directeur du Développement
philippe.pradelles@veolia.com
06 85 92 40 61



FABIAN RODRIGUEZ
Responsable Consommateurs
fabian.rodriguez@veolia.com
06 03 87 58 91



AUDREY BATUT
Directrice des Opérations
audrey.batut@veolia.com
06 19 89 34 58



ROMAIN VERGNES
Pôle performance Réseau
romain.vergnes@veolia.com
06 10 17 89 87



JEAN-LOUIS GUEGUEN
Pôle technico administratif
jean-louis.gueguen@veolia.com
07 86 03 97 83

MANAGERS DE SERVICE LOCAL



PHILIPPE CREYSSELS
Sud Aveyron
philippe.creysseles@veolia.com
06 14 43 16 18



MICHEL ARNAL
Usines complexes et sensibles
Rodez Agglomération
michel.arnal@veolia.com
06 14 42 40 87



SYLVAIN BOUSQUET
Nord Aveyron
sylvain.bousquet@veolia.com
06 66 86 37 37

RESPONSABLES D'ÉQUIPES



SÉBASTIEN SEQUIER
Réseaux Sud Aveyron
sebastien.sequier@veolia.com
06 16 77 09 50



STÉPHANE ARGUEL
Usines Rodez Agglomération
stephane.arguel@veolia.com
07 77 33 02 29



MAXIME BERNAT
Secteur Rives du Tarn
maxime.bernat@veolia.com
06 09 74 28 74



EMMANUEL CHAYRIGUES
Réseaux Montbazens
emmanuel.chayrigues@veolia.com
06 70 92 20 28



LAURENT BOBEK
Usines Eaux Potables
laurent.bobek@veolia.com
07 77 33 62 74



PATRICE CAZALS
Réseaux Rodez Agglomération
patrice.cazals@veolia.com
07 77 33 03 99

Contact consommateurs

0 969 329 328
eau.veolia.fr

Région Sud

765 rue Henri Becquerel
CS 29045
34967 MONTPELLIER Cedex 2

Territoire Aveyron

ZA de Bel Air
Rue de la Ferronnerie
12000 RODEZ

NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DU TERRITOIRE AVEYRON

« L'accélération de l'innovation au service du progrès humain, de la performance de nos clients et de la planète »

Une transformation verte

Préservation de la biodiversité, sécurisation des ressources, accompagnement du consommateur, gouvernance climat. Nous avons l'ambition d'élargir nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.

• **La réutilisation des eaux usées traitées (REUT)**, ou « reuse » : une fois traitées, les eaux usées de catégorie A, au sens de la réglementation française, peuvent être destinées à l'irrigation des espaces verts ou des cultures, à la lutte contre les incendies, aux besoins industriels ou encore aux aménagements et rafraîchissements urbains.

• **Les solutions de décarbonation** : rendre l'eau moins calcaire répond à une vraie demande citoyenne, de confort, de pouvoir d'achat et de lutte contre l'obsolescence des appareils électroménagers, pour une économie moyenne de 200 euros par foyer chaque année.

• **Les solutions de production d'énergie renouvelable** : se développent et contribuent à concrétiser les ambitions vos plans climat air-énergie-territoire. D'autres solutions sont en germe comme la production d'hydrogène vert pour alimenter vos réseaux d'énergie.

• **Sensibilisation** des usagers à une consommation responsable et maîtrisée.

Une transformation inclusive

Nous avons l'ambition de conduire une transformation écologique plus inclusive pour nos clients, nos salariés, les consommateurs, et la société.

• En co-construisant et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats avec toutes nos parties prenantes. Nous nouons et valorisons des partenariats avec **les associations, l'économie sociale et solidaire et les acteurs de la société civile** dans tous les territoires où nous opérons.

• En favorisant **le partage et la transparence dans nos modes de fonctionnement** : partage des idées, de la gouvernance, et même de la rémunération.

• En faisant bénéficier nos clients de l'expertise de **Veolia Investissement Collectivités (VIC)** sur les meilleurs montages en matière de financement et d'aide dans la recherche de subventions.

- En multipliant les actions en faveur de **l'égalité femmes-hommes**.
- En augmentant le taux d'emploi **des personnes en situation de handicap**.
- En facilitant l'accès aux **aides pour les personnes en difficulté**.

Nos « NON NÉGOCIABLES »

- La sécurité au travail
- L'éthique et la conformité
- La Relation Attentionnée à destination de nos collaborateurs, de nos clients et des citoyens-consommateurs
- Un management moderne et à l'écoute, en ligne avec la Raison d'Être de Veolia.



Sécurité au travail



Suivi de la relation consommateurs



Hubgrade, plateforme digitale au service de l'environnement



Cybersécurité



Objets connectés et service Telem pour les compteurs télérelevés

L'exploitation du service est assurée par nos équipes sur le terrain, avec un mode de fonctionnement qui permet la redondance nécessaire en cas d'absence, et la mise à disposition de personnel connaissant parfaitement les installations en période d'astreinte. Ces agents sont notamment chargés des tâches stratégiques d'exploitation et des relations au quotidien avec les clients du service ou les agents Collectivité.

Sont également impliquées dans ce fonctionnement, les compétences mutualisées des différents services supports du centre, notamment la **cellule Méthode et planification** qui intervient en support des équipes de terrain pour la planification de l'ensemble des tâches.

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Clients. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge votre demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur votre commune.

Ce service permet à tout instant de mobiliser rapidement tous les moyens nécessaires pour faire face à un éventuel incident et de solliciter les relais nécessaires au niveau du service, de la Direction Régionale, voire au niveau national si la gravité de l'incident le requiert.



Les appels en provenance des clients ou de la collectivité parvenant au n° sont transmis au responsable d'astreinte pour intervention.

Les élus et responsables techniques de la Collectivité disposent des numéros de téléphone direct de l'encadrement du service qui peuvent être joint à tout moment en cas de difficultés dans le déroulement classique du système d'astreinte.

Le cadre d'astreinte assure en outre une disponibilité permanente et une responsabilité globale sur l'accomplissement de la mission de Service Public, il supervise l'organisation générale de l'astreinte des services et gère les moyens communs.

Au total plusieurs dizaines de personnes sont mobilisées en dehors des heures ouvrables, sur l'ensemble du service dont deux cadres pour le Territoire de l'Aveyron, trois responsables d'astreinte (un par service), les agents réseau et les électromécaniciens.

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Société des Eaux de la Ville de Millau
✓ Périmètre du service	MILLAU
✓ Numéro du contrat	JH410
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2018
✓ Date de fin du contrat	31/12/2032
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléataire du service, Société des Eaux de la Ville de Millau assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
vente	LA ROQUE SAINTE MARGUERITE	Ventre d'eau brute

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
4	01/07/2023	Travaux complémentaires réservoir des CARRIERES et travaux de renouvellement des branchements
3	01/03/2023	Laïcité
2	01/01/2022	Mise en place du télé relevé
1	01/01/2019	Modifications rédactionnelle de différents articles du contrat

1.3 Les chiffres clés

Société des Eaux de la Ville de Millau

Chiffres clés



21 956

Nombre d'habitants desservis



8 525

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



11

Nombre de réservoirs



260

Longueur de réseau
(Km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



80,0

Rendement de réseau (%)



135

Consommation moyenne (l/hab./j)



6060

Nombre de demandes traitées

1.4 Les indicateurs réglementaires 2023

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	22 432	21 956
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,79 Euro/m ³	1,92 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Délégataire	1 j	1 j

INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	79,1 %	80,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,92 m ³ /jour/km	5,39 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,34 m ³ /jour/km	4,77 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,28 %	0,30 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,06 u/1000 abonnés	0,7/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,33 %	0,74 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,12 u/1000 abonnés	0,12 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	1 658 993 m ³	1 556 483 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	1 658 993 m ³	1 556 483 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	1 651 413 m ³	1 547 161 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	34 180 m ³	34 000 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	1 303 903 m ³	1 236 505 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	213	147
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	23 240 m ³ /j	23 240 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11	11
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11 990 m ³	12 390 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	258 km	260 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	178 km	178 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	500 ml	350 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	8 996	9 026
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	21	34
	Nombre de compteurs	Délégataire	8 687	8 723
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	1 787	3 436
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	8 477	8 525
	- Abonnés domestiques	Délégataire	8 472	8 520
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	4	4
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	1 277 303 m ³	1 195 438 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	1 256 771 m ³	1 172 957 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	12 952 m ³	13 159 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	7 580 m ³	9 322 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	138 l/hab/j	135 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	136 m ³ /abo/an	129 m ³ /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCÈS À L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	82 %	82 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Energie relevée consommée	Délégataire	1 052 189 kWh	1 048 538 kWh

1.6 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

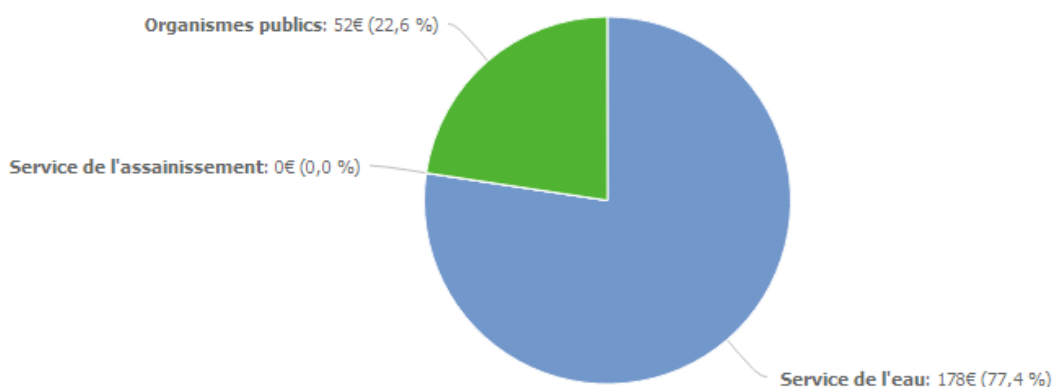
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de MILLAU, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ **[D102.0]** pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

MILLAU Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2023	Montant Au 01/01/2024	N/N-1
Part délégataire			126,15	140,19	11,13%
Abonnement			39,40	41,68	5,79%
Consommation	120	0,8209	86,75	98,51	13,56%
Part communale			30,28	30,28	0,00%
Consommation	120	0,2523	30,28	30,28	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0650	7,80	7,80	0,00%
Organismes publics			39,60	39,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			203,83	217,87	6,89%
TVA			11,21	11,99	6,96%
Total TTC			215,04	229,86	6,89%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,79	1,92	7,26%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de MILLAU :

Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



La facture type est présentée en annexe.

1.7 L'essentiel de l'année 2023

1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

RESEAU DE DISTRIBUTION

- ✓ **Amélioration du rendement de réseau à 80.04% en 2023** soit un gain sur les pertes en réseau de 38 000 m³, et une baisse de l'indice linéaire de pertes en réseau à 4.77 m³/jour/km soit une amélioration de 12%.
- ✓ Fin de déploiement du télé relevé sur la ville de Millau

BRANCHEMENTS

- ✓ Renouvellement de 241 branchements en PE basse densité

1.7.2 Evolutions réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service.

L'année 2023 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'eau. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service, notamment, les résultats d'analyses de qualité d'eau réalisées en 2023 sur votre service.

- **UN PLAN EAU : LA SOBRIÉTÉ AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES**

Le Plan Eau national a été rendu public le 30 mars 2023, à l'issue d'un été 2022 et d'un hiver 2023 marqués par un très fort déficit hydrique. Il se structure autour de trois axes, à savoir, organiser la sobriété pour tous les acteurs, optimiser la disponibilité de la ressource, préserver la qualité de l'eau.

Ce plan fixe un objectif de réduction de 10 % des prélèvements sur la ressource en eau à l'horizon 2030, pour tous les usages, à l'exception des usages pour irrigation agricole qui pourront demeurer constants.

A l'automne 2023, ce plan a été décliné sur chacun des grands bassins hydrographiques à travers un Plan d'Adaptation au Changement Climatique (PACC) qui précise la trajectoire de réduction des prélèvements par grand usage (alimentation en eau, industrie, agriculture...) au regard des projections d'évolution de la ressource en eau.

L'objectif de sobriété, tel qu'exprimé dans le Plan Eau et les différents PACC des grands bassins, n'a pas été traduit en 2023 en dispositions législatives ou réglementaires majeures.

Toutefois, la sobriété hydrique constitue désormais un critère à part entière de l'évaluation environnementale réglementaire des plans, programmes et projets, notamment les SCOT et les plans d'urbanisme.

Aussi, dorénavant, ce peut être la disponibilité de la ressource en eau qui fixe l'ambition de développement d'un territoire. Dans ce contexte nouveau, la maîtrise des consommations constitue une voie indispensable pour sécuriser un plan d'urbanisme ou un projet industriel porteur d'une ambition de développement local vis-à-vis des recours administratifs relatifs au partage de l'eau sur le territoire concerné.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous accompagner pour décliner cet objectif de sobriété sur votre service, conformément aux projets locaux de développement, et bâtir avec vous un service d'eau à faible empreinte hydrique tout en étudiant les vulnérabilités du service face à ce nouvel objectif de sobriété et de maîtrise des consommations.

- **LA RÉFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU**

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finances 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration).

Pour la redevance assainissement, la conformité en équipement, c'est-à-dire le respect des prescriptions de l'arrêté préfectoral (acte administratif), sera un critère à caractère rédhibitoire. Son non-respect obèrera toute possibilité de modulation de cette nouvelle redevance.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

Enfin, cette réforme structurante des redevances survient dans un contexte d'augmentation des moyens d'intervention des agences de l'eau (Plan Eau) et s'accompagnera d'une refonte des indicateurs de performance du Systèmes d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement qui aboutira durant l'année 2024.

- **LA LOI "INDUSTRIE VERTE"**

La loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 est relative à l'industrie verte. Dans le respect d'un objectif de sobriété (foncière, énergétique, hydrique), elle vise à faciliter l'implantation des sites industriels, à financer les projets industriels verts, à conditionner les aides publiques à la transition écologique mais aussi à permettre une commande publique plus "verte". En effet, cette loi accélère la prise en compte de critères environnementaux dans la commande publique. Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics

sont créés : le premier pour les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES), le second pour les entreprises ne respectant pas leurs engagements de publication d'information en matière de durabilité. Les collectivités locales pourront choisir ou non d'appliquer ces deux motifs d'exclusion.

- **RÉSILIENCE DES SERVICES**

La directive européenne 2022/2557 du 14 décembre 2022 sur la résilience des entités critiques a considéré les services d'eau et d'assainissement comme des entités critiques. La transposition en droit français surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

- **QUALITÉ DE L'EAU**

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine entre progressivement en vigueur.

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1^{er} janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme par litre ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Compte tenu de ces évolutions importantes, nous vous avons informé de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle des sept nouveaux paramètres considérés dans le cadre réglementaire en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023.

Cette campagne est échelonnée en deux temps en fonction de l'accréditation des méthodes analytiques.

Pour le moins, ce premier état des lieux est susceptible d'apporter un premier niveau d'assurance sur la qualité de l'eau distribuée par votre service puis d'orienter la réalisation du PGSSE et l'élaboration du plan de surveillance de la qualité de l'eau.

D'autre part, en avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a mené les années

antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans une instruction aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service des évolutions réglementaires survenues au 1er janvier 2023, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

Métabolites de pesticides : des critères de gestion qui évoluent

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 était venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Aussi, depuis la publication de l'instruction de décembre 2020, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont renforcé le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement a conduit dès 2021 à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires.

Durant l'année 2022, face à cette détection de plus en plus fréquente, les autorités sanitaires ont précisé les modalités de gestion initialement prévues dans l'instruction de décembre 2020.

Ainsi, après avoir saisi le Haut Conseil de Santé Publique (HCSP), dans son instruction du 24 mai 2022, la DGS a modifié les modalités de gestion des métabolites ne disposant pas de valeur sanitaire définie par l'Anses en préconisant aux ARS d'appliquer alors les valeurs sanitaires transitoires (VST) établies par l'agence fédérale pour l'environnement allemande (UBA).

Pour les seuls métabolites non-pertinents, l'arrêté du 30 décembre 2022 (modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007) relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine fixe la valeur indicative de 0,9 µg/L comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif sur la zone de captage est nécessaire. Ce faisant, cet arrêté abroge les modalités de gestion prévues, pour les métabolites non-pertinents, dans l'instruction du 18 décembre 2020.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les

restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

Aussi, le sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024 dans un contexte où les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides.

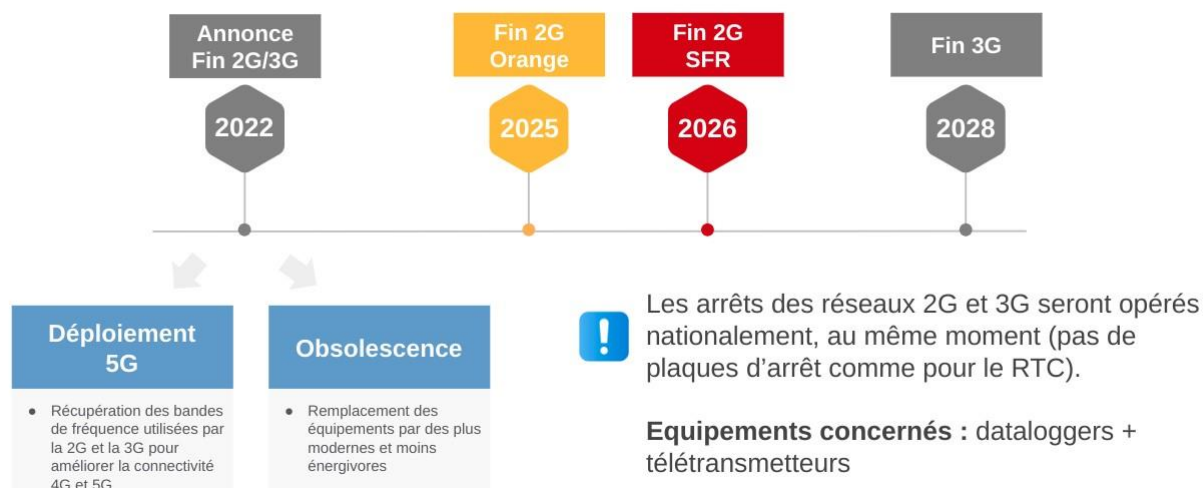
Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service de la réglementation applicable depuis le 1er janvier 2023 sur la qualité de l'eau, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

- **Fin des réseaux RTC, 2G et 3G**

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC (réseau téléphonique commuté) ou des réseaux 2G/3G.

Les différents opérateurs télécom ont récemment annoncé de façon unilatérale la fin des réseaux 2G à horizon 2025 et 3G à horizon 2028. Les fréquences ainsi libérées seront réemployées pour les services en 4G et 5G.

Ces arrêts des réseaux 2G et 3G seront opérés nationalement au même moment



A la résiliation automatique des abonnements par les opérateurs téléphoniques, les ouvrages d'eau potable ne pourront plus faire remonter d'information à distance. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau par exemple.

La fin annoncée des technologies 2G et 3G implique la mise en œuvre d'un plan de migration (diagnostic, sélection, approvisionnement, remplacement) des installations de communication, susceptible d'être financé par le plan de renouvellement, de travaux sur devis, ou par voie d'avenant.

Vos interlocuteurs Veolia se rapprocheront de vous, pour répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

La fin des lignes RTC est programmée par plaques, avec des échéances échelonnées jusqu'à 2030.

1.7.3 Propositions d'amélioration

SECURITE DES PERSONNES

- ✓ Mise en conformité réglementaires des accès aux ouvrages par des équipements de protection collective conformes.

SECURISATION DES BIENS ET DES OUVRAGES

- ✓ Mise en place d'un plan d'action pluriannuel pour la sécurisation des ouvrages suite aux préconisations du diagnostic de vulnérabilité (Travaux programmés en 2024)

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

- ✓ Mise en place du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE) par les Personnes Responsables de la Production d'Eau (PRPDE : communes, communauté de communes, communauté d'agglomération, syndicats d'alimentation en eau potable).

Réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux :

Décret n° 2018-899 du 22 octobre 2018 arrêté du 26 octobre 2018

Obligation d'atteindre le niveau de précision de géolocalisation de « Classe A » au :

1^{er} janvier 2026 en zones urbaines

POMPAGES ET RESERVOIRS

- ✓ Installer un dispositif anti-intrusion sur les installations de la collectivité qui en sont dépourvues (programmé dans le cadre des travaux de la sécurisation des ouvrages).
- ✓ Reprendre le génie civil du réservoir de la Salette et du réservoir des Carrières.

- ✓ Prévoir la reprise des regards (ventouses et vidanges) sur la canalisation de refoulement de L'Esperelle pour permettre d'accéder aisément aux équipements.

RESEAU DE DISTRIBUTION

- ✓ Mettre en place des ventouses et vannes Air sur le Feeder au droit des réservoirs du Cayrel et des Carrières et de la Salette.

1.7.4 Révision du contrat

La mutabilité contractuelle **est un principe clé des concessions de service public.**

Des modifications peuvent lui être apportées dans les conditions de l'article L. 3135-2 du CCP. Celles-ci n'ont pas toutes la même importance mais permettent l'adaptation du contrat aux évolutions nouvelles.

C'est à cette fin que le contrat prévoit des clauses de révision,

- soit pour tenir compte de l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs,
- soit d'une nouvelle réglementation ayant une incidence sur l'exploitation
- soit au bout d'un certain temps

La révision a donc pour objet **de recalibrer le contrat dans son équilibre.**

Les clauses de révision ont de leurs côtés pour objet de restituer un processus de discussion pouvant conduire à une négociation.

Dans le cas du présent contrat, les indicateurs suivants ont été atteints :

- ✓ Tous les cinq ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat ;
- ✓ En cas de variation de plus de **10 %** du volume annuel global vendu, calculé sur la moyenne des trois dernières années, le volume initial de comparaison étant de **1 239 825 m³** par an.
- ✓ En cas de révision du périmètre du contrat,
- ✓ Si l'application du coefficient Kn a pour effet de majorer ou de minorer le tarif de rémunération du fermier de plus de 30 % par rapport au tarif de base, ou au tarif fixé lors de la dernière révision.
- ✓ En cas de modification substantielle des ouvrages, des procédés de production et de traitement, ou des conditions d'exploitation
- ✓ En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation consécutive à un changement de réglementation ou à l'intervention d'une décision administrative.
- ✓ En cas de modification du règlement du service affermé.
- ✓ En cas de modification des programmes de travaux concessifs ou de renouvellement patrimonial.

2.

**LES
CONSOmmATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOmmATION**



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées aux paiements des factures.

2.1 Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	8 265	8 341	8 378	8 477	8 525	0,6%
domestiques ou assimilés	8 258	8 334	8 373	8 472	8 520	0,6%
non domestiques	7	7	4	4	4	0,0%
autres services d'eau potable			1	1	1	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	573	519	500	534	544	1,9%
Taux de clients mensualisés	26,9 %	28,3 %	29,4 %	29,8 %	31,5 %	5,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,8 %	26,5 %	27,7 %	26,8 %	28,0 %	4,5%
Taux de mutation	7,0 %	6,3 %	6,1 %	6,4 %	6,5 %	1,6%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

Veolia s'engage à prendre autant soin des consommateurs des services d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

- **Nos engagements consommateurs**

Nos 8 engagements témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de l'eau et de celle de tous les services qu'attendent les consommateurs. Qu'il s'agisse d'intervenir quand ils ont besoin de nous, de les aider à gérer leurs budgets eau, de les accompagner dans l'adaptation à la transition écologique ou de mettre à leur disposition tous les canaux d'échanges dont ils souhaitent disposer.

Nos 8 engagements

témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de votre eau et de celle de tous les services que vous attendez.

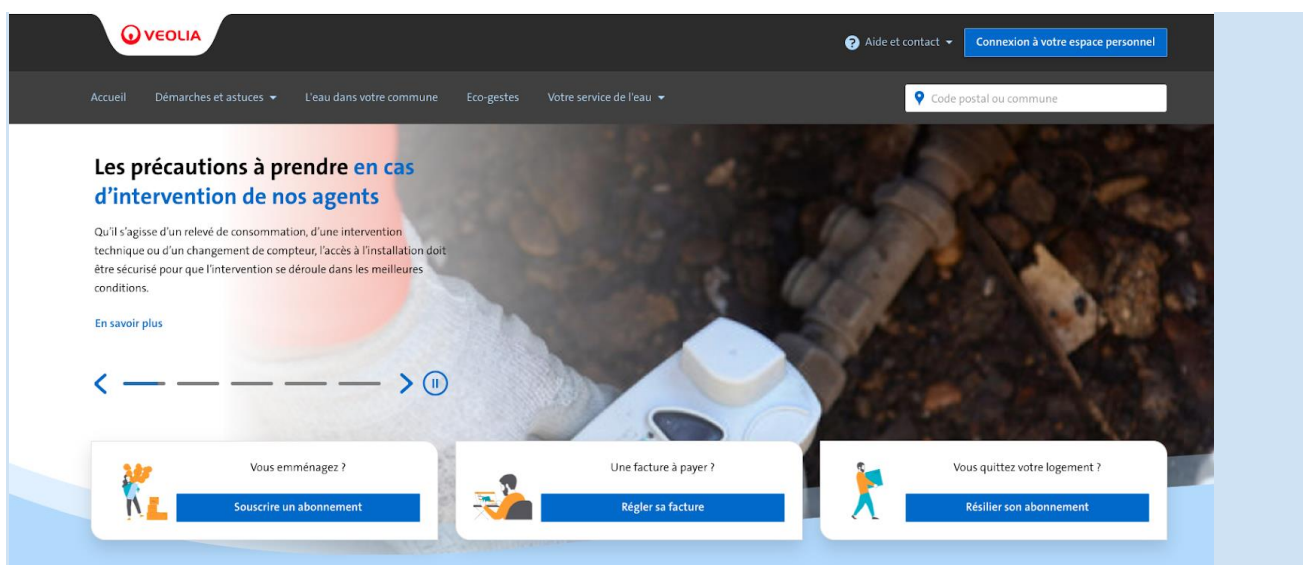
- 1** L'information systématique sur la qualité de votre eau et la réponse en 24h à vos questions *
- 2** Des conseils et alertes en cas de surconsommation, pour préserver les ressources en eau
- 3** L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun
POUR ACCÉDER À CES SERVICES, TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION ICI :
- 4** Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France
- 5** Le respect des délais d'intervention chez vous *
- 6** L'aide à la maîtrise de votre budget eau *
- 7** Le recueil de votre satisfaction en toute occasion *
- 8** Une réponse aux réclamations sous 7 jours *
- 9** Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur eau.veolia.fr pour en savoir plus !

Ces engagements sont détaillés sur notre site eau.veolia.fr à la rubrique “Votre service de l’eau s’engage”. Ceux signalés par un astérisque font l’objet d’une garantie de service qui se traduit par un remboursement de 30 euros après signalement du consommateur en cas de manquement.

- **Notre nouveau site internet**

Plus moderne, plus simple et clair, le nouveau site internet du service de l’eau de votre collectivité met l’accent sur le parcours du consommateur. Sans navigation longue, les trois opérations clés qui génèrent le plus grand nombre de demandes contacts sont directement accessibles. L’emménagement, le paiement en ligne des factures et la résiliation sont disponibles dès la première page de connexion.

Au-delà de ces opérations les plus courantes, toutes les autres démarches sont également réalisables en ligne, comme par exemple la souscription à la mensualisation ou à la facture électronique, de même que les relevés de compteurs en période de facturation.



Enfin, plusieurs pages sont consacrées aux écogestes qui contribuent aux économies d’eau et à la lutte contre le dérèglement climatique, en permettant notamment à chaque consommateur de simuler la consommation de son foyer.

[Commentaire : Paragraphe ci-dessous valable uniquement si la bascule vers SIRIUS est effective]

- **Notre nouvel outil de gestion des relations clients**

Nous avons modernisé notre outil logiciel de gestion des relations clients pour simplifier les démarches et rendre nos services plus réactifs.

Les évolutions mises en place permettent par exemple :

- un choix des dates de prélèvement et de mensualisation en ligne, à tout moment par l’usager ;
- une possibilité de télécharger directement des justificatifs de domicile ;
- de diminuer les délais entre le relevé de compteur et la réception de la facture par le consommateur.

- **Notre volonté d'ancrage territorial**

L'engagement de Veolia en faveur d'un service consommateurs de proximité et de grande qualité, s'appuyant sur la densité de son ancrage territorial a permis à Veolia de devenir le premier opérateur de services d'eau et d'assainissement à obtenir l'attestation "Relation Client 100% France".

Délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Origine France Garantie, elle certifie que toutes les équipes relations consommateurs des activités eau et assainissement de Veolia sont basées sur le territoire français, et bénéficient d'un contrat de travail en droit français. Elle est précédée d'un audit initial de l'AFNOR.



Veolia dispose en particulier de 11 Centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire national : Liévin, Vaulx-en-Velin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, Maxeville, Blagnac, Lyon, Montpellier, Saint-Maurice.

- **La multiplicité de nos contacts avec les consommateurs**

Que les demandes des consommateurs soient exprimées par téléphone, courrier, mail, et quel qu'en soit le motif, elles sont systématiquement enregistrées et qualifiées par les conseillers consommateurs.

Le suivi des demandes clients est ainsi total, les conseillers pouvant aisément avoir connaissance des précédentes demandes d'un consommateur ou bien le renseigner sur leur instruction.

Canaux de communication utilisés par les consommateurs

Canal du contact	Principales caractéristiques
Téléphone	3 050
Internet	428
Courrier	166
Visite en Agence	2 416

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées
Abonnement et Résiliation	1 454
Facture et Paiement	3 160
Qualité de l'eau	11
Intervention	845
Branchement	152
Service et divers	438

- **A l'écoute des usagers**

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Satisfaction globale	83	81	75	82	82	0
La continuité de service	94	94	91	91	90	-1
La qualité de l'eau distribuée	74	73	74	80	78	-2
Le niveau de prix facturé	55	59	52	56	58	+2
La qualité du service client offert aux abonnés	77	78	71	77	77	0
Le traitement des nouveaux abonnements	92	83	73	78	78	0
L'information délivrée aux abonnés	69	68	72	74	73	-1



Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.



2.3 Données économiques

→ *Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]*

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2023 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d'impayés	0,32 %	0,47 %	0,44 %	0,33 %	0,74 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	17 100	21 691	19 985	15 674	35 378
Montant facturé N - 1 en € TTC	5 341 307	4 636 621	4 562 711	4 705 410	4 791 210

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

→ *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ✓ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau,
- ✓ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées,
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	39	52	43	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	3 562,68	10 864,77	5 945,99	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	1 228 014	1 180 932	1 222 460	1 277 303	1 195 438

A compter de 2022, ne sont comptabilisés dans cet indicateur que les abandons de créance liés au Fonds solidarité logement lorsqu'il existe.

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [P 109.0], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

→ *Les échéanciers de paiement*

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	77	66	63	56	150

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers.

3.1 L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Installation de production d'eau: ESPERELLE	16 000
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	7 240
Capacité totale	23 240

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir CAUSSIBOLS	250
Réservoir L' EBERS	250
Réservoir LE MONNA	3 000
Réservoir NAULAS	860
Réservoir PRIGNOLLE-COLOMBE	430
Réservoir Reprise AUMIERES	2 140
Réservoir Reprise LE CAYREL	1 100
Réservoir Reprise LE CRES	1 100
Réservoir Reprise LES CARRIERES	1 160
Réservoir RepriseLA SALETTE	1 260
Réservoir ROULLENS	800
Capacité totale	12 350

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ✓ des réseaux de distribution,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements en domaine public,
- ✓ des outils de comptage

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

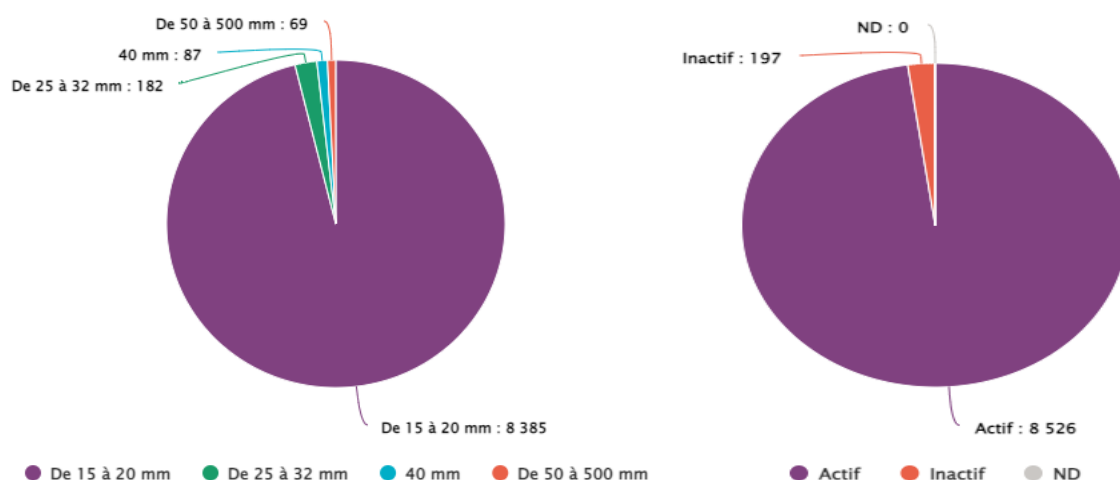
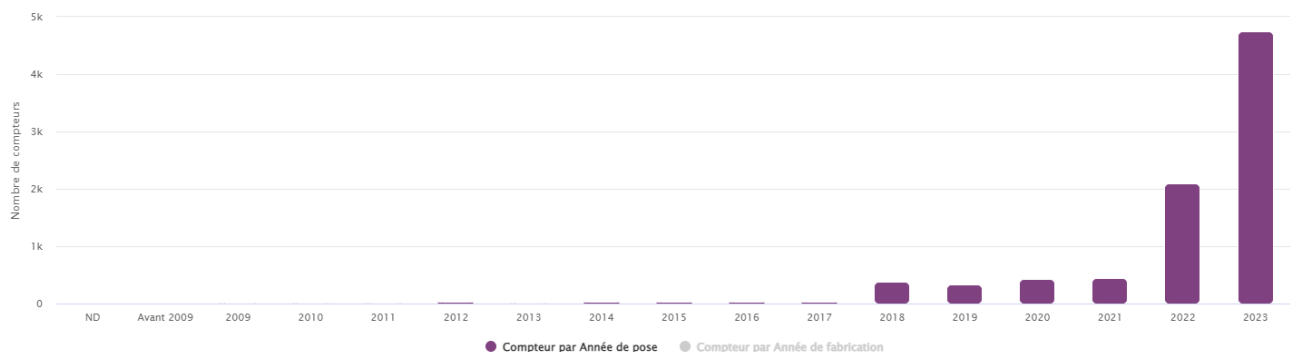
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	253,0	255,1	257,8	257,9	259,8	0,7%
Longueur d'adduction (ml)	14 218	13 260	13 257	12 989	12 991	0,0%
Longueur de distribution (ml)	238 777	241 847	244 541	244 957	246 843	0,8%
<i>dont canalisations</i>	177 663	178 357	177 815	178 231	178 299	0,0%
<i>dont branchements</i>	61 114	63 490	66 726	66 726	68 544	2,7%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	556	556	556	556	556	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	125	125	125	125	125	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	17	17	17	17	17	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	41	41	41	41	41	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	8 915	8 927	8 976	8 996	9 026	0,3%

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	8 523	8 573	8 634	8 687	8 723	0,4%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>	8 277	8 388	8 440	8 475	8 526	0,6%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	246	185	194	212	197	-7,1%	

8 723
Compteurs

1 ans , 7 mois
Âge moyen

31/12/2023
Données mises à jour



Cette pyramide est le reflet du parc des compteurs actifs et inactifs. Elle prend en compte les compteurs des clients résiliés.

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007, VEOLIA Eau procède aux opérations de contrôle des compteurs d'eau froide en service, en qualité de détenteur au sens de la réglementation. VEOLIA Eau est en cours de certification de son système qualité, réalisée par le Ministère de l'Industrie (décision ministérielle du 14 décembre 2009).

Ainsi, Veolia Eau établit et tient à jour le carnet métrologique du parc de compteurs en service, établi conformément à la décision ministérielle du 30 décembre 2008, afin de répondre à l'arrêté du 6 mars 2007, du Ministère de l'Economie, des Finance et de l'Industrie. Ce dernier impose au détenteur le contrôle métrologique des compteurs d'eau froide en service, en procédant à un contrôle statistique de son parc, suivant une méthodologie validée par la DRIRE.

	MATERIAU	DIAMETRE	TOTAL
Adduction	Acier	600	6930,32
	Fonte	100	757,01
	Fonte	150	2299,06
	Fonte	250	3004,59
Adduction Total			12 990,98
Distribution	Acier	100	332,63
	Acier	200	1 409,19
	Acier	250	3 235,87
	Acier	300	145,03
	Acier	350	715,91
	Acier	400	1 299,72
	Acier	600	6 934,83
	Acier	Indéterminé	25,71
	Autre	100	478,35
	Autre	150	140,08
	Autre	Indéterminé	207,54
	Fonte	40	465,38
	Fonte	50	424,51
	Fonte	60	19 500,16
	Fonte	80	3 688,77
	Fonte	100	52 242,73
	Fonte	125	5 244,24
	Fonte	150	28 431,38
	Fonte	200	8 626,16
	Fonte	250	5 639,47
	Fonte	300	867,48
	Fonte	350	1 109,53
	Fonte	400	1 594,08
	Fonte	Indéterminé	7,44
	Polyéthylène	25	248,72
	Polyéthylène	32	343,28
	Polyéthylène	40	1 577,51
	Polyéthylène	50	1 314,20
	Polyéthylène	60	280,86
	Polyéthylène	63	5 797,27
	Polyéthylène	75	1 672,13
	Polyéthylène	125	279,50
	Polyéthylène	160	192,30
	PVC	40	47,26
	PVC	50	3 907,36
	PVC	63	4 781,84
	PVC	75	959,35
	PVC	90	3 105,49
	PVC	110	5 188,64
	PVC	125	2 417,67
	PVC	160	3 354,59
	PVC	250	65,19
Distribution Total			184 447,35
Total			191 290,33

La variation du linéaire total des canalisations entre l'exerce N et N-1 peut ne pas correspondre au linéaire total des canalisations neuves posées sur l'exercice en cours. Ce constat est lié au recalage permanent de notre SIG et aux mises à jour régulières du plan effectuées lors des interventions par nos agents de réseau.

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - Veolia met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance des installations et, pour les réseaux, d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

Canalisations	2019	2020	2021	2022	2023
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	177 663	178 357	177 815	178 231	184 447
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	247	200	565	500	350

3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2023 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2019	2020	2021	2022	2023
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	100	110	110	110	110

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	110

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2023 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

3.4 Gestion du patrimoine

3.4.1 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

→ Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
CAPTAGE DE L'ESPERELLE	
POMPAGE	
POMPE NO1	Renouvellement
ANALYSE MESURE	
POMPE ALIMENTATION STATION D'ALERTE	Renouvellement
LOCAL POMPAGE DE L'ESPERELLE	
DESINFECTION	
DEBITMETRE DE CHLORE	Renouvellement
STATION DE GRAUFESENQUE	
ANALYSE MESURE	
SONDE MESURE DE TURBIDITE	Renouvellement
RESERVOIR DE L'EBERS	
POSTE DE TELEGESTION AUTONOME GSM	Renouvellement
RESERVOIR DE CAUSSIBOLS	
MESURE DE NIVEAU PIEZOMETRIQUE	Renouvellement
REMBARDE ACCES CUVE	Renouvellement
RESERVOIR DU CAYREL	
BARRIERE DE SECURITE	Renouvellement
RESERVOIR DES CARRIERES	
RESERVOIR REHABILITATION	
RESERVOIR_REHABILITATION	Renouvellement
RESERVOIR DE NAULAS	
BARRIERES	Renouvellement
COMPTEURS SECTO	
COMPTEUR SECTO RUE MONTPLAISIR	
DEBITMETRE	Renouvellement
POSTE DE TELEGESTION	Renouvellement

→ Les compteurs

En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour l'ensemble des compteurs gérés.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle 17.00.380.001.1 à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par son laboratoire.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2010 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

Renouvellement des compteurs	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de compteurs	8 523	8 573	8 634	8 687	8 723	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	550	425	365	1 787	3 436	92,3%
Taux de compteurs remplacés	6,5	5,0	4,2	20,6	39,4	91,3%

→ *Les réseaux*

Renouvellement Réseau 2023

Catégorie	Quantité
Branchements en renouvellement	105
Branchements en Investissement	136
Compteurs	3436
Vannes	18
Réducteurs	2
Ventouses	4

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice
Réseau (lot)	
CANALISATION EAU	350
VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 0- 74	5
VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 75- 99	5
VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIA: 100- 149	1
VENTOUSES	4
REDUCTEURS-STABILISATEURS DE	2
VANNES A OPERCULE ET VIDANGE	1
BRANCHEMENTS EAU	100
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20	5
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20	3296
COMPTEURS EAU DIA: 25- 30	124
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 40	12
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 60	2
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 80	1
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 100	1

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de branchements	8 915	8 927	8 976	8 996	9 026	0,3%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	-55	-65	-73	-74	-78	5,4%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	-0,6%	-0,7%	-0,8%	-0,8%	-0,9%	12,5%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	2	10	8	1	4	300,0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	-3,77%	-18,18%	-12,31%	-1,37%	-5,41%	294,9%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Installations électromécaniques	Réalisé dans l'exercice
1ER ETABLISSEMENT	
1ER ET 2023	
INVEST. 1580 BRT PEBD MILLAU AEP	X
RESERVOIR DES CARRIERES 1ERE TRANCHE	X
PARTICIPATION COLLECTIVITE 2023	
RESERVOIR DES CARRIERES 1ERE TRANCHE	X

→ ***Les réseaux, branchements et compteurs***

Les principales opérations réalisées par le délégataire sont :

- ✓ Pose de 34 branchements neufs y compris pose de nourrices pour individualisation

SITUATION DES BIENS

UNITE DE PRODUCTION					
Installation	Thème	Etat des lieux	Commentaires	Priorités	Responsables
ESPERELLE	Captage	Le nettoyage de la bêche d'eau brute de l'ESPERELLE est difficile du fait de l'absence de vidange. Modifier l'ouvrage et les orifices de décharge	Mettre en place une vidange Mise en place de vannes pour la gestion des débits de surverse et d'optimisation de la capacité de rétention en période d'étiage	1	Collectivité
	Local de commande	Risque de chute sur l'accès aux cuves des cuves de surpression Remise en peinture de local Reprendre la structure du sol de la salle de commande par la mise en place d'une résine	Mise en place d'une rambarde de sécurité Rafraichissement à faire sur l'ensemble du local Rafraîchissement des sols	1 3 3	Collectivité Déléguataire Collectivité

GRAUFESENQUE	Suivi des forages	Une inspection endoscopique des puits de forage a été réalisée en Novembre 2015.	Prévoir une nouvelle inspection en 2023	2	Délégataire
OUVRAGES DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE					
Réservoir de la Salette	Etanchéité	L'enduit intérieur du réservoir est à reprendre.	Des travaux de réfection doivent être engagés par la collectivité pour préserver la qualité de l'eau et la conservation de l'ouvrage.	1	Collectivité
Réservoir des Carrières	Etanchéité	Reprise de l'ensemble du GC du réservoir dans le cadre des investissements programmés au contrat.	Le début des travaux est programmé en 2025	1	Délégataire
Tous les ouvrages	Mise en sécurité des ouvrages	Sécurisation des ouvrages contre les actes de malveillances	Un audit de sécurité des ouvrages réalisé en 2020 a défini les actions à mettre en œuvre pour sécuriser au mieux l'ensemble des ouvrages de la ville de Millau. Les travaux sont programmés au 1 ^{er} semestre 2024.	1	Collectivité
Tous les ouvrages	Diagnostic des équipements de protection des travailleurs	Réaliser par un organisme agréé un diagnostic de conformité des équipements de protections collectives sur l'ensemble des ouvrages.	Diagnostic programmée au 2eme trimestre 2024.	1	Délégataire
RESEAU DE TRANSFERT (FEEDER)					
Réservoir de la Salette, du Cayrel et des Carrières	Sécurisation du réseau	Mise en place de vannes air pour éviter les phénomènes de mise en dépression du feeder	Des travaux de réfection des enduits doivent être engagés par la collectivité pour préserver la qualité de l'eau et la conservation des ouvrages.	1	Collectivité

RESEAU DE DISTRIBUTION

Canalisations	Sécurisation du réseau	Définir un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations	Le programme est transmis à la collectivité, la définition des secteurs prioritaires sera réalisée en fonction des analyses matériaux des canalisations et/ou des projets de la collectivité.	1	Collectivité/ Délégataire
Branchements	Amélioration patrimoniale, préservation de la ressource.	Continuer le plan de renouvellement des branchements en polyéthylène basse densité	Un programme complémentaire est engagé en 2023 avec 280 unités à réaliser par le délégataire.	1	Collectivité/ Délégataire
Rendement de réseau	Préservation de la ressource	Suivi du rendement de réseau	Déploiement d'un logiciel de suivi quotidien du rendement de réseau en fonction des données de production et des compteurs télé relevés. Mise en service prévue au second trimestre 2024	1	Délégataire

OBLIGATION REGLEMENTAIRES

SIG	Règlementation	Géoréférencement en classe A de l'ensemble du réseau en 2026		1	Collectivité
Repérage avant travaux	Règlementation	Une nouvelle réglementation impose, depuis 2016, le repérage de l'amiante sur les chantiers de voirie. Elle rend notamment obligatoire la réalisation d'un diagnostic amiante dans les enrobés bitumineux, en amont des travaux sur les chaussées.		1	Collectivité/ Déléataire
Qualité de l'eau	Règlementation	Suivi des Chlorure Vinyle Monomère sur l'eau distribuée	Instruction n° DGS/EA4/2020/67 du 29 avril 2020 modifiant l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle (PVC) susceptibles de contenir du chlorure vinyle monomère risquant de migrer dans l'eau. Veolia Eau a modélisé les secteurs à risques du réseau de Millau. Aucunes zones à risques élevé ne sont constatées.	S/O	Collectivité/ Déléataire

QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE

Qualité de l'eau	Surveillance renforcée	Programme de surveillance sur les polyfluoroalkylées (PFAS)	Déploiement d'un programme d'analyse sur les PFAS au second trimestre 2024.	1	Déléataire
------------------	------------------------	---	---	---	------------

DEVELOPPEMENT DURABLE

Décarbonation	Energie verte	Mise en place de panneaux photo voltaïques sur le réservoir des Aumières.	Le délégataire étudiera au second trimestre 2024 les solutions techniques envisageables pour la mise en place de panneaux sur le réservoir des Aumières.	1	Collectivité/ Déléataire
---------------	---------------	---	--	---	-----------------------------

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

4.1 La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan de surveillance de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Ceci, en accord avec l'arrêté du 30 décembre 2022 qui décrit les modalités de mise en œuvre de la surveillance permanente de la qualité de l'eau exercée par la Collectivité en sa qualité de personne responsable de la production ou de la distribution de l'eau. Des prélèvements sont ainsi réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. La surveillance est adaptée à chaque service et permet d'assurer un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

→ Cas des nouveaux paramètres

Le renforcement au 1er janvier 2023 des normes de qualité exigées pour l'eau potable nous a conduit à vous informer de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses, permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle de sept nouveaux paramètres dans les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

→ Cas des métabolites de pesticides

La publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble du service à l'initiative de l'ARS ou au motif de la surveillance.

Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	414	142	
Physico-chimique	3978	230	12

4.1.2 L'eau produite et distribuée

→ Conformité des paramètres analytiques

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	4	3	0	6	0	2 Qualitatif
pH à température de l'eau	6,8	13,2	0	1	72	33	9 Unité pH
Température de l'eau	6	26	3	1	72	33	25 °C

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	56,80	89,30	17	mg/l	Sans objet
Chlorures	4,20	7,30	17	mg/l	250
Fluorures	0	0	6	µg/l	1500
Magnésium	9,31	18,10	17	mg/l	Sans objet
Nitrates	3,70	11	17	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,02	9	µg/l	0,5
Potassium	0,50	1,01	6	mg/l	Sans objet
Sodium	2,69	4,15	6	mg/l	200
Sulfates	4,30	14	17	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	19,30	25,40	17	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

	2019	2020	2021	2022	2023
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	65	62	64	65	68
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	65	62	64	65	68
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	24	22	23	23	24
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	24	22	23	23	24

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

→ Chlorure de Vinyle Monomère

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

→ L'origine de l'eau alimentant le service

Origine de l'eau alimentant le service :

Commune	Ouvrage	Nom	Observation
Millau	Source	Esperelle	Eau souterraine influencée
Millau	Puits	La Graufesenque - Forage 1	Champ captant de la confluence Tarn Dourbie - Eau souterraine influencée
Millau	Puits	La Graufesenque - Forage 2	Champ captant de la confluence Tarn Dourbie - Eau souterraine influencée
Millau	Puits	La Graufesenque - Forage 3	Champ captant de la confluence Tarn Dourbie - Eau souterraine influencée

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximal par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Installation de production d'eau: ESPERELLE	800	16 000
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	440	7 240

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

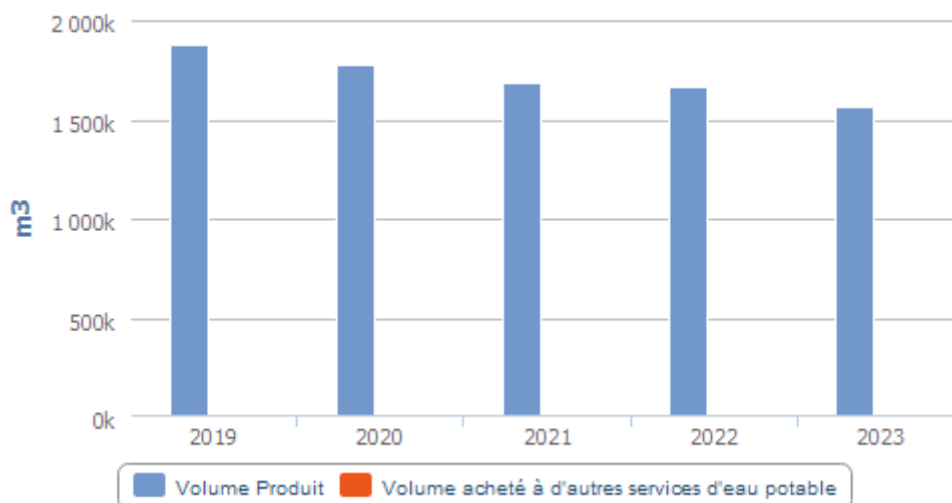
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 874 178	1 771 496	1 683 080	1 658 993	1 556 483	-6,2%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Installation de production d'eau: ESPERELLE	1 395 133	1 244 718	1 209 603	1 473 876	1 439 495	-2,3%
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	479 045	526 778	473 477	185 117	116 988	-36,8%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	479 045	526 778	473 477	185 117	116 988	-36,8%
Eau souterraine influencée	1 874 178	1 244 718	1 209 603	1 473 876	1 439 495	-2,3%

→ **Le volume produit et mis en distribution**

Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 874 178	1 771 496	1 683 080	1 658 993	1 556 483	-6,2%
Besoin des usines	700	700	700	700	700	0,0%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	1 874 178	1 771 496	1 683 080	1 658 993	1 556 483	-6,2%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	1 748	7 580	9 322	23,0%
Volume mis en distribution (m3)	1 874 178	1 771 496	1 681 332	1 651 413	1 547 161	-6,3%

Evolution des volumes produits et achetés à d'autres services d'eau potable



4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

→ Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 228 014	1 180 932	1 222 460	1 277 303	1 195 438	-6,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 228 014	1 180 932	1 220 712	1 269 723	1 186 116	-6,6%
domestiques ou assimilés	1 206 241	1 168 640	1 208 252	1 256 771	1 172 957	-6,7%
non domestiques	21 773	12 292	12 460	12 952	13 159	1,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	1 748	7 580	9 322	23,0%

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	1 748	7 580	9 322	23,0%
Autre(s) engagement(s)	0	0	874	3 790	4 661	23,0%

→ Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à l'année entière par un calcul au prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

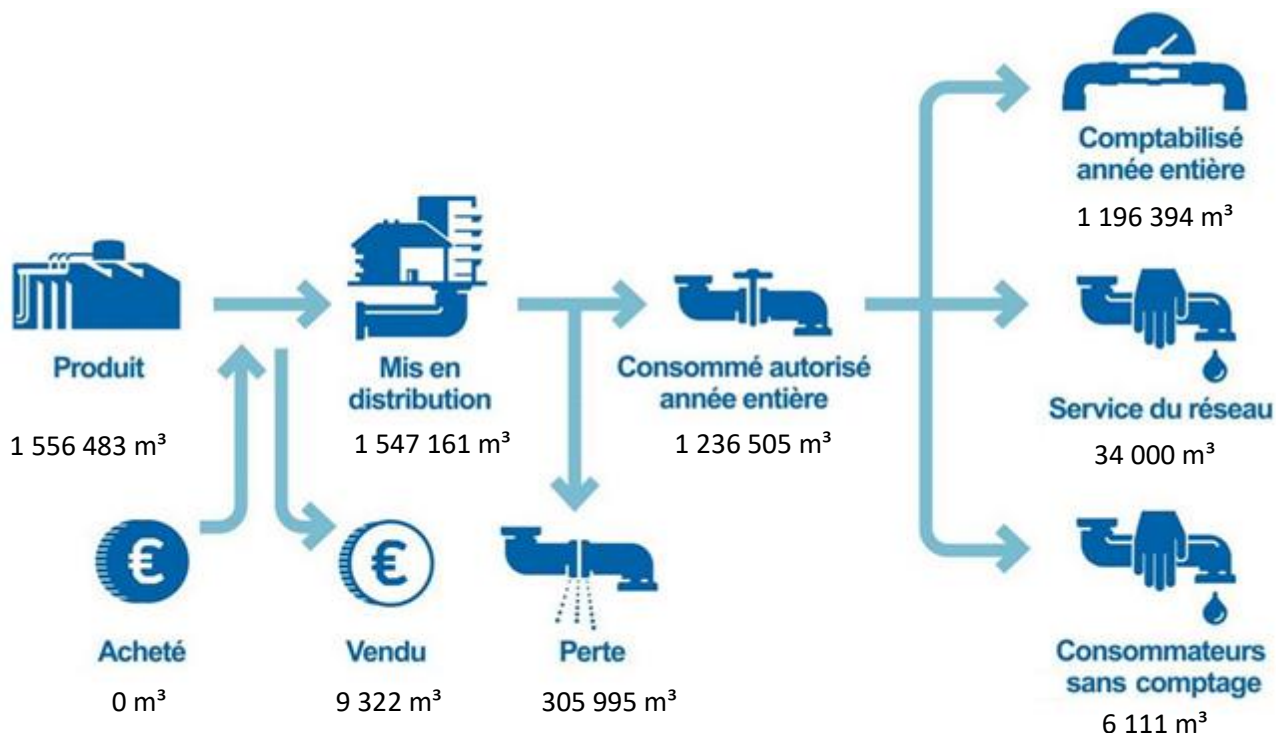
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 253 502	1 198 592	1 233 723	1 266 612	1 180 005	-6,8%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	1 307 224	1 235 731	1 233 723	1 266 612	1 196 394	-5,5%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	350	355	365	365	360	-1,4%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	3 111	3 111	3 111	3 111	6 111	96,4%
Volume de service du réseau (m3)	16 108	37 693	33 750	34 180	34 000	-0,5%
Volume consommé autorisé (m3)	1 272 721	1 239 396	1 270 584	1 303 903	1 220 116	-6,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 326 443	1 276 535	1 270 584	1 303 903	1 236 505	-5,2%
Nombre de semaines de consommation	52,00	50,71	52,28	52,14	51,42	-1,4%

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

Du fait de la réglementation RGPD, il ne nous est pas possible de mettre dans le Rapport Annuel du Délégué une liste nominative des gros consommateurs. Cette liste peut être fournie exclusivement à la Collectivité par transfert sécurisé.

VILLE CONCESSION	VOLUME EN M3
MILLAU	17074
MILLAU	12798
MILLAU	10095
MILLAU	8977
MILLAU	8578
MILLAU	7914
MILLAU	7649
MILLAU	7110
MILLAU	6585
MILLAU	6134
MILLAU	6091
MILLAU	5729
MILLAU	5558
MILLAU	5409
MILLAU	4572
MILLAU	4555
MILLAU	4480
MILLAU	4226
MILLAU	4210
MILLAU	4135
MILLAU	3975
MILLAU	3934
MILLAU	3895
MILLAU	3803
MILLAU	3639
MILLAU	3535
MILLAU	3497
MILLAU	3496
MILLAU	3471
MILLAU	3289
MILLAU	2766
MILLAU	2669
MILLAU	2565
MILLAU	2516
MILLAU	2494
MILLAU	2463
MILLAU	2392
MILLAU	2380

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle de l'exploitant pour détecter, localiser et réparer les fuites au plus vite.

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum pour les réseaux de distribution d'eau potable, dont la valeur « seuil » dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau.

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2023 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2023	80,04	68,83	4,77	5,39	19,14

Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

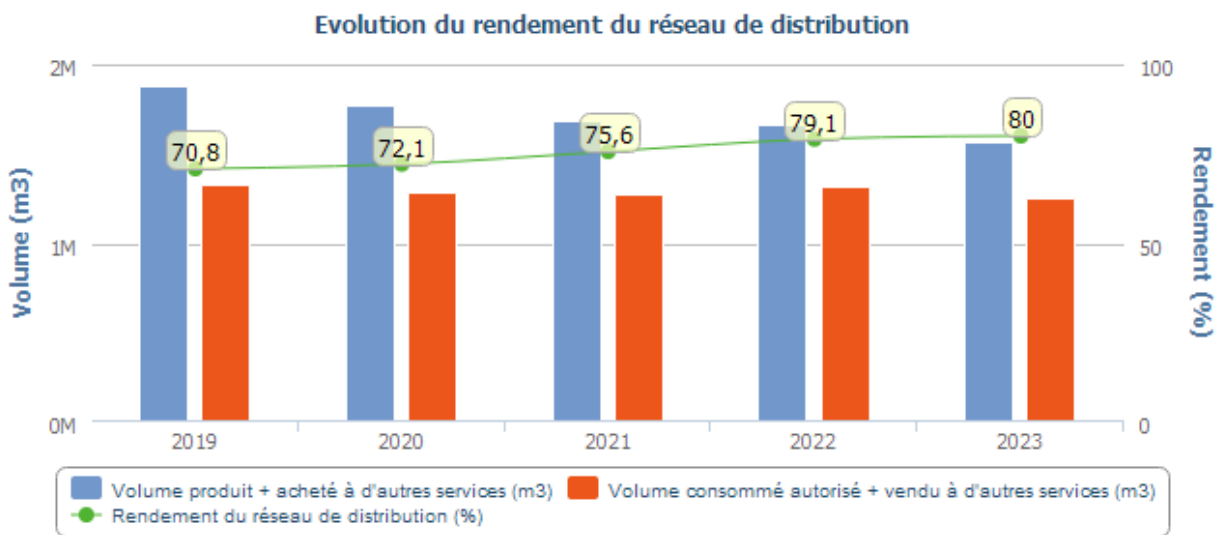
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	70,8 %	72,1 %	75,6 %	79,1 %	80,0 %	1,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 326 443	1 276 535	1 270 584	1 303 903	1 236 505	-5,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	1 748	7 580	9 322	23,0%
Volume produit (m3) C	1 874 178	1 771 496	1 683 080	1 658 993	1 556 483	-6,2%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2023 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2023.

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]*

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	8,74	8,21	6,90	5,92	5,39
Volume mis en distribution (m3) A	1 874 178	1 771 496	1 681 332	1 651 413	1 547 161
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 307 224	1 235 731	1 233 723	1 266 612	1 196 394
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	177 663	178 357	177 815	178 231	178 299

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	8,45	7,58	6,33	5,34	4,77
Volume mis en distribution (m3) A	1 874 178	1 771 496	1 681 332	1 651 413	1 547 161
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 326 443	1 276 535	1 270 584	1 303 903	1 236 505
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	177 663	178 357	177 815	178 231	178 299

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- ✓ Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



La gestion centralisée des interventions

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

→ Les installations

L'ensemble des réservoirs a été nettoyé en 2023.

Libellé du site	Type	Volume (m3)	Date
Réservoir de Caussibols	semi-enterré	250	03/04/2023
Réservoir de l'Ebers	semi-enterré	250	03/04/2023
Réservoir de Millau Les Carrières	semi-enterré	760	04/04/2023
Réservoir de Naulas	semi-enterré	860	06/04/2023
Réservoir de Roullens	semi-enterré	800	06/04/2023
Réservoir du Cres - Bâche 1	semi-enterré	550	11/04/2023
Réservoir du Cres - Bâche 2	semi-enterré	550	11/04/2023
Réservoir du Monna - Bache 1	semi-enterré	1500	22/03/2023
Réservoir du Monna - Bache 2	semi-enterré	1500	22/03/2023
Réservoir les Aumières - Bache 1	semi-enterré	440	13/04/2023
Réservoir les Aumières - Bache 2	semi-enterré	1700	13/04/2023
Réservoir Millau - Cayrel	semi-enterré	1100	18/04/2023
Réservoir MILLAU - la Salette - Bâche 1	semi-enterré	630	20/04/2023
Réservoir MILLAU - la Salette - Bâche 2	semi-enterré	630	20/04/2023
Réservoir Prignolle - Colombe	semi-enterré	430	25/04/2023
Unité de production d'eau potable de MILLAU - l'Esperelle	semi-enterré	90	21/03/2023
Usine Elévatoire l'EBERS	semi-enterré	40	31/03/2023

4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

Réparation de 147 fuites soit :

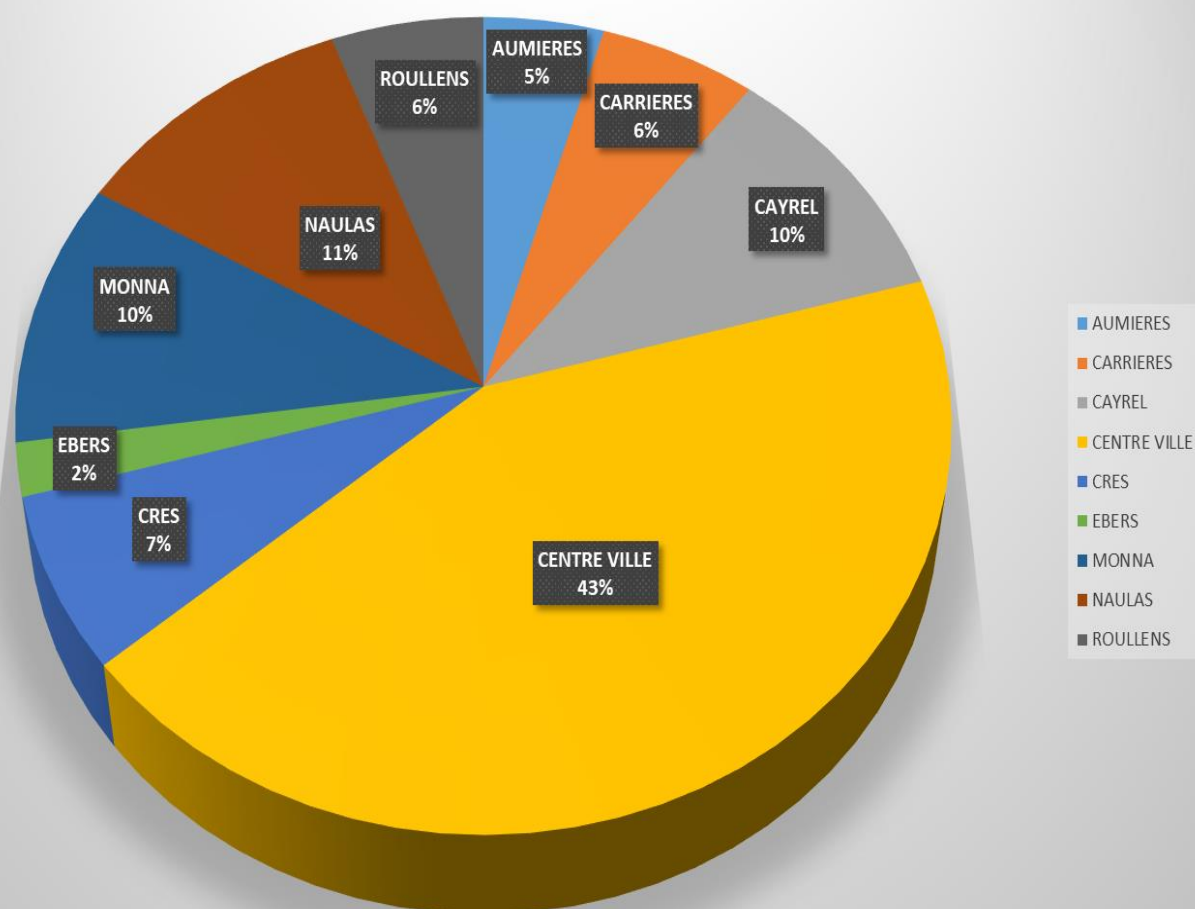
- ✓ Réparation de 84 fuites sur branchements
- ✓ Réparation de 15 fuites sur canalisations
- ✓ Réparation de 43 fuites sur compteurs
- ✓ Réparation de 5 fuites sur équipements

4.3.3 Les recherches de fuites

Recherche de fuites 2023

Inspection de 294 417 ml de réseau et branchements soit 165 % du linéaire total de la ville de Millau.

% de linéaire de recherche de fuite par zones de distribution



Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	13	10	10	4	15	275,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	27	81	67	85	84	-1,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,9	0,8	0,9	0,9	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	1	87	99	121	43	-64,5%
Nombre de fuites sur équipement	5	4	1	3	5	66,7%
Nombre de fuites réparées	46	182	177	213	147	-31,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	78 008	67 719	88 465	189 782	294 417	55,1%

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 La protection des ressources en eau



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	77 %	77 %	80 %	80 %	80 %

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2019	2020	2021	2022	2023
Installation de production d'eau: ESPERELLE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	70 %	70 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre dans le cadre de notre certification ISO 50 001. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Pour 2022 et 2023, dans le cadre du Plan ReSource, nos objectifs ont été rehaussés : il nous est demandé de réduire de 5% notre impact énergétique et d'augmenter de 5% notre production d'énergie sur les 2 années. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 170 584	1 221 696	1 155 744	1 052 189	1 048 538	-0,3%
Installation de production	664 060	722 593	623 160	539 052	528 185	-2,0%
Réservoir ou château d'eau	506 524	499 103	532 584	511 275	519 804	1,7%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

4.4.3 La consommation de réactifs

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- ✓ assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- ✓ réduire les quantités de réactifs à utiliser.

4.4.4 La valorisation des sous-produits

→ La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE



Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ *Le CARE et l'état détaillé des produits*

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent dans un fichier séparé.

Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

Cet état retrace les opérations d'acquisition, de cession ou de restructuration d'ouvrages financées par le délégataire, qu'il s'agisse de biens du domaine concédé ou de biens de reprise.

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

5.3 Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

→ *Programme contractuel d'investissement*

Le renouvellement de 136 branchements en PEBD



→ **Programme contractuel de renouvellement**

✓ Programme de renouvellement réseau 2023

Typologies	2023	2018-2023	Engagement sur la durée du contrat	Avancement
Vannes	18	125	330	37,9%
Branchements (renouvellement hors PEBD)	5	27	75	36%
Branchements (renouvellement) Avt N°2	100	100	280	35,7%
Branchements (renouvellement)	0	436	420	104%
Branchements (investissement)	136	1581	1580	100%

✓ Programme de renouvellement usine 2023

OPERATIONS	CAUSES
Débitmètre chloration station de l'ESPERELLE	Dysfonctionnement
Débitmètre de sectorisation Rue Montplaisir	Vétusté
Mise en place d'équipements de protections collectives sur les réservoirs de Naulas-Caussibols et du Cayrel	Amélioration (protection des personnes)
Sondes de niveau réservoir de Caussibols	Dysfonctionnement
Sonde de mesure de la turbidité forages de la Graufesenque	Dysfonctionnement
Télégestion réservoir de l'Ebers	Dysfonctionnement
Télégestion sectorisation Montplaisir	Dysfonctionnement

✓ Programme de renouvellement canalisation 2023

OPERATIONS	CAUSES
Canalisation Soulobres	Fuite sous A 75 (Dévoiement sous voirie communale)
Impasse du Causse Noir	Vétusté

→ **Les autres dépenses de renouvellement**

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière «Les modalités d'établissement du CARE».

Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service.

Aucune dépense relevant d'une garantie pour continuité de service n'a été définie au contrat.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

AU CREDIT	
* solde au 31/12/2022	-746 977,06 €
* actualisation solde	-23 455,08 €
* dotation de l'exercice 2023	345 143,92 €
AU DEBIT	
- Branchements	196 308,09 €
- Canalisations	60 291,57 €
- Compteurs	241 221,12 €
- Equipements	286 021,49 €
* dépense de l'exercice 2023	783 842,27 €
SOLDE A FIN 2023	-1 209 130,49 €

5.4 Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

→ Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si celui-ci le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

→ Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

¹ art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

→ **Consommations non facturées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat**

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. La continuité de service est à privilégier (maintien des calendriers de facturation ou de mensualisation jusqu'à l'échéance du contrat). Il y a donc lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation et de recouvrement des sommes dues ainsi que les modalités de reversement des encaissements qui s'imposeront le cas échéant au nouvel exploitant : part ancien contrat en prorata temporis, reprise des soldes de mensualisation des comptes clients. L'introduction de relevés spécifiques, notamment si le contrat se termine après une facturation d'acompte, peut être une option à considérer.

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ✓ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ✓ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour inventorier les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

→ **Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia**

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ✓ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ✓ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1^{er} janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

→ **Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat**

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante).

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....,
- ✓ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

³ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

6.

ANNEXES



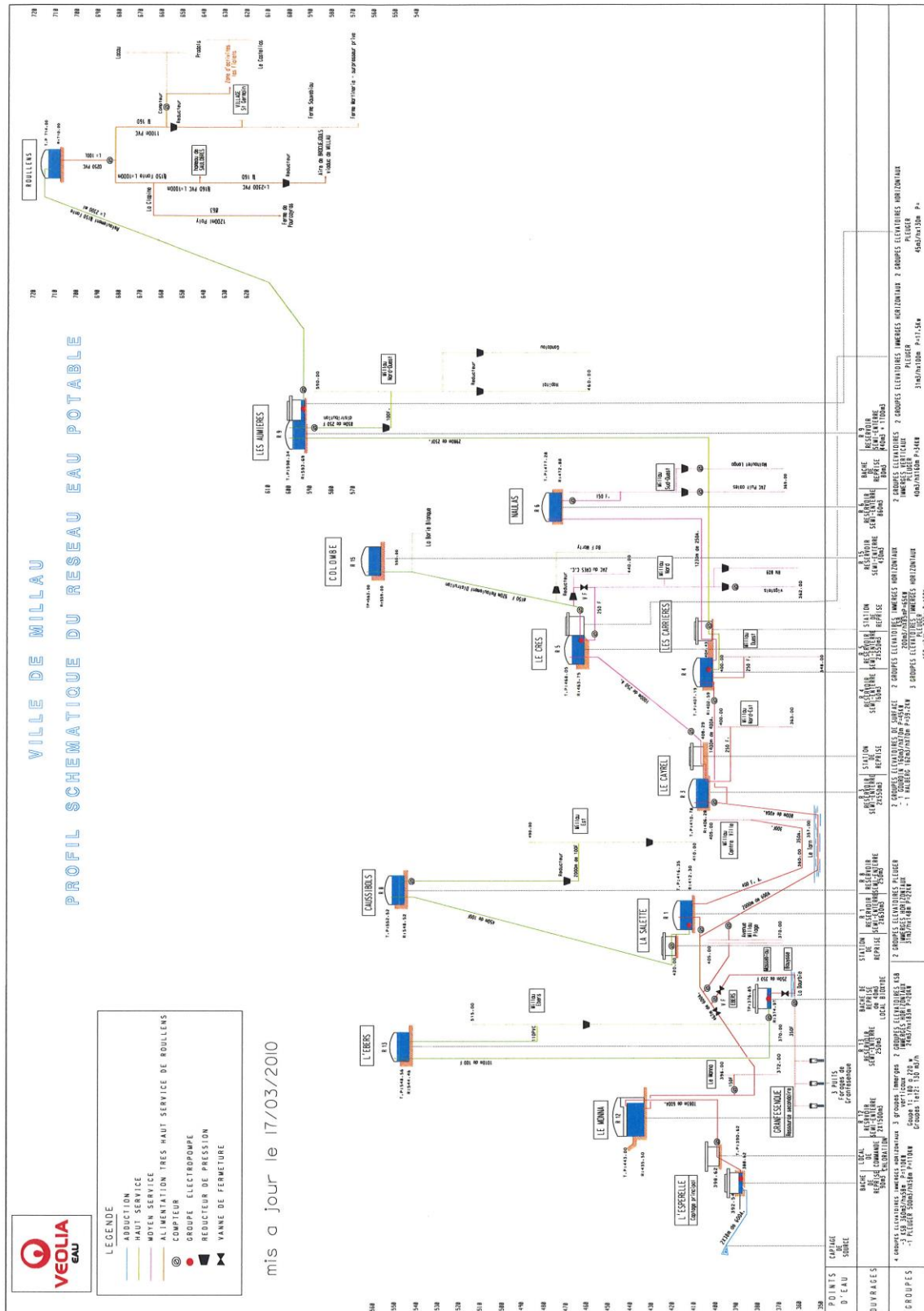
6.1 La facture 120 m³

MILLAU	m ³	Prix au 01/01/2024	Montant au 01/01/2023	Montant au 01/01/2024	N/N-1
Production et distribution de l'eau			164,23	178,27	8,55%
Part délégataire			126,15	140,19	11,13%
Abonnement			39,40	41,68	5,79%
Consommation	120	0,8209	86,75	98,51	13,56%
Part communale			30,28	30,28	0,00%
Consommation	120	0,2523	30,28	30,28	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0650	7,80	7,80	0,00%
Organismes publics et TVA			50,81	51,59	1,54%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
TVA			11,21	11,99	6,96%
TOTAL € TTC			215,04	229,86	6,89%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
MILLAU						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	22 729	22 616	22 443	22 432	21 956	-2,1%
Nombre d'abonnés (clients)	8 265	8 341	8 377	8 476	8 524	0,6%
Volume vendu (m3)	1 228 014	1 180 932	1 220 712	1 269 723	1 186 116	-6,6%

6.3 Le synoptique du réseau



6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	6	6	0	0
Physico-chimique	987	987	0	0

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.4.2 L'eau produite et distribuée

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des limites de qualité et des références de qualité définies par la réglementation :

- ✓ les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,
- ✓ les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

→ Conformité des prélèvements

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	68	68	33	33	101	101
Physico-chimie	24	24	17	17	41	41

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégataire	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

→ **Conformité des paramètres analytiques**

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité⁴ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	136	136	52	52
Physico-chimique	1836	1836	26	26
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	272	272	90	90
Physico-chimique	675	669	156	154
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	501		60	

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

⁴ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

6.4.3 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

PC - ESPERELLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		30	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		10	2	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	274	276.5	279	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.45	7.5	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.54	7.55	7.56	2	Unité pH	
TH Calcique	18.5	18.613	18.725	2	°F	
TH Magnésien	6.258	6.762	7.266	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	22.5	22.7	22.9	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.8	24.5	25.2	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.12	0.13	2	NFU	
Indice Hydrocarbone	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	11.9	12.3	12.7	2	°C	
Fer dissous	0	1.35	2.7	2	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	
Calcium	74	74.45	74.9	2	mg/l	
Chlorures	5.9	6.75	7.6	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	462	468.5	475	2	µS/cm	
Magnésium	14.9	16.1	17.3	2	mg/l	
Potassium	0.629	0.687	0.745	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	4.64	4.99	5.34	2	mg/l	
Sodium	3.09	3.61	4.13	2	mg/l	<= 200
Sulfates	3.1	4.25	5.4	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.35	0.365	0.38	2	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	9.7	10.1	10.5	2	mg/l	
O2 dissous % Saturation	95	99	103	2	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	10	11	12	2	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.2	0.22	0.24	2	mg/l	
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.07	0.07	0.07	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0.011	0.021	2	µg/l	
Arsenic	0.19	0.19	0.19	2	µg/l	<= 100
Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1500
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	

PC - GRAUFESENQUE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	238	238	238	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.7	7.7	7.7	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.4	7.4	7.4	1	Unité pH	
TH Calcique	14.9	14.9	14.9	1	°F	
TH Magnésien	6.888	6.888	6.888	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	19.5	19.5	19.5	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	21.6	21.6	21.6	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Indice Hydrocarbure	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	25.7	25.7	25.7	1	°C	
Fer dissous	2.9	2.9	2.9	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	59.6	59.6	59.6	1	mg/l	
Chlorures	5	5	5	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	408	408	408	1	µS/cm	
Magnésium	16.4	16.4	16.4	1	mg/l	
Potassium	0.823	0.823	0.823	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	5.05	5.05	5.05	1	mg/l	
Sodium	2.96	2.96	2.96	1	mg/l	<= 200
Sulfates	11	11	11	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.36	0.36	0.36	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	3.9	3.9	3.9	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	50	50	50	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	4.7	4.7	4.7	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.094	0.094	0.094	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.05	0.05	0.05	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0.18	0.18	0.18	1	µg/l	
Arsenic	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	<= 100
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Cadmium	0.058	0.058	0.058	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	<= 20
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	

UP - LA GRAUFESENQUE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	8	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		207	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		37	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	229	249.5	270	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.656	8	9	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.55	7.595	7.64	2	Unité pH	
TH Calcique	14.2	17.01	19.625	5	°F	
TH Magnésien	4.998	5.704	6.426	5	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	18.5	20.58	22.1	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	19.3	21.98	23.8	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.072	0.18	6	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.2	0.22	0.26	3	NFU	<= 1
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	1	µg/l	
Ac. perfluorododécanoïq PFDODA	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorodécanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Ac.sulfoniqPerfluorooct (gelé)	0	0	0	1	µg/l	
Bisphenol A	0	0	0	1	µg/l	<= 2.5
(PFTrDA) Ac. PFtridécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Somme des 20 PFAS	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
4-n-nonylphénol	0	0	0	1	µg/l	
4-nonylphénol	0	0	0	1	µg/l	<= 0.3
Température de l'eau	8.2	13.633	19.8	9	°C	<= 25
Fer total	1.6	1.75	1.9	2	µg/l	<= 200

Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	56.8	68.04	78.5	5	mg/l	
Chlorures	4.2	5.56	6.4	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	384	416.167	452	6	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11.9	13.58	15.3	5	mg/l	
Potassium	0.764	0.766	0.768	2	mg/l	
Sodium	2.81	3.085	3.36	2	mg/l	<= 200
Sulfates	4.5	7.5	14	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.424	0.58	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.7	7.2	9.5	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.07	0.143	0.19	5	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.008	0.008	0.008	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.35	0.875	1.4	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.015	0.045	0.075	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Uranium	0.27	0.27	0.27	1	µg/l	<= 30
Chlore libre	0	0.218	0.41	9	mg/l	
Chlore total	0	0.267	0.46	9	mg/l	
Acide bromoacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide dibromoacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide dichloroacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide monochloroacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide trichloroacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acides haloacétiques (somme)	0	0	0	1	µg/L	<= 60
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0.225	0.45	2	µg/l	
Chlorate	23	23	23	1	µg/l	<= 250
Chloroforme	0.5	0.564	0.627	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.2	1.215	1.23	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.91	0.98	1.05	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.91	3.005	3.1	2	µg/l	<= 100
17 bêta estradiol	0	0	0	1	ng/l	<= 1
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

UP - STATION DE L ESPERELLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	21	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		116	21	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		43	21	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	21	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	21	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	21	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	4	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	272	279.75	290	4	mg/l	
pH à température de l'eau	6.8	7.714	13.2	21	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.44	7.523	7.59	4	Unité pH	
TH Calcique	18.25	19.452	22.325	12	°F	
TH Magnésien	3.91	5.873	7.602	12	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	22.3	22.817	23.8	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.9	24.525	25.4	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	12	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Turbidité	0	0.14	0.29	12	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.14	0.227	0.33	9	NFU	<= 1
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	1	µg/l	
Ac. perfluorododécanoïq PFDODA	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorodécanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Ac.sulfoniqPerfluorooct (gelé)	0	0	0	1	µg/l	
Bisphenol A	0	0	0	1	µg/l	<= 2.5
(PFTrDA) Ac. PFtridécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Somme des 20 PFAS	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
4-n-nonylphénol	0	0	0	1	µg/l	
4-nonylphénol	0	0	0	1	µg/l	<= 0.3
Température de l'eau	10.7	13.071	16	21	°C	<= 25
Fer total	0	2.95	5.1	4	µg/l	<= 200

Manganèse total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Calcium	73	77.808	89.3	12	mg/l	
Chlorures	4.9	6.317	7.3	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	455	466.167	477	12	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	9.31	13.984	18.1	12	mg/l	
Potassium	0.498	0.718	1.01	4	mg/l	
Sodium	2.69	3.268	4.15	4	mg/l	<= 200
Sulfates	4.3	5.15	6.1	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.28	0.386	0.62	14	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	6.4	9.483	11	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.13	0.19	0.22	12	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.005	0.007	0.009	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.14	0.165	0.22	4	µg/l	<= 10
Baryum	0.006	0.007	0.011	4	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	3	µg/l	<= 1500
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0.006	0.023	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	3	µg/l	<= 20
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.004	0.022	6	µg/l	<= 0.5
Prosulfocarbe	0	0.006	0.022	4	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0	0	4	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0.015	0.058	4	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	4	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	4	Bq/l	<= 100
Uranium	0.23	0.23	0.23	1	µg/l	<= 30
Chlore libre	0.28	0.367	0.49	21	mg/l	
Chlore total	0.32	0.421	0.55	21	mg/l	
Acide bromoacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide dibromoacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide dichloroacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide monochloroacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acide trichloroacétique	0	0	0	1	µg/l	
Acides haloacétiques (somme)	0	0	0	1	µg/L	<= 60
Bromates	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0.135	0.54	4	µg/l	
Chlorate	0	0	0	1	µg/l	<= 250
Chloroforme	0	0.311	0.795	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.724	1.099	1.4	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.45	0.872	1.28	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.17	2.4	3.31	4	µg/l	<= 100
17 bêta estradiol	0	0	0	1	ng/l	<= 1
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1

ZD - MILLAU

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	58	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	58	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	58	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	14	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	58	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	14	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	58	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	58	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.1	7.508	8.31	75	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	49	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.204	5	49	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	49	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	49	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	49	Qualitatif	
Turbidité	0	0.148	1.2	53	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.13	0.26	0.38	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	6	16.381	26	75	°C	<= 25
Fer total	2	4.233	6.5	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	401	453.882	480	51	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	49	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0.031	0.071	0.11	2	µg/l	<= 10
Antimoine	0.026	0.026	0.026	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0.015	0.044	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0.36	0.417	0.49	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.012	0.057	0.096	3	mg/l	<= 2
Nickel	0	0.283	0.45	3	µg/l	<= 20
Plomb	0.54	1.09	1.9	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0.001	0.002	3	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0.001	0.002	3	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0.001	0.002	3	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.05	0.229	0.43	75	mg/l	
Chlore total	0.08	0.284	0.52	75	mg/l	
Bromoforme	0.45	0.61	0.73	3	µg/l	
Chloroforme	0.6	0.91	1.1	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.4	1.787	2.06	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.1	1.45	1.65	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.6	4.79	5.47	3	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Installation de production d'eau: ESPERELLE						
Energie relevée consommée (kWh)	398 831	370 228	363 761	413 814	434 981	5,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	286	297	301	281	302	7,5%
Volume produit refoulé (m3)	1 395 133	1 244 718	1 209 603	1 473 876	1 439 495	-2,3%
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE						
Energie relevée consommée (kWh)	265 229	352 365	259 399	125 238	93 204	-25,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	554	669	548	677	797	17,7%
Volume produit refoulé (m3)	479 045	526 778	473 477	185 117	116 988	-36,8%

Réservoir ou château d'eau

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Réservoir LE MONNA						
Energie relevée consommée (kWh)				8 673	8 337	-3,9%
Réservoir NAULAS						
Energie relevée consommée (kWh)				54	61	13,0%
Réservoir Reprise AUMIERES						
Energie relevée consommée (kWh)	31 507	30 793	45 179	42 082	35 641	-15,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	530	520	519	540	547	1,3%
Volume pompé (m3)	59 443	59 245	87 085	77 924	65 176	-16,4%
Réservoir Reprise LE CAYREL						
Energie relevée consommée (kWh)	99 392	86 317	91 855	90 284	83 092	-8,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	313	281	315	313	333	6,4%
Volume pompé (m3)	317 968	307 621	291 190	288 726	249 730	-13,5%
Réservoir Reprise LE CRES						
Energie relevée consommée (kWh)	23 574	47 667	46 770	58 910	89 464	51,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	568	1 209	1 097	1 177	2 406	104,4%
Volume pompé (m3)	41 506	39 422	42 643	50 068	37 190	-25,7%
Réservoir Reprise LES CARRIERES						
Energie relevée consommée (kWh)	329 683	321 176	325 543	299 930	274 152	-8,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	554	732	645	649	692	6,6%
Volume pompé (m3)	594 571	438 737	504 894	461 861	395 914	-14,3%
Réservoir Reprise LA SALETTE						
Energie relevée consommée (kWh)	22 368	13 150	23 237	11 342	29 057	156,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 114	831	1 041	805	2 011	149,8%
Volume pompé (m3)	20 077	15 826	22 323	14 085	14 448	2,6%
Réservoir ROULLENS						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%

6.6 Les engagements spécifiques au service

Nature des prestations	Délai	Observations	Document remis portant achèvement de la prestation																																																																								
<p><i>Engagement annuel sur la performance réseau conformément à l'article 32.3 du contrat selon le tableau ci-dessous :</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendement</td> <td>70,2%</td> <td>72,2%</td> <td>74,5%</td> <td>76,4%</td> <td>78,3%</td> </tr> <tr> <td>IIP</td> <td>7,60</td> <td>6,85</td> <td>6,04</td> <td>5,38</td> <td>4,79</td> </tr> <tr> <td>ILVC</td> <td>7,89</td> <td>7,14</td> <td>6,32</td> <td>5,66</td> <td>5,07</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>2027</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendement</td> <td>80,0%</td> <td>80,8%</td> <td>81,1%</td> <td>81,4%</td> <td>81,7%</td> </tr> <tr> <td>IIP</td> <td>4,27</td> <td>4,02</td> <td>3,90</td> <td>3,78</td> <td>3,67</td> </tr> <tr> <td>ILVC</td> <td>4,55</td> <td>4,29</td> <td>4,17</td> <td>4,05</td> <td>3,93</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2028</th> <th>2029</th> <th>2030</th> <th>2031</th> <th>2032</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendement</td> <td>81,9%</td> <td>82,0%</td> <td>82,2%</td> <td>82,3%</td> <td>82,5%</td> </tr> <tr> <td>IIP</td> <td>3,60</td> <td>3,53</td> <td>3,46</td> <td>3,39</td> <td>3,32</td> </tr> <tr> <td>ILVC</td> <td>3,86</td> <td>3,79</td> <td>3,71</td> <td>3,64</td> <td>3,57</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	2021	2022	Rendement	70,2%	72,2%	74,5%	76,4%	78,3%	IIP	7,60	6,85	6,04	5,38	4,79	ILVC	7,89	7,14	6,32	5,66	5,07		2023	2024	2025	2026	2027	Rendement	80,0%	80,8%	81,1%	81,4%	81,7%	IIP	4,27	4,02	3,90	3,78	3,67	ILVC	4,55	4,29	4,17	4,05	3,93		2028	2029	2030	2031	2032	Rendement	81,9%	82,0%	82,2%	82,3%	82,5%	IIP	3,60	3,53	3,46	3,39	3,32	ILVC	3,86	3,79	3,71	3,64	3,57	Annuel		
	2018	2019	2020	2021	2022																																																																						
Rendement	70,2%	72,2%	74,5%	76,4%	78,3%																																																																						
IIP	7,60	6,85	6,04	5,38	4,79																																																																						
ILVC	7,89	7,14	6,32	5,66	5,07																																																																						
	2023	2024	2025	2026	2027																																																																						
Rendement	80,0%	80,8%	81,1%	81,4%	81,7%																																																																						
IIP	4,27	4,02	3,90	3,78	3,67																																																																						
ILVC	4,55	4,29	4,17	4,05	3,93																																																																						
	2028	2029	2030	2031	2032																																																																						
Rendement	81,9%	82,0%	82,2%	82,3%	82,5%																																																																						
IIP	3,60	3,53	3,46	3,39	3,32																																																																						
ILVC	3,86	3,79	3,71	3,64	3,57																																																																						

6.7 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Délégué prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2023 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Pour la réalisation de son activité, à savoir l'exécution du contrat de l'eau potable de la ville de Millau, **la Société des eaux de la ville de Millau - SEVM** dispose de moyens propres. Elle bénéficie par ailleurs de l'assistance de **Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux**.

Cette assistance s'exerce en particulier dans les domaines suivants : administration et gestion du personnel, gestion administrative comptable et financière, informatique, gestion clientèle, assistance juridique, locaux et assurance, assistance technique et opérationnelle.....

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société déléguée, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

1. Produits

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée et comptabilisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés à la fin du mois de Novembre. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder - dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

2. Charges

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent l'ensemble des charges imputables au contrat.

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.2).

2.1 Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électro-intensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Jusqu'à fin 2020, ces régularisations étaient enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée. Elles sont depuis l'exercice 2021 prises en compte dans les CARE dès l'envoi de l'état récapitulatif des consommations de l'année N-1 à l'Administration en juin N.

2.2 Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique..., il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir ci-dessous).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

Charges relatives aux investissements :

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- 💧 pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat ;
- 💧 pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros constants, le montant de l'investissement initial.

S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

L'étalement de ce coût financier global obéit aux règles suivantes :

- 💧 pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;
- 💧 pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2021, ces redevances prennent la forme d'une annuité constante et non plus progressive. Le taux financier retenu est déterminé en tenant compte des conditions de financement de l'année en cours. Le taux annuel de financement est fixé à 2,25% pour les investissements réalisés en 2021, 3,90% pour l'année 2022 et 5,35% pour les investissements réalisés en 2023.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice du coût de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives

aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion hydro cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

2.3 Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

2.4 Impôt sur les sociétés

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2023 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.5 Charges d'assistance technique, de support aux opérations, de clientèle, d'informatique

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, la Société bénéficie par ailleurs de l'assistance de Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux.

Ainsi, dans le cadre d'une convention spécifique, Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux réalise les prestations suivantes au profit de la Société:

- **Prestations de support aux opérations**
- **Prestations d'assistance et d'expertise technique**
- **Prestations d'ordonnancement des interventions**
- **Prestations spécifique informatique**
- **Prestations clientèle**
- **Prestations d'astreinte**
- **Prestations de mise à disposition de locaux et d'assurances**
- **Prestations de mise à disposition de personnel VEOLIA**

Toujours dans le cadre de cette convention spécifique, Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux en facture à la Société les coûts correspondants. Ces coûts font partie des charges de la Société et figurent dans les rubriques suivantes du CARE :

- **Personnel**
- **Informatique**
- **Assurances**
- **Locaux**
- **Autres**

2.6 Autres charges

2.6.1 Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (production immobilisée, travaux exclusifs, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€. Ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

2.7 Autres informations

Au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale – sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

6.8 Reconnaissance et certification de service

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux consommateurs.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (*)



N° 2015/69288.9

Certificat
Certificate

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 50001 : 2018

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexe I Complementary list of certified locations on appendix

N° SIREN

572025526

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

Ce certificat est valable à compter de (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-11

Jusqu'au
until

2024-11-10

Cette signature est certifiée conforme à la signature électronique de Julien Mizri, Directeur Général d'AFNOR Certification.

Julien MIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Pour le certificat électronique, consultez sur www.afnor.org les modalités de la certification de l'organisme.
The electronic certificate is available on www.afnor.org which is not free but the company is certified.
AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Normalisation. Pour plus d'informations, contactez le 31 02 00 00.
AFNOR Certification is certified by the French Committee for Standardization. For more information, contact 31 02 00 00.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR est un organisme indépendant. CERTIF P 18018 02020



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(oes)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature et sceau de Julien NIZRI, Directeur Général d'AFNOR Certification

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Pour la version électronique, consultez le [site internet](https://www.afnor.org) de la certification d'AFNOR. The electronic certificate can be verified at www.afnor.org
afnor a été créé par les sociétés à savoir AFNOR Certification COPRAC n° 45001 Certification de Systèmes de Management. Pensez Répandre sur www.afnor.org
COPRAC n° 45001 Management System Certification. Pensez Répandre sur www.afnor.org
AFNOR est une marque déposée. AFNOR a enregistré l'adresse: CERTIF 2015/69286.8

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 478 078 002 RCS Biotigny - www.afnor.org



(*) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.

6.9 Actualité réglementaire 2023

Chaque année, une sélection annuelle des principaux textes parus vous est proposée. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Commande Publique

Verdissement de la commande publique

La Loi industrie verte n°2023-973 a été publiée au Journal officiel le 24 octobre 2023, et contient un versant commande publique (art 25 à 30), venant renforcer la prise en compte de la RSE dans le cadre des contrats passés par les acheteurs et autorités concédantes.

Ses mesures phares sont :

- Obligation pour les acheteurs soumis au Code de la commande publique et dont le montant annuel des achats est supérieur à 50 millions d'euros hors taxes d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)
- Création d'un cas d'exclusion facultatif des procédures de mise en concurrence à l'encontre des candidats ne satisfaisant pas à son devoir de vigilance ou à ses obligations en matière d'établissement de bilan d'émissions de gaz à effet de serre
- A compter d'août 2026, les contrats de concession et les marchés publics devront contenir des objectifs de développement durable dans leur exécution. De plus, il ne sera plus possible de recourir au critère unique du prix dans les passations de marchés publics, la dimension environnementale de l'achat devant systématiquement être retenue. Un nouveau critère obligatoire fait également son apparition dans les concessions : le critère environnemental
- A compter de 2026, le rapport annuel du concessionnaire devra détailler les mesures mises en œuvre par le concessionnaire pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat.
- Possibilité pour les entités adjudicatrice d'autoriser les offres variables pour les besoins supérieurs à 10 millions d'euros HT.

Modification des seuils des procédures formalisées

L'avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique (JO 6 décembre 2023) fixe les nouveaux seuils de procédure formalisée pour la passation des marchés publics et des contrats de concession conformément aux règlements délégué (UE) 2023/2495, 2023/2496, 2023/2497 et 2023/2510 de la Commission publiés au JOUE du 16 novembre 2023.

A compter du 1er janvier 2024, les seuils de procédure formalisée sont fixés à :

- 143 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autres pouvoirs adjudicateurs et pour les marchés publics de fournitures des autorités publiques centrales opérant dans le domaine de la défense ;
- 443 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 538 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

Application du Règlement IMPI

Dans une communication publiée au JOUE du 21 février 2023 et visant à faciliter l'application du règlement IMPI (Règlement du 23 juin 2022 concernant l'accès des opérateurs économiques, des biens et des services des pays tiers aux marchés publics et aux concessions de l'Union) par les pouvoirs adjudicateurs et les entités adjudicatrices, la Commission européenne précise les modalités d'application des mesures de l'IMPI.

Une mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'un ajustement du résultat devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères d'attribution, et plus précisément lors du calcul du résultat final. Une mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'une exclusion devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères de sélection.

Services publics locaux

Résilience des territoires et services essentiels

Le règlement délégué (UE) 2023/2450 de la Commission du 25 juillet 2023 est venu compléter la directive (UE) 2022/2557 du Parlement européen et du Conseil en établissant une liste de services essentiels.

Aussi, le service de l'eau potable et le service des eaux résiduaires sont dorénavant qualifiés de services essentiels au sens de la directive UE 2022/2557. Cette directive vise à garantir que les services qui sont essentiels au maintien de fonctions sociétales ou d'activités économiques vitales sont fournis sans entrave dans le marché intérieur et que la résilience des entités critiques qui fournissent de tels services est renforcée. La transposition en droit français de la directive UE 2022/2557 surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

Directive générale interministérielle n°320/SGDSN/PSE/PSN du 23 janvier 2023

Dans cette directive générale l'eau potable est citée parmi les 12 activités clés nécessaires à la préservation de la vie de la Nation.

Chaque activité clé fait l'objet d'une stratégie de sécurité spécifique fondée sur ses vulnérabilités propres qui vise à maintenir la continuité de l'activité, qu'elle soit concernée par l'origine de la crise ou qu'elle affronte les conséquences à titre collatéral.

Instruction du 16 mai 2023 relative à la gestion de la sécheresse.

Afin de faire face aux sécheresses hydrologiques, un dispositif d'anticipation, de gestion et d'évaluation est mis en œuvre par l'Etat en application de l'article L. 211-3 du Code de l'Environnement. Dans la continuité de l'instruction du 27 juillet 2021, la présente instruction précise le dispositif devant être mis en œuvre dans l'organisation de la gestion de la crise et la gestion des situations de pénurie d'eau, à la suite du retour d'expérience sur la gestion de l'eau lors de la sécheresse 2022. Pour aider à la mise en œuvre opérationnelle de ce dispositif dans les territoires, un guide national est annexé à l'instruction.

Service public de l'eau potable

Réforme des redevances des agences de l'eau

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finance de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finance 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

L'arrêté du 3 janvier 2023 (JO du 11 janvier 2023) relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution est venu compléter les textes de transposition publiés fin décembre 2022. Cet arrêté fixe les modalités de réalisation, sous la responsabilité de la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, des PGSSE. Ceux-ci devront être réalisés au plus tard le 12 juillet 2027 pour les zones de captage (ressources en eau et production du service) et au plus tard le 12 janvier 2029 pour la partie distribution.

L'ensemble de ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1er janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/L ;

Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;

Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Campagnes exploratoires de l'Anses

Début avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a menée les années antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans l'instruction DGS/EA4/2023/52 aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023.

Métabolites de pesticides

Compte-tenu des enjeux qu'il fait peser sur la qualité de l'eau distribuée, le sujet des métabolites de pesticides fait l'objet d'un commentaire dans le corps de ce document.

Ce sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024. En effet, les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances

scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

Protection et surveillance des masses d'eau

Les arrêtés du 30 janvier 2023 (JO du 9 mars 2023) relatifs, respectivement, au programme d'action national (PAN) et aux programmes d'action Régionaux (PAR) marquent le lancement du septième programme d'actions contre les nitrates. Ces deux arrêtés sont complétés par le décret 2023-241 du 31 mars 2023 (JO du 1er avril 2023). Ce décret prévoit que les programmes d'actions régionaux peuvent désormais ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues *"des zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine mentionnées au 1° du I de l'article R. 212-4, dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 milligrammes par litre, en tenant notamment compte de l'évolution de cette teneur au cours des dernières années"*.

Auparavant, seuls les captages dont la teneur est supérieure à 50 mg/l étaient visés par les textes. Il s'agit donc de prévenir le franchissement du seuil critique de 50 mg/l, au-delà duquel l'eau n'est pas potable sans traitement.

Dans ces zones, qui peuvent être étendues afin d'assurer la cohérence territoriale des mesures, les programmes d'actions régionaux comprennent :

- soit l'obligation d'une couverture végétale des sols entre une culture principale récoltée en été ou en automne et une culture semée à l'été ou à l'automne et, au minimum, une autre mesure de renforcement ;
- soit, au minimum, trois autres mesures de renforcement (au lieu d'une mesure précédemment).

Une mesure de renforcement supplémentaire, consistant en *"l'obligation de respecter un seuil de quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver"*, est également introduite.

L'arrêté du 20 juin 2023 (JO du 27 juin 2023) précise les modalités avec lesquelles certaines Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) soumises à autorisation devront analyser les substances per-et polyfluoroalkylées (communément nommées PFAS) dans leurs rejets aqueux. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du plan d'action ministériel PFAS présenté en janvier 2023. Les ICPE ciblées par cet arrêté sont les plus concernées par ces composés chimiques dont les STEU dites *"industrielles"* ou dites *"mixtes"* (recevant une part importante de rejets industriels en mélange d'eau usées domestiques).

Un arrêté du 28 juin 2023 (JO du 14 juillet 2023) est venu préciser les modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement.

Deux arrêtés du 9 octobre 2023 (JO du 4 novembre 2023) sont venus actualiser d'une part les méthodes et les critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface et, d'autre part, les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines. Ces deux arrêtés s'inscrivent dans la poursuite de la mise en conformité avec les exigences de la directive-cadre sur l'eau.

Enfin, l'arrêté du 19 décembre 2023 (JO du 28 décembre 2023) établit pour 2024 la liste des substances actives contenues dans les produits phytopharmaceutiques et qui constituent l'assiette de la redevance pour pollution diffuse des agences de l'eau. Comme chaque année, des modifications sont apportées soit par ajout ou retrait de substances soit par modification des assiettes affectées à certaines substances.

Gestion quantitative et partage de la ressource en eau

L'instruction du 17 janvier 2023 (publiée le 30 janvier 2023) est venue préciser les modalités de gouvernance et les étapes clefs pour la réussite des projets de territoire pour la gestion de l'eau (PTGE), un outil important pour le partage de l'eau sur les territoires en stress hydrique. Cette instruction fait suite aux recommandations émises par une précédente mission d'appui qui avait identifié les points de blocage dans le déploiement des PTGE.

L'arrêté du 30 juin 2023 (JO du 5 juillet 2023) précise les conditions et les modalités des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE concernées sont celles soumises à autorisation ou enregistrement. Les mesures de restriction sont fonction du niveau de gravité de la sécheresse sur le territoire concerné. En situation de crise, une réduction des prélèvements d'eau de 25 % pourra être exigée. L'arrêté prévoit des dérogations pour certaines activités jugées essentielles (par exemple la production et la distribution de l'eau potable) ou pour les installations ayant déjà réduit significativement leurs prélèvements depuis le 1er janvier 2018.

Travaux à proximité des réseaux

La décision du 25 janvier 2023 (publiée le 17 février 2023) complète le fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement intitulé « guide technique des travaux » mentionné à l'article R. 554-29 du code de l'environnement de trois nouvelles annexes sous forme de fiches techniques.

L'arrêté du 29 août 2023 (JO du 16 septembre 2023) fixe, pour l'année 2023, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Transition énergétique & environnementale

Accélération de la production d'énergies renouvelables

La loi 2023-175 du 10 mars 2023 (JO du 11 mars 2023) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (dite loi "APER") a pour ambition de lever tous les obstacles au déploiement des projets d'énergies renouvelables. En effet, l'étude d'impact de ce texte législatif avait relevé l'important retard de la France, par rapport aux autres pays européens, dans le déploiement des moyens de production d'énergies renouvelables ; était notamment souligné le fait qu'il faut "en moyenne 5 ans de procédures pour construire un parc solaire nécessitant quelques mois de travaux, 7 ans pour un parc éolien et 10 ans pour un parc éolien en mer").

La loi APER, qui est la première loi entièrement consacrée aux énergies renouvelables, met en oeuvre les mesures suivantes :

- Des mesures de simplification et d'accélération des procédures administratives des projets d'énergies renouvelables
 - Les délais d'instruction pour les projets d'installations de production d'énergies renouvelables sont considérablement réduits. La durée maximale de la phase d'examen pour les projets situés en zone d'accélération ne pourra pas, en effet, dépasser trois mois. Mais elle pourra être portée à quatre mois sur décision motivée de l'autorité compétente.
 - Un "référé" préfectoral à l'instruction des projets de développement des énergies renouvelables et des projets industriels nécessaires à la transition énergétique est institutionnalisé. Il a pour mission de faciliter les démarches administratives des porteurs de projets et de coordonner les travaux des services chargés de l'instruction des autorisations.
 - Une présomption de reconnaissance de la "raison impérieuse d'intérêt public majeur" (qui constitue un des trois critères pour l'octroi d'une dérogation espèces protégées) est mise en place pour les projets de production d'énergies renouvelables ou de stockage d'énergie dans le système électrique. Cette présomption sera précisée par un prochain décret en Conseil d'Etat, conformément à la décision du 9 mars 2023 du Conseil Constitutionnel portant sur la loi APER.
 - Des dispositions relatives aux contentieux des autorisations environnementales sont également insérées. Le juge administratif aura l'obligation de régulariser l'autorisation environnementale en cours d'instance lorsque cela sera possible, ce qui permettra d'éviter l'annulation totale des autorisations environnementales, lorsque le vice qui affecte leur légalité peut être régularisé.

- Des mesures pour intégrer les collectivités locales au déploiement des énergies renouvelables
 - Les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ont pour rôle de définir les zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres de productions d'énergies renouvelables. Ces zones d'accélération doivent présenter un potentiel permettant d'accélérer la production d'énergies renouvelables sur le territoire concerné et contribuer à la solidarité entre les territoires. Elles ne doivent pas être comprises dans un parc national ni une réserve naturelle.
 - Le comité régional de l'énergie intervient dans un second temps, afin de contrôler les zones d'accélération définies. Si son avis conclut que ces zones ne sont pas suffisantes pour l'atteinte des objectifs régionaux, les communes doivent identifier d'autres zones. Les communes qui transmettent les zones d'accélération définies peuvent également choisir les secteurs où est exclue l'implantation d'installations de production d'énergies renouvelables.

- Des mesures pour accélérer le développement du solaire photovoltaïque, de l'agrivoltaïsme et de l'éolien en mer
 - L'installation de panneaux solaires près des autoroutes et des grands axes routiers, ainsi que dans les communes de montagne, est facilitée. Des dérogations à la loi Littoral sont également possibles afin de mettre en place des panneaux solaires sur les terrains en friche. Par ailleurs, les parcs de stationnement extérieurs de plus de 1500 m² ont l'obligation d'être équipés, sur au moins la moitié de leur superficie, d'ombrières photovoltaïques.
 - Un volet sur "l'agrivoltaïsme" est également créé pour permettre le déploiement des installations agrivoltaïques compatibles avec la production agricole. Un décret déterminera prochainement les conditions de déploiement et d'encadrement de l'agrivoltaïsme.
 - Une planification de l'éolien en mer est instaurée. Ainsi, le document stratégique de façade établit, pour chaque façade maritime, une cartographie des zones maritimes et terrestres prioritaires pour

l'implantation d'installations d'éoliennes en mer et de leurs ouvrages de raccordement au réseau public de transport d'électricité.

- Des mesures pour le financement des énergies renouvelables
- Afin d'aider les collectivités à financer leurs projets en matière d'énergies renouvelables, un mécanisme de redistribution de la valeur générée par ces projets est mis en place. Les lauréats d'appels d'offres ou d'appels à projets en matière d'énergies renouvelables doivent ainsi participer au financement des projets en faveur de la transition énergétique, de la sauvegarde ou de la protection de la biodiversité ou de l'adaptation au changement climatique et de la protection ou la sauvegarde de la biodiversité.

Evaluation environnementale

Arrêté du 16 janvier 2023 (JO du 7 février 2023) modifiant l'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le modèle du formulaire de la « demande d'examen au cas par cas » en application de l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement

Conformément à l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement, le maître d'ouvrage d'un projet relevant d'un examen au cas par cas dans le cadre de l'évaluation environnementale doit renseigner les informations exigées dans un formulaire, adressé par voie électronique ou par pli recommandé à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas.

Le nouveau modèle du formulaire pour la demande d'examen au cas par cas de l'évaluation environnementale (enregistrée sous le numéro **CERFA 14734*04**), sa notice explicative (enregistrée sous le numéro **51656#05**) et le bordereau des pièces à joindre ont été fixés par un arrêté du 16 janvier 2023.

L'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le précédent modèle est ainsi abrogé.

Les modifications apportées par rapport à l'ancien formulaire portent notamment sur :

- l'intégration de la "clause-filet" prévue par le décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 et la possibilité donnée au porteur de projet de saisir volontairement l'autorité chargée de l'examen au cas par cas, lorsque son projet se situe en-deçà des seuils de la nomenclature ;
- la mise en oeuvre de la distinction prévue par le décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 entre l'autorité chargée de l'examen au cas par cas et l'autorité environnementale ;
- l'obligation pour le maître d'ouvrage de tenir compte des résultats disponibles d'autres évaluations pertinentes des incidences sur l'environnement requises au titre d'autres législations applicables, afin que la France soit en conformité avec la directive 2014/52/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 modifiant la directive 2011/92/UE.

L'arrêté du 16 janvier 2023 précise également que le document dans lequel doivent être indiquées "*les informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire*", annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas, doit être joint à la demande. Une fois renseigné, celui-ci ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

L'ensemble de ces documents peut être obtenu auprès des autorités chargées de l'examen au cas par cas (selon les hypothèses, le ministre chargé de l'environnement, la formation d'autorité environnementale de l'IGEDD ou plus fréquemment le ou les préfets de région) et sont accessibles en ligne.

Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

Un arrêté du 16 juin 2023 (JO du 30 juin) fixe le modèle national de la demande d'autorisation environnementale.

Ainsi, pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° **15964*03** mis à disposition en ligne.

Cet arrêté abroge l'arrêté du 28 mars 2019 qui fixait le précédent formulaire à utiliser.

Décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023 (JO du 29 novembre 2023) relatif à la notification des recours en matière d'autorisations environnementales

Une obligation de notification des recours contre les autorisations environnementales a été introduite par la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergie renouvelable, à peine d'irrecevabilité.

Ce faisant, le législateur a souhaité appliquer, au contentieux de l'autorisation environnementale, une condition de recevabilité du recours qui existe déjà dans le contentieux de l'urbanisme. L'objectif de cette mesure est d'assurer l'information du bénéficiaire de l'autorisation environnementale mais aussi de tenter d'écarter des recours dont l'auteur n'aura pas respecté cette obligation de notification.

Les modalités de cette obligation ont dès lors été précisées par le décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023.

En premier lieu, cette obligation de notification concerne :

- les recours contentieux contre les autorisations environnementales et décisions afférentes prises sur le fondement des articles L. 181-9, L. 181-14, L. 181-15 et L. 181-15-1 du code de l'environnement (arrêté imposant des prescriptions supplémentaires, arrêté pris suite à une modification de l'installation ou un changement d'exploitant, transfert d'autorisation) ;
- les recours contentieux contre les décisions juridictionnelles statuant sur ces mêmes décisions ;
- les recours administratifs contre ces décisions.

Pour les deux premiers types de recours, le requérant est tenu de les notifier à l'émetteur de la décision contestée et au destinataire de la décision. À défaut, le recours sera déclaré irrecevable (Article R. 181-51 du code de l'environnement).

En revanche, pour les recours administratifs contre ces mêmes décisions, seul le bénéficiaire doit être notifié (puisque le recours administratif est, par définition, envoyé à l'émetteur de la décision). La sanction d'une absence de notification est l'absence de prolongation du délai de recours contentieux (Article R. 181-51 du code de l'environnement).

En second lieu, sur les modalités pratiques de la réalisation de cette notification, le décret précise que :

- La notification mentionnée doit être réalisée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours francs suivant le dépôt du recours contentieux ou la date d'envoi du recours administratif ;
- La notification d'un recours à l'émetteur de la décision et au bénéficiaire de la décision est considérée comme effectuée à la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception, attestée par le certificat de dépôt de ladite lettre auprès des services postaux.

Les dispositions énoncées s'appliquent également à une décision refusant le retrait ou l'abrogation d'une autorisation environnementale ou des autres décisions mentionnées.

Enfin, l'obligation de notification doit être mentionnée dans le corps même de la décision relative à une autorisation environnementale, ainsi que lors de son affichage et de sa publication (articles R.181-50 et R.181-51 du code de l'environnement).

Lutte contre les atteintes environnementales

Décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023 relatif à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales

La justice environnementale continue de se structurer. Après la mise en place, par la loi du 24 décembre 2020, de "Pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement" (**PRE**), le décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023 (JO du 15 septembre 2023) créé, dans chaque département, deux nouveaux organes administratifs : une "mission inter-service de l'eau et de la nature" (**MISEN**) et un "comité opérationnel de lutte contre la délinquance environnementale" (**COLDEN**).

Ainsi, la MISEN est placée sous la présidence du préfet de département et détermine les priorités en matière de police de l'eau, des milieux aquatiques et de la nature et organise l'action des services et établissements publics en conséquence. Elle dispose de missions diverses telles que la coordination et l'évaluation des politiques de l'eau et de la nature en fonction des enjeux locaux, ainsi que l'établissement des plans/schémas/programmes nécessaires à la mise en œuvre des politiques de l'eau et de la nature.

La MISEN est composée de représentants des services déconcentrés et des établissements publics de l'État compétents dans les domaines de l'eau et de la nature. Le ou les procureurs de la République territorialement compétents sont associés aux travaux de cette mission inter-services, notamment à l'élaboration du projet de plan de contrôle inter-services annuel pour l'eau et la nature. En tant que de besoin, tout service ou structure dont les compétences sont utiles est également associé aux travaux de la mission inter-services.

Le COLDEN est quant à lui présidé par le ou les procureurs de la République territorialement compétents et a pour mission de veiller aux échanges d'informations concernant les atteintes à l'environnement entre les autorités et services concernés, d'exploiter ces informations afin que le ou les procureurs de la République puissent apprécier l'opportunité de diligenter une enquête pénale.

Le COLDEN a également pour mission de coordonner l'action judiciaire avec l'action administrative, ainsi que les réponses pénales et administratives qui ont vocation à être apportées aux atteintes à l'environnement constatées sur le ressort. Il est par ailleurs compétent pour les infractions prévues par le code de l'environnement ainsi que pour celles qui, bien qu'elles ne soient pas prévues par ce code, présentent un lien avec la protection de l'environnement.

Le COLDEN est composé notamment du préfet de département ou de son représentant, des représentants des services de l'Etat, des établissements publics de l'Etat compétents en matière de lutte contre les atteintes à l'environnement et des services de police judiciaire concernés par les procédures.

Enfin, les membres permanents de la MISEN et ceux du COLDEN se réunissent conjointement tous les ans sous la présidence conjointe du préfet de département et du ou des procureurs de la République territorialement compétents.

Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales.

Dans le prolongement du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023, qui institutionnalise dans chaque département une "mission inter-services de l'eau et de la nature" (**MISEN**) et un "comité de lutte contre la délinquance environnementale" (**COLDEN**), une instruction ministérielle du 16 septembre 2023 (publiée le 2 octobre 2023) vient préciser les conditions de mise en oeuvre de ces deux instances.

Ainsi, l'instruction décrit, dans une première partie, le périmètre d'intervention de la MISEN.

Il est souligné que la MISEN assure "la lisibilité, la cohérence et l'efficacité des actions administratives de l'Etat dans les domaines de la gestion de l'eau, des milieux aquatiques, de la biodiversité et la protection des espaces naturels". Cette instance doit permettre "une approche globale des questions liées à l'ensemble des politiques relatives à l'eau et à la nature en coordonnant l'action des services déconcentrés et des établissements publics de l'Etat concernés".

Les différentes missions de la MISEN, telles qu'énoncées par le décret du 13 septembre 2023, sont explicitées par l'instruction, qui indique notamment les actions devant être mises en oeuvre pour pouvoir les remplir. L'instruction précise également la composition de cette instance (les membres permanents, associés et experts) et fixe son organisation interne (secrétariat, comités, groupes de travail spécifiques...).

Dans une seconde partie, l'instruction décrit le périmètre d'intervention du COLDEN.

Il est souligné que cette instance a vocation à "mettre en place des stratégies mobilisant l'ensemble des leviers d'action administratif et judiciaires et à permettre la mise en oeuvre de sanctions tant administratives que pénales". Les missions du COLDEN, telles qu'énoncées par le décret du 13 septembre 2023, sont développées de manière très détaillée. L'instruction précise également la composition de cette instance et fixe son organisation interne.

Enfin, dans une troisième partie, l'instruction définit les objectifs, composition et organisation de la réunion annuelle des membres permanents de la MISEN et du COLDEN, lors de laquelle est assurée l'articulation des missions de ces deux instances.

Circulaire de politique pénale du 9 octobre 2023 en matière de justice pénale environnementale

La circulaire de politique pénale en date du 9 octobre 2023 (publiée le 10 octobre 2023) précise les moyens mis en oeuvre en vue de permettre le développement du contentieux pénal environnemental. Elle rappelle le caractère technique et hétérogène de ce contentieux, qui nécessite une réponse pénale adaptée à ces spécificités.

Cette circulaire affiche dès lors un triple objectif :

- Renforcer la coordination de l'action administrative et judiciaire à travers le déploiement des comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (COLDEN)

La circulaire s'inscrit dans le prolongement, d'une part, du décret n°2023-876 du 13 septembre 2023 institutionnalisant les Comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (**COLDEN**) et, d'autre part, de l'instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023, qui détaille le fonctionnement des COLDEN, aux côtés de celui des missions inter-services de l'eau et de la nature (**MISEN**).

En effet, la circulaire complète ce dispositif en donnant aux COLDEN les missions suivantes:

- assurer une coordination effective entre les autorités administratives et judiciaires (ce qui faisait jusqu'à présent défaut);
- recenser les problématiques environnementales propres à un territoire et définir les réponses à y apporter, en orientant, en accompagnant et en structurant l'action des services d'enquête.

La circulaire souligne également que la coordination passera par le fait, pour les services enquêteurs, d'informer à la fois le parquet dont ils dépendent et le parquet du Pôle Régional Environnemental (**PRE**) compétent.

- Renforcer l'efficacité des enquêtes judiciaires traitant des atteintes à l'environnement

La circulaire insiste sur la nécessité d'identifier rapidement les services d'enquêtes les plus compétents et de disposer d'un cadre juridique plus efficient pour mener les investigations. Elle propose ainsi les mesures suivantes :

- développer le recours à la cosaisine, qui permettra aux services d'enquête de police ou de gendarmerie, pour les contentieux environnementaux pointus, d'intervenir avec des fonctionnaires et agents habilités des administrations spécialisés disposant d'une expertise environnementale ;
- relever, dès que possible, l'existence de circonstances aggravantes de bande organisée afin de renforcer les sanctions mais également de mobiliser des techniques spéciales d'enquête plus efficaces (surveillance, infiltration, sonorisation, interception de correspondances...);
- poursuivre les actions de formation des magistrats ainsi que des fonctionnaires et agents des administrations spécialisées.

- Mise en œuvre d'une réponse pénale ferme et adaptée en matière environnementale

La circulaire préconise de :

- accroître le recours à la convention judiciaire d'intérêt public environnementales (CJIPE), créée par la loi n° 2020-1672 du 24 décembre 2020, chaque fois que cela s'avère opportun;
- imposer de manière systématique la remise en état de l'environnement, l'objectif de cette remise en état (que ce soit en réparation ou compensation) étant l'absence de perte nette de biodiversité ;
- fixer une amende pénale, proportionnée et dissuasive, qui doit être envisagée comme une sanction autonome ;
- privilégier une réponse pénale pédagogique (via des stages de citoyenneté à contenu spécialisé ou du travail d'intérêt général à vocation écologique) pour les infractions de basse intensité n'ayant pas entraîné de dommages environnementaux graves et irréversibles.
- relever de manière systématique les infractions de faux et d'usage de faux lorsqu'elles sont constituées, ce qui est fréquemment le cas, notamment dans l'hypothèse de trafic de déchets ou de trafic d'espèces animales protégées.

ICPE

L'instruction du 27 janvier 2023 précise les Orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées. Deux nouveaux objectifs sectoriels : une action renforcée sur l'accidentologie des déchets et une approche plus structurée sur la qualité des sols.

Cette directive annonce la suppression du dispositif des garanties financières exigées pour la mise en sécurité des installations visées à l'article R. 516-1, 5° du code de l'environnement. Cette suppression est justifiée par le coût qu'il représente pour les exploitants, ainsi que par la charge administrative qu'il occasionne pour l'inspection des installations classées.

L'arrêté du 30 juin 2023 (JO du 5 juillet 2023) précise les conditions et les modalités des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE concernées sont celles soumises à autorisation ou enregistrement. Les mesures de restriction sont fonction du niveau de gravité de la sécheresse sur le territoire concerné. En situation de crise, une réduction des prélèvements d'eau de 25 % pourra être exigée. L'arrêté prévoit des dérogations pour certaines activités jugées essentielles (par exemple la production et la distribution de l'eau potable) ou pour les installations ayant déjà réduit significativement leurs prélèvements depuis le 1er janvier 2018.

Enfin, une instruction du 15 décembre 2023 fixe les actions nationales 2024 de l'inspection des installations classées, à savoir, la sobriété hydrique, les PFAS, les rejets de COV, les stockages d'ammonitrates, la réglementation post-Lubrizol et les trafics de DEEE. Localement, ces six objectifs seront complétés par six priorités fixées au niveau régional.

6.10 Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif).

Abonnés non domestiques :

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour).

Certification ISO 14001 :

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

Certification ISO 22000 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire.

Certification ISO 50001 :

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 45001 :

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m³/client/an).

Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m³/consommateur/an).

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Eau souterraine influencée :

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour.

Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

Parties prenantes :

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

Prélèvement :

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements.

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

Résultat d'analyse :

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance.

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

Taux de mensualisation :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de prélèvement :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- ✓ et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] :

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

Volume comptabilisé :

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

6.11 Assurances



Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU
325 rue Etienne Delmas
12100 MILLAU
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL002185-24** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder **10 000 000 EUR** pour la période d'assurance :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT

10 000 000 EUR

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période de la police du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 21/12/2023

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :



Attestation d'Assurance

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU
325 rue Etienne Delmas
12100 MILLAU
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL002184-24** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

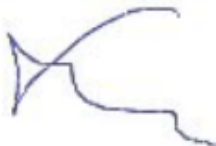
Période d'assurance du 01/01/2024 au 31/12/2024

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/12/2023

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° assuré : F18746E N° contrat : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 817 486 228	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00	SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU 325 rue Etienne Delmas 12100 MILLAU

Attestation d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE BATIMENT

Période de validité : du 01/01/2024 au 31/12/2024

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** pour l'ensemble de ses filiales.

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
 - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
 - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
 - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
 - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
 - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
 - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,



- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques



- Etanchéité de toitures.
 - Revêtements textiles et plastiques,
 - Ingénierie Bâtiment : Maîtrise d'œuvre, études techniques TCE
 - Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
 - MOE de désamiantage
 - Maîtrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 Mwc)
 - Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
 - Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DOM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
- 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
 - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
 - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
- travaux traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P ou à des recommandations professionnelles acceptées par la C2P,
 - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
 - procédés ou produits faisant l'objet, au jour de la passation du marché, d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATEC), valides et non mis en observation par la C2P,
 - procédés ou produits faisant l'objet, au plus tard le jour de la réception (au sens de l'article 1792-6 du code civil), d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (Atex) avec avis favorable,

Les règles professionnelles acceptées par la C2P (commission prévention produits mis en œuvre par l'Agence Qualité Construction), les recommandations professionnelles acceptées par la C2P et les procédés ou produits mis en observation par la C2P sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction (www.qualiteconstruction.com).

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.



2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
<p>Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p>En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p>Hors Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.</p>
	<p>En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.</p>
<p>Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables</p>	<p>Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p>Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p>Durée et maintien des garanties : La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.</p>	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.



3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à Paris
Le 27/12/2023

Le Président du Directoire
Par délégation





Notre référence à rappeler
dans toute correspondance :

N° assuré : F18746E
N° contrat : 1259000/2 045165
N° SIREN : 817 486 228

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU

325 rue Etienne Delmas
12100 MILLAU

Pour tout renseignement contacter :
SMABTP Grands Comptes Entreprises
8 rue Louis Armand - CS 71201
75738 PARIS CEDEX 15
Tél : 01.40.59.70.00

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE DECENNALE
OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE**

valable à compter du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024

SMA SA certifie que l'assuré désigné ci-dessus est bénéficiaire d'un contrat POLICE ASSURANCE CONSTRUCTION, numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA pour le compte de l'ensemble de ses filiales garantissant, à ce jour, les activités suivantes :

Entreprise générale tous corps d'état, contractant général ou maître d'œuvre dans tous domaines d'activité et notamment dans le domaine des services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :

- Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau



- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium

Ce contrat garantit :

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
- pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,



- lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :

- Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
- Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
- Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
- Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
- Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT

Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.

- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
- pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

Les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :

Nature des garanties	Montant des garanties : sans pouvoir excéder 10 000 000 € par année d'assurance pour l'ensemble des garanties et des assurés
Garantie de responsabilité civile décennale relative aux ouvrages listés à l'article L.243-1-1-I du Code des assurances.	Marché d'entreprise : 5 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	Marché de maître d'œuvre : 2 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	Sauf marchés relatifs à :
	- construction d'éoliennes : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- réseaux de chaleur : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- cuves et réservoirs : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
Garantie dommages en répercussion	- installations photovoltaïques : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- réseaux enterrés : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	Tous marchés confondus : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

Tous travaux, ouvrages ou opérations de construction ne répondant pas aux conditions précitées peuvent faire l'objet, sur demande spéciale de l'assuré, d'une garantie spécifique, soit par contrat, soit par avenant.

La présente attestation ne peut pas engager SMA SA au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à Paris,
Le 27/12/2023

Le Président du **Directoire**
Par délégation



6.12 Calcul détaillé du coefficient d'actualisation

JH410 Commune de Millau AEP

K1 Art. 45 - Évolution de la rémunération du Délégué Avt 1 du 18/12/2018

0,15 + 0,424 MID + 0,059 35111403 + 0,248 FD + 0,118 TP10A

Période d'application du 01/01/2023 au 31/12/2023

Période d'application De l'année 2023

Valeurs des indices Connues au 01/10/2022

Valeur(s) de base du 01/06/2017

Terme fixe:

0,15

Pondération	INDICE SAL.MIDI PYRENE.BTP			Résultat
	Valeur de base :	MID	Valeur actualisée :	
0,424	555,1		601,2	MTP.fr 20220829 du 29/08/2022 +0,459212
<hr/>				
Pondération	Electricité vendue entreprises >36kVA (35111403)			Résultat
	Valeur de base :	EIV403	Valeur actualisée :	
0,059	127,2		121,7	MTP.fr 20220930 du 30/09/2022 +0,063787
<hr/>				
Pondération	Frais Divers			Résultat
	Valeur de base :	FD	Valeur actualisée :	
0,248	101,2		115,2	MTP.fr 20220915 du 15/09/2022 +0,282308
<hr/>				
Pondération	Canalisations, asst et adduction d'eau avec tuyaux			Résultat
	Valeur de base :	TP10a	Valeur actualisée :	
0,118	106,1		125,1	MTP.fr 20220915 du 15/09/2022 +0,139131

K intermédiaire: 1,094438

Coefficient K = 1,094438

L'indice EIV403 base 2010 est remplacé par l'indice 34766 base 2015 en septembre 2017 (coeff subs/racc : 1,13).

6.13 Inventaire des biens

Installation	Unité	Emplacement
Captage Esperelle	Bâtiments d'Exploitation	Bâtiment / Local
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Conductimètre
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Débitmètre à flotteur
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Hydrocarbures
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Lot Hydraulique
Captage Esperelle	Bâtiments d'Exploitation	Monorail
Captage Esperelle	Bâtiments d'Exploitation	Palan
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Pompe de Prélèvement
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Sonde de niveau analogique
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	sonde pH
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Transmetteur
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Turbidimètre
Compteur Secto ANDRE BALITRAND	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto ANDRE BALITRAND	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto ANDRE BALITRAND	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto AUM COQUELICOTS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto AUM COQUELICOTS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto AUM COQUELICOTS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue de CALES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue de CALES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto Avenue de CALES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto BAD SALZUFLEN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto BAD SALZUFLEN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto BAD SALZUFLEN	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto BOMPAIRE LOUIS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto BOMPAIRE LOUIS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto BOMPAIRE LOUIS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto BOUYSSSE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto BOUYSSSE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto BOUYSSSE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto BOUYSSSE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto CAPELLE PRIEUR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE

Installation	Unité	Emplacement
Compteur Secto CAPELLE PRIEUR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto CAPELLE PRIEUR	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto CH DU VIEUX CRES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto CH DU VIEUX CRES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto CH DU VIEUX CRES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto CROIX VIEILLE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto CROIX VIEILLE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto CROIX VIEILLE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur secto de SOULOBRES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Compteur mécanique Dn 100
Compteur secto de SOULOBRES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur secto de SOULOBRES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur secto de ST GERMAIN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Débitmètre autonome
Compteur secto de ST GERMAIN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur secto de ST GERMAIN	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto DES AUMIERES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto DES AUMIERES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto DES AUMIERES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto GANDALOU BAS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto GANDALOU BAS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto GANDALOU BAS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto GANDALOU HAUT	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto GANDALOU HAUT	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto GANDALOU HAUT	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto JEAN DE LA FONTAINE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto JEAN DE LA FONTAINE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto JEAN DE LA FONTAINE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto MILLAU-PLAGE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto MILLAU-PLAGE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto MILLAU-PLAGE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto QUAI CHALIES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto QUAI CHALIES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto QUAI CHALIES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto QUAI CHALIES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur secto Rue de l'ancien TOUR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Compteur mécanique Dn 100
Compteur secto Rue de l'ancien TOUR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur secto Rue de l'ancien TOUR	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto RUE DE TENENS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Débitmètre autonome DN 150
Compteur Secto RUE DE TENENS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Electronique de Lecture
Compteur Secto RUE DE TENENS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto RUE DE TENENS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto RUE DU VIVIER	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto RUE DU VIVIER	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE

Installation	Unité	Emplacement
Compteur Secto RUE DU VIVIER	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto RUE DU VIVIER	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto RUE MONTPLAISIR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE DN 150
Compteur Secto RUE MONTPLAISIR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto RUE MONTPLAISIR	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
MILLAU-GUT-001	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-001	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-002	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-002	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-003	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-003	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-004	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-004	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-005	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-005	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-006	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-006	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-007	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-007	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-008	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-008	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-009	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-009	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-010	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-010	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-011	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-011	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-012	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-012	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-013	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-013	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-014	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-014	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-015	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-015	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-016	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-016	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-017	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-017	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-018	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-018	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-019	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur

Installation	Unité	Emplacement
MILLAU-GUT-019	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-020	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-020	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-021	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-021	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-022	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-022	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-023	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-023	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-024	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-024	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-025	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-025	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-026	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-026	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-027	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-027	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-028	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-028	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-029	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-029	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-030	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-030	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-031	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-031	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-032	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-032	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-033	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-033	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-034	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-034	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-035	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-035	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-036	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-036	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-037	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-037	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-038	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-038	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-039	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-039	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-040	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur

Installation	Unité	Emplacement
MILLAU-GUT-040	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-041	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-041	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-042	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-042	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-043	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-043	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-044	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-044	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-045	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-045	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-046	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-046	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-047	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-047	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-048	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-048	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-049	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-049	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-050	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-050	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-051	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-051	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-052	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-052	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-053	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-053	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-054	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-054	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-055	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-055	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-056	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-056	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-057	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-057	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-058	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-058	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-059	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-059	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-060	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-060	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Protection Cathodique AIGOUAL	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Protection Cathodique

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir de Caussibols	Stockage	Compteur
Réservoir de Caussibols	Stockage	Détecteur de niveau Bas
Réservoir de Caussibols	Stockage	Détecteur de niveau Haut
Réservoir de Caussibols	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir de Caussibols	Stockage	Mesure de niveau
Réservoir de Caussibols	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir de Caussibols	Stockage	Réservoir
Réservoir de Caussibols	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Réservoir de l'Ebers	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Compteur de distribution
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Mesure de Niveau
Réservoir de l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Réservoir
Réservoir de l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Télégestion
Réservoir de Millau Les Carrières	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Automate
Réservoir de Millau Les Carrières	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
Réservoir de Millau Les Carrières	Production d'Air	Compresseur
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Compteur Refoulement Les Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Compteur Refoulement Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Débitmètre Distribution
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 1
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 3
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 4
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 5
Réservoir de Millau Les Carrières	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur Pompe 1
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 2
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 3
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 4
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 5
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Dispositif Anti-Bélier Les Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Dispositif Anti-Bélier Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Ligne Pilote réservoir de Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Ligne Pilote réservoir des Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir de Millau Les Carrières	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Lot Hydraulique N1
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Lot Hydraulique N2

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Mesure de Niveau
Réservoir de Millau Les Carrières	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N3
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N4
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N5
Réservoir de Millau Les Carrières	Stockage	Reservoir
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir de Millau Les Carrières	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Vanne d'Isolement Les Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Vanne d'Isolement Naulas
Réservoir de Naulas	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir de Naulas	Stockage	Analyseur de Chlore
Réservoir de Naulas	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir de Naulas	Stockage	Débitmètre
Réservoir de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur EDF
Réservoir de Naulas	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir de Naulas	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir de Naulas	Alimentation Eau Brute	Régulateur de Pression
Réservoir de Naulas	Stockage	Reservoir
Réservoir de Naulas	Stockage	Sonde de niveau
Réservoir de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir de Roullens	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir de Roullens	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir de Roullens	Unité de Contrôle / Commande	Batteries
Réservoir de Roullens	Stockage	Mesure de Débit
Réservoir de Roullens	Stockage	Mesure de niveau
Réservoir de Roullens	Production Energie Electrique	Panneaux Solaires
Réservoir de Roullens	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir de Roullens	Unité de Contrôle / Commande	Régulateur
Réservoir de Roullens	Stockage	Réservoir
Réservoir du Cres	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir du Cres	Elévation	Compteur Refoulement vers PRIGNOLLE
Réservoir du Cres	Elévation	Dispositif Anti-Bélier
Réservoir du Cres	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir du Cres	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir du Cres	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir du Cres	Distribution	Mesure de débit ZD
Réservoir du Cres	Stockage	Mesure de Pression

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir du Cres	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir du Cres	Élévation	Pompe d'Élévation N1
Réservoir du Cres	Élévation	Pompe d'Élévation N2
Réservoir du Cres	Stockage	Reservoir Cuve N1
Réservoir du Cres	Stockage	Reservoir Cuve N2
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	VARIATEUR pompe 1
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Variateur Pompe 2
Réservoir du Monna	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir du Monna	Stockage	Analyseur de Chlore
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Extérieur
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir du Monna	Stockage	Compteur réalimentation refoulement
Réservoir du Monna	Stockage	Débitmètre Distribution
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Déshumidificateur
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Echelle
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Lot Electriques
Réservoir du Monna	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir du Monna	Stockage	Mesure de Niveau
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir du Monna	Aménagements Extérieurs	Pompe d'Arrosage
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Réenclencheur Automatique
Réservoir du Monna	Stockage	Reservoir Cuve N1
Réservoir du Monna	Stockage	Reservoir Cuve N2
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Serrurerie Diverse
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir du Monna	Stockage	Turbidimètre
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Automate
Réservoir la Salette	Stockage	Canalisation Trop-plein
Réservoir la Salette	Stockage	Compteur Refoulement
Réservoir la Salette	Élévation	Débitmètre Sortie
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 1
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir la Salette	Élévation	Lot Hydraulique
Réservoir la Salette	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir la Salette	Élévation	Mesure de Débit
Réservoir la Salette	Stockage	Mesure de Débit Entrée
Réservoir la Salette	Stockage	Mesure de Débit Sortie
Réservoir la Salette	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir la Salette	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir la Salette	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir la Salette	Stockage	Reservoir 1
Réservoir la Salette	Stockage	Reservoir 2
Réservoir la Salette	Elévation	Soupape de Décharge
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir la Salette	Alimentation Eau Brute	Vanne de Régulation
Réservoir les Aumières	Stockage	3 Poires de niveau
Réservoir les Aumières	Stockage	Analyseur de chlore
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir les Aumières	Stockage	Compteur distribution
Réservoir les Aumières	Elévation	Compteur Refoulement
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 1
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir les Aumières	Elévation	Dispositif Anti-Bélier
Réservoir les Aumières	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir les Aumières	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir les Aumières	Stockage	Lot hydraulique N1
Réservoir les Aumières	Stockage	Lot hydraulique N2
Réservoir les Aumières	Elévation	Mesure de Niveau
Réservoir les Aumières	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir les Aumières	Elévation	Pompe d'Elévation / Surpression
Réservoir les Aumières	Elévation	Pompe d'Elévation / Surpression
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Ré enclencheur automatique
Réservoir les Aumières	Stockage	Reservoir 440m3
Réservoir les Aumières	Stockage	Reservoir N2
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Analyseur Chlore
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Extérieur
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Automate
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	bloc secours local transfo
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	CAPTEUR DE PRESSION REFOULEMENT
Réservoir Millau - Cayrel	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	DEBITMETRE Refoulement LE CRES
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Statorique pompe 1
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur statorique pompe 2
Réservoir Millau - Cayrel	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur général
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Dispositif Anti-Bélier

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir Millau - Cayrel	Alimentation Réservoir	Mesure de débit
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Mesure de Débit
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Mesure de débit Distribution
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Mesure de Niveau
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Poire de niveau
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Reservoir Cuve N1
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Reservoir Cuve N2
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir Millau - Cayrel	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Vanne d'Isolément
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Vanne d'Isolément
Réservoir Millau - Cayrel	Alimentation Réservoir	Vanne de Régulation
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Débitmètre de distribution
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Mesure de niveau
Réservoir Prignolle - Colombe	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Réservoir
Réservoir Prignolle - Colombe	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télégestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télégestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR DE PRESSION AMONT 20 BARS
Télégestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR DE PRESSION AVAL 10 BARS
Télégestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télégestion réducteur de pression AUGUSTE MONTJOLS	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télégestion réducteur de pression AUGUSTE MONTJOLS	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AMONT 16 BARS
Télégestion réducteur de pression AUGUSTE MONTJOLS	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AVAL 10 BARS
Télégestion réducteur de pression AUGUSTE MONTJOLS	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télégestion réducteur de pression Ch de LACOSTE	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télégestion réducteur de pression Ch de LACOSTE	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AMONT 20 BARS
Télégestion réducteur de pression Ch de LACOSTE	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AVAL 10 BARS
Télégestion réducteur de pression Ch de LACOSTE	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télégestion réducteur de pression LOUISE	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE

Installation	Unité	Emplacement
MICHEL		
Télégestion réducteur de pression LOUISE MICHEL	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AMONT 16 BARS
Télégestion réducteur de pression LOUISE MICHEL	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AVAL 10 BARS
Télégestion réducteur de pression LOUISE MICHEL	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télégestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télégestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR DE PRESSION AMONT 20 BARS
Télégestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR DE PRESSION AVAL 10 BARS
Télégestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télégestion réducteur de pression rte du Causse Noir	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télégestion réducteur de pression rte du Causse Noir	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AMONT 20 BARS
Télégestion réducteur de pression rte du Causse Noir	Unité de Contrôle / Commande	CAPTEUR PRESSION AVAL 10 BARS
Télégestion réducteur de pression rte du Causse Noir	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
UE l'Ebers	Stockage	2 Poires de niveau
UE l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
UE l'Ebers	Stockage	Compteur entrée
UE l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Convecteur
UE l'Ebers	Élévation	Dispositif Anti-Bélier
UE l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Local
UE l'Ebers	Élévation	Lot Hydraulique
UE l'Ebers	Élévation	Mesure de débit
UE l'Ebers	Stockage	Ouvrage de Stockage
UE l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Palan
UE l'Ebers	Élévation	Pompe d'Élévation N1
UE l'Ebers	Élévation	Pompe d'Élévation N2
UE l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
UE l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
UE l'Ebers	Élévation	Vanne d'Isolément
UE l'Ebers	Élévation	Vanne d'Isolément
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Anti-Bélier
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Anti-Bélier coté Montagne
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Automate
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Canalisation Captage
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Chloromètre 1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Chloromètre 2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Clapets

Installation	Unité	Emplacement
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Production d'Air	Compresseur
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Débitmètre refoulement
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P3
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P4
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Détecteur de fuite de chlore
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur Transfo 1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur Transfo 2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Hydroéjecteur
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Inverseur
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Lot Hydraulique
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Pompe N1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Pompe N2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Pompe N3
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Pompe N4
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution	Protection Cathodique
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Pupitre Commande
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé N1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé N2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Vanne de Régulation
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Elévation	Vannes d'Isolément
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Basse Tension	Auto-Transformateur 690 / 690 V
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Automate
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Canalisation
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Capteur de Pression Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Chloromètre 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Chloromètre 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Aménagements Extérieurs	Clôture
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Coffret de commande eau motrice chloration
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Basse Tension	Condensateur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Forage 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Général
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur Pompe 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur Pompe 3

Installation	Unité	Emplacement
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Détecteur de fuite de Chlore
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Dispositif Anti-Bélier
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Forage 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie Diverse
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Hydroéjecteur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Inverseur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Bâtiments d'Exploitation	Local
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Lot Hydraulique
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	LP BOX Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	LP BOX Forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Pompe d'Élévation 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Pompe d'Élévation 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Pompe d'Élévation 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Aménagements Extérieurs	Portail
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Sonde de niveau forage 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Sonde de niveau forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Sonde de niveau forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Basse Tension	Transformation 400 / 690 V
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Turbidimètre
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Vanne de Régulation
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Variateur Pompe 1
VEG CASTELNAU PEGAYROLS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Débitmètre autonome
VEG CASTELNAU PEGAYROLS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
VEG CASTELNAU PEGAYROLS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION

Ressourcer le monde

Veolia
30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers
www.veolia.com

Eaux de la Ville de Millau

Compte conventionnel financier annuel 2023

Eaux de la Ville de Millau



en €

CEP 2021 12 mois	Réel 2021	CEP 2022 12 mois	Réel 2022	CEP 2023 12 mois	Réel 2023
------------------------	--------------	------------------------	--------------	------------------------	--------------

PRODUITS						
Rémunération proportionnelle eau potable	1,102,198	948,807	1,107,709	1,112,348	1,113,247	1,052,802
Tranche 0 - 120 m3	277,067	36,780	278,452	11,255	279,844	- 25,804
Quantités	452,724	65,256	454,987	19,420	457,262	- 35,379
Prix unitaires	0.612	0.6211	0.612	0.6281	0.612	0.6375
Tranche > 120 m3	825,131	- 79,640	829,257	63,560	833,403	6,387
Quantités	805,792	- 76,723	809,821	60,482	813,870	13,326
Prix unitaires	1.024	1.0392	1.024	1.0509	1.024	1.0666
Tranche 0 - 120 m3		388,526		418,217		463,744
Quantités		618,600		656,602		634,461
Prix unitaires		0.6281		0.6375		0.7229
Tranche > 120 m3		603,142		619,316		608,475
Quantités		573,933		580,648		510,720
Prix unitaires		1.0509		1.0666		1.1738
	618,194	1,181,066	1,3438	1,317,152	0,7749	1,123,128
Rémunération fixe eau potable	297,108	307,630	298,584	334,716	300,060	333,044
Quantités	8,253	8,327	8,294	8,926	8,335	8,453
Prix unitaires	36.00	36.95	36.00	37.50	36.00	39.40
						8,525
Produits de travaux à titre exclusif	48,000	70,526	48,000	228,857	48,000	337,136
Autres recettes	55,883	72,693	56,158	121,642	56,435	99,106
Produits accessoires	55,883	72,693	56,158	121,642	56,435	99,106
TOTAL DES PRODUITS DELEGATAIRE	1,503,189	1,399,657	1,510,451	1,797,563	1,517,742	1,822,089
CHARGES						
Personnel	268,718	247,922	268,718	240,203	268,718	248,470
Technicien	50,178	58,844	50,178	58,180	50,178	75,319
Electromécanicien	35,042	33,247	35,042	15,058	35,042	25,236
Agent d'exploitation	78,833	96,564	78,833	96,250	78,833	68,995
Agent clientèle terrain	38,636	22,077	38,636	26,274	38,636	36,484
Agent clientèle bureau	29,431		29,431		29,431	
Directeur	36,598	37,189	36,598	44,441	36,598	42,436
Charges externes	595,517	566,761	596,898	522,760	598,285	835,162
Achat de réactifs						
Electricité	80,370	90,590	80,530	59,669	80,691	105,760
Matières consommables						
Produits de traitement	1,866	1,517	1,869	1,985	1,873	3,650
Autres matières et fournitures	12,181	13,971	12,242	133,112	12,303	170,321
Sous traitance	75,533	68,228	75,684	75,444	75,835	288,565
Transport	23,599	34,202	23,606	34,843	23,613	32,112
Frais de facturation / Gestion centrale clientèle / CSC	97,867	103,149	98,357	105,154	98,848	110,489
Frais d'analyse	12,924	26,178	12,924	19,044	12,924	12,773
Entretien et réparation de matériel	9,460	31,726	9,460	23,531	9,460	33,863
Entretien du génie civil	3,650	1,545	3,650	468	3,650	2,035
Entretien des canalisations et ouvrages externes	33,357	26,242	33,357	24,743	33,357	37,375
Autres charges						
Poste et télécommunication	9,385	6,692	9,385	5,776	9,385	4,010
Autres frais	26,504	- 21,225	26,504	- 136,676	26,504	- 175,636
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux-Chèques Eau	30,091	1,674	30,091	616	30,091	3,053
Autres prestations de la maison mère						
Prestations de support aux opérations	105,223	106,833	105,732	98,484	106,242	126,340
Prestations d'assistance et d'expertise technique	8,872	9,105	8,872	9,241	8,872	9,710
Prestation ordonnancement des interventions	18,460	18,945	18,460	19,228	18,460	20,203
Prestations Informatique	14,623	15,007	14,623	15,231	14,623	16,004
Prestation mise à disposition astreinte	2,500	2,566	2,500	2,604	2,500	2,736
Assurances et locaux	29,054	29,817	29,054	30,263	29,054	31,798
Impots et taxes	70,610	- 11,747	70,610	24,279	70,610	34,829
Renouvellement	309,988	281,878	309,988	583,142	309,988	783,842
Réseau : renouvellement usuels des branchements	45,965	126,066	45,965	69,730	45,965	181,462
Réseau : Fonds de travaux pour renouvellement des canalisations	133,333	3,463	133,333	188,082	133,333	60,292
Hors réseau	130,690	152,349	130,690	325,331	130,690	542,088
Investissement	257,863	257,863	257,863	257,863	257,863	257,863
Charges relatives aux investissements contractuels						
Remplacement des brchts PEBD (accélération de la campagne)	213,837	213,837	213,837	213,837	213,837	213,837
Nouveau Réservoir des carrières	36,325	36,325	36,325	36,325	36,325	36,325
Autres investissements (groupe électrogène, station d'alerte...)	7,700	7,700	7,700	7,700	7,700	7,700
Rachat du part compteurs	-	-	-	-	-	-
Frais généraux du délégataire						
TOTAL DES CHARGES	1,502,695	1,342,676	1,504,076	1,628,246	1,505,463	2,160,166
Marge du délégataire	494	56,981	6,375	169,317	12,279	- 338,077

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2023
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: JH410 - EAUX DE MILLAU

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
PRODUITS	2 627 858	2 532 182	-3,64 %
Exploitation du service	1 446 930	1 385 704	
Collectivités et autres organismes publics	830 294	710 093	
Travaux attribués à titre exclusif	228 857	337 137	
Produits accessoires	121 778	99 248	
CHARGES	2 113 034	2 460 548	16,45 %
Personnel	240 202	248 469	
Energie électrique	59 668	105 761	
Produits de traitement	1 985	3 650	
Analyses	19 044	12 773	
Sous-traitance, matières et fournitures	257 298	532 161	
Impôts locaux et taxes	5 143	20 194	
Autres dépenses d'exploitation	145 295	157 210	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	5 777	4 010	
<i>engins et véhicules</i>	34 842	32 112	
<i>informatique</i>	16 130	17 297	
<i>assurances</i>	17 574	15 848	
<i>locaux</i>	25 304	32 288	
<i>autres</i>	45 670	55 653	
Redevances contractuelles	19 136	14 635	
Contribution des services centraux et recherche	5 564	5 746	
Collectivités et autres organismes publics	830 294	710 093	
Charges relatives aux renouvellements	333 739	350 670	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	333 739	350 670	
Charges relatives aux investissements	195 048	296 136	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	195 048	296 136	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	615	3 053	
RESULTAT AVANT IMPOT	514 824	71 634	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	128 702	17 904	
RESULTAT	386 122	53 729	NS

Présentation du Rapport Annuel du Déléguataire 2023



Commune de Millau
Service Public de l'Assainissement Collectif

Ordre du jour

- Le contrat
- Synthèse de l'année
- Effectif du service
- Les biens du service
- Bilan station d'épuration
- Bilan réseaux
- Diagnostic Permanent
- Faits marquants
- Divers

Le contrat

Contrat de délégation du service public d'assainissement collectif de la ville de MILLAU

Début : 1^{er} janvier 2018

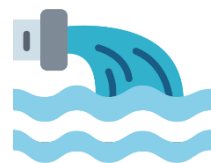
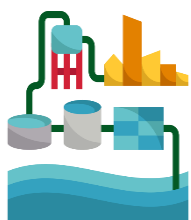
Durée : 15 ans

Délégataire : Millau Assainissement



Synthèse de l'année 2023

204 537ml de réseau de collecte pour le territoire

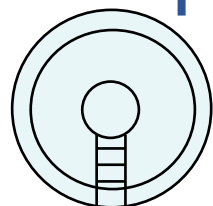
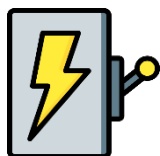


5 nombres d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels

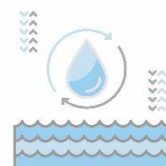


617.4 tonnes de matières sèches de boues produites dont **100%** évacuées en plateforme de compostage.

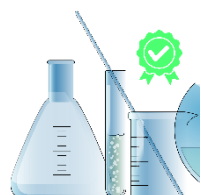
1 739 575 kWh de consommation électrique des ouvrages soit un ratio de **0.96 kWh/m³**



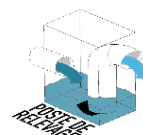
1 station d'épuration d'une capacité de traitement de **62345** eh



1 820 275 m³ de volume des effluents traités usés



96 % analyses physico-chimiques conformes




13 postes de relèvement des eaux usées



2,68 € ttc / m³

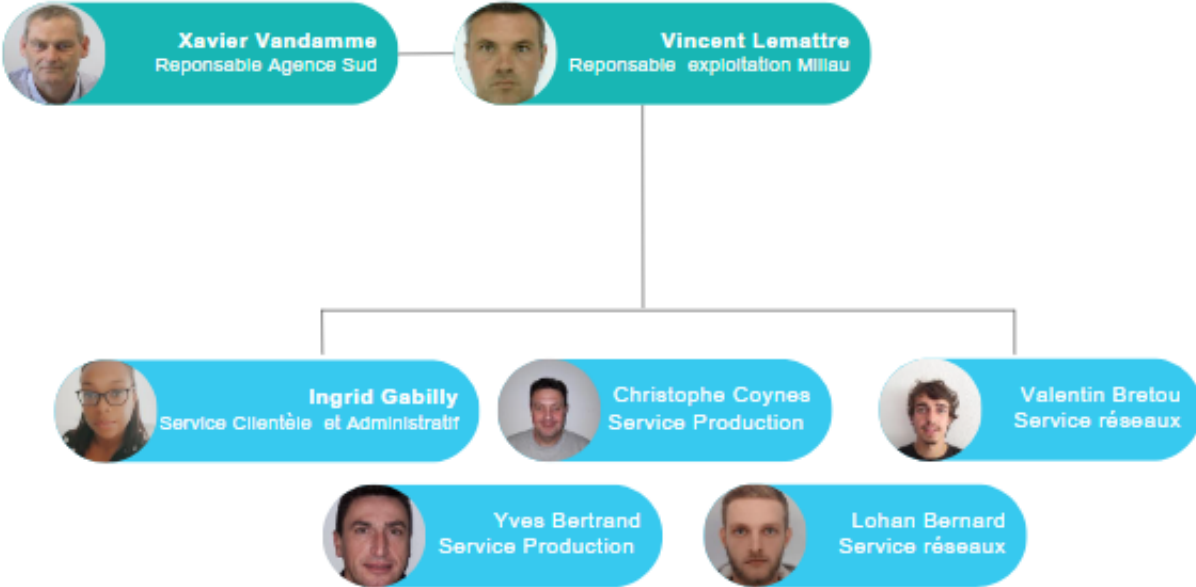
Prix moyen du service au 1^{er} janvier 2023 pour facture de 120m³

DIRECTION REGIONALE SUD



Roch Basile
Directeur région sud

SECTEUR MILLAU



Effectif du service

Les biens du service

1 STATION D'ÉPURATION DE MILLAU

Commune	Année de mise en service	Bien retour/reprise	Capacité nominale Temps sec (EH)	Débit de référence (m3/j)	Procédé
Millau	2003	Bien retour	62 345	6 676	Boues activées faible charge

13 POSTES DE REFOULEMENT / RELÈVEMENT

Commune	Nom d'usage du site	Bien retour/reprise	Capacité (m3/h)	Type
MILLAU	PR Transfert	Bien de retour	585	Pompage / relevage
	PR des Ondes	Bien de retour	37	Pompage / relevage
	PR Saint-Germain	Bien de retour	30	Pompage / relevage
	PR du Chayran	Bien de retour	15	Pompage / relevage
	PR du Crès	Bien de retour	10	Pompage / relevage
	PR des Fialets	Bien de retour	26	Pompage / relevage
	PR Massebiau	Bien de retour	30	Pompage / relevage
	PR A75	Bien de retour	5	Pompage / relevage
	PR Monna	Bien de retour	2.8	Pompage / relevage
	PR de la Cabre	Bien de retour	55	Pompage / relevage
	PR RD911	Bien de retour	50	Pompage / relevage
	PR Viaduc II	Bien de retour	NC	Pompage / relevage
AGUESSAC	PR de la Manne	Bien de retour	15	Pompage / relevage

Les biens du service

10 DÉVERSOIRS D'ORAGE SOUMIS À L'AUTOSURVEILLANCE

Collectivité responsable	Nom d'usage du site	Localisation	Charges Kg DB05/j	Milieu récepteur
MILLAU	DO 1	Écrêteur proche de l'ancienne STEP	DO > 600	Tarn
	DO 3	Sentier de promenade (Les ondes)	DO > 600	Tarn
	DO 7	Rue du Roc, sous Bd Jean Gabriac	120 < DO < 600	Tarn
	DO 7A	Rue du Roc	120 < DO < 600	Pluvial
	DO 17	Quai de la tannerie, centre ville	120 < DO < 600	Pluvial
	DO 31A	Avenue Jean Jaurès / rue de l'égalité	120 < DO < 600	Pluvial
	DO 31D	Avenue Charles de Gaulle / Rue des Lilas	120 < DO < 600	Pluvial
CREISSELS	DO de Creissels	Avenue Jean Monnet	120 < DO < 600	Tarn
SIVOM	DO du SIVOM	Route de Carbassas à Paulhe	120 < DO < 600	Tarn
TANNERIE	DO 2 (privé)	Tannerie Pechdo (ICPE)	DO > 600	Tarn

LINÉAIRES DE RÉSEAUX (mètre linéaire)

Séparatif		Unitaire		Pluvial	
Gravitaire	Refoulement	Gravitaire	Refoulement	Gravitaire	Refoulement
87 974 ml	8 165 ml	36 847 ml	/	71 484 ml	/

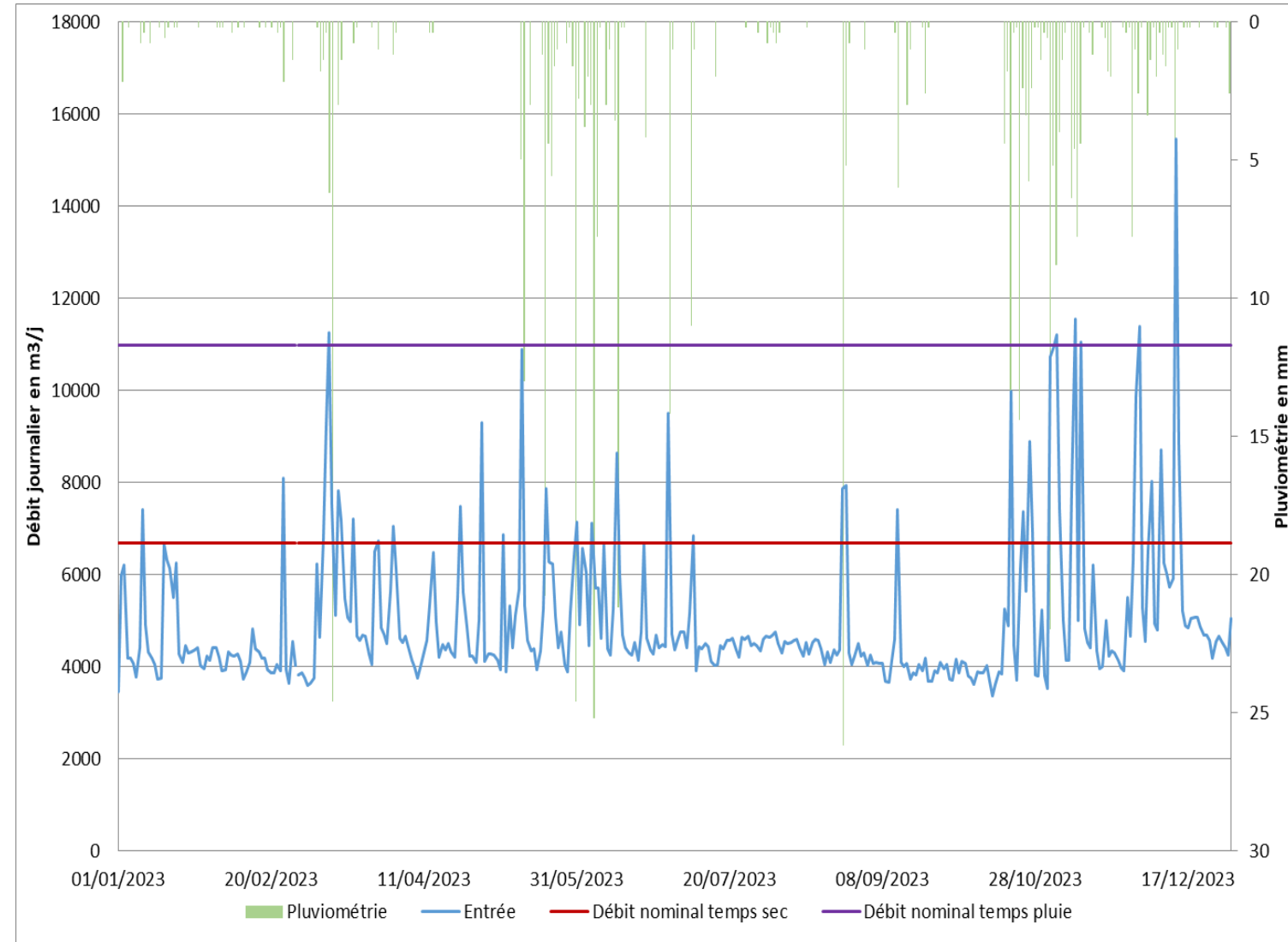
Ouvrages	Nombre
Grilles avaloirs pluviales	2 227
Regards	3 239
Bassin tampon	1
Déversoirs d'orage	97

Une mise à jour du SIG a été faite en 2023 avec une intégration de plan de recollement augmentant le linéaire de 3 424 ml.

Bilan du système de traitement

Volumes traités :

- Le système de traitement a rejeté : 1 764 780 m³
- Le débit moyen est de : 4 987 m³/j soit 74,7 % du débit nominal (temps sec)
- Le volume maximal enregistré est de : 15 458 m³/j le 13/12/2023
- Le débit minimal enregistré est de : 3 368 m³/j le 14/10/2023



Bilan du système de traitement

Rendements épuratoires :

Bilan Station d'épuration : CONFORME

Débit journalier de référence (m3/j)		MES		DCO		DBO5		NGL		NTK		N-NH4	N-NO2	N-NO3	PT	
		Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)
Charge brute de pollution organique (Kg DBO5/j)		6 676		3 530												
Ensemble des mesures	Nombre réglementaire de mesure par an	104		104		52		52		52		52	52	52	52	
	Nombre de mesures réalisées	105		105		105		53		53		53	53	53	53	
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées	98,2%	5,1	94,7%	26,6	97,3%	5,9	80,4%	12,8	86,8%	8,6	6,07	0,072	4,2	90,2%	0,7
Conditions normales d'exploitation	Nombre de mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation	91		91		91		48		48		48	48	48	48	
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation	98,2%	5,3	95,0%	26,7	97,3%	6,2	82%	12,7	88%	8,346	5,97	0,07	4,2	90,4%	0,7
	Valeur réhibitoire		85		250		50									
	Nombre de résultats non conformes à la valeur réhibitoire	0		0		0										
	Valeurs limites en moyenne journalière	90%	35	75%	125	80%	25			70%	33					2
	Nombre maximum de non-conformités aux valeurs limites par an	9		9		5				5					5	
	Nombre de résultats non conformes aux valeurs limites	0		0		1				0					4	
	Valeurs limites en moyenne annuelle															
Conformité selon l'exploitant :		Oui		Oui		Oui				Oui					Oui	

Bilan système de collecte

Bilan des opérations de débouchages et enquêtes :

Synthèse MILLAU au 31/12/2023		
Interventions	Débouchages branchements EU	45
	Débouchages réseaux EU	15
	Maçonneries	18
	Débouchages branchements EP	0
	Débouchages réseaux EP	3
	Enquêtes odeurs et autres	0
Branchements neufs assainissement et pluvial	Demandes de devis	22
	Devis envoyés	22
	Devis acceptés	11
Contrôles	Demandes de contrôle notaire	111
	Demandes de contrôle usagers	0
	Inspections télévisuelles	12 384 ml

Bilan curages assainissement :

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Total
Longueur Nominal (ml)	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	12 200
Réalisé en UNITAIRE (ml)	35	0	515	0	0	77	15	0	311	200	0	0	1 153
Réalisé en SEPARATIF (ml)	145	2 350	1 336	3 799	915	1 029	220	0	1 371	639	0	0	11 804
Total (ml)	180	2 350	1 851	3 799	915	1 106	235	0	1 682	839	0	0	12 957
Pourcentage d'avancement (%)	17,72	231,30	182,19	373,92	90,06	108,86	23,13	0,00	165,55	82,58	0,00	0,00	106,20

Bilan curages pluvial :

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Longueur Nominal (ml)	541	541	541	541	541	541	541	541	541	541	541	541	6 500
Réalisé (ml)	80	180	176	0	220	557	1 597	0	955	1 068	0	0	4 833
Pourcentage d'avancement (%)	14,79	33,27	32,53	0,00	1040,67	102,96	295,13	0,00	176,52	197,41	0,00	0,00	74,35

Bilan système de collecte

Bilan curage des avaloirs :

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Avaloir	18	18	18	18	18	19	18	19	18	19	18	19	220
Réalisé	18	0	24	3	0	3	35	9	17	3	7	7	126
Pourcentage d'avancement (%)	100,00	0,00	133,33	16,67	0,00	15,79	194,44	47,37	94,44	15,79	38,89	36,84	57,27

Bilan curage des PR :

Désignation PR	Commune	janv	fevr-	mars	avril	mai	juin	juill-	aout	sept-	oct-	nov-	dec-
PR TRANSFERT	Millau					1							
PR DES ONDES	Millau					1							
PR ST GERMAIN	Millau					1							
PR DU CHAYRAN	Millau					1							
PR DU CRES	Millau					1							
PR FIALETS	Millau					1			1				
PR LA MANNE	Aguessac					1							
PR MASSEBIAU	Millau					1							
PR A75	Millau					1							
PR MONNA	Millau					1							
PR DE LA CABRE	Millau					1							1
PR MILLAU VIADUC II RD 911	Millau					1							1
PR MILLAU VIADUC II ZAE	Millau					1							
DESSABLEUR 1 (Etienne Delmas)	Millau					1							
DESSABLEUR 2 (PR Transfert)	Millau												

Depuis la pose d'un système de dégrillage en amont du poste de relevage A75, il n'est plus nécessaire d'intervenir chaque semaine pour procéder à son nettoyage avec un camion hydrocureur.

Faits marquants

- ≈ Malgré une sortie progressive de la crise sanitaire du Covid, l'année 2023 a été malheureusement marquée par un contexte économique inflationniste et géopolitique, impactant fortement les coûts d'énergie et générant des difficultés d'approvisionnement.
- ≈ Le premier semestre 2023 a été marqué par des difficultés de traitement du paramètre phosphore, dont 4 non-conformités. Le problème a été résolu grâce aux travaux de renouvellement des diffuseurs d'air du bassin biologique de la file 2.
- ≈ Nous avons fait une étude complète pour la réalisation d'un réseau séparatif sur l'Avenue de la République, chantier décalé pour 2025
- ≈ Nous avons continué de mettre à jour le dossier pour la construction de l'atelier boue, après réception et la validation du permis de construire en mars 2023.
- ≈ Après le contrôle annuel des transformateurs haute tension, il s'avère que celui du poste de relevage Transfert présente une usure anormale nécessitant le remplacement des cellules. Le délai de livraison du matériel est estimé à plus de 6 mois ; ces travaux seront réalisés en 2024.
- ≈ La phase 4 du Schéma Directeur Assainissement a été présenté.



Le réseau pluvial se rejette directement dans le Tarn.

Attention aux jets de déchets, mégots ou produits solvants dans les grilles avaloirs présentes sur le domaine public qui nuisent à la faune et à la flore du milieu naturel récepteur.



Présentation du Rapport Annuel du Déléguataire 2023



Commune de Millau
Service Public de l'Assainissement Collectif

Ordre du jour

- Le contrat
- Synthèse de l'année
- Effectif du service
- Les biens du service
- Bilan station d'épuration
- Bilan réseaux
- Diagnostic Permanent
- Faits marquants
- Divers

Le contrat

Contrat de délégation du service public d'assainissement collectif de la ville de MILLAU

Début : 1^{er} janvier 2018

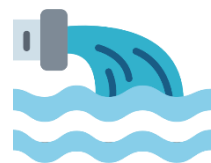
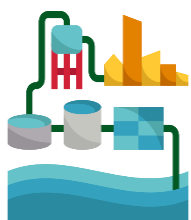
Durée : 15 ans

Délégataire : Millau Assainissement



Synthèse de l'année 2023

204 537ml de réseau de collecte pour le territoire

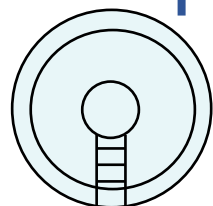
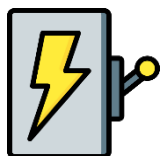


5 nombres d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels

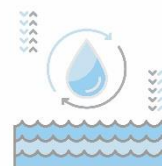


617.4 tonnes de matières sèches de boues produites dont **100%** évacuées en plateforme de compostage.

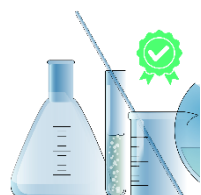
1 739 575 kWh de consommation électrique des ouvrages soit un ratio de **0.96 kWh/m³**



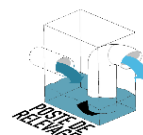
1 station d'épuration d'une capacité de traitement de **62345** eh



1 820 275 m³ de volume des effluents traités usés



96 % analyses physico-chimiques conformes




13 postes de relèvement des eaux usées



2,68 € ttc / m³

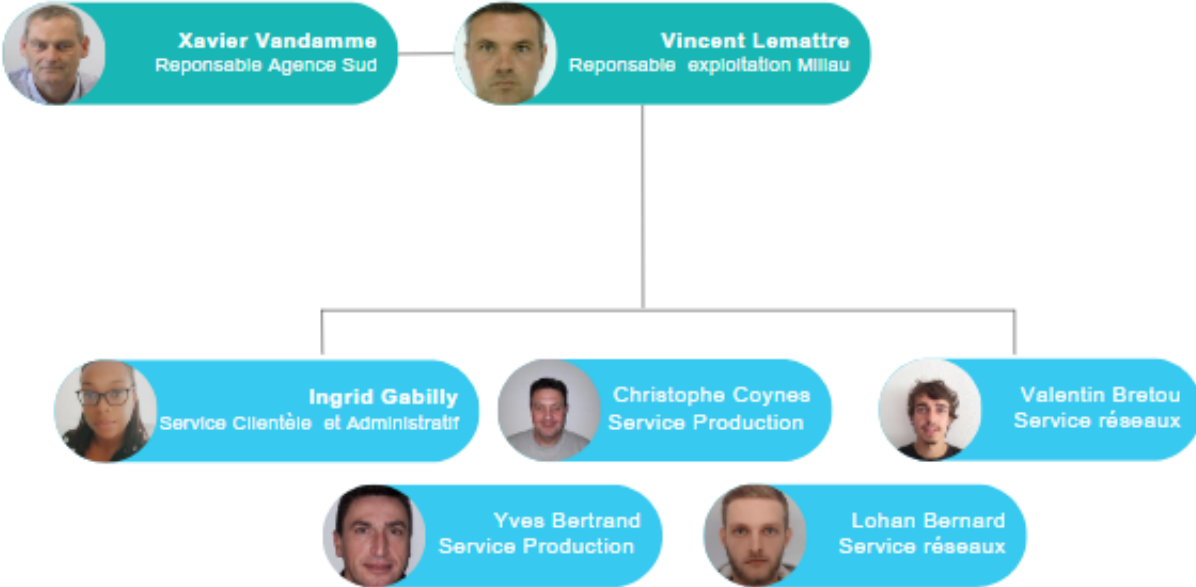
Prix moyen du service au 1^{er} janvier 2023 pour facture de 120m³

DIRECTION REGIONALE SUD



Roch Basile
Directeur région sud

SECTEUR MILLAU



Effectif du service

Les biens du service

1 STATION D'ÉPURATION DE MILLAU

Commune	Année de mise en service	Bien retour/reprise	Capacité nominale Temps sec (EH)	Débit de référence (m3/j)	Procédé
Millau	2003	Bien retour	62 345	6 676	Boues activées faible charge

13 POSTES DE REFOULEMENT / RELÈVEMENT

Commune	Nom d'usage du site	Bien retour/reprise	Capacité (m3/h)	Type
MILLAU	PR Transfert	Bien de retour	585	Pompage / relevage
	PR des Ondes	Bien de retour	37	Pompage / relevage
	PR Saint-Germain	Bien de retour	30	Pompage / relevage
	PR du Chayran	Bien de retour	15	Pompage / relevage
	PR du Crès	Bien de retour	10	Pompage / relevage
	PR des Fialets	Bien de retour	26	Pompage / relevage
	PR Massebiau	Bien de retour	30	Pompage / relevage
	PR A75	Bien de retour	5	Pompage / relevage
	PR Monna	Bien de retour	2.8	Pompage / relevage
	PR de la Cabre	Bien de retour	55	Pompage / relevage
	PR RD911	Bien de retour	50	Pompage / relevage
	PR Viaduc II	Bien de retour	NC	Pompage / relevage
AGUESSAC	PR de la Manne	Bien de retour	15	Pompage / relevage

Les biens du service

10 DÉVERSOIRS D'ORAGE SOUMIS À L'AUTOSURVEILLANCE

Collectivité responsable	Nom d'usage du site	Localisation	Charges Kg DB05/j	Milieu récepteur
MILLAU	DO 1	Écrêteur proche de l'ancienne STEP	DO > 600	Tarn
	DO 3	Sentier de promenade (Les ondes)	DO > 600	Tarn
	DO 7	Rue du Roc, sous Bd Jean Gabriac	120 < DO < 600	Tarn
	DO 7A	Rue du Roc	120 < DO < 600	Pluvial
	DO 17	Quai de la tannerie, centre ville	120 < DO < 600	Pluvial
	DO 31A	Avenue Jean Jaurès / rue de l'égalité	120 < DO < 600	Pluvial
	DO 31D	Avenue Charles de Gaulle / Rue des Lilas	120 < DO < 600	Pluvial
CREISSELS	DO de Creissels	Avenue Jean Monnet	120 < DO < 600	Tarn
SIVOM	DO du SIVOM	Route de Carbassas à Paulhe	120 < DO < 600	Tarn
TANNERIE	DO 2 (privé)	Tannerie Pechdo (ICPE)	DO > 600	Tarn

LINÉAIRES DE RÉSEAUX (mètre linéaire)

Séparatif		Unitaire		Pluvial	
Gravitaire	Refoulement	Gravitaire	Refoulement	Gravitaire	Refoulement
87 974 ml	8 165 ml	36 847 ml	/	71 484 ml	/

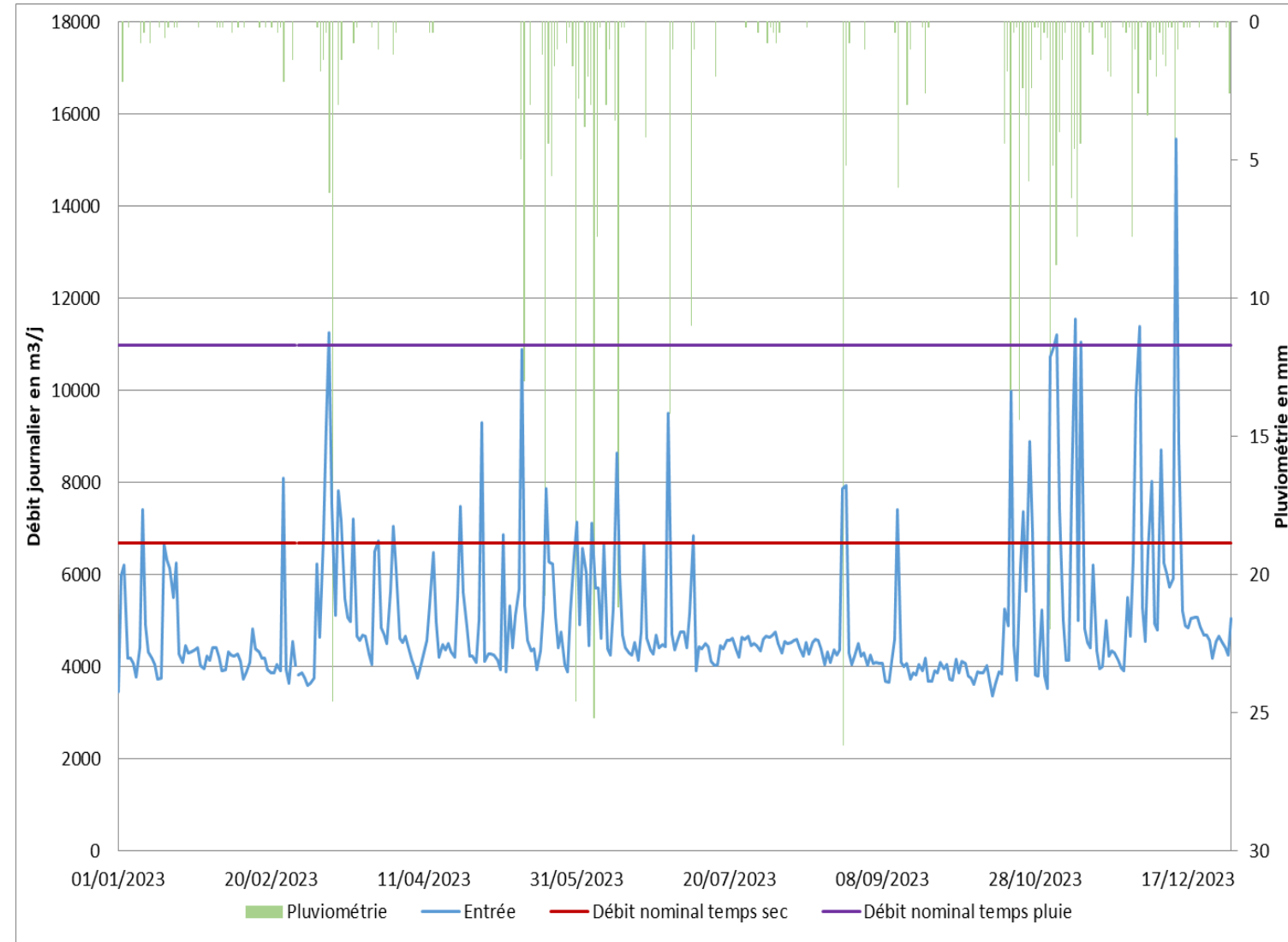
Ouvrages	Nombre
Grilles avaloirs pluviales	2 227
Regards	3 239
Bassin tampon	1
Déversoirs d'orage	97

Une mise à jour du SIG a été faite en 2023 avec une intégration de plan de recollement augmentant le linéaire de 3 424 ml.

Bilan du système de traitement

Volumes traités :

- Le système de traitement a rejeté : 1 764 780 m³
- Le débit moyen est de : 4 987 m³/j soit 74,7 % du débit nominal (temps sec)
- Le volume maximal enregistré est de : 15 458 m³/j le 13/12/2023
- Le débit minimal enregistré est de : 3 368 m³/j le 14/10/2023



Bilan du système de traitement

Rendements épuratoires :

Bilan Station d'épuration : CONFORME

Débit journalier de référence (m3/j)		MES		DCO		DBO5		NGL		NTK		N-NH4	N-NO2	N-NO3	PT	
		Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)
Charge brute de pollution organique (Kg DBO5/j)		6 676		3 530												
Ensemble des mesures	Nombre réglementaire de mesure par an	104		104		52		52		52		52	52	52	52	
	Nombre de mesures réalisées	105		105		105		53		53		53	53	53	53	
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées	98,2%	5,1	94,7%	26,6	97,3%	5,9	80,4%	12,8	86,8%	8,6	6,07	0,072	4,2	90,2%	0,7
Conditions normales d'exploitation	Nombre de mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation	91		91		91		48		48		48	48	48	48	
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation	98,2%	5,3	95,0%	26,7	97,3%	6,2	82%	12,7	88%	8,346	5,97	0,07	4,2	90,4%	0,7
	Valeur réductible		85		250		50									
	Nombre de résultats non conformes à la valeur réductible	0		0		0										
	Valeurs limites en moyenne journalière	90%	35	75%	125	80%	25			70%	33					2
	Nombre maximum de non-conformités aux valeurs limites par an	9		9		5				5					5	
	Nombre de résultats non conformes aux valeurs limites	0		0		1				0					4	
	Valeurs limites en moyenne annuelle															
Conformité selon l'exploitant :		Oui		Oui		Oui				Oui					Oui	

Bilan système de collecte

Bilan des opérations de débouchages et enquêtes :

Synthèse MILLAU au 31/12/2023		
Interventions	Débouchages branchements EU	45
	Débouchages réseaux EU	15
	Maçonneries	18
	Débouchages branchements EP	0
	Débouchages réseaux EP	3
	Enquêtes odeurs et autres	0
Branchements neufs assainissement et pluvial	Demandes de devis	22
	Devis envoyés	22
	Devis acceptés	11
Contrôles	Demandes de contrôle notaire	111
	Demandes de contrôle usagers	0
	Inspections télévisuelles	12 384 ml

Bilan curages assainissement :

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Total
Longueur Nominal (ml)	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	1 016	12 200
Réalisé en UNITAIRE (ml)	35	0	515	0	0	77	15	0	311	200	0	0	1 153
Réalisé en SEPARATIF (ml)	145	2 350	1 336	3 799	915	1 029	220	0	1 371	639	0	0	11 804
Total (ml)	180	2 350	1 851	3 799	915	1 106	235	0	1 682	839	0	0	12 957
Pourcentage d'avancement (%)	17,72	231,30	182,19	373,92	90,06	108,86	23,13	0,00	165,55	82,58	0,00	0,00	106,20

Bilan curages pluvial :

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Longueur Nominal (ml)	541	541	541	541	541	541	541	541	541	541	541	541	6 500
Réalisé (ml)	80	180	176	0	220	557	1 597	0	955	1 068	0	0	4 833
Pourcentage d'avancement (%)	14,79	33,27	32,53	0,00	1040,67	102,96	295,13	0,00	176,52	197,41	0,00	0,00	74,35

Bilan système de collecte

Bilan curage des avaloirs :

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Avaloir	18	18	18	18	18	19	18	19	18	19	18	19	220
Réalisé	18	0	24	3	0	3	35	9	17	3	7	7	126
Pourcentage d'avancement (%)	100,00	0,00	133,33	16,67	0,00	15,79	194,44	47,37	94,44	15,79	38,89	36,84	57,27

Bilan curage des PR :

Désignation PR	Commune	janv	fevr-	mars	avril	mai	juin	juill-	aout	sept-	oct-	nov-	dec-
PR TRANSFERT	Millau					1							
PR DES ONDES	Millau					1							
PR ST GERMAIN	Millau					1							
PR DU CHAYRAN	Millau					1							
PR DU CRES	Millau					1							
PR FIALETS	Millau					1			1				
PR LA MANNE	Aguessac					1							
PR MASSEBIAU	Millau					1							
PR A75	Millau					1							
PR MONNA	Millau					1							
PR DE LA CABRE	Millau					1							1
PR MILLAU VIADUC II RD 911	Millau					1							1
PR MILLAU VIADUC II ZAE	Millau					1							
DESSABLEUR 1 (Etienne Delmas)	Millau					1							
DESSABLEUR 2 (PR Transfert)	Millau												

Depuis la pose d'un système de dégrillage en amont du poste de relevage A75, il n'est plus nécessaire d'intervenir chaque semaine pour procéder à son nettoyage avec un camion hydrocureur.

Diagnostic permanent

Le diagnostic permanent d'assainissement est une démarche d'amélioration continue de la gestion des eaux usées et des eaux pluviales qui vise à répondre à deux grands enjeux :

- Réduire l'impact du système d'assainissement sur le milieu naturel en orientant le programme d'exploitation et d'investissement,
- Améliorer le service rendu à l'utilisateur de l'eau.

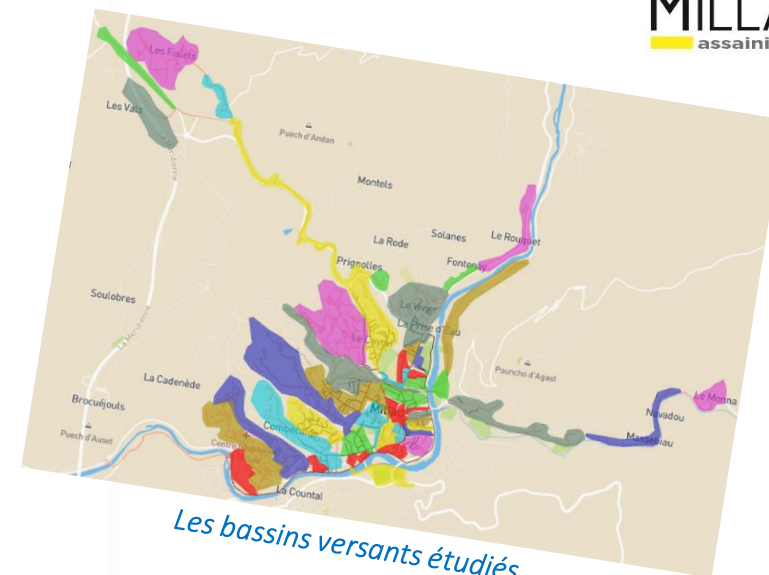
Sectorisation pour Millau : 38 bassins versants

Moyens de mesures pour Millau : 31 Sondes + 11 Postes de relevage

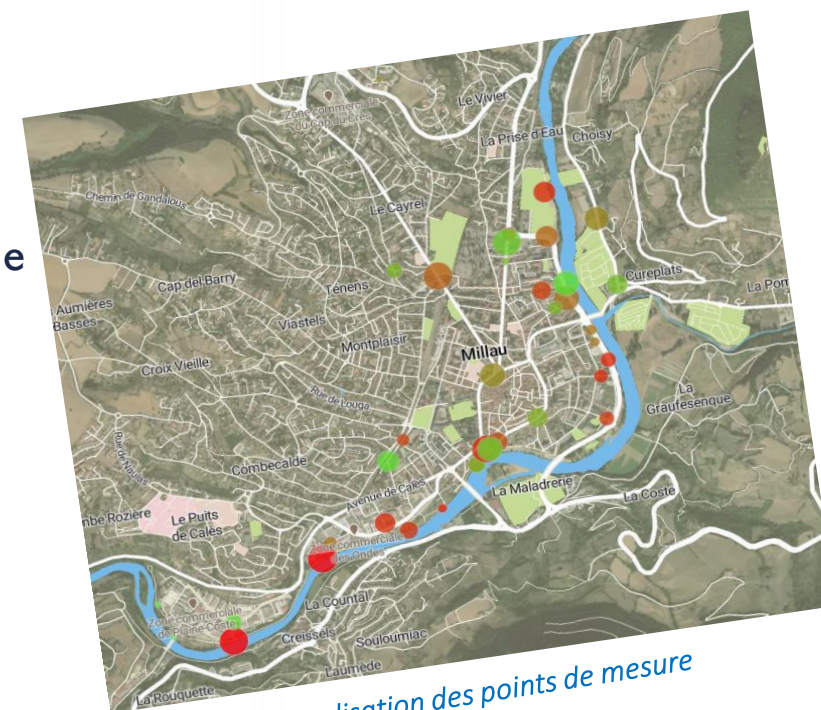
+ 2 pluviomètres

- Suivi de la communication des sondes
- Etendre notre analyse du diagnostic permanent sur l'ensemble du système d'assainissement
- Suivi des sondes et pluviomètres supplémentaires
- Suivi des nouveaux équipements installés
- Proposer un programme travaux pour la création d'un point A2 (déversement) inexistant à ce jour.

Couplé au Schéma Directeur Assainissement, il a été identifié des anomalies qui seront sur le long terme, à corriger.



Les bassins versants étudiés



Localisation des points de mesure

Faits marquants

- ≈ Malgré une sortie progressive de la crise sanitaire du Covid, l'année 2023 a été malheureusement marquée par un contexte économique inflationniste et géopolitique, impactant fortement les coûts d'énergie et générant des difficultés d'approvisionnement.
- ≈ Le premier semestre 2023 a été marqué par des difficultés de traitement du paramètre phosphore, dont 4 non-conformités. Le problème a été résolu grâce aux travaux de renouvellement des diffuseurs d'air du bassin biologique de la file 2.
- ≈ Nous avons fait une étude complète pour la réalisation d'un réseau séparatif sur l'Avenue de la République, chantier décalé pour 2025
- ≈ Nous avons continué de mettre à jour le dossier pour la construction de l'atelier boue, après réception et la validation du permis de construire en mars 2023.
- ≈ Après le contrôle annuel des transformateurs haute tension, il s'avère que celui du poste de relevage Transfert présente une usure anormale nécessitant le remplacement des cellules. Le délai de livraison du matériel est estimé à plus de 6 mois ; ces travaux seront réalisés en 2024.
- ≈ La phase 4 du Schéma Directeur Assainissement a été présenté.



Le réseau pluvial se rejette directement dans le Tarn.

Attention aux jets de déchets, mégots ou produits solvants dans les grilles avaloirs présentes sur le domaine public qui nuisent à la faune et à la flore du milieu naturel récepteur.





**RAPPORT ANNUEL
DU DELEGATAIRE**

2023

Commune de MILLAU

Service public de l'Assainissement
collectif



SOMMAIRE

EDITO.....	0
1 ESSENTIEL DE L'ANNEE.....	1
1.1 SYNTHESE DE L'ANNEE.....	2
1.2 POINTS MARQUANTS.....	3
1.3 TRAVAUX REALISES.....	4
1.4 PERSPECTIVES	5
2 PRESENTATION DU SERVICE.....	6
2.1 CONTRAT	7
2.2 EQUIPE EN CHARGE DU CONTRAT	8
2.3 GESTION DU SERVICE	9
3 INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	10
4 DONNEES RELATIVES A LA GESTION DES ABONNES.....	13
4.1 QUALITE DU SERVICE.....	14
5 DONNEES TECHNIQUES	15
5.1 DESCRIPTION DU PATRIMOINE	16
5.2 MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES ET DU MATERIEL	23
5.3 PERFORMANCE EPURATOIRE DU SYSTEME	28
5.4 VOLUMES DE L'ANNEE	30
5.5 QUANTITES ENERGIES CONSOMMEES	38
5.6 EVOLUTION.....	40
5.7 EAUX DE BAINADES SAISON ESTIVALES.....	41
6 DONNEES FINANCIERES.....	42
6.1 COMPTE ANNUEL DE RESULTAT	43
6.2 RENOUVELLEMENTS ET INVESTISSEMENTS.....	45
6.3 ACTUALISATION DES DIFFERENTS COEFFICIENTS DE REVISION DE PRIX	49
6.4 FACTURE 120M3.....	50

7	ANNEXES.....	51
7.1	DETAILS DES INDICATEURS SISPEA.....	52
7.2	DETAILS RESEAU	56
7.3	DETAILS DES CONTROLES DE BRANCHEMENT.....	57
7.4	DETAILS DES ITV	69
7.5	DETAILS DES CURAGES DES CANALISATIONS.....	72
7.6	DETAILS DES INTERVENTIONS DE CURAGES DES PR.....	77
7.7	DETAILS DES DESOBSTRUCTIONS	78
7.8	DETAILS DES CREATIONS DE BRANCHEMENT	81
7.9	DETAILS DES REAJUSTEMENTS DE TAMPONS.....	82
7.10	NORMES ISO.....	83

EDITO



J'ai le plaisir de vous adresser notre **nouveau Rapport annuel**, qui fait le bilan des actions menées et des résultats obtenus pour la gestion de votre service.

2023 a vu se confirmer les difficultés auxquelles les services de l'eau et de l'assainissement ont été confrontés l'an passé.

Au premier rang figure la **crise de l'énergie**, principalement liée à la poursuite de la guerre en Ukraine. Ce phénomène, en partie conjoncturel, a entraîné des tensions inflationnistes importantes. 2023 aura aussi été marquée par de nouveaux records de sécheresse et l'aggravation, structurelle, du **manque de ressource** en eau.

Pour faire face à ces enjeux, Aqualter a appliqué sa **méthode PPP** : Présence, Proactivité, Partage.

Par leur **présence** quotidienne sur le terrain, nos techniciens ont travaillé à réduire les pertes en eau afin de préserver la ressource, et à augmenter notre surveillance du traitement des eaux usées afin de limiter les impacts sur

le milieu naturel. L'écoute permanente de nos gestionnaires de clientèle a également permis de faire face aux situations délicates auxquelles pouvaient être confrontés certains de nos abonnés et promouvoir la sobriété des usages.

Notre **proactivité** nous a amenés à mettre en place des programmes de réduction de consommation d'énergie ainsi qu'à mobiliser notre service Achats pour gérer les fluctuations des marchés européens de l'électricité et du gaz.

Enfin, à travers nos multiples échanges, nous avons pu **partager** les problèmes rencontrés et déployer des solutions adaptées à votre collectivité afin de contenir la hausse des prix. Entreprise à taille humaine, nous sommes plus que jamais motivés pour vous accompagner dans ce contexte d'urgence climatique, à tous les niveaux de la hiérarchie.

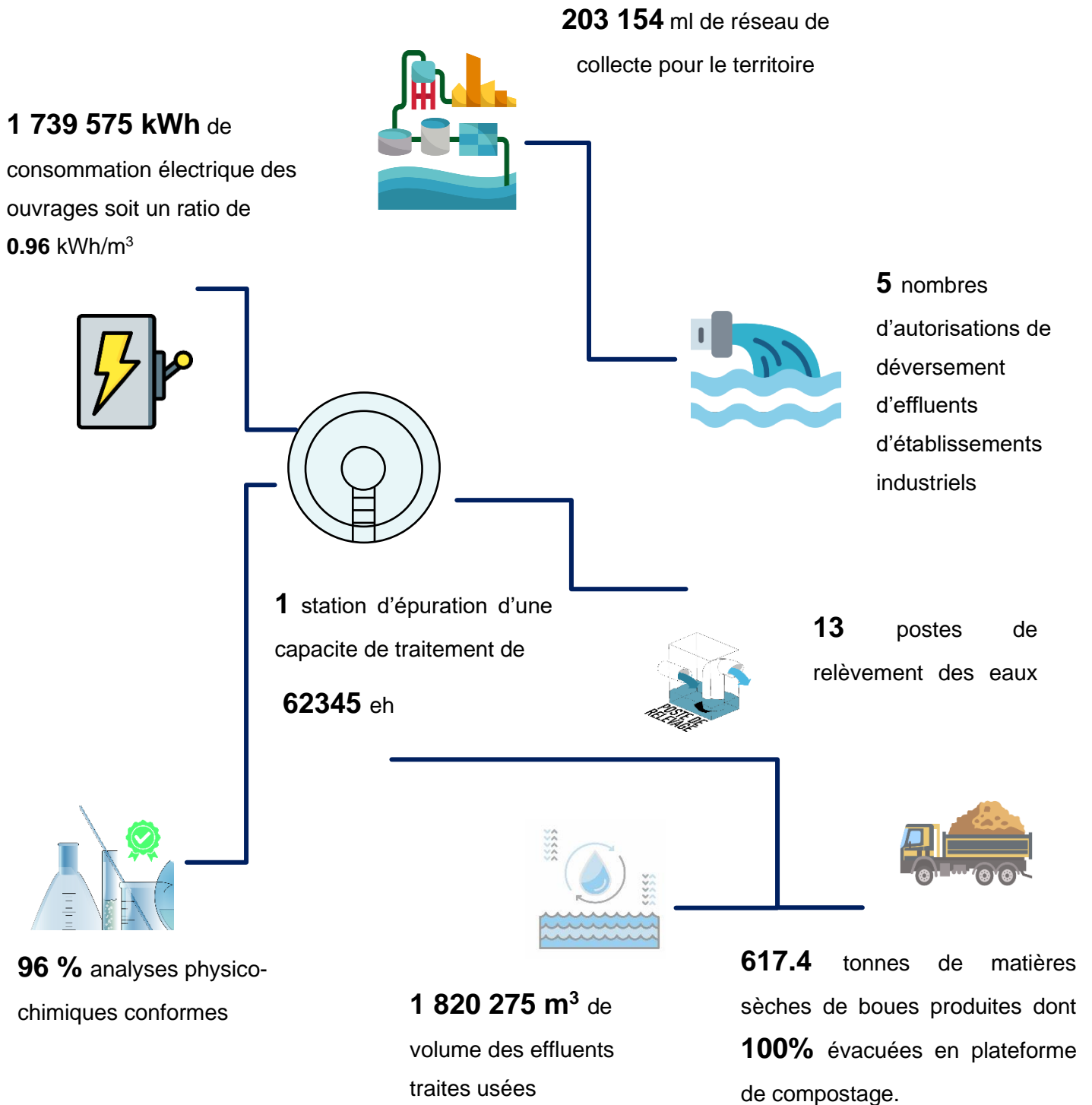
Je vous remercie de votre confiance et vous assure de mon **engagement**, ainsi que de celui de toutes les équipes d'Aqualter pour poursuivre ces efforts, à chaque instant, à votre service.

Loïc Darcel
Président

1 ESSENTIEL DE L'ANNEE



1.1 SYNTHESE DE L'ANNEE



2,68 € ttc / m³

Prix moyen du service au 1^{er} janvier 2023 pour facture de 120m³

1.2 POINTS MARQUANTS

Malgré une sortie progressive de la crise sanitaire du Covid, l'année 2023 a été malheureusement marquée par un contexte économique inflationniste et géopolitique, impactant fortement les coûts d'énergie et générant des difficultés d'approvisionnement.

Le premier semestre 2023 a été marqué par des difficultés de traitement du paramètre phosphore, dont 4 non-conformités.

Le problème a été résolu grâce aux travaux de renouvellement des diffuseurs.

Nous avons fait une étude complète pour la réalisation d'un réseau séparatif sur l'Avenue de la République, chantier décalé pour 2025

Nous avons continué de mettre à jour le dossier pour la construction de l'atelier boue, après réception et la validation du permis de construire en mars 2023.

Après le contrôle annuel des transformateurs haute tension, il s'avère que celui du poste de relevage Transfert présente une usure anormale nécessitant le remplacement des cellules.

le délai de livraison du matériel est estimé à plus de 6 mois ; ces travaux seront réalisés en 2024.

1.3 TRAVAUX REALISES

- Remplacement des diffuseurs d'air du bassin d'aération de la file 2
- Entretien curatif et préventif de l'atelier boues
- Remplacement de l'automate AE1 – prétraitement

- Remplacement du débitmètre de sortie général station d'épuration



- Remplacement des 3 clapets des pompes de recirculation
- Remplacement pompe 1 du poste de relevage Câbre
- Renouvellement rotor et stator pompe à boue liquide
- Remplacement pompe alimentation en boue centrifugeuse 1
- Intervention sur Sofrel S4W
- Remplacement des capteurs de répartition et du bassin tampon
- Remplacement coulisseau des dégrilleurs du PR Transfert
- Remplacement des lampes des armoires électrique général basse tension
- Renouvellement luminaire PR Transfert
- Renouvellement partiel Trommel curage
- Renouvellement pompe toutes eaux STEP numéro 2
- Réception des surpresseurs d'air BA2
- Roues pompes + renouvellement pompe 1 PR Fialets
- Remplacement des fusibles Haute Tension PR Transfert

1.4 PERSPECTIVES

Travaux prévus durant l'année 2024 :

- Remplacement des 5 surpresseurs d'aération. 2 en juin 2024 et les 3 derniers au quatrième trimestre 2024, selon la date de réception du matériel
- Remplacement des diffuseurs d'air du bassin aération ligne 1
- Remplacement des cellules Haute Tension du Poste de relevage Transfert
- Remplacement du LT200, bloc chauffant pour les analyses laboratoire
- Reprise de pièces détachées, dégrilleur pré-traitement Station d'épuration
- Remise en état d'une partie du trommel des apports extérieurs
- Remplacement des centrales de mesure H2S STEP et PR Transfert
- Renouvellement de la pompe 3 du PR Transfert
- Mise en place d'une unité mobile de déshydratation sur la station d'épuration afin de palier aux différents problèmes des centrifugeuses actuelles
- Réparation de la coque de la vis de transfert des boues vers les bennes de stockage sur la STEP
- Remplacement du câble d'alimentation du PR Manne entre le disjoncteur EDF et l'armoire de commande
- À la suite du schéma directeur assainissement, des travaux seront menés au fur et à mesure afin de corriger certains points pouvant être intégrés au budget réseaux/branchements

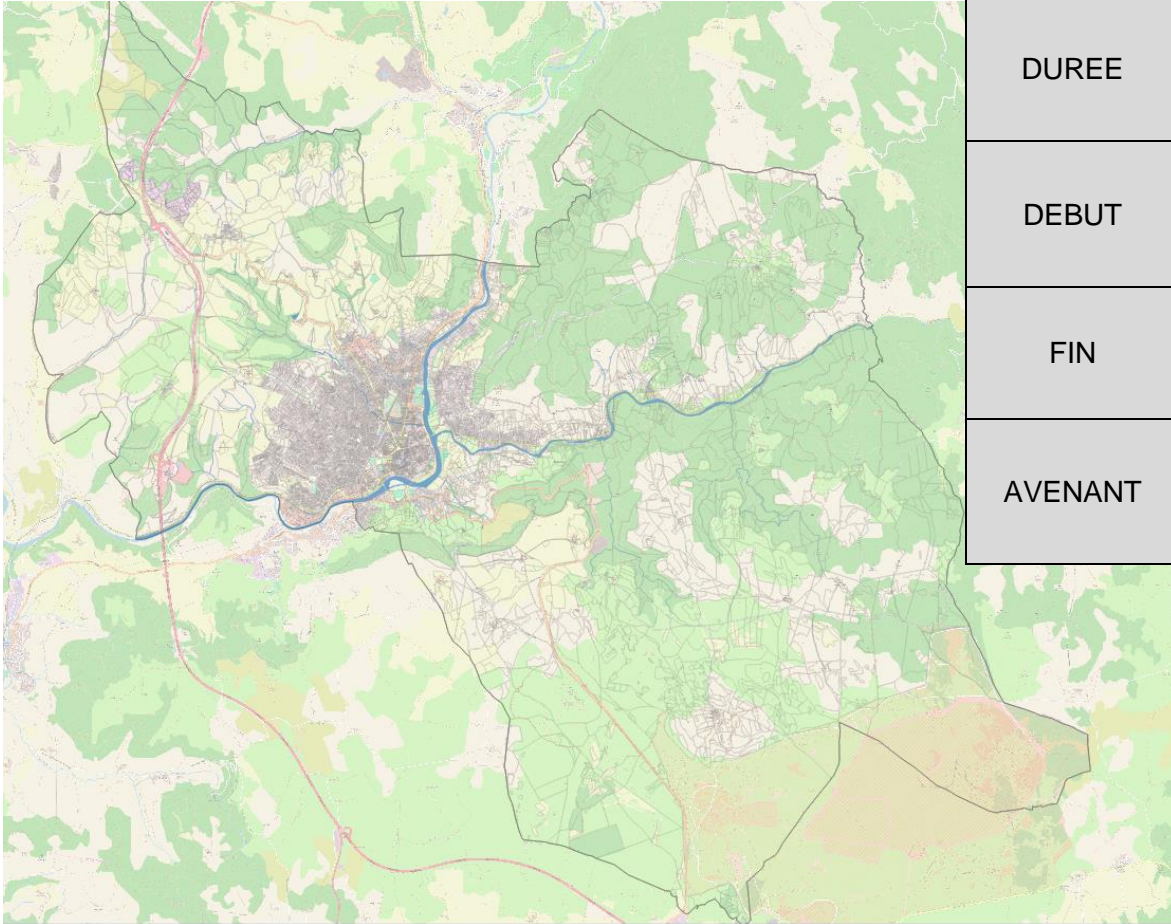
Axe d'amélioration, études à mener :

- Étudier la mise en place d'un système de trommel pour les apports extérieurs de graisse et de matières de vidange
- Étudier un moyen d'évacuation des déchets sous les dégrilleurs du prétraitement de la station d'épuration vers la benne à déchets prévues à cet effet
- Remettre en service la vanne de régulation de débit en entrée du PR transfert, remplacer l'automate et le système de télésurveillance ainsi que la possibilité de remplacer les démarreurs qui sont vétustes
- Étudier la mise en place d'un déversoir en tête de station (point A2), initialement imaginé au niveau du dessableur de la plaine des Ondes
- Un avenant est en cours d'étude afin d'intégrer les postes de relevage RD 911 et ZAC Viaduc II dans le contrat de délégation du service public.
- Une étude est en cours afin de réaliser un réseau séparatif (eaux usées/eaux pluviales) entre le boulevard de l'Ayrolle et la rue de la République jusqu'au croisement de l'avenue Alfred Merle.
- Étudier le renouvellement du réseau assainissement de la rue Calixtine Bac

2 PRESENTATION DU SERVICE



2.1 CONTRAT

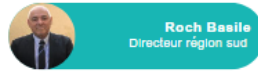


INTITULE	DATE
DUREE	15 ans
DEBUT	01/01/2018
FIN	31/12/2032
AVENANT	3

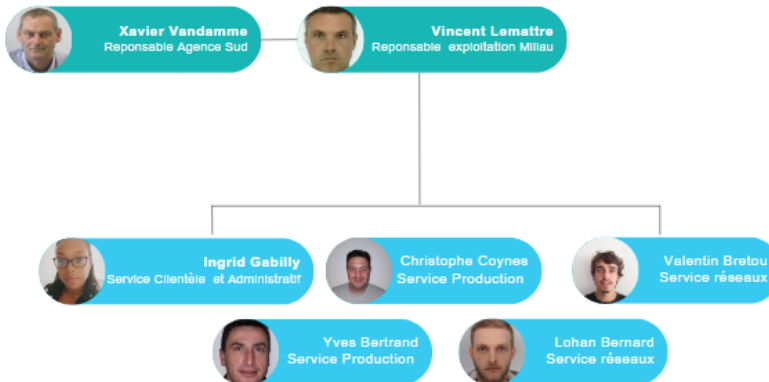


2.2 EQUIPE EN CHARGE DU CONTRAT

DIRECTION REGIONALE SUD



SECTEUR MILLAU



2.3 GESTION DU SERVICE

Une astreinte est organisée au sein de l'entreprise de Millau Assainissement pour garantir une réponse à toute situation d'urgence et assurer la continuité du service.

Cette astreinte est structurée autour de 3 niveaux opérationnels 24h/24h 365 jours/an :

- ✓ **Une « permanence téléphonique »** permet de recueillir les appels d'urgence des représentants de la collectivité et des abonnés

Cette permanence est assurée à l'échelle de la Direction Régionale Sud, par des agents habitués à la gestion de la relation clients.

Ce service sert d'interface entre le client et nos services d'astreintes techniques afin de sécuriser et d'optimiser nos interventions : tout usager est assuré de joindre un agent de Millau Assainissement même si nos équipes sont déjà en intervention. ;

- ✓ **L'astreinte technique »** proprement dite est assurée par un des agents de l'entreprise de Millau Assainissement.

L'astreinte technique permet de garantir la continuité et la qualité du service, en assurant les interventions nécessaires sur le terrain : mobilisation de nos partenaires, consultation des télétransmissions, dépannage des stations d'épuration et postes de relevage.

Si l'agent qui intervient n'a pas la compétence « électromécanique » et les habilitations électriques ad hoc, il peut compter sur l'intervention de l'un de ses collègues d'astreinte sur la Direction Régionale. Idem en matière de permis ou CACES pour l'utilisation d'engins de transport et/ou de terrassement pour toute intervention réseau qui ne pourrait être assurée par notre partenaire local.

- ✓ **Enfin, un « niveau d'astreinte Encadrement »** est assuré par les cadres de la société, à l'échelle de la Direction Régionale Est et Sud

La mission de ce dernier niveau est de mobiliser des moyens humains et matériels supplémentaires en situation de crise, et d'être l'interlocuteur des services de secours (SDISS, Police de l'Eau ou ARS, laboratoires d'analyse, collectivité, ...)

3 INDICATEURS DE PERFORMANCE



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 19, dont 4 indicateurs descriptifs.

Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur.

Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

Cf: <https://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	SYNTHESE	2022	2023	TENDANCE
ABONNES				
D201.0	NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS	22 178	19 956	↘
D204.0	PRIX TTC DU SERVICE AU M3	2,46	2,68	↗
P258.1	TAUX DE RECLAMATIONS	0,00 u / 1000	0,00 u / 1000	→
D201.1	TAUX DE DESSERTE PAR DES RESEAUX DE COLLECTE DES EAUX USEES	100 %	100 %	→
P251.1	DEBORDEMENTS D'EFFLUENTS CHEZ LES USAGERS	0,00 u / 1000	0,00 u / 1000	→
RESEAU				
D202.0	NBRE D'AUTORISATIONS DE DEVERSEMENT D'EFFLUENTS D ETABLISSEMENTS INDUSTRIELS	5	5	→
P253.2	RENOUVELLEMENT DES RESEAUX DE COLLECTE DES EAUX USEES	100 %	100 %	→
P252.2	POINTS DE CURAGE FREQUENT DU RESEAU	17	16	↗
D202.2B	CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX DE COLLECTE DES EAUX USEES	99	107	↗
COLLECTE DES EAUX USEES				
P203.3	CONFORMITE DE LA COLLECTE DES EFFLUENTS AUX PRESCRIPTIONS DEFINIES AUX PRESCRIPTIONS NATIONALES ISSUES DE LA DIRECTIVE ERU	100 %	100%	→
P255.3	CONNAISSANCE DES REJETS AU MILIEU NATUREL	90	90	→
EPURATION DES EAUX USEES				
P205.3	CONFORMITE DE LA PERFORMANCE DES OUVRAGES EPURATION DU SERVICE AUX PRESCRIPTIONS NATIONALES ISSUES DE LA DIRECTIVE ERU	100	100	→
P204.3	CONFORMITE DES EQUIPEMENTS D'EPURATION AUX PRESCRIPTIONS NATIONALES ISSUES DE LA DIRECTIVE ERU	100	100	→
P254.3	CONFORMITE DES PERFORMANCES DES EQUIPEMENTS D'EPURATION AU REGARD DES PRESCRIPTIONS DE L'ACTE INDIVIDUEL	100	100	→
BOUES				
D203	QUANTITE DE BOUES ISSUES DES OUVRAGES D'EPURATION	527,2	617.4	↗
P206.3	BOUES EVACUEES SELON DES FILIERES CONFORMES	100 %	100 %	→
GESTION FINANCIERE				
P257.0	TAUX DES IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU	4,41 %	1,64	↘
P207.0	MONTANT DES ACTIONS DE SOLIDARITE	4 862	0	↘
D256.2	DETTE DE LA COLLECTIVITE	0/1000 abo		

Voir détail en annexe [7.1](#) du présent document.

4 DONNEES RELATIVES A LA GESTION DES ABONNES



4.1 QUALITE DU SERVICE

Les réclamations écrites (courriers en recommandé ou non, mails, télécopies) sont synthétisées suivants la classification suivante :

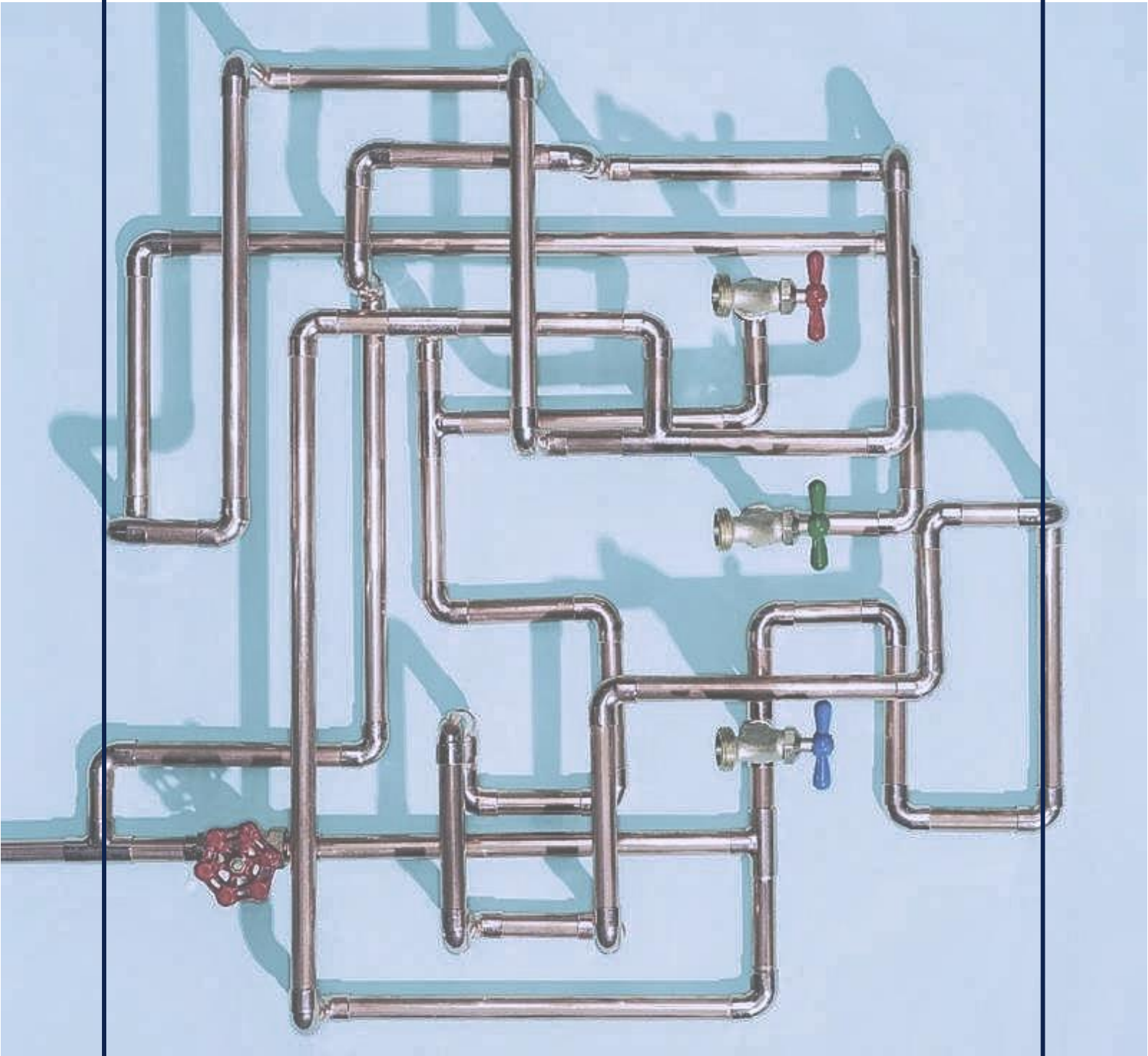
- ✖ Réclamations écrites sur le service de l'assainissement : problème d'odeurs, refoulement en domaine privé, obstruction du branchement ou des canalisations, depuis le domaine public, débordement sur chaussée, etc...
- ✖ Réclamations écrites sur les travaux : problème à la suite de travaux sur le réseau, problème de respect de délai d'exécution de travaux, problème de qualité de réalisation des travaux
- ✖ Réclamations écrites sur les relations commerciales : problème lié à la qualité de l'accueil physique ou téléphonique, contestation ou erreur d'assujettissement,

Conformément à l'arrêté du 02/05/2007, ne sont pas considérés comme réclamations les points suivants : les échanges relatifs aux paiements des factures, hors contestation, les échanges relatifs aux demandes de dégrèvements pour fuites après compteurs ; les échanges relatifs à des demandes d'explication sur le prix du Service, les échanges relatifs au service de l'eau potable.

Pour l'année 2023, 0 réclamation écrite a été reçue pour le service assainissement.

DESIGNATION DES RECLAMATIONS ECRITES	2022	2023
Sur le service des eaux	0	0
Sur les travaux	0	0
Sur les relations commerciales	0	0
TOTAL	0	0
TAUX DE RECLAMATION	0,00 u / 1 000 ab	0u / 1 000 ab

5 DONNEES TECHNIQUES



5.1 DESCRIPTION DU PATRIMOINE

✓ SYSTEME DE COLLECTE

⇒ Réseau

Une mise à jour du SIG a été faite en 2023 avec une intégration de plan de recollement augmentant le linéaire de 3 424 ml.

	2022	2023	(+)
HORS BRANCHEMENT	-	206 578	3 423
BRANCHEMENT	203 154	469 83	
TOTAL	203 154	253 561	

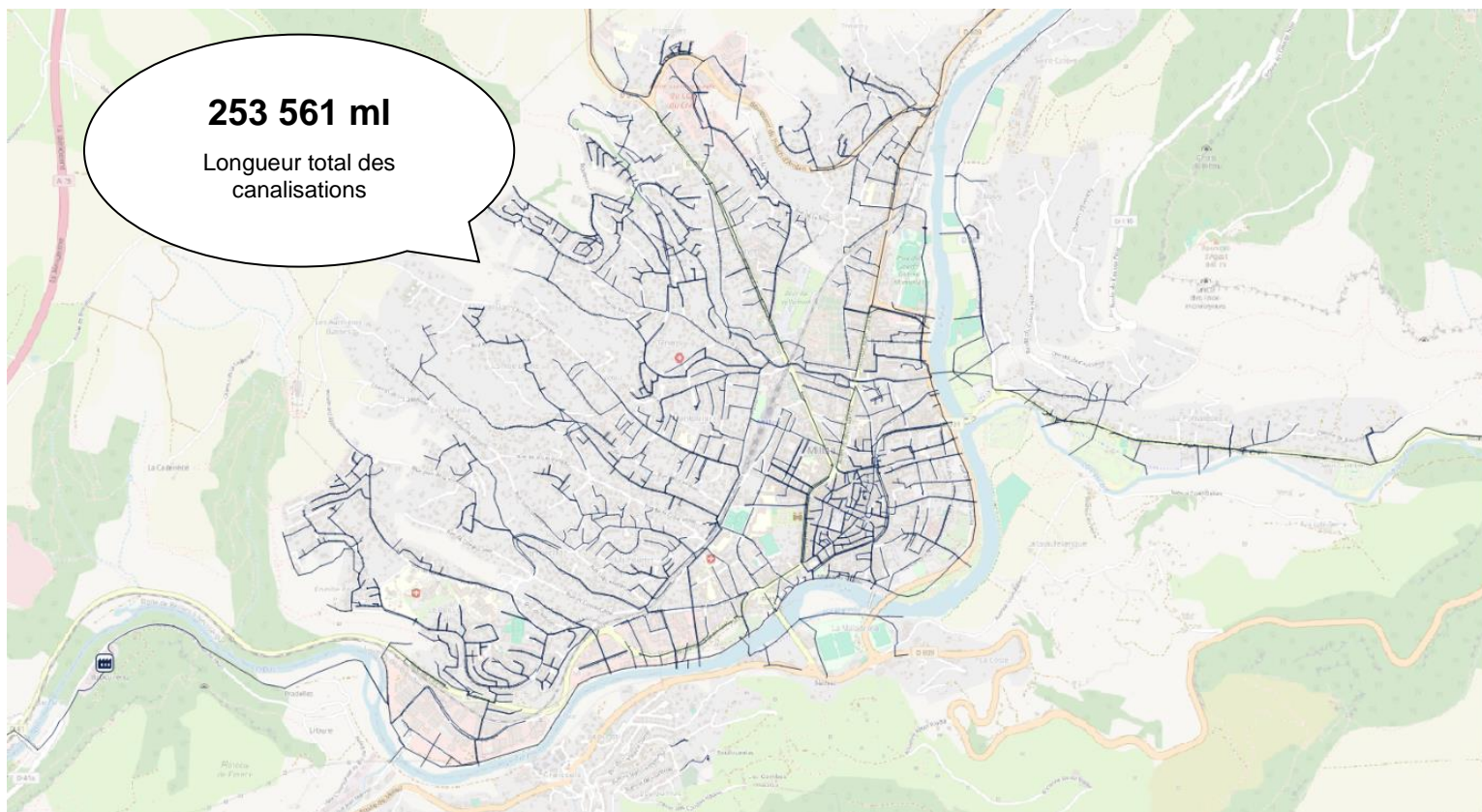
DONNEES TECHNIQUES

RESEAUX- Suivi des évolutions 2022 en ml			
	2022	2023	Evolution %
Canalisations (ml)			
Longueur totale du réseau (km)	203 154	253 561	24,8%
Canalisations eaux usées (ml)	96 139	96 206	0,1%
dont gravitaires	87 974	87 974	0%
dont refoulement	8 165	8 165	0%
Canalisations unitaires	36 284	36 847	1,6%
dont gravitaires	36 284	36 847	1,6%
Canalisations eaux pluviales	70 732	71 484	1,1%
dont gravitaires	70 732	71 484	1,1%
Ouvrages annexes			
Nombre de grilles avaloirs	374	2 227	495,5%
Nombre de regards	3 243	3 239	-0,1%
Nombre de déversoirs d'orage	97	97	0%

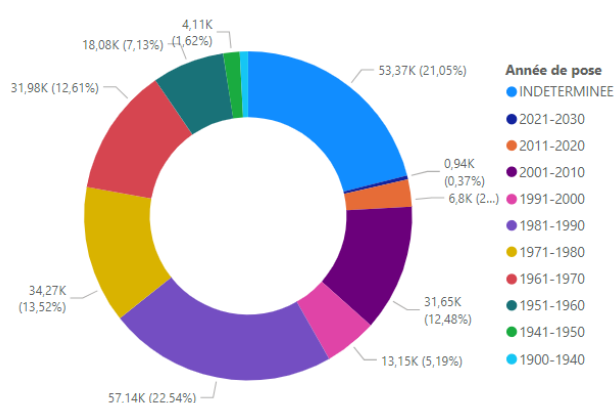
DONNEES TECHNIQUES

253 561 ml

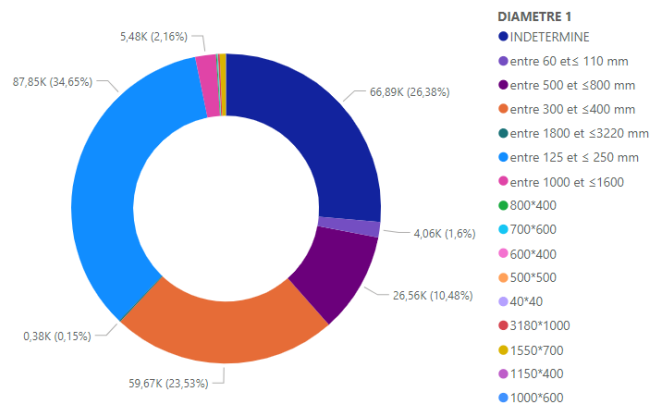
Longueur total des canalisations



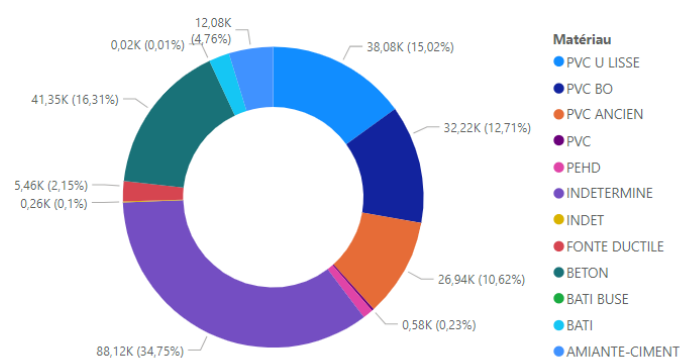
Répartition des canalisations par année de pose



Répartition des canalisations par diamètre



Répartition des canalisations par matériau



Détail réseau en annexe [7.2](#)

DONNEES TECHNIQUES

DEVERSOIRS D'ORAGE				
Nom d'usage du site	Collectivité responsable	Localisation	Charges Kg DBO5/j	Milieu récepteur
DO 1	MILLAU	Ecreteur proche de l'ancienne step	DO > 600	Tarn
DO 3	MILLAU	Sentier de promenade (Les ondes)	DO > 600	Tarn
DO 7	MILLAU	Rue du Roc, sous Bd Jean Gabiac	120 < DO < 600	Tarn
DO 7A	MILLAU	Rue du Roc	120 < DO < 600	Pluvial
DO 17	MILLAU	Quai de la tannerie, centre-ville	120 < DO < 600	Pluvial
DO 31A	MILLAU	Avenue Jean Jaurès/ rue de l'égalité	120 < DO < 600	Pluvial
DO 31D	MILLAU	Avenue Charles de Gaulle/ rue des Lilas	120 < DO < 600	Pluvial
DO de Creissels	Creissels	Avenue Jean Monnet	120 < DO < 600	Tarn
DO du SIVOM	SIVOM	Route de Carbassas à Paulhe	120 < DO < 600	Tarn
DO 2 (privé)	Tannerie	Tannerie Pechdo (ICPE)	DO > 600	Tarn

DONNEES TECHNIQUES

⇒ Postes de relèvements

NOM D'USAGE DU SITE	COMMUNE	BIEN RETOUR/REPRI SE	CAPACITE
PR Transfert	MILLAU	BIEN RETOUR	585 m3/h
PR des Ondes	MILLAU	BIEN RETOUR	37 m3/h
PR Saint Germain	MILLAU	BIEN RETOUR	30 m3/h
PR du Chayran	MILLAU	BIEN RETOUR	15 m3/h
PR du Crès	MILLAU	BIEN RETOUR	10 m3/h
PR des Fialets	MILLAU	BIEN RETOUR	26 m3/h
PR Massebiau	MILLAU	BIEN RETOUR	30 m3/h
PR A75	MILLAU	BIEN RETOUR	5 m3/h
PR Monna	MILLAU	BIEN RETOUR	2.8 m3/h
PR de la Cabre	MILLAU	BIEN RETOUR	55 m3/h
PR Viaduc II RD 911*	MILLAU	BIEN RETOUR	-
PR Viaduc II RD ZAE*	MILLAU	BIEN RETOUR	-
PR de la Manne	AGUESSAC	BIEN RETOUR	15 m3/h

**Ces deux postes de relèvement ne sont pas intégrés dans la DSP de Millau Assainissement*



✓ SYSTEME DE TRAITEMENT

STATION D'EPURATION					
Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien retour/reprise	Capacité nominale (EH)	Débit de référence (m3/j)
Station d'épuration de Millau/Creisels	Millau	2003	Bien retour	62345	6676 m3/j

5.2 MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES ET DU MATERIEL

✓ SYSTEME DE COLLECTE



Le système de collecte est sensible aux ECPP et aux ECPM.

Les entrées de nappes sont les principales sources d'eaux.

L'année ayant eu une faible pluviométrie et surtout des niveaux de nappe globalement plus bas que les années précédentes, les volumes entrants sont pourtant en légère hausse.

⇒ Enquête de conformité de branchements

COMMUNE	CONTROLE REALISE	NB DE CONFORME	NB DE NON CONFORME
Millau	250	250	0
TOTAL	250	250	0
TAUX MOYEN DE CONFORMITE	100%	100%	-

⇒ **Curages de PR**



	janv.	fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	juil.	Août	sept.	oct.	nov.	déc.
Millau	0	0	0	0	14	0	0	0	1	0	0	2

Le détail se trouve en annexe [7.6](#)

⇒ **Inspections télévisuelles (ITV)**

ml	OBJECTIF CONTRAT	2023	% CONTRAT
LINEAIRE ITV	11 200 ml	12 384 ml	111 %

Le détail se trouve en annexe [7.4](#)

⇒ **Curages préventifs et curatifs**

ml	OBJECTIF CONTRAT	2023	% CONTRAT
LINEAIRE CURAGE PREVENTIF ASST	12 200 ml	12 483 ml	106
LINEAIRE CURAGE CURATIF ASST	-	474	-
LINEAIRE CURAGE PLUVIAL	6 500 ml	4 833 ml	74
CURAGE AVALOIRS	220	126	57

Le détail se trouve en annexe [7.5](#)

⇒ **Desobstructions**

63 désobstructions

Le détail se trouve en annexe [7.7](#)

⇒ **Créations de branchements**

18 créations de branchements effectuées

Le détail se trouve en annexe [7.8](#)

⇒ **Reajustements de tampons**

8 réajustements de tampons effectués

Le détail se trouve en annexe [7.9](#)

✓ **SYSTEME DE TRAITEMENT**

⇒ **CONTROLES DE LEVAGE**

Les contrôles de levages ont eu lieu les 06 et 07/11/2023



⇒ **CONTROLES ELECTRIQUES**

Les contrôles électriques ont eu lieu le 19/09/2023

⇒ **CONTROLES DES EXTINCTEURS**

Les contrôles des extincteurs ont eu lieu le 27/04/2023

⇒ **CURAGE PREVENTIF ET CURATIF DES OUVRAGES**

ADRESSE	LIEU	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	dec
DESSABLEUR 1 (Rue Delmas)	Millau					1							
DESSABLEUR 2 (PR Transfert)	Millau												
Ouvrages STEP	Millau			2				1				2	

⇒ **PRINCIPALES INTERVENTION DE MAINTENANCE**

- Entretien de la déshydratation des boues
- Suivi de fonctionnement du surpresseur Eau industrielle
- Suivi de fonctionnement des pompes de recirculation
- Suivi du process de traitement aérobie

5.3 PERFORMANCE EPURATOIRE DU SYSTEME

✓ Synthèse des résultats d'analyses

PARAMETRES	NOMBRE DE MESURES A REALISER PAR AN	NOMBRE DE MESURES REALISEES DANS L'ANNEE	NOMBRE DE MESURES REALISEES EN CONDITIONS NORMALES	NOMBRE MAX D'ECHANTILLONS NC TOLERES /AN	NB DE NON-CONFORMITES CONSTATEES
Débit	365	365	365	0	0
MES	104	105	91	9	0
DBO ₅	52	105	91	5	0
DCO	104	105	91	9	0
NTK	52	53	48	5	0
NH4	52	53	48	-	-
NO3	52	53	48	-	-
NO2	52	53	48	-	-
Pt	52	53	48	5 (ou moyenne annuelle)	4

Performances globales :

La station d'épuration traite correctement les effluents, les rendements épuratoires sont conformes.

Les systèmes d'aération vétustes posent quelques problèmes, ce qui explique les dépassements en phosphore. Des travaux ont été réalisés en 2023 et continuent en 2024

Eaux parasites et temps de ressuyage :

Le réseau desservant la station d'épuration de Millau est très sensible aux intrusions d'eaux claires parasites météoriques ou non. La station d'épuration est conçue pour accueillir les eaux de pluie avec un volume journalier maximum de 10 976 m³.

Atelier boues :

Les systèmes de déshydratation des boues sont très vétustes et nécessitent une attention toute particulière, avec beaucoup de complications.



5.4 VOLUMES DE L'ANNEE

Date	Janvier			Février			Mars		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	3450	0	0	4414	0	0	3804	0
2	0	5984	2,2	0	4416	0,2	0	3862	0
3	0	6192	0	0	4210	0,2	0	3738	0
4	0	4172	0,2	0	3916	0,2	0	3588	0
5	0	4172	0	0	3936	0	0	3638	0
6	0	4060	0	0	4324	0	0	3746	0,2
7	0	3778	0	0	4244	0,4	0	6214	1,8
8	0	4404	0,8	0	4228	0	0	4638	1,4
9	0	7412	0,4	0	4268	0,2	0	6766	0,4
10	0	4896	0	0	4118	0	0	9232	6,2
11	0	4316	0,8	0	3728	0,2	0	11238	24,6
12	0	4178	0	0	3866	0	0	7522	0
13	0	4036	0	0	4094	0	0	5108	3
14	0	3734	0,2	0	4811	0	0	7818	1,4
15	0	3750	0	0	4378	0	0	7180	0
16	0	6650	0,6	0	4306	0,2	0	5476	0
17	0	6324	0,2	0	4172	0	0	5066	0
18	0	6142	0	0	4174	0,2	0	4968	0,8
19	0	5486	0,2	0	3930	0	0	7200	0,2
20	0	6248	0,2	0	3866	0,2	0	4660	0
21	0	4258	0	0	3864	0	0	4564	0
22	0	4084	0	0	4032	0,4	0	4686	0
23	0	4452	0	0	3912	0,2	0	4658	0
24	0	4300	0	0	8090	2,2	0	4266	0,2
25	0	4318	0	0	3922	0	0	4034	0
26	0	4352	0	0	3632	0	0	6506	1
27	0	4396	0,2	0	4532	1,4	0	6726	0
28	0	4008	0	0	4014	0	0	4828	0
29	0	3962	0				0	4690	0
30	0	4222	0				0	4494	0
31	0	4128	0				0	5632	1,2

Total	0	145864	6	0	119397	6,2	0	170546	42,4
Moyenne	0	4705	0	0	4117	0	0	5501	1
Maximum	0	7412	2,2	0	8090	2,2	0	11238	24,6
Minimum	0	3450	0	0	0	0	0	3588	0

DONNEES TECHNIQUES

Date	Avril			Mai			Juin		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	7034	0,4	0	4100	0	0	4900	0
2	0	6116	0	0	4276	0	0	6564	3,8
3	0	4620	0	0	4272	0	0	6034	2
4	0	4526	0	0	4246	0	0	4460	3
5	0	4662	0	0	4122	0	0	7120	25,2
6	0	4428	0	0	3938	0	0	5698	7,8
7	0	4128	0	0	6852	0	0	5694	0,2
8	0	3974	0	0	3890	0	0	4602	0
9	0	3748	0	0	5312	0	0	6628	3
10	0	4054	0	0	4398	0	0	4374	1
11	0	4312	0	0	5118	0	0	4238	0
12	0	4572	0,4	0	5684	5	0	5238	3,6
13	0	5346	0,4	0	10888	13	0	8624	21,2
14	0	6482	0	0	5312	0	0	5976	0,2
15	0	4968	0	0	4562	3	0	4674	0,2
16	0	4206	0	0	4348	0	0	4398	0
17	0	4472	0	0	4386	0	0	4294	0
18	0	4362	0	0	3938	0	0	4250	0
19	0	4500	0	0	4348	1,2	0	4514	0
20	0	4304	0	0	5250	20,8	0	4122	0
21	0	4194	0	0	7854	4,4	0	4740	0
22	0	5492	0	0	6274	5,6	0	6664	4,2
23	0	7480	0	0	6226	1,6	0	4602	0
24	0	5614	0	0	5082	1	0	4364	0
25	0	4854	0	0	4412	0	0	4280	0
26	0	4224	0	0	4754	0	0	4670	0
27	0	4222	0	0	4050	0,8	0	4396	0
28	0	4082	0	0	3888	0,2	0	4484	0
29	0	5026	0	0	5174	1,6	0	4418	0
30	0	9286	0	0	6404	24,6	0	9500	14,2
31				0	7122	2,8			

Total	0	149288	1,2	0	160480	85,6	0	158520	89,6
Moyenne	0	4976	0	0	5177	3	0	5284	3
Maximum	0	9286	0,4	0	10888	24,6	0	9500	25,2
Minimum	0	3748	0	0	3888	0	0	4122	0

DONNEES TECHNIQUES

Date	Juillet			Août			Septembre		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	4708	1	0	4646	0,8	0	4232	0
2	0	4364	0	0	4628	0,2	0	4286	1
3	0	4556	0	0	4674	0,4	0	4010	0
4	0	4746	0	0	4754	0,8	0	4256	0
5	0	4750	0	0	4496	0,4	0	4058	0
6	0	4400	0	0	4284	0	0	4088	0
7	0	5162	11	0	4542	0	0	4064	0
8	0	6840	1	0	4504	0	0	4058	0
9	0	3910	0	0	4522	0	0	3672	0
10	0	4424	0	0	4554	0	0	3654	0
11	0	4382	0	0	4582	0	0	4140	0
12	0	4498	0	0	4416	0	0	4588	0,4
13	0	4422	0	0	4218	0	0	7402	6
14	0	4114	0	0	4526	0,2	0	4096	0
15	0	4016	2	0	4274	0	0	3998	0
16	0	4046	0	0	4530	0	0	4058	3
17	0	4450	0	0	4594	0	0	3734	1
18	0	4376	0	0	4558	0	0	3862	0
19	0	4574	0	0	4374	0	0	3818	0
20	0	4570	0	0	4050	0	0	4046	0
21	0	4608	0	0	4324	0	0	3908	0,2
22	0	4366	0	0	4084	0	0	4184	2,6
23	0	4198	0	0	4356	0	0	3680	0,2
24	0	4638	0	0	4244	0	0	3676	0
25	0	4588	0,2	0	4356	0	0	3898	0
26	0	4660	0	0	7864	26,2	0	3856	0
27	0	4450	0	0	7932	5,2	0	4088	0
28	0	4490	0	0	4292	0,8	0	3942	0
29	0	4444	0,4	0	4034	0	0	4044	0
30	0	4330	0	0	4230	0	0	3724	0
31	0	4588	0	0	4506	0			

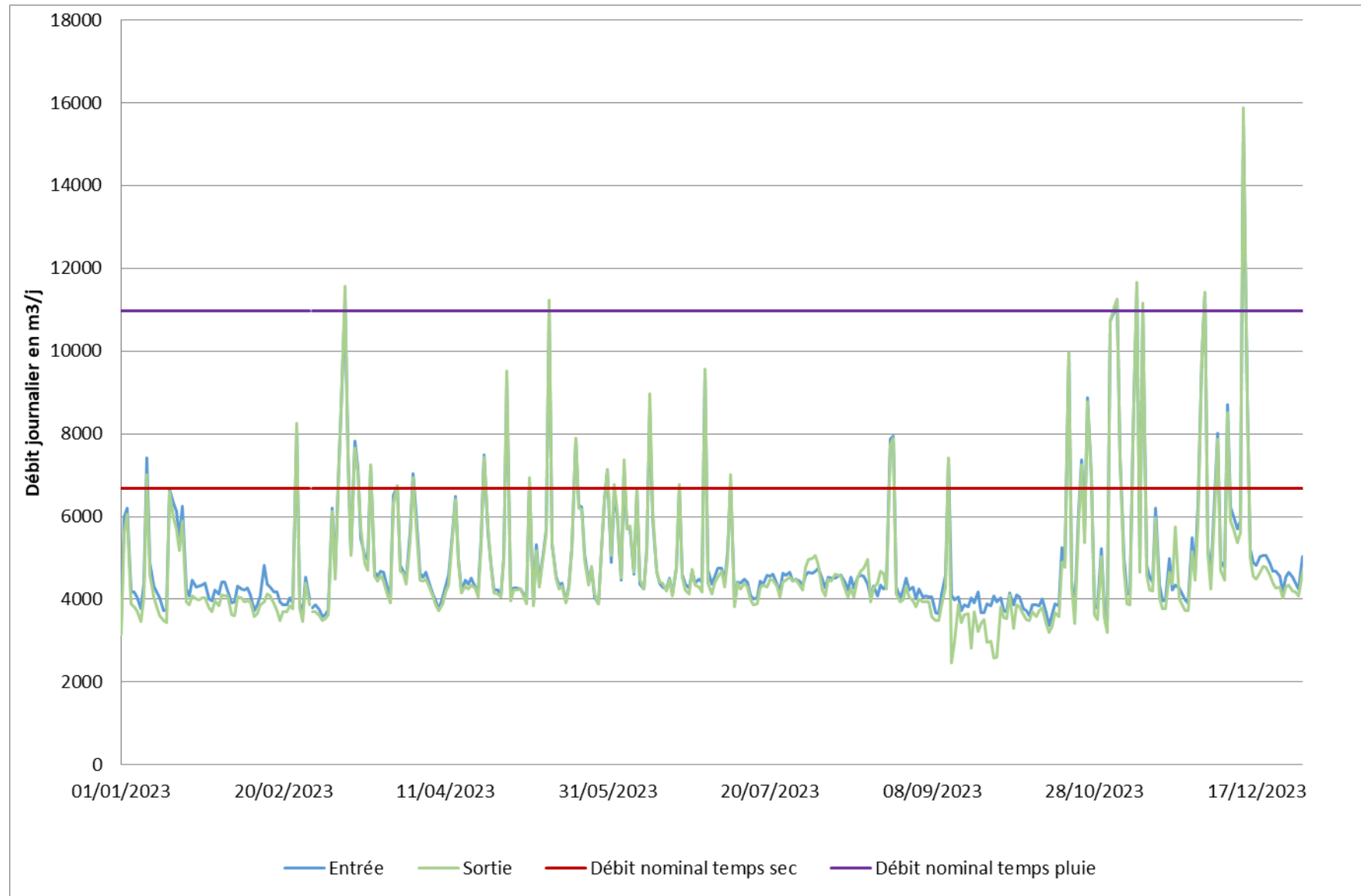
Total	0	140668	15,6	0	143948	35	0	123120	14,4
Moyenne	0	4538	1	0	4643	1	0	3972	0
Maximum	0	6840	11	0	7932	26,2	0	7402	6
Minimum	0	3910	0	0	4034	0	0	0	0

DONNEES TECHNIQUES

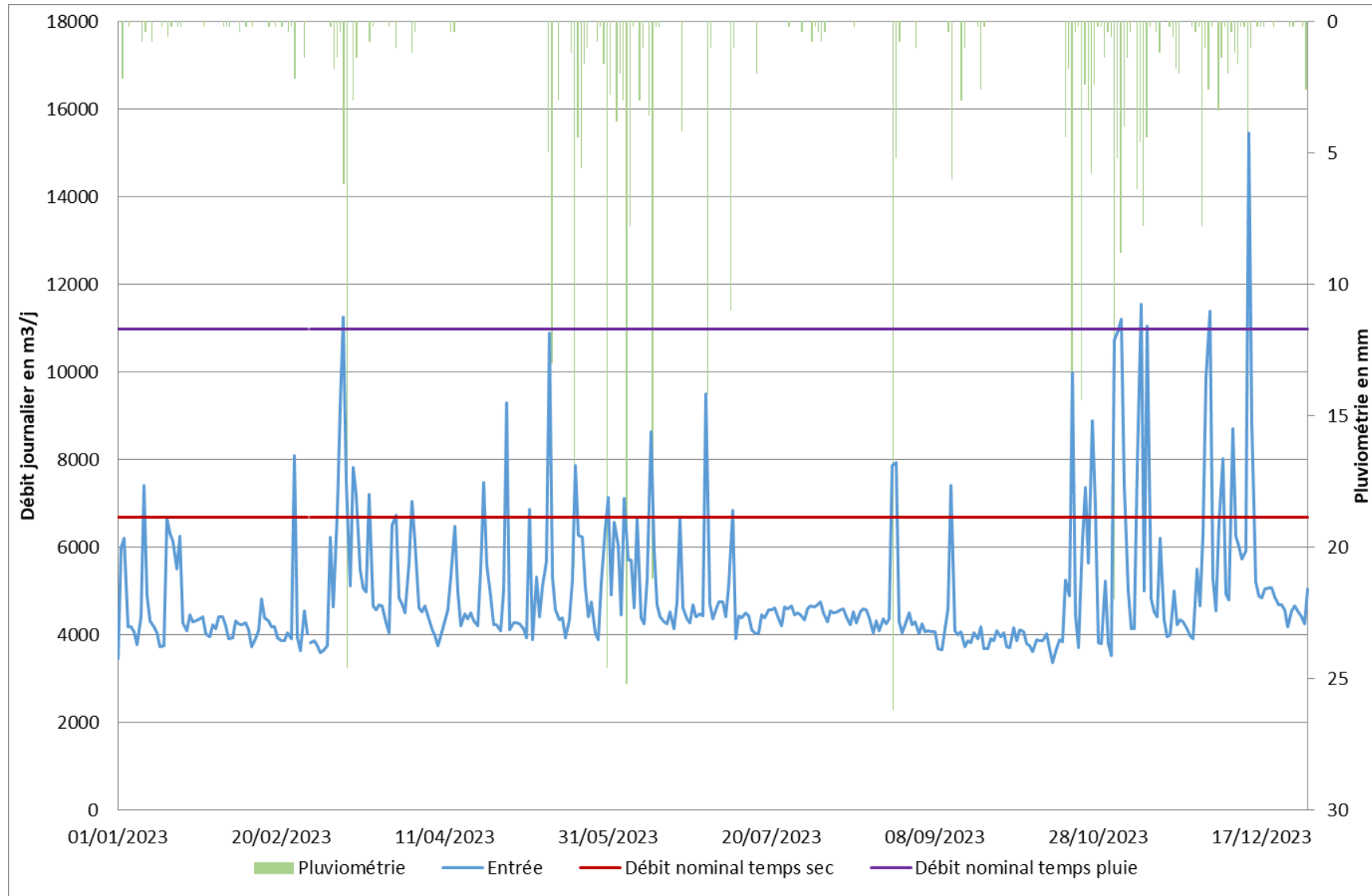
Date	Octobre			Novembre			Décembre		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	3706	0,0	0	3522	0,6	0	11388	2,6
2	0	4150	0,0	0	10722	22	0	5262	0,2
3	0	3858	0	0	10948	5,2	0	4542	0
4	0	4108	0	0	11210	8,8	0	6516	3,4
5	0	4056	0	0	7408	4	0	8018	1,4
6	0	3784	0	0	4990	1,4	0	4920	0,2
7	0	3736	0	0	4140	0,4	0	4784	2
8	0	3612	0	0	4134	0	0	8706	0,4
9	0	3874	0	0	7822	6,4	0	6238	1,2
10	0	3858	0	0	11542	4,6	0	6024	1,6
11	0	3856	0	0	5004	7,8	0	5714	0,2
12	0	4022	0,0	0	11046	4,4	0	5898	0,2
13	0	3680	0,0	0	4824	0,2	0	15458	4,4
14	0	3368	0,0	0	4530	0	0	8824	1
15	0	3618	0	0	4408	0,4	0	5200	0
16	0	3882	0,0	0	6194	1,2	0	4888	0,2
17	0	3842	0,0	0	4338	0	0	4828	0,2
18	0	5240	4,4	0	3952	0	0	5038	0,2
19	0	4892	2	0	3994	0,2	0	5058	0
20	0	9966	14	0	4990	0,6	0	5058	0
21	0	4440	0	0	4216	1,8	0	4870	0,2
22	0	3706	0,2	0	4336	2	0	4680	0
23	0	6136	14,4	0	4284	0	0	4668	0
24	0	7370	2,4	0	4138	0	0	4558	0
25	0	5628	3,4	0	3984	0	0	4188	0
26	0	8872	5,8	0	3904	0,2	0	4538	0,2
27	0	6920	2,4	0	5498	0,4	0	4660	0,2
28	0	3818	0	0	4652	0,2	0	4542	0
29	0	3796	0	0	6282	7,8	0	4402	0
30	0	5230	1	0	9862	1	0	4252	0,2
31	0	3786	0				0	5040	2,6

Total	0	144810	51,4	0	180874	81,6	0	182760	22,8
Moyenne	0	4671	1,7	0	5835	3	0	5895	1
Maximum	0	9966	14,4	0	11542	22	0	15458	4,4
Minimum	0	3368	0,0	0	0	0	0	4188	0

DONNEES TECHNIQUES

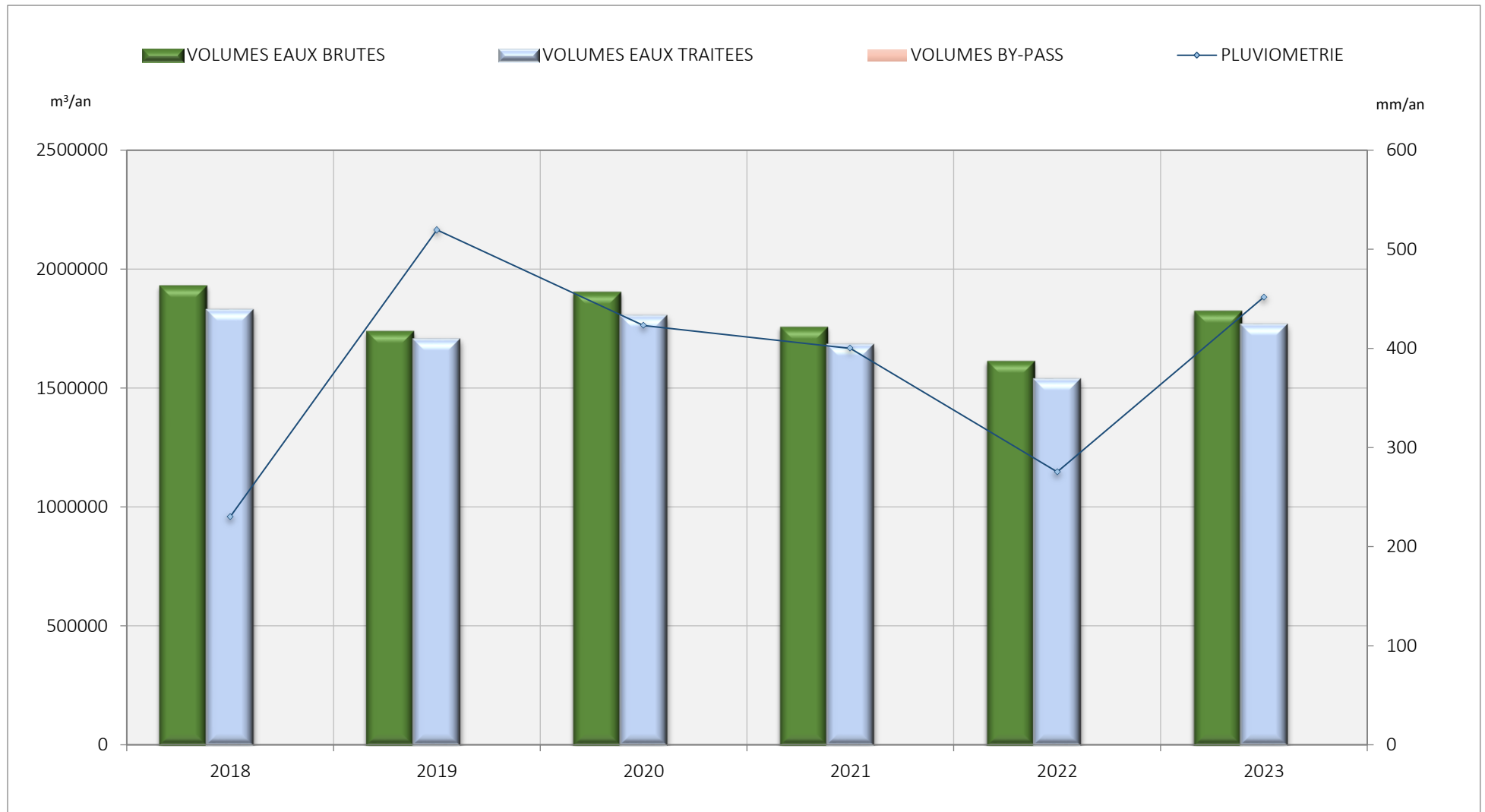


✓ Volumes introduits dans le système de traitement



DONNEES TECHNIQUES

✓ Volumes Pluriannuels



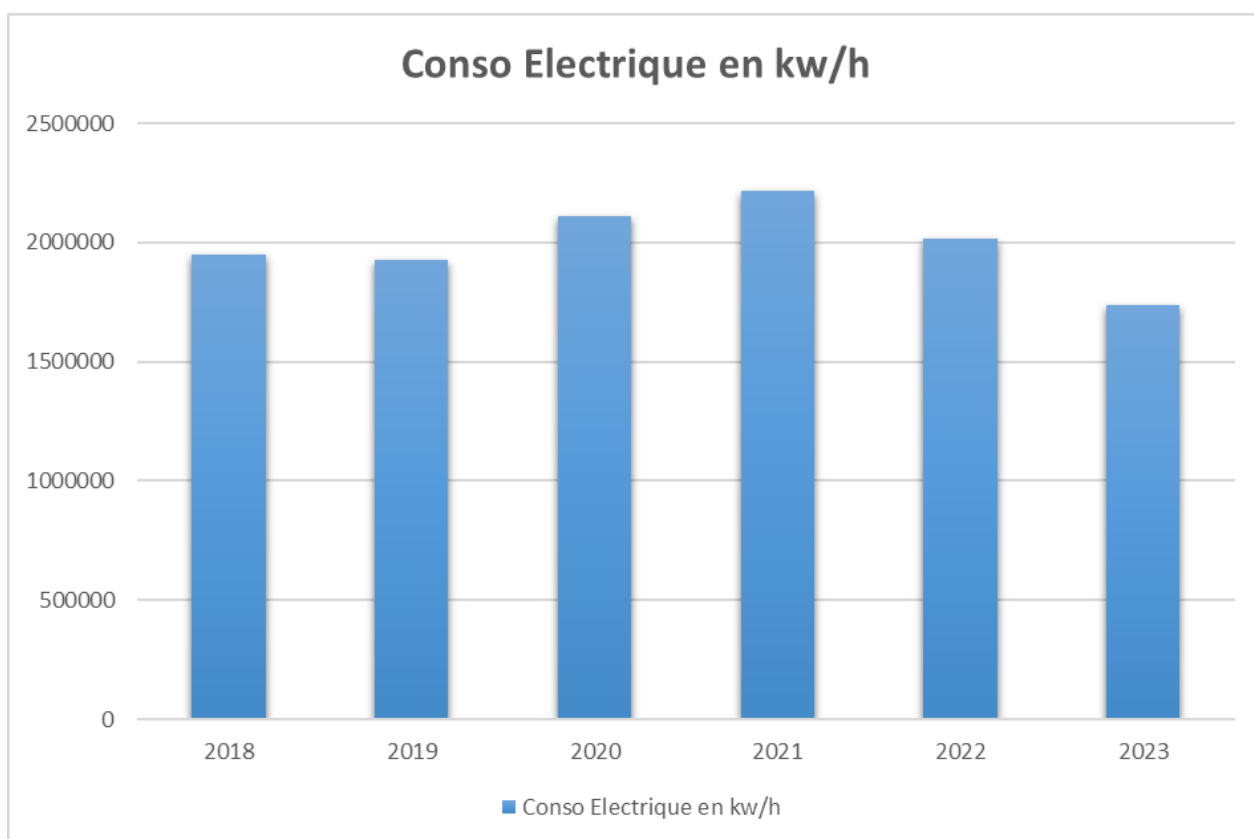
DONNEES TECHNIQUES

✓ **Récapitulatif annuel du fonctionnement du système de traitement et évaluation de la conformité**

Débit journalier de référence (m3/j)		MES		DCO		DBO5		NGL		NTK		N-NH4	N-NO2	N-NO3	PT		
		Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Concentration sortie (mg/l)	Rendement (%)	Concentration sortie (mg/l)	
Charge brute de pollution organique (Kg DBO5/j)		6 676		3 530													
Ensemble des mesures	Nombre réglementaire de mesure par an	104		104		52		52		52		52	52	52	52		
	Nombre de mesures réalisées	105		105		105		53		53		53	53	53	53		
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées	98,2%	5,1	94,7%	26,6	97,3%	5,9	80,4%	12,8	86,8%	8,6	6,074	0,072506	4,2	90,2%	0,7	
Conditions normales d'exploitation	Nombre de mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation	91		91		91		48		48		48	48	48	48		
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation	98,2%	5,3	95,0%	26,7	97,3%	6,2	82%	12,7	88%	8,346	5,97	0,07	4,2	90,4%	0,7	
	Valeur rédhibitoire		85		250		50										
	Nombre de résultats non conformes à la valeur rédhibitoire	0		0		0				0							
	Valeurs limites en moyenne journalière	90	35	75	125	80	25			70	33					2	
	Nombre maximum de non-conformités aux valeurs limites par an	9		9		5				5						5	
	Nombre de résultats non conformes aux valeurs limites	0		0		1				0						4	
	Valeurs limites en moyenne annuelle																
Conformité selon l'exploitant:		Oui		Oui		Oui				Oui						Oui	

5.5 QUANTITES ENERGIES CONSOMMEES

	CONSOMMATION 2022	CONSOMMATION 2023	VARIATION (%)
ELECTRICITE KWH	2 018 185	1739575	-14
EAU POTABLE	4 246	6125	44.25



DONNEES TECHNIQUES

CONSOMMATION ANNUELLE D'ELECTRICITE (KWH)				
COMMUNE	POSTE DE RELEVAGE	2022	2023	N/N-1
Millau	Transfert	266512	303082	13.7%
Millau	A75	1684	2246	33.4%
Millau	Fialets	12522	13031	4.1%
Millau	St Germain	6210	6628	6.7%
Millau	Crès	1566	1316	-16%
Aguessac	Manne	250	210	-16%
Millau	Cheyran	215	259	20.5%
Millau	Monna	424	405	-4.5%
Millau	Massebiau	1170	1226	4.8%
Millau	Câbre	9842	7599	-22.8%
Millau	Ondes	889	821	-7.65%
Millau	RD 911	587	605	3.07%
Millau	ZAC Viaduc II	0	1	100%

5.6 EVOLUTION

		2018	2019	2020	2021	2022	2023
VOLUMES ENTREE	TOTAL (m3/an)	1926346	1735462	1899702	1752932	1609908	1820275
VOLUMES TRAITES	TOTAL (m3/an)	1826346	1702663	1802041	1680201	1535268	1764780
VOLUMES By-pass	TOTAL (m3/an)	0	0	0	0	0	0
PLUVIOMETRIE	(mm)	230	520	423	400	275	452
CONSOMMATIONS ELECTRIQUES	TOTAL (kwh/an)	1949969	1928950	2110318	2217253	2018185	1739575
PRODUCTIONS DE BOUES	BOUE MS (t/an)	650	476	532.8	480.5	527.2	617.4
REACTIFS	POLYMERE (kg/an)	8000	12730	11175	8505	10070	14000
	FECL3 (kg/an)	86000	91560	114030	53924	53737	99565
	CHAUX (kg/an)	-	-	-	-	-	-
DECHETS	REFUS (kg/an)	8500	23440	10960	8820	5000	8220
	SABLE (t/an)	53	54	71	80	106	142

5.7 EAUX DE BAINADES SAISON ESTIVALES



Seuils		
E.Coli	1800	UFC/100 ml
Entérocoques	660	UFC/100 ml

Date	Heure de prélèvement	Heure de lancement de l'analyse	Température Eau (°C)	Température air (°C)	Evènement climatique nuit/veille	Couleur Eau	E.Coli (UFC/100 ml)	Entérocoques (UFC/100 ml)
26/06/2023	12h10	16h00	21,1	27,2	non	R.A.S	61	61
03/07/2023	10h45	15h30	21,7	22,5	non	R.A.S	77	15
06/07/2023	10h30	16h00	22,2	27,1	non	R.A.S	1116	30
10/07/2023	10h45	16h00	23,5	28,1	non	R.A.S	141	143
13/07/2023	10h30	17h15	21,8	21,3	non	R.A.S	143	77
17/07/2023	09h00	17h15	22	17,3	non	R.A.S	76	30
20/07/2023	10h30	16h00	26	22,3	non	R.A.S	45	15
24/07/2023	10h20	16h30	21,7	19,7	non	R.A.S	126	30
27/07/2023	09h40	16h00	21,5	18,4	non	R.A.S	215	306
31/07/2023	10h30	16h30	21,8	24,2	non	R.A.S	311	45
03/08/2023	12h00	16h45	21,5	23,7	non	R.A.S	15	15
07/08/2023	12h00	15h30	20,6	22,7	non	R.A.S	109	15
10/08/2023	11h40	15h45	22	25,3	non	R.A.S	15	30
14/08/2023	11h35	15h00	24,5	26	non	R.A.S	15	76
17/08/2023	11h30	16h00	22	28,2	non	R.A.S	45	15
21/08/2023	10h30	15h30	22,8	27,3	non	R.A.S	15	15
24/08/2023	12h50	15h30	24,7	36,2	non	R.A.S	15	15
28/08/2023	11h55	16h30	19,4	18,5	non	Orages durant le week-end	178	252

Les analyses sont réalisées par Aveyron Labo

6 DONNEES FINANCIERES



6.1 COMPTE ANNUEL DE RESULTAT

CARE en €uros	ANNEE 2022	ANNEE 2023	ECART 2023 / 2022
PRODUITS			
Produits d'exploitation	1 639 700	1 634 936	-4 765
Produits travaux contractuels	79 571	48 367	-31 204
Produits accessoire	279 955	397 843	117 888
Divers	12	600 986	600 975
Total produits	1 999 237	2 682 132	682 894
CHARGES			
Charges de personnel	264 479	240 745	-23 734
Achats d'eau	0	0	0
Produits de traitement	53 251	74 540	21 288
Analyses	37 678	43 478	5 801
Energie	417 653	971 971	554 317
Pièces et fournitures	44 930	23 507	-21 423
Sous-Traitance	354 458	381 475	27 017
Véhicules et engins	46 413	39 010	-7 402
Frais locaux d'exploitation	8 442	3 971	-4 472
Poste et télécommunications	1 941	2 188	247
Facturation, recouvrement, contentieux	34 656	42 841	8 185
Renouvellement	344 283	338 868	-5 415
Cartographie	0	0	0
Assurances	7 360	10 358	2 998

*(1)

*(2)

DONNEES FINANCIERES

Droit d'occupation du domaine public	81 000	32 945	*(3)	-48 055
Action sociales et communication	0	0		0
Non Valeur	-32 328	56 256	*(4)	88 584
Impôts, taxe professionnelle*	19 814	20 175		361
Frais de Contrôle	0	0		0
Informatique	5 789	5 818		29
Sinistres	0	0		0
Amortissement biens restitués	172 608	166 529		-6 079
Fond d'amélioration du Service	0	0		0
Amortissement matériel Aqualter		0		0
Frais généraux	313 456	203 246		-110 209
Total charges	2 175 883	2 657 921		482 038
RESULTAT	-176 645	24 211		200 857

Subvention état Energie *(1)

Augmentation coût energie *(2)

sur 2022 3 exercices *(3)

abandon de créance base protocole
mégissier *(4)

6.2 RENOUELEMENTS ET INVESTISSEMENTS

⇒ Programme prévisionnel de gros entretien et renouvellement

Sur la durée du contrat, le programme de GER est arrêté à la somme de : 1 557 084 euros HT

Soit une dotation de base annuelle de 112 578 €/an

Equipement - Article 27			
	<i>Dotation actualisée au 1er janvier (K1)</i>	<i>Réalisation</i>	<i>Solde au 31/12</i>
2018	103 806 €	101 282 €	2 524 €
2019	104 782 €	108 765 €	-1 459 €
2020	107 273 €	120 029 €	-14 215 €
2021	107 688 €	116 098 €	-22 625 €
2022	112 578 €	191 295 €	-101 342 €
2023	122 532 €	234 652 €	-213 462€

⇒ Fonds de travaux de renouvellement des canalisations

Le Déléguataire met en place un fonds de travaux d'un montant de 2 225 000 euros HT

sur la durée du contrat pour réaliser des renouvellements de branchements (225 000 euros HT) et des renouvellements de canalisation et accessoires à l'exclusion de toute autre utilisation

(2 000 000 euros HT).

Dotation annuelle de base Fonds de travaux de renouvellement des canalisations

144 600 €/an

Dotation annuelle de base Fonds de travaux de renouvellement des branchements

16 268 €/an

DONNEES FINANCIERES

Fonds de travaux de renouvellement des canalisations			
	<i>Dotation actualisée au 1er janvier (K1)</i>	<i>Réalisation</i>	<i>Solde au 31/12</i>
2018	133 333 €	97 441 €	35 892 €
2019	134 586 €	43 413 €	127 065 €
2020	137 786 €	222 467 €	42 384 €
2021	138 320 €	34 259 €	146 445 €
2022	144 600 €	127 411 €	163 634 €
2023	168 628 €	65 830 €	266 432 €

Fonds de travaux de renouvellement des branchements			
	<i>Dotation actualisée au 1er janvier (K1)</i>	<i>Réalisation</i>	<i>Solde au 31/12</i>
2018	15 000 €	16 408 €	-1 408 €
2019	15 141 €	12 815 €	918 €
2020	15 501 €	24 601 €	-8 182 €
2021	15 561 €	23 186 €	-15 807 €
2022	16 268 €	40 266 €	-39 806 €
2023	17 706 €	14 765 €	-36 864 €

DONNEES FINANCIERES

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE »

SITE	SOUS ENSEMBLE	EQUIPEMENT
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	Variateurs + ADDIQ centrif 1
STEP MILLAU (Babounenq)	Télesurveillance	Renouvellement S4W - seulement main d'œuvre
STEP MILLAU (Babounenq)	Recirculation	Clapets - renouvellement
STEP MILLAU (Babounenq)	Réglementaire	Levage - pont roulant déshydratation
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	pompe à boue liquide centrif 1
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement Biologique à Boues Activées	Diffuseurs d'air BA2 - Installation
POSTE DE TRANSFERT	Dégrillage 1 et 2	Coulisseau de guidage
STEP MILLAU (Babounenq)	Poste Toutes Eaux	Pompe 1 renouvellement
STEP MILLAU (Babounenq)	Unité de Contrôle / Commande	Automate AE1
PR de la Cabre	Relèvement / Refoulement	Pompe de Relèvement 1
STEP MILLAU (Babounenq)	Aération biologique	2 surpresseurs et 2 variateurs file 2
STEP MILLAU (Babounenq)	Rejet Eau	Mesure de débit total
PR TRANSFERT	Distribution ElectriqueHaute Tension	Cellules - Achat de nouvelles cellules fissurées
PR TRANSFERT	Distribution ElectriqueHaute Tension	Cellules - remplacement des fusibles
PR TRANSFERT	Distribution ElectriqueHaute Tension	Armoire commande - reprise câblage DGPT2 + ventilation
PR TRANSFERT	Relèvement / Refoulement	Pompe 3
STEP MILLAU (Babounenq)	Répartition / Maillage EB	Mesure de niveau
STEP MILLAU (Babounenq)	Bassin tampon	Sonde de mesure niveau
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	1 rotor et 1 stator pompe à boue liquide secours
PR FIALETS	Relèvement / Refoulement	Pompe de Relèvement 1 - roue + réparation garniture

DONNEES FINANCIERES

PR FIALETS	Relèvement / Refoulement	Pompe de Relèvement 2 - roue
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	Centrifugeuse 1 - Maintenance annuelle
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	Centrifugeuse 2 - Maintenance annuelle
MILLAU**-CT12240-12145-AST-RNGER	Sécurité	Affichage général STEP
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	1 rotor et 1 stator pompe gaveuse sous centrif
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement Biologique à Boues Activées	Agitateur 2 File 2
STEP MILLAU (Babounenq)	Alimentation en Eau Potable	Réparation fuite EP - compteur
STEP MILLAU (Babounenq)	Alimentation en Eau Potable	Réparation canalisation eau potable - (2 fuites)
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement et Transfert des Sables	Grappin - réparation suite chute fosse
STEP MILLAU (Babounenq)	Sécurité	centrale de mesure h2s
PR TRANSFERT	Sécurité	centrale de mesure h2s

6.3 ACTUALISATION DES DIFFERENTS COEFFICIENTS DE REVISION DE PRIX

Selon l'article 38.1 du contrat, les tarifs du délégataire au titre de l'assainissement collectif sont actualisés à chaque période de facturation semestrielle, la rémunération délégataire est calculée selon la formule suivante :

1. k1 : actualisation de la rémunération de base du délégataire

$$k1 = 0,15 + (0,29 \times ICHT-E/ICHT-E0) + (0,12 \times EN/ E0) + (0,25 \times TP10a/TP100) + (0,19 \times FSD2/FSD20)$$

2. k2 : actualisation des prix du Bordereau Unitaire des Prix

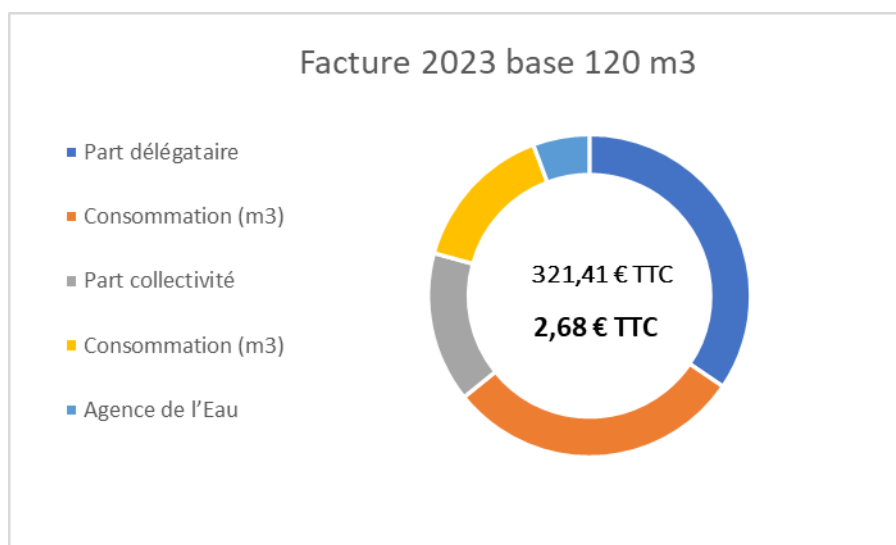
$$k2 = 0,15 + (0,35 \times ICHT-E/ICHT-E0) + (0,30 \times FSD2/FSD20) + (0,10 \times TP10a/TP100)$$

3. k3: tarifs du délégataire au titre des eaux pluviales

$$K3 = 0.15 + 0.42 \times (ICHT-E/ICHT-E0) + 0.11 \times (FSD2/FSD20) + 0.32 \times (TP10/TP100)$$

	PERIODE D'APPLICATION DU TARIF AQUALTER		
	VALEUR BASE	Année 2022	Année 2023
		VALEUR 01/01/ 2022	VALEUR 01/01/ 2023
ICHT-E	109,3	124	123,8
TP10a	106,1	114,9	125,1
FSD2	125,2	140,1	177,4
EN / E0	119,6	107,7	121,7
K1	1	1,0845	1,1804
K2	0,9	1,0930	1,2004
K3	1	1,0961	1,1589

6.4 FACTURE 120M3



Consommation (m3)	Quantité	PU 2023	Total 2023	Quantité	PU 2024	Total 2024	Variation
Part délégataire			169,50			182,50	7,67%
Abonnement semestriel	2	11,8	23,60	2	12,71	25,42	7,71%
Consommation (m ³)	120		145,90	120		157,08	7,67%
Tranche unique	120	1,2158	145,90	120	1,309	157,08	7,67%
Part collectivité			79,69			79,69	0,00%
Abonnement semestriel	2	0	0,00	2	0	0,00	0,00%
Consommation (m ³)	120		79,69	120		79,69	0,00%
Tranche unique	120	0,6641	79,69	120	0,6641	79,69	0,00%
Agence de l'Eau			19,20			30,00	0,56
Modernisation des réseaux	120	0,16	19,20	120	0,25	30,00	56,25%
SOUS-TOTAL HT			268,39			292,19	8,87%
TVA (10%)			26,84			29,22	8,87%
TOTAL TTC			295,23			321,41 € TTC	8,87%
soit un coût moyen /m ³ /an TTC avec abonnement et pour 120 m ³ de			2,46			2,68 € TTC	8,87%
soit un coût moyen /m ³ /an TTC sans abonnement et pour 120 m ³ de			2,24			2,45	8,98%

7 ANNEXES



7.1 DETAILS DES INDICATEURS SISPEA

P202.2B – Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées

Valeur de l'indicateur P.202.2B pour 2023 : 107 points

PARTIE A : PLAN DES RESEAU	
Existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement (10 points)	1
Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises. La mise à jour est réalisée au moins chaque année (5 points)	1
PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX	
Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux (5 points sous conditions)	1
Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	86%
Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique) (5 points sous conditions)	1
Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	97%
PARTIE C : AUTRES ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET DES GESTION DES RESEAUX	
Le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée (10 points)	1
Lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. (1 à 5 points sous conditions)	1
Localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs) (10 points)	1
Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	1
Le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) (10 points)	1
L'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement) (10 points)	1
Mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite (10 points)	1
Mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans) (10 points)	1

ANNEXES

P255.3 – Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées

Valeur de l'indicateur P.255.3 pour 2023 : 90 points

A – Eléments communs à tous les types de réseaux	
Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...) (20 points)	1
Evaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés) (10 points)	1
Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement (20 points sous conditions)	1
Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement (30 points)	1
Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement (10 points)	1
Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur. (10 points)	0
B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs	
Evaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70% du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total (10 points sous conditions)	0
C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes	
Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets de principaux déversoirs d'orage. (10 points sous conditions)	1

ANNEXES

SYNTHESE		2022	2023	TENDANCE
ABONNES				↗
VP.003	NOMBRE DE RECLAMATIONS ECRITES RECUES PAR AQUALTER	0	0	→
VP.056	NOMBRE D'ABONNES AST DESSERVIS AU 31/12/N	8 180	8 180	→
VP.124	NOMBRE POTENTIEL D ABONNES DE LA ZONE RELEVANT DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF AU 31/12/N	22 178	22 399	↗
VP.023	NOMBRE D'INONDATIONS DANS LES LOCAUX DE L'USAGER	0	0	→
VP.175	NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS	22 170	22 341	↗

RESEAU				
VP.077	LINEAIRE DE RESEAU HORS BRANCHEMENTS	203 155	253 561	↗
VP.199	LINEAIRE DE RESEAU DE COLLECTE UNITAIRE (HORS BRANCHEMENTS)	36 284	36 846	↗
VP.200	LINEAIRE DE RESEAU DE COLLECTE SEPARATIF (HORS BRANCHEMENTS)	203 155	253 561	↗
VP.141	LINEAIRE DE RESEAU RENOUVELES AU COURS DE L ANNEE (QUEL QUE SOIT LE FINANCEUR)	Donnée collectivité		
VP.140	LINEAIRE DE RESEAU RENOUVELES AU COURS DES CINQ DERNIERES ANNEES (QUEL QUE SOIT LE FINANCEUR)	Donnée collectivité		
VP.046	NOMBRE DE POINTS NOIRS	16	16	→

EPURATION DES EAUX USEES SI STEU > CAPACITE SUPERIEURE A 2000 EH				
VP.176	CHARGE ENTRANTE EN DBO5 en kg	1 246	1 114	↘
VP.210	NOMBRE DE BILANS SUR 24H REALISES DANS LE CADRE DE L'AUTOSURVEILLANCE REGLEMENTAIRE CONFORMES	104	104	→
VP.211	NOMBRE DE BILANS SUR 24H REALISES DANS LE CADRE DE L'AUTOSURVEILLANCE REGLEMENTAIRE	104	104	→

BOUES				
VP.208	QUANTITE TOTALE DE BOUES EVACUEES	527,2	617.4	↗
VP.209	QUANTITE DE BOUES ADMISES PAR UNE FILIERE CONFORME	100%	100%	→

ANNEXES

GESTION FINANCIERE				
VP.268	MONTANT RESTANT IMPAYES AU 31/12/N SUR LES FACTURES EMISES AU TITRE DE L ANNEE N-1* <i>Ensemble des impayés AEP+AST(données Véolia)</i>	98 410	35 109,22	↙
VP.185	MONTANT TTC FACTURE (HORS TRAVAUX) AU TITRE DE L ANNEE N-1, AU 31/12/N* <i>*nous avons constaté une erreur dans les chiffres 2022 qui nous ont été transmis l'année dernière..</i>	2 229 443	2 144 766	↘
VP.068	VOLUME FACTURE ASSUJETTI	1 101 581	1 046 656	↙
VP.119	SOMME DES ABANDONS DE CREANCE ET VERSEMENTS A UN FOND DE SOLIDARITE (TVA EXCLUE)	4 862	0	↙
VP.182	ENCOURS TOTAL DE LA DETTE	Données collectivité		
VP.183	EPARGNE BRUTE ANNUELLE	Données collectivité		

7.2 DETAILS RESEAU

DIAMETRE	ml
40*40	9,56
600*400	12,14
1150*400	31,51
500*500	46,21
1000*600	88,87
700*600	187,51
800*400	255,96
entre 1800 et \leq 3220 mm	375,24
3180*1000	470,59
1550*700	1 562,66
entre 60 et \leq 110 mm	4 057,64
entre 1000 et \leq 1600	5 481,91
entre 500 et \leq 800 mm	26 564,50
entre 300 et \leq 400 mm	59 673,06
INDETERMINE	66 889,79
entre 125 et \leq 250 mm	87 854,85
Total	253 561,99

Année de pose	ml
1900-1940	2 080,14
1941-1950	4 106,09
1951-1960	18 078,08
1961-1970	31 975,96
1971-1980	34 270,76
1981-1990	57 140,33
1991-2000	13 153,49
2001-2010	31 651,93
2011-2020	6 799,06
2021-2030	935,50
INDETERMINEE	53 370,63
Total	253 561,99

Matériau	ml
AMIANTE-CIMENT	12 081,17
BATI	5 613,82
BATI BUSE	17,93
BETON	41 345,64
FONTE DUCTILE	5 458,35
INDET	259,62
INDETERMINE	88 116,66
PEHD	2 847,80
PVC	582,64
PVC ANCIEN	26 935,99
PVC BO	32 220,55
PVC U LISSE	38 081,81
Total	253 561,99

7.3 DETAILS DES CONTROLES DE BRANCHEMENT

	Numéro ou Parcelle	Adresse	Effectué le	Linéaire réel inspecté (ml)
1	GYMNASE	R SAINT JEAN	11/01/23	7
2	EHPAD	R JEAN MOULIN	11/01/23	4
3	EHPAD	R JEAN MOULIN	11/01/23	4
4	45	R JEAN MOULIN	11/01/23	0,95
5	32	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	15
6	2	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	2,3
7	3	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	3,6
8	7	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	4
9	9	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	4
10	17	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	4
11	23	R DE LA LIBERTE	11/01/23	3,6
12	27	R ALSACE LORRAINE	11/01/23	9,6
13	83	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	11
14	83	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	/
15	83	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	/
16	77	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	10
17	75	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	10
18	71	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	10

ANNEXES

19	67	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	8
20	63	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	9
21	61	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	9,3
22	61	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	9,48
23	61	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	10,36
24	55	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	/
25	53	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	8,8
26	51	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	8,5
27	49	BD DE L'AYROLLE	11/01/23	8,2
28	31	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	11,1
29	21	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,63
30	16A	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5
31	16A	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5,3
32	16A	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	3,4
33	18	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	?
34	20	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5
35	24	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	/
36	26	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6,3
37	28	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,8
38	28	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7,35
39	28	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6,22
40	30	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6

ANNEXES

41	30	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7,2
42	30B	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7,26
43	32	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8
44	32	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7,64
45	34	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5,23
46	36	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	9
47	36	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,6
48	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	9
49	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	?
50	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,5
51	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6
52	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7,7
53	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6,5
54	38	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	2,5
55	40	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7
56	42	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5
57	44	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7,27
58	44	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	?
59	17	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	9
60	15	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,23
61	13	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	9,8
62	11	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,2

ANNEXES

63	3	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	8,25
64	1	P DU MANDAROUS	13/01/23	6,3
65	TRIBUNAL	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5
66	TRIBUNAL	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6
67	TRIBUNAL	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5,22
68	2	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5,3
69	2	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6
70	2	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	7
71	4	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	6,8
72	6	BD DE L'AYROLLE	13/01/23	5,6
73	25	AV CHARLES DE GAULLE	24/01/23	8,8
74	8	BD DE L'AYROLLE	24/01/23	6,73
75	10B	BD DE L'AYROLLE	24/01/23	7,5
76	10B	BD DE L'AYROLLE	24/01/23	8,7
77	12	BD DE L'AYROLLE	24/01/23	8,5
78	1939	AV DE L'AIGOUAL	24/01/23	7,5
79	1939	AV DE L'AIGOUAL	24/01/23	7
80	7	P DU MARCHE COUVERT	26/01/23	4,5
81	18	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,5
82	18	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,99
83	20	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,9
84	21	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	3,24

ANNEXES

85	21	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,18
86	22	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	2,4
87	7	P DU MARCHE COUVERT	26/01/23	7,5
88	2	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1
89	4	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,1
90	4	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,2
91	4	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	1,16
92	1	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	92
93	3	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	93
94	5	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	94
95	6	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	95
96	9	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	96
97	11	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	97
98	13	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	98
99	18	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	99
100	18	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	100
101	17	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	101
102	15	R DU GENERAL THILORIER	26/01/23	102
103	22	R DU GENERAL THILORIER	27/01/23	103
104	5	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	104
105	17	R DE LA CAPELLE	27/01/23	105
106	17	R DE LA CAPELLE	27/01/23	106

ANNEXES

107	17	R DE LA CAPELLE	27/01/23	107
108	15	R DE LA CAPELLE	27/01/23	108
109		P GUILHEM GRALHA	27/01/23	109
110		P GUILHEM GRALHA	27/01/23	110
111		P GUILHEM GRALHA	27/01/23	111
112	16	P GUILHEM GRALHA	27/01/23	112
113	15	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	113
114	16	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	114
115	16	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	115
116	15	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	116
117	15	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	117
118	13	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	118
119	14	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	119
120	11	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	120
121	9	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	121
122	8	I DU PUIITS NEUF	27/01/23	122
123	12	I DU PUIITS NEUF	27/01/23	123
124	7	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	124
125	5	R DU PUIITS NEUF	27/01/23	125
126	8	BD DE BONALD	30/01/23	126
127	7	R DU GENERAL REY	30/01/23	127
128	7	R DU GENERAL REY	30/01/23	128

ANNEXES

129	5	R DU GENERAL REY	30/01/23	129
130	2	R DU GENERAL REY	30/01/23	130
131	4	R DU GENERAL REY	30/01/23	131
132	12	R DES FASQUETS	30/01/23	132
133	6	R DU GENERAL REY	30/01/23	133
134	21	R DU GENERAL REY	30/01/23	134
135	6	R DU GENERAL REY	30/01/23	135
136	8	R DU GENERAL REY	30/01/23	136
137	21	R DU GENERAL THILORIER	30/01/23	137
138	16	R DES CULTIVATEURS	30/01/23	138
139	10	R DES CULTIVATEURS	30/01/23	139
140	10	R DES CULTIVATEURS	30/01/23	140
141	15	R DU GENERAL REY	30/01/23	141
142	7	R DU GENERAL REY	30/01/23	142
143	85	BD DE L'AYROLLE	01/02/23	143
144	10	R DU JUMEL	01/02/23	144
145	10	R DU JUMEL	01/02/23	145
146	8	R DU JUMEL	01/02/23	146
147	8	R DU JUMEL	01/02/23	147
148	4	R DU JUMEL	01/02/23	148
149	4	R DU JUMEL	01/02/23	149
150	4	R DU JUMEL	01/02/23	150

ANNEXES

151	2	R DU JUMEL	01/02/23	151
152	2	R DU JUMEL	01/02/23	152
153	2	R DU JUMEL	01/02/23	153
154	24	R DES CARRIERES	14/06/23	154
155	28	R LEOPOLD CONSTANS	14/06/23	155
156	23b	BD DE LA CAPELLE	18/08/23	156
157	2b	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	157
158	2	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	158
159	8	R JULES CANTAREL	18/08/23	159
160	3	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	160
161	1	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	161
162	4	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	162
163	4b	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	163
164	6	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	164
165	10	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	165
166	11	R CHAMP DU PRIEUR	18/08/23	166
167	11	R DE LA FRATERNITE	29/08/23	167
168	19	R DE LA FRATERNITE	29/08/23	168
169	19	R DE LA FRATERNITE	29/08/23	169
170	24	R DE LA FRATERNITE	29/08/23	170
171	22	R DE LA FRATERNITE	29/08/23	171
172	12A	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	172

ANNEXES

173	12	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	173
174	14	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	174
175	13	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	175
176	5	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	176
177	16	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	177
178	16A	R CHAMP DU PRIEUR	30/08/23	178
179	5B	R CHAMP DU PRIEUR	01/09/23	179
180	5D	R CHAMP DU PRIEUR	01/09/23	180
181	22	R CHAMP DU PRIEUR	01/09/23	181
182	22B	R CHAMP DU PRIEUR	01/09/23	182
183	7B	R CHAMP DU PRIEUR	01/09/23	183
184	24	R CHAMP DU PRIEUR	01/09/23	184
185	9	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	185
186	26	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	186
187	28	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	187
188	15	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	188
189	13	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	189
190	30	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	190
191	32	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	191
192	17	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	192
193	34	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	193
194	19	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	194

ANNEXES

195	38	R CHAMP DU PRIEUR	11/09/23	195
196	1	IMPASSE CHARLES GOUNOUD	13/09/23	196
197	2	RUE JULES CANTAREL	14/09/23	197
198	2	RUE JULES CANTAREL	14/09/23	198
199	4b	PLACE DU MANDAROUS	31/08/23	199
200	4	PLACE DU MANDAROUS	01/09/23	200
201	4b	PLACE DU MANDAROUS	02/09/23	201
202	3	PLACE DU MANDAROUS	03/09/23	202
203	5	PLACE DU MANDAROUS	04/09/23	203
204	3	PLACE DU MANDAROUS	05/09/23	204
205	1	PLACE DU MANDAROUS	06/09/23	205
206	1	PLACE DU MANDAROUS	07/09/23	7,6
207	115	I JEAN-PAUL SARTRE	08/09/23	3,45
208	115	I JEAN-PAUL SARTRE	09/09/23	4
209	9	TRAVERS DU CHAMP DE PRIEUR	09/09/23	3,2
210	13	RUE DU BARON DE VITRE	15/09/23	2,4
211	13	RUE DU BARON DE VITRE	15/09/23	2,3
212	5	RUE DU BARON DE VITRE	15/09/23	0,5
213	13	RUE DE LA SAUNERIE	15/09/23	0
214	4	RUE DE LA CONDATOMAG	15/09/23	4
215	4b	RUE DE LA CONDATOMAG	15/09/23	3,9
216	6	RUE DE LA CONDATOMAG	15/09/23	4

ANNEXES

217	6	RUE DE LA CONDATOMAG	15/09/23	4
218	11	RUE DE LA CONDATOMAG	15/09/23	4
219	10	RUE DE LA CONDATOMAG	18/09/23	3,7
220	12	RUE DE LA CONDATOMAG	18/09/23	4,4
221	12b	RUE DE LA CONDATOMAG	18/09/23	3
222	13	RUE DE LA CONDATOMAG	18/09/23	4,4
223	6	RUE RAYMOND DELPUECH	19/09/23	3,6
224	6	RUE RAYMOND DELPUECH	19/09/23	3,8
225	7	RUE RAYMOND DELPUECH	19/09/23	3,8
226	8	RUE RAYMOND DELPUECH	19/09/23	3,1
227	9	RUE RAYMOND DELPUECH	19/09/23	3,2
228	12	RUE RAYMOND DELPUECH	19/09/23	3,1
229	11	RUE DE LA SAUNERIE	19/09/23	0,2
230	25	RUE DE LA SAUNERIE	20/09/23	5,2
231	12	RUE DE LA SAUNERIE	20/09/23	3,2
232	9	RUE DE LA SAUNERIE	20/09/23	3
233	9	RUE DE LA SAUNERIE	20/09/23	3
234	7	RUE DE LA SAUNERIE	20/09/23	2,8
235	8	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/23	3,2
236	4	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/23	3,4
237	1a	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/22	3
238	1	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/23	3,1

ANNEXES

239	10	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/23	3,2
240	5	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/23	3
241	12	RUE DE LA SAUNERIE	25/09/23	3,1
242	22	IMPASSE DE LA MEGESSERIE	27/09/23	5,2
243	24	IMPASSE DE LA MEGESSERIE	27/09/23	5,7
244	25	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	4,1
245	21	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	3,8
246	18	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	1,9
247	14	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	1,5
248	19	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	1,9
249	12a	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	2
250	12	RUE ANTOINE GUY	28/09/23	4,7

7.4 DETAILS DES ITV

Bilan des ITV			
Adresses	Date	Type	Linéaire inspecté (ml)
R ALSACE LORRAINE	22/02/23	EU / EP	137,65
R JEAN MOULIN	22/02/23	EU / EP	140,4
R GENERAL REY / R DU PUIITS NEUF	06/03/23	EU / EP	206,15
R GENERAL THILORIER / PLACETTE GUILHEM GRALHA / PLACETTE DANIEL MAYER	07/03/23	EU / EP	255,5
I JEAN PAUL SARTRE / BD DE SOULOBRE / I SIMONE DE BEAUVOIR	10/03/23	EU	406,55
BD JEAN GABRIAC	14/03/23	EP	138,65
R ANTOINE LAVOISIER	16/03/23	EU	167,25
R ST JEAN	16/03/23	EU	396,85
R DE GLOSSOP	17/03/23	EU	133,9
R LEOPOLD CONSTANS	30/03/23		302,15
BORD DU RUISSEAU DE LADOUX	11/04/23	EU	390
RTE DE PAULHE	21/04/23	EU	1767,9
AV CHARLES DE GAULLE	26/04/23	EP	1427,67
I CAP DU CRES	26/04/23	EP	64,55
I DES JARDINS DE LA RODE	26/04/23	EP	89,75
R DU 19 MARS 1962	30/04/23	EP	160,3

ANNEXES

PL DES HALLES	15/05/23	EU / EP	55
R GENERAL SARRET	15/05/23	EU / EP	83,1
R CLAUSEL DE COUSSERGUES	15/05/23	EU / EP	132
BD DE ROULLENS	17/05/23	EU	520
AV CHARLES DE GAULLE	30/05/23	EP	10,55
R DE LA CROIX VIEILLE	07/06/23	EU	43,05
R DU ROC	03/07/23	EP	752,19
R BEAU SOLEIL	05/07/23	EP	334,6
R DE MALHOURTET	06/07/23	EP	179,15
AV DE CALES	19/07/23	EP	109
R FRANCOIS ARAGO	25/07/23	EP	220
R CHARLES DUTHEIL	06/09/23	EP	239,65
R JULES GRITTI	19/09/23	EP	115,65
AV J.F. KENNEDY	11/09/23	EP	85
R ROBERT SHULMAN	12/09/23	EP	139
BD JEAN GABRIAC	13/09/23	EP	204
AV DES FIALETS	04/09/23	EU	537,3
CH DE BARBADE	18/09/23	EU	439,1
R JULES MASSENET	26/09/23	EU	108,2
R DE GAUJAL	27/09/23	EU	122
R DE LA MERE DE DIEU	28/09/23	EP	234,9
R MONTPLAISIR	02/10/23	EP	56
RTE DE PAULHE	03/10/23	EU	120

ANNEXES

R DU RAJOL	04/10/23	EU	393
R DU RAJOL	05/10/23	EP	224
R RAYMOND DELPUECH	09/10/23	EU	97,5
R MATHIEU PREVOT	16/10/23	EP	465,65
R PASTEUR	26/10/23	EU	102
R PASTEUR	27/10/23	EP	77
TOTAL			12 384 ml

7.5 DETAILS DES CURAGES DES CANALISATIONS

DATE D'INTERVENTION	TYPE PD'INTERVENTION	COMMUNE	ADRESSE	LINEAIRE EN ml.
16/01/23	PREVENTIF	Millau	R MONTPLAISIR	35
25/01/23	PREVENTIF	Millau	R JEAN GIONO	80
31/01/23	CURATIF	Millau	BD SADI CARNOT	33
31/01/23	CURATIF	Millau	TRAVERSE DES CULTIVATEURS	32
02/02/23	PREVENTIF	Millau	IMP DE LADOUS	75
28/02/23	PREVENTIF	Millau	AV DE L'AIGOUAL	2275
02/03/23	PREVENTIF	Millau	AV MILLAU PLAGES	310
03/03/23	CURATIF	Millau	I SIMONE DE BEUVOIR	20
06/03/23	PREVENTIF	Millau	R GENERAL REY	70
06/03/23	PREVENTIF	Millau	R GENERAL THILORIER	80
06/03/23	PREVENTIF	Millau	R DU PUIITS NEUF	50
06/03/23	PREVENTIF	Millau	PLACETTE GUILHEM GRALHA	32
06/03/23	PREVENTIF	Millau	PLACETTE DANIEL MAYER	50
10/03/23	PREVENTIF	Millau	IMP JEAN PAUL SARTRE	124
10/03/23	PREVENTIF	Millau	BD DE SOULOBRE	137
10/03/23	PREVENTIF	Millau	IMP SIMONE DE BEUVOIR	126
15/03/23	CURATIF	Millau	480 R LEOPOLD SEDAR SENGHOR	100

ANNEXES

15/03/23	PREVENTIF	Millau	R ANTOINE LAVOISIER	82
16/03/23	PREVENTIF	Millau	R ANTOINE LAVOISIER	86
16/03/23	PREVENTIF	Millau	R ST JEAN	130
17/03/23	PREVENTIF	Millau	R DE GLOSSOP	135
29/03/23	PREVENTIF	Millau	R LEOPOLD CONSTANS	319
11/04/23	PREVENTIF	Millau	BORD RUISSEAU LADOUX (R DES LILAS)	229
12/04/23	PREVENTIF	Millau	RTE DE PAULHE	1785
15/04/23	PREVENTIF	Millau	RTE DE PAULHE	1785
15/05/23	PREVENTIF	Millau	R GENERAL SARRET	44
15/05/23	PREVENTIF	Millau	PL DES HALLES	37
16/05/23	PREVENTIF	Millau	R CLAUDEL DE COUSSERGUES	90
17/05/23	PREVENTIF	Millau	BD DE ROULLENS	121
22/05/23	PREVENTIF	Millau	BD DE ROULLENS	80
23/05/23	PREVENTIF	Millau	BD DE ROULLENS	92
31/05/23	PREVENTIF	Millau	MALADRERIE	451
01/06/23	PREVENTIF	Millau	MALADRERIE	619
02/06/23	PREVENTIF	Millau	LA GLACIERE	117
05/06/23	PREVENTIF	Millau	R DE LA MERE DE DIEU	240
05/06/23	CURATIF	Millau	R EUGENE SELLE	45

ANNEXES

07/06/23	PREVENTIF	Millau	BD DE ROULLENS	53
07/06/23	PREVENTIF	Millau	R DE LA CROIX VIEILLE	32
05/07/23	PREVENTIF	Millau	BD DE ROULLENS	220
28/07/23	PREVENTIF	Millau	R DE LA CROIX VIEILLE	15
04/09/23	PREVENTIF	Millau	AV DES FIALETS	115
11/09/23	PREVENTIF	Millau	AV DES FIALETS	178
12/09/23	PREVENTIF	Millau	AV DES FIALETS	235
13/09/23	PREVENTIF	Millau	AV DES FIALETS	273
18/09/23	PREVENTIF	Millau	CH DE BARBADE	221
19/09/23	PREVENTIF	Millau	CH DE BARBADE	226
25/09/23	PREVENTIF	Millau	CH DE BARBADE	123
26/09/23	PREVENTIF	Millau	R JULES MASSENET	181
27/09/23	PREVENTIF	Millau	R DE GAUJAL	130
03/10/23	CURATIF	Millau	RTE DE PAULHE	69
04/10/23	PREVENTIF	Millau	R RAYMOND DELPUECH	100
05/10/23	PREVENTIF	Millau	R DU RAJOL	395
16/10/23	PREVENTIF	Millau	BD EMILE LAURET	100
26/10/23	CURATIF	Millau	R PASTEUR	103
27/10/23	CURATIF	Millau	BD ST ANTOINE	72

ANNEXES

Bilan curage pluvial	Réalisé (ml)
Janvier	80
Février	180
Mars	176
Avril	0
Mai	220
Juin	557
Juillet	1597
Août	0
Sept	955
Oct	1068
Nov	0
Déc	0
Total	4 833

ANNEXES

Bilan des avaloirs nettoyés		
Date	Adresse	Nombre de grille
25/01/23	R JEAN GIONO	3
27/01/23	R DES COMTES DE TOULOUSE	15
02/03/23	R DU PRINTEMPS	1
13/03/23	I MARECHAL FOCH	3
23/03/23	PLACE FOCH	10
23/03/23	R CLAUDE PEYROT	10
27/04/23	I DE LA TASSETTE	3
02/06/23	R PEYSSIERES	2
14/06/23	I DES JARDINS	1
24/07/23	R DU MANDAROU	5
24/07/23	R PEYROLLERIE	5
24/07/23	R DROITE	16
28/07/23	I DE LA BELLE LAITIERE	9
25/08/23	R CLAUDE PEYROT	9
01/09/23	R FREDERIC MISTRAL	17
13/10/23	R DE GLOSSOP	2
26/10/23	4 R ST EUZEBIT	1
07/11/23	30 R DE LA FRATERNITE	2
07/11/23	QUAI SULLY CHALIEZ	5
08/12/23	GIRATOIRE DE CALES	6
12/12/23	5 AV ALFRED MERLE	1

7.6 DETAILS DES INTERVENTIONS DE CURAGES DES PR

Désignation PR	Commune	janv.	févr.-	mars	avril	mai	juin	juill.-	aout	sept-	oct-	nov-	dec-
PR TRANSFERT	Millau					1							
PR DES ONDES	Millau					1							
PR ST GERMAIN	Millau					1							
PR DU CHAYRAN	Millau					1							
PR DU CRES	Millau					1							
PR FIALETS	Millau					1			1				
PR LA MANNE	Aguessac					1							
PR MASSEBIAU	Millau					1							
PR A75	Millau					1							
PR MONNA	Millau					1							
PR DE LA CABRE	Millau					1							1
PR MILLAU VIADUC II RD 911	Millau					1							1
PR MILLAU VIADUC II ZAE	Millau					1							
DESSABLEUR 1 (Rue Etienne Delmas)	Millau					1							
DESSABLEUR 2 (Plaine des Ondes)	Millau												

7.7 DETAILS DES DESOBSTRUCTIONS

Bilan des désobstructions			
Date	Adresse	TYPE	
16/01/23	83 BD DE L'AYROLLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
16/01/23	81 BD DE L'AYROLLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
17/01/23	22 R DROITE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
24/01/23	1939 AV DE L'AIGOUAL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
31/01/23	BD SADI CARNOT	RESEAU	ASSAINISSEMENT
02/02/23	12 BD DE L'AYROLLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
02/02/23	36 BD DE L'AYROLLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
13/02/23	R JEAN DE LA FONTAINE	RESEAU	ASSAINISSEMENT
15/02/23	BORD RUISSEAU LADOUX (R DES LILAS)	RESEAU	ASSAINISSEMENT
15/02/23	26 PLAN DES CAPUCINS	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
17/02/23	AV DE L'AIGOUAL	RESEAU	PLUVIAL
23/02/23	11 R BASSE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
27/02/23	4 R DU CAYREL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
27/02/23	25 R DE LA SAUNERIE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
28/02/23	AV DE L'AIGOUAL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
01/03/23	335 BD DU PUIITS DE CALES	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
02/03/23	AV MILLAU PLAGE	RESEAU	ASSAINISSEMENT
03/03/23	56 I SIMONE DE BEAUVOIR	RESEAU	ASSAINISSEMENT
08/03/23	AV MILLAU PLAGE	RESEAU	ASSAINISSEMENT
15/03/23	480 R LEOPOLD SEDAR SENGHOR	RESEAU	ASSAINISSEMENT
17/03/23	R RAYMOND VII	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
20/03/23	36 R DES FASQUETS	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT

ANNEXES

23/03/23	20B R DE LA PRISE D'EAU	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
23/03/23	20B R DE LA PRISE D'EAU	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
23/03/23	R DE LADOUX	RESEAU	ASSAINISSEMENT
27/03/23	45 R DE L'EGALITE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
28/03/23	CH DE LA CALADE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
30/03/23	9 BD SADI CARNOT	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
05/04/23	5 R JEAN MOULIN	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
08/04/23	262 I DOCTEUR FRANCOIS BARSALOU (GYMNASE DU PUIITS DE CALES)	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
12/04/23	835 RTE DES 3 RELAIS	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
23/05/23	6 R CHARLES DUTHEIL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
05/06/23	3 R EUGENE SELLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
05/06/23	20 R DES JACOBINS	RESEAU	PLUVIAL
06/06/23	20 R DES JACOBINS	RESEAU	PLUVIAL
12/06/23	5 R JEAN MOULIN	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
13/06/23	28 R LEOPOLD CONSTANS	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
07/07/23	BD DE LA CAPELLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
10/07/23	5 R JEAN MOULIN	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
13/07/23	32 AV EDOUARD ALFRED MARTEL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
22/07/23	28 R LEOPOLD CONSTANS	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
25/07/23	12 AV EDOUARD ALFRED MARTEL	RESEAU	ASSAINISSEMENT
22/08/23	57 R DE LOUGA	RESEAU	ASSAINISSEMENT
31/08/23	5 PL DU MANDAROU	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
15/09/23	124 AV CHARLES DE GAULLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
13/10/23	59 R DU REC	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
17/10/23	262 I DOCTEUR FRANCOIS BARSALOU	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
18/10/23	4 PL DE LA TINE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT

ANNEXES

25/10/23	4 PL DE LA TINE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
25/10/23	I CHRISTIANE BURUCOA	RESEAU	ASSAINISSEMENT
03/11/23	380 R DE LA RODE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
07/11/23	25A R DE LA FRATERNITE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
07/11/23	8 QUAI SULLY CHALIEZ	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
07/12/23	AV MILLAU PLAGE	RESEAU	ASSAINISSEMENT
14/12/23	12 R DU SACRE CŒUR	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
13/12/23	113 AV CHARLES DE GAULLE	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
13/12/23	74 R MARCEL PAGNOL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
15/12/23	31 R MARCEL PAGNOL	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
16/12/23	BORD RUISSEAU LADOUX (R DES LILAS)	RESEAU	ASSAINISSEMENT
20/12/23	242 AV J.F. KENNEDY	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT
22/12/23	26 RUE PEYROLLERIE	RESEAU	ASSAINISSEMENT
29/12/23	R CALIXTINE BAC	RESEAU	ASSAINISSEMENT
31/12/23	148 I LEONARD ANDRE BONNET	BRANCHEMENT	ASSAINISSEMENT

7.8 DETAILS DES CREATIONS DE BRANCHEMENT

Bilan des désobstructions					
Date	Adresse	COMMUNE	NOMBRE BRANCHEMENTS	TYPE	NOUVEAU RACCORDE
12/01/23	633 R DU PRINTEMPS	MILLAU	2	EU/EP	OUI
26/01/23	351 R JULES LIBOUREL	MILLAU	1	EU	OUI
15/02/23	7 R LUCIEN COSTES	MILLAU	1	EU	OUI
20/02/23	24 AV JEAN JAURES	MILLAU	1	EU	OUI
23/03/23	12 I DU PECARI	MILLAU	1	EU	NON
06/04/23	173b A DE CALES	MILLAU	1	EU	NON
08/05/23	1103 R DU PRINTEMPS	MILLAU	1	EU	OUI
01/06/23	57T AV JEAN JAURES	MILLAU	1	EU	OUI
03/07/23	20 R DES PLANARD	MILLAU	1	EU	OUI
17/07/23	AX 43 R DU PRINTEMPS	MILLAU	4	EU	OUI
31/07/23	PLACE FRANCIS LABORDE	MILLAU	1	EU	NON
25/09/23	1729 AV DE L'AIGOUAL	MILLAU	1	EU	OUI
23/10/23	85 R CALIXTINE BAC	MILLAU	1	EP	NON
19/12/23	288 CH DE NOTRE CAMPAGNE	MILLAU	1	EU	OUI

7.9 DETAILS DES REAJUSTEMENTS DE TAMPONS

Bilan des réajustements de tampons			
Date	Adresse	COMMUNE	NOMBRE TAMPONS
09/12/22	45 I DE LA BELLE LAITIERE	MILLAU	1
09/01/23	120 I GENERAL DE CASTELNAU	MILLAU	1
05/04/23	26 R HENRI FROMENT	MILLAU	1
27/04/23	R DE LA FRATERNITE	MILLAU	3
28/04/23	SOUS LE PONT LEROUGE	MILLAU	1
02/05/23	BORD DU RUISSEAU ST EUZEBIT	MILLAU	1

7.10 NORMES ISO

CERTIFICAT

ISO 14001:2015

DEKRA Certification SAS certifie que

AQUALTER

Activités certifiées :
Exploitation du service de production d'eau potable, travaux et entretien des réseaux de distribution.
Exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte.
Gestion des déchets.

Site certifié :
Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX

à été en place et maintient un système de management environnemental conforme à la norme ci-dessus énoncée. La preuve de conformité a été démontrée dans le rapport d'audit de certification n° 22-03-117.

Ce certificat est valable du 23/03/2022 jusqu'au 08/10/2024. Numéro du certificat : 22-03-117

Date d'audit de certification : 21/01/2022

DEKRA Certification SAS - www.dekra-certification.fr
Immeuble Le Buissonnet - Parc des Buissonnets - 92000 La Plaine-Robinson - France

Annexe au certificat N° 22-03-117

valable du 23/03/2022 jusqu'au 08/10/2024

Les sites suivants sont couverts par le certificat référencé ci-dessus :

Préfecture / Site	Site certifié	Normes certifiées
1 Préfecture	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Exploitation du service de production d'eau potable, travaux et entretien des réseaux de distribution, exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte, gestion des déchets.
2 Direction Régionale Nord	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Eau potable, réseau et entretien des réseaux de distribution, exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte, gestion des déchets.
3 Charles Malgouyres Eau	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Exploitation du service de production d'eau potable, travaux et entretien des réseaux de distribution, exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte, gestion des déchets.
4 Charles Malgouyres Assainissement	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Exploitation du service de production d'eau potable, travaux et entretien des réseaux de distribution, exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte, gestion des déchets.
5 Comité des Communes de communes du Pays de l'Age	La Charrière - RD 606 - 41300 SAINT-JEAN-POUR-SUR-REULE - FRANCE	Exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte de la commune de communes du Pays de l'Age.
6 Agence de Millau	Chemin de Bas Tern - Lieu de Bataillon - 12100 CRESSOLELS - FRANCE	Exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte de la ville de Millau.
7 Agence de Haut-Viv	Chemin de Bas Tern - Lieu de Bataillon - 12100 CRESSOLELS - FRANCE	Exploitation du service de production d'eau potable, travaux et entretien des réseaux de distribution, exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte de l'agglomération de Haut-Viv.

DEKRA Certification SAS - www.dekra-certification.fr
Immeuble Le Buissonnet - Parc des Buissonnets - 92000 La Plaine-Robinson - France

CERTIFICAT

ISO 9001:2015

DEKRA Certification SAS certifie que

AQUALTER

Activités certifiées :
Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
Conception et réalisation d'ouvrages de traitement des eaux. Gestion des déchets.

Site certifié :
Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX

a été en place et maintient un système de management de la qualité conforme à la norme ci-dessus énoncée. La preuve de conformité a été démontrée dans le rapport d'audit de certification n° 22-03-116.

Ce certificat est valable du 23/03/2022 jusqu'au 08/10/2024. Numéro du certificat : 22-03-116

Date d'audit de certification : 21/01/2022

DEKRA Certification SAS - www.dekra-certification.fr
Immeuble Le Buissonnet - Parc des Buissonnets - 92000 La Plaine-Robinson - France

Annexe au certificat N° 22-03-116

valable du 23/03/2022 jusqu'au 08/10/2024

Les sites suivants sont couverts par le certificat référencé ci-dessus :

Préfecture / Site	Site certifié	Normes certifiées
1 Préfecture	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Conception et réalisation d'ouvrages de traitement des eaux, Gestion des déchets.
2 Direction Régionale Nord	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Gestion des déchets.
3 Charles Malgouyres Eau	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Gestion des déchets.
4 Charles Malgouyres Assainissement	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Gestion des déchets.
5 Comité des Communes de communes du Pays de l'Age	La Charrière - RD 606 - 41300 SAINT-JEAN-POUR-SUR-REULE - FRANCE	Services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
6 Direction Régionale Est	20 Boulevard Empire Serravallo - 86400 L'YVON-CEDEX 3 - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
7 Agence Lons	10 Boulevard de l'Industrie - 41700 SAINT-JEAN-DE-REIMS - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
8 Agence Brives - Brive-la-Gaillarde	22 St Paulin - Rue de la Gare - 12100 LACROIX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
9 Agence de Millau	Chemin de Bas Tern - Lieu de Bataillon - 12100 CRESSOLELS - FRANCE	Services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
10 Agence de Haut-Viv	Chemin de Bas Tern - Lieu de Bataillon - 12100 CRESSOLELS - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.

DEKRA Certification SAS - www.dekra-certification.fr
Immeuble Le Buissonnet - Parc des Buissonnets - 92000 La Plaine-Robinson - France

CERTIFICAT

ISO 45001:2018

DEKRA Certification SAS certifie que

AQUALTER

Activités certifiées :
Exploitation du service de production d'eau potable, travaux et entretien des réseaux de distribution.
Exploitation du service d'assainissement, travaux et entretien des réseaux de collecte.
Gestion des déchets.

Site certifié :
Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX

a été en place et maintient un système de management de la santé et de la sécurité au travail conforme à la norme ci-dessus énoncée. La preuve de conformité a été démontrée dans le rapport d'audit de certification n° 22-03-H036.

Ce certificat est valable du 23/03/2022 jusqu'au 08/10/2024. Numéro du certificat : 22-03-H036

Date d'audit de certification : 21/01/2022

DEKRA Certification SAS - www.dekra-certification.fr
Immeuble Le Buissonnet - Parc des Buissonnets - 92000 La Plaine-Robinson - France

Annexe au certificat N° 22-03-H036

valable du 23/03/2022 jusqu'au 08/10/2024

Les sites suivants sont couverts par le certificat référencé ci-dessus :

Préfecture / Site	Site certifié	Normes certifiées
1 Préfecture	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Conception et réalisation d'ouvrages de traitement des eaux, Gestion des déchets.
2 Direction Régionale Nord	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Gestion des déchets.
3 Charles Malgouyres Eau	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Gestion des déchets.
4 Charles Malgouyres Assainissement	Zone les Jardins d'Entrepass - 13 Rue Henri Poincaré - CS 90198 - 38004 CHARTRES CEDEX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux, Gestion des déchets.
5 Comité des Communes de communes du Pays de l'Age	La Charrière - RD 606 - 41300 SAINT-JEAN-POUR-SUR-REULE - FRANCE	Services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
6 Direction Régionale Est	20 Boulevard Empire Serravallo - 86400 L'YVON-CEDEX 3 - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
7 Agence Lons	10 Boulevard de l'Industrie - 41700 SAINT-JEAN-DE-REIMS - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
8 Agence Brives - Brive-la-Gaillarde	22 St Paulin - Rue de la Gare - 12100 LACROIX - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
9 Agence de Millau	Chemin de Bas Tern - Lieu de Bataillon - 12100 CRESSOLELS - FRANCE	Services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.
10 Agence de Haut-Viv	Chemin de Bas Tern - Lieu de Bataillon - 12100 CRESSOLELS - FRANCE	Production et distribution d'eau potable, services d'assainissement, travaux et entretien des réseaux.

DEKRA Certification SAS - www.dekra-certification.fr
Immeuble Le Buissonnet - Parc des Buissonnets - 92000 La Plaine-Robinson - France