

Valence

Parking Champ de Mars



Auteur : Jean-Pierre UWIMANA – Jean-Jacques BERTRAND

Date : 5 mai 2022

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	6
1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation	6
1.3.2 Organisation	7
1.3.3 Formation	10
2 Compte-rendu clients-services	11
2.1 Enquête de satisfaction	11
2.1.1 Satisfaction globale	12
2.1.2 Satisfaction installation et ambiance du parking	13
2.1.3 Satisfaction équipements	13
2.1.4 Satisfaction encaissements, paiement, tarifs	14
2.1.5 Satisfaction sécurité	14
2.1.6 Satisfaction contact avec le personnel	15
2.1.7 Conclusion	16
2.2 Communication & actions commerciales 2021	17
2.2.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationales	17
2.2.2 Campagnes promotionnelles nationales	22
2.2.3 Les partenariats nationaux	23
2.2.4 Marketing et communication locale	25
2.3 Services Q-Park	27
2.4 Gestion des réclamations	28
3 Compte-rendu technique	29
3.1 Equipements	29
3.2 Travaux de renouvellement	30
3.3 Maintenance générale	30
3.4 Démarche QSE	31
4 Compte-rendu financier	33
4.1 Politique tarifaire & évolution	33
4.2 Fréquentation & recettes	34
4.2.1 Analyse globale.....	34
4.2.2 Analyse détaillée	36
4.2.3 Amodiations	41
4.3 Compte de résultats	42
5 Annexes	44

Préambule

En date du 7 septembre 1998, la ville de Valence a signé une délégation de service public avec la société Parcofrance lui confiant ainsi la conception et la construction d'un parc en ouvrage (Champ de Mars).

La société Valentinoise de Stationnement SA, filiale à 100 % de Parcofrance, s'est ensuite substituée à Parcofrance. La mise en œuvre des moyens d'exploitation tant humains que matériels a été confiée à la Société Parcofrance Services, filiale à 100 % de Parcofrance. Il est à noter que les sociétés Parcofrance et Parcofrance Services sont respectivement devenues Q-Park France et Q-Park Services au cours de l'année 2003. En 2011, ces deux sociétés ont été fusionnées et Q-Park Services est devenu Q-Park France par décision de l'assemblée générale.

Le présent rapport a pour but de rendre compte, conformément aux articles 46, 47, 48 et 49 du contrat de concession, du fonctionnement financier et technique du contrat.

Les parties se sont rapprochées au cours de l'exercice 2015 afin de mettre en œuvre de nouvelles dispositions contractuelles par l'intermédiaire de l'avenant 7.

Cet avenant vient intégrer la loi Hamon relative à la consommation rendant obligatoire la tarification à 15 minutes au 1^{er} juillet 2015 et précise les modalités d'indexation de la tarification pour les années à venir.

A fin 2021 et compte tenu de la crise sanitaire, le résultat net comptable de ce contrat est de 152.4 K€ HT. Par ailleurs, il convient aussi de noter que le résultat financier cumulé de la concessionnaire est en deçà de 901 K€ HT du BP initial.

1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat: 30

Caractéristiques du parc:

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte
Champ de Mars	E	840	3	Mixte

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Champ de Mars	24h/24	7j/7	Place Championnet

Le parc de la gare reste le point névralgique de notre exploitation et de l'accueil des clients.

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

1.2 Faits marquants de l'exercice

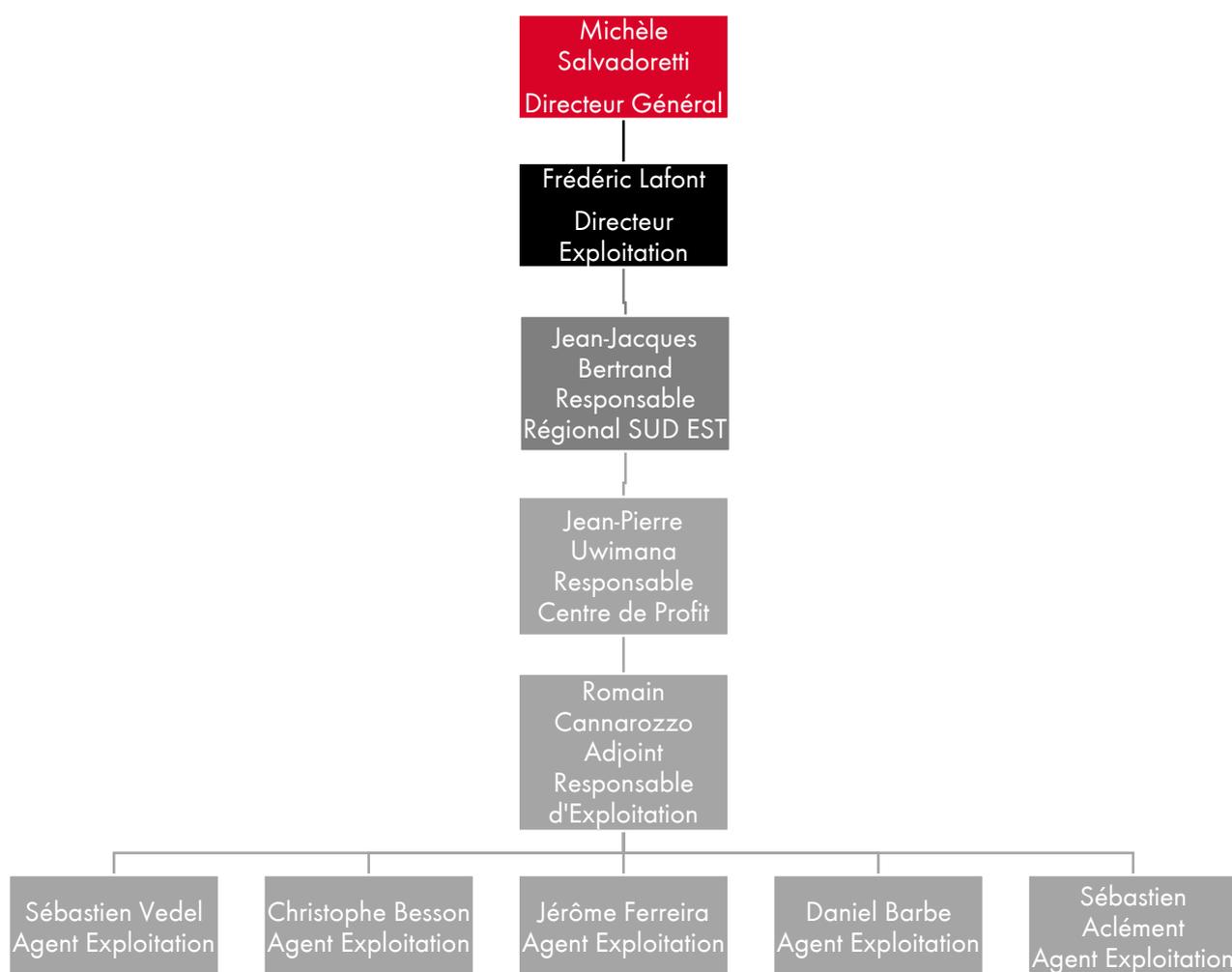
2021 et pour la seconde année consécutive restera une année particulièrement perturbée, notamment pour l'activité stationnement qui a été très impactée par cette crise sanitaire sans précédent. Nos parkings sont cependant restés ouverts pendant toute l'année, y compris durant les périodes de restrictions sanitaires afin de maintenir le service public qui contribue à l'activité des Centres-Villes aussi limitée soit elle à certaines périodes. Les équipes Q-Park sont donc restées mobilisées afin de garantir la sécurité de nos ouvrages et la qualité d'accueil pour notre clientèle tout au long de ces périodes.

- I En 2021, les principaux faits marquants ont été :
 - I Couvre-feu généralisé à l'ensemble du territoire entre le 1^{er} janvier 2021 et le 20 juin 2021.
 - I Adaptation de l'organisation d'exploitation en lien avec l'activité du parc.
 - I Annulation de plusieurs manifestations en centre-ville au cours du premier semestre.
 - I Travaux de reprise de structure sur les Atriums autour du Kiosque Peynet



1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

L'année 2021 a été marquée par un changement de l'équipe d'encadrement. Jean-Pierre Uwimana a pris ses fonctions de responsable de site suite au départ de Jean-François Das Neves et Romain Cannarozzo en tant qu'Adjoint au responsable en remplacement de Henri Rochas parti en retraite.

Afin de garantir à nos clients qualité et sécurité, les parcs sont en télégestion 24/24h depuis le centre de contact technique de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

Ses missions sont les suivantes :

- | Orienter et informer la clientèle de nos parcs
- | Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)
- | Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance
- | Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
- | Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, les parcs et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe formée pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement.

L'ensemble des collaborateurs suivent une formation habilitation électrique (H0.B0.).

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

Après avoir exercé l'emploi d'agent de service de sécurité incendie pendant 1607 heures durant les vingt-quatre derniers mois, ils se présentent à la formation permettant la délivrance du diplôme de chef d'équipe de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 2).

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

I Missions du Responsable de Centre de Profit :

- I Les relations courantes avec la Mairie et les commerçants
- I Les relations avec les intervenants extérieurs
- I L'accueil et les relations avec la clientèle
- I La gestion administrative des abonnés
- I L'analyse de la fréquentation horaire et abonnée
- I La collecte des fonds et les remises en banque
- I Le reporting mensuel auprès de la comptabilité
- I Veiller à l'entretien du contrôle d'accès
- I Veiller à l'entretien des parcs
- I L'émission des bons de commande en adéquation avec les budgets
- I La gestion des stocks
- I Les actions commerciales locales
- I Les plannings et le management du personnel

I Missions du Responsable d'Exploitation :

- I Assistance au responsable d'Exploitation
- I L'accueil et les relations avec la clientèle
- I La gestion administrative des abonnés
- I Les encaissements du parc
- I La collecte des fonds et les remises en banque
- I L'entretien et la maintenance du contrôle d'accès
- I Diagnostiquer les pannes et dysfonctionnements
- I Veiller à l'entretien des parcs
- I La gestion des stocks
- I Encadrer les essais et contrôles de sécurité
- I Veiller au respect des plannings et des procédures
- I Le management du personnel

I Missions de l'Agent d'Exploitation :

- I L'accueil et les relations avec la clientèle
- I La gestion administrative des abonnés
- I Les encaissements de la gestion du parc
- I Participer à la collecte des fonds et aux remises en banque
- I L'entretien du contrôle d'accès
- I L'entretien et la surveillance des parcs
- I La gestion des stocks



1.3.3 Formation

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

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs. Ainsi cela fait plus de 10 ans que nous agissons pour former l'ensemble de nos équipes à la sécurité incendie (Equipier de 1ère intervention) ; la sécurité des personnes (Sauveteur Secouriste du Travail) ; et la sécurité de nos collaborateurs notamment liés aux dangers électriques (BE Manoeuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intactes ces connaissances.

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



2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés, horaires et réservation répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

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

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juin 2021 - Février 2022
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	256

Votre avis peut vous faire gagner

4^{ème} LOT, 3^{ème} LOT, 2^{ème} LOT, 1^{er} LOT, 5^{ème} LOT, 6^{ème} LOT, 7^{ème} LOT, 8^{ème} LOT, 9^{ème} LOT, 10^{ème} LOT

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?

- 1 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.
- 2 Pour participer, scanner le QR Code ou rendez-vous sur q-park.fr/enquete-satisfaction.

Jeu concours organisé du 21/06 au 03/09/2021, ouvert aux abonnés Q-Park France selon les modalités de Règlement disponible sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/09/2021 par l'intermédiaire de Jokers. Société organisatrice: Q-Park France Services SAS, 1 rue Jacques-Henri Lantier, 92130 Louveciennes, immatriculée sous le numéro RCS Nanterre: 834 424 055. L'événement est sans contrepartie.

www.q-park.fr Quality in parking

Votre avis peut encore vous faire gagner

1^{er} LOT, 2^{ème} LOT, 3^{ème} LOT, 4^{ème} LOT, 5^{ème} LOT, 6^{ème} LOT, 7^{ème} LOT, 8^{ème} LOT, 9^{ème} LOT, 10^{ème} LOT

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?

- 1 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.
- 2 Pour participer, scanner le QR Code ou rendez-vous sur q-park.fr/enquete-satisfaction.

Jeu concours organisé du 04/09 au 31/12/2021, ouvert aux abonnés Q-Park France selon les modalités de Règlement disponible sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/01/2022 par l'intermédiaire de Jokers. Société organisatrice: Q-Park France Services SAS, 1 rue Jacques-Henri Lantier, 92130 Louveciennes, immatriculée sous le numéro RCS Nanterre: 834 424 055. L'événement est sans contrepartie.

www.q-park.fr Quality in parking

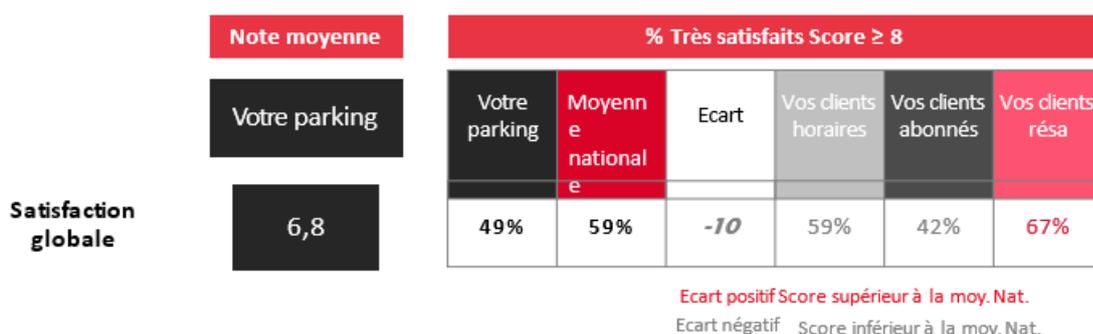
2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants et en légère baisse. En effet, nos clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 6.8/10 contre 7/10 en 2020.

- | 49% de l'ensemble des clients donnent une note de 8 ou plus contre 44 % en 2020
- | 59% des clients horaires donnent une note de 8 ou plus contre 47 % en 2020
- | 42 % des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus contre 39 % en 2020
- | 67 % des clients résa donnent une note de 8 ou plus contre 100 % en 2020

Ces résultats sont très représentatifs de notre moyenne nationale puisque nous observons d'une manière générale les mêmes évolutions par thèmes.

Malgré nos efforts concernant l'aspect sécuritaire de nos parcs avec la visibilité du personnel, le renforcement de la vidéo-surveillance cet item reste toujours en dessous de nos objectifs. Aussi, nous observons un retrait de la satisfaction avec notre service client puisque nous avons privilégié le traitement par mail afin de limiter les rendez-vous directement sur le parc afin de respecter les mesures sanitaires. Aussi nous observons une baisse importante de la satisfaction des clients résa car ils sont de plus en plus nombreux à utiliser ce service mais malgré tout les résultats sont bien au-dessus que les autres usagers.



■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10



2.1.2 Satisfaction installation et ambiance du parking

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenn e nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La qualité de l'éclairage	7,4	60%	71%	-11	69%	53%	72%
L'ambiance sonore	6,7	49%	63%	-14	50%	44%	64%
L'ambiance générale rassurante	6,7	49%	63%	-14	58%	41%	67%
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	6	40%	59%	-19	46%	31%	69%
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	6	42%	56%	-14	46%	34%	69%

2.1.3 Satisfaction équipements

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenn e nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	8	70%	72%	-2	47%	74%	
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / de votre plaque d'immatriculation	7,8	53%	76%	-23	53%		
Le lecteur de votre badge d'accès	7,2	59%	66%	-7		59%	
Le fonctionnement de la borne à l'entrée-sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	7,1	58%	63%	-5	67%	56%	53%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	6,9	57%	59%	-2	63%	54%	64%
Le fonctionnement des bornes d'appel	6,7	52%	60%	-8	62%	45%	65%

2.1.4 Satisfaction encaissements, paiement, tarifs

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenn e nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
Les moyens de paiement possibles	8,7	84%	83%	1	84%		
La rapidité de paiement en borne de sortie et encaisse	7,9	70%	72%	-2	77%		61%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	5,9	37%	47%	-10	48%	29%	59%

2.1.5 Satisfaction sécurité

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenn e nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
Des espaces bien éclairés	7,2	54%	67%	-13	62%	48%	69%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	6,7	50%	62%	-12	59%	42%	71%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	6,6	47%	59%	-12	60%	36%	73%

2.1.6 Satisfaction contact avec le personnel

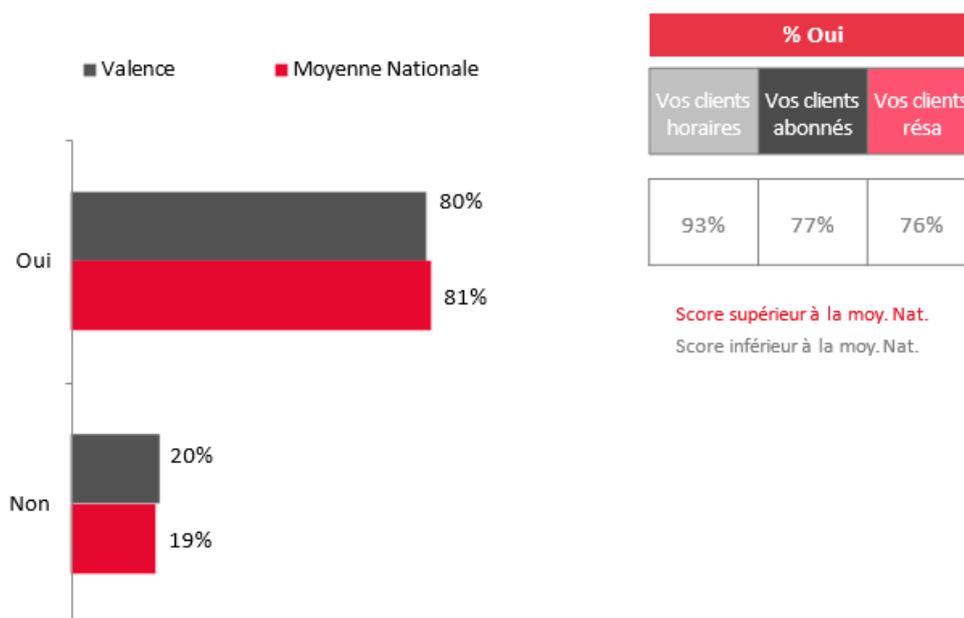
	Contact via les bornes d'appel		% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Note moyenne	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La résolution de votre demande	7,1		62%	67%	-5	54%	62%	73%
La facilité de compréhension de la réponse	7		56%	67%	-11	56%	55%	67%
La rapidité de la prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	6,9		54%	62%	-8	58%	50%	80%
La qualité d'écoute	6,9		56%	66%	-10	46%	56%	73%
La qualité de la réponse	6,9		59%	66%	-7	50%	59%	73%

	Contact via le téléphone au service clients		% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Note moyenne	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La qualité d'écoute du service clients	6,7		65%	61%	4		62%	100%
La rapidité d'intervention du service clients	6,5		64%	56%	8		60%	100%
La qualité de la réponse	6,5		65%	57%	8		62%	100%
La résolution de votre demande	6,2		62%	56%	6		57%	100%

2.1.7 Conclusion

Le niveau satisfaction global des parcs est très satisfaisant, l'accueil réservé à nos clients est apprécié. Ils se sentent en sécurité dans nos ouvrages et sont globalement satisfaits.

A la question : « conseillerez-vous ce parking à vos proches ? » 80% des personnes interrogées répondent oui, et recommandent leur parc de stationnement.



2.2 Communication & actions commerciales 2021

2.2.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Une seconde année sans précédent

Les années 2020 et 2021 ont été pour nous tous, entreprises, institutions, collectivités, des années particulièrement mouvementées. Nous avons dû revoir notre manière de communiquer et trouver des alternatives pour que nos clients puissent bénéficier d'offres adaptées à la situation inédite que nous vivons tous. Q-Park a opté pour des communications digitalisées.

I L'accueil de la clientèle en toute sécurité

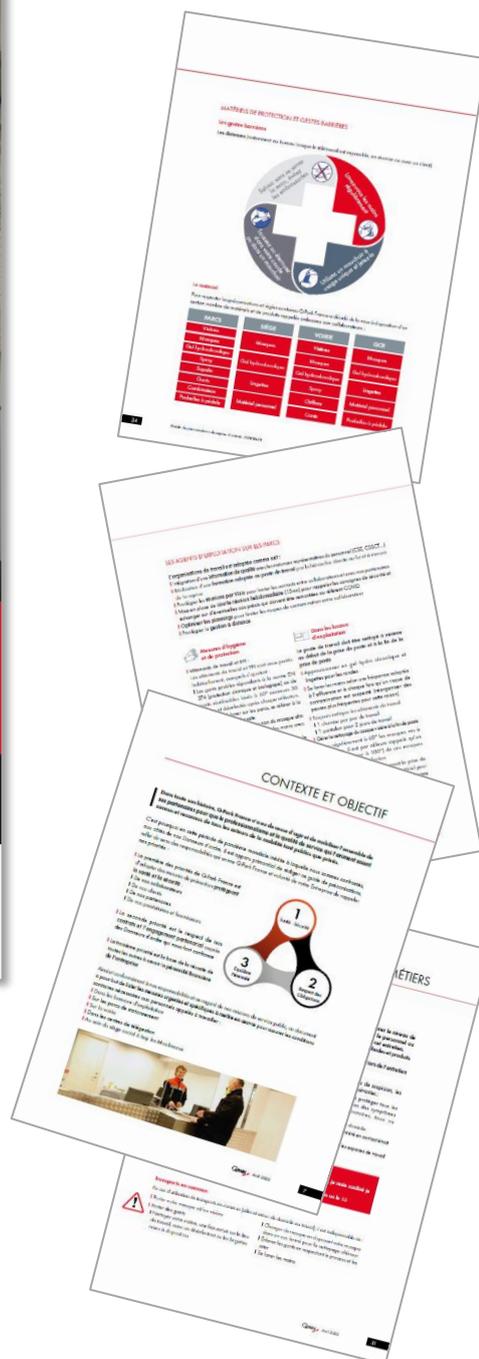
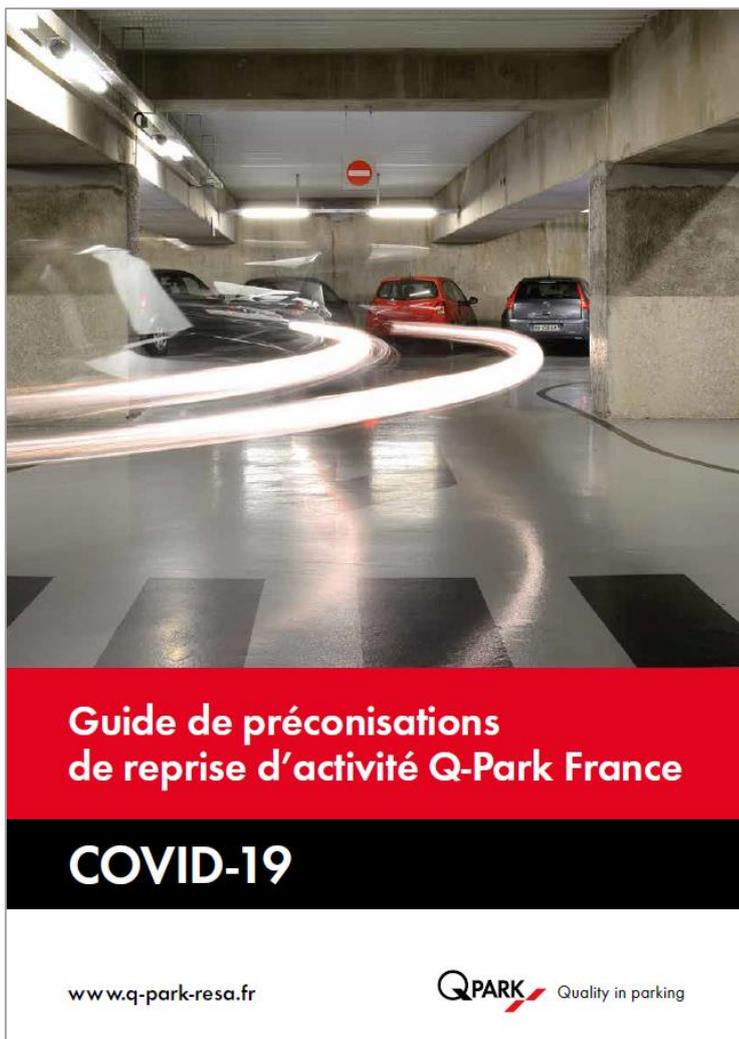
Une campagne de 5 affiches aux formats sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

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

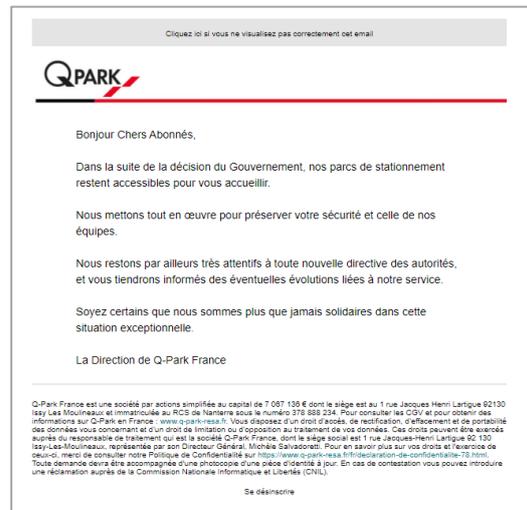


I La protection des collaborateurs Q-Park et la reprise d'activité

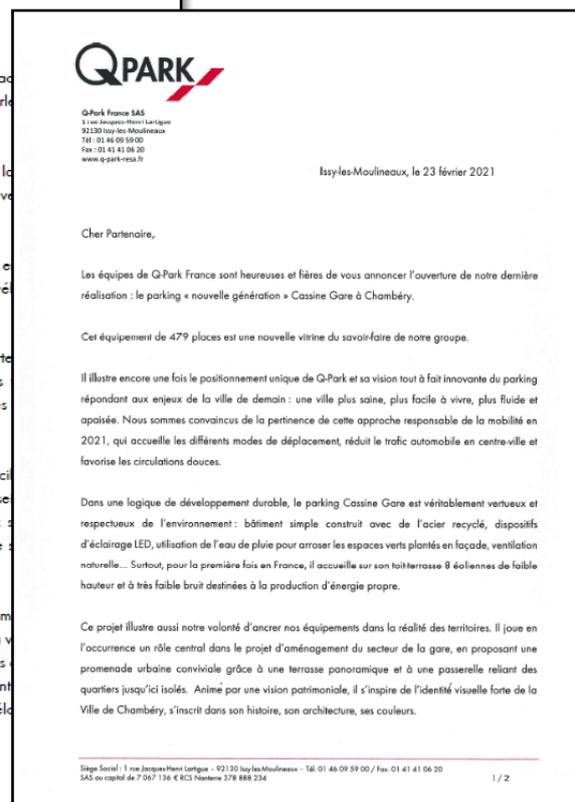
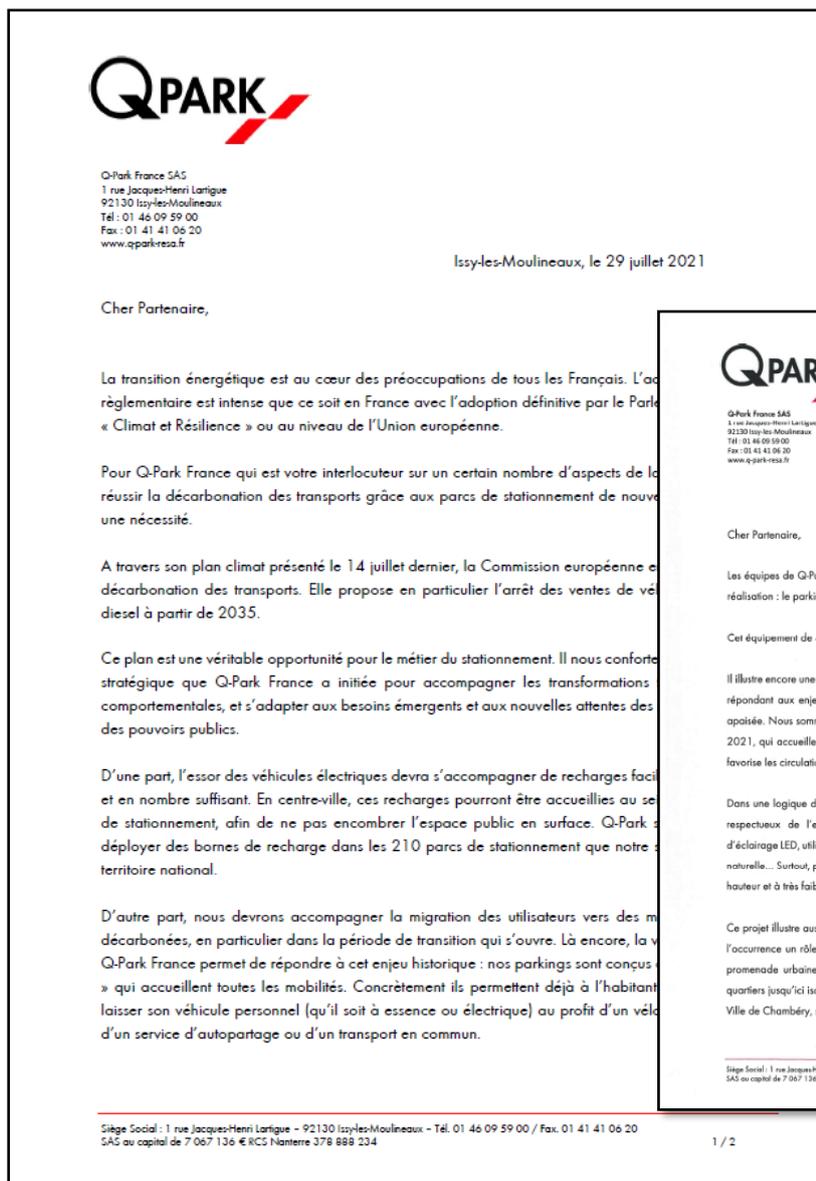
Le guide de préconisations de reprise d'activité de 44 pages a été réalisé durant le 1^{er} confinement et a été distribué à tous les collaborateurs Q-Park pour rappeler les règles sanitaires à respecter.



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



- I Communiquer avec nos partenaires sur les actualités, événements et nouveautés de Q-Park.
- I Plusieurs courriers personnalisés ont été envoyés tout au long de l'année 2021. Ces derniers ont complété les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.



I Participation au Salon des Maires 2021

Q-Park était présent au Salon des Maires du 16 au 18 novembre dernier au Parc des Exposition de la Porte de Versailles. Ce salon rassemble l'ensemble des sociétés de service aux collectivités et c'est donc tout naturellement que le stationnement y a été intégré. Le constat est sans appel, la préoccupation de toutes les entreprises est d'offrir des solutions plus durables et plus respectueuses de l'environnement.

I Un partenariat d'envergure entre Q-Park & IZIVIA

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

Le planning prévisionnel prévoit l'équipement de 1000 bornes dès 2022, puis une accélération du déploiement avec 1500 bornes en 2023 et 2024. La première phase du projet vise prioritairement à répondre aux besoins de la clientèle évalués sur la base de la demande. La seconde phase quant à elle permettra d'atteindre rapidement les objectifs fixés par la Loi d'Orientation des Mobilités (« LOM »). Grâce à ce partenariat ambitieux, Q-Park se positionne comme un acteur essentiel dans le service de la charge des véhicules électriques. En 2021 et pour les années à venir, nous confirmons ainsi nos engagements d'acteur de la mobilité décarbonée, au service de la ville de demain.



2.2.2 Campagnes promotionnelles nationales

I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectué des réservations en ligne
 - o Campagne emailing envoyée en octobre à **102 882** clients dans toute la France



I Jeu-Concours

- I De juin 2021 à début 2022, Q-Park a sondé ses clients & abonnés dans le cadre d'une enquête qualitative. Le but, répondre à notre enquête tout en tentant de gagner de beaux lots : Trotinettes électriques ; vélo etc.



2.2.3 Les partenariats nationaux

I Waze



Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.

I Europcar



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

Le partenariat a pour objectif concret de :

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

I Joko



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

I VIA Michelin



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

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

2.2.4 Marketing et communication locale

I Campagne de mise en avant du paiement CB en sortie afin d'éviter les contacts, améliorer la fluidité, et éviter l'attente aux caisses.

I Panneaux de barrières



I Affiches A1 et A4



I Encart diffusé par Valence Romans Tourisme

Q-PARK STATIONNER FACILE À VALENCE

Découvrez la qualité du stationnement selon Q-Park :

- I 10 parkings à votre service accessibles tous les jours et 24/24
- I Des formules d'abonnements adaptées à vos besoins
- I Des forfaits Week-end et Vacances adaptés
- I Organiser votre séjour à Valence sur notre site **Q-Park.fr**

Informations non contractuelles - Crédit photo Q-Park.

Renseignements au bureau d'accueil du parking de la Gare, rue Denis Papin, 26000 Valence - **Q-park.fr**

I Mis à jour du plan découverte Valence « positionnement des parkings Q-Park »

I Echanges de visibilité Web :

- o Lien Q-Park Valence sur le site internet de l'OT
- o Lien de l'office de Tourisme sur le site internet Q-Park
- o Communication sur les événements de l'Office de tourisme sur Q-Park.fr
- o Mise à dispositions de tickets de sortie au parc Champ de Mars.

I Partenariat avec les Hôtels Restaurants les Négociants :

I Vente de tickets de sortie pour la clientèle de l'hôtel

I Echanges de visibilité - Web

I Démarche pro-active auprès des commerçants, hôteliers, restaurateurs voisins des parkings

I Convention avec l'association des commerçants

I Engagement d'achat de 5000 tickets minimum par an offerts à la clientèle

I Communication sur l'opération d'offre de stationnement dans les boutiques

Ce collage illustre les actions de communication et de partenariat. À gauche, une capture d'écran du site de Valence Romans Tourisme avec des annotations jaunes soulignant des liens et informations. Au centre, une capture d'écran du site 'Les Négociants Q-Park' montrant des offres de stationnement. À droite, deux photos : une chambre d'hôtel avec une table d'appoint et une photo d'un parc avec une sculpture en forme de cœur rouge.

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Plus de 30 commerçants Centre-Ville		1 h de stationnement
Fnac	17 Avenue Victor Hugo 26000 Valence	1 h de stationnement
Hôtel des Négociants	Avenue Pierre Sépard 26000 Valence	Forfait nuit
Ville de Valence	1 Place de la Liberté 26000 Valence	12h de stationnement

2.3 Services Q-Park



2.4 Gestion des réclamations

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

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

- | Par téléphone : 09 86 86 86 90 du lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par courriel : service.clients@q-park.fr
- | Via le site www.q-park.fr

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



3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

Matériel de péage SKIDATA :

Parc Champ de Mars

- | 2 caisses automatiques avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 2 caisses automatiques CB et Total GR
- | 1 caisse manuelle
- | 6 bornes d'entrée
- | 4 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- | 3 lecteurs piétons

Organes de sécurités

- | Centrale Incendie Chubb
- | Centrale CO/NO Oldham
- | Ventilation et Désenfumage
- | Groupe électrogène
- | Sonorisation de secours
- | Portes coupe-feu
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure



3.2 Travaux de renouvellement

Les travaux de renouvellement représentent un investissement de 192 375 € HT en 2021.

Société	Désignation	Description	Code parking	Nom Parking	Invest. période
VAL Valentinoise de Stat	Travaux de réparation Atrium	ARCADIS Tvx structure Atrium bdc L21.2223	26001	Valence - Champ de Mars	19 895
VAL Valentinoise de Stat	Travaux de réparation Atrium	BU VERITAS Rapport concept bdc L21.1729	26001	Valence - Champ de Mars	1 790
VAL Valentinoise de Stat	Travaux de réparation Atrium	AT BALZAC Droits voirie rpl't Atrium bdc L21.2949	26001	Valence - Champ de Mars	2 159
VAL Valentinoise de Stat	Travaux de réparation Atrium	AT BALZAC Rpl't dalles de verre bdc L21.2680	26001	Valence - Champ de Mars	85 800
VAL Valentinoise de Stat	Travaux de réparation Atrium	AT BALZAC Travaux Atrium bdc L21.2681	26001	Valence - Champ de Mars	82 200
VAL Valentinoise de Stat	Ascenseur	OTIS Remise en état suite inondation bdc L20.1883	26001	Valence - Champ de Mars	3 169
VAL Valentinoise de Stat	Portail	Remplacement portail entrée et sortie (4)	26001	Valence - Champ de Mars	- 6 620
VAL Valentinoise de Stat	Travaux de réparation Atrium	QPFS Coûts capitalisés 2021	26001	Valence - Champ de Mars	3 982
					192 375

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas Système
Contrôle d'accès	Skidata
Extincteurs	ROT
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/NO< Contrôle de gaz	Drager
Système de Sécurité Incendie	APROLAB

3.4 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

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

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

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

L'AFNOR a certifié Q-Park dès 2019 et a pu, en 2020 confirmer cette certification lors d'audits sur sites, en marge du second confinement lié à la pandémie de COVID-19.



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

I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

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



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



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



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

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



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

I Tarifs au 1^{er} Aout 2021 (gamme tarifaire complète en annexe)

I Champ de Mars- (Tarification horaires groupe 1)

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	0,50 €
30 minutes	1,10 €
45 minutes	1,60 €
1 heure	2,10 €
2 heures	4,30 €
3 heures	6,40 €
24 heures	17,20 €
Forfait nuit 19h à 8h	2,20 €

Tarifs abonnés Champ de Mars	Prix
7x24 Mensuel	85,90 €
7x24 Résidents	77,10 €
Nuit et Dimanche	50,70 €
Nuit & WE Mensuel	63,90 €

I Moyens de paiement



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires en € HT

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2020	2021	Evolution
Recettes horaires & assimilées	536,2	655,1	22%
Recettes abonnés	400,3	387,3	-3%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	11,8	11,5	-3%
Total Chiffre d'affaires	948,3	1 053,8	11%

Par rapport à l'exercice 2020 nous constatons en 2021 une variation importante de chiffre d'affaires global de l'ordre de 11 %. Cette évolution s'explique par la crise sanitaire de la Covid-19 qui a eu des répercussions importantes à des périodes différentes sur ces 2 derniers exercices.

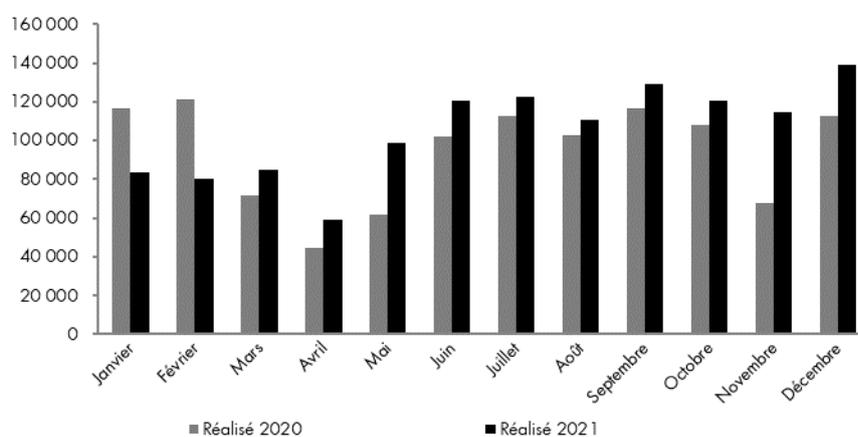
L'analyse de l'activité est donc perturbée et il convient cependant de noter que le chiffre d'affaires 2021 reste en dessous du niveau de 2019 qui s'élevait à hauteur de 1 183 K€ HT soit - 11 %.

Dans le détail les recettes « horaires » affichent en 2021 une hausse de 22 % par rapport à l'exercice précédent et les recettes « abonnés » sont relativement stables.



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

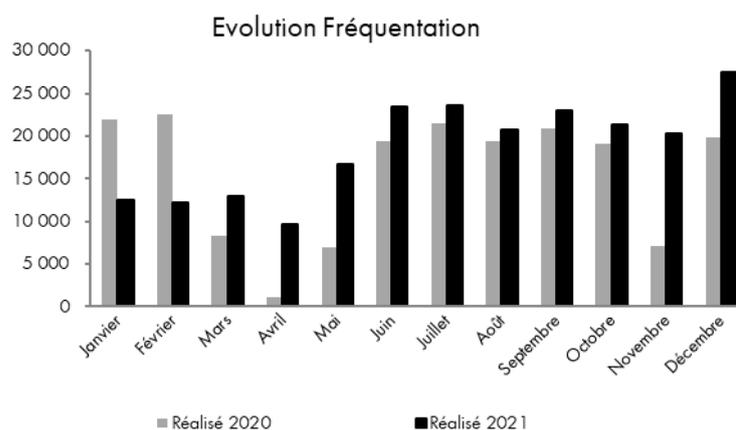
Chiffre d'affaires TOTAL TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	116 542	83 638	-32 904
Février	121 122	80 144	-40 978
Mars	71 740	84 617	12 877
Avril	44 286	59 082	14 797
Mai	61 626	98 929	37 303
Juin	101 806	120 617	18 811
Juillet	112 853	122 658	9 806
Août	102 945	110 872	7 927
Septembre	116 591	129 062	12 472
Octobre	108 185	120 897	12 712
Novembre	67 399	114 707	47 307
Décembre	112 865	139 358	26 493
Total	1 137 959	1 264 581	126 622



4.2.2 Analyse détaillée.

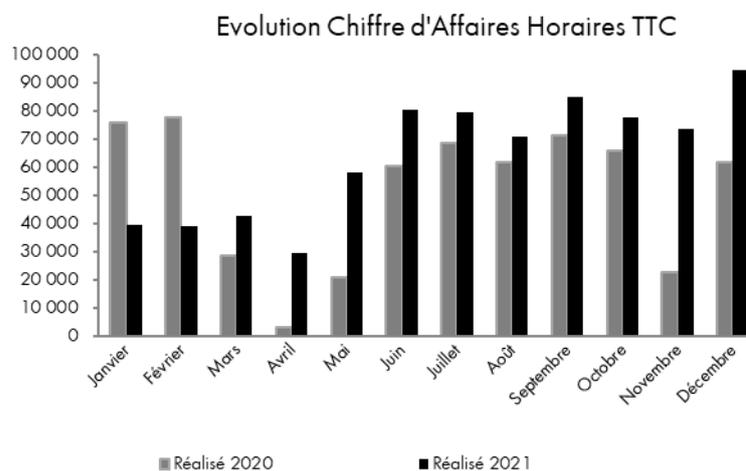
I Les Fréquentations :

Fréquentation	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	21 942	12 417	-9 525
Février	22 594	12 126	-10 468
Mars	8 322	12 910	4 588
Avril	1 037	9 679	8 642
Mai	6 930	16 642	9 712
Juin	19 413	23 428	4 015
Juillet	21 452	23 539	2 087
Août	19 414	20 754	1 340
Septembre	20 870	22 912	2 042
Octobre	19 122	21 297	2 175
Novembre	7 089	20 236	13 147
Décembre	19 906	27 513	7 607
Total	188 091	223 453	35 362



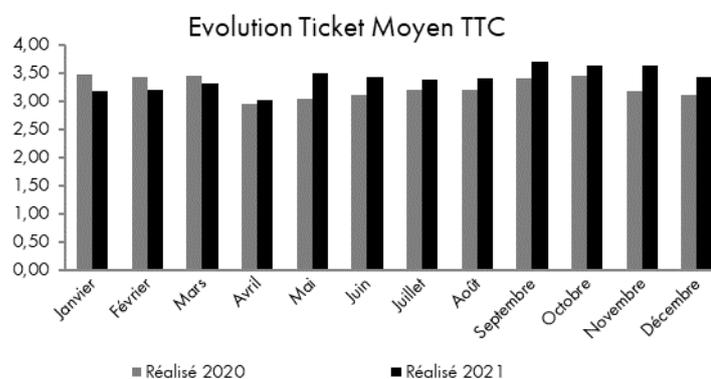
I Le Chiffre d'Affaires Horaires

Chiffres d'affaires horaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	76 082	39 532	-36 551
Février	77 700	38 833	-38 867
Mars	28 720	42 805	14 086
Avril	3 062	29 325	26 263
Mai	21 017	58 137	37 120
Juin	60 399	80 235	19 836
Juillet	68 689	79 500	10 811
Août	61 951	70 816	8 865
Septembre	71 281	84 901	13 620
Octobre	65 846	77 550	11 703
Novembre	22 513	73 374	50 861
Décembre	61 806	94 553	32 747
Total	619 066	769 561	150 495



I Le ticket moyen:

Ticket Moyen TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	3,47	3,18	-0,28
Février	3,44	3,20	-0,24
Mars	3,45	3,32	-0,14
Avril	2,95	3,03	0,08
Mai	3,03	3,49	0,46
Juin	3,11	3,42	0,31
Juillet	3,20	3,38	0,18
Août	3,19	3,41	0,22
Septembre	3,42	3,71	0,29
Octobre	3,44	3,64	0,20
Novembre	3,18	3,63	0,45
Décembre	3,10	3,44	0,33
Total	3,29	3,44	0,15



I Analyse du Chiffre d'Affaires Horaires:

Analyse CA Horaires € TTC	2020	2021	Evolution
Fréquentation	188 091	223 453	19%
Ticket moyen TTC en €	3,29	3,44	5%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	619 066	769 561	24%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	24 401	16 544	-32%
Total CA horaires et assimilés	643 467	786 104	22%

L'analyse détaillée qui précède permet de constater qu'en 2021, la fréquentation horaire est en hausse de 19 %. On note également que sur cet exercice le ticket moyen augmente de 5 %.

Comme exposé ci-avant l'analyse est perturbée par la crise sanitaire. Les résultats sont en dessous de l'exercice 2019 qui reste l'année de référence.

I Abonnement du parc Champ de Mars

Nombre d'abonnements par catégorie	2020	2021	Evolution
7x24	310	308	0%
7x24 Place réservée	8	12	50%
7x24 Résident	184	161	-12%
Nuit	2	3	50%

Nombre	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	494	498	4
Février	501	492	-9
Mars	507	487	-19
Avril	495	479	-16
Mai	493	480	-12
Juin	498	486	-12
Juillet	497	479	-19
Août	491	483	-8
Septembre	505	486	-19
Octobre	510	485	-25
Novembre	506	482	-24
Décembre	504	485	-19
Total	6 001	5 822	-179

Le nombre d'abonnés au 31 décembre 2021 est en légère baisse soit 485 clients à fin décembre.

4.2.3 Amodiations

Les amodiataires sont au nombre de 17 sur ce parc



4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2021	2020	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	655,1	536,2	118,9	22,2%
Recettes abonnés	387,3	400,3	-13,0	-3,2%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	2,9	2,7	0,2	7,0%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	8,6	9,1	-0,5	-5,9%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 053,8	948,3	105,5	11,1%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-104,4	-87,9	-16,5	18,8%
Personnel intérimaire	-2,3	-5,5	3,2	-57,9%
Personnel de sécurité	-2,2	-2,3	0,1	-2,6%
Autres coûts de personnel		3,5	-3,5	-100,0%
Supports opérationnels	-14,2	-15,1	0,9	-5,9%
Coût main d'œuvre directe	-123,1	-107,3	-15,9	14,8%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-14,4	-17,3	2,9	-16,9%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-8,7	-26,5	17,8	-67,2%
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-0,5	-0,7	0,2	-26,5%
Impôts et Taxes	-23,6	-44,5	20,9	-47,0%
Eau & énergie	-29,5	-31,1	1,6	-5,2%
Fournitures de parking/voirie	-2,3	-9,9	7,6	-76,4%
Entretien de l'ouvrage	-11,1	-28,2	17,2	-60,8%
Maintenance des équipements de parking	-44,4	-44,1	-0,3	0,7%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-6,4	-7,2	0,8	-11,3%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-28,5	-29,5	1,0	-3,5%
Assurance parking	-8,2	-5,4	-2,8	52,5%
Coût de la gestion de l'argent	-5,9	-6,7	0,9	-13,1%
Coût du marketing opérationnel	-1,6	-1,5	-0,0	2,3%
Coût des véhicules d'exploitation	-5,5	-5,2	-0,3	5,9%
Frais de voyages & mission/réception	-1,0	-0,9	-0,1	13,3%
Charges administratives d'exploitation	-4,1	-4,4	0,3	-7,2%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-42,5	-36,8	-5,7	15,4%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	0,4	-5,1	5,4	-107,0%
Total charges directes de production	-337,2	-367,9	30,6	-8,3%

(En Milliers Euros)	2021	2020	Variation en valeur	Variation en %
Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-3,0	-3,0		
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances	-3,0	-3,0		
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-3,3	-5,9	2,6	-43,5%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-63,8	-69,2	5,4	-7,8%
Total charges indirectes	-70,1	-75,1	4,9	-6,6%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-407,4	-446,0	38,6	-8,7%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	646,5	502,3	144,1	28,7%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-431	-436,0	4,8	-1,1%
Amortissement subv équipements	10,5	10,5		
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-420,7	-425,5	4,8	-1,1%
RESULTAT D'EXPLOITATION	225,8	76,8	149,0	194,0%
Produits financiers	0,3	0,3	-0,0	-12,1%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-18,3	-19,9	1,7	-8,3%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	-18,0	-19,6	1,6	-8,2%
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels		-0,1	0,1	-100,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL		-0,1	0,1	-100,0%
Impôts sur les sociétés	-55,4	-16,2	-39,2	NS
RESULTAT NET COMPTABLE	152,4	40,9	111,4	NS

5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du Parc Champ de Mars

Annexe B : Gamme tarifaire du Parc Champ de Mars

Annexe C1 : Description du Service Clients

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

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

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

Annexe I : Q-Park en Bref

Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

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

Annexe A : Fiche descriptive du Parc Champ de Mars

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Champ de Mars
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Place Championnet 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Avenue Gambetta, Comète, Faure et Championnet
Sortie(s) adresse(s)	Avenue Gambetta et Comète
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Gambetta, Briand et Loubet 26000 Valence
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, centre commercial, médecins, banques, Gare, jardin public
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	840
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	17
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Place(s) réservée(s)	40
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	5
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	oui

Annexe B : Gamme tarifaire du Parc Champ de Mars

I Horaires

I Gamme tarifs Groupe 1

I Parc Champ de Mars

I Parc Hugo Balzac

I Parc Chevandier

Annexe C1 : Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé : 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 Porte les Valence

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

Annexe E : Détail des amortissements économiques 2021

Le montant des investissements sur cet exercice est de 192 375 € HT

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements												
Etiquettes de lignes	Type de Bien	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
<input checked="" type="checkbox"/>	QPPS Q-Park France Biens de retour	14 815	0	0	0	14 815	- 14 815	0	0	- 14 815	0	0
	Total QPPS Q-Park France Services	14 815	0	0	0	14 815	- 14 815	0	0	- 14 815	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	VAL Valentinoise de Biens de retour	10 284 494	192 375	0	0	10 476 870	-7 228 629	- 431 188	0	-7 659 817	3 055 865	2 817 053
	Total VAL Valentinoise de Stat	10 284 494	192 375	0	0	10 476 870	-7 228 629	- 431 188	0	-7 659 817	3 055 865	2 817 053
	Total général	10 299 310	192 375	0	0	10 491 685	-7 243 444	- 431 188	0	-7 674 632	3 055 865	2 817 053

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

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance		VALENCE 1	
Clés de répartition			
Total des dépenses Supports Services Généraux		A	6 110 936
Total des dépenses Supports Services Opérationnels		B	1 362 038
Total des dépenses Supports informatiques		C	4 071 453
			11 544 427
Chiffres d'Affaires HT Groupe		D	100 984 272
Chiffres d'Affaires HT du contrat		E	1 053 818
Affectation des honoraires :			
- Supports Services Généraux		A x (E / D)	63 770
- Supports Services Opérationnels		B x (E / D)	14 214
- Dépenses et Supports informatiques		C x (E / D)	42 488

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

I Le Groupe Q-Park

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

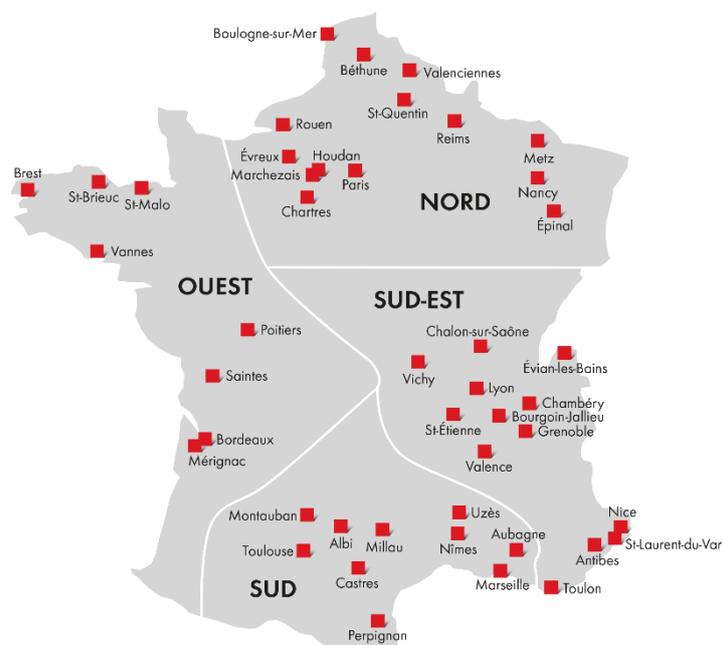
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropoles européennes : Londres, Berlin, Amsterdam,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



I Q-Park France

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

- I Présence dans 70 villes
- I 240 parkings
- I 125 000 places de stationnement
- I 132 M€ de CA en 2019 (175 M€ 2022)
- I Près de 60 000 abonnés
- I 380 collaborateurs (au siège et en régions)



Annexe I : Q-Park en Bref

Janvier 2021 | Chambéry

Les grands chantiers de l'année à Chambéry

Il y a les grands chantiers qui vont se terminer cette année, ceux qui sont partis pour durer et ceux qui n'ont pas encore démarré. Petit tour d'horizon du calendrier de 2021, et des réalisations prévues à Chambéry, tout au long de cette nouvelle année.

Les travaux d'aménagement de voiries de "centre-nord", démarrés en 2019, vont continuer jusqu'en 2023. Ce sont, au total, 15 millions d'euros qui sont investis pour améliorer la circulation à l'entrée "centre-nord" de Chambéry, qui est saturée chaque matin, avec des files de voitures qui remontent sur la voie rapide urbaine, et chaque soir, avec des bouchons dans le secteur du nouvel écoquartier Vetrotex.

Ce printemps, les travaux vont entrer dans une nouvelle phase spectaculaire, avec la construction d'un nouveau pont au-dessus de la Leysse, entre l'écoquartier Vetrotex et l'avenue de la Boisse, qui devrait être livré à l'automne. Ce pont, dont le coût avoisine les 3,4 millions d'euros, a pour objectif de dégager les flux automobiles. Quand il sera livré, la circulation dans ce secteur fonctionnera en sens unique, avec une boucle et un sens unique entrant de la VRU (voie rapide urbaine) vers la zone de Leclerc, et un sens sortant vers l'avenue de La Boisse, via le nouveau pont.

Elle a fermé ses portes pour être rénovée quand la piscine aqualudique du stade a ouvert. La piscine de Buisson rond, qui date de 1970, est encore en plein chantier, et devrait rouvrir, a priori, à la rentrée de septembre 2021. Grand Chambéry a investi trois millions d'euros pour changer les baies vitrées, réorganiser le hall, refaire le plafond. Le système de traitement de l'air est, lui aussi, changé, mais les bassins ne seront pas modifiés.

L'école Vert bois, au nord des Combes, à Chambéry-le-Haut, va être démolie et reconstruite au même endroit. Le bâtiment, en mauvais état, présente des problèmes d'isolation et d'amiante. Un groupe scolaire de 3 500 m² va être reconstruit d'ici 2023, mais en attendant, ce sont une vingtaine de structures modulaires qui vont être installées dans la cour de l'école pour accueillir les élèves. Un chantier de 15,8 millions d'euros.

Cette année, les familles chambériennes devraient voir aussi du changement dans les cours d'école, puisque la Ville va démarrer la végétalisation et « la désimperméabilisation des sols ».

Il devait être terminé à l'automne 2020, ce sera finalement pour le printemps 2021. La construction, par Q-Park, d'un parking en étages de 500 places a été lancée en septembre 2019. Ce parking est relié à la passerelle qui surplombe les voies de chemin de fer. Il va permettre aux automobilistes d'accéder plus facilement au quartier de la gare sans stationner du côté du centre-ville. Par ailleurs, le parking est également relié, au dernier étage, de l'autre côté, au faubourg Reclus, par une passerelle. Il doit permettre aux piétons, également, de rejoindre plus facilement le quartier de la gare depuis le faubourg, sur les hauteurs de Chambéry.

Le permis de construire a été délivré cet été. Les travaux de réhabilitation du bâtiment Jacques Dorstter -8 000 m² sur cinq niveaux, pour 24 millions d'euros- devraient commencer mi-2021.

La première phase (2021-2023) concerne le rez-de-chaussée et le premier étage. Ils accueilleront le laboratoire d'analyses, l'espace de santé publique (vaccination, suivi des maladies infectieuses...), la permanence d'accès aux soins de santé (pour les personnes sans droit et/ou fragilisées) ainsi que des services administratifs.

Février 2021 | + 283% du paiement sans contact

La Gazette.be Journaliste : M.P

lanouvellegazette.sudinfo.be
Pays : Belgique
Dynamisme : 174

Page 1/2
[Visualiser l'article](#)

Plus 283% par rapport à 2019: 2020, c'est l'année du paiement sans contact



Les paiements mobiles et sans contact ont explosé en 2020, selon les résultats annuels de Bancontact Payconiq Company. En ligne, nous réglons déjà 68 % de nos transactions avec notre smartphone. Et 42 % de tous les paiements effectués avec la carte Bancontact se font désormais sans contact.

1,65 milliard : c'est le nombre total de paiements effectués l'an passé avec la carte Bancontact et l'appli Payconiq by Bancontact. Soit une hausse de 10 % en un an. C'est surtout la part des paiements mobiles et sans contact qui a fortement progressé au cours de l'année 2020. Au total, les Belges ont utilisé leur smartphone 125 millions de fois pour payer de façon mobile avec l'appli. Ce qui représente une hausse de 88 % par rapport à 2019. Un système qui séduit les jeunes de moins de 35 ans (83 %) mais aussi des personnes de plus de 55 ans (55 %).

Quant aux paiements en ligne, une tendance claire se dessine. Pour nos achats en ligne, en décembre, dans 68 % des cas, nous avons privilégié le paiement au moyen du smartphone plutôt que la carte et le lecteur de carte. En décembre 2019, la part du mobile n'était encore que de 58 %. À croire que le lecteur de carte s'apparentera bientôt à une relique du passé.

L'utilisation des applis explose
On a aussi constaté, selon le rapport, une hausse des paiements sans contact avec la carte. En 2020, on en a enregistré 442 millions, soit une augmentation de pas moins de 283 % par rapport à 2019. La crise du coronavirus n'est bien entendu pas étrangère à cette augmentation : les paiements en liquide sont délaissés. Bancontact Payconiq Compagny a d'ailleurs remarqué que le nombre de retraits a baissé de 34 % par rapport à 2019.

La Gazette.be Heure : 22:04:42
Journaliste : M.P

lanouvellegazette.sudinfo.be
Pays : Belgique
Dynamisme : 174

Page 2/2
[Visualiser l'article](#)

L'appli Payconiq by Bancontact fête son 2e anniversaire et on peut dire que c'est un vrai succès. Les Belges aiment ce système puisqu'ils étaient 4,9 millions d'utilisateurs en 2020. Pourquoi cela plaît-il ? On peut rembourser un ami très facilement, acheter des tickets de trains ou de bus, participer à l'achat d'un cadeau de groupe, etc.

Malgré ce beau bilan, Bancontact Payconiq Company ne compte pas se reposer sur ses lauriers. Cette année, vous pourrez enregistrer votre carte Bancontact dans l'appli d'un commerçant.

Après vous être identifié une première fois via votre lecteur de carte ou votre appli de paiement, vous pourrez effectuer automatiquement les paiements suivants sans devoir recourir à votre lecteur de carte ou votre appli de paiement.

Le système est déjà fonctionnel pour Uber Eats et pour Q-park.

Février 2021 | Chambéry Ouverture Gare – Extrait (7 pages)

france bleu Journaliste : Valentine Letesse

www.francebleu.fr
Pays : France
Dynamisme : 307

Page 1/7
[Visualiser l'article](#)

PHOTOS - Découvrez le nouveau parking "vertueux" de la gare de Chambéry

En images, découvrez le nouveau parking de la gare de Chambéry en Savoie. Un ouvrage à 10 millions d'euros de l'entreprise **Q-Park** France de 480 places, faisant également la liaison entre plusieurs quartiers de la ville grâce à des passerelles.



Le nouveau parking "Cassine Gare" de Chambéry. - **Q-Park** France

C'est un ouvrage à 10 millions d'euros et son ouverture met un terme à la rénovation du quartier de la gare de Chambéry. Le parking Cassine gare, construit par l'entreprise **Q-Park** est désormais accessible aux habitants et aux voyageurs. Un bâtiment vertueux sur plusieurs aspects qui fait également la liaison entre plusieurs quartiers de Chambéry grâce à l'installation d'une passerelle et d'une promenade sur le toit-terrasse de l'ouvrage.

"Plus qu'un parking, c'est une vraie solution urbaine de mobilité" - Michèle Salvadoretti, la Directrice Générale **Q-Park** France

Le bâtiment fait également le lien piéton, entre plusieurs quartiers de Chambéry. " Les habitants du Faubourg Reclus, et même ceux du boulevard de Lemenc qui sont dans les quartiers hauts de la ville peuvent transiter via la passerelle métallique qui relie ces faubourgs à notre promenade urbaine sur le toit-terrasse du parc de

ledauphine.com

www.ledauphine.com
Pays : France
Dynamisme : 448

Page 2/2
[Visualiser l'article](#)

Les abords seront aménagés, une centaine de places de parking en surface seront rajoutées et le grand changement, c'est qu'on pourra marcher sur le toit du bâtiment, en partie végétalisé. Une manière de pallier la grande pente, difficile à emprunter pour les personnes à mobilité réduite. Plusieurs ascenseurs permettront de rejoindre le rond-point Biset.

La seconde phase (2023-2025) consiste à rénover les sous-sols qui communiquent avec ceux de la maternité. L'unité de stérilisation déménagera de l'Éveillon à Dorstter, ce qui permettra d'étendre le bloc opératoire de la maternité.

Les travaux du parking Ravet ont démarré en février 2018 et devaient durer... un an! Trois ans plus tard, le chantier est toujours à l'arrêt. Mais selon la Ville, les travaux devraient reprendre au mois de janvier, pour une livraison prévue à l'automne 2021. Une fois qu'il sera en service, avec ses 480 places, la Ville entend améliorer la circulation sur l'avenue des Ducs, avec une piste cyclable, des voies de bus dans les deux sens, des trottoirs élargis, et de la végétalisation. La place de la Libération sera réaménagée. Aux abords du parking Ravet, le segment entre le boulevard de Lémenc et le Pont des amours sera réaménagé, avec la création d'une piste cyclable dans le sens montant, si possible, et l'élargissement du trottoir. Des places de stationnement en surface seront supprimées avenue des Ducs, mais aussi une partie quai Ravet, et dans le centre-ancien. Coût du parking de **Q-Park**: 12 millions d'euros et 2,4 millions d'euros de surcoût lié à l'arrêt et aux modifications du projet.

Pays : FR
Périodicité : Quotidien
OJD : 305701

Date : 03 mars 2021
Page de l'article : p.11
Journaliste : EMMANUEL EGLOFF

Page 1/1

L'ÉVÉNEMENT

Les opérateurs de parkings prêts à s'adapter

EMMANUEL EGLOFF @eegloff

L'image est marquante. Depuis plusieurs mois, la rue de Rivoli, à Paris, qui relie la place de la Bastille à la Concorde, est très largement réservée aux vélos. Une seule - maigre - voie reste dévolue aux taxis et véhicules de livraisons. Dans la capitale et la plupart des grandes métropoles, la place de la voiture diminue fortement. Ce qui a des conséquences pour certains acteurs très liés à ce monde motorisé : les exploitants de parking. « Entre 2015 et 2019, nous avons enregistré une baisse de 26 % de la fréquentation dans nos parkings parisiens », reconnaît Jean Gadrat, directeur général d'Indigo Weel, filiale du géant des parkings Indigo en charge des mobilités propres. Cet impact n'est toutefois pas généralisé. Présent en majorité dans des villes de taille moyenne, Q-Park, le numéro trois du secteur en France, n'est pas touché de la même manière. En revanche, « toutes les villes, quelle que soit leur taille, s'intéressent à la place de la voiture et aux mobilités douces », explique Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park France.

Les acteurs du parking s'intéressent également à ces mobilités douces. Indigo a lancé des services de vélo en libre-service dans plusieurs villes en France. Mais l'équilibre économique est difficile à trouver. Et la plupart de ces services ont été fermés. L'offre la plus naturelle consiste à proposer des places de parking vélo. C'est une vraie demande des municipalités. « Nous pouvons proposer des lieux sécurisés, en équipant nos parkings de places de vélo », explique Michèle Salvadoretti. Q-Park France propose ainsi des places sécurisées avec badge d'accès dans ses parkings de Lyon, Metz et Toulon.

Utilisations alternatives

La démarche est identique pour Indigo. Avec des ambitions très importantes, notamment à Paris. « Nous comptons équiper vingt de nos parkings parisiens d'un espace vélo d'ici à 2022, précise Jean Gadrat. Il pourrait y avoir entre 100 et 150 places de vélo par parking. » Indigo a fait un pas de plus, avec l'ouverture d'un parking 100 % vélo de 385 places à la gare Montparnasse. Et d'autres acteurs suivent. Dans le projet de rénovation de la gare du Nord, la société Effia devrait gérer un parking spécial vélo de 1000 places.

Les opérateurs de parking veulent aller plus loin et offrir encore plus de services. Il est ainsi possible de faire du parking un « hub » de mobilité en permettant de le connecter avec le réseau de transport public. Pour les parkings de centre-ville, la réflexion porte sur des utilisations alternatives. En accueillant les nouveaux acteurs de la location de voiture, qui se passent d'agence physique, par exemple. Indigo a même créé une plateforme logistique en plein cœur de Paris pour permettre la livraison de produits frais, en créant une zone de stockage, une chambre froide et une zone de réception dans un de ses parkings. ■

Mars 2021 | Bourgoin-Jallieu

BOURGOIN-JALLIEU

BOURGOIN-JALLIEU

La Ville perd plus de 400 places de parking gratuites

En 2021, le début des travaux du conservatoire, sur le parking Frédéric-Dard et l'installation du tribunal provisoire, sur le parking Diederichs va drastiquement limiter le nombre de places gratuites.

Il va falloir jouer du coude pour trouver des places de stationnement gratuites proches du centre-ville. À partir du mardi 6 avril, le terrain du parking Diederichs, situé derrière le commissariat, sera occupé par des travaux. « Le ministère de la Justice va occuper ce terrain qui leur appartient pour construire un tribunal provisoire. En parallèle, il va bâtir un nouveau tribunal à la place de l'actuel, mais ne peut pas le faire en site occupé, justifie Vincent Chriqui, maire. On perd 200 places gratuites du centre-ville », regrette-t-il. Et cela, pendant trois ans.

Ça ne s'arrête pas là, puisqu'à une minute à pied, sur l'immense parking Frédéric-Dard de

413 places, situé à côté de la Maison du Département, plus de 200 autres places seront aussi perdues avec le début des travaux du conservatoire, d'ici la fin de l'année. Soit au total, plus de 400 places en moins.

Un partenariat avec le parking privé de la Folatière

Mieux vaut prévenir que guérir. Anticipant les critiques, le maire avait invité la presse, ce jeudi 25 mars, pour annoncer la (mauvaise) nouvelle et discuter des alternatives. « Il y a toujours des solutions d'abonnement dans tous les parkings de la Ville, autour d'un euro par jour. 1 275 places, gratuites ou payantes, sont disponibles à moins de trois minutes du parking Diederichs, tempère-t-il. Mais il est vrai qu'il risque de manquer des places de stationnement de longue durée, notamment pendulaire. » Et pour cela, la Ville a noué un partenariat avec Q-Park, troisième entre-



Vincent Chriqui, maire, entouré de Jean-Jacques Bertrand, directeur régional de Q-Park, et Gabriel Pena, responsable d'exploitation du parking de la Folatière de Q-Park, sur le parking Frédéric-Dard où les travaux du conservatoire vont débiter à la fin de l'année. Photo Le DL/J.B.

prise en France en termes de nombre de places de stationnement, qui gère le parking de la Folatière, équipé de 460 places.

Et ça tombe bien, car Vincent Chriqui n'est pas venu seul. Jean-Jacques Bertrand, directeur régional de Q-Park, et Gabriel Pena, responsable d'exploitation du parking de la Folatière,

ont présenté les nouveaux tarifs de ce parking. « Nous avons créé un abonnement à 35 euros par mois, pour se garer du lundi au vendredi, et abaissé de 5 € nos deux autres abonnements (45 euros pour six jours par semaine et 50 euros pour 7j/7), détaillent-ils. Et nous mettons en place une offre valable du 1^{er} avril au

30 septembre, à savoir trois mois d'abonnement à -20 %.

Un partenariat intéressant pour l'entreprise, puisque le parking de la Folatière, ouvert en septembre 2017 avec l'hypermarché Cora, n'utilise qu'un quart de ses capacités.

Jules BOURGOIN

www.q-park.fr

voix de l'ain
Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 13576

Date : Du 05 au 11 mars 2021
Page de l'article : p.20

VENDREDI 5 MARS 2021

SAVOIE

479 places supplémentaires avec le parking de la Cassine

CHAMBÉRY Depuis la mi-février, les usagers peuvent stationner leur voiture sur l'une des 479 places du nouveau parking de la Cassine.

Page 1/1

UN OUVRAGE À 10 MILLIONS D'EUROS

Ce nouveau parking sur trois étages, construit par l'entreprise Q-Park, a nécessité un investissement de dix millions d'euros de la part du

Le nouveau parking La Cassine propose un design moderne et végétalisé, respectueux de l'environnement. Photo: Virginie Ludwiczak

UN PARKING VERTUEUX

Plusieurs choix ont été pris dans la construction du parking pour le rendre le plus écoresponsable possible. Plus de 630 tonnes de métal parmi les 845 tonnes de métal utilisées proviennent d'acier recyclé. L'architecte qui a

conçu le parking, Philippe Barbey, a pensé à tout. Au-delà des 36 jardinières sur la façade et le toit-terrasse, il a également mis en place un système de récupération des eaux de pluie pour en assurer l'arrosage. Première en France, huit éoliennes ont été installées sur le toit-terrasse pour la production d'électricité. Pour aller encore plus loin, le parking a été pensé avec des matériaux modulaires si toutefois un tel équipement venait à prendre une autre utilité d'ici plusieurs dizaines d'années.

En haut du parking se trouve un toit-terrasse pour profiter de la vue, pique-niquer ou attendre son train. Photo: Virginie Ludwiczak

Q-Park Cassine Gare

268 chemin de la Cassine - www.q-park.fr

Juin 2021 | Chartres (extrait – 4 pages)

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 30763

Date : 11 juin 2021
Page de l'article : p.10,11,12,14
Journaliste : Laurent Miguet



Page 1/4

L'événement

Infrastructures

Les parkings se font déjà une place dans la ville de demain

Végétalisation, recharges électriques, espaces pour les vélos... Face aux mutations urbaines, le secteur du stationnement innove et se diversifie.

Quand deux parkings servent de vitrine à un quartier sans voiture, il devient urgent d'inventer de nouveaux mots pour les désigner : les « centrales de mobilité » de L'île-Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) répondent à ce besoin. Du vélo à la recharge de véhicules électriques, de la réversibilité à la production photovoltaïque, en passant par les services logistiques ou l'autopartage, les deux ouvrages mettent en évidence une mutation : le stationnement de voitures individuelles est devenu un service parmi d'autres dans l'offre des constructeurs de parkings. Et le mouvement s'amplifie. « L'expérience de notre première centrale de mobilité nous conduit à renforcer le stationnement sécurisé pour les vélos, et notamment les vélos cargos de plus en plus nombreux », signale Georges Oliveira, chargé de la programmation des espaces publics à Plaine Commune.

L'établissement public territorial a confié les opérations à l'aménageur Plaine Commune Développement. Chiffré à 5,7 milliards d'euros HT et soutenu par le programme Investissements d'avenir, le second équipement entrera en service en 2024. Au débouché du pont sur la Seine, les sept niveaux et les façades

métalliques structurelles expriment la fonction de signal urbain, développée par l'architecte Martin Duplantier.

Objectif « 100 000 bornes ». Pour les infrastructures de recharge des véhicules électriques (rve), l'accélération résulte plus de l'impulsion politique que des utilisateurs : la loi d'orientation des mobilités (LOM) impose l'équipement de 5% des places de stationnement en 2025. Posé par le plan France Relance, l'objectif de « 100 000 bornes en 2021 » accélère le tempo, au point de pousser la Fédération nationale des métiers du stationnement (FNMS) à réagir (lire p. 14).

Distributeurs d'électricité, les parkings deviennent aussi producteurs. Inauguré en février dernier par la communauté d'agglomération Porte de France Thionville (Moselle) après un investissement de 6,3 millions d'euros financé à 50% par l'Etat du Luxembourg pour réduire le trafic transfrontalier, le nouveau parking relais de surface de Thionville-Metzange pourrait ajouter 23 000 m² d'ombrières solaires à ses 764 places. Assistante au maître d'ouvrage, la Société d'équipement du bassin lorrain a lancé un appel à manifestation d'intérêt dans ce but. Mais la

A Chartres, la matrice souterraine d'une métamorphose en trois actes

Malgré la concurrence d'Effia, filiale de la SNCF, Q-Park a remporté la concession et la construction du parking de la gare de Chartres (Eure-et-Loir), dont la façade vitrée évoquera les vitraux de la cathédrale. Pièce maîtresse de l'opération de revitalisation du territoire inscrite au programme national Action cœur de ville, le chantier entamé en mars s'achèvera en 2024, après avoir mobilisé 21,6 millions d'euros HT de travaux et équipements. Réalisé par Bouygues Construction et dessiné par l'agence Jacques Azema, l'ouvrage matérialisera l'acte III d'une métamorphose urbaine entamée en 2001.

« J'ai remporté ma première élection sur l'idée de construire 3 000 places en centre-ville. Avec la gare, nous y serons », se réjouit le maire Jean-Pierre Gorges. Au-dessus des 1100 places du parking Cœur de ville, le pari de l'attractivité s'est joué avec l'aménagement d'un « boulevard de culture », confié à Reichen & Robert. « Je me souviendrai toujours du chèque que nous avons remis solennellement au maire après l'année d'exploitation qui a suivi le chantier de 2004 et 2005, en paiement des premières redevances issues de cette exploitation », témoigne Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park.

Pour l'exploitant néerlandais qui a racheté ParcFrance à Bouygues Construction en 2002, Chartres symbolisait l'épreuve du feu sur le marché hexagonal. Pari gagné. Entre le premier investissement de 27 millions d'euros et le début du chantier de la gare, une réhabilitation lourde a offert l'opportunité de l'acte II, bouclé en septembre dernier sous la préfecture : « C'est le seul exemple de mise aux normes publiques d'un ancien parking privé », souligne la dirigeante de Q-Park. Forts de ce bilan, l'exploitant et le maire songent déjà à l'acte IV nécessaire par le boom immobilier post-Covid de la ville moyenne du bassin parisien.

Juin 2021 | Les nouveaux défis Q-Park France

Les nouveaux défis de la reine des parkings

INFRASTRUCTURE À la tête de Q-Park, troisième réseau de stationnement en France, Michèle Salvadoretti jongle avec les mobilités douces

Ne dites surtout pas à Michèle Salvadoretti que les parkings sont des infrastructures du passé. Même si de plus en plus d'élus rêvent de fermer l'accès dans leur centre-ville aux voitures et de laisser libre cours aux mobilités douces emmenées par des nuées de vélos. « *Cela fait trente ans que je dirige l'exploitation de parcs de stationnement et que je trouve ce métier passionnant parce qu'il évolue sans cesse* », livre la directrice générale de Q-Park France, numéro trois du secteur

dans l'Hexagone. La dirigeante qui vient de faire son entrée au Conseil économique social et environnemental (CESE) repasse le film d'une carrière passée entre des sous-sols, des chantiers et des bureaux d'édiles. Elle a connu l'époque où les groupes de BTP créaient des parkings pour couler du béton sans trop se soucier de l'accueil et de la sécurité des automobilistes. Aujourd'hui, leurs exploitants sont sommés de se positionner en opérateurs de mobilité urbaine.

Lorsqu'elle rejoint à la fin des années 1980 Bouygues Construction, Michèle Salvadoretti est une jeune ingénieure à mille lieues de cet univers. Jusqu'au jour où elle accepte de devenir « *la première salariée de la société de parcs de stationnement du groupe, qui s'appelait alors Parcofinance et qui n'existait que sur le papier* », précise-t-elle. En 2002, l'exploitant néerlandais Q-Park rachète ce qui n'est plus du



Michèle Salvadoretti, dirigeante de la filiale française de Q-Park, dans le parking de la Philharmonie de Paris. ERIC DESSONS/JDD

tout une feuille blanche. Michèle Salvadoretti engage dans la foulée sa première grande bataille commerciale à Chartres (Eure-et-Loir). Jean-Pierre Gorges, le nouveau maire, vient de gagner les élections en promettant de construire 3 000 places de parking. Q-Park remporte le marché en investissant 27 millions d'euros dans la construction d'un parking de 1 300 places qui serpente sous les quartiers centraux. « *Je voulais poser en cœur de ville tous les équipements culturels et pour cela il fallait que les automobiles trouvent une place en sous-sol* », éclaire le maire soucieux de

préservier un flux de visiteurs attirés par la cathédrale, classée au patrimoine mondial de l'Unesco.

Chartres : sa ville laboratoire Depuis, la ville est devenue une sorte de laboratoire d'innovation pour le réseau au logo noir et rouge. Le groupe y a réhabilité un espace de 600 places sous la préfecture pour 3 millions d'euros. Un exploit financier. « *Le coût moyen d'une place de parking neuve est de 30 000 euros ; sur ce projet, nous avons réussi à livrer un parc aux normes avec un prix de 5 000 euros par place* », appuie-t-elle. Q-Park a aussi remporté la conces-

sion et la construction du parking de la gare SNCF. Démarré en mars, le chantier doit s'achever en 2024. Mais l'exploitant et l'édile réfléchissent déjà à l'après. « *J'ai besoin de 2 000 places dans l'hypercentre* », souffle Jean-Pierre Gorges, qui a vu arriver beaucoup de Parisiens depuis le premier confinement.

En vingt ans, la plus latine des filiales du groupe présent dans sept pays en Europe n'a pas chômé. Q-Park France fédère 220 parkings essaimés dans une centaine d'agglomérations et occupe 330 salariés. « *Nous sommes une société encore jeune en France,*

avec une belle présence dans les villes moyennes qui ont une plus forte résilience et sont moins touchées par la baisse de fréquentation qui frappe aujourd'hui Paris et les grandes métropoles », cadre Michèle Salvadoretti. Une baisse amplifiée par la crise sanitaire. En 2020, le groupe a subi un recul de 30 % de son chiffre d'affaires, de 135 millions d'euros pré-Covid. « *80 % de nos recettes viennent des clients horaires ; nous n'avons pas encore retrouvé les durées moyennes de stationnement et la fréquentation pré-crise* », reconnaît la dirigeante, bien décidée à promouvoir le parking du futur en s'inspirant notamment des pratiques développées dans les pays du nord de l'Europe par Q-Park.

« *Nous avons installé huit éoliennes à pales verticales sur la terrasse de notre nouveau parking Cassine à Chambéry* », indique-t-elle. À Toulon, le groupe a introduit des services de location de vélos et des box sécurisés, ainsi que des bornes de charge pour véhicules électriques. La logistique du dernier kilomètre ou l'installation des distributeurs de denrées alimentaires figurent parmi ses autres pistes de réflexion pour les parcs en surcapacité. « *Mais nous devons respecter des contraintes incendie très lourdes et très coûteuses et les quotas d'installation de bornes de recharge que nous impose la loi d'orientation des mobilités [LOM]* », ponctue-t-elle. En attendant, la reine des parkings poursuit son offensive hexagonale. Elle vient d'obtenir le renouvellement de la concession Vieux-Port à Marseille et va construire deux parkings pour le CHRU de Brest. ●

BRUNA BASINI

Juin 2021 | Marseille

BOUCHES-DU-RHÔNE

▶ L'ACTU

13 / AUTOMOBILE : Q-Park à nouveau choisi pour la gestion du parking Vieux-Port - Hôtel de Ville

La **METROPOLE D'AIX-MARSEILLE-PROVENCE / T : 04.42.11.16.16** a choisi à nouveau **Q-PARK FRANCE / T : 08.10.07.72.75** (siège social à Issy-les-Moulineaux/Hauts-de-Seine, CA 132 M€, 320 salariés), expert du stationnement et de la nouvelle mobilité urbaine, pour l'exploitation du parking Vieux-Port - Hôtel de Ville pour les 6 prochaines années. Pour cette nouvelle phase, Q-Park va investir près de 2 M€ pour la valorisation de l'équipement.
www.ampmetropole.fr www.q-park.fr

Jun 2021 | Toulon (extrait - 2 pages)

Faites du vélo : des activités gratuites à savourer à vélo et en famille le 12 juin à Toulon



Dans le cadre de la manifestation nationale "Faites du vélo", la ville de Toulon vous propose des animations gratuites toute la journée du 12 juin.

Le 12 juin, c'est la journée mondiale du vélo ! Pour cette occasion la maison de la mobilité TPM vous propose des animations gratuites et accessibles à tous. Vous souhaitez apprendre les bons gestes pour réparer votre vélo ? Découvrir votre ville sur deux roues ?

Pendant toute la journée, cet événement familial vous invite à participer à des ateliers en famille proposés gratuitement. Dégustez un jus de fruits frais bien issu des invendus du marché. Louez un vélo électrique et baladez-vous.

Appréciez en musique l'ambiance festive !

Au programme de la journée du 12 juin :
Vélo Village - Place des Savonnières

Les Echos

Journaliste : Adelaïde Tenaglia

www.lesechos.fr
Pays : France
Dynamisme : 82

Page 1/2

[Visualiser l'article](#)

37 millions d'euros pour améliorer les parkings de la Défense

Après Indigo, c'est désormais Q-Park qui assurera la gestion des parkings de la Défense, plus grand parc de stationnement d'Europe. L'opérateur promet des investissements massifs pour moderniser les 14 parkings existants et les adapter aux enjeux de l'après Covid.



Q-Park s'est engagé à investir 37 millions d'euros pour remettre en état le parc de stationnement de la Défense et le moderniser (l i g h t p o e t/Shutterstock)

C'est le plus grand ensemble de parcs de stationnement d'Europe. Les 14 parkings de la Défense, représentant plus de 20.000 places, s'apprêtent à changer de pavillon, à partir de janvier 2022.

Paris la Défense, gestionnaire du quartier d'affaires, a signé un contrat de huit ans avec l'entreprise Q-Park pour leur exploitation, dans le cadre du renouvellement de la délégation de service publique (DSP). Après Indigo, le nouvel exploitant devra gérer de nouveaux enjeux : amorcée depuis plusieurs années, la baisse de la fréquentation des parkings a été accentuée par l'épidémie de Covid.

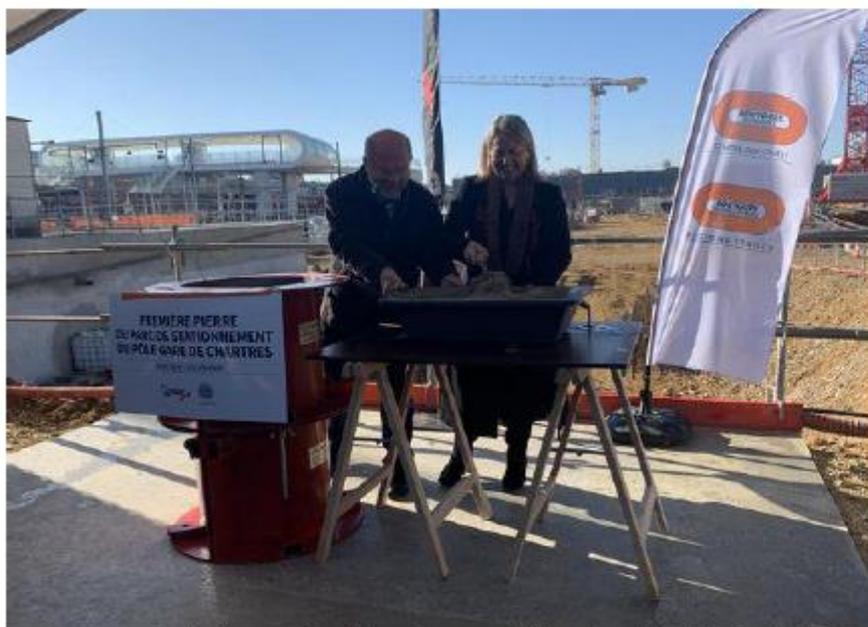
Dans un premier temps, « la priorité est d'améliorer la qualité de service dans les parkings », insiste Pierre-Yves Guice, directeur général de Paris la Défense. Certains parkings datent de la construction du quartier d'affaires, dans les années 80. Ils sont vieillissants et nécessitent des rénovations.

Maintenir les fonctions de base

Q-Park s'est donc engagé sur un investissement de 37 millions d'euros pour remettre en état le parc, le moderniser et améliorer l'expérience utilisateur. Parmi les aménagements prévus : une augmentation de la

Novembre 2021 | Chartres

La première pierre du futur parking du pôle gare de Chartres a été posée



Le maire de Chartres, Jean-Pierre Gorges et la directrice générale de Q- Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre du nouveau parking Q- Park du pôle gare de Chartres. © agence de Chartres

Le maire de Chartres Jean-Pierre Gorges et la directrice générale de Q- Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre du nouveau parc de stationnement du pôle gare, qui devrait être livré en novembre 2022.



Mercredi 10 novembre, le maire de Chartres, Jean-Pierre Gorges, et la directrice générale de Q-Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre de ce qui sera, en novembre 2022, le nouveau parking Q-Park du pôle gare.

Située derrière la voie ferrée, la structure de 14.000 m², construite sur deux étages et semi-enterrée, offrira 1.086 places de parking supplémentaires à la ville.

« Il permettra surtout aux voyageurs de favoriser les transports doux et l'intermodalité en laissant leurs voitures au parking. » Jean-Pierre Gorges (maire de Chartres)

Le coût du parking de pôle gare s'élève à 24 millions d'euros. « Il sera géré par sept personnes », développe Michèle Salvadoretti.

A Chartres, le parking du Pôle gare sort de terre.

« Au total, avec ce nouveau parking, la ville de Chartres et Q-Park offrent 3.680 places de stationnements. Ainsi, chaque jour, nos structures permettent de faciliter la vie des Chartrains et de leur faire gagner du temps. »

Un parc de stationnement façon chartrain

Le parking comprendra 55 places avec des bornes de recharges pour les véhicules électriques, 22 pour les personnes à mobilité réduite et 49 pour les deux roues. Le maire de Chartres conclut :

« C'est un nouvel élément qui permet de développer, encore un peu plus, le pôle gare, et l'accès au futur complexe sportif de Mainvilliers. De plus, l'extérieur du parking collera parfaitement à la spécialité chartraine puisqu'il sera recouvert de vitraux colorés, rappelant ceux de la cathédrale qui domine notre cité. »

Florémie Blanc

Novembre 2021 | Chambéry

CHAMBÉRY

Parking Ravet : ce qui change dans le paysage chambérien

Le parking Ravet ouvre, ce mardi et modifie déjà le paysage. L'architecte Isabel Herault décrypte pour-quoi, avec l'artiste Krijn de Koning, elle a imaginé ici une opposition entre des formes arrondies et un escalier hyper contemporain, aux portes du centre ancien.

Au bout de l'avenue des Ducs, une grande forme aux contours arrondie s'élève sur sept étages, surmontée d'une grosse boîte carrée, de couleur rouge-orangée.

Un parti pris imaginé par l'architecte Isabel Herault et l'artiste néerlandais Krijn de Koning. Imaginer la bonne forme pour un parking en silo, au bout de la perspective de la rue historique de Chambéry, avec les Éléphants, les arcades et le Château, a fait partie des grands défis pour l'architecte du projet de Q Park. « Le principe de ce bâtiment repose sur cette opposition entre les formes très douces et furtives du bâtiment, et le côté anguleux et coloré de cet élément greffé, explique Isabel Herault (Herault Arnod architectes). Ils ont été conçus ensemble, le belvédère permettant d'apporter un espace complémentaire au parking pour aller au-delà de la fonction de parking et donner à voir la vieille ville de Chambéry. » Un acte contemporain assez fort, en vis-à-vis du Château des Ducs de Savoie.

Un des acteurs de ce projet, Georges Verney-Carron (Art entreprises), est celui qui a proposé à Q Park de marier l'art et l'architecture sur ce projet pour Q Park. Et l'architecte a adhéré très vite à l'idée de confier le traitement du



Le parking Ravet ouvre ce mardi 9 novembre à Chambéry. Photo Le DL/Sylvain MUSCIO

belvédère à un artiste. « On a pensé à Krijn de Koning, parce que c'est un artiste qui travaille beaucoup sur des espaces architecturés, avec de la couleur, ça nous semblait intéressant de faire appel à lui pour ça. » Le belvédère était déjà en place mais il en a repris la composition et les couleurs.

Quelle est la couleur de Chambéry ?

L'artiste Krijn de Koning avait déjà signé les mobiliers urbains qui décorent le sommet du parking Cassine, derrière la gare, dans les tons qu'il utilise plus souvent : vert, bleu, orange, jaune vifs. Les couleurs préférées de sa palette avaient été proposées

aussi, précédemment, pour le belvédère du parking Ravet. Mais l'Architecte des bâtiments de France a demandé à l'artiste de revoir sa palette pour trouver une couleur plus adaptée à Chambéry. « On est allé photographier, faire des relevés de couleur dans la vieille ville... » explique l'architecte. « Il y a un rouge plus vif en haut du belvédère qu'on ne retrouve pas forcément dans la vieille ville, mais à Chambéry, il y a plein de couleurs beige rosé, orangé, sur les faces de l'escalier, qui sont des couleurs très proches des couleurs des façades de la vieille ville et de l'identité de Chambéry. » Un nuancier qui sera complété par un grand espace peint en vert, à l'intérieur du belvédère, qui offre un panorama

grandiose sur la ville et les montagnes, derrière de grandes parois de verre.

Perrine COULON

OUVERTURE DU PARKING : CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Le parking Ravet ouvre ce mardi... Sauf le dernier étage. 406 places de stationnement (sur les 472 du parking) seront disponibles pour les voitures, plus neuf places pour les motos.
- Le belvédère ne sera accessible qu'à partir du 18 novembre, le temps pour les équipes de terminer les finitions et notamment les peintures.
- Les 66 places de stationnement du dernier niveau, sur le toit-terrasse, seront accessibles seulement lorsque les places de stationnement auront pu être matérialisées au sol.
- Prudence, place de la Libération... Actuellement, la Ville a entrepris des travaux aux abords du parking Ravet. Entre les voies de circulation temporaires, l'accès, la sortie du parking, et les feux tricolores qui clignotent... La prudence est de mise.

Décembre 2021 | Trophées R Awards – Lauréat initiative sociétale

Développement durable : Le CNPA remet les trophées R Awards



Le CNPA remet les R awards

© CNPA

Après les deux premières éditions de la cérémonie des R Awards, le Conseil National des Professionnels de l'Automobile a récompensé de nouveau les actions remarquables, en matière de RSE, menées par les professionnels de l'automobile le 9 décembre 2021 à Paris.

La remise des R Awards vise à récompenser l'implication des professionnels dans un ou plusieurs domaines du développement durable : les actions sociales, sociétales, environnementales, de gouvernance ou encore d'ancrage territorial.

" Nous avons célébré une valeur fondamentale : l'engagement, au service de nos entreprises, de la société, et des prochaines générations", rappelle Xavier Horent délégué général du CNPA . " Chaleureuses félicitations, bravo à toutes et à tous : la Profession a l'immense avantage d'un « mix énergétique » extraordinaire au plan humain. Une promotion 2021, exemplaire et inspirante, qui laisse une magnifique empreinte. La RSE est une boussole pour suivre la trajectoire durable que trace le CNPA " .

Zoom sur le palmarès 2021...

L'initiative sociale

Les lauréats dans la catégorie "initiative sociale" sont Euromaster, le Groupe Chanoine, le groupe LG et le groupe Alvarez.

L'initiative sociétale

Les lauréats dans la catégorie "initiative sociétale" sont Q-Park, le Groupe Bernier, Hydro VI et Hiflow.

Décembre 2021 | Marseille

Parkings souterrains à Marseille : Q-Park baisse certains de ses tarifs

Q-Park et la Métropole ont renouvelé pour 7 ans leurs contrats d'exploitation des parkings Les Docks Arvieux, Espercieux (2e), La Timone et

Blancarde (5e). Quelque 4,2 millions d'euros seront investis dans la valorisation esthétique des équipements. En outre, ces parkings proposeront 30 min de gratuité dès leur accès. Le tarif horaire de La Timone passera de 2,40 € à 1,70 € et le tarif de nuit (20 h-8 h) sera fixé à un maximum de 5 €.

L'abonnement annuel de Blancarde passe de 1 866 € à 1 200 € ; celui des Docks et d'Espercieux de 2 424 € à 2 000 €. L'abonnement résident annuel pour moto est à 1 € par jour, de même que l'abonnement nuit et week-end résident.



Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

Issy les Moulineaux, le 1^{er} janvier 2022

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

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

