

Valence

Parking Champ de Mars



Auteur : Jean-Pierre UWIMANA – Jean-Jacques BERTRAND

Date : 17 avril 2023

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 2022	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	24
2.3 Services Q-Park	26
2.4 Gestion des réclamations	27
3 Compte-rendu technique	28
3.1 Equipements	28
3.2 Travaux de renouvellement	29
3.3 Maintenance générale	29
3.4 Démarche QSE	30
4 Compte-rendu financier	32
4.1 Politique tarifaire & évolution	32
4.2 Fréquentation & recettes	33
4.2.1 Analyse globale	33
4.2.2 Analyse détaillée	35
4.2.3 Amodiations	38
4.3 Compte de résultats	39
5 Annexes	41

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 2022 afin de mettre en œuvre de nouvelles dispositions contractuelles par l'intermédiaire de l'avenant 8.

Cet avenant vient préciser le périmètre d'entretien de l'esplanade du Champ de Mars entre la ville et le délégataire et modifier les tarifs d'abonnements dédiés aux résidents et aux pendulaires afin de conserver une cohérence avec les produits résidents instaurés en voirie.

A fin 2022, le résultat net comptable de ce contrat est de 255.7 K€ HT. Par ailleurs, il convient aussi de noter que le résultat financier cumulé de la concessionnaire est en deçà de 540 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

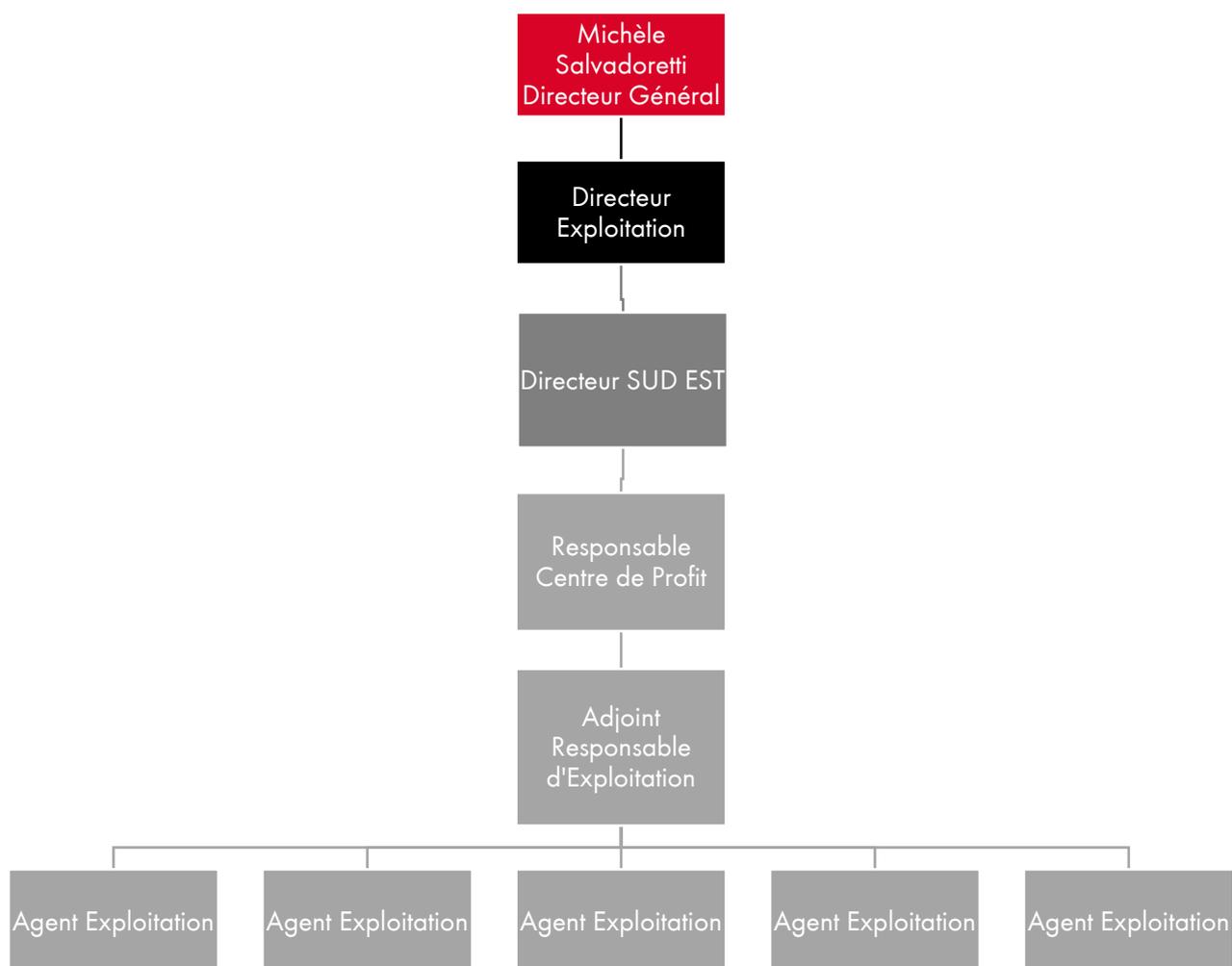
Après deux années de perturbations liées à la crise sanitaire, nous avons retrouvé à partir du second trimestre 2022 une activité similaire à 2019. Les équipes Q-Park se sont mobilisées afin d'accompagner la reprise d'activité et de garantir la sécurité de nos ouvrages et la qualité d'accueil pour notre clientèle.

- I En 2022, les principaux faits marquants ont été :
 - I Au cours du 1^{er} trimestre,
 - I Levée des restrictions sanitaires dans les lieux publics,
 - I Adaptation de l'organisation d'exploitation en lien avec l'activité du parc,
 - I Au cours de l'année,
 - I Participation active des équipes Q-Park pour l'accueil des événements culturels et sportifs en centre-ville,
 - I Finalisation des travaux de reprise de structure sur les Atriums autour du Kiosque Peynet,
 - I Renouvellement de l'ensemble du matériel de péage.
 - I



1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable de Centres de Profit, d'un adjoint au Responsable d'Exploitation et de cinq agents d'exploitation. Une présence humaine mutualisée sur l'ensemble de la ville est assurée de 6h00 à 20h30 tous les jours. Les statistiques de fréquentation des parcs nous permettent d'adapter la présence du personnel aux besoins du service, et ainsi, ponctuellement, cette organisation peut être renforcée.

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

Ses missions sont les suivantes :

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

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

L'ensemble des collaborateurs suivent une formation habilitation électrique (HO.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 1 607 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

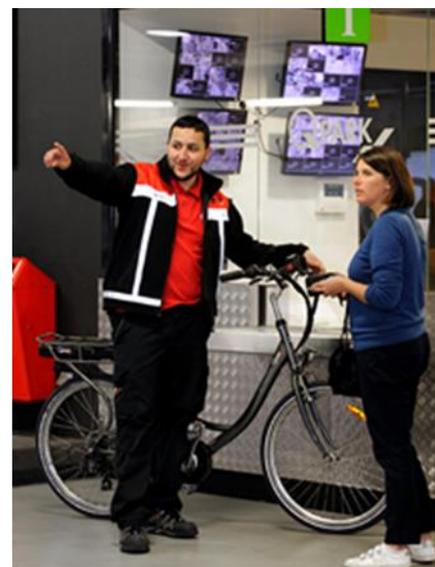


1.3.3 Formation

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 2022 - Février 2023
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	241

GRAND JEU-CONCOURS

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

ET D'AUTRES LOTS...

Participez à notre enquête satisfaction !

Tentez votre chance !

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

Le concours s'ouvre le 05/09/2022 et se clôture le 05/02/2023. Les lots sont attribués, avant son départ, à Paris France selon les modalités de règlement disponibles sur q-park.fr/jeu-concours. Le tirage au sort aura lieu le 05/02/2023 à Paris France. Société organisatrice : Q-Park France Services, SAS. Les règles du jeu concours sont disponibles sur q-park.fr/jeu-concours.

www.q-park.fr

Q-PARK Quality in parking

Q-PARK VOTRE PARKING EN QUELQUES CLICS !

FÉLICITATIONS ! VOUS AVEZ GAGNÉ !

Cher(e) client(e),

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

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

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

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

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

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

Cordialement,

Michèle Salvadoretti,
Directeur Général.

Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous

FÉLICITATIONS !

Cher(e) client(e),

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

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

Q-PARK

www.q-park.fr

Quality in parking

2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants et en légère hausse. En effet, nos clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 6.9/10 contre 6.8/10 en 2021.

- | 48% de l'ensemble des clients donnent une note de 8.
- | 81% des clients horaires donnent une note de 8.
- | 36 % des clients abonnés donnent une note de 8.
- | 63 % des clients résa donnent une note de 8.

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

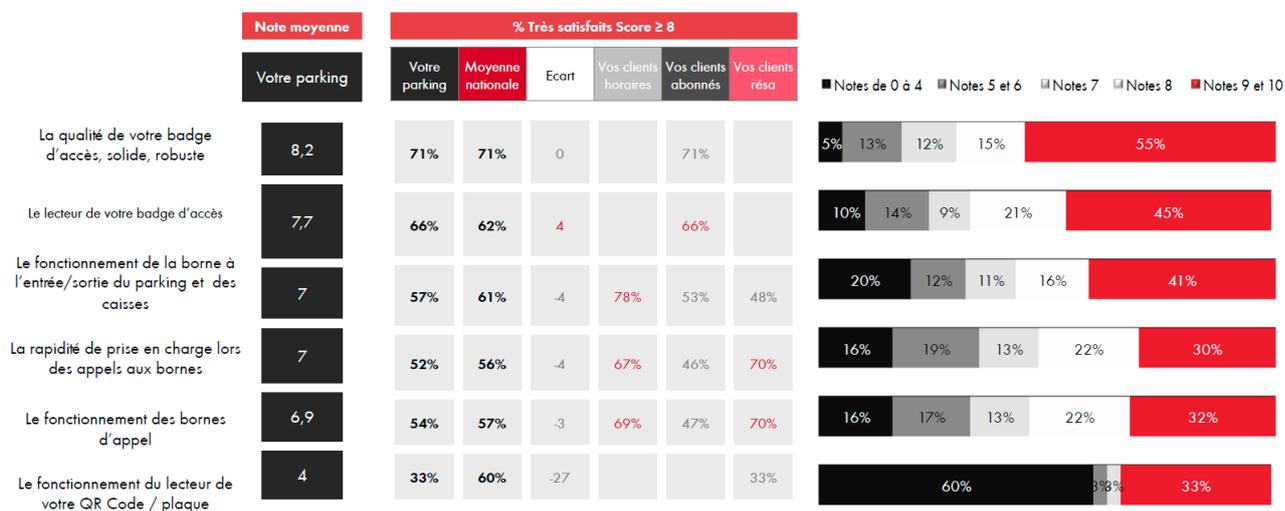
Malgré nos efforts concernant l'aspect sécuritaire de nos parcs avec la visibilité du personnel, le renforcement de la vidéo-surveillance cet item reste toujours en dessous de nos objectifs. Aussi, nous observons un retrait de la satisfaction avec notre service client puisque nous avons privilégié le traitement par mail afin de limiter les rendez-vous directement sur le parc afin de respecter les mesures sanitaires. Aussi nous observons une baisse de la satisfaction des clients abonnés vraisemblablement due aux travaux de renouvellement du matériel de péage pendant la période sondée.



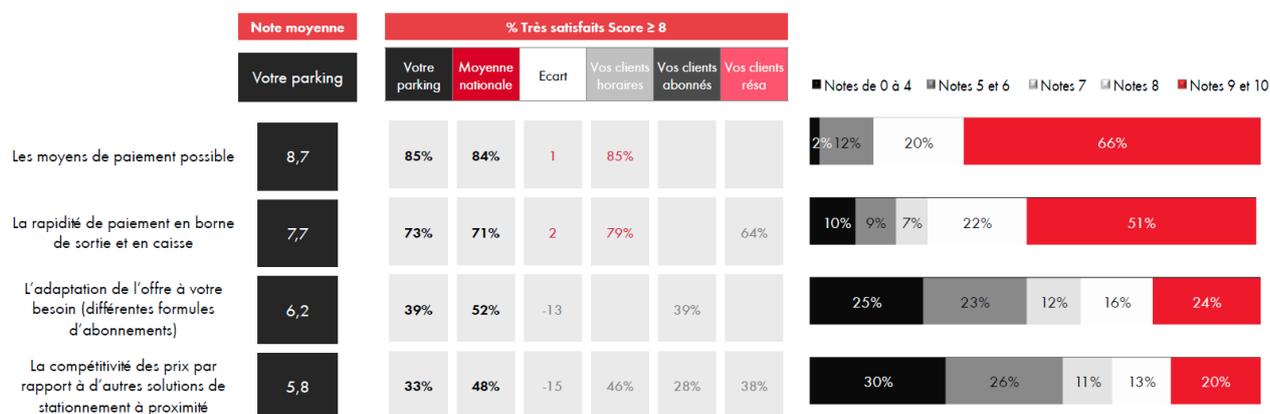
2.1.2 Satisfaction installation et ambiance du parking



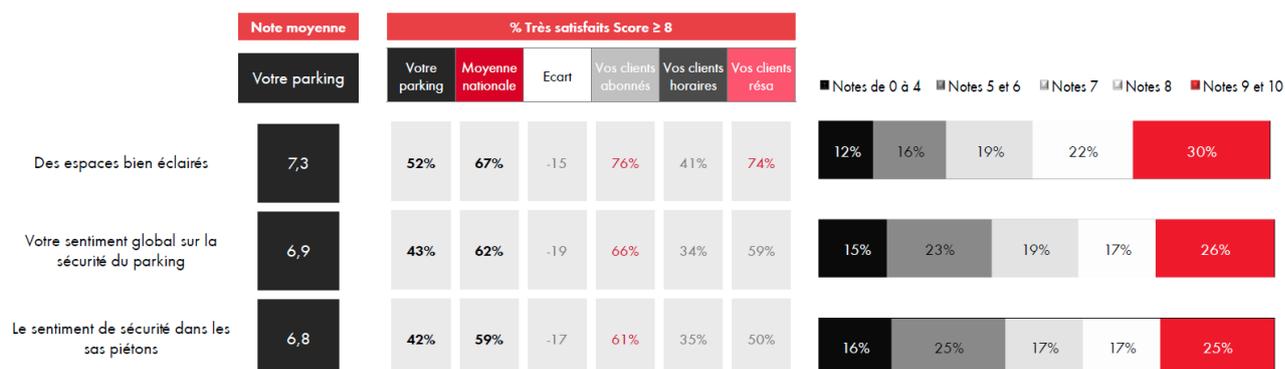
2.1.3 Satisfaction équipements



2.1.4 Satisfaction encaissements, paiement, tarifs



2.1.5 Satisfaction sécurité



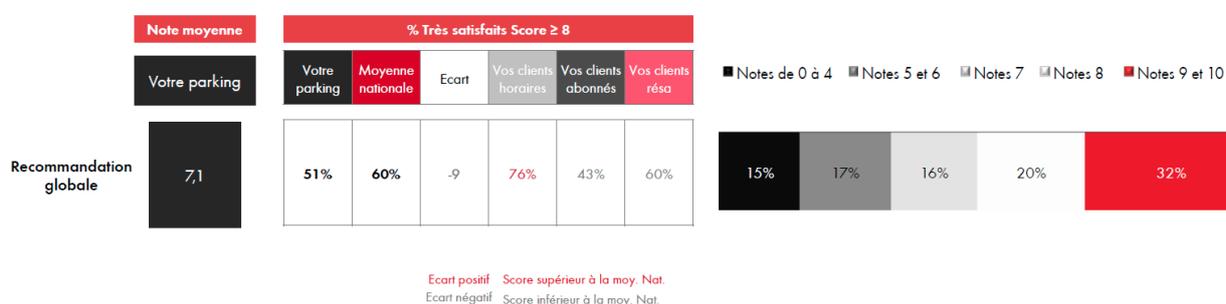
2.1.6 Satisfaction contact avec le personnel



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 ? » 51% des personnes interrogées répondent oui, et recommandent leur parc de stationnement avec une note de 7.1/10.



2.2 Communication & actions commerciales 2022

2.2.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2022

Réserver

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

Pratique, facile... et rapide !

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

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

www.q-park.fr

Quality in parking

Réserver

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

PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !

RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR **parkingsparisladefense.fr**

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

AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :

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

visitez parkingsparisladefense.fr !

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

parkingsparisladefense.fr

Service Clients Q-Park
Parking Centre Grande Arche
tél. au 01.47.78.11.52
igs.parisladefense@q-park.fr



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



Q-Park France SAS
1 rue Jacques-Henri Lartigue
92130 Issy-les-Moulineaux
Tél : 01 46 09 59 00
Fax : 01 41 41 06 20
www.qpark.fr

Louis Vuitton Malletier
Monsieur François PAVY
Directeur Immobilier
2 rue du Pont Neuf
75001 PARIS

Issy-les-Moulineaux, le 13 décembre 2022

Objet : Certification QSE

Monsieur le Directeur,

La qualité est au cœur des valeurs du groupe Q-Park. C'est pourquoi, en 2022, nous sommes devenus le premier opérateur d'envergure nationale à être triplement certifié (QSE).

L'AFNOR, organisme indépendant, a certifié Q-Park dès 2019 et a pu, par la suite, confirmer cette certification lors d'audits de suivis.

J'ai le plaisir de vous informer que l'AFNOR vient de confirmer la certification QSE de Q-Park France.

Q-Park a pour cela appliqué les lignes directrices des 3 référentiels :

- I ISO 9001 : Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation par la mise en œuvre de la norme ISO 9001.
- I ISO 45001 : Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de Q-Park.
- I ISO 14001 : Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche de développement durable.

Sigée Social : 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux - Tél. 01 46 09 59 00 / Fax. 01 41 41 06 20
SAS au capital de 7 067 136 € RCS Nanterre 378 888 234




N° 2020/85561.2

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

Q-PARK FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

GESTION DE PARKING EN DELEGATION DE SERVICE (PUBLIQUE, PRIVE) OU EN PROPRE EN ASSURANT UNE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS.
SOURCING ET REPOSE AUX APPELS D'OFFRES ET CONSULTATION PUBLIQUE ET PRIVEE.
MAITRISE D'OUVRAGE POUR LES CONSTRUCTIONS.

MAITRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES PARKINGS.
MAITRISE DES RISQUES EN MATIERE DE SANTE SECURITE POUR LES COLLABORATEURS DE Q-PARK, LES INTERVENANTS ET LES UTILISATEURS.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2015 - ISO 45001 : 2018 - ISO 14001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE FR 92130 ISSY LES MOULINEAUX
20 RUE JEAN BAPTISTE COROT FR 26800 PORTES LES VALENCE

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 9001 : 2015 n° 85533
Certificat ISO 45001 : 2018 n° 85566
Certificat ISO 14001 : 2015 n° 85565

Certificats ISO 9001 et ISO 14001 délivrés sous accréditation n° 4-0001
Certificates ISO 9001 and ISO 14001 issued under accreditation n°4-0001

De ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) **2023-01-13** jusqu'au (année/mois/jour) **2026-01-12**

Signature/Signatureur

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Plissez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93071 La Plaine (Paris) Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 475 076 002 RCS Bologny - www.afnor.org



I Participation au Salon des Maires 2022

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

I Déploiement des bornes électriques

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

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



I Offres promotionnelles

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



I Jeu-Concours

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

GRAND JEU-CONCOURS

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

ET D'AUTRES LOTS...

Participez à notre enquête satisfaction !

Tentez votre chance !

Pour participer, scannez le QR Code ou rendez vous sur q-park.fr/jeu-concours, 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.

Jeu concours organisé du 01/07/2022 au 31/03/2023, accessible sur www.q-park.fr / enquête satisfaction, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de règlement disponibles sur www.q-park.fr / tirage au sort par le 3/03/2023 par l'étude G.W.A La Défense Ile de France Ouest, huissiers de justice, rendit public sous le numéro RCS Nanterre 814 624 090. (Une fois par notre email, contactez-nous à l'adresse jeu-concours@q-park.fr)

www.q-park.fr

Q-PARK Quality in parking

Q-PARK VOTRE PARKING EN QUELQUES CLICS !

FÉLICITATIONS ! VOUS AVEZ GAGNÉ !

Cher(e) client(e),

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

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

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

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

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

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

Cordialement,

Michèle Salvadoretti,
Directeur Général

Q-PARK Quality in parking

UNE QUESTION ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous.

FÉLICITATIONS !

Cher(e) client(e),

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

Profitez bien !

Et à très vite dans l'un des nos parkings Q-Park.

Q-PARK

www.q-park.fr

Quality in parking

2.2.3 Les partenariats nationaux

I Waze



Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, avec plus de 20 millions d'utilisateurs actifs par mois en France soit près d'1 automobiliste français sur 2, qui se place comme le média incontournable dans la mobilité. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park pour le guider jusqu'à l'entrée de ce parc.

I Petit Futé



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

I Mappy



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

I VIA Michelin



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

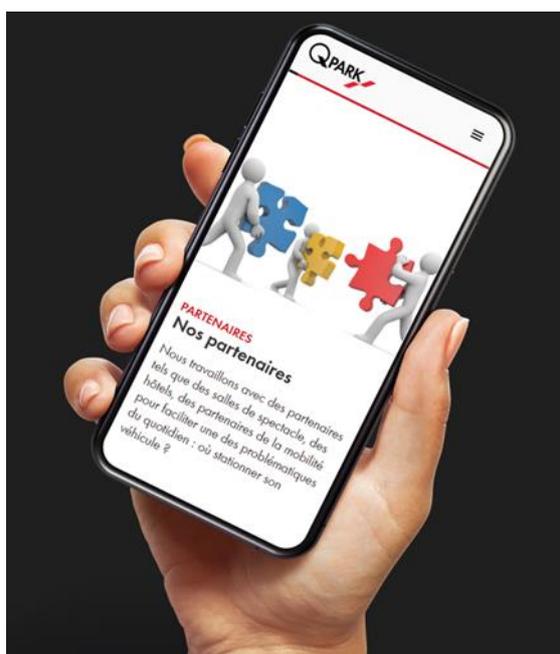
Le site internet Via Michelin.fr est fait pour faciliter la planification de trajet. Via Michelin réalisera la promotion des services de réservation de parkings Q-Park sur le site de Q-Park.fr.

2.2.4 Marketing et communication locale

- I Campagne de l'abonnement, de la réservation en ligne et d'échange de visibilité avec nos partenaires locaux



- I Q-Park acteur du réseau local



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 Organisez votre séjour à Valence sur notre site **Q-Park.fr**
- I Privilégiez le parking Champ de Mars pour sa grande capacité et sa localisation dans le centre-ville

Renseignements au bureau d'accueil du parking de la Gare,
50 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 :
 - I Lien Q-Park Valence sur le site internet de l'OT
 - I Lien de l'office de Tourisme sur le site internet Q-Park
 - I Communication sur les événements de l'Office de tourisme sur Q-Park.fr
 - I Mise à disposition 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



I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Nature de l'offre
Plus de 30 commerçants Centre-Ville	1 h de stationnement
Fnac	1 h de stationnement
Hôtel des Négociants	Forfait nuit
Ville de 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, Total GR, Smartphones et 2 télépéages
- | 3 lecteurs piétons
- | 2 lecteurs ascenseurs
- | 1 borne d'entrée, 1 borne de sortie et 1 lecteur zone Amodiataires

Organes de sécurités

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



3.2 Travaux de renouvellement

Les travaux de renouvellement représentent un investissement de 127 564€ HT en 2022.

Société	Désignation	Description	Nom Parking	Invest. période
QPFS Q-Park France Services	Matériel d'Exploitation	LABOR HAKO Autolaveuse Scrubmaster bdc L21.3426	Valence - Champ de Mars	20 990
VAL Valentinoise de Stat	Travaux réparation Atrium	B VERITAS Remise DUO bdc L21.2728	Valence - Champ de Mars	230
VAL Valentinoise de Stat	Travaux réparation Atrium	BUR VERITAS Missions CSPS bdc L21.2728	Valence - Champ de Mars	2 070
VAL Valentinoise de Stat	Travaux réparation Atrium	ESPRIT JARDIN Travaux végétaux bdc L21.2971	Valence - Champ de Mars	2 325
VAL Valentinoise de Stat	Travaux réparation Atrium	ETANDEX Travaux étanchéité bdc L21.3328	Valence - Champ de Mars	70 160
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	SNEF Rplt baes bdc L21.3226	Valence - Champ de Mars	5 483
VAL Valentinoise de Stat	Travaux réparation Atrium	QPFS Coûts capitalisés 2022	Valence - Champ de Mars	1 510
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov SNEF bdc L22.5171	Valence - Champ de Mars	12 018
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov VISIOLED bdc L22.5097	Valence - Champ de Mars	11 079
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	QPR IREAS Dossier ACAM borne recharge	Valence - Champ de Mars	540
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	QPR IREAS Honos pilotage inst borne recharge	Valence - Champ de Mars	1 160

127 564

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	KONE
Portails automatiques	COPAS Systèmes
Matériel de péage	Skidata
Extincteurs	ROT-RSI
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/NO Contrôle de gaz	Dräger
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 nationale à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

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

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

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

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



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

I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

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



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



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



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

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



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

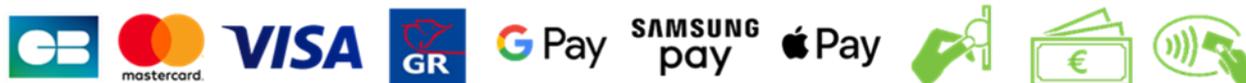
I Tarifs au 1^{er} août 2022 (gamme tarifaire complète en annexe)

I Champ de Mars- (Tarification horaires groupe 1)

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	0,60 €
30 minutes	1,10 €
45 minutes	1,70 €
1 heure	2,30 €
2 heures	4,60 €
3 heures	6,80 €
24 heures	18,20 €
Forfait nuit 19h à 8h	2,20 €

Tarifs abonnés Champ de Mars	Prix
7x24 Mensuel	91,00 €
7x24 Résidents	72,50 €
Nuit et dimanche	53,70 €
Nuit & WE Mensuel	67,70 €

I Moyens de paiement



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

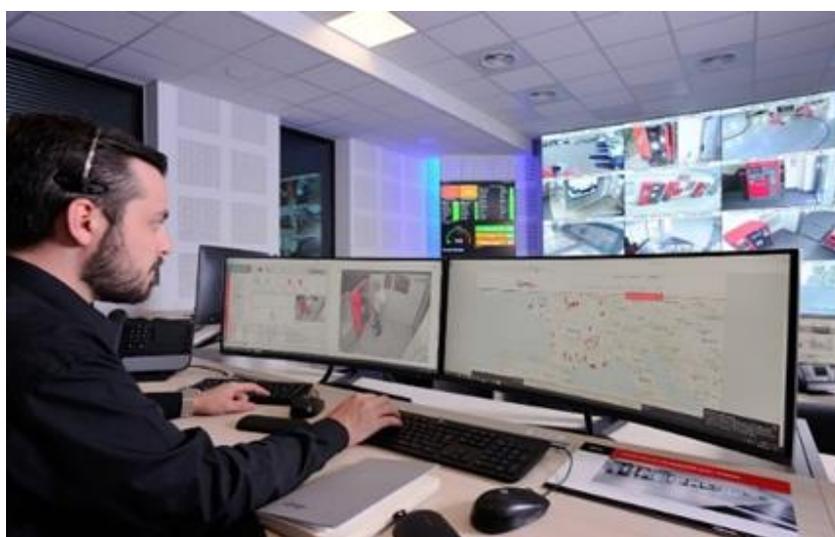
I Répartition du chiffre d'affaires en € HT

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	655,1	777,3	19%
Recettes abonnés	387,3	423,3	9%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	11,5	11,9	4%
Total Chiffre d'affaires	1 053,8	1 212,6	15%

Par rapport à l'exercice 2021 nous constatons en 2022 une variation importante de chiffre d'affaires global de l'ordre de 15 %. Cette évolution s'explique par la reprise d'activité à la suite de la crise sanitaire de la Covid-19.

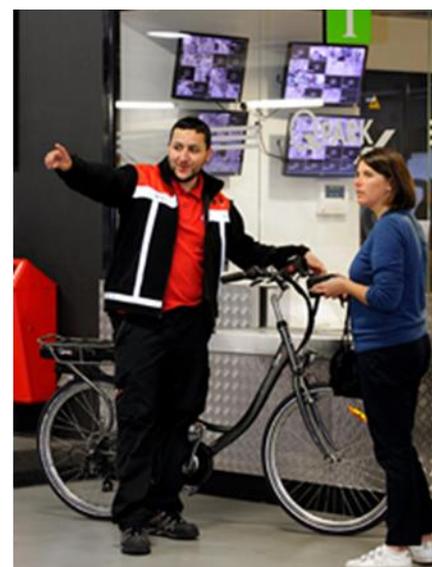
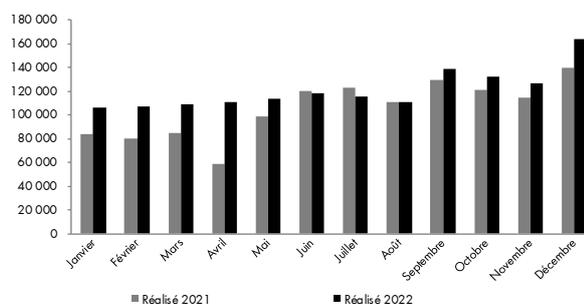
Il convient de noter que le chiffre d'affaires 2022 est légèrement supérieur de l'ordre de 2 % à l'exercice 2019 qui reste désormais l'année de référence

Dans le détail les recettes « horaires » affichent en 2022 une hausse de 19 % par rapport à l'exercice précédent et les recettes « abonnés » évoluent de l'ordre de 9%.



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

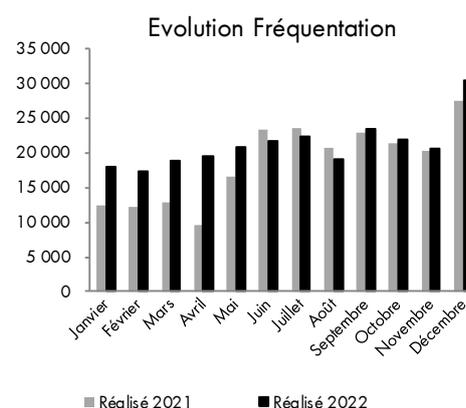
Chiffre d'affaires	2021	2022	Ecart N-1
TOTAL TTC			
Janvier	83 638	106 465	22 827
Février	80 144	107 460	27 316
Mars	84 617	108 937	24 320
Avril	59 082	110 984	51 902
Mai	98 929	114 052	15 124
Juin	120 617	118 529	-2 088
Juillet	122 658	115 988	-6 670
Août	110 872	111 027	155
Septembre	129 062	139 153	10 091
Octobre	120 897	132 182	11 285
Novembre	114 707	126 831	12 125
Décembre	139 358	163 509	24 151
Total	1 264 581	1 455 118	190 537



4.2.2 Analyse détaillée.

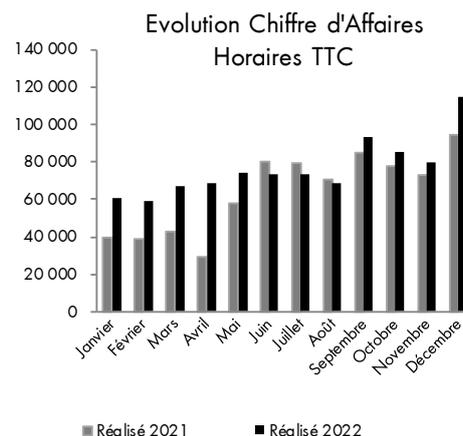
I Les Fréquentations :

Fréquentation	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	12 417	17 905	5 488
Février	12 126	17 257	5 131
Mars	12 910	18 937	6 027
Avril	9 679	19 622	9 943
Mai	16 642	20 768	4 126
Juin	23 428	21 755	-1 673
Juillet	23 539	22 473	-1 066
Août	20 754	19 047	-1 707
Septembre	22 912	23 563	651
Octobre	21 297	22 002	705
Novembre	20 236	20 594	358
Décembre	27 513	30 413	2 900
Total	223 453	254 336	30 883



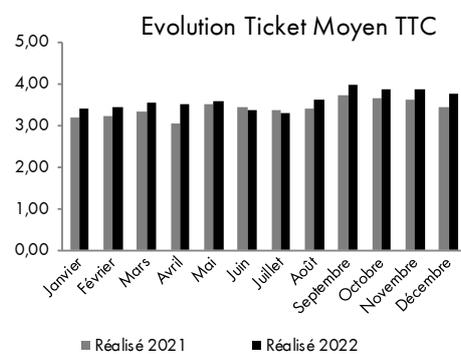
I Le Chiffre d'Affaires Horaires

Chiffres d'affaires horaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	39 532	60 661	21 129
Février	38 833	59 185	20 352
Mars	42 805	67 207	24 402
Avril	29 325	68 841	39 516
Mai	58 137	74 471	16 335
Juin	80 235	73 275	-6 959
Juillet	79 500	73 534	-5 966
Août	70 816	68 685	-2 131
Septembre	84 901	93 241	8 340
Octobre	77 550	84 974	7 424
Novembre	73 374	79 482	6 108
Décembre	94 553	114 441	19 888
Total	769 561	917 998	148 437



I Le ticket moyen :

Ticket Moyen TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	3,18	3,39	0,20
Février	3,20	3,43	0,23
Mars	3,32	3,55	0,23
Avril	3,03	3,51	0,48
Mai	3,49	3,59	0,09
Juin	3,42	3,37	-0,06
Juillet	3,38	3,27	-0,11
Août	3,41	3,61	0,19
Septembre	3,71	3,96	0,25
Octobre	3,64	3,86	0,22
Novembre	3,63	3,86	0,23
Décembre	3,44	3,76	0,33
Total	3,44	3,61	0,17



I Analyse du Chiffre d'Affaires Horaires :

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	223 453	254 336	14%
Ticket moyen TTC en €	3,44	3,61	5%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	769 561	917 998	19%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	16 544	14 793	-11%
Total CA horaires et assimilés	786 104	932 791	19%

L'analyse détaillée qui précède permet de constater qu'en 2022, la fréquentation horaire est en hausse de 14%.

On note également que sur cet exercice le ticket moyen augmente de 5 %.

Le chiffre d'affaires évolue de 19 % mais légèrement supérieur de l'ordre de 2% par rapport à l'exercice 2019.

I Abonnements du parc Champ de Mars

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	308	361	17%
7x24 Place réservée	12	14	17%
7x24 Résident	161	163	1%
Nuit	3	1	-53%
Total	485	539	11%

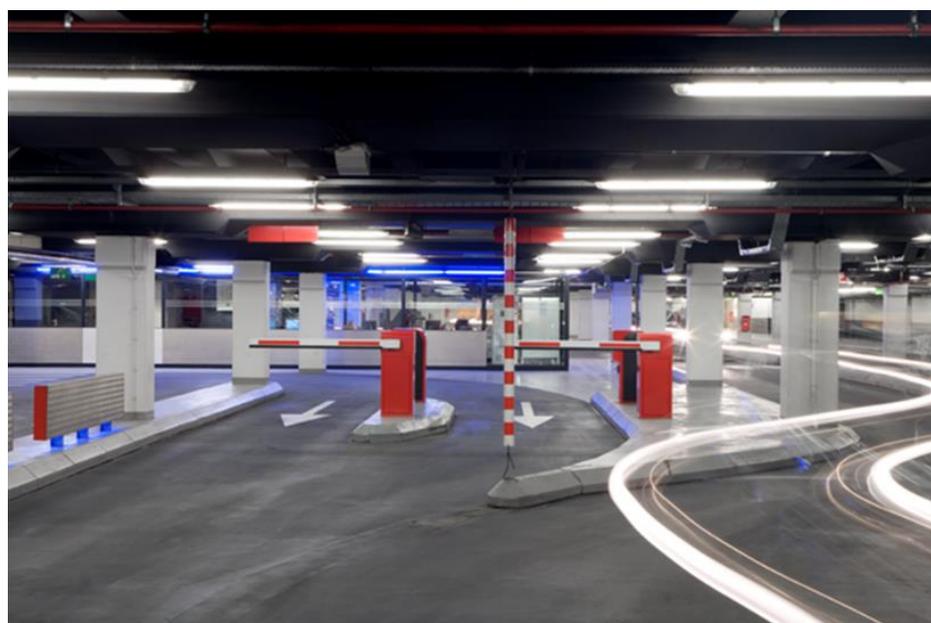
I Analyse de la fréquentation abonnements :

Nombre	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	498	489	-9
Février	492	491	-1
Mars	487	488	1
Avril	479	486	8
Mai	480	485	4
Juin	486	495	10
Juillet	479	491	12
Août	483	484	1
Septembre	486	527	42
Octobre	485	537	52
Novembre	482	540	58
Décembre	485	539	55
Total	5 822	6 054	232

Le nombre d'abonnés au 31 décembre 2022 est en hausse de 11% soit 55 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)	2022	2021	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	777,3	655,1	122,2	18,7%
Recettes abonnés	423,3	387,3	36,1	9,3%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	3,0	2,9	0,2	6,2%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	8,9	8,6	0,3	3,4%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 212,6	1 053,8	158,8	15,1%
Coût du personnel interne	-86,1	-104,4	18,3	-17,5%
Personnel intérimaire	-10,9	-2,3	-8,6	NS
Personnel de sécurité	-4,7	-2,2	-2,4	108,1%
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-15,8	-14,2		
Coût main d'œuvre directe	-117,5	-123,1	5,7	-4,6%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-18,2	-14,4	-3,8	26,3%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-8,6	-8,7	0,0	-0,5%
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-0,6	-0,5	-0,1	21,9%
Impôts et Taxes	-27,4	-23,6	-3,8	16,3%
Eau & énergie	-24,8	-29,5	4,7	-15,9%
Fournitures de parking/voirie	-2,9	-2,3	-0,5	22,1%
Entretien de l'ouvrage	-7,2	-11,1	3,8	-34,5%
Maintenance des équipements de parking	-44,3	-44,4	0,1	-0,2%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-7,0	-6,4	-0,6	9,0%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-28,3	-28,5	0,2	-0,5%
Assurance parking	-8,1	-8,2	0,1	-1,0%
Coût de la gestion de l'argent	-9,4	-5,9	-3,5	60,6%
Coût du marketing opérationnel	-4,8	-1,6	-3,2	NS
Coût des véhicules d'exploitation	-5,7	-5,5	-0,1	2,2%
Frais de voyages & mission/réception	-1,2	-1,0	-0,2	17,0%
Charges administrative d'exploitation	-4,3	-4,1	-0,2	5,4%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-43,7	-42,5	-1,2	2,9%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-5,7	0,4	-6,1	NS
Total charges directes de production	-342,2	-337,2	-5,0	1,5%

(En Milliers Euros)	2022	2021	Variation en valeur	Variation en %
Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-3,0	-3,0		0,0%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances	-3,0	-3,0		0,0%
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-4,6	-3,3	-1,2	37,3%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-64,3	-63,8	-0,6	0,9%
Total charges indirectes	-72,0	-70,1	-1,8	2,6%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-414,2	-407,4	-6,8	1,7%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	798,4	646,5	152,0	23,5%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-448,8	-431,2	-17,7	4,1%
Amortissement subv équipements	10,5	10,5	-0,0	0,0%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-438,3	-420,7	-17,7	4,2%
RESULTAT D'EXPLOITATION	360,1	225,8	134,3	59,5%
Produits financiers	0,3	0,3	0,1	28,8%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-19,5	-18,3	-1,2	6,5%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	-19,1	-18,0	-1,1	6,2%
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels	-0,4		-0,4	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,4		-0,4	
Impôts sur les sociétés	-84,9	-55,4	-29,5	53,2%
RESULTAT NET COMPTABLE	255,7	152,4	103,3	67,8%

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, télépéage, Smartphones
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

15 minutes	0,57		
2022	Champ de Mars	Hugo Balzac	Chevandier
Durée			
15min	0,60	0,60	0,60
30 min	1,10	1,10	1,10
45 min	1,70	1,70	1,70
1 h	2,30	2,30	2,30
1 h 15min	2,80	2,80	2,80
1 h 30min	3,40	3,40	3,40
1 h 45min	4,00	4,00	4,00
2 h	4,60	4,60	4,60
2 h 15min	5,10	5,10	5,10
2 h 30min	5,70	5,70	5,70
2 h 45min	6,30	6,30	6,30
3 h	6,80	6,80	6,80
3 h 15min	7,40	7,40	7,40
3 h 30min	8,00	8,00	8,00
3 h 45min	8,50	8,50	8,50
4 h	9,10	9,10	9,10
4h15 min	9,70	9,70	9,70
4h30 min	10,20	10,20	10,20
4h45 min	10,80	10,80	10,80
5 h	11,40	11,40	11,40
5h15 min	11,90	11,90	11,90
5h30 min	12,50	12,50	12,50
5h45 min	13,10	13,10	13,10
6 h	13,70	13,70	13,70
6h15 min	14,20	14,20	14,20
6h30 min	14,80	14,80	14,80
6h45 min	15,40	15,40	15,40
7 h	15,90	15,90	15,90
7h15 min	15,90	15,90	15,90
7h30 min	15,90	15,90	15,90
7h45 min	15,90	15,90	15,90
8 h	15,90	15,90	15,90
8h15 min	15,90	15,90	15,90
8h30 min	15,90	15,90	15,90
8h45 min	15,90	15,90	15,90
9h	15,90	15,90	15,90
9h15 min	15,90	15,90	15,90
9h30 min	15,90	15,90	15,90
9h45 min	15,90	15,90	15,90
10h	15,90	15,90	15,90
10h15 min	15,90	15,90	15,90
10h30 min	15,90	15,90	15,90
10h45 min	15,90	15,90	15,90
11h00	15,90	15,90	15,90
11h15 min	15,90	15,90	15,90
11h30 min	15,90	15,90	15,90
11h45 min	15,90	15,90	15,90
12h	15,90	15,90	15,90
19h à 24h	1,10	1,10	1,10
24h à 08h	1,10	1,10	1,10
24h00	18,20	18,20	18,20
Ticket Perdu	18,20	18,20	18,20

Annexe C1 : Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro 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 2022

Ce document sera fourni sur demande en version dématérialisée.

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.			Somme de Invest.		Somme de Amort.		Somme de Amort.	
			Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Cumulés 31/12	cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
Q-Park France	Biens de retour	Valence - Champ de Mars	14 815	20 990	-20 990	14 815	-14 815	0	-14 815	0	0
	Total Biens de retour		14 815	20 990	-20 990	14 815	-14 815	0	-14 815	0	0
	Biens de reprise	Valence - Champ de Mars	0	0	20 990	20 990	0	-2 558	-2 558	0	18 432
	Total Biens de reprise		0	0	20 990	20 990	0	-2 558	-2 558	0	18 432
	Total Q-Park France Services		14 815	20 990	0	35 805	-14 815	-2 558	-17 374	0	18 432
VAL Valentinoise de	Biens de retour	Valence - Champ de Mars	10 476 870	106 574	0	10 583 443	-7 659 817	-446 284	-8 106 100	2 817 053	2 477 343
	Total Biens de retour		10 476 870	106 574	0	10 583 443	-7 659 817	-446 284	-8 106 100	2 817 053	2 477 343
	Total VAL Valentinoise de Stat		10 476 870	106 574	0	10 583 443	-7 659 817	-446 284	-8 106 100	2 817 053	2 477 343
	Total général		10 491 685	127 564	0	10 619 249	-7 674 632	-448 842	-8 123 474	2 817 053	2 495 775

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		
Clés de répartition		
Total des dépenses Supports Services Généraux	A	6 011 042
Total des dépenses Supports Services Opérationnels	B	1 477 023
Total des dépenses Supports informatiques	C	4 082 884
		11 570 948
Chiffres d'Affaires HT Groupe	D	113 284 943
Chiffres d'Affaires HT du contrat	E	1 212 598
Affectation des honoraires :		
- Supports Services Généraux	A x (E / D)	64 342
- Supports Services Opérationnels	B x (E / D)	15 810
- Dépenses et Supports informatiques	C x (E / D)	43 703

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

I Le Groupe Q-Park

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

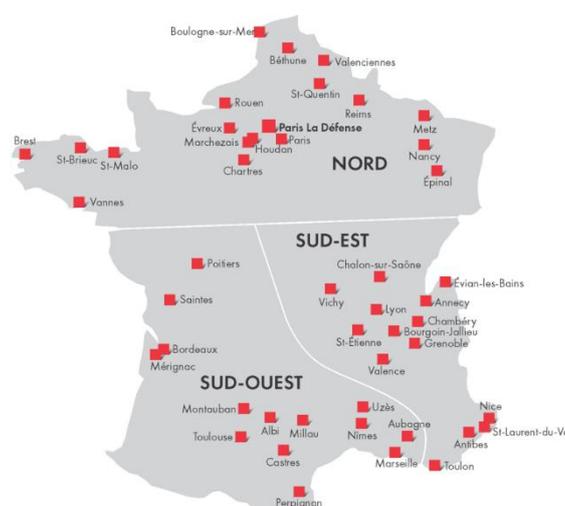
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropoles européennes : Londres, Berlin, Amsterdam,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



I Q-Park France

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

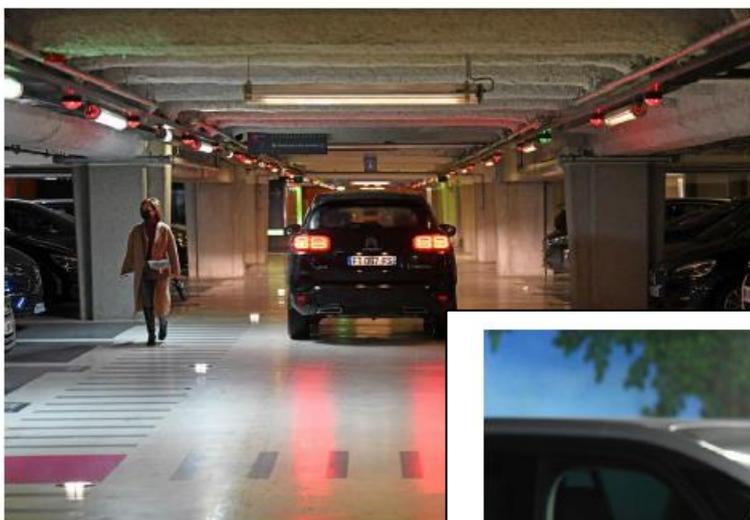
- I Présence dans 70 villes
- I 220 parkings
- I 127 000 places de stationnement
- I 132 M€ de CA en 2019 (175 M€ 2022)
- I Près de 60 000 abonnés
- I 420 collaborateurs (au siège et en régions)



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

[Visualiser l'article](#)

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



Après plus de deux décennies de gestion Indigo, Paris La Défense

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

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

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



Michèle Salvadoretti est la directrice de Q-Park

en France Defense-92.fr

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

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

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

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

Février 2022 | Paris

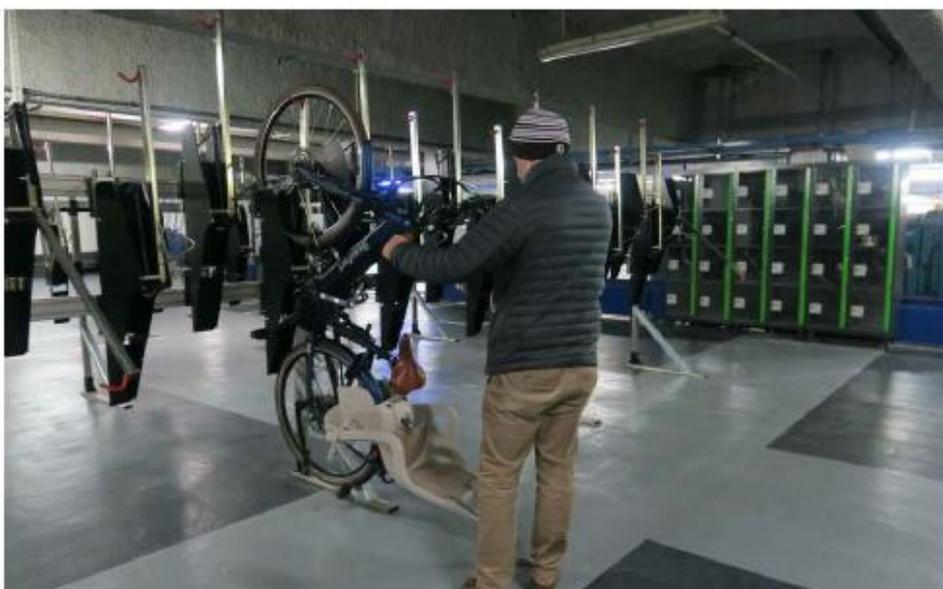
www.leparisien.fr

p. 1/3

[Visualiser l'article](#)

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

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



DDVVGV5s1T1Wp10VFLJ0ns-4b-N8g888aP1E1p1VWL_Qa1T_QLn02-eE1P1P1Q1M2q0Y1H08u4d10T1b0wND1Mw

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

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

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

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

Février 2022 | Partenariat Q-Park et Izivia

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

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



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

Au 31 décembre dernier, on recensait très exactement 53 667 points de charge. Ce chiffre, qui constitue une nouvelle étape dans le développement du partenariat que viennent d'officialiser Q-Park et Izivia constitue une nouvelle étape dans le développement du partenariat. Nous sommes l'un des leaders de l'exploitation des solutions de charge ouvertes au public dans le monde. C'est pourquoi nous allons renforcer les zones d'une importance capitale en la matière.

Renforcer les centres-villes en solutions de charge

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

Quel prix pour ces futures bornes ?

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



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

La maintenance des bornes assurée par Izivia

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

Mars 2022 | Chambéry

VITRAGE CHANTIER

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

Verre coulé en forme de U pour un parking de Chambéry

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

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

Un an de pose

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

Les contraintes internes au chantier

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



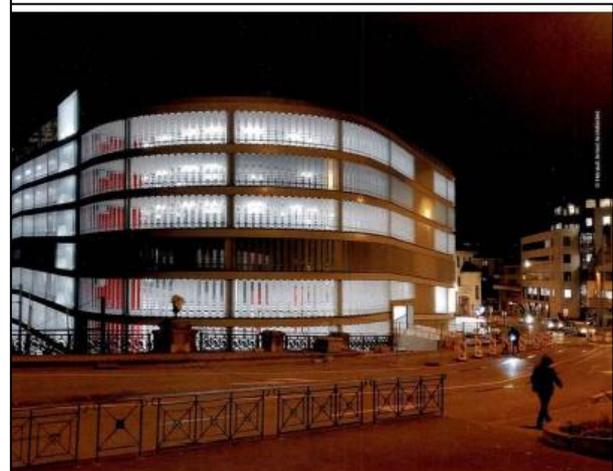
gueur inférieure à 50 mm. Il a donc fallu faire valider un système spécifique avec une pince plus importante, revêtue d'EPDM pour maintenir le verre. Le contrôle de cette attache a été réalisé par le bureau Alpes Contrôle. Ce dernier a imposé des essais sismiques vu la situation géographique de Chambéry.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

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

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

8 800 vis de fixation

L'adaptation aux deux matériaux de support : béton ou métal suivant les emplacements a entraîné l'utilisation de deux pièces de fixation différentes, ainsi que la réalisation de gabarits droits ou courbes. Les pattes de fixation sont inclinées car tous les volumes sont posés en biais, souvent les cales de pose sont en "queue de billard". Il a été nécessaire de trouver le couple de serrage idéal pour régler correctement les visseuses. En effet, 2 200 volumes différents représentent 8 800 vis de fixation et 8 800 vis de serrage des contre-plaques, d'où l'intérêt de trouver le bon serrage pour calibrer les visseuses.



une bonne partie de ces es a été découverte en cours de Il était en effet particulièrement s'en apercevoir sur les plans ini-architecte.

Contraintes d'arrosage

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

À certains moments, ce sont même des cordistes qui ont réalisé la pose. Pour couronner le tout, le client Q-Park avait un délai impératif pour démarrer son exploitation, donc il n'était pas question du moindre retard.

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

PANNEAU DE CHANTIER

Maître d'ouvrage : Q-Park, Michèle Salvadoretti, directrice générale.

Architectes : Hérault Arnod Architectes à Paris, 93 et Grenoble, 38.

Gros œuvre : Entreprise Chenu à Bourjon-Jallieu, 38.

Serrurerie : Entreprise Blanchet à Montrichon, 42.

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

Installation : miroiterie de Chartreuse à Voiron, 38.



Jun 2022 | Antibes

Antibes-Juan-les-Pins

Q Park récupère le parking de la médiathèque en juin

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

Puissance quatre. Dès le mois prochain, Q Park récupère la gestion du parking de la médiathèque. L'opérateur s'apprête ainsi à jouer d'un monopole sur Antibes puisqu'il est déjà lié par un contrat à la Ville pour celui du Pré-des-Pêcheurs, La Poste et les Frères-Olivier. Et ce, jusqu'au 17 novembre 2023 - on compte aussi, dans un autre contrat, le Parking Poirier. Lors du dernier conseil municipal, la majorité a annoncé que la société basée aux Pays-Bas a remporté le marché pour la structure installée sous Albert-Camus. Jusqu'à présent, c'était Effia qui était à la barre via une délégation de service public pour ce site ouvert en 2009 (*). Le contrat arrivant à son terme le 2 juin, une procédure a été lancée pour désigner le nouvel exploitant. Le sortant a présenté sa candidature, tout comme Interparking et donc Q Park qui a remporté le marché pour la structure de 193 places (dont cinq pour motos).

« Géré aussi mal que les autres ? »

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



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

(Photo M. D.)

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

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

Deuxième heure gratuite mercredi et dimanche

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

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

MARGOT DASQUE
mdasque@nicematin.fr

1. À l'époque, Effia a réalisé 55 000 euros de travaux d'équipement et a participé à hauteur de 1,1 million d'euros à l'investissement initial du parking ; il restait près de 4 millions à la charge de la Ville et quelque 20 millions à la Casa.
2. L'investissement de la société s'élève à 509 000 euros sur les dix ans de contrat.
3. Hors juillet et août.

C'était moins cher avant ?

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

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

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

Décembre 2022 | Chambéry

Architecture & technique

Équipement

Une rampe entre ville et montagne

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



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



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

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

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

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

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



Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

Issy les Moulineaux, le 1^{er} janvier 2023

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

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

- I Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
 - I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
 - I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
 - I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
 - I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
 - I Harmonisant nos pratiques.

- I Intégrer la dimension environnementale, en :
 - I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
 - I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
 - I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
 - I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
 - I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
 - I Assurant la veille réglementaire

- I Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
 - I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
 - I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
 - I Travaillant avec un système d'information commun
 - I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
 - I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
 - I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.

- I Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
 - I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
 - I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
 - I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
 - I Gérant les habilitations et les plans de prévention
 - I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire

- I Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
 - I Organisant régulièrement des audits et contrôles
 - I Suivant et comparant les bonnes pratiques
 - I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation

- I Assurer la sécurisation des informations en :
 - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
 - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

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

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

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
 - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
 - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
 - I Mise en place de 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.

