



Délibération

DAAJ/LK

Envoyé en préfecture le 13/07/2022

Reçu en préfecture le 13/07/2022

Affiché le



ID : 017-211704150-20220707-2022_82DSPQPARK-DE

CONSEIL MUNICIPAL DU JEUDI 7 JUILLET 2022

2022 – 82 RAPPORT D'ACTIVITES 2021 DES DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS ET DES SERVICES EXPLOITES EN REGIES - COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX (CCSPL)

Président de séance : DRAPRON Bruno, Maire

Etaients présents : 22

DRAPRON Bruno, CHEMINADE Marie-Line, BERDAI Ammar, TORCHUT Véronique, CREACHCADEC Philippe, TOUSSAINT Charlotte, BARON Thierry, CAMBON Véronique, TERRIEN Joël, ABELIN-DRAPRON Véronique, AUDOUIN Caroline, BUFFET Martine, CARTIER Nicolas, DEBORDE Sophie, DEREN Dominique, EHLINGER François, JEDAT Günter, MACHON Jean-Philippe, ROUDIER Jean-Pierre, CHABOREL Sabrina, DIETZ Pierre, MAUDOUX Pierre

Excusés ayant donné pouvoir : 8

ARNAUD Dominique à ROUDIER Jean-Pierre, CALLAUD Philippe à DRAPRON Bruno, CHANTOURY Laurent à TERRIEN Joël, DAVIET Laurent à CARTIER Nicolas, BENCHIMOL-LAURIBE Renée à MAUDOUX Pierre, MARTIN Didier à MAUDOUX Pierre, PARISI Evelyne à BARON Thierry, VIOLLET Céline à MACHON Jean-Philippe

Absents excusés : 5

BETIZEAU Florence, CATROU Rémy, DELCROIX Charles, GUENON Delphine, ROUSSAUD Barbara

Secrétaire de séance : AUDOUIN Caroline

Date de la convocation : 30/06/2022

Date de publication : 3 JUIL 2022

Le Conseil Municipal,

Vu l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, qui impose aux titulaires d'un contrat de délégation de service public de transmettre chaque année un rapport retraçant les modalités d'exécution, analysant la qualité du service et permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public,

Vu l'article L.1411-4 du Code Général des Collectivités Territoriales qui indique que les assemblées délibérantes des collectivités territoriales se prononcent sur le principe de toute délégation de service public local après avoir recueilli l'avis de la commission consultative des services publics locaux,



Vu l'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, qui précise que les rapports d'activité des délégataires et ceux des représentants des régies dotées de l'autonomie financière sont examinés par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) et qui prévoit que le Président de la CCSPL présente annuellement au Conseil municipal les travaux de l'année précédente,

Considérant que la Ville de Saintes a confié par contrat de délégation de service public le service du stationnement : Parking Centre-Ville, Parking Bois d'Amour, Parking Saint Pierre,

Considérant que la Ville de Saintes a la volonté de développer le camping autour de concepts écotouristiques, en lien avec les contraintes environnementales fortes et les perspectives d'évolution de la Ville,

Considérant que dans ce contexte, la commune a lancé une mission d'étude dont l'objectif était de qualifier le potentiel du camping et de porter une réflexion sur les modes de gestion envisageables,

Considérant qu'au regard des modes de gestion possibles présentés dans le rapport préalable, il est proposé de recourir à la procédure de concession sous forme de délégation de service public, conformément aux dispositions du Code général des collectivités territoriales et du Code de la Commande Publique, afin de confier le développement et la gestion du camping municipal à un opérateur spécialisé disposant des compétences de nature à garantir le bon fonctionnement de l'établissement, dans le respect des conditions et objectifs fixés par la collectivité,

Considérant que l'avis de la commission consultative des services publics locaux doit être recueilli avant que l'assemblée délibérante ne se prononce sur le principe de la délégation de service public local concernant le camping municipal,

Considérant qu'il appartient au président de la CCSPL de présenter les travaux de la commission, en séance publique, notamment le rapport de l'année 2021 concernant la DSP QPark en cours et le rapport préalable concernant le camping,

Considérant l'avis favorable de la CCSPL réunie le vendredi 24 juin 2022,

Après consultation de la Commission « Ressources » du jeudi 23 juin 2022,



Il est proposé au Conseil Municipal de prendre acte :

- De la communication du rapport d'activité 2021 du délégataire du service public de stationnement QPark et du rapport préalable pour l'examen de la mise en place d'une concession de service public pour la gestion du camping municipal : éléments techniques d'appréciation (Article L.1411-4 du Code général des collectivités territoriales)
- De l'état des travaux réalisés par la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

Le Conseil Municipal,

Après en avoir délibéré,

PREND ACTE de la communication de ces documents au titre de l'année 2021 et de l'état des travaux réalisés par la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

Pour l'adoption : 30

Contre l'adoption : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 0

Les conclusions du rapport,
mises aux voix, sont adoptées.
Pour extrait conforme,

Le Maire,


Bruno DRAPRON



La secrétaire de séance,



Caroline AUDOUIN

En application des dispositions des articles R.421-1 à R.421-5 du code de justice administrative, cette décision peut faire l'objet d'un recours en annulation par courrier ou par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr devant le Tribunal Administratif de Poitiers dans un délai de deux mois à compter de sa publication.



PROCES VERBAL DE LA COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

du Vendredi 24 juin 2022



Membres de la Commission présents : 7

Mme BENCHIMOL-LAURIBE Renée, Mme BUFFET Martine, Mme CHEMINADE Marie-Line (Suppléante du Président), M. ROUDIER Jean-Pierre

Mme DAILLY MERZEAUD Martine (Consommation logement cadre de vie), M. GILLIARD Gérard (UFC Que Choisir), Mme MICHEL Gaella (Action conso)

Membres de la Commission absents excusés : 5

M. DRAPRON Bruno (Président), M. EHLINGER François, Mme PARISI Evelyne, M. GROUSSIN Benoît (FNAUT), Mme RAYMOND Brigitte (Nature Environnement 17)

Techniciens présents : 8

BIRONIEN Christophe (DGS), DONNAT Stéphane (DGA Vie de la cité), KRUEGER Laura (Directrice DAAJ), L'HOSTIS François (Responsable d'Exploitation Saintes QPark), NICOLAS Florian (Chargé de mission Action cœur de Ville), POLLET Franck (DST), SIMON Camille (Service Commande publique), USSEL Aurélie (chargée de mission tourisme et jumelage)

*
**

1. Examen de la mise en place d'une concession de service public pour la gestion du camping municipal : éléments techniques d'appréciation (Article L.1411-4 du Code général des collectivités territoriales)

Présentation du rapport par Mme USSEL Aurélie :

- Historique des modes de gestion du camping municipal
- Situation géographique et contraintes d'urbanisme
- Caractéristiques générales du camping
- Chiffres et éléments financiers
- Nouveau projet de camping
- Choix du mode de gestion
- La concession (caractéristiques et avantages)
- Les missions du futur concessionnaire

Questions diverses

Mme BENCHIMOL-LAURIBE : Pour elle les agents de la Ville pourraient être compétents pour gérer le camping, elle est réservée quant à la gestion par un privé. Selon, elle, la Ville aurait des richesses de compétences et cela permettrait à la ville d'avoir des ressources. Le privé aura tous les bénéfices.

M. BIRONIEN : Rappel qu'aujourd'hui les campings se sont de plus en plus professionnalisés, on parle d'hôtellerie de plein air. D'autre part, cela permet de pouvoir faire des investissements importants, qui peuvent aller autour de 1 million d'€. La Ville n'aura pas à faire ses investissements. Enfin, l'avantage c'est que la Ville garde un contrôle sur la concession puisque le délégataire doit présenter un rapport chaque année devant la CCSPL.

Mme BENCHIMOL-LAURIBE : S'interroge sur les activités accessoires et responsabilité de la sécurité des activités nautiques.

M. BIRONIEN : Les activités accessoires seront accessibles à tout le monde. Dans le contrat de concession, il sera indiqué que toutes les activités se font selon le respect des dispositions réglementaires en matière de sécurité.

Mme BENCHIMOL-LAURIBE : Est-ce qu'il y aura un tarif spécial pour les pèlerins, et un tarif dégressif pour les personnes restent plus longtemps ?

M. BIRONIEN : Il est rappelé que les tarifs sont proposés par le délégataire et autorisés par la Ville par décision ou délibération.

Mme BENCHIMOL : Est-ce que les plages d'ouverture peuvent être étendues ?

M. BIRONIEN : C'est une question à voir avec les services de l'Etat car nous sommes contraints par le PPRI, étant dans une zone inondable.

M. GILLIARD : Est-ce que les tarifs vont évolués ? comment garder les 3 étoiles ?

M. ROUDIER : Quels sont les investissements qui seront demandés ?

M. BIRONIEN : Le cahier des charges imposera des investissements au concessionnaire et une qualité à maintenir :

- La remise en état du bâtiment d'accueil,
- La création d'une aire de jeux « nature » pour enfants,
- Le réaménagement des emplacements nus,
- La création d'hébergements insolites (tentes toiles et bois),
- La création d'hébergements spécialement adaptés aux itinérants,
- L'aménagement d'emplacements avec bornes camping-cars dans l'aire de service...

M. ROUDIER : Durée de 12 ans, n'est-ce pas trop long ? si cela se passe mal ? y a-t-il des clauses si cela se passe mal ? et la prise en charge des dégâts suite à des inondations ou tempête ?
Réticences par rapport à l'aire de camping-car car c'est une activité à l'année.

M. BIRONIEN : Un délégataire ne peut sortir comme il veut, il y a des clauses, c'est très cadré juridiquement, le délégataire aura ses propres assurances, en connaissance de la situation et des contraintes. Pour l'aire de camping-car : il faudra voir avec les services de l'Etat pour permettre de voir si l'emplacement peut permettre une activité avec des bornes à l'année.

Mme BENCHIMOL : Différence entre affermage et concession

M. BIRONIEN : Rappel les différences des deux modes de gestion :

- Dans l'affermage, les biens nécessaires à l'exploitation du service sont mis à disposition par l'autorité délégante au délégataire (fermier). Celui-ci en assure le renouvellement.
Les investissements sont réalisés par la personne publique, ou bien pour partie par le fermier (mais pas en totalité).
- Le contrat de concession se caractérise par le fait que le concessionnaire doit prendre en charge la réalisation des investissements nécessaires au service qu'il s'agisse de frais de premier établissement ou des investissements à réaliser en cours d'exécution du contrat. Le concessionnaire doit assurer l'entretien des installations et des équipements et les remettre au terme du contrat, en bon état de fonctionnement.

M. ROUDIER : Calendrier ?

M. BIRONIEN : Le délégataire devrait être retenu début printemps 2023

Rappel des principales étapes
Analyse des offres par la commission DSP
L'idéal est une exploitation lors de la prochaine saison

Avis de la Commission :

Abstention : 1

Avis favorable de la majorité des membres de la CCSPL.

2. Examen technique et financier du rapport d'activité 2021 du délégataire du service public de stationnement QPark

Présentation du rapport d'activités 2021 QPark par M. POLLET Franck et M. L'HOSTIS de QPark.
31 bornes électriques vont être mises en place d'ici 2024 (5% du nombre de place).

Questions diverses

M. L'HOSTIS : Mur de 10m au fond du parking, en réparation, gros travaux, c'est un mur de clôture et non de soutènement. Difficulté à savoir qui est le propriétaire.

Mme BENCHIMOL : Il faudrait vérifier avec le cadastre à qui appartient le mur. Semble juridiquement fragile.

Quel est l'échéance de la concession ? Pourquoi une partie en affermage ?

M. POLLET : Gros œuvre à la charge de la Ville et les petits travaux (peinture, sécurité) c'est QPark.
Parking Centre-Ville est sous exploité, tarifs les moins chers.

M. L'HOSTIS : Il indique que les personnes préfèrent un parking sécurisé. Une étude est en cours sur le parking St Pierre, le mettre en horaire. Cela permettrait que les touristes trouvent un parking sécurisé, réservable en ligne. C'est un investissement de 10 000 € (remettre à jour les dispositifs de sécurité et d'accessibilité). Il y a des places disponibles. A la fin de la concession, le parking revient à la Ville.

Mme BENCHIMOL : Est-ce qu'il y a des places pour les camping-cars ?

M. POLLET : Indique qu'ils sont orientés vers le camping où ils peuvent vider.

M. ROUDIER : Interroge sur la hausse des prix du parking Bois d'Amour.

Mme MICHEL : Il n'y aura plus les 100 000 € HT de la Ville, donc comment va faire QPark ? Les gens recherchent des endroits gratuits. N'y aura-t-il pas une baisse des tarifs pour attirer ?

M. L'HOSTIS : C'est une grande interrogation, on espère un développement des réservations. Les tarifs sont encadrés dans la convention de concession. Ils étaient anticipés dans le prévisionnel mais la fréquentation reste basse. Il estime que dans une ville, il faut toutes sortes d'offres (gratuites, payantes...).

M. POLLET : Peut-être qu'avec la mise en place des bornes électriques, cela développera une nouvelle activité.

Envoyé en préfecture le 13/07/2022

Reçu en préfecture le 13/07/2022

Affiché le

Berger
Levrault

ID : 017-211704150-20220707-2022_82DSPQPARK-DE

Avis de la Commission :

L'ensemble des membres de la CCSPL présents a pris acte de la présentation du rapport d'activités 2021 de la délégation de service public QPark.

Marie-Line CHEMINADE,
Suppléante du Président,
Adjointe au Maire,



Rapport d'activité



SAINTES

Parking CENTRE VILLE – BOIS D'AMOUR – SAINT PIERRE



Auteurs : L'Hostis François / Julié Yannick

Rapport d'activité



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.....	13
1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation.....	13
1.3.2 Organisation.....	14
1.3.3 Formation.....	16
2 Compte-rendu clients-services	17
2.1 Enquête de satisfaction.....	17
2.1.1 Satisfaction globale	18
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique.....	18
2.1.3 Satisfaction sécurité.....	22
2.2 Démarche QSE	25
2.3 Communication & actions commerciales 2021	27
2.3.1 Q-Park France 2021 en bref.....	27
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	31
2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale.....	35
2.3.4 Les partenariats	36
2.3.5 Marketing et communication locale	38
2.4 Services Q-Park.....	41
2.5 Gestion des réclamations.....	42
3 Compte-rendu technique	43
3.1 Equipements	43
3.2 Travaux & entretiens	45
3.3 Maintenance générale.....	53
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité.....	61
4 Compte-rendu financier	62
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	62
4.1.1 Parc Bois d'Amour.....	64
4.1.2 Parc entre Ville.....	64
4.1.3 Parc Saint Pierre	64
4.2 Fréquentation & recettes.....	65
4.2.1 Analyse globale	65
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc.....	66
4.2.3 Analyse détaillée des recettes de voirie.....	77
4.3 Compte de résultats	78
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	81
5 Annexes	82

Rapport d'activité



Préambule

Dans le cadre d'une Délégation de Service Public signée en date du 2 décembre 2005, et débutant au 1er janvier 2006 pour une durée de 30 ans, la Ville de Saintes a confié à la société OMNIPARC groupe Q-PARK

- I La rénovation et l'exploitation du parking en enclos du Bois d'Amour
- I La rénovation du parking Saint Pierre. Travaux de peinture, d'électricité, de ventilation, de contrôle d'accès, de signalétique et de vidéosurveillance.
- I La conception, le financement, la réalisation et l'exploitation du parking Pelletan (nouvelle appellation Centre Ville)

Le présent rapport a pour objet de présenter l'évolution des conditions et résultats de l'exploitation du stationnement gérée par notre société au cours de l'exercice 2021 comme défini par l'article 33 du contrat.



Parking Centre Ville



Parking Bois d'Amour



Parking Saint Pierre

Rapport d'activité



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés: 3

Durée du contrat : 30 ans

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Centre Ville	A	225	4	Mixte	2007
Bois d'Amour	A	248	1	Mixte	2006
Saint Pierre	E	117	1	Résidentiel	2006

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Centre Ville	24h/24	7j/7	Rue Eugène Pelletan
Bois d'Amour	24h/24	7j/7j	Place Foch
Saint Pierre	24h/24	7j/7	Place Saint Pierre

Rapport d'activité



1.2 Faits marquants de l'exercice

L'activité stationnement a été fortement perturbée par les inondations suite au débordement de la Charente du 3 février 2021, par des travaux de désamiantage au parking Saint Pierre et par la continuité de la crise sanitaire COVID19

I Inondations fév 2021 – fermeture des parkings Centre Ville et Saint Pierre

Le 3 février 2021, suite à la montée des eaux de la Charente, et conformément au PPRI (plan de prévention risque inondation), nous avons du fermer les parkings de Centre Ville et de Saint Pierre .

L'information aux usagers a permis l'évacuation des véhicules en moins de 24h, grâce à l'équipe d'exploitation locale et à la mobilisation de notre service clients qui a informé nos 200 abonnés par mailing et appels téléphoniques.

L'évacuation des 10 derniers véhicules a été effectué en collaboration avec la police municipale et la fourrière, les véhicules ont été déplacés sur le parking du Bois d'Amour pour éviter des dégâts sur les véhicules.

Afin de garantir la continuité de service durant ces périodes de fermeture, tous les abonnés ont pu stationner leur véhicule au parking du Bois d'Amour.

Il est à noter que le parking Bois d'Amour a commencé à être inondé sur la partie basse rue du Petit Bois d'Amour, et que l'on a dû condamner une trentaine de places pour éviter là aussi des dégâts sur les véhicules de nos clients.

Pour le parking Centre Ville, le niveau RDC, les locaux d'exploitation, la fosse d'ascenseur et le local TGBT ont été inondés et nous n'avons pu rétablir le courant et les systèmes de sécurité afin de permettre l'accès aux usagers que le 4 mars 2022.

Pour le parking Saint Pierre, tout le niveau -1 a été inondé; l'évacuation des eaux a été réalisée par les pompiers durant quatre jours, et malheureusement les dégâts plus importants n'ont permis de rétablir l'accès aux usagers que le 7 avril 2022, une fois toutes les réparations et vérifications relgmentaires réalisées.

L'inondation a eu pour conséquence une perte de chiffres d'affaire horaires pour le parking Centre Ville et des dépenses non prévues pour la réouverture aux usagers en toute sécurité.

Rapport d'activité



Parking du Bois d'Amour / rue du Petit Bois d'Amour / 30 places condamnées



Parking Saint Pierre / entrée véhicules / quai de Verdun

Rapport d'activité



Parking Saint Pierre / niveau -1 / l'eau atteint le plafond du niveau

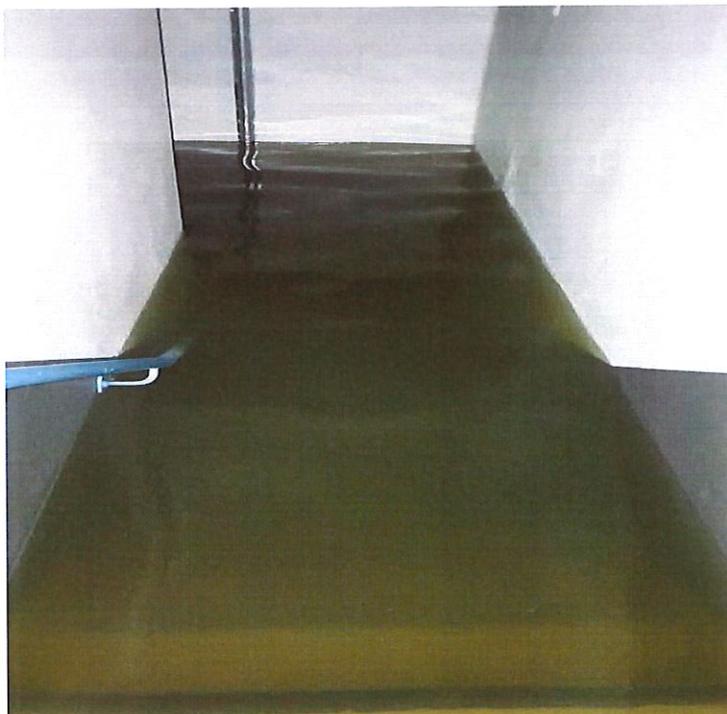


Parking Saint Pierre / niveau-1 / entrée véhicules / bornes accès véhicules inondées

Rapport d'activité



Parking Saint Pierre / niveau -1 / local ventilation inondé



Parking Saint Pierre / entrée piétonne côté marché couvert

Rapport d'activité



Parking Centre Ville / entrée véhicules / rue Eugène Pelletan



Parking Centre Ville / local d'exploitation / baie informatique

Rapport d'activité



Parking Centre Ville / niveau RDC / borne entrée véhicules inondée



Parking Centre Ville / niveau RDC / caisse automatique

Rapport d'activité



I Travaux de désamiantage – fermeture du parking Saint Pierre.

Du 4 octobre au 5 novembre 2021, la Ville de Saintes a effectué des travaux de désamiantage dans le parking Saint Pierre au niveau du local Groupe électrogène / TGBT.

Le confinement de la Zone de travaux ne permettant plus l'accès au local TGBT, où tous les organes de sécurité du parking sont installés (SSI, centrale CO/NO, disjoncteurs....) nous avons été contraint de fermer le parking aux usagers abonnés ne proposant pas de stationnement horaire sur cet ouvrage pour l'instant.

Le service Clients Q Park a informé les abonnés par mail de la fermeture du parking, un affichage à l'entrée véhicules et aux entrées piétonnes a été effectué. Tous les abonnés ont été transférés sur les parking Centre Ville et Bois d'amour.



Entrée piétonne condamnée

Rapport d'activité

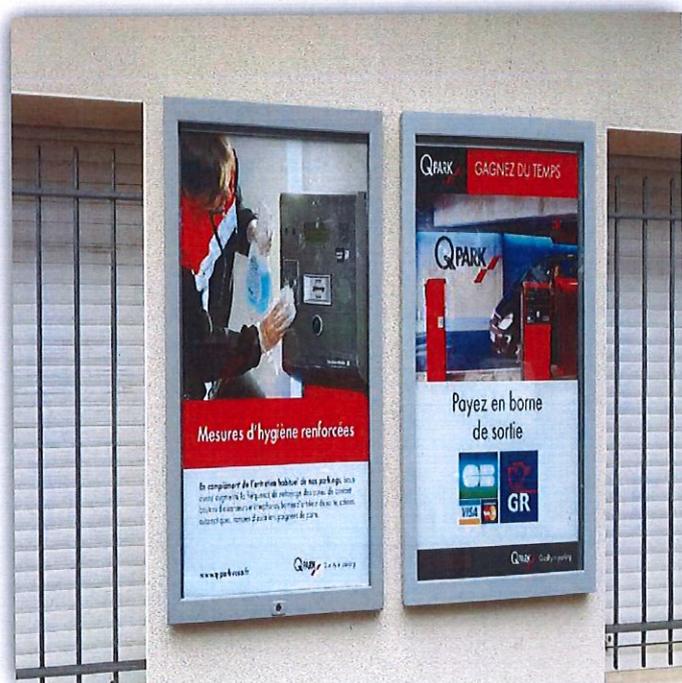


I COVID 19

Suite au COVID 19 un nouveau confinement a été mis en place du 3 avril au 3 mai 2021 , soit 30 jours, Durant le confinement nous avons continué d'accueillir le public abonné et horaire.

Nous avons renforcé le nettoyage des parties communes, le matériel de péage, les poignets de porte, les main courante avec du produit virucide (marque Wyritel et Techlab).

Pendant le confinement, le chiffre d'affaire horaires a été fortement impacté sur les parkings de Bois d'amour et Centre Ville



Affiche murale



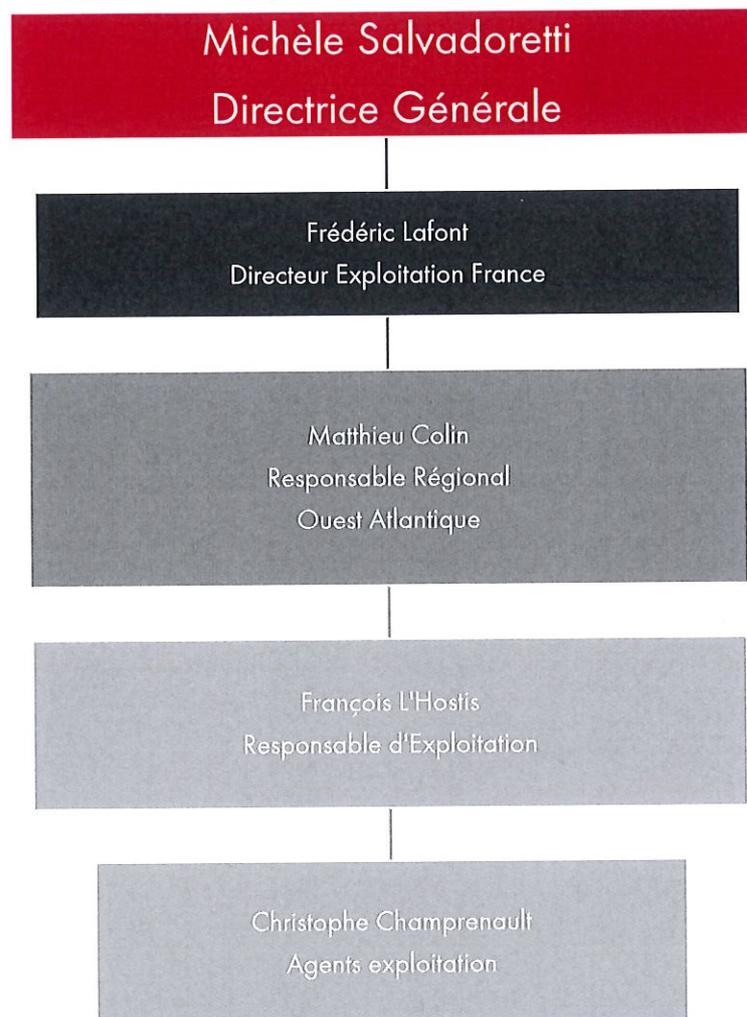
affiche ascenseur

Rapport d'activité



1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation



Rapport d'activité



1.3.2 Organisation

I Responsable d'Exploitation

- I Gestion du parking et gestion relationnelle avec la clientèle des parcs, les commerces et la ville de Saintes,
- I Est le relais essentiel de la politique commerciale de Q-Park,
- I Responsabilité financière : encaissements, contrôles, dépôts des recettes des parcs,
- I Surveillance technique et gestion du matériel,
- I Organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation,
- I Suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage,
- I Etablissement de tableaux de bord relatifs à l'activité, budget, achats,
- I Etablissement, transmission et classement de tous documents à caractère administratif,
- I Application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise,
- I S'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du site
- I Assure également de l'application des démarches qualité, des règles de droits du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes.

Rapport d'activité



I Agent d'Exploitation

- I Accueil, information et assistance à la clientèle,
- I Etablissement de factures et encaissements,
- I Participation aux actions de promotion commerciale,
- I Surveillance de l'ouvrage : connaissance de toutes les procédures de sécurité (alerte, activation des équipements, mise en sécurité des personnes),
- I Contrôle du bon fonctionnement des équipements de sécurité,
- I Encaissement et collecte : réalisation d'activités de maintenance d'un premier niveau de complexité,
- I Participation à l'entretien (maintenance de niveau 1) et au nettoyage quotidien de l'ouvrage,
- I Réalise des petits travaux d'entretien (peinture, petite maçonnerie, ..),
- I Réalisation de toutes activités administratives utiles,
- I Application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise,

Rapport d'activité



1.3.3 Formation

La COVID 19 a perturbé l'ensemble des formations prévues, avec des dates reportées ou annulées, du coup nous faisons un récapitulatif des formations suivies depuis 2011 dont vous trouverez le détail ci-dessous :

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Relais Santé Sécurité	7h	Juin.2019	Francois L'Hostis
SSIAP1 (Service de Secours Incendie et Assistance Aux Personnes) - diplôme SSIAP1	70h	Juin.2013	Francois L'Hostis
Recyclage SSIAP1	21h	Oct.2018	Francois L'Hostis
Equipier première intervention	4h	Nov.2011	Christophe Champrenault
HOBO (Habilitation électrique)	10h	Nov.2011	Christophe Champrenault
BS - BE (Habilitation électrique)	14h	Oct.2015	Francois L'Hostis
	14h	Déc.2015	Christophe Champrenault
Recyclage BS - BE	14h	Fév.2018	Christophe Champrenault
SSI (Système de Sécurité Incendie)	2h	Oct.2019	Christophe Champrenault
		Oct.2019	Francois L'Hostis
SST (Sauveteur Secouriste du Travail)	14h	2011	Francois L'Hostis
	14h	Nov.2011	Christophe Champrenault
Recyclage SST	14h	Sept.2013	Christophe Champrenault
	14h	Oct.2015	Francois L'Hostis
	14h	Jan.2018	Christophe Champrenault
	14h	Sept.2018	Francois L'Hostis
Relation Clientèle - vente abonnement	14h	Oct.2012	Christophe Champrenault
Relation Clientèle - gestion des relations Commerciales difficiles	14h	Nov.2012	Christophe Champrenault
Méthode de nettoyage	7h	Juin.2019	Christophe Champrenault

Rapport d'activité



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)	75



Votre avis peut vous faire gagner

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

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

Jeu concours organisé de 21/06 au 31/07/2022, sous réserve de la validité des données déclarées, ouvert en vertu de Q-Park France selon les modalités de Règlement d'Éligibilité sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/08/2022 par Mésiris de Justice. Société organisatrice : Q-Park France Service SAS. 1 rue Jean-Baptiste Laperme 92130 Issy-les-Moulineaux, France. Toute question sera traitée par Mésiris de Justice. Le règlement est téléchargeable sur q-park.fr.

www.q-park.fr  Quality in parking



Votre avis peut encore vous faire gagner

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

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

Jeu concours organisé de 04/07 au 31/07/2022, sous réserve de la validité des données déclarées, ouvert en vertu de Q-Park France selon les modalités de Règlement d'Éligibilité sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/08/2022 par Mésiris de Justice. Société organisatrice : Q-Park France Service SAS. 1 rue Jean-Baptiste Laperme 92130 Issy-les-Moulineaux, France. Toute question sera traitée par Mésiris de Justice. Le règlement est téléchargeable sur q-park.fr.

www.q-park.fr  Quality in parking

Rapport d'activité



2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne pour le parking du Bois d'Amour de **7,4/10** et pour le parking Centre Ville de **8,6/10**

Bois d'Amour	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8
Satisfaction globale	7,4	75%	9	100%	6,4	58%		

Centre Ville	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8
Satisfaction globale	8,6	88%	9,2	100%	8,3	83%		

2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

I Personnel du parking

Via le personnel en parking

Bois d'Amour	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Satisfaction de l'aide apportée	6,1	30%	10	100%	5,7	22%		

Via le personnel en parking

Centre Ville	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Satisfaction de l'aide apportée	8,2	75%	7,7	67%	8,4	77%		

On peut constater que notre personnel est plutôt apprécié par les clients, et notamment au niveau du parking Centre-Ville où nous sommes plus présents ce qui explique la différence de notes entre les deux parkings.

Rapport d'activité



Via les bornes

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Bois d'Amour La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne ou l'appel	8,3	71%	10	100%	8	67%		
La facilité de compréhension de la réponse	8,3	71%	10	100%	8	67%		
La qualité d'écoute	7,6	57%	10	100%	7,2	50%		
La résolution de votre demande	7,4	43%	10	100%	7	33%		
La qualité de la réponse	7,4	43%	10	100%	7	33%		

Via les bornes

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Centre Ville La rapidité de prise en charge de la réponse	9,1	100%	8	100%	9,4	100%		
La résolution de votre demande	9	86%	7,3	67%	9,5	91%		
La qualité d'écoute	8,9	93%	6,7	67%	9,5	100%		
La qualité de la réponse	8,9	93%	7	67%	9,5	100%		
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	8	79%	6,7	67%	8,4	82%		

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Bois d'Amour La rapidité de prise en charge des clients (par téléphone)	6,7	33%			6,7	33%		
La résolution de votre demande	6,7	33%			6,7	33%		
La qualité de la réponse	6,7	33%			6,7	33%		
La rapidité d'intervention du service clients (par téléphone)	6	33%			6	33%		

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Centre Ville La rapidité de prise en charge de votre demande	7,2	75%	9	100%	6,7	67%		
La qualité d'écoute du service clients (par téléphone)	7	75%	8	100%	6,7	67%		
La rapidité d'intervention du service clients (par téléphone)	7	75%	8	100%	6,7	67%		
La qualité de la réponse	7	75%	8	100%	6,7	67%		

Rapport d'activité



Via Internet (mails)

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Bois d'Amour								
La rapidité de la réponse	4				4			
La qualité de la réponse	3,3				3,3			
La résolution de votre demande	1,7				1,7			

Via Internet (mails)

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Centre								
La résolution de votre demande	7,5	50%			7,5	50%		
La qualité de la réponse	7,5	50%			7,5	50%		
La rapidité de la réponse	7,5	50%			7,5	50%		

Les clients sont plutôt satisfaits du contact avec nos équipes locales ou déportées via le service client et le QCR de Valence.

Fort de ce constat, nous pouvons noter un axe d'amélioration au niveau des réponses par mail, nous allons travailler ce sujet en 2022.

Rapport d'activité



Bois d'Amour	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	9,2	100%			9,2	100%		
Le fonctionnement de la borne à l'entrée -sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	8,6	84%	9,2	100%	8,1	73%		
La facilité à trouver une place	8,2	74%	9,1	100%	7,5	55%		
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,2	63%	9,6	88%	7,2	45%		
Le lecteur de votre badge d'accès	8,2	100%			8,2	100%		
Le fonctionnement des bornes d'appel	8,1	71%	8,8	88%	7,4	56%		
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	8	78%	8,4	88%	7,7	70%		
La praticité pour se garer sur une place (peu de manoeuvres)	7,8	58%	8,6	62%	7,2	55%		
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages...)	7,4	59%	8,9	86%	6,4	40%		

Centre Ville	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages...)	9,3	96%	9,2	100%	9,4	94%		
La facilité à trouver une place	9	92%	9,4	100%	8,8	89%		
La praticité pour se garer sur une place (peu de manoeuvres)	9	92%	9,1	100%	8,9	89%		
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	9	85%	9,5	100%	8,9	83%		
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / de votre plaque d'immatriculation	9	100%	9	100%				
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,9	85%	9,1	88%	8,8	83%		
Le fonctionnement des bornes d'appel	8,9	87%	9,1	100%	8,8	81%		
Le lecteur de votre badge d'accès	8,8	83%			8,8	83%		
Le fonctionnement de la borne à l'entrée -sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	8,7	83%	9,4	100%	8,4	75%		
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	8,3	74%	8,3	71%	8,3	75%		

Le fonctionnement de nos équipements de péage et la gestion des interphones sont appréciés par les clients, qui attribuent des notes élevées sur cet item.

Rapport d'activité



2.1.3 Satisfaction sécurité

Sécurité

Bois d'Amour	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8,5	80%	8,9	86%	7,7	67%		
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8,2	68%	9,5	100%	7,2	45%		
Des espaces bien éclairés	8,1	67%	8,8	75%	7,6	60%		

Sécurité

Centre Ville	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	9	81%	9,4	88%	8,8	78%		
Des espaces bien éclairés	9	85%	9,6	100%	8,7	78%		
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8,5	73%	9,4	100%	8,1	61%		

Le sentiment de sécurité est présent dans nos ouvrages, l'éclairage et la vidéo surveillance ainsi que le contrôles des accès rassurent notre clientèle.

Nous sommes très attachés à ce sujet, car Q Park a à cœur de proposer des ouvrages sécurisés et modernes où le client évolue sereinement et apprécie l'aspect qualitatif de nos ouvrages.

Rapport d'activité



2.1.4 Satisfaction propreté

Bois d'Amour	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	8,7	84%	9,5	100%	8,1	73%		
L'ambiance sonore	8,6	75%	9,1	86%	8,1	67%		
La facilité à trouver le parking	8,5	84%	9,4	100%	7,9	73%		
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,3	87%	9,2	88%	7,3	86%		
La propreté aux abords du parking	8,1	63%	8,8	75%	7,5	55%		
L'ambiance générale rassurante	7,8	60%	9,1	88%	6,9	42%		
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	7,7	75%	9,8	100%	6,3	58%		
La qualité de l'éclairage	7,6	70%	9,2	100%	6,5	50%		

Centre Ville	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
L'ambiance générale rassurante	9	92%	9,5	100%	8,8	89%		
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	9	92%	9,5	100%	8,8	89%		
La qualité de l'éclairage	8,8	84%	9,1	86%	8,7	83%		
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	8,8	92%	9,2	100%	8,7	89%		
L'ambiance sonore	8,7	83%	8,9	86%	8,6	82%		
La facilité à trouver le parking	8,6	77%	8,2	62%	8,7	83%		
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	8,1	73%	8,2	62%	8,1	78%		
La propreté aux abords du parking	8,1	73%	8,8	88%	7,8	67%		

L'investissement de nos équipes en local garantissent des ouvrages propres et ce point est relevé par les clients qui attribuent des notes élevées sur ce sujet.

Rapport d'activité



Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Bois d'Amour est satisfaisant. 85% des personnes interrogées recommandent leur parking.

Le niveau satisfaction global du parking Centre Ville est excellent avec 100%.

	Votre parking	Clients horaires	Clients abonnés	Clients résa
	% de Oui	% de Oui	% de Oui	% de Oui
Bois d'Amour				
Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?	85%	100%	75%	

	Votre parking	Clients horaires	Clients abonnés	Clients résa
	% de Oui	% de Oui	% de Oui	% de Oui
Centre Ville				
Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?	100%	100%	100%	

Rapport d'activité



2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

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

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

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

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

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



¹ Et à ce jour toujours le seul

Rapport d'activité



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.



Limitier 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.



Rapport d'activité



2.3 Communication & actions commerciales 2021

2.3.1 Q-Park France 2021 en bref

I Nouveauté digitale sur Q-Park.fr

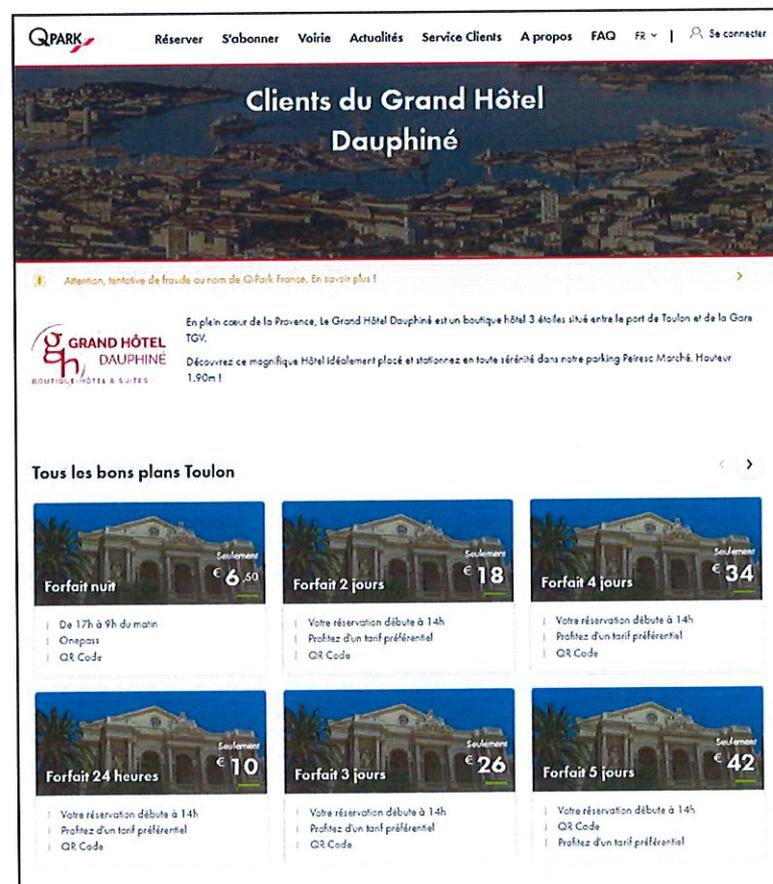
I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 58 sites bénéficient actuellement de cette technologie. Le système de Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) permet d'entrer et de sortir d'un parking grâce à la lecture de la plaque minéralogique renseignée lors de la réservation. L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode.

I Les services digitaux en développement constant

I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux

Dans une optique de satisfaction client, nous mettons en place avec nos partenaires locaux, des pages dédiées. Ces pages permettent aux partenaires de présenter à leurs clients le service de réservation de place de stationnement tout en proposant à leurs clients le meilleur tarif.



Forfait nuit	Forfait 2 jours	Forfait 4 jours
€ 6,50	€ 18	€ 34
De 17h à 9h du matin Onegaps QR Code	Votre réservation débute à 14h Profitez d'un tarif préférentiel QR Code	Votre réservation débute à 14h Profitez d'un tarif préférentiel QR Code

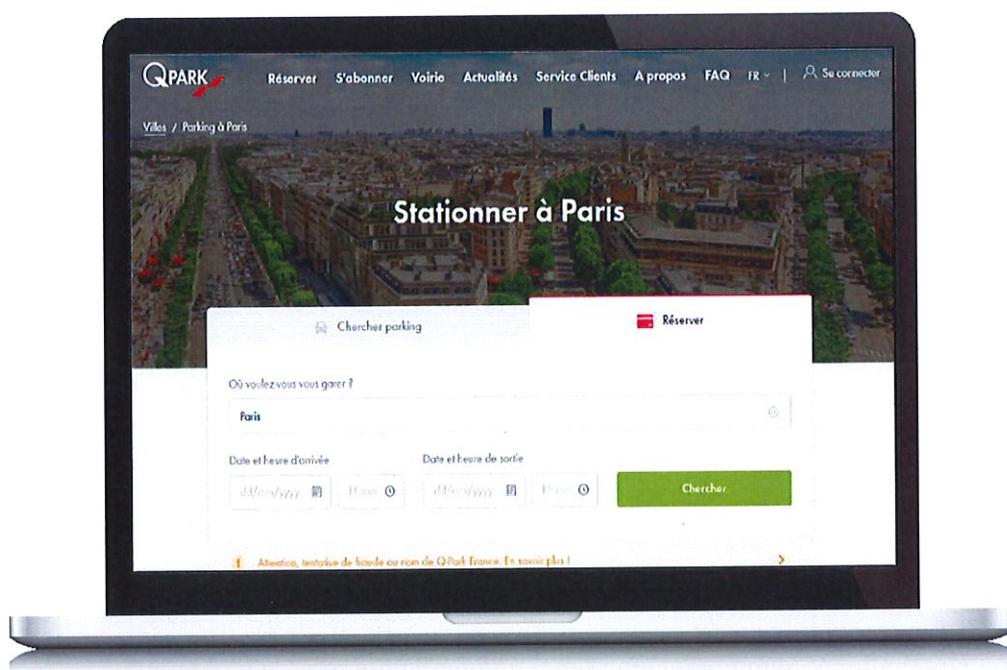
Forfait 24 heures	Forfait 3 jours	Forfait 5 jours
€ 10	€ 26	€ 42
Votre réservation débute à 14h Profitez d'un tarif préférentiel QR Code	Votre réservation débute à 14h Profitez d'un tarif préférentiel QR Code	Votre réservation débute à 14h QR Code Profitez d'un tarif préférentiel

Rapport d'activité



I Optimisations Q-Park.fr

Plusieurs projets d'amélioration de l'expérience utilisateur ont été développés pendant l'année 2021. Le parcours client sur le site internet a été simplifié, les pages de présentation des villes et des parkings ont été revues. Le contenu est plus adapté et l'objectif du client clair. Des développements d'optimisation de la performance du site internet ont été mis en ligne, permettant ainsi d'améliorer la vitesse du site et les temps de réponses.



I Le site internet fait des heureux

I Offres tarifaires

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

Rapport d'activité



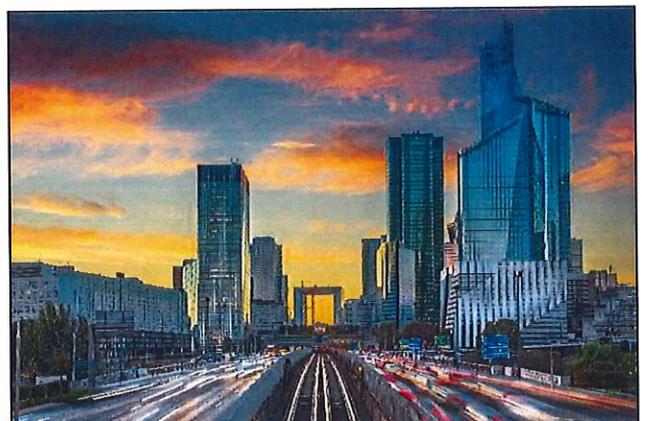
I Q-Park a connu un développement important en 2021 avec des projets qui ont débuté dès 2021.

Des nouvelles ouvertures :

A Reims, nous avons mis en service l'exploitation de 3 parcs de stationnement pour les 3 cliniques du **Groupe Courlancy** auparavant gérés en interne. Cette externalisation a permis de professionnaliser l'exploitation, développer les recettes et mettre en place de nouveaux outils tels que la réservation, tant pour les visiteurs de la clinique, que pour les visiteurs des générateurs autour des sites. **A Nice**, le CHU a fait confiance à Q-Park pour la gestion de son **parking Pasteur**, de près de 1000 places. Cette implantation vient renforcer la place de Q-Park dans la gestion des parcs d'hôpitaux.

A Marseille, Q-Park poursuit son développement avec la reprise du **parking Blancarde**, c'est le 17^{ème} parking que nous gérons sur la Ville. Ce nouveau succès renforce ainsi notre place de leader sur ce marché. Ce parking à proximité de la gare du même nom et du métro, est situé en entrée de ville, c'est un véritable hub de mobilité où Q-Park va proposer de nouveaux services tels que des parcs à vélos sécurisés. Ce contrat est aussi associé au renouvellement de la confiance de la Métropole Aix Marseille pour les parking Timone, Les Docks et Espercieux. **A Chambéry**, 2 nouveaux parcs ont été mis en service **Ravet et Cassine** dans le cadre de la DSP globale que nous gérons pour l'ensemble de la Ville. Outre les qualités en matière de développement durable, ces deux parcs sont une formidable porte d'entrée pour un développement apaisé de l'activité en centre-ville avec moins de véhicules en surface.

Enfin, 2021 a été marqué par le succès sur la **DSP des 14 parkings de la Défense**, plus gros contrat de stationnement en Europe avec plus de 20.000 places à gérer. Encore un très beau challenge pour les équipes de Q-Park avec un démarrage de l'exploitation au 1^{er} janvier 2022.



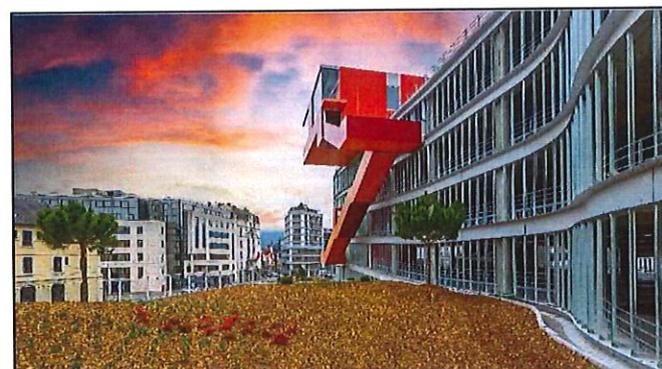
Rapport d'activité



I Travaux de parkings en cours

A Chambéry, malgré les restrictions sanitaires et les confinements successifs de 2020 & 2021, les 2 chantiers de construction des parkings **Cassine Gare** et **Ravet** se sont naturellement poursuivis et achevés. Ces parkings en élévation présentent des qualités architecturales, artistiques et environnementales fortes. Véritable « Hubs de Mobilité » directement connectés à la gare routière et à la gare SNCF. Idéalement situés en entrée de ville, ils captent les flux en amont et permettent ainsi une meilleure fluidité de la circulation. En terme de développement durable, tous les deux sont de véritables ouvrages vertueux : construction en structure métallique avec 75% d'acier recyclé, ventilation naturelle, éclairage Led, places avec bornes de recharge électrique.

Pour le futur **parking du pôle Gare de Chartres**, la première pierre a été déposée en novembre 2021. Ce nouveau parking proposera 1086 places de stationnement supplémentaires réparties sur 2 niveaux, et idéalement situé en entrée de ville lui-aussi. Le parking desservira la gare SNCF de Chartres ainsi que la future gare routière. Puis, au-delà de sa praticité, l'esthétique de l'ouvrage a été particulièrement soignée par notre cabinet d'architecture Jacques Azema, avec une façade exceptionnelle dont la modénature évoquera les vitraux de la cathédrale de Chartres.



Rapport d'activité



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Deux dernières années sans précédent

Les années 2020 et 2021 ont été pour nous tous, entreprises, institutions, collectivités, des périodes 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 A1 et A4 sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

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

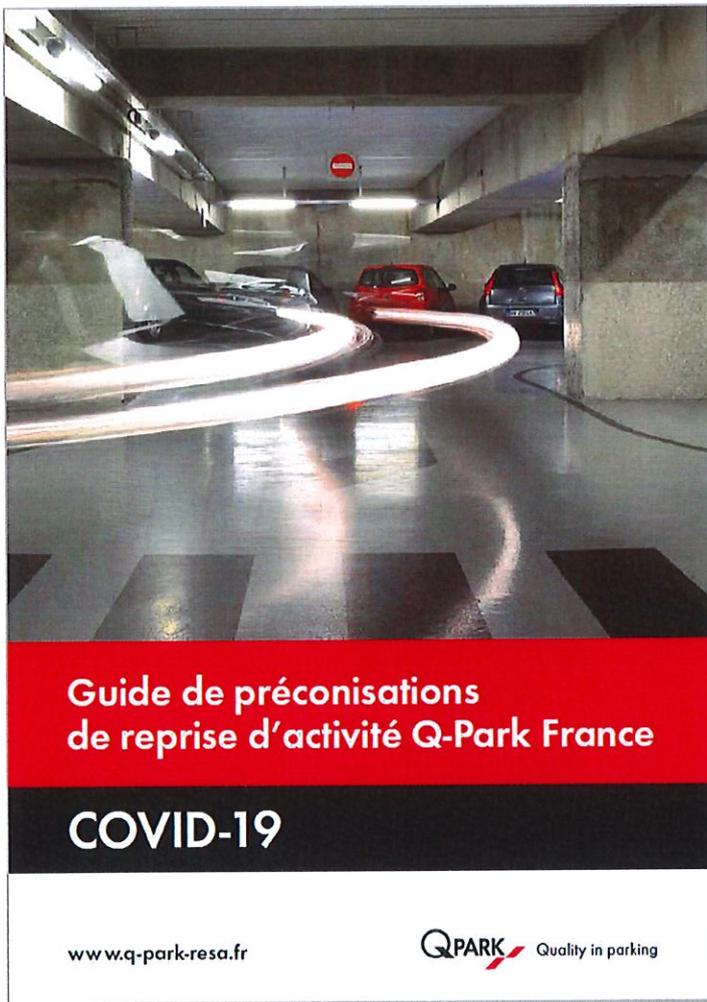


Rapport d'activité



I La protection des collaborateurs Q-Park pendant la crise sanitaire

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.

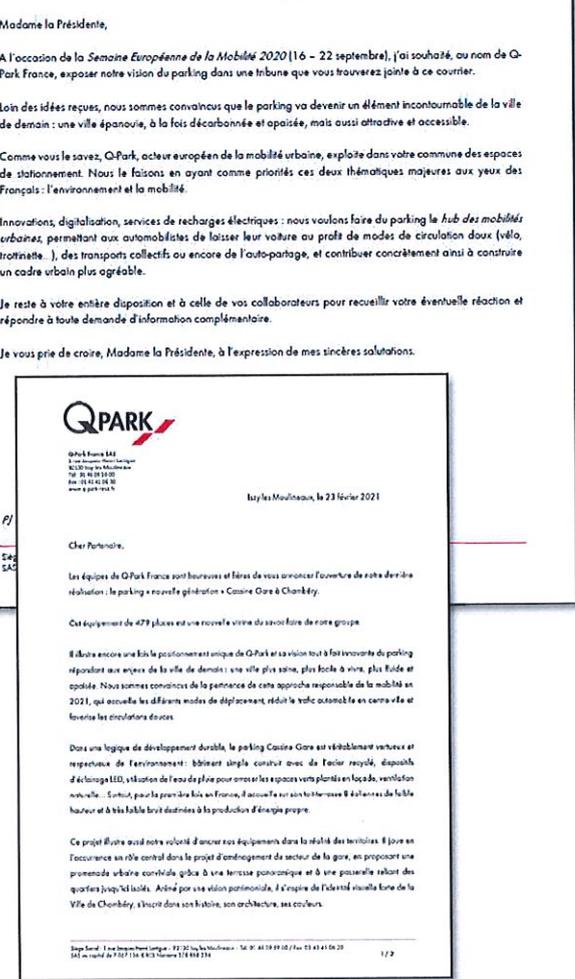
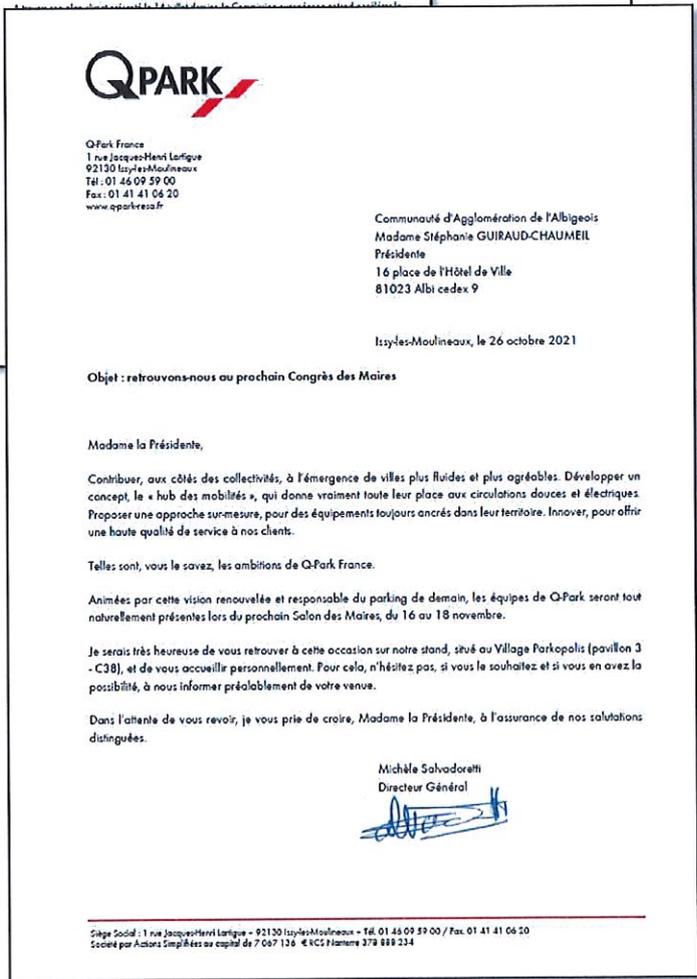




Rapport d'activité



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



Rapport d'activité



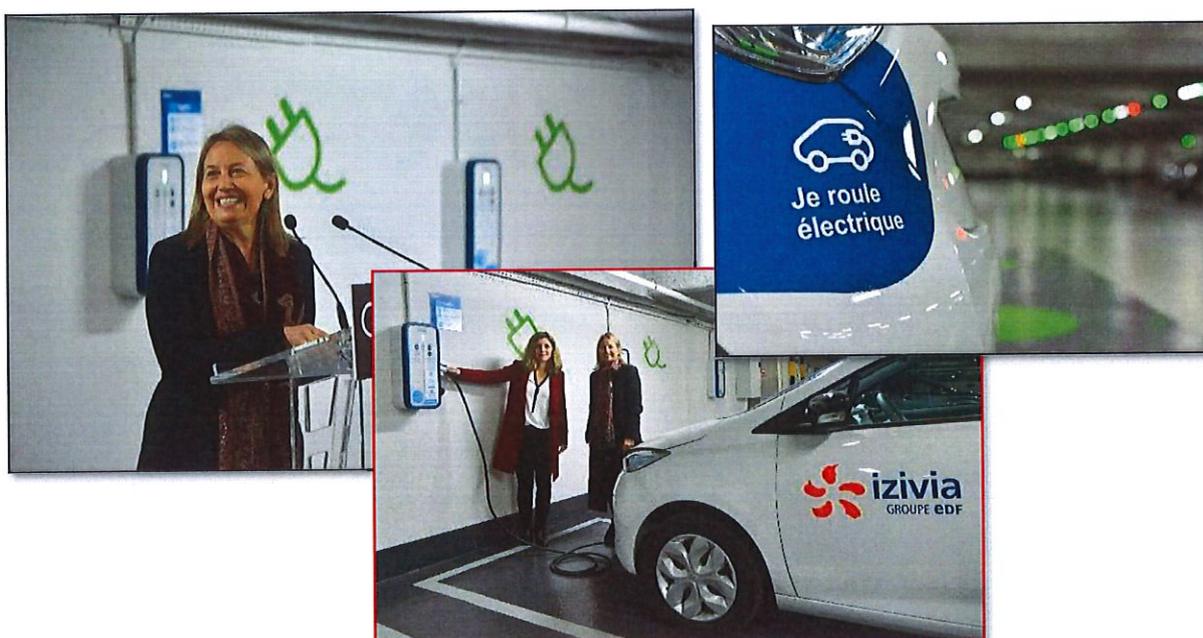
I Participation au Salon des Maires 2021

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.



Rapport d'activité



2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

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

I Campagne emailing envoyée en 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



Rapport d'activité



2.3.4 Les partenariats

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 plateforme multimodale Ubeejo 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.

Rapport d'activité



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.

Rapport d'activité



2.3.5 Marketing et communication locale

I Dépliants tarifaires par ville



Des dépliants tarifaires sont mis à disposition au niveau des caisses automatiques du parking du Bois d'Amour ainsi que sur le présentoir extérieur du bureau d'accueil du parking Centre Ville.

I Affiche et Flyer



Rapport d'activité



Mur local exploitation Parking du Bois d'Amour

Porte vitrée bureau d'accueil Parking
Centre Ville



Vitrophane au niveau du local exploitation Parking Centre Ville

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

- les chèques parking :

Les commerçants achètent des chèques parking qu'ils remettent à leur clientèle, leur permettant de déduire du temps de stationnement lors du paiement. La valeur du chèque parking est programmable de 30mn, 1h, 2h pour essayer de répondre aux attentes de tous les commerces en fonction de leur activité respective.

Points forts :

- Les chèques parkings sont cumulables pour un même stationnement au niveau de nos équipements,
- Le chèque parking est valable sur les 2 parkings Bois d'Amour et Centre Ville.

C'est un outil de fidélisation pour le commerçant très apprécié par le client horaire et cela incite les clients à revenir en centre-ville.

Rapport d'activité



Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Théâtre Le Gallia	67 ter, cours National	3h de stationnement offertes
Cust'Hom	Rue Alsace Lorraine	30mn de stationnement offertes
Renaissance lingerie	Rue Victor Hugo	30mn de stationnement offertes
Troux Martial	Cours National	30mn de stationnement offertes
Chaussures actuel	Rue Alsace Lorraine	30mn de stationnement offertes
Intuitive	Rue Alsace Lorraine	30mn de stationnement offertes
Spot association	Place de l'Echevinage	30mn de stationnement offertes

Rapport d'activité



2.4 Services Q-Park

I Parking Centre Ville

- I Aide au démarrage, défibrilateur, distributeur de boissons, ascenseur, places handicapés, places motos et vidéoprotection



I Parking Bois d'Amour

- I Aide au démarrage, emplacements vélos, toilettes publiques régies par la Ville, places handicapées, distributeurs de boissons et de journaux gratuits, vidéoprotection



I Parking Saint Pierre

- I vidéoprotection



Rapport d'activité



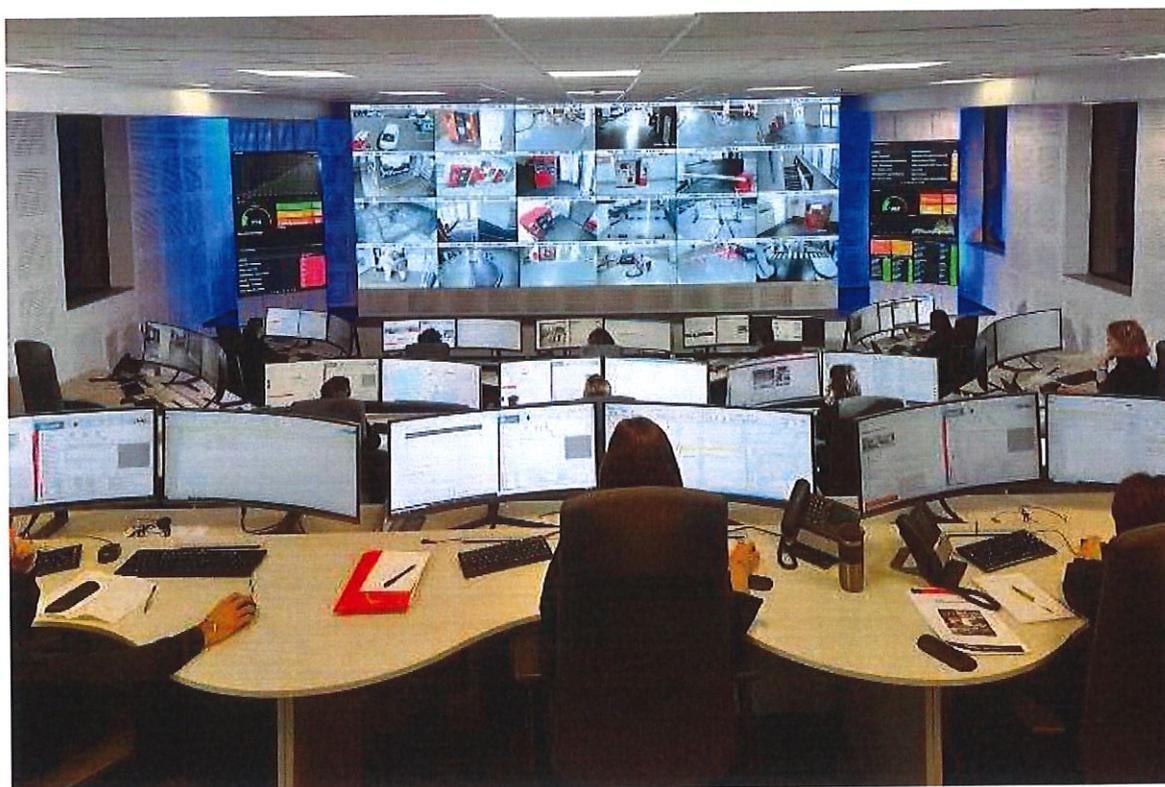
2.5 Gestion des réclamations

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

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

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

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



Rapport d'activité



3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

L'ensemble du matériel de péage est de marque Skidata.

En plus d'offrir un meilleur confort d'utilisation (paiement direct CB en sortie, acceptation de la carte GR, paiement sans contact), le matériel permet la centralisation de la gestion en un seul point et ainsi de répondre facilement aux besoins de la clientèle.

L'ensemble des parkings est relié au QCR basé à Valence dans la Drôme.

Ainsi en dehors des heures de présence du personnel, la clientèle est sûre de pouvoir compter en cas de besoin sur une assistance efficace. (vidéo ainsi que les alarmes techniques sont retransmises en direct) vers des opérateurs ayant des diplômes de SSIAP et de ce fait garantissant la sécurité des clients et des ouvrages.

En complément de ce dispositif une société de sécurité a aussi un contrat pour assurer des levées de doutes en cas de déclenchement d'alarme et en dehors de la présence de nos effectifs locaux.

I Parking Centre Ville :

- I 1 caisse automatique acceptant la monnaie, CB et GR
- I 1 borne entrée
- I 1 borne de sortie acceptant les cartes CB et GR
- I 1 lecteur piéton
- I 1 caisse manuelle située dans le local d'exploitation
- I 27 caméras

I Parking Bois d'Amour :

- I 2 caisses automatiques acceptant la monnaie, CB et GR
- I 1 borne d'entrée
- I 2 bornes de sortie acceptant les cartes CB et GR
- I 1 caisse manuelle dans le local d'exploitation
- I 10 caméras

Rapport d'activité



I Parking Saint Pierre :

- I 1 borne d'entrée
- I 1 borne de sortie
- I 2 lecteurs piétons
- I 16 caméras

Rapport d'activité



3.2 Travaux & entretiens

Sur toute l'année 2021, le montant total investi est de 112 720€ HT selon le programme détaillé ci-dessous.

I Parking Centre Ville

- I Remplacement de l'ensemble des éclairages du parking et des locaux par la mise en place d'éclairage LED.
- I Mise en place de détecteur de mouvement pour la gestion de l'éclairage à 100% et sonde crépusculaire pour le niveau terrasse, ceci permettant de consommer selon les besoins et de ne pas éclairer en permanence les ouvrages.

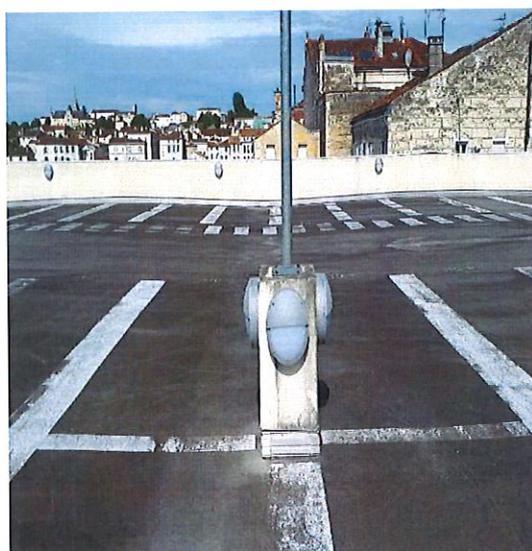
Coût 41 954€ HT



Réglettes LEDS



Radar / détecteur de mouvement

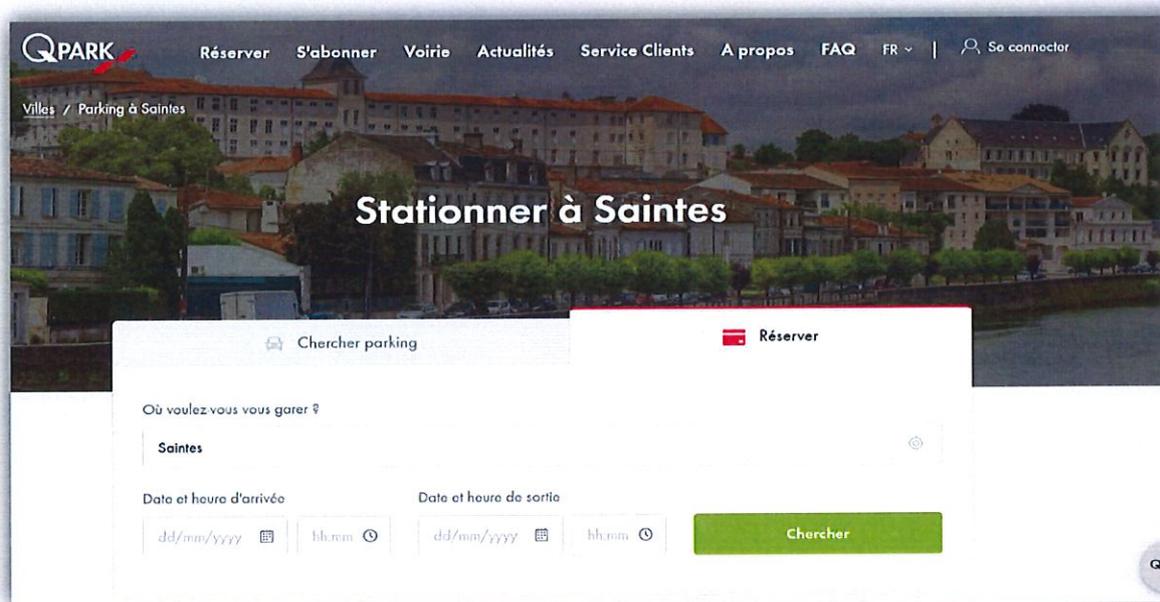


hublot LED sur niveau terrasse

Rapport d'activité



- I Installation de caméras lecture de plaques et mise en service de la réservation de places en ligne :
Coût : 2930€ HT + 2100€ HT



Caméra entrée véhicules



Caméra Sortie Véhicules

Rapport d'activité



- I Remplacement des 7 poteaux entrée et sortie véhicules et de 2 grooms porte piétonne.
Coût : 3680€ HT



Poteaux acier galvanisé

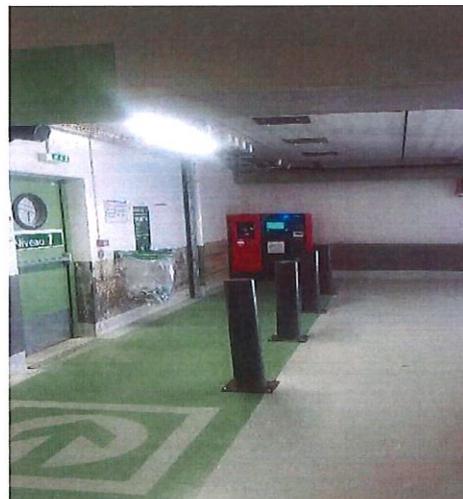


Groom / barre antipanique

- I Déplacement de la caisse automatique du RDC au niveau +1 et déplacement coffret réseau entrée véhicules suite aux inondations du 2 février 2021.
Coût : 2327€ HT



Caisse auto Ancien emplacement RDC



Nouvel emplacement niveau +1

Rapport d'activité



- I Remplacement onduleur de la baie informatique suite à inondation.
Coût : 1514€ HT



- I Achat barrières plastiques pour balisage emplacements suite risque de chute de pierres mur en moellon.
Des travaux de consolidation et de reprise enduit du mur sont prévus ainsi qu'une étude confiée au cabinet Ginger pour réaliser un ferro scan.
Coût 1048€ HT



Rapport d'activité



- I Suite inondation du 2 février 2021 :
Remise en service de l'ascenseur – réparation d'éléments de sécurité dans la fosse inondée (circuit électrique – coup de poing arrêt d'urgence – éclairage de sécurité etc ...)
Coût : 1891€ HT

- I Suite inondation du 2 février 2021 :
Remise en service des équipements de péage – caisse auto, bornes accès véhicules – remplacement des cartes réseaux
Coût : 2352€ HT

- I Suite inondation du 2 février 2021 :
Remise en service système radio PTI
Coût : 450€ HT

- I Suite inondation du 2 février 2021
Remise en courant du parking – mise en consignation des circuits électriques défectueux
Coût : 994€ HT

I Parking du Bois d'Amour

- I Remplacement 3 caméras extérieures hors service.
Coût : 1458€ HT



Rapport d'activité



- I Remplacement encodeur matériel de péage.

Coût : 1891€ HT

I Parking Saint Pierre

- I Réception dernière tranche travaux de remplacement de l'éclairage en technologie LED.

Coût : 22128€ HT

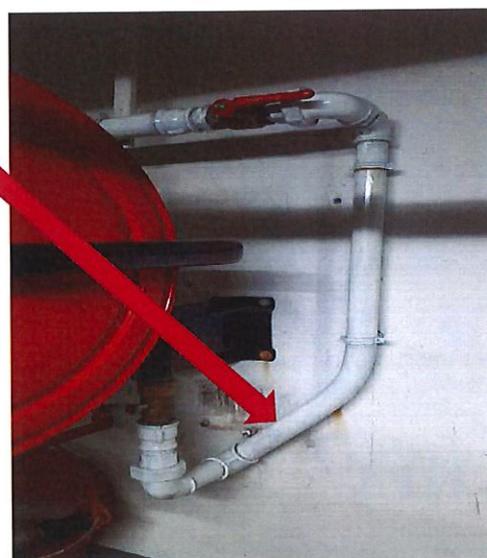
- I Robinet Incendie Armé (RIA)

Modification dimensions tuyau arrivée eau sur RIA n° 1 et n3

Coût : 1875€ HT



RIA n° 3



RIA n° 1

Rapport d'activité



- I Suite inondation du 2 février 2021 – remplacement 50 blocs secours éclairage de sécurité HS.

Coût : 1759€ HT



- I Suite inondation du 2 février 2021 – remplacement 4 caméras dôme hors service.

Coût : 1699€ HT



Rapport d'activité



- I Suite inondation du 2 février 2021 - remise en fonctionnement matériel de péage : bornes entrée / sortie, interphonie, carte réseau
Coût : 3252€ HT + 973€ HT + 1322€ HT

- I Suite inondation du 2 février 2021 - remplacement de 4 DM (déclencheur manuel du SSI)
Coût : 795€ HT



Rapport d'activité



3.3 Maintenance générale

L'ensemble des équipements de sécurité est sous contrat de maintenance et contrôlé périodiquement par le bureau Véritas dans le cadre des vérifications réglementaires applicables aux ERP de type PS.

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	Koné	Toutes les 6 semaines vérification et contrôle des ascenseurs
Contrôle d'accès	Skidata	26/04 1 ^{ère} visite de maintenance préventive 29/08 2 ^{ème} visite de maintenance préventive 23/12 3 ^{ème} visite de maintenance préventive
Extincteurs	Rot	06/04 Vérification des extincteurs et des RIA.
Entretien des pompes de relevage	Snef	02/06 contrôle des pompes 01/12 contrôle des pompes
Contrôle et vérifications des installations électriques	Snef	02/06 Vérification des installations électriques 19/11 Vérification des installations électriques
Entretien de la climatisation	Snef	02/06 visite et contrôle de la climatisation 19/11 visite et contrôle de la climatisation
Système de Sécurité Incendie	Ag2s XCELS	01/02 visite et contrôle 03/10 et 16/10 visite et contrôle
Centrale Draeger Co/No	Drager	05/11 visite et contrôle centrale NO/CO

Rapport d'activité



I Rapport Q18 et rapport de vérification électrique par le bureau de contrôle Véritas

I Parking du Bois d'Amour

Aucune réserve n'a été émise par le bureau de contrôle Bureau Véritas en date du 2 février 2021


**BUREAU
VERITAS**

Bureau Veritas Exploitation SAS
PERIGNY
ZAE des Quatre Chevaliers
17-19, avenue Bernard Moitessier
17180 PERIGNY France
Téléphone : 05 46 50 66 66
Mail : emmanuel.bourdon@bureauveritas.com

Rapport mis à disposition sur le site BVLink
<https://bvlink.bureauveritas.com/>

RAPPORT DIT "QUADRIENNAL" DE VERIFICATION PERIODIQUE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES



Intervention du 02/02/2021 (0.5 jour)

Coordonnées du site : NOA_SAI_BOA
Nom du site : Parc BOIS D'AMOUR
Latitude : -0.6325
Longitude : 45.7486

Lieu d'intervention : CODE PARC 17002
5 RUE BOIS D'AMOUR
17100 SAINTES

Numéro d'affaire : 7908340
Référence du rapport : 7908340/523.8.1.R
Rédigé le : 02/02/2021
Par : Emmanuel BOURDON
Ce document a été validé par son auteur



Activité de l'établissement : Parking extérieur

Date de la précédente vérification : 28/01/2020

Accréditation Cofrac n° 3-1335, inspection
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Bureau Veritas Exploitation SAS - Société par Actions Simplifiée au capital social de 36 315 000 euros Siège social - 8 cours du Triangle de l'Arche - 92800 PUTEAUX - RCS Nanterre B 790 184 675

Rapport d'activité



Domaine 18	Installations électriques	Q18
	COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	

Organisme

Nous, soussignés, organisme de vérification d'installations électrique autorisé* par

CNPP Cert sous le n°028/18.

Nom (ou raison sociale) BUREAU VERITAS

ZAE des Quatre Chevaliers 17-19, avenue Bernard Moitessier 17180 PERIGNY



BUREAU
VERITAS

Etablissement objet de la vérification

Nom (ou raison sociale) Q PARK FRANCE SERVICES

Parc BOIS D'AMOUR 5 RUE BOIS D'AMOUR 17100 SAINTES

Nature de l'activité : Parking extérieur

Lorsqu'il y a plusieurs bâtiments, préciser la référence du (des) bâtiment(s) concerné(s) : Q PARK - SAINTES

Nous déclarons avoir reçu de l'exploitant ou son représentant :

- la désignation des locaux à risque d'incendie (par défaut, l'organisme se réfère au guide UTE C 15103) Oui Non
 le document relatif à la protection contre les explosions Oui Non Sans Objet

Vérification des installations électriques réalisée

Nous déclarons avoir procédé le 02/02/2021

à une vérification des installations électriques conformément au chapitre 2 du référentiel APSAD D18.

La vérification a consisté en :

- une vérification complète des installations électriques de l'établissement
 une vérification partielle des installations électriques désignées ci-dessous (lieu et motif)

Une coupure totale a été autorisée par l'exploitant Oui Non

Type de vérification :

- première vérification effectuée par l'organisme
 vérification périodique annuelle Date de la précédente visite : 28/01/2020

Conclusion

Nous déclarons que l'installation électrique

- peut entraîner des risques d'incendie et d'explosion
 ne peut pas entraîner des risques d'incendie et d'explosion

La vérification a été effectuée
par Emmanuel BOURDON
en présence de : M. DIGNAT, Technicien SNEF

A PERIGNY le 02/02/2021

Cachet de l'organisme de vérification



Ce document a été validé par son auteur



* Autorisation délivrée par CNPP Cert., organisme certificateur reconnu par les professionnels de la sécurité et de l'assurance
Route de la Chapelle Réanville, CS 22265, F 27950 Saint-Marcel, www.cnpp.com

Rapport d'activité



I Parking Centre Ville

Aucune réserve n'a été émise par le bureau de contrôle Bureau Veritas en date du 2 février 2021.


**BUREAU
VERITAS**

Bureau Veritas Exploitation SAS
PERIGNY
ZAE des Quatre Chevaliers
17-19, avenue Bernard Moltessier
17180 PERIGNY France
Téléphone : 05 46 50 66 66
Mail : emmanuel.bourdon@bureauveritas.com

Rapport mis à disposition sur le site BVLink
<https://bmlink.bureauveritas.com/>

RAPPORT DE VÉRIFICATION DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES DANS UN PARC DE STATIONNEMENT COUVERT



Intervention du 02/02/2021 (0.5 jour)

Coordonnées du site : NOA_SAI_PCV
Nom du site : Parc PELLETAN
Latitude : -0.6265
Longitude : 45.7465

Lieu d'intervention : CODE PARC 17004
10 RUE EUGENE PELLETAN
17100 SAINTES

Numéro d'affaire : 7908340
Référence du rapport : 7908340/443.8.1.RVRE
Rédigé le : 02/02/2021
Par : Emmanuel BOURDON
Ce document a été validé par son auteur



Activité de l'établissement : PARC DE STATIONNEMENT

Date de la précédente vérification : 28/01/2020

Accréditation Cofrac n° 3-1335, inspection
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Bureau Veritas Exploitation SAS - Société par Actions Simplifiée au capital social de 36 315 000 euros Siège social - 8 cours du Triangle de l'Arche - 92000 PUTEAUX - RCS Nanterre B 790 184 675

Rapport d'activité



Domaine 18	Installations électriques	Q18
	COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	

Organisme Nous, soussignés, organisme de vérification d'installations électrique autorisé* par CNPP Cert sous le n°028/18. Nom (ou raison sociale) BUREAU VERITAS <input checked="" type="checkbox"/> ZAE des Quatre Chevaliers 17-19, avenue Bernard Moitessier 17180 PERIGNY	 BUREAU VERITAS
---	--

Etablissement objet de la vérification	
Nom (ou raison sociale)	Q PARK FRANCE SERVICES <input checked="" type="checkbox"/> Parc PELLETAN 10 RUE EUGENE PELLETAN 17100 SAINTES
Nature de l'activité : PARC DE STATIONNEMENT	
Lorsqu'il y a plusieurs bâtiments, préciser la référence du (des) bâtiment(s) concerné(s) : PARKING CENTRE VILLE	
Nous déclarons avoir reçu de l'exploitant ou son représentant :	
▶ la désignation des locaux à risque d'incendie (par défaut, l'organisme se réfère au guide UTE C 15103)	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
▶ le document relatif à la protection contre les explosions	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet

Vérification des installations électriques réalisée	
Nous déclarons avoir procédé le le 02/02/2021	
à une vérification des installations électriques conformément au chapitre 2 du référentiel APSAD D18.	
La vérification a consisté en :	
<input checked="" type="checkbox"/> une vérification complète des installations électriques de l'établissement	
<input type="checkbox"/> une vérification partielle des installations électriques désignées ci-dessous (lieu et motif)	
Une coupure totale a été autorisée par l'exploitant	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Type de vérification :	
<input type="checkbox"/> première vérification effectuée par l'organisme	
<input checked="" type="checkbox"/> vérification périodique annuelle	Date de la précédente visite : 28/01/2020

Conclusion	
Nous déclarons que l'installation électrique	
<input type="checkbox"/> peut entraîner des risques d'incendie et d'explosion	
<input checked="" type="checkbox"/> ne peut pas entraîner des risques d'incendie et d'explosion	

La vérification a été effectuée par Emmanuel BOURDON en présence de : M. DIGNAT , Technicien SNEF	A PERIGNY le 02/02/2021 Cachet de l'organisme de vérification  Ce document a été validé par son auteur
---	--



* Autorisation délivrée par CNPP Cert., organisme certificateur reconnu par les professionnels de la sécurité et de l'assurance
 Route de la Chapelle Réanville. CS 22265. F 27950 Saint-Marcel. www.cnpp.com

Rapport d'activité



I Parking Saint Pierre

2 réserves ont été émises par le bureau de contrôle Bureau Veritas en date du 2 février 2021

- Remettre en état de fonctionnement le dispositif de mise à l'état de repos de l'éclairage de sécurité : **réserve levée le 24/06/2021 par la société SNEF.**
- Remplacer les luminaires détériorés du local groupe électrogène : **réserve levée le 05/11/2021 par la société SARDAIN.**

Bureau Veritas Exploitation SAS
PERIGNY
ZAE des Quatre Chevaliers
17-19, avenue Bernard Moltesier
17100 PERIGNY France
Téléphone : 05 46 50 66 66
Mail : emmanuel.bourdon@bureauveritas.com

Rapport mis à disposition sur le site BVLink
<https://bvlink.bureauveritas.com/>

RAPPORT DIT "QUADRIENNAL" DE VERIFICATION PERIODIQUE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

Intervention du 02/02/2021 (0.5 jour)

Coordonnées du site : NOA_SAI_STP
Nom du site : PARC SAINT PIERRE
Latitude : -0.6317
Longitude : 45.7447

Lieu d'intervention : CODE PARC 17003
PLACE SAINT PIERRE
17100 SAINTES

Numéro d'affaire : 7908340
Référence du rapport : 7908340/445.8.1.R
Rédigé le : 02/02/2021
Par : Emmanuel BOURDON
Ce document a été validé par son auteur

Activité de l'établissement : PARC DE STATIONNEMENT
COUVERT

Date de la précédente vérification : 28/01/2020

Accréditation Cofrac n° 3-1335, Inspection
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Bureau Veritas Exploitation SAS - Société par Actions Simplifiée au capital social de 30 315 000 euros Siège social - 8 cours du Triangle de l'Arche - 82800 PUTEAUX - RCS Nanterre B 700 164 675

Rapport d'activité



Liste récapitulative des observations issues de la vérification

Périmètre vérifié dans le rapport | PARC SAINT PIERRE

PARC ST PIERRE (PLACE SAINT PIERRE / SAINTES)

Installations Basse et Très Basse Tension

Q PARK - ST PIERRE - SAINTES

↳ PARC DE STATIONNEMENT

Point vérifié N° Observation(s)

Evacuation (balsage)

Eclairage de securite : 1 Remettre en état de fonctionnement le dispositif de mise à l'état de repos de l'éclairage de sécurité.

Code Obs. :
EB/280120/141249/0

Date de 1^{er} signalement :
28/01/2020

Art. Réf. :
CDT R.4226-13 Arrêté A.14/12/2011 art 11

réserve levée le
24/06/21 SNEF

Q PARK - ST PIERRE - SAINTES

↳ 1 ER ETAGE

↳ LOCAL GROUPE ÉLECTROGÈNE

Point vérifié N° Observation(s)

Points lumineux

Recepteurs / points lumineux / prises de courant 2 Remplacer les luminaires détériorés du local groupe électrogène (plafond tombé et non étanche).

Code Obs. :
EB/020221/111503/0

Date de 1^{er} signalement :
02/02/2021 **NOUVEAU**

Art. Réf. :
CDT R.4215-11 NF C 15-100 Art.512-522

réserve levée le
5/11/21 SARDAIN

Nota : Les différentes préconisations formulées ci-dessus permettent de répondre aux exigences du(des) texte(s) de référence. Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que ces préconisations n'intègrent pas les conditions d'exploitation. Il appartient donc au chef d'établissement d'établir la pertinence de la solution proposée vis-à-vis des contraintes d'exploitation.

Rapport d'activité



Domaine 18	Installations électriques	Q18
	COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	

Organisme Nous, soussignés, organisme de vérification d'installations électrique autorisé* par CNPP Cert sous le n°028/18. Nom (ou raison sociale) BUREAU VERITAS <input checked="" type="checkbox"/> ZAE des Quatre Chevaliers 17-19, avenue Bernard Moitessier 17180 PERIGNY	 BUREAU VERITAS
---	--

Etablissement objet de la vérification	
Nom (ou raison sociale)	Q PARK FRANCE SERVICES <input checked="" type="checkbox"/> PARC SAINT PIERRE PLACE SAINT PIERRE 17100 SAINTES
Nature de l'activité : PARC DE STATIONNEMENT COUVERT	
Lorsqu'il y a plusieurs bâtiments, préciser la référence du (des) bâtiment(s) concerné(s) : PARC ST PIERRE	
Nous déclarons avoir reçu de l'exploitant ou son représentant :	
▶ la désignation des locaux à risque d'incendie (par défaut, l'organisme se réfère au guide UTE C 15103)	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
▶ le document relatif à la protection contre les explosions	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet

Vérification des installations électriques réalisée	
Nous déclarons avoir procédé le le 02/02/2021	
à une vérification des installations électriques conformément au chapitre 2 du référentiel APSAD D18.	
La vérification a consisté en :	
<input checked="" type="checkbox"/> une vérification complète des installations électriques de l'établissement <input type="checkbox"/> une vérification partielle des installations électriques désignées ci-dessous (lieu et motif)	
Une coupure totale a été autorisée par l'exploitant	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Type de vérification :	
<input type="checkbox"/> première vérification effectuée par l'organisme <input checked="" type="checkbox"/> vérification périodique annuelle	
Date de la précédente visite : 28/01/2020	

Conclusion	
Nous déclarons que l'installation électrique	
<input type="checkbox"/> peut entraîner des risques d'incendie et d'explosion <input checked="" type="checkbox"/> ne peut pas entraîner des risques d'incendie et d'explosion	

La vérification a été effectuée par Emmanuel BOURDON en présence de : M. DIGNAT, Technicien SNEF	A PERIGNY le 02/02/2021 Cachet de l'organisme de vérification  Ce document a été validé par son auteur
--	--



* Autorisation délivrée par CNPP Cert., organisme certificateur reconnu par les professionnels de la sécurité et de l'assurance
 Route de la Chapelle Réanville. CS 22265. F 27950 Saint-Marcel. www.cnpp.com

Rapport d'activité



3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

L'entretien général est assuré par l'équipe du parc.

- I Nous valorisons le recyclage des déchets à la déchetterie de Saintes. (bois – cartons)
- I Nous valorisons les déchets Verts au centre de traitement VEOLIA à Chermignac, avec un suivi bordereau de traitement des déchets,
- I Le curage des fosses hydrocarbures est effectué par la sté SNEF avec un suivi bordereau de traitement des déchets,



Rapport d'activité



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

- I Tarifs horaires : depuis le 1er juillet 2015 les tarifs horaires sont par pas de 15mn conformément à la loi Hamon
les paiements s'effectuent soit en caisse automatique par carte bleue et carte GR, espèces et billets, soit en borne de sortie par carte bleue, carte GR ou pay by phone.

- I Tarifs abonnés : Le client s'abonne sur le site de Q Park

Site internet **Q-PARK.FR**

Le client s'abonne en ligne et reçoit par courrier suivi sa carte d'accès sous 10 jours.

Pour le client n'ayant pas accès à internet, nous lui proposons de s'inscrire au bureau d'accueil du parking Centre Ville.

- I Forfaits (gamme tarifaire complète en annexe)

Le forfait est une carte d'accès pour des abonnés occasionnels qui désirent stationner leur véhicule 3 jours, 7 jours ou 15 jours.

Le forfait est adapté aux touristes, employés en CDD.

Au-delà de 30 jours, le client est dirigé vers le produit abonnement.

Le Forfait s'achète directement à la caisse automatique ou au bureau d'accueil du parking.



Rapport d'activité



I Carte à décompte ou carte Prépayée

La carte prépayée est une carte « porte monnaie » qui permet aux clients horaires d'accéder au parking en entrée et en sortie sans avoir à passer à la caisse automatique à chaque utilisation.

Rechargeable, elle fait bénéficier de 50% de bonus lors du rechargement.

La carte prépayée est adaptée à une clientèle occasionnelle qui n'a pas l'utilité d'un abonnement compte tenu de sa consommation mais qui est un client fidèle qui revient fréquemment dans nos ouvrages.



I Moyens de paiement



Rapport d'activité



4.1.1 Parc Bois d'Amour

Tarifs horaires	Prix
1 heure	1,50 €
2 heures	3,20 €
3 heures	5,00 €
24 heures	10,90 €
Ticket perdu	20,90 €

Tarifs cartes pré-payées	Prix
50,00€	50,00 €
50% bonus lors du rechargement	25 €

Tarifs forfaits	Prix
7x24 7 jours	25 €
7x24 15 jours	45 €
5x24 15 jours	21 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	87,90 €
5x24 Mensuel	43,40 €

4.1.2 Parc Centre Ville

Tarifs horaires	Prix
1 heure	1,20 €
2 heures	2,40 €
3 heures	3,60 €
24 heures	7,30 €
Ticket perdu	18,80 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	75,60 €
7x24 résident Mensuel	57 €
Bureau L - V Mensuel	50 €
Nuit Mensuel	30 €
Moto Mensuel	29 €

Tarifs forfaits	Prix
7 jours	20 €
15 jours	40 €
1 mois	75,60 €

Tarifs cartes pré-payées	Prix
50,00€	50,00 €
50% bonus de rechargement	25€

4.1.3 Parc Saint Pierre

Tarifs abonnés	Prix
7 x 24	88 €
moto	40 €

Rapport d'activité



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2020	2021	Evolution
Recettes horaires & assimilées	248,9	298,8	20%
Recettes abonnés	179,4	193,7	8%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	100,5	100,2	0%
Total Chiffre d'affaires	528,7	592,8	12%

Analyse CA Horaires € TTC	2020	2021	Evolution
Fréquentation	125 250	149 024	19%
Ticket moyen TTC en €	2,34	2,37	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	293 211	352 884	20%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	5 446	5 658	4%
Total CA horaires et assimilés	298 656	358 542	20%

Nombre d'abonnements par catégorie à fin de période	2020	2021	Evolution
5x24	134	136	1%
7x24	74	86	16%
7x24 Moto	6	11	83%
7x24 Résident	94	94	0%
Bureau Lundi-Vendredi 7h-21h	14	13	-7%

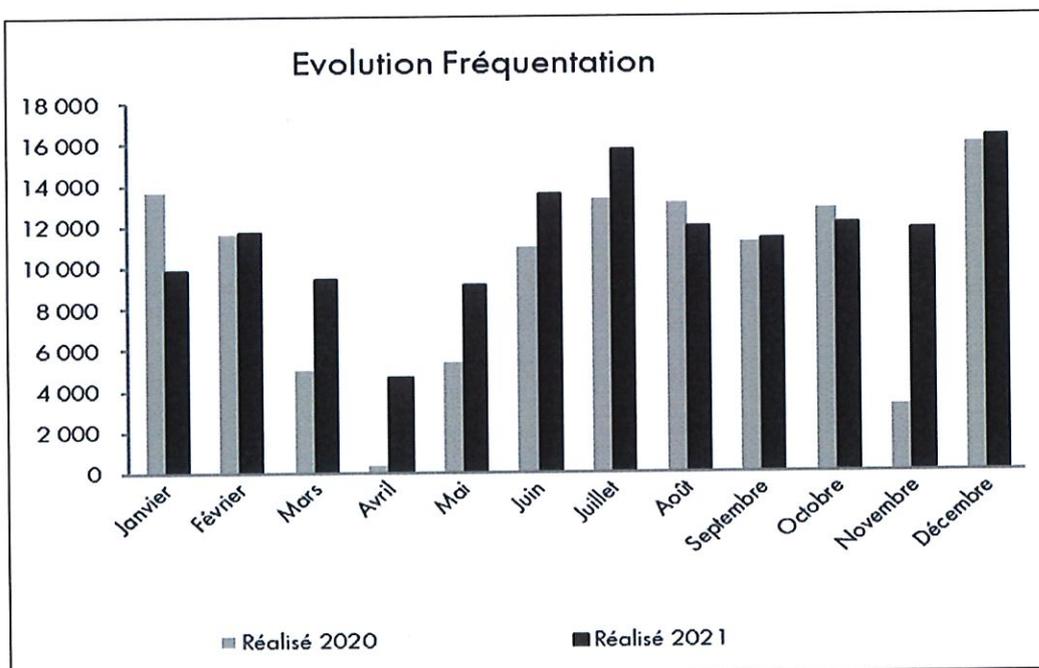
Rapport d'activité



4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

I Recettes horaires Parc Bois d'Amour

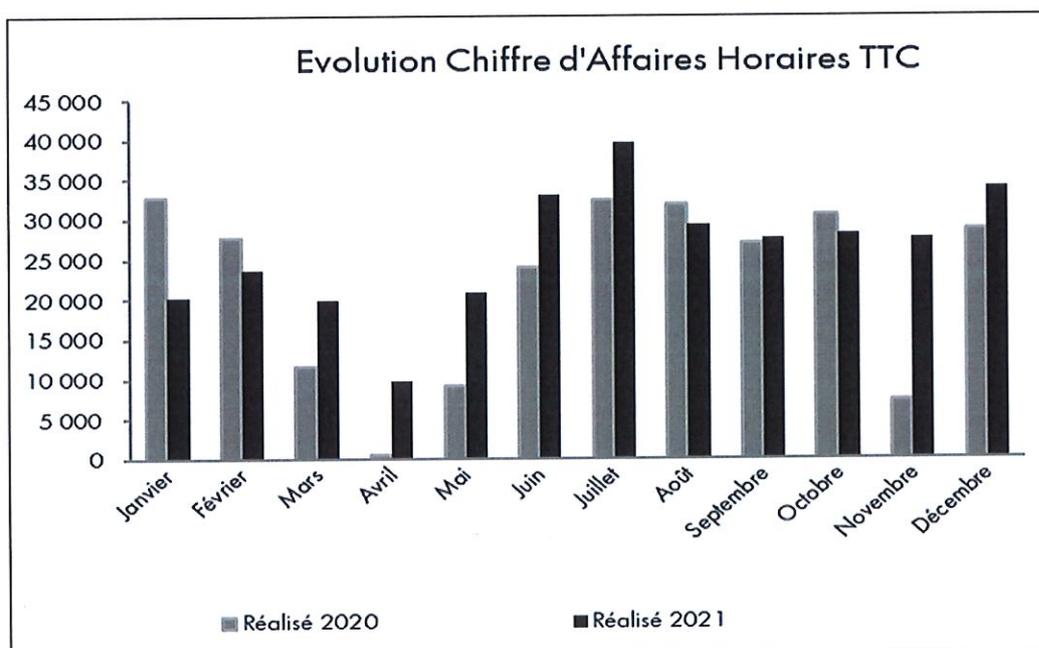
Fréquentation	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	13 683	9 869	-3 814
Février	11 644	11 691	47
Mars	4 965	9 435	4 470
Avril	393	4 664	4 271
Mai	5 338	9 101	3 763
Juin	10 942	13 564	2 622
Juillet	13 283	15 704	2 421
Août	13 120	11 896	-1 224
Septembre	11 192	11 327	135
Octobre	12 808	12 068	-740
Novembre	3 218	11 802	8 584
Décembre	15 964	16 223	259
Total	116 550	137 344	20 794



Rapport d'activité



Chiffres d'affaires horaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	32 850	20 273	-12 577
Février	27 852	23 622	-4 230
Mars	11 573	19 958	8 385
Avril	574	9 794	9 219
Mai	9 089	20 751	11 662
Juin	23 947	33 046	9 098
Juillet	32 432	39 520	7 088
Août	31 949	29 332	-2 618
Septembre	26 988	27 548	560
Octobre	30 504	28 075	-2 429
Novembre	7 280	27 617	20 337
Décembre	28 787	33 896	5 109
Total	263 826	313 431	49 605



Rapport d'activité



Ticket Moyen TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	2,40	2,05	-0,35
Février	2,39	2,02	-0,37
Mars	2,33	2,12	-0,22
Avril	1,46	2,10	0,64
Mai	1,70	2,28	0,58
Juin	2,19	2,44	0,25
Juillet	2,44	2,52	0,07
Août	2,44	2,47	0,03
Septembre	2,41	2,43	0,02
Octobre	2,38	2,33	-0,06
Novembre	2,26	2,34	0,08
Décembre	1,80	2,09	0,29
Total	2,26	2,28	0,02

Analyse CA Horaires € TTC	2020	2021	Evolution
Fréquentation	116 550	137 344	18%
Ticket moyen TTC en €	2,26	2,28	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	263 826	313 431	19%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	5 221	5 101	-2%
Total CA horaires et assimilés	269 047	318 532	18%

Nous constatons malgré les restrictions liées au covid encore présente en 2021 mais moins restrictives, une reprise de l'activité avec une hausse de 18% de la fréquentation.

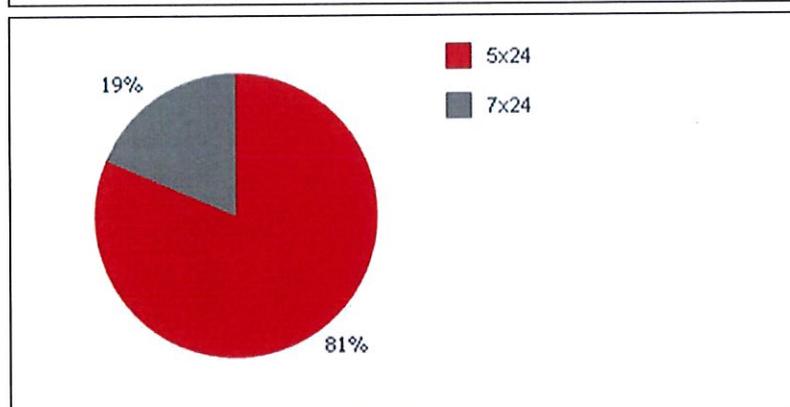
Rapport d'activité



I Recettes abonnés Parc Bois d'Amour

Nombre d'abonnements par catégorie à fin de période	2020	2021	Evolution
5x24	134	136	1%
7x24	12	31	163%

Répartition des abonnés - déc. 2021



Nombre	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	151	146	-5
Février	147	157	10
Mars	144	157	14
Avril	140	153	13
Mai	136	154	17
Juin	137	154	17
Juillet	138	157	20
Août	139	158	19
Septembre	143	163	20
Octobre	145	168	23
Novembre	147	165	18
Décembre	146	167	21
Total	1 712	1 899	187

Le nombre d'abonné est en hausse en 2021, avec notamment une évolution sur le produit permanent et une amélioration de 19 nouveaux abonnés 7/24 et 2 en abonnement de type bureau.

Rapport d'activité



Chiffres d'affaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	6 797	6 735	-61
Février	6 582	7 577	995
Mars	6 398	7 583	1 185
Avril	6 254	6 678	424
Mai	6 097	8 296	2 198
Juin	6 177	7 446	1 269
Juillet	6 110	7 711	1 601
Août	6 193	7 860	1 667
Septembre	6 363	8 083	1 720
Octobre	6 448	8 305	1 857
Novembre	6 583	8 255	1 673
Décembre	6 586	8 347	1 761
Total	76 588	92 876	16 288

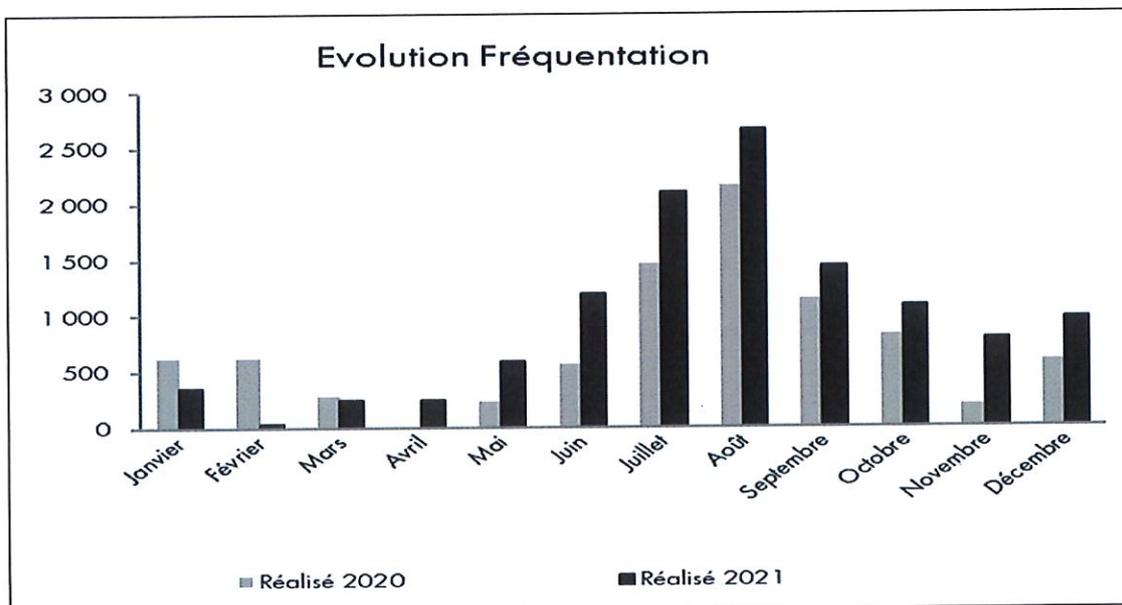
En février 2021, suite à la signature avec Orange d'un nouveau contrat avec une remise commerciale, le chiffre d'affaire évolue.

Rapport d'activité



Recettes horaires Parc Centre ville

Fréquentation	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	630	351	-279
Février	623	37	-586
Mars	280	242	-38
Avril	6	249	243
Mai	238	591	353
Juin	568	1 184	616
Juillet	1 464	2 100	636
Août	2 157	2 656	499
Septembre	1 134	1 439	305
Octobre	822	1 074	252
Novembre	194	783	589
Décembre	584	974	390
Total	8 700	11 680	2 980

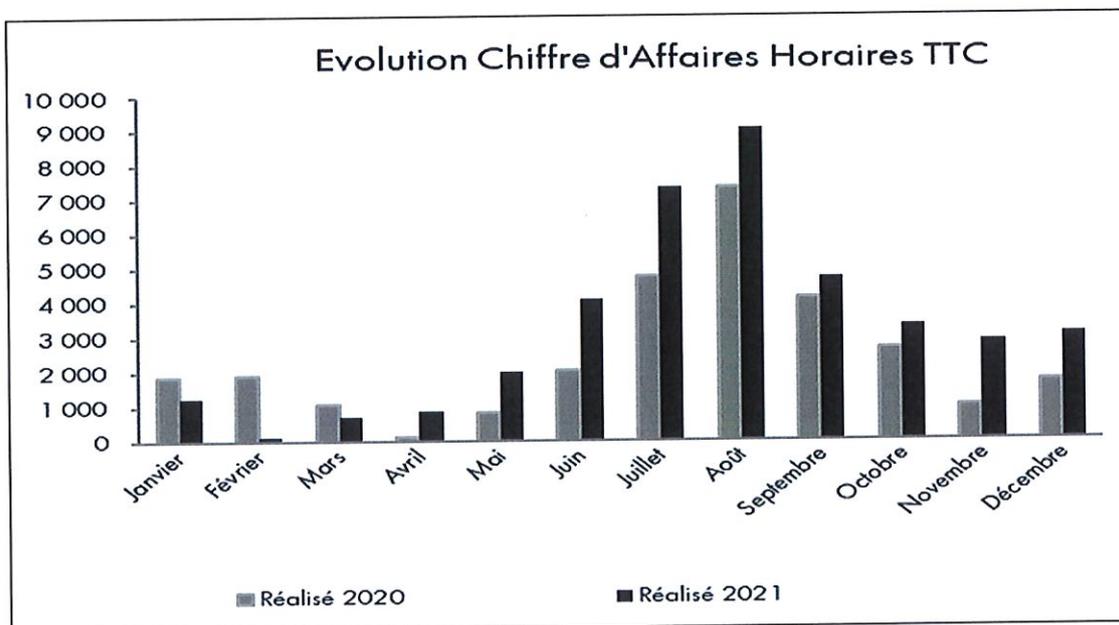


Nous pouvons constater la baisse de fréquentation horaire au mois de février 2021, suite à la fermeture du parking pendant les inondations en attente des réparations permettant d'accueillir à nouveaux les clients en toute sécurité.

Rapport d'activité



Chiffres d'affaires horaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	1 875	1 234	-641
Février	1 905	135	-1 770
Mars	1 073	707	-365
Avril	129	853	724
Mai	815	1 994	1 179
Juin	2 022	4 101	2 079
Juillet	4 742	7 352	2 610
Août	7 344	9 042	1 698
Septembre	4 125	4 721	596
Octobre	2 656	3 342	686
Novembre	1 001	2 873	1 872
Décembre	1 700	3 098	1 398
Total	29 386	39 453	10 066



A noter que, si nous faisons la comparaison avec l'année 2019 qui n'est pas impactée par la COVID et les inondations, nous constatons que le chiffre d'affaires 2021 est légèrement supérieur à 2019 (2019 : CA 38371€ HT) (2021 : CA39453€ HT)

Sans aléa, nous pouvons imaginer qu'en 2021 le chiffre d'affaire et la fréquentation du parking aurait connu une belle progression permettant de gommer les déboires connus pendant les périodes de confinement restrictifs.

Rapport d'activité



Ticket Moyen TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	2,98	3,52	0,54
Février	3,06	3,65	0,59
Mars	3,83	2,92	-0,91
Avril	21,48	3,43	-18,06
Mai	3,42	3,37	-0,05
Juin	3,56	3,46	-0,10
Juillet	3,24	3,50	0,26
Août	3,40	3,40	0,00
Septembre	3,64	3,28	-0,36
Octobre	3,23	3,11	-0,12
Novembre	5,16	3,67	-1,49
Décembre	2,91	3,18	0,27
Total	3,38	3,38	0,00

Analyse CA Horaires € TTC	2020	2021	Evolution
Fréquentation	8 700	11 680	34%
Ticket moyen TTC en €	3,38	3,38	0%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	29 386	39 453	34%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	224	557	148%
Total CA horaires et assimilés	29 611	40 010	35%

La fréquentation évolue de 34% avec une hausse de 3000 entrée horaires en 2021 principalement sur les trois derniers trimestres de l'année.

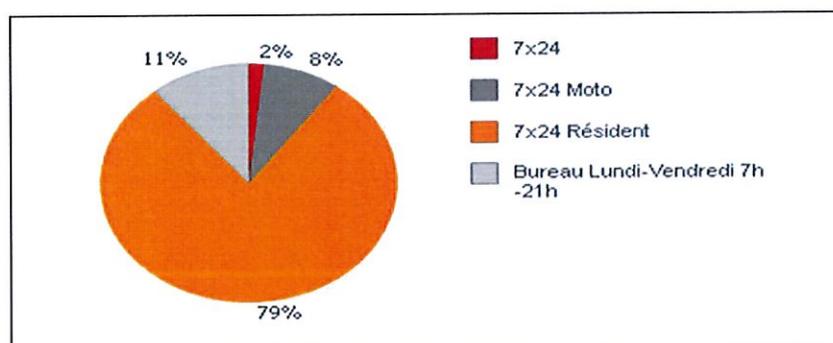
Rapport d'activité



Recettes abonnés Parc Centre Ville

Nombre d'abonnements par catégorie à fin de période	2020	2021	Evolution
7x24	0	2	675%
7x24 Moto	5	10	100%
7x24 Résident	94	94	0%
Bureau Lundi-Vendredi 7h-21h	14	13	-7%

Répartition des abonnés - déc. 2021



Nous constatons que la majorité des abonnés du parking sont des résidents.

Rapport d'activité



Nombre	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	114	117	3
Février	115	118	3
Mars	113	117	3
Avril	108	114	6
Mai	107	111	4
Juin	106	116	9
Juillet	106	115	9
Août	107	114	7
Septembre	107	116	9
Octobre	108	117	9
Novembre	111	119	8
Décembre	114	119	6
Total	1 318	1 395	77

Chiffres d'affaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	6 049	6 575	526
Février	6 258	6 616	359
Mars	6 369	6 537	168
Avril	6 046	6 383	337
Mai	6 016	6 253	237
Juin	5 931	6 466	535
Juillet	5 924	6 442	517
Août	5 985	6 364	379
Septembre	5 966	6 463	497
Octobre	6 038	6 520	481
Novembre	6 210	6 584	374
Décembre	6 380	6 602	221
Total	73 172	77 805	4 633

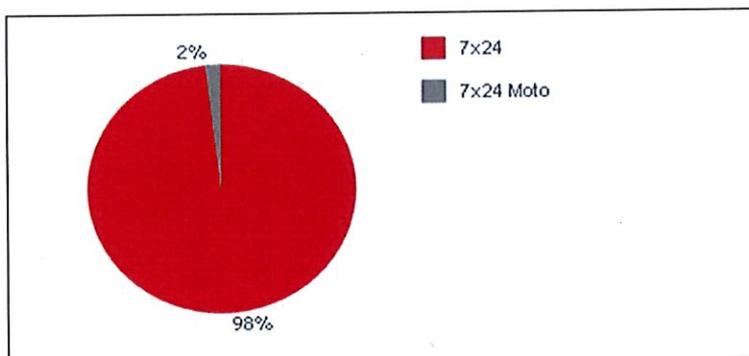
Rapport d'activité



I Recettes abonnés Parc Saint Pierre

Nombre d'abonnements par catégorie à fin de période	2020	2021	Evolution
7x24	62	53	-15%
7x24 Moto	1	1	0%

Répartition des abonnés - déc. 2021



Nombre	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	68	64	-4
Février	66	65	-2
Mars	64	65	1
Avril	61	63	2
Mai	61	62	1
Juin	64	61	-3
Juillet	63	60	-3
Août	63	60	-3
Septembre	63	61	-2
Octobre	62	54	-8
Novembre	63	53	-10
Décembre	63	54	-9
Total	761	721	-41

Rapport d'activité



Chiffres d'affaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	5 804	5 463	-340
Février	5 724	5 547	-177
Mars	5 501	5 591	90
Avril	5 287	5 415	128
Mai	5 287	5 327	40
Juin	5 535	5 249	-286
Juillet	5 376	5 144	-232
Août	5 381	5 144	-237
Septembre	5 441	5 232	-209
Octobre	5 327	4 576	-751
Novembre	5 415	4 528	-887
Décembre	5 415	4 594	-822
Total	65 494	61 810	-3 683

A partir d'octobre 2021, nous constatons une perte d'abonnement assez conséquente, qui fait chuter le Chiffre d'affaire de 3683€ HT.

Deux causes possibles : La fermeture du parking durant les travaux de désamiantage qui ont durés 1 mois, d'octobre à novembre et le changement des conditions d'attribution abonnements voirie : le commerçant et le résident ne sont plus limités à un seul abonnement, et peuvent stationner sur toutes les zones ce qui crée du coup une offre avantageuse pour l'usager mais qui ne vise pas à favoriser la souscription de nouveaux abonnements.

Au 31 décembre 2021, nous atteignons un taux de remplissage de 46% (54 abonnements pour 117 places)

Il serait judicieux de repenser la finalité du parking Saint Pierre qui est réservé uniquement aux abonnés et de le réattribuer à une clientèle horaire, dans un quartier où il y a un besoin de stationnement les jours de marché et un besoin de parking sécurisé pour les touristes qui séjournent dans le centre historique de Saintes

Rapport d'activité



4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier:

Saintes parcs

	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2021 par société	
(En Milliers Euros)	2021	2020	Variation en valeur	Variation en %	Q-PARK FRANCE SAS - (Ex. QPS-QFF)	Q-PARK FRANCE SAS (Ex. QPS-QFFS)
Recettes horaires & assimilées	298,8	248,9	49,9	20,1%	298,8	
Recettes abonnés	193,7	179,4	14,4	8,0%	193,7	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	0,1	0,4	-0,2	-60,9%	0,1	
Subvention d'exploitation	100,0	100,0		0,0%	100,0	
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	0,1	0,1			0,1	
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	592,8	528,7	64,0	12,1%	592,8	
Coûts des travaux refacturés	-1,9		-1,9			-1,9
Travaux refacturés	1,9		1,9			1,9
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-105,4	-97,6	-7,8	8,0%		-105,4
Personnel intérimaire						
Personnel de sécurité						
Autres coûts de personnel						
Supports opérationnels	-8,0	-8,4	0,4	-5,3%	-8,0	
Coût main d'œuvre directe	-113,4	-106,1	-7,3	6,9%	-8,0	-105,4
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plafit)	-5,2	-11,3	6,1	-54,0%	-9,3	4,1
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-1,0	76,7	-77,7	-101,3%		-1,0
C3S (ex Organic)	-0,7	-0,6	-0,1	16,0%	-0,7	
Autres taxes diverses	-0,7	-0,7	0,0	-0,3%		-0,7
Impôts et Taxes	-7,6	64,1	-71,7	-111,9%	-10,0	2,4
Eau & énergie	-16,2	-23,6	7,4	-31,4%		-16,2
Fournitures de parking/voirie	-1,3	-4,0	2,7	-68,1%		-1,3
Entretien de l'ouvrage	-16,6	-20,6	4,0	-19,5%	-2,5	-14,1
Maintenance des équipements de parking	-25,6	-23,3	-2,3	10,0%		-25,6
Location diverses d'exploitation						
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs						
Téléphone	-6,3	-3,5	-2,8	78,4%		-6,3
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-25,7	-25,7		0,0%	-25,7	
Assurance parking	-3,7	-2,1	-1,6	73,9%	-3,7	
Coût de la gestion de l'argent	-4,2	-2,8	-1,4	49,9%	-1,1	-3,1
Coût du marketing opérationnel	-0,8	-1,4	0,6	-45,1%		-0,8

Rapport d'activité



Coût des véhicules d'exploitation	-5,2	-4,3	-0,8	19,5%		-5,2
Frais de voyages & mission/réception	-0,3	-0,3	-0,0	10,8%		-0,3
Charges administratives d'exploitation	-13,2	-12,7	-0,5	4,2%		-13,2
Sous Traitance QPS					-198,6	198,6
Support informatique exploitation	-23,9	-20,5	-3,4	16,4%	-23,9	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,0	-0,8	-0,2	27,8%	-1,0	
Total charges directes de production	-265,0	-187,6	-77,4	41,2%	-274,5	9,5
Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe						
Redevances / Loyers locaux - Part Variable						
Total loyers et redevances						
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC						
Honoraires avocats						
Honoraires divers	-0,3		-0,3			-0,3
Frais de services bancaires	-1,2	-2,0	0,7	-37,6%		-1,2
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers						
Supports Services généraux	-35,9	-38,6	2,7	-7,0%	-35,9	
Total charges indirectes	-37,4	-40,6	3,2	-7,8%	-35,9	-1,5
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-302,4	-228,2	-74,2	32,5%	-310,4	8,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	290,4	300,5	-10,1	-3,4%	282,4	8,0
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements des biens	-206,7	-204,6	-2,1	1,0%	-198,7	-8,0
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS						
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	-206,7	-204,6	-2,1	1,0%	-198,7	-8,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	83,6	95,9	-12,3	-12,8%	83,6	0,0
Produits financiers		0,0	-0,0	-100,0%		
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements						
Charges financières	-9,4	-16,7	7,3	-43,9%	-9,4	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-9,4	-16,7	7,3	-43,9%	-9,4	
Produits exceptionnels		0,1	-0,1	-100,0%		
Charges exceptionnels		-0,4	0,4	-100,0%		
RESULTAT EXCEPTIONNEL		-0,3	0,3	-100,0%		
Impôts sur les sociétés	-19,7	-22,1	2,4	-11,0%	-19,7	
RESULTAT NET COMPTABLE	54,6	56,9	-2,3	-4,0%	54,6	0,0

Rapport d'activité



Au titre de l'année 2021, nous enregistrons un chiffre d'affaire de 592.8K€ soit une évolution de 12% par rapport à 2020.

Malgré la reprise de l'activité, les résultats ont été mesurés avec une amélioration en dessous de celle constatée dans d'autres villes, les inondations ont contribué à ce constat.

Au niveau des dépenses en 2021, nous n'avons pas eu de recours au chômage partiel ce qui explique la hausse du poste de dépense de l'ordre de 7.3K€.

Pour le poste électrique, en 2021, nous avons une reprise de provision de 2019 à hauteur de 7,4K€.

Le poste impôts et taxes est impacté compte tenu d'une provision de 77K€ reprise en 2020 sur la taxe foncière ce qui entraîne un différentiel de 71.7K€ au niveau de ce poste.

Les charges financières suite à la fin d'un prêt en juin 2021 permet d'améliorer ce poste de 7K€.

Au final le résultat net du contrat est de 54.6K€ en ligne avec le résultat constaté en 2020.

Rapport d'activité



4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

En 2021, le montant total d'investissement sur les trois parkings est de 1 12 720€ HT

L'investissement principal porte sur le remplacement total de l'éclairage en LED du parking Centre Ville et sur la réception des travaux éclairage LED du parking Saint Pierre.

La valeur nette comptable à fin 2021 est de 1994K€.

Étiquettes 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
QPQ Q-Park France	Biens de reprise	7 402	0	0	0	7 402	-6 730	-131	0	-6 861	672	541
	Saintes - Bois d'Amour	2 615	0	0	0	2 615	-1 943	-131	0	-2 074	672	541
	Saintes - Centre Ville	4 787	0	0	0	4 787	-4 787	0	0	-4 787	0	0
	Biens de retour	4 635 549	109 364	0	0	4 744 913	-2 585 783	-198 590	0	-2 784 373	2 049 766	1 960 540
	Saintes - Bois d'Amour	647 533	5 746	0	0	653 279	-389 895	-30 467	0	-420 362	257 638	232 917
	Saintes - Centre Ville	3 422 026	69 482	13 754	0	3 505 262	-1 805 992	-136 975	0	-1 942 967	1 616 034	1 562 295
	Saintes - Indivis	12 836	0	0	0	12 836	-12 836	0	0	-12 836	0	0
	Saintes - Saint Pierre	553 154	34 136	-13 754	0	573 536	-377 060	-31 148	0	-408 208	176 094	165 328
Total QPQ Q-Park France		4 642 950	109 364	0	0	4 752 314	-2 592 513	-198 721	0	-2 791 234	2 050 438	1 961 081
QPFS Q-Park France Services	Biens de reprise	60 532	0	16 857	0	77 389	-35 601	-7 987	0	-43 587	24 932	33 802
	Saintes - Bois d'Amour	58 373	0	0	0	58 373	-34 316	-5 613	0	-39 929	24 057	18 445
	Saintes - Centre Ville	1 490	0	16 857	0	18 347	-616	-2 374	0	-2 990	874	15 357
	Saintes - Indivis	669	0	0	0	669	-669	0	0	-669	0	0
	Biens de retour	15 196	3 356	-16 857	0	1 695	-1 695	0	0	-1 695	13 501	0
	Saintes - Bois d'Amour	250	0	0	0	250	-250	0	0	-250	0	0
	Saintes - Centre Ville	14 946	3 356	-16 857	0	1 445	-1 445	0	0	-1 445	13 501	0
Total QPFS Q-Park France Services		75 728	3 356	0	0	79 084	-37 296	-7 987	0	-45 282	38 433	33 802
Total général		4 718 679	112 720	0	0	4 831 399	-2 629 809	-206 707	0	-2 836 516	2 088 870	1 994 883

Pour 2022, nous allons effectuer d'importants travaux au niveau du parking du Centre Ville :

- Reprise étanchéité de la rampe terrasse / niveau -1
- réfection bas de rampe RDC / niveau-1
- rénovation peinture des 2 escaliers du parking
- Pose carrelage dans l'escalier principal
- travaux de consolidation du mur en moellon situé au fond du parking

Pour le parking du Bois d'Amour, il est prévu de rénover la peinture de sol sur tous les emplacements et fléchage.

Rapport d'activité



5 Annexes

- Annexe A : Fiche descriptive des parc
- Annexe B : Gamme tarifaire des parcs
- Annexe C : Description du Service Clients et du Service Recouvrement
- Annexe D : QCR de Valence
- Annexe E : Détail des amortissements économiques
- Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements
- Annexe G : Justificatif de la réparation des honoraires de Q-Park France
- Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance
- Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
- Annexe J : Engagement de la Direction en matière QSE
- Annexe K : La politique QSE de Q-Park
- Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park
- Annexe M : La presse en parle
- Annexe N : Assurances



Rapport d'activité



Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc	
Nom	Bois d'Amour
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	1
Adresse	Place Foch
Entrée(s) voitures (adresse)	Place Foch
Sortie(s) adresse(s)	Rue du Bois d'Amour
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	
Coordonnées (tel, fax, mail)	Tél : 05 46 91 09 69 Mail : francois.lhostis@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	248
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	5
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	20
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	NON
Zone réservée	NON
Place(s) réservée(s)	NON
Ascenseur(s)	NON
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	NON
Panneaux publicitaires	NON
Toilettes public	OUI
Vidéo protection	OUI

Rapport d'activité



Caractéristiques du parc	
Nom	Centre Ville
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	4
Adresse	10 rue Eugène Pelletan
Entrée(s) voitures (adresse)	10 rue Eugène Pelletan
Sortie(s) adresse(s)	10 rue Eugène Pelletan
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	10 rue Eugène Pelletan
Coordonnées (tel, fax,mail)	Tél : 05 46 91 09 69 Mail : francois.lhostis@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Office de tourisme
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	225
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	5
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	20
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	NON
Zone réservée	NON
Place(s) réservée(s)	NON
Ascenseur(s)	OUI
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	NON
Panneaux publicitaires	NON
Toilettes public	NON
Vidéo protection	OUI

Rapport d'activité



Caractéristiques du parc	
Nom	Saint Pierre
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	1
Adresse	Place Saint Pierre
Entrée(s) voitures (adresse)	Quai de Verdun
Sortie(s) adresse(s)	Quai de Verdun
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Saint Pierre
Coordonnées (tel, fax, mail)	Tél : 05 46 91 09 69 Mail : francois.lhostis@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Marché et Cathédrale Saint Pierre
Heures d'ouverture (horaires)	
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	117
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	0
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	NON
Zone réservée	NON
Place(s) réservée(s)	NON
Ascenseur(s)	NON
Moyens de paiement	
Activité(s) annexe(s)	NON
Panneaux publicitaires	NON
Toilettes public	NON
Vidéo protection	OUI

Rapport d'activité



Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

I Horaires

Horaires Bois d'Amour	Prix
15 mn	0,40 €
30 mn	0,80 €
45 mn	1,30 €
1h	1,50 €
1h 15mn	2,10 €
1h 30mn	2,50 €
1h 45mn	2,80 €
2h	3,20 €
2h 15mn	3,80 €
2h 30mn	4,20 €
2h 45mn	4,60 €
3h	5,00 €
3h 15mn	5,40 €
3h 30mn	5,80 €
3h 45mn	6,20 €
4h	6,60 €
4h 15m	7,00 €
4h 30mn	7,40 €
4h 45mn	7,80 €
5h	8,20 €
5h 15mn	8,50 €
5h 30mn	8,80 €
5h 45mn	9,10 €
6h	9,40 €
6h 15mn	9,70 €
6h 30mn	10,00 €
6h 45mn	10,30 €
7h	10,60 €
24h	10,90 €
Ticket perdu	20,90 €

Horaires Centre ville	Prix
15 mn	0,30 €
30 mn	0,60 €
45 mn	0,90 €
1h	1,20 €
1h 15mn	1,50 €
1h 30mn	1,80 €
1h 45mn	2,10 €
2h	2,40 €
2h 15mn	2,70 €
2h 30mn	3,00 €
2h 45mn	3,30 €
3h	3,60 €
3h 15mn	3,90 €
3h 30mn	4,20 €
3h 45mn	4,50 €
4h	4,80 €
4h 15m	5,10 €
4h 30mn	5,40 €
4h 45mn	5,70 €
5h	6,00 €
5h 15mn	6,30 €
5h 30mn	6,60 €
5h 45mn	6,90 €
6h	7,20 €
6h 15mn	7,30 €
6h 30mn	7,30 €
6h 45mn	7,30 €
7h	7,30 €
24h	7,30 €
Ticket perdu	18,80 €

Rapport d'activité



I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
Bois d'Amour				
7x24	87,90 €	263,70 €	483,97 €	966,90 €
5x24	43,40 €	119,87 €	239,73 €	477,40 €

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
Centre Ville				
7x24	75,60 €	226,80 €	455 €	832 €
7x24 Résident	57 €	171 €	342 €	684 €
Bureau L - V	50 €	150 €	300 €	600 €
Nuit	30 €	90 €	180 €	360 €
Moto	29 €	87 €	174 €	319 €

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
Saint Pierre				
7x24	88 €	264 €	486 €	968 €
Moto	40 €	120 €	240 €	480 €

Rapport d'activité



Annexe C1 : Description du Service Clients

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Rapport d'activité



Annexe D : QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>HO.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>

Rapport d'activité



Annexe E : Détail des amortissements économiques

Joint sur support USB en version excell pour une meilleure lisibilité des investissements portés dans le cadre de ce contrat.



Rapport d'activité

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etiquettes de lignes	Type de Bien	Somme de			Somme de			Somme de			Somme de		
		Invest. Cumulés 01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Amort. période	Amort. sorties	Invest. Cumulés au 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12		
Total QPF Q-Park France													
4 642 950 109 364 0 0 4 752 314 -2 592 513 -198 721 0 -2 791 234 2 050 438 1 961 081													
QPF Q-Park France Services													
Biens de reprise													
Saintes - Bois d'Amour		2 615	0	0	2 615	-1 943	-131	0	-2 074	672	541	0	
Saintes - Centre Ville		4 787	0	0	4 787	-4 787	0	0	-4 787	0	0	0	
Biens de retour													
Saintes - Bois d'Amour		647 533	5 746	0	653 279	-389 895	-30 467	0	-420 362	257 638	232 917	0	
Saintes - Centre Ville		3 422 026	69 482	13 754	3 505 262	-1 805 992	-136 975	0	-1 942 967	1 616 034	1 562 295	0	
Saintes - Indivis		12 836	0	0	12 836	-12 836	0	0	-12 836	0	0	0	
Saintes - Saint Pierre		553 154	34 136	-13 754	573 536	-377 060	-31 148	0	-408 208	176 094	165 328	0	
Biens de reprise													
Saintes - Bois d'Amour		58 373	0	0	58 373	-34 316	-5 613	0	-39 929	24 057	18 445	0	
Saintes - Centre Ville		1 490	0	16 857	18 347	-616	-2 374	0	-2 990	874	15 357	0	
Saintes - Indivis		669	0	0	669	-669	0	0	-669	0	0	0	
Biens de retour													
Saintes - Bois d'Amour		250	0	0	250	-250	0	0	-250	0	0	0	
Saintes - Centre Ville		14 946	3 356	-16 857	1 445	-1 445	0	0	-1 445	13 501	0	0	
Total QPF Q-Park France Services													
75 728 3 356 0 0 79 084 -37 296 -7 987 0 -45 282 38 433 33 802													
Total général													
4 718 679 112 720 0 0 4 831 399 -2 629 809 -206 707 0 -2 836 516 2 088 870 1 994 883													

Rapport d'activité



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

Nom Contrat : Saintes parcs 0			
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance			
Clés de répartition			
Total des dépenses Supports Services Généraux		A	6 110 936
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	592 757
Affectation des honoraires :			
- Supports Services Généraux		A x (E / D)	35 870
- Supports Services Opérationnels		B x (E / D)	7 995
- Dépenses et Supports informatiques		C x (E / D)	23 899

Rapport d'activité



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

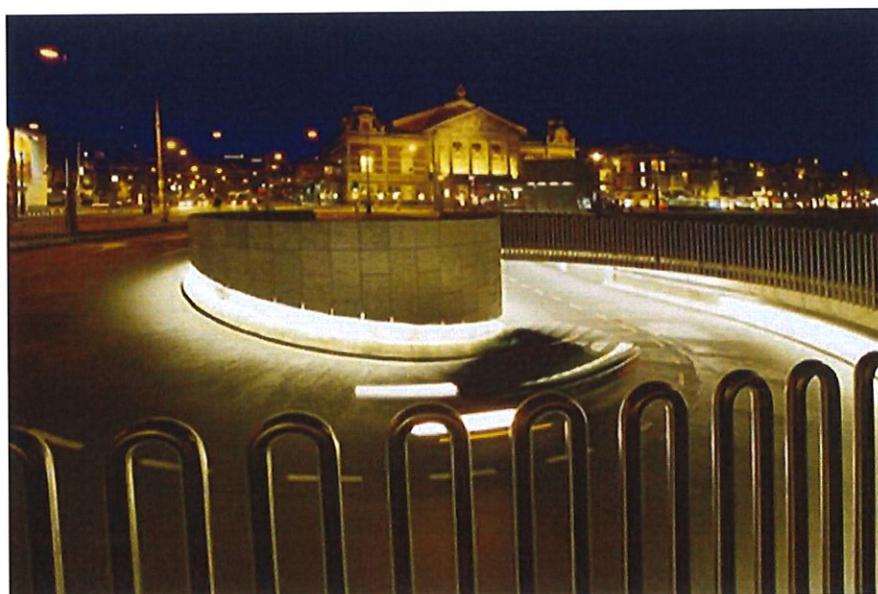
Les nouvelles organisations centralisées des fonctions supports au sein de Q-Park France et de Q-Park Groupe ont entraîné des changements sur la répartition des Missions de Direction et d'Assistances (**MDA**) qui sont reportées dans les Comptes Rendus Financiers (**CRF**).

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

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

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

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



Rapport d'activité



Annexe I : 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.

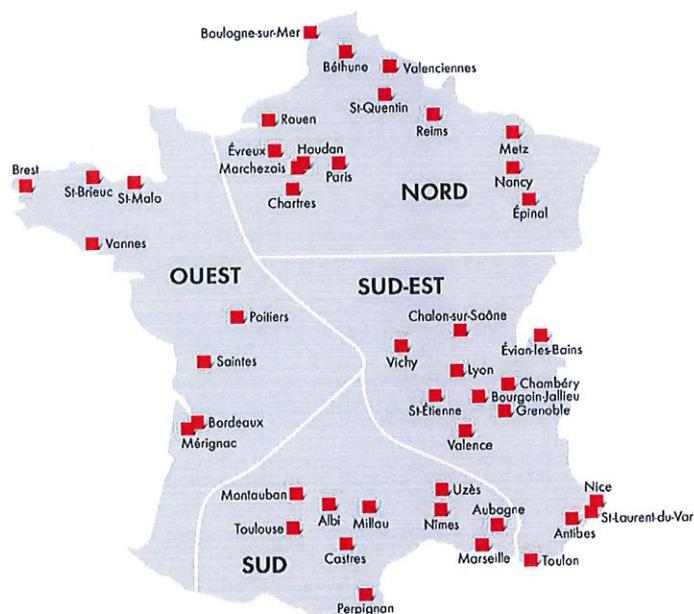
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropole européennes : Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles,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



I Q-Park France

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

- 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)



Rapport d'activité



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

Rapport d'activité



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

Rapport d'activité



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

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

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

Rapport d'activité



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.



Rapport d'activité



Annexe M : La presse en parle

Janvier 2021 | Sèvres

Le Sévrien

Pays : FR
Périodicité : Mensuel

Date : Janvier 2021
Page de l'article : p.11

Page 1/1

📍 Vivre à Sèvres

Stationnement Le parking Gallardon s'agrandit

Pour mieux répondre aux besoins de stationnement des automobilistes et favoriser l'activité commerciale du centre-ville, de nouvelles places ont été créées dans le parking Gallardon.

▶ Trente-quatre places de stationnement supplémentaires ont été créées.

Situé à proximité immédiate du centre-ville de Sèvres et de ses nombreux commerces, sa fréquentation soutenue peut ponctuellement aller jusqu'à la saturation. Grand Paris Seine Ouest et la Ville de Sèvres ont décidé de rénover et d'ouvrir au public un niveau du parking, jusqu'à

présent inexploité. A l'issue des travaux de rénovation, 34 places supplémentaires seront mises à disposition des usagers, soit une augmentation de 54 %.

Informations pratiques
📍 Parking Gallardon
8, place Gabriel Péri

€ Tarifs inchangés :
 ◦ 1,40 € la première heure (moins cher que le stationnement sur voirie)
 ◦ Forfait mensuel : 75 €
 ◦ Forfait mensuel en cas de stationnement uniquement de nuit (19 h-9 h) et le week-end : 45 €
 📍 Pour en savoir plus sur les tarifs et souscrire à un forfait, rendez-vous sur q-park-resa.fr

Rapport d'activité



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 aquatique 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.

Rapport d'activité



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 Company a d'ailleurs remarqué que le nombre de retraits a baissé de 34 % par rapport à 2019.

La Gazette.be 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.

Rapport d'activité



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

france bleu Journaliste : Valentin Lebesse

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" – Michele 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 Lémenc 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

Rapport d'activité



Mars 2021 | Evolution de la demande – Vélos



Pays : FR
Périodicité : Quotidien
QJD : 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 [@esegloff](#)

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 - malgré - 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. ■

Rapport d'activité



Mars 2021 | Bourgain-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 de 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 débuter 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

Rapport d'activité



Mars 2021 | Chambéry



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



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

Page 1/1

VENDREDI 5 MARS 2021



Aix-les-Bains
Chambéry

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.

Il manquait un parking à proximité de la gare, c'est désormais chose faite. Le parking La Cassine a nécessité plusieurs années de construction pour arriver à un bâtiment moderne et vertueux qui peut accueillir 479 places de stationnement, parmi lesquelles dix places PMR (Personne à mobilité réduite), dix places pour véhicule électrique, 15 places réservées pour les motos, dix places réservées pour les vélos et 24 places pour les véhicules famille.

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



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

constructeur pour permettre la création de plus de 400 places de stationnement, une passerelle qui fait office de liaison piétonne entre la gare et plusieurs quartiers de la ville, un toit-terrasse pour admirer la vue panoramique urbaine de la ville, sans oublier les 36 jardinières qui végétalisent le parking.

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 Barbeyer, 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 modulables si toutefois un tel équipement venait à prendre une autre utilité d'ici plusieurs dizaines d'années.

Q-Park Cassine Gare

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

Rapport d'activité



Mars 2021 | Courlancy

Santé

Signature d'un partenariat entre le Groupe Courlancy-santé et Q-Park France

Le Groupe Courlancy-santé, connu à Reims pour ses 3 cliniques (Bezannes, Courlancy et Les Bleuets), vient de signer un partenariat pour 7 ans avec Q-Park, acteur de premier plan du stationnement en Europe. A compter du printemps 2021, Q-Park va investir et mettre au service du groupe de cliniques Rémoises, de ses professionnels, des patients et des visiteurs son expertise reconnue et sa vision du parking de demain. Il va ainsi s'assurer de la qualité de l'expérience client de 4 parkings représentant plus de 1 000 places.

D'ici l'été, Q-Park va débiter l'exploitation de 4 parkings de surface du groupe Courlancy-santé situés à Reims :

- Bezannes : 2 parcs (Nord et Sud) : 709 places au total (368 et 341 places)
- Courlancy : 195 places
- Les Bleuets : 185 places

Cette prestation de service s'étendra sur au moins 7 ans.

Les travaux d'investissements préalables nécessaires ont débuté.

Rapport d'activité



Avril 2021 | Chartres (extrait - 4 pages)

Chartres : après Miami et Moscou, Romain Froquet signe une fresque aux couleurs de la République et du Bleu de Chartres

Ce jeudi 29 avril 2021, Romain Froquet termine sa fresque dans le parking souterrain République de Chartres (Eure-et-Loir), il a tenu à y apporter une touche locale.



Romain Froquet signe une fresque dans le parking souterrain République à Chartres. (@IG / Actu Chartres)

Un bon moyen de sortir de la sinistrose. L'art continue à Chartres (Eure-et-Loir), malgré la crise sanitaire. Et ce n'est pas Romain Froquet qui dira le contraire. Il peaufine, ce jeudi 29 avril 2021, une commande de Q-Park, au niveau -1 du parking souterrain République de Chartres.

Depuis le début de la semaine, l'artiste, qui réside en région parisienne, s'affaire à créer des « liens » dans le souterrain, un chemin à suivre depuis le niveau 0 du parking, où sont suspendus trois arbres, quelques courbes bleues dans les escaliers, et enfin, la gigantesque fresque au - 1.

Rapport d'activité



Juin 2021 | Chartres (extrait – 4 pages)



LE MONITEUR
Presse Travailleur, Citoyen, Culture, Environnement

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
QJD : 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 millions d'euros HT et soutenu par le programme investissements d'avenir, le second équipement entrera en service en 2024. Au détaché du pont sur la Seine, les sept niveaux et les façades

métalliques structurelles expriment la fonction de signal urbain, développé 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).

Distributeur 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 23000 m² d'ombrières solaires à ses 764 places. Assistante au maître d'ouvrage, la Société d'équipement du bassin parisien 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'Elifia, 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 esplanée en 2001.

« J'ai remporté ma première élection sur l'idée de construire 3000 places en centre-ville. Avec la gare, nous y serons », se réjouit le maire Jean-Pierre Gogges. Au-dessus des 100 places du parking Cœur de ville, le pari de l'attractivité s'est joué avec l'aménagement d'un « boulevard de culture », confié à Reichert & 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 Salvadorelli, directrice générale de Q Park.

Pour l'exploitant néerlandais qui a racheté Parcorange 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. Fais de ce bilan, l'exploitant et le maître songent déjà à l'acte IV nécessité par le boom immobilier post-Covid de la ville moyenne du bassin parisien.

Rapport d'activité



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 ParcFrance 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 3000 places de parking. Q-Park remporte le marché en investissant 27 millions d'euros dans la construction d'un parking de 1300 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

préserver 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 5000 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 CIUR de Brest. ●

BRUNA BASINI

Rapport d'activité



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

Rapport d'activité



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

Rapport d'activité



Octobre 2021 | Paris La Défense (extrait – 2 pages)

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 (<https://www.shutterstock.com>)

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'apprentent 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

Rapport d'activité



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 chartreuse puisqu'il sera recouvert de vitraux colorés, rappelant ceux de la cathédrale qui domine notre cité. »

Florémie Blanc

Rapport d'activité



Novembre 2021 | Chambéry

CHAMBERY

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 pourquoi, 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 fluides 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 nœud contemporain assez fort, en vis-à-vis du Château des Ducs de Savoie.

L'un des acteurs de ce projet, Georges Verney-Curion (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 Bel/Sylvain MUSCJO

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 Cassini, derrière la gare, dans les tons qu'il utilise plus souvent : vert, bleu, orange, jaune vif. Les couleurs préférées de sa palette avaient été proposées

nous, 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 murcier qui sera complété par un grand espace peint en vert, à l'intérieur du belvédère, qui offre un panorama

grandesur 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.

Rapport d'activité



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 » extraordinaires 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.

Rapport d'activité



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.



Rapport d'activité



Annexe N : Assurances



ATTESTATION D'ASSURANCE

RESPONSABILITE CIVILE

Nous, soussignés la société **Zurich Insurance Plc**, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française située 112 avenue de Wagram, 75808 PARIS Cedex 17, attestons par la présente que la société :

Q PARK FRANCE HOLDING
1 rue Jacques Henri Lartigue
92130 ISSY LES MOULINEAUX

agissant tant pour son compte que pour celui de ses filiales

a souscrit auprès de notre Compagnie un contrat d'assurance responsabilité civile n° 07401395, pour la période du 01/07/2021 – 0h00 au 01/07/2022 - 0h00.

Ce contrat d'assurance garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés aux tiers au cours ou à l'occasion de l'exercice des activités déclarées au contrat :

- Gestion, exploitation, entretien et maintenance, contrôle d'installations ou parcs destinés au stationnement de véhicules,
- Concessionnaire, maître d'ouvrage délégué, travaux réalisés en sa qualité de maître d'ouvrage pour son propre compte, concepteur et accessoirement promoteur immobilier.

à concurrence des montants de garantie suivants :

GARANTIES	Montant de la garantie (par sinistre et par année d'assurance)
1. RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION	2.000.000 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONFONDUS : DONT : - FAUTE INEXCUSABLE - TOUS DOMMAGES RESULTANT DE LA POLLUTION ACCIDENTELLE - DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS (PAR SINISTRE) DONT : - DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS (PAR SINISTRE) 	<p>2.000.000 EUR</p> <p>2.000.000 EUR</p> <p>1.000.000 EUR</p> <p>1.000.000 EUR</p> <p>1.000.000 EUR</p>
2. RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON	1.000.000 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONFONDUS : DONT : - DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS (PAR SINISTRE) 	<p>1.000.000 EUR</p> <p>1.000.000 EUR</p>
3. RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE	3.000.000 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • Tous Dommages Corporels, Matériels et Immatériels confondus - Avoisinants / Existants -Activité de gestion immobilière 	<p>3.000.000 EUR</p> <p>1.000.000 EUR</p> <p>1.500.000 EUR</p>

Il est précisé que les frais, honoraires et dépens d'expertise et de défense sont compris dans les montants de garantie mentionnés ci-dessus.

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit sous réserve du paiement de la prime. Elle ne saurait engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat d'assurance auquel il convient de toujours se référer.

Fait à Paris, le 22 juin 2021
Pour la Compagnie

ZURICH INSURANCE PLC
484 373 295 RCS Paris
112, Avenue de Wagram
75808 Paris cedex 17

Florence Tondou Métique

Rapport d'activité



Certificat d'Assurances

Ce certificat ne reprend pas de manière exhaustive toutes les conditions, clauses, limites et exclusions de la police. En aucune façon, le présent certificat d'assurance n'impacte en aucune façon la couverture telle que décrite dans la police, celle-ci étant contraignante dans tous les cas.

Dans le présent certificat, nous (Marsh BV, courtier en assurances établi à Rotterdam) déclarons que nous avons négocié une assurance pour le bénéfice des assuré(s) mentionnés ci-dessous, laquelle offre, dans le cadre des conditions de cette assurance et pendant la durée de celle-ci, la couverture telle que décrite ci-dessous.

Assuré(s):
Q-Park B.V.
et/ou

Q-Park France Holding
et l'ensemble de ses filiales françaises

Numéro de police d'assurance : 4391500B0001 (parapluie police)

Assureur(s) : 45% XL Insurance Company SE
35% Allianz Global Corporate & Speciality SE
20% AIG Europe S.A., Netherlands Branch

Bien assuré : Dommages matériels et interruption d'activité

Limite Contractuelle D'Indemnité : EUR 70.000.000 par sinistre combinés pour Dommages matériels et interruption d'activité

Type d'assurance : Assurance incendie Tous Risques

Franchise d'assurance : Tel que décrit dans la police d'assurance

Période de Garantie : 1 juillet 2021 – 1 juillet 2022

Marsh B.V.
Rotterdam, 30 septembre 2021

Assureur principal
XL Insurance Company SE

Signature

45% XL Insurance Company SE

Envoyé en préfecture le 13/07/2022

Reçu en préfecture le 13/07/2022

Affiché le

Berger
Levrault

ID : 017-211704150-20220707-2022_82DSPQPARK-DE

Rapport d'activité

