



**Délibération**

DAAJ/LK

## CONSEIL MUNICIPAL DU JEUDI 5 OCTOBRE 2023

### 2023 – 103 RAPPORT D'ACTIVITES 2022 DES DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS ET DES SERVICES EXPLOITES EN REGIES - COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX (CCSPL)

**Président de séance :** DRAPRON Bruno, Maire

**Etaient présents : 25**

DRAPRON Bruno, CHEMINADE Marie-Line, CALLAUD Philippe, PARISI Evelyne, BERDAÏ Ammar, CREACHCADEC Philippe, TOUSSAINT Charlotte, BARON Thierry, CAMBON Véronique, TERRIEN Joël, JEDAT Günter, CHANTOURY Laurent, ABELIN-DRAPRON Véronique, AUDOUIN Caroline, DEBORDE Sophie, GUENON Delphine, DEREN Dominique, MAUDOUX Pierre, CHABOREL Sabrina, MACHON Jean-Philippe, ARNAUD Dominique, ROUDIER Jean-Pierre, BETIZEAU Florence, CATROU Rémy, MELLA Florent

**Excusés ayant donné pouvoir : 8**

BENCHIMOL-LAURIBE Renée à MELLA Florent, BUFFET Martine à ABELIN-DRAPRON Véronique, CARTIER Nicolas à BERDAÏ Ammar, DAVIET Laurent à CHANTOURY Laurent, DIETZ Pierre à CHABOREL Sabrina, MARTIN Didier à MAUDOUX Pierre, TORCHUT Véronique à CHEMINADE Marie-Line, VIOLLET Céline à MACHON Jean-Philippe

**Absents excusés : 2**

DELCROIX Charles, EHLINGER François

**Secrétaire de séance :** DEBORDE Sophie

**Date de la convocation :** 28/09/2023

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 qu'il appartient au président de la CCSPL de présenter l'ensemble du rapport de l'année 2022 en séance publique concernant la DSP QPark en cours,

Considérant l'avis de la CCSPL réunie le mercredi 6 septembre 2023,

Après consultation de la Commission « Ressources » du jeudi 21 septembre 2023,

Il est proposé au Conseil Municipal de prendre acte :

- De la communication de ces documents au titre de l'année 2022.

Le Conseil Municipal,

Après en avoir délibéré,

ADOpte à l'unanimité cette proposition.

**Pour l'adoption : 33**

**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



Sophie DEBORDE

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](http://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 mercredi 6 septembre 2023



**Président de séance :** DRAPRON Bruno, Maire

Membres de la Commission présents : 9

Mme BENCHIMOL-LAURIBE Renée, Mme BUFFET Martine, M. DRAPRON Bruno (Président), M. EHLINGER François, Mme PARISI Evelyne, M. ROUDIER Jean-Pierre  
M. GROUSSIN Benoît (FNAUT), M. KONEY Martial (UFC Que Choisir), Mme MICHEL Gaella (Action conso)

Membres de la Commission absents excusés : 1

Mme RAYMOND Brigitte (Nature Environnement 17)

Techniciens présents : 4

Ville de Saintes : M. COUSTE Thomas (Directeur des infrastructures), Mme KRUEGER Laura (Directrice des affaires juridiques)  
QPark : M. JULIE Yannick (Directeur Régional Exploitation Sud), M. L'HOSTIS François (Responsable d'Exploitation Saintes)

\*  
\*\*

### Examen technique et financier du rapport d'activité 2022 du délégataire du service public de stationnement QPark

Présentation du rapport d'activités 2022 QPark par M. COUSTE Thomas.

#### Questions diverses

M. KONEY : Question sur le tableau de Formations qui est difficilement compréhensible.

M. JULIE : Ce tableau concerne pour la plupart des formations obligatoires (recyclage SIAP) et mérite en effet pour les prochains rapports d'activités de porter seulement sur les formations réalisées sur l'année en question.

Mme BENCHIMOL-LAURIBE : Elle réclame que le chiffre d'affaires soit comparé avec les autres années dans le rapport, notamment dans un graphique.

M. JULIE : Il indique qu'une annexe sera proposée à partir de l'année prochaine dans le rapport transmis.

Mme BENCHIMOL-LAURIBE : Elle s'interroge sur le parking Saint-Pierre qui est réservé aux abonnés et que seule la moitié des places sont occupées, ne serait-il pas possible de l'ouvrir aux non-abonnés ?

M. JULIE : Evolution nécessaire sur le logiciel de réservation. En décembre, mise à jour du logiciel permettra de prendre des réservations par internet, cela peut être utile pour les réservations airbnb, hôtelier... Une étude est en cours sur le parking St Pierre, le mettre en horaire. Cela permettrait que les touristes ou clients du centre-ville trouvent un parking sécurisé, réservable en ligne.

M. ROUDIER : Baisse d'abonnés pourquoi ?

M. L'HOSTIS : Cela est dû notamment à des départs vers les places d'abonnés sur la voirie avec le prix de 15€ qui est beaucoup plus avantageux que les tarifs abonnés des parkings DSP (proches de 100€)

M. DRAPRON : Où sont valorisés les 100 000 € donnés par la Ville depuis plusieurs années ?

M. JULIE : Cette somme est intégrée dans le chiffre d'affaire.

M. ROUDIER : Comment allez vous vous passer de cette somme ?

M. JULIE : Cela a été pris en compte dans le montage économique de l'opération. Cependant cela dépend des évolutions de demain notamment en matière de projets de mobilité et d'aménagements urbains qui peuvent influencer sur la demande et sur l'offre de stationnement sur voirie et donc sur la fréquentation des parkings en DSP. Il y a aussi des choses à faire pour mieux jalonner les parkings entre eux par le biais d'une signalétique dynamique plus visible sur les distances et le taux de remplissage.

M. L'HOSTIS : Il y a cependant des écarts entre le prévisionnel initial et la réalité avec l'exemple durant l'été sur le parking Centre-Ville qui a été en moyenne à 50 visiteurs par jour alors que le prévisionnel initial prévoyait 300 visiteurs / j en saison touristique.

Mme BENCHIMOL-LAURIBE : Il y a des balises dans le parking Pelletan et des travaux, pouvez-vous indiquer quand cela sera fini ?

M. L'HOSTIS : Nous avons fait venir un géomètre pour déterminer à qui appartient le mur et ensuite les travaux pourront être effectués. Il semblerait que le mur nous appartienne.

M. GROUSSIN : Enjeux financiers. En 2023, le chiffre d'affaires va bien baisser.

M. JULIE : 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 faut aussi prendre en compte que les mobilités vont évoluer, il faudrait développer les offres aux vélos, aux motos...

M. L'HOSTIS : Il indique que les personnes préfèrent un parking sécurisé. A la fin de la concession en 2035, le parking reviendra à la Ville.

M. le Maire : Il indique qu'il y aurait un besoin de consigne dans la Ville pour les estivants de passage.

M. JULIE : Prend note de cette idée.

#### Avis de la Commission :

L'ensemble des membres de la CCSPL présents a pris acte de la présentation du rapport d'activités 2022 de la délégation de service public QPark.

Bruno DRAPRON,  
Président de la CCSPL,  
Maire,





**REUNION de la COMMISSION CONSULTATIVE  
des SERVICES PUBLICS LOCAUX  
du mercredi 6 septembre 2023**

**LISTE de PRESENCE**

Monsieur Bruno DRAPRON	Président	
Madame Evelyne PARISI	Adjointe au Maire	
Madame Renée BENCHIMOL LAURIBE	Conseillère Municipale	
Madame Martine BUFFET	Conseillère Municipale	
Monsieur François EHLINGER	Conseiller Municipal	
Monsieur Jean-Pierre ROUDIER	Conseiller Municipal	
Monsieur Benoît GROUSSIN	Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) Poitou Charentes	
Monsieur Martial KONEY	UFC QUE CHOISIR	
Mme Gaella MICHEL	Action conso	
Madame Brigitte RAYMOND	Nature Environnement 17	Absente



## CONSEIL MUNICIPAL DU JEUDI 5 OCTOBRE 2023

### RAPPORT D'ACTIVITES 2022 Q PARK SAINTES

Madame, Monsieur,

Dans une démarche de respect de l'environnement, je vous invite à prendre connaissance du rapport d'activités 2022 de QPark (85 pages) à travers la plateforme dématérialisée sur laquelle vous recevez la convocation au Conseil municipal.

Cordialement,

La Direction de l'administration et des affaires juridiques



# Rapport d'activité 2022



## SAINTES

### Parking Centre Ville – Saint pierre – Bois d'Amour



**Auteur :** François L'Hostis - Yannick Julie

**Date :** 25 août 2023



# Rapport d'activité 2022



## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Cadre général de la Délégation de Service Public</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Caractéristiques principales du contrat</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Faits marquants de l'exercice</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Composition des équipes</b> .....	<b>6</b>
1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation .....	6
1.3.2 Organisation.....	7
1.3.3 Formation .....	9
<b>2 Compte-rendu clients-services</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Enquête de satisfaction</b> .....	<b>10</b>
2.1.1 Satisfaction globale .....	12
2.1.2 Satisfaction - Installation dans le parking .....	13
2.1.3 Satisfaction - Signalétique et équipements .....	13
2.1.4 Satisfaction - Encaissement, paiement et tarifs .....	14
2.1.5 Satisfaction - sécurité .....	14
2.1.6 Satisfaction - contact avec le personnel.....	15
<b>2.2 Communication &amp; actions commerciales 2022</b> .....	<b>16</b>
2.2.1 Q-Park France 2022 en bref.....	16
2.2.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales .....	21
2.2.3 Les partenariats nationaux.....	26
2.2.4 Marketing et communication locale .....	27
<b>2.3 Services Q-Park</b> .....	<b>30</b>
<b>2.4 Gestion des réclamations</b> .....	<b>31</b>
<b>3 Compte-rendu technique</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1 Equipements</b> .....	<b>32</b>
<b>3.2 Maintenance générale</b> .....	<b>33</b>
<b>3.3 Travaux de renouvellement</b> .....	<b>40</b>
<b>3.4 Budgets investissements 2023</b> .....	<b>48</b>
<b>3.5 Démarche QSE</b> .....	<b>49</b>
<b>4 Compte-rendu financier</b> .....	<b>52</b>
<b>4.1 Politique tarifaire &amp; évolution</b> .....	<b>52</b>
4.1.1 Parking Centre-Ville.....	52
4.1.2 Parking du Bois d'Amour .....	53
4.1.3 Parking Saint Pierre.....	53
<b>4.2 Fréquentation &amp; recettes</b> .....	<b>54</b>
4.2.1 Analyse globale .....	54
4.2.2 Analyse détaillée des recettes.....	56
<b>4.3 Compte de résultats</b> .....	<b>63</b>
<b>5 Annexes</b> .....	<b>66</b>



# Rapport d'activité 2022



## 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 France Services.

- 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 – rue Eugène Pelletan



Parking du Bois d'Amour – rue du Bois d'Amour



Parking Saint Pierre

# Rapport d'activité 2022



## 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

Fin du contrat : 31 décembre 2035

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/Mixt e	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 2022



## 1.2 Faits marquants de l'exercice

Après deux années de perturbations liées à la crise sanitaire « covid », en 2022 nous avons retrouvé une activité similaire à 2019 avec une fréquentation égale (1500 entrées de mieux par rapport à 2019) et un chiffre d'affaire similaire (évolution de 4,8k€).

Les équipes Q-Park se sont mobilisées afin d'accompagner la reprise d'activité et garantir la sécurité de nos ouvrages et la qualité d'accueil pour notre clientèle.

I En 2022, les principaux faits marquants ont été :

- I Levée des restrictions sanitaires dans les lieux publics,
- I Parking Centre-Ville : fermeture du parking pour travaux de réfection rampe véhicules du 4 au 8 avril 2022 et du 26 au 28 octobre 2022.

Dans le cadre de la loi Lom, nous allons devoir discuter avec la ville de l'installation de bornes IRVE, en effet, la Loi impose un quota de 5% des places de stationnement équipés en IRVE soit 31 places au total, il conviendra donc de discuter des modalités de mise en place et de la rédaction d'un avenant sur le sujet.

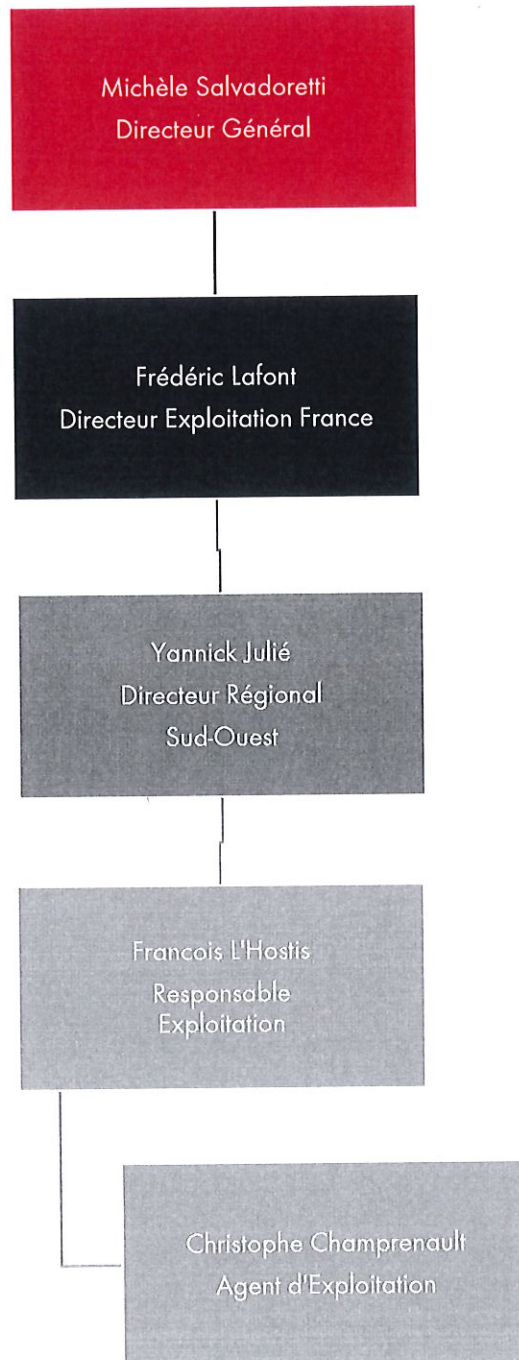


# Rapport d'activité 2022



## 1.3 Composition des équipes

### 1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



# Rapport d'activité 2022



## 1.3.2 Organisation

### I Missions du 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.

### I Mission de l'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 d'encaissement ou/et de 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 2022



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

Ses missions sont les suivantes :

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

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

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

Par ailleurs, ils sont également formés S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) ainsi qu'un opérateur par poste S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes) et encadré par un S.S.I.A.P de niveau 2 pour la gestion du PC.

Après avoir exercé l'emploi d'agent de service de sécurité incendie pendant 1 607 heures durant les vingt-quatre derniers mois, ils se présentent à la formation permettant la délivrance du diplôme de chef d'équipe de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 2).

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

# Rapport d'activité 2022



## 1.3.3 Formation

Suite à la fin du COVID19, les formations ont repris en fin d'année 2022 avec des dates de formation prévues pour 2023.

Vous trouverez ci-dessous le parcours de formation de l'équipe locale sur les dernières années :

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
	14h	Non.2022	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 2022



## 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)	61 ( ayant répondu )



# Rapport d'activité 2022



## GRAND JEU-CONCOURS

**Participez à notre enquête satisfaction !**

**Tentez votre chance !**

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

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

## VOTRE PARKING EN QUELQUES CLICS !

### FÉLICITATIONS ! VOUS AVEZ GAGNÉ !

Cher(e) client(e),

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

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

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

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

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

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

Cordialement,  
 Michèle Salvadoretti,  
 Directeur Général

Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous

## FÉLICITATIONS !

Cher(e) client(e),

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

Prêt(e) à le recevoir ?  
 Et à nos voir dans l'un de nos parkings QPark

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

# Rapport d'activité 2022

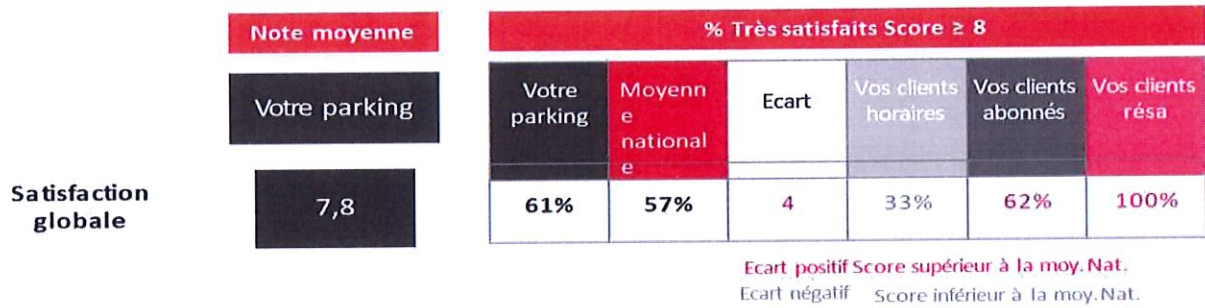


## 2.1.1 Satisfaction globale

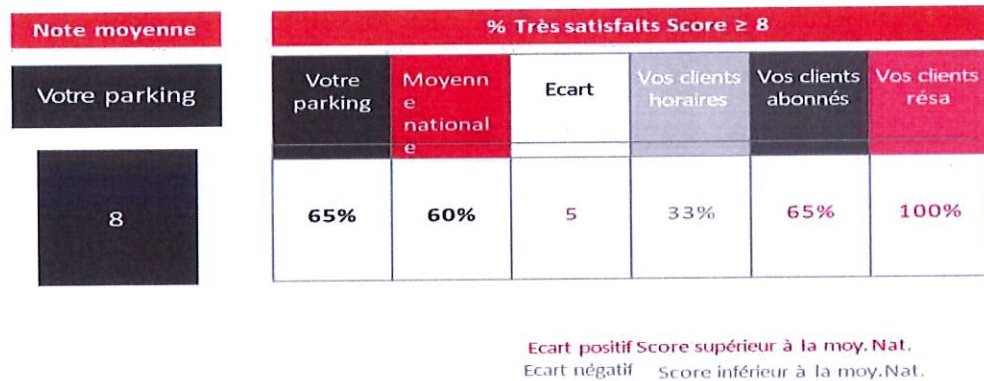
Les résultats de l'enquête clients sont relativement stables par rapport à l'année précédente.

En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 7,8.

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



Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



# Rapport d'activité 2022



## 2.1.2 Satisfaction - Installation dans le parking

	Note moyenne		% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking		Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La qualité de l'éclairage	8,8		93%	71%	22	100%	92%	100%
L'odeur dans les niveaux du parking	8,7		89%	54%	35	100%	91%	50%
L'ambiance générale rassurante	8,5		87%	62%	25	100%	84%	100%
La propreté des niveaux du parking	8,3		73%	59%	14	33%	76%	100%
L'ambiance sonore	7,6		68%	62%	6	50%	71%	50%

## 2.1.3 Satisfaction - Signalétique et équipements

	Note moyenne		% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking		Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / plaque	9,5		100%	60%	40			100%
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	9		92%	71%	21		92%	
Le lecteur de votre badge d'accès	8,5		84%	62%	22		84%	
Le fonctionnement des bornes d'appel	8,4		79%	57%	22		81%	100%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée/sortie du parking et des caisses	8,3		81%	61%	20	67%	82%	100%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	7,9		65%	56%	9	50%	65%	100%

# Rapport d'activité 2022



## 2.1.4 Satisfaction - Encaissement, paiement et tarifs

	Note moyenne		% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking		Votre parking	Moyenn e nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	8,5		75%	71%	4	67%		100%
Les moyens de paiement possible	8,3		67%	84%	-17	67%		
L'adaptation de l'offre à votre besoin (différentes formules d'abonnements)	7		52%	52%	0		52%	
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	5,4		33%	48%	-15		36%	

## 2.1.5 Satisfaction – sécurité

	Note moyenne		% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking		Votre parking	Moyenn e nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Des espaces bien éclairés	9,1		97%	67%	30	100%	96%	100%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8,6		90%	62%	28	50%	92%	100%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8,6		85%	59%	26	100%	87%	50%

# Rapport d'activité 2022



## 2.1.6 Satisfaction – contact avec le personnel

Contact via les bornes d'appel	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La qualité d'écoute	8,2	84%	63%	21		88%	100%
La qualité de la réponse	8,1	79%	64%	15		82%	100%
La facilité de compréhension de la réponse	8	84%	64%	20		88%	100%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,9	74%	59%	15		76%	100%
La résolution de votre demande	7,8	74%	66%	8		76%	100%

Contact via le téléphone au service clients	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
La qualité de la réponse	6,6	43%	53%	-10		43%	
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	5,6	43%	56%	-13		43%	
La résolution de votre demande	5,6	57%	50%	7		57%	
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	5,3	29%	49%	-20		29%	

Nous constatons que les résultats sont inférieurs à la moyenne nationale, pour 2023 en lien étroit avec le service clients, nous travaillerons sur cet axe d'amélioration « contact via téléphone ».

# Rapport d'activité 2022



## 2.2 Communication & actions commerciales 2022

### 2.2.1 Q-Park France 2022 en bref

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

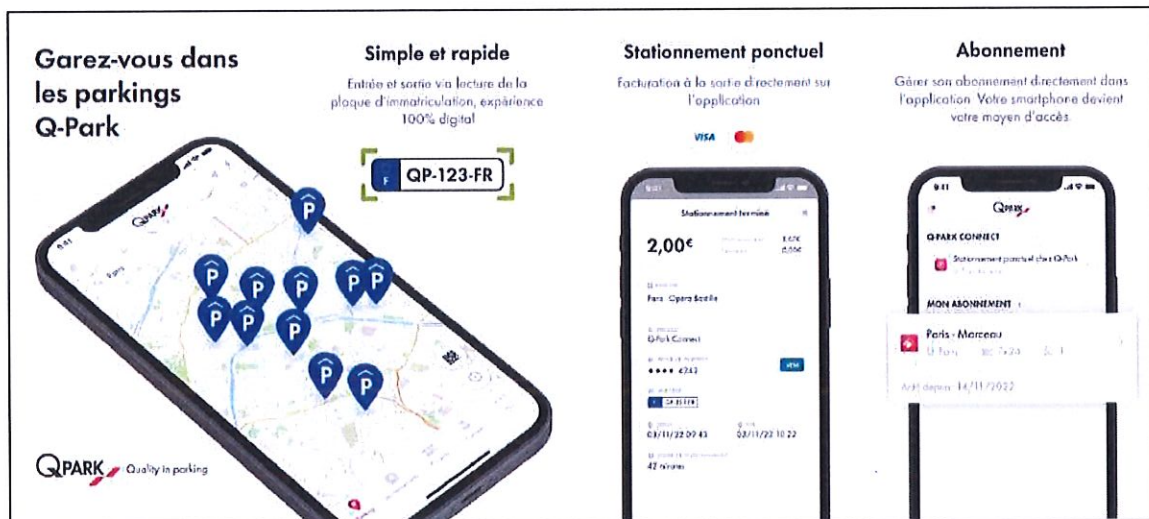
#### I Nouveautés digitales sur Q-Park.fr

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

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

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

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



# Rapport d'activité 2022



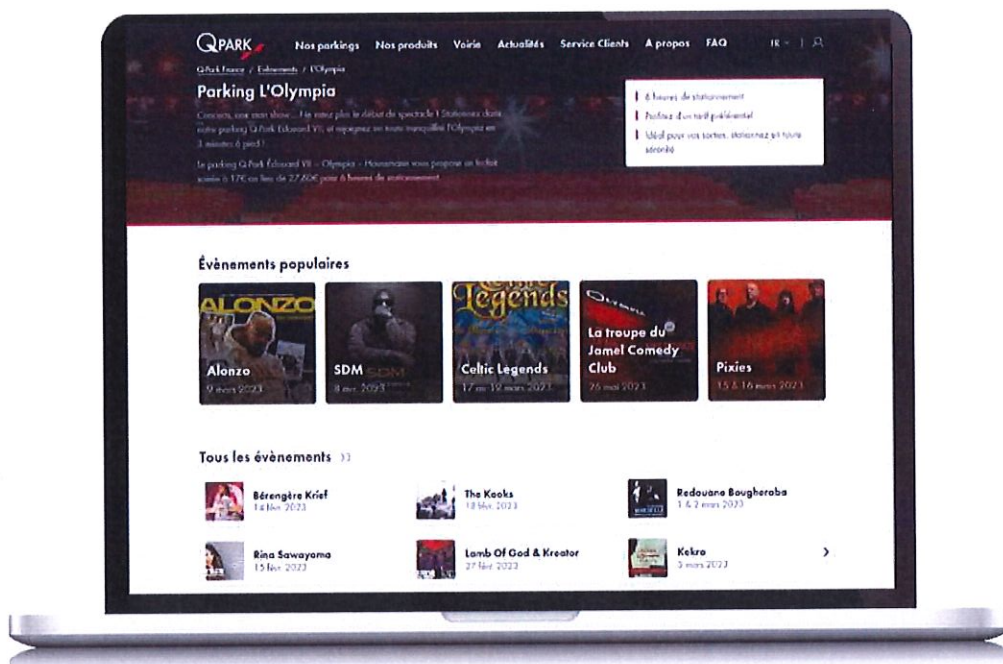
## I Les services digitaux en développement constant

### I Des nouveautés pour les abonnés

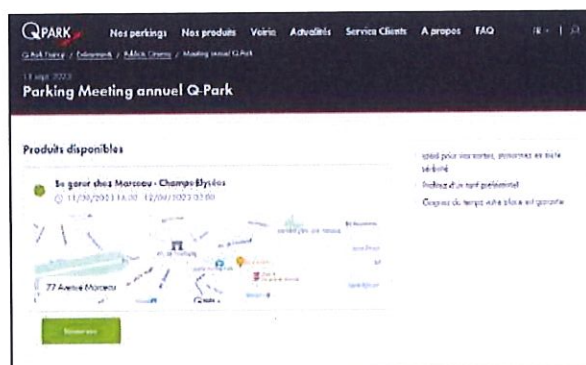
Pour les parkings éligibles, l'arrivée de l'application mobile fait évoluer le service. Plus besoin de badge, Un client abonné Q-Park peut désormais choisir de garder son badge d'accès au parking ou de télécharger l'application pour utiliser la lecture de plaque d'immatriculation comme moyen d'entrer.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

### I Les événements

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



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

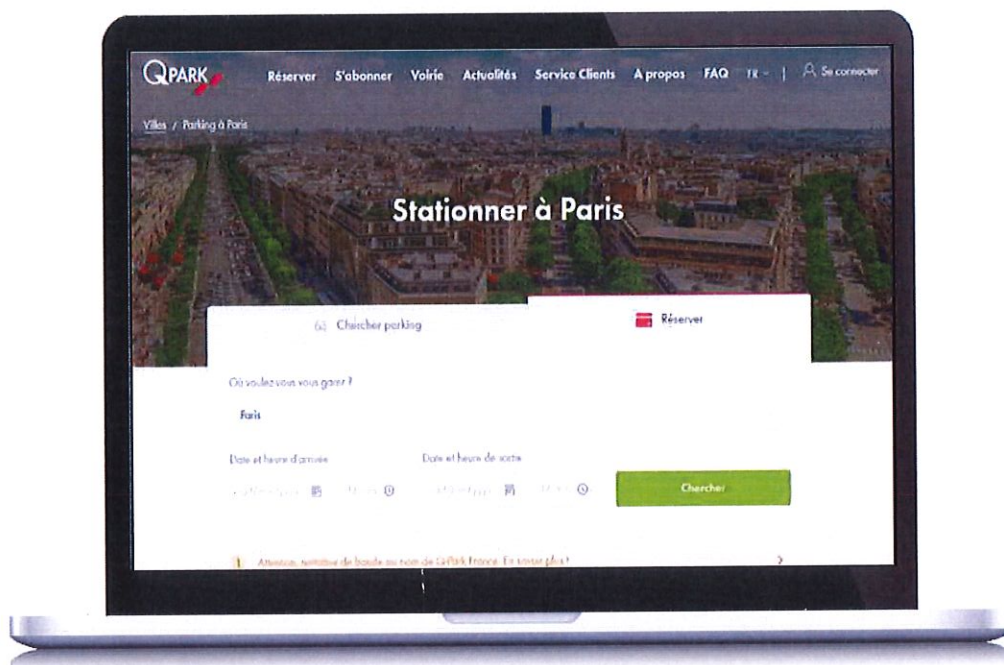


# Rapport d'activité 2022



## I Optimisations Q-Park.fr

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



## I Le site internet fait des heureux

### I Offres tarifaires

Toujours dans 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 2022



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

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



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



**Le projet en bref**

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

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

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

# Rapport d'activité 2022



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

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



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



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

# Rapport d'activité 2022



## 2.2.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

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

Réserver

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

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

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

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

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

**QPARK** Quality in parking

Réserver

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

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

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

- Votre place de stationnement est garantie rien que pour vous.
- Bénéficiez d'offres préférentielles exclusives.
- Avec plus de 9 parkings idéalement situés à La Défense, il y a toujours votre place pour votre prochain déplacement !

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

Les Parkings de Paris La Défense avec **QPARK**

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

**AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :**

- À la date et à l'heure de votre choix, il y a une place disponible & garantie, sans attendre sans vous soucier de ne vous passer à vous garer !

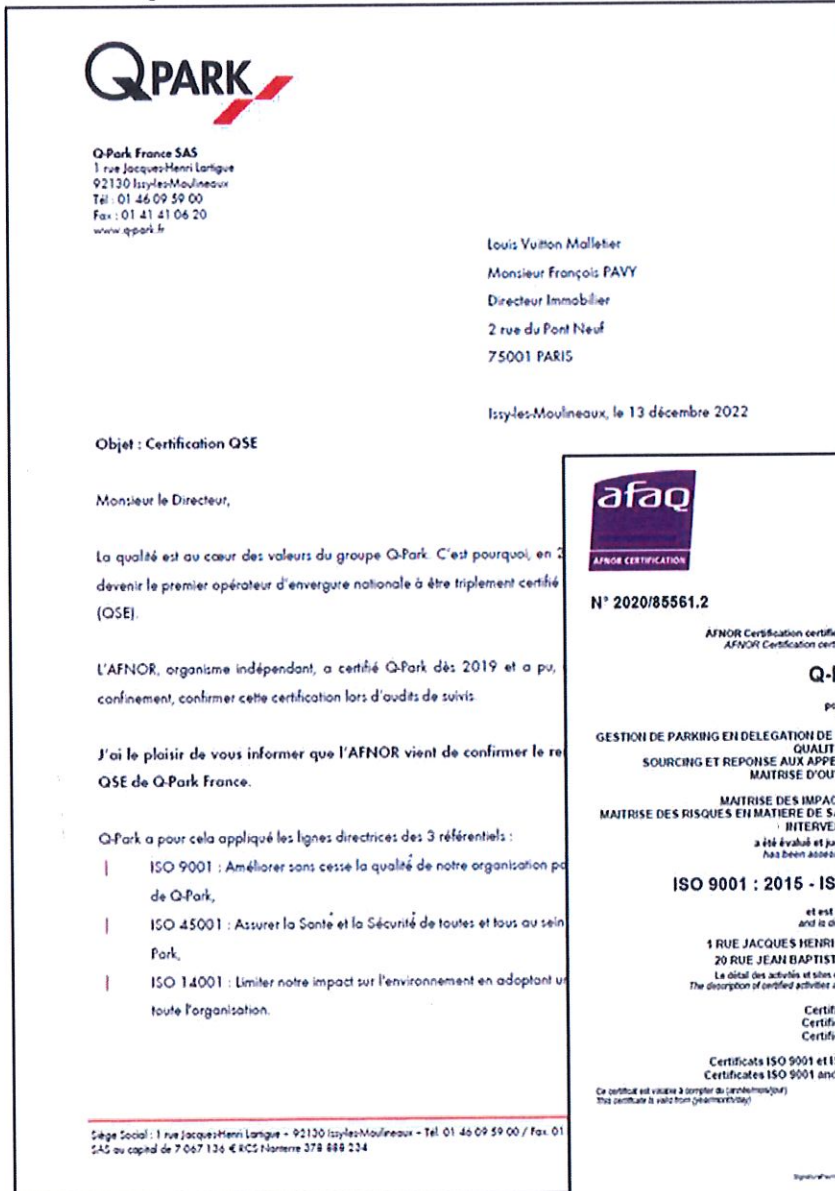
Service Clients Q-Park  
 Parking Centre Grande Arche  
 Tel. au 01 47 78 16 52  
[parkingsparisladefense.fr](http://parkingsparisladefense.fr)



# Rapport d'activité 2022



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



# Rapport d'activité 2022



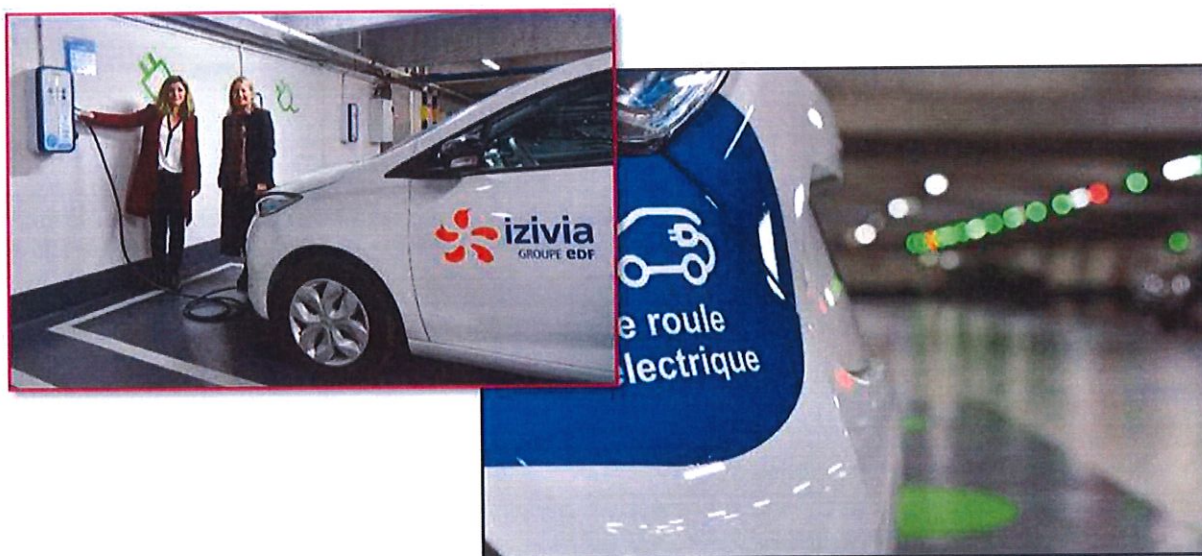
## I Participation au Salon des Maires 2022

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

## I Déploiement des bornes électriques

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

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



# Rapport d'activité 2022



## I Offres promotionnelles

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



# Rapport d'activité 2022



## I Jeu-Concours

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



**GRAND JEU-CONCOURS**

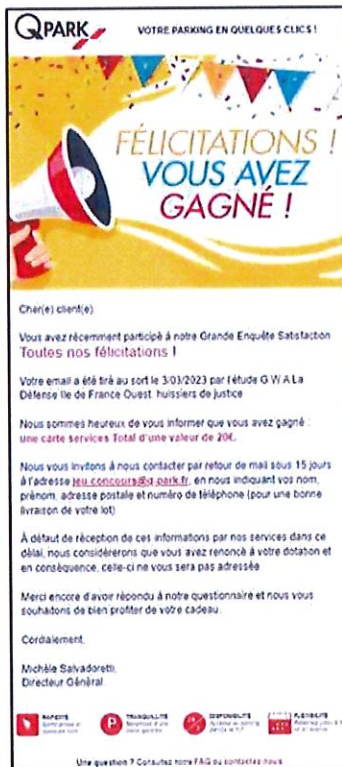
Participez à notre enquête satisfaction !

**Tentez votre chance !**

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

Le concours organisé du 01/07/2022 au 31/03/2023, consiste en une enquête qualitative, visant à évaluer la satisfaction des clients Q-Park France suite au modèle de Règlement Régional sur le parking de la Ville de Saint-Pierre (97423) et à proposer des solutions adaptées. Q-Park France Services, SA, 1 rue Impasse Henri-Lange 97000 St. Pierre, Martinique, est l'organisateur du jeu-concours. Les règles et conditions complètes sont disponibles sur [q-park.fr/jeu-concours](http://q-park.fr/jeu-concours).

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



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

**FÉLICITATIONS !  
VOUS AVEZ GAGNÉ !**

Cher(e) client(e),

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

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

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


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

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

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

Cordialement,

Michèle Salvadoretti  
Directeur Général



Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez nous



**FÉLICITATIONS !**

Cher(e) client(e),

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



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

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

Qualité in parking

# Rapport d'activité 2022



## 2.2.3 Les partenariats nationaux

### I Waze



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

### I Petit Futé



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

### I Mappy



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

### I VIA Michelin



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

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

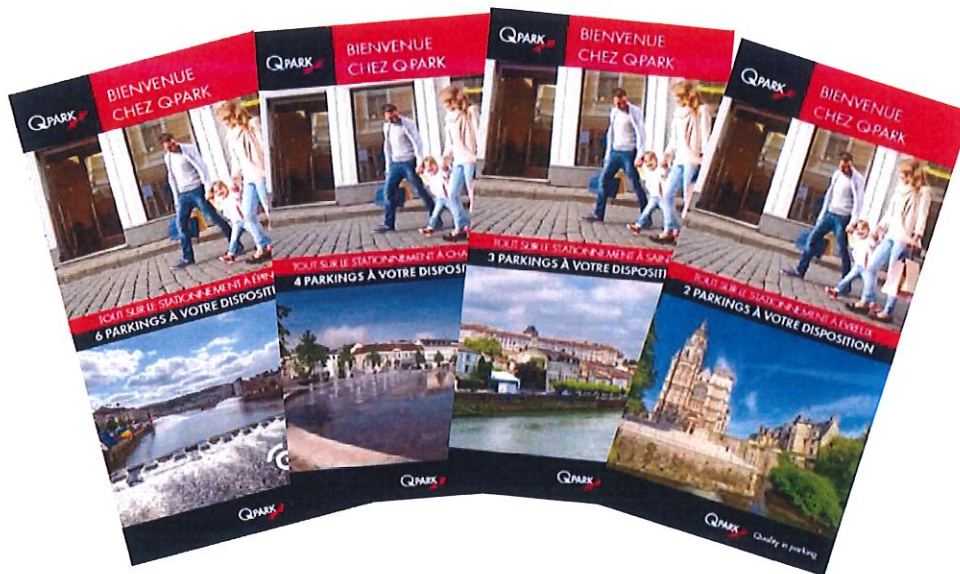


# Rapport d'activité 2022



## 2.2.4 Marketing et communication locale

### I Dépliants tarifaires



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

### I Affiches



Mur local exploitation Parking du Bois d'Amour.



Porte vitrée bureau d'accueil Parking Centre-Ville.

# Rapport d'activité 2022



Vitrophanie au niveau du local exploitation Parking Centre-Ville.

## I Panneaux de barrières



# Rapport d'activité 2022



## 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 en fonction de l'activité du commerçant qui souscrit cette offre.

Points positifs du dispositif commercial :

- Les chèques parkings sont cumulables pour un même stationnement au niveau de nos équipements de péage,
- 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 qui permet d'attirer les clients en centre-ville.

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
Petit Minot	Rue Alsace Lorraine	30mn de stationnement offertes

Suite au COVID 19 et afin de relancer l'activité commerce et stationnement, nous avons proposé à nos partenaires une remise de 50% sur l'achat de chèques parking valable sur toute l'année 2022.

# Rapport d'activité 2022



## 2.3 Services Q-Park

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

### I Parking Centre Ville

- I Aide au démarrage, défibrilateur, 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, journaux gratuits, vidéoprotection.



### I Parking Saint Pierre

- I vidéoprotection



# Rapport d'activité 2022



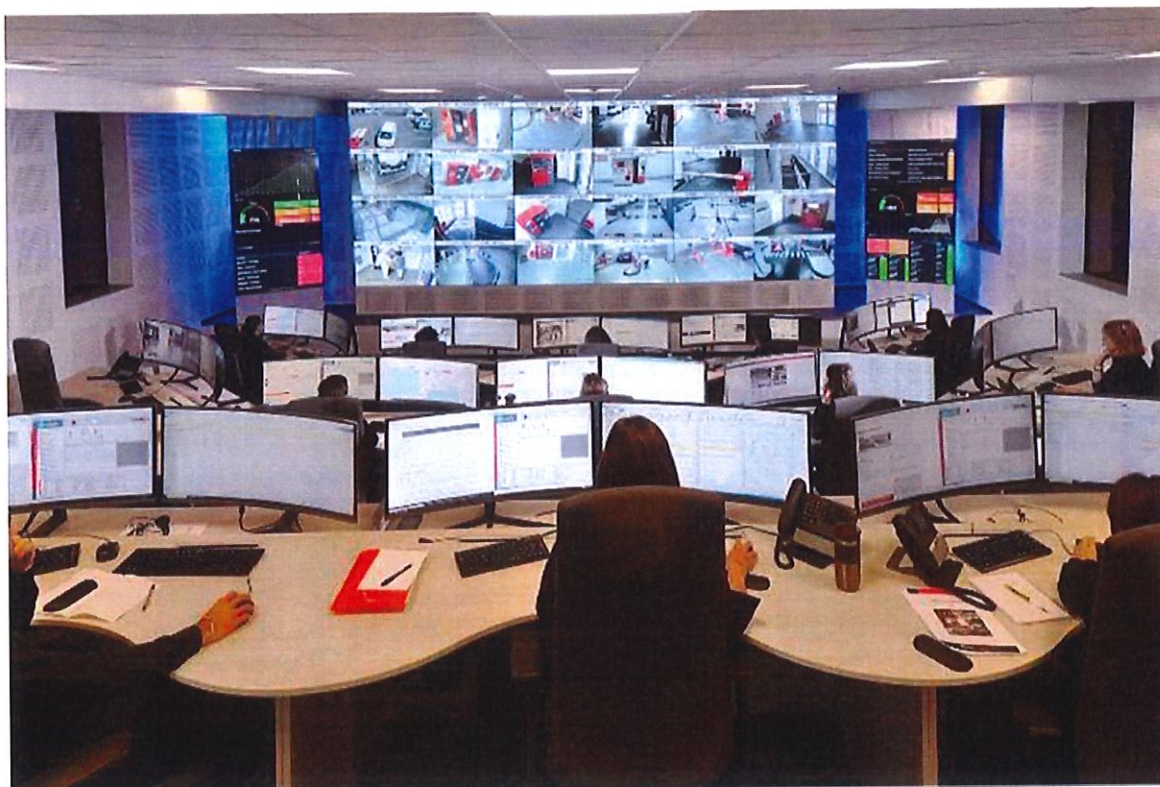
## 2.4 Gestion des réclamations

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

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

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

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



# Rapport d'activité 2022



## 3 Compte-rendu technique

### 3.1 Equipements

#### 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 2 portails entrée - sortie,
- I Alarme feu Nugelec,
- I Ascenseur desservant tous les niveaux,
- I 18 extincteurs poudre et CO2.

#### 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,
- I 1 extincteur CO2.

#### I Parking Saint Pierre :

- I 1 borne d'entrée,
- I 1 borne de sortie,
- I 2 lecteurs piétons,
- I 16 caméras,
- I 1 centrale incendie Nugelec avec détecteur de fumée et déclencheurs manuels,
- I 1 centrale de détection CO/NO,
- I 1 ventilateur extracteur,
- I 4 RIA,

# Rapport d'activité 2022



- I 11 extincteurs poudre et CO2,
- I 2 Pompes de relevage.

## 3.2 Maintenance générale

L'ensemble des équipements de sécurité est sous contrat de maintenance et contrôlé périodiquement par le bureau Véritas.

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	KONE	Toutes les 6 semaines vérification et contrôle des ascenseurs
Contrôle d'accès - matériel de péage	SKIDATA	23/03 1 <sup>ère</sup> visite de maintenance préventive 18/10 2 <sup>ème</sup> visite de maintenance préventive 20/12 3 <sup>ème</sup> visite de maintenance préventive
Extincteurs	ROT	04/05 Vérification des extincteurs et des RIA.
Entretien des pompes de relevage	SNEF	02/08 contrôle des pompes 08/12 contrôle des pompes
Contrôle et vérifications des installations électriques	SNEF	03/08 Vérification des installations électriques
Entretien de la climatisation	SNEF	01/08 visite et contrôle de la climatisation 08/12 visite et contrôle de la climatisation
Système de Sécurité Incendie	XCELS	13/04 visite et contrôle 09/11 visite et contrôle
Centrale Draeger Co/No	Drager	Visite non effectuée - relance - prévue 1 <sup>er</sup> trimestre 2023

# Rapport d'activité 2022



I Rapport de vérification électrique réglementaire en exploitation ( RVRE ) par le bureau de contrôle Véritas et Rapport Assurance Q18

I Parking du Bois d'Amour

Aucune réserve n'a été émise par le bureau de contrôle Bureau Véritas en date du 27 janvier 2022

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

**A l'attention de Q PARK FRANCE**  
Q PARK FRANCE  
1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE  
92130 ISSY LES MOULINEAUX

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

## Rapport de vérification électricité visite périodique


**Intervention du 27/01/2022 ( 0.5 jour )**

**Coordonnées du site :** NOA, SAI, BOA  
**Nom du site :** Parc BOIS D'AMOUR  
**Latitude :** -0.6325  
**Longitude :** 45.7486

**Numéro d'affaire :** 7908340  
**Référence du rapport :** 7908340/523.9.1.P  
**Rédigé le :** 27/01/2022  
**Par :** Emmanuel BOURDON  
Ce document a été validé par son auteur

**Activité de l'établissement :** Parking extérieur

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



**Date de la précédente vérification :** 02/02/2021

**Accréditation Cofrac n° 3-1335, inspection**  
Liste des sites accrédités et portées disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

Bureau Veritas Exploitation SAS - Société par Actions Gérée en capital total de 30 315 000 euros filière social - 8 cours du Triangle de l'Arche - 92810 PUTEAUX - RCS Nanterre B 750 184 676



# Rapport d'activité 2022



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°029/18.

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

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 le 27/01/2022

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 : 02/02/2021

## 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. TURBIN, Technicien SNEF

A PERIGNY le 27/01/2022

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 2022



## I Parking Centre-Ville

Aucune réserve n'a été émise par le bureau de contrôle Bureau Veritas en date du 27 janvier 2022

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

**A l'attention de Q PARK FRANCE**  
Q PARK FRANCE  
1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE  
92130 ISSY LES MOULINEAUX

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

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

**Intervention du 27/01/2022 ( 0.5 jour )**

**Coordonnées du site :** NOA\_SAI\_PCV  
**Nom du site :** Parc PELLETAN  
**Latitude :** -0.9265  
**Longitude :** 45.7465

**Numéro d'affaire :** 7908340  
**Référence du rapport :** 7908340/443.9.1.RVRE  
**Rédigé le :** 27/01/2022  
**Par :** Emmanuel BOURDON  
Ce document a été validé par son auteur

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

**Activité de l'établissement :** PARC DE STATIONNEMENT

**Date de la précédente vérification :** 02/02/2021

**Accréditation Cofrac n° 3-1335, Inspection**  
Liste des sites accrédités et portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

Bureau Veritas Exploitation SAS - Société par Actions Simplifiée au capital social de 35.315 000 euros. Siège social - 8 cours du Triangle de l'Arche - 92000 PUTEAUX - RCS Nanterre B 790 164 675

# Rapport d'activité 2022



Domaine 18	Installations électriques	Q18
	COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	

<b>Organisme</b> 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 Moïtessier 17180 PERIGNY	
---	--

<b>Etablissement objet de la vérification</b> Nom (ou raison sociale) Q PARK FRANCE ✉ 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
--

<b>Vérification des Installations électriques réalisée</b> Nous déclarons avoir procédé le le 27/01/2022 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 : 02/02/2021
---

<b>Conclusion</b> 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. TURBIN, Technicien SNEF	A PERIGNY le 27/01/2022 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 Réauville. CS 22265. F 27950 Saint-Marcel. www.cnpp.com

# Rapport d'activité 2022



## I Parking Saint-Pierre

Aucune réserve n'a été émise par le bureau de contrôle Bureau Veritas en date du 27 janvier 2022

<b>Bureau Veritas Exploitation SAS</b> PERIGNY ZAE des Quatre Chevaliers 17-19, avenue Bernard Moitessier 17180 PERIGNY France Téléphone : 05 46 50 66 66 Mail : emmanuel.bourdon@bureauveritas.com	<b>A l'attention de Q PARK FRANCE</b> Q PARK FRANCE 1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE 92130 ISSY LES MOULINEAUX
	Rapport mis à disposition sur le site BVLink <a href="https://bvlink.bureauveritas.com/">https://bvlink.bureauveritas.com/</a> Copie à M. LHOSTIS
<b>RAPPORT DE VÉRIFICATION DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES DANS UN PARC DE STATIONNEMENT COUVERT</b>	
<b>Intervention du 27/01/2022 ( 0.5 jour )</b>	
Coordonnées du site : NOA_SAI_STP Nom du site : PARC SAINT PIERRE Latitude : -0.6317 Longitude : 45.7447	<b>Lieu d'intervention : CODE PARC 17003</b> PLACE SAINT PIERRE 17100 SAINTES
Numéro d'affaire : 7908340 Référence du rapport : 7908340/445.9.1.RVRE Rédigé le : 27/01/2022 Par : Emmanuel BOURDON Ce document a été validé par son auteur	
<b>Activité de l'établissement : PARC DE STATIONNEMENT COUVERT</b>	<b>Date de la précédente vérification : 02/02/2021</b>
	<b>Accréditation Cofrac n° 3-1335, Inspection</b> Liste des sites accrédités et portée disponible sur <a href="http://www.cofrac.fr">www.cofrac.fr</a>
<small>Bureau Veritas Exploitation SAS - Société par Actions Simplifiée au capital social de 36 319 000 euros Siège social - 8 cours du Triangle de l'Arche - 92800 PUTEAUX - RCS Nanterre B 790 184 975</small>	

# Rapport d'activité 2022



Domaine 18	Installations électriques	Q18
	COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	

<b>Organisme</b> 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	
---	--

<b>Etablissement objet de la vérification</b> Nom (ou raison sociale) Q PARK FRANCE 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
--

<b>Vérification des installations électriques réalisée</b> Nous déclarons avoir procédé le le 27/01/2022 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 : 02/02/2021
---

<b>Conclusion</b> 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. TURBIN, Technicien SNEF	A PERIGNY le 27/01/2022 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 2022



## 3.3 Travaux de renouvellement

Sur toute l'année 2022, le montant total investi est de 176K€ HT.

Ci-dessous les principaux investissements :

### I Parking Centre-Ville

#### I Imperméabilisation de la rampe extérieure niveau terrasse + réfection bas de rampe RDC



Ponçage de la couche de roulement



Mise en application de résine et nouvelle couche de roulement.

# Rapport d'activité 2022



Réfection de la couche de roulement + flèches directionnelles bas de rampe au niveau RDC.

- I Provision sur commande rénovation peinture sol et murs sur tous les niveaux ; remise en état de la ferronnerie du rez de chaussée et côté façade rue Eugène Pelletan , provision sur commande pose carrelage escalier principal.
- I Provision sur commande création 2 ouvrants sur mur séparation avec copropriété Résidence Palissy située au 6 rue Eugène Pelletan suite au rapport expertise dégât des eaux n° 17 :00000118 du 26 décembre 2017



Extrait du rapport d'expertise

# Rapport d'activité 2022



- I Provision sur commande travaux de consolidation mur en pierre situé au fond du parking suite au sinistre « chute de pierres » survenu en juin 2021.





# Rapport d'activité 2022



- I Remplacement du PC gestion des places libres sur panneaux dynamiques voirie.



PC gestion



Panneau dynamique

- I Réparation climatisation locaux d'exploitation par la société SNEF :
- I Mise en conformité électrique de la baie informatique par la société SNEF :
- I Remplacement caméra lecture de plaques entrée véhicules par la société AMPERIS :

# Rapport d'activité 2022



## I Parking Bois d'Amour

- I Rénovation peinture thermo-plastifiée places de stationnement et flèches directionnelles par la société GET'COM.



- I Remplacement 2 bornes amovibles par la société GET'COM



# Rapport d'activité 2022



- I Remplacement Croix Saint André par la société GET'COM :



- I Remplacement panneau dynamique indiquant places LIBRES / COMPLET à l'entrée du parking par la société TTS :



- I Réparation caméra HS au niveau de la sortie véhicules - tirage d'un nouveau câble coaxial par la sté YES.
- I Remplacement lisse de barrière percutée par usagers - matériel SKIDATA.
- I Installation d'un module Wago permettant le report d'alarme coupure de l'alimentation générale auprès du centre de contact Q-Park - travaux effectués par la société NETCELER.

# Rapport d'activité 2022



## I Parking Saint Pierre

- I Remplacement centrale incendie NUGELEC par la société XCEL.



- I Remplacement des 2 pompes de relevage + déplacement du coffret de commande des pompes dans l'escalier ( mise hors d'eau inondation ) par la société BRUNET DROUILLAC.



coffret de commande dans la zone escalier.

- I Remplacement onduleur baie informatique par la société SNEF ( alimentation de secours en cas de panne alimentation secteur )

# Rapport d'activité 2022

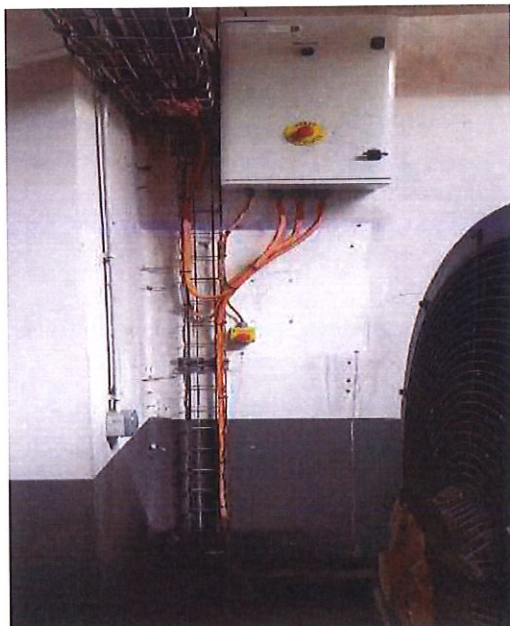


- I Mise en conformité électrique de la baie informatique par la société SNEF.
- I Régularisation suite inondation de février 2021- remise en service du TGBT par la société SNEF.
- I Régularisation suite inondation de février 2021 - remise en service panneau dynamique sur voirie quai de l'Yser par la société BRUNET DROUILLAC.



- I Suite inondation février 2021 - Déplacement ( élévation de 50cm ) du coffret de commande de la ventilation par la société BRUNET DROUILLAC.

# Rapport d'activité 2022



- I Création une ligne d'alimentation 220V pour les 16 caméras ( harmonisation des lignes en 24V et d'autres en 220V sur un seul disjoncteur et une seule ligne ) par la société YES.

## 3.4 Budgets investissements 2023

Au titre de l'année 2023, nous avons prévu le programme suivant d'investissements avec les budgets attribués par poste de dépense :

- Rénovation du local d'exploitation du parking Centre-Ville 25K€
- Création paroi coupe flamme dans local technique au parking Bois d'Amour 3,5K€
- Remplacement signalétique parking Centre-ville : 7K€
- Mise en conformité accessibilité PMR parking Saint Pierre : 4,5K€

En 2022, nous n'avons pu réaliser tous les travaux du programme d'investissement, notamment la mise en peinture et la réfection des cages d'escaliers de Centre-ville qui seront réalisés en 2023 pour un investissement de 69K€, et des provisions pour Yes et Future Energy dans le cadre de déploiement de technologies leds et de caméras.

Nous avons aussi une partie de la mission de géomètre pour définir les limites de propriétés dans le cadre du mur qui s'affaisse a niveau RDC du parking Centre-ville.

# Rapport d'activité 2022



## 3.5 Démarche QSE

### I Opérateur certifié QSE

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

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

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

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

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



# Rapport d'activité 2022





# Rapport d'activité 2022



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 2022



## 4 Compte-rendu financier

### 4.1 Politique tarifaire & évolution

#### 4.1.1 Parking Centre-Ville

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

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	0.30 €
30 minutes	0.60 €
45 minutes	0.90 €
24 heures	7.70 €
Ticket perdu	19.70 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	79.00 €
7 x 24 résident Mensuel	59.60 €
Bureau L - V Mensuel	52.30 €
Nuit Mensuel	31.40 €
Moto Mensuel	30.30 €

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

Tarifs forfaits	Prix
7 jours	20 €
15 jours	40 €
1 mois	79 €

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

##### I Moyens de paiement



# Rapport d'activité 2022



## 4.1.2 Parking du Bois d'Amour

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

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	0,40 €
30 minutes	0,90 €
45 minutes	1,30 €
24 heures	11,40 €
Ticket perdu	21,90 €

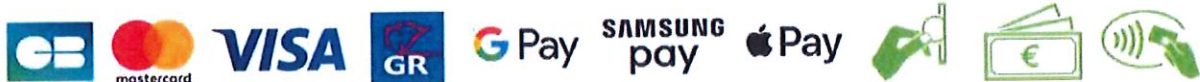
Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	92,10 €
5x24 Mensuel	45,50 €

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

Tarifs forfaits	Prix
7x24 7 jours	26 €
7x24 15 jours	52 €
5x24 15 jours	25 €

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

### Moyens de paiement



## 4.1.3 Parking Saint Pierre

### Tarifs abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs abonnés	Prix
7 x 24	92 €
moto	41.90 €

En 2022, nous avons pris la décision d'indexer le tarif moto afin d'appliquer sur l'ensemble des parkings l'indexation, nous n'avions pas indexé ce tarif depuis plusieurs années.

# Rapport d'activité 2022



## 4.2 Fréquentation & recettes

### 4.2.1 Analyse globale

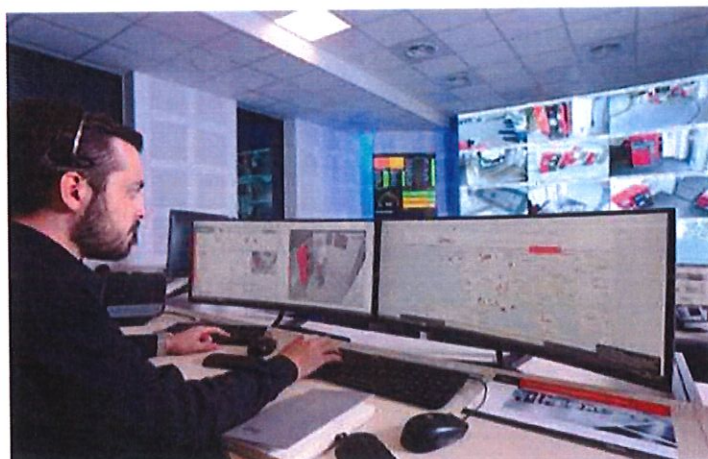
#### I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	298,8	346,5	16%
Recettes abonnés	193,7	189,8	-2%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	100,2	99,9	0%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>592,8</b>	<b>636,2</b>	<b>7%</b>

Par rapport à l'exercice 2021 nous constatons en 2022 une variation importante du chiffre d'affaire global de l'ordre de + 7 %.

Cette évolution s'explique par la crise sanitaire de la Covid-19 qui a entraîné des répercussions importantes en 2021, et une activité 2022 non perturbée par des restrictions sanitaires.

L'analyse de l'activité est donc perturbée et il convient cependant de noter que le chiffre d'affaires 2022 est légèrement au-dessus du niveau de 2019 qui s'élevait à hauteur à 631.4 K€



# Rapport d'activité 2022

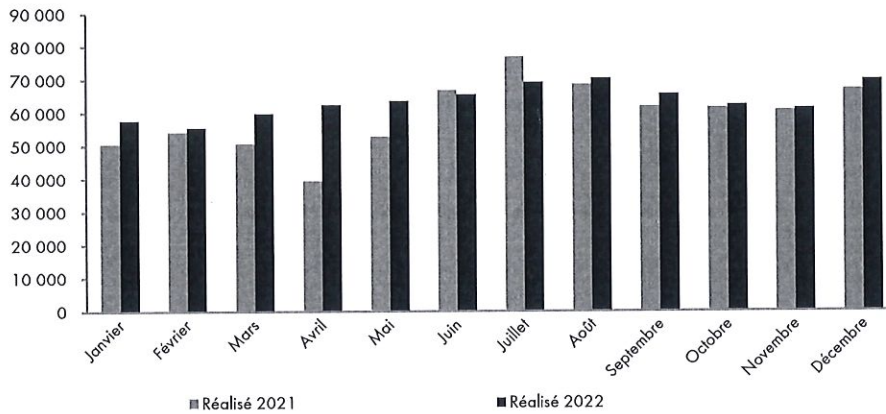


## Evolution du chiffre d'affaires mensuel (en € TTC)

### TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRE PARC Saintes parcs

Chiffre d'affaires TOTAL TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	50 638	57 717	7 079
Février	54 180	55 529	1 349
Mars	50 756	59 836	9 080
Avril	39 516	62 430	22 914
Mai	52 834	63 607	10 773
Juin	66 821	65 513	-1 308
Juillet	76 868	69 248	-7 620
Août	68 523	70 377	1 854
Septembre	61 938	65 623	3 685
Octobre	61 382	62 403	1 021
Novembre	60 722	61 237	515
Décembre	67 132	69 872	2 740
<b>Total</b>	<b>711 309</b>	<b>763 391</b>	<b>52 082</b>

## Evolution Chiffre d'Affaires Total Saintes parcs TTC



# Rapport d'activité 2022

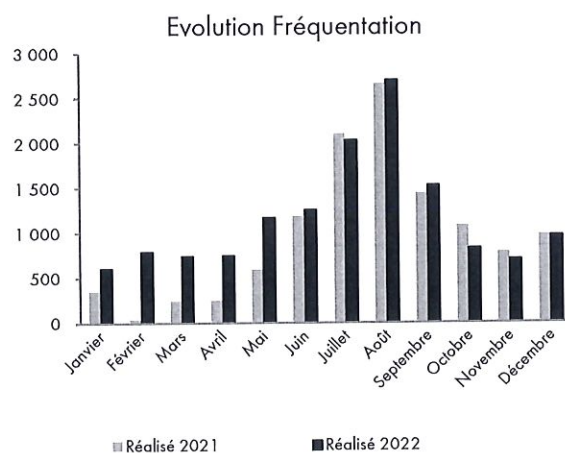


## 4.2.2 Analyse détaillée des recettes

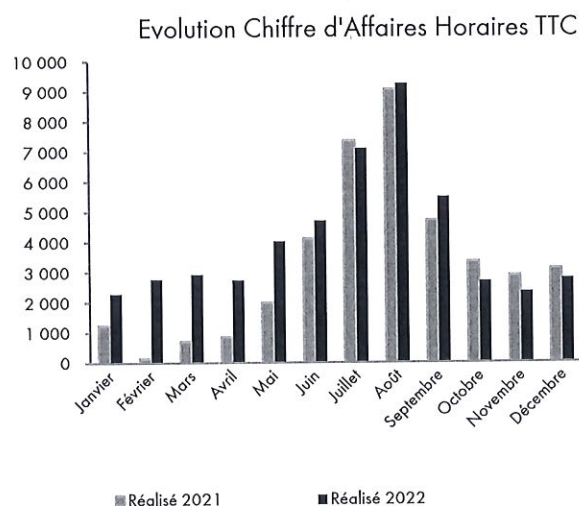
### I Les Horaires

#### I Horaires Parking Centre-Ville

Fréquentation	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	351	601	250
Février	37	786	749
Mars	242	737	495
Avril	249	743	494
Mai	591	1 164	573
Juin	1 184	1 250	66
Juillet	2 100	2 026	-74
Août	2 656	2 688	32
Septembre	1 439	1 523	84
Octobre	1 074	823	-251
Novembre	783	699	-84
Décembre	974	962	-12
<b>Total</b>	<b>11 680</b>	<b>14 002</b>	<b>2 322</b>



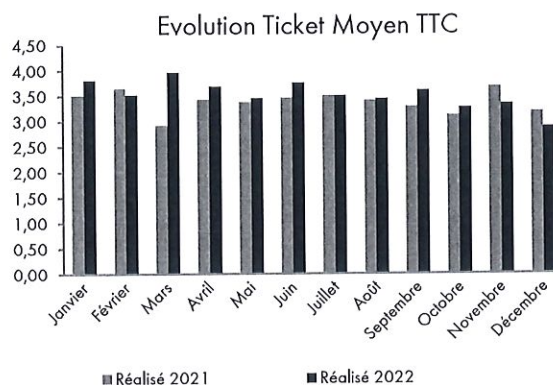
Chiffres d'affaires horaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	1 234	2 290	1 056
Février	135	2 768	2 633
Mars	707	2 919	2 212
Avril	853	2 737	1 884
Mai	1 994	4 020	2 027
Juin	4 101	4 699	598
Juillet	7 352	7 093	-260
Août	9 042	9 238	196
Septembre	4 721	5 492	771
Octobre	3 342	2 686	-656
Novembre	2 873	2 336	-537
Décembre	3 098	2 779	-319
<b>Total</b>	<b>39 453</b>	<b>49 057</b>	<b>9 604</b>



# Rapport d'activité 2022



Ticket Moyen TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	3,52	3,81	0,29
Février	3,65	3,52	-0,13
Mars	2,92	3,96	1,04
Avril	3,43	3,68	0,26
Mai	3,37	3,45	0,08
Juin	3,46	3,76	0,30
Juillet	3,50	3,50	0,00
Août	3,40	3,44	0,03
Septembre	3,28	3,61	0,33
Octobre	3,11	3,26	0,15
Novembre	3,67	3,34	-0,33
Décembre	3,18	2,89	-0,29
<b>Total</b>	<b>3,38</b>	<b>3,50</b>	<b>0,13</b>



Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	11 680	14 002	20%
Ticket moyen TTC en €	3,38	3,50	4%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	39 453	49 057	24%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	557	2 319	316%
Total CA horaires et assimilés	<b>40 010</b>	<b>51 376</b>	<b>28%</b>

La fréquentation est en hausse de 20% par rapport à l'année N-1, cette reprise est légèrement en-dessous de la reprise que nous avons constaté après la crise (en moyenne 30%).

En lien avec la fréquentation, et l'indexation des tarifs annuellement, le chiffre d'affaire évolue de 24%.

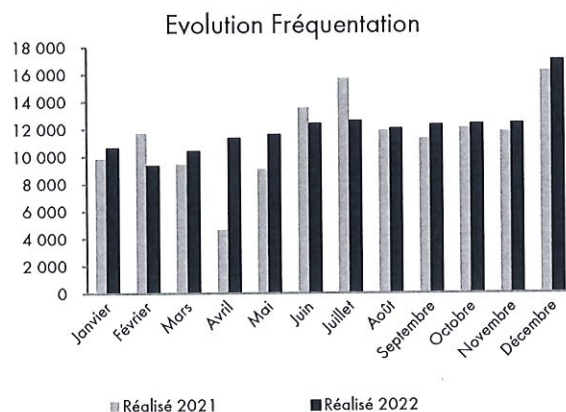
Les autres recettes correspondent aux chèques parking commercialisés, et la reprise suite le cours de la reprise d'activité des commerçants.

# Rapport d'activité 2022

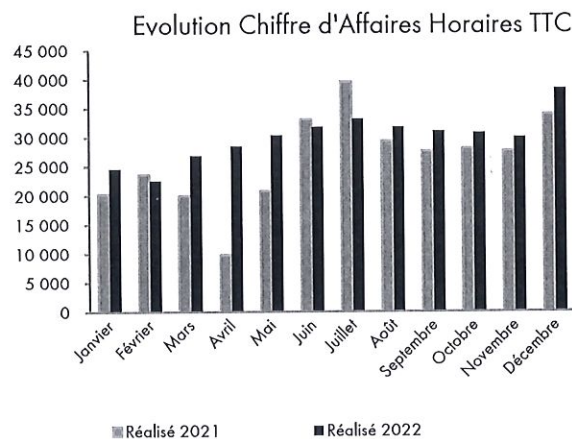


## I Horaires Parking du Bois d'Amour

Fréquentation	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	9 869	10 611	742
Février	11 691	9 294	-2 397
Mars	9 435	10 380	945
Avril	4 664	11 327	6 663
Mai	9 101	11 577	2 476
Juin	13 564	12 354	-1 210
Juillet	15 704	12 558	-3 146
Août	11 896	12 000	104
Septembre	11 327	12 236	909
Octobre	12 068	12 318	250
Novembre	11 802	12 344	542
Décembre	16 223	16 988	765
<b>Total</b>	<b>137 344</b>	<b>143 987</b>	<b>6 643</b>



Chiffres d'affaires horaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	20 273	24 641	4 368
Février	23 622	22 557	-1 064
Mars	19 958	26 904	6 946
Avril	9 794	28 506	18 713
Mai	20 751	30 357	9 606
Juin	33 046	31 797	-1 249
Juillet	39 520	33 151	-6 369
Août	29 332	31 734	2 402
Septembre	27 548	31 017	3 468
Octobre	28 075	30 800	2 725
Novembre	27 617	29 988	2 371
Décembre	33 896	38 312	4 416
<b>Total</b>	<b>313 431</b>	<b>359 763</b>	<b>46 332</b>

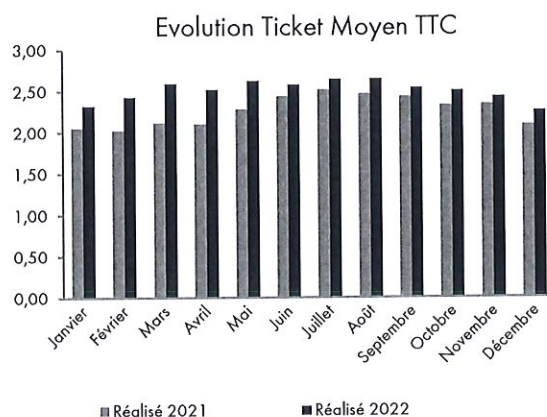




# Rapport d'activité 2022



Ticket Moyen TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	2,05	2,32	0,27
Février	2,02	2,43	0,41
Mars	2,12	2,59	0,48
Avril	2,10	2,52	0,42
Mai	2,28	2,62	0,34
Juin	2,44	2,57	0,14
Juillet	2,52	2,64	0,12
Août	2,47	2,64	0,18
Septembre	2,43	2,53	0,10
Octobre	2,33	2,50	0,17
Novembre	2,34	2,43	0,09
Décembre	2,09	2,26	0,17
<b>Total</b>	<b>2,28</b>	<b>2,50</b>	<b>0,22</b>



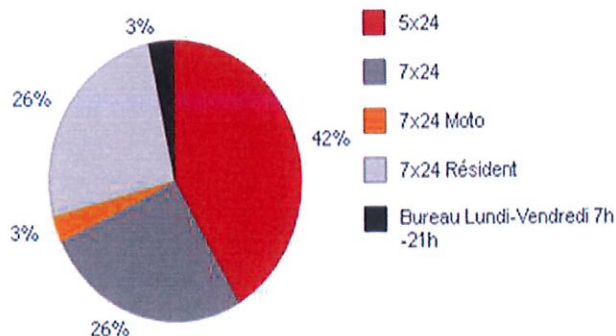
Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	137 344	143 987	5%
Ticket moyen TTC en €	2,28	2,50	9%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	313 431	359 763	15%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	5 101	4 634	-9%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>318 532</b>	<b>364 397</b>	<b>14%</b>

Une fréquentation en légère hausse par rapport aux autres parkings, avec une évolution de 5% de la fréquentation et de 14% au niveau du chiffre d'affaire global.

# Rapport d'activité 2022



## Les abonnés



On peut constater que le nombre d'abonnés catégorie « travail » regroupant les 5x24 et bureau représente 45% du nombre total abonnés

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
5x24	136	126	-7%
7x24	86	80	-7%
7x24 Moto	11	9	-20%
7x24 Résident	94	78	-18%
Bureau Lundi-Vendredi 7h-21h	13	10	-23%

Nombre	Ecart N-1			Chiffres d'affaires TTC	Ecart N-1		
	2021	2022			2021	2022	
Janvier	326	336	10	Janvier	18 774	20 236	1 462
Février	340	327	-13	Février	19 741	19 697	-44
Mars	339	323	-16	Mars	19 712	19 509	-202
Avril	330	320	-10	Avril	18 477	19 279	803
Mai	327	321	-6	Mai	19 875	19 235	-641
Juin	331	312	-19	Juin	19 162	18 787	-374
Juillet	333	312	-21	Juillet	19 297	18 809	-488
Août	332	311	-22	Août	19 367	18 783	-584
Septembre	340	308	-32	Septembre	19 778	18 588	-1 190
Octobre	339	306	-33	Octobre	19 400	18 402	-998
Novembre	338	302	-36	Novembre	19 367	18 177	-1 190
Décembre	340	302	-38	Décembre	19 542	18 204	-1 338
<b>Total</b>	<b>4 014</b>	<b>3 780</b>	<b>-235</b>	<b>Total</b>	<b>232 492</b>	<b>227 706</b>	<b>-4 786</b>

Le nombre d'abonnés à fin décembre 2022 est en baisse de 38 contrats.

Le motif principal de résiliation cité par les clients est le transfert de leur abonnement sur la voirie dont l'offre à 15€ / mois est 4 à 6 mois chère que les abonnements dans les parkings en ouvrage.

De plus en 2022, l'offre abonnement voirie à 15€ n'est plus limité à un seul abonnement par foyer et crée de fait un manque à gagner au niveau des recettes abonnés des parkings.

# Rapport d'activité 2022



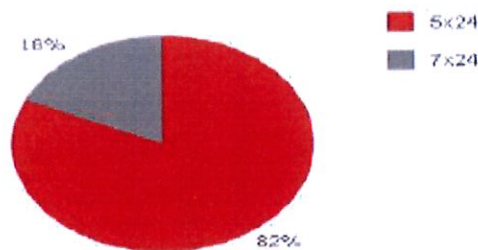
## I Analyse détaillée par parking

### o Parking Bois d'amour

Nombre	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	146	165	19
Février	157	160	2
Mars	157	158	1
Avril	153	156	3
Mai	154	161	7
Juin	154	159	5
Juillet	157	157	-1
Août	158	155	-3
Septembre	163	154	-9
Octobre	168	154	-14
Novembre	165	152	-13
Décembre	167	154	-13
<b>Total</b>	<b>1 899</b>	<b>1 884</b>	<b>-15</b>

Chiffres d'affaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	6 735	8 615	1 879
Février	7 577	8 366	789
Mars	7 583	8 297	714
Avril	6 678	8 163	1 485
Mai	8 296	8 338	42
Juin	7 446	8 268	822
Juillet	7 711	8 135	424
Août	7 860	8 070	211
Septembre	8 083	8 017	-66
Octobre	8 305	7 996	-309
Novembre	8 255	7 925	-331
Décembre	8 347	8 016	-331
<b>Total</b>	<b>92 876</b>	<b>98 206</b>	<b>5 330</b>

### Répartition des abonnés - déc. 2022



# Rapport d'activité 2022

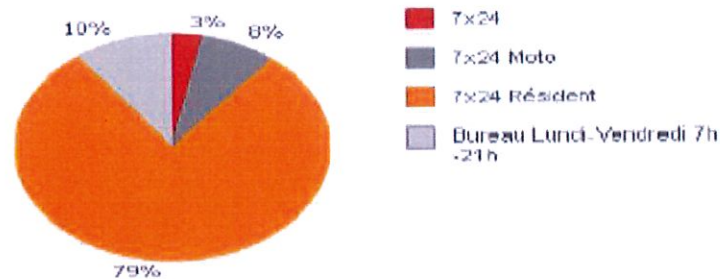


## o Parking Centre Ville

Nombre	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	117	116	-1
Février	118	115	-3
Mars	117	112	-5
Avril	114	112	-2
Mai	111	109	-2
Juin	116	102	-14
Juillet	115	103	-12
Août	114	104	-10
Septembre	116	104	-12
Octobre	117	104	-13
Novembre	119	103	-16
Décembre	119	98	-21
<b>Total</b>	<b>1 395</b>	<b>1 284</b>	<b>-111</b>

Chiffres d'affaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	6 575	6 702	127
Février	6 616	6 673	56
Mars	6 537	6 498	-40
Avril	6 383	6 476	93
Mai	6 253	6 331	78
Juin	6 466	5 953	-513
Juillet	6 442	6 058	-384
Août	6 364	6 107	-257
Septembre	6 463	6 096	-367
Octobre	6 520	6 098	-422
Novembre	6 584	6 051	-533
Décembre	6 602	5 751	-850
<b>Total</b>	<b>77 805</b>	<b>74 793</b>	<b>-3 012</b>

## Répartition des abonnés - déc. 2022



# Rapport d'activité 2022

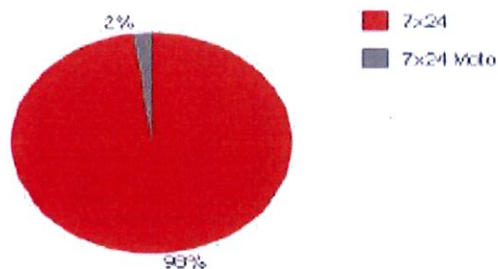


## ○ Parking Saint Pierre

Nombre	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	64	55	-9
Février	65	52	-13
Mars	65	53	-12
Avril	63	52	-11
Mai	62	51	-11
Juin	61	51	-10
Juillet	60	52	-8
Août	60	52	-8
Septembre	61	50	-11
Octobre	54	48	-5
Novembre	53	47	-6
Décembre	54	50	-4
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>612</b>	<b>-109</b>

Chiffres d'affaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	5 463	4 919	-544
Février	5 547	4 658	-889
Mars	5 591	4 715	-877
Avril	5 415	4 640	-775
Mai	5 327	4 566	-761
Juin	5 249	4 566	-683
Juillet	5 144	4 616	-528
Août	5 144	4 606	-538
Septembre	5 232	4 474	-758
Octobre	4 576	4 308	-268
Novembre	4 528	4 201	-327
Décembre	4 594	4 437	-157
<b>Total</b>	<b>61 810</b>	<b>54 707</b>	<b>-7 104</b>

## Répartition des abonnés - déc. 2022



# Rapport d'activité 2022



## 4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier:

Saintes parcs

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
	2022	2021	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	346,5	298,8	47,7	16,0%
Recettes abonnés	189,8	193,7	-4,0	-2,1%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	-0,3	0,1	-0,4	NS
Subvention d'exploitation	100,0	100,0		
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	0,1	0,1		0,0%
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>636,0</b>	<b>592,8</b>	<b>43,3</b>	<b>7,3%</b>
Coûts des travaux refacturés		-1,9	1,9	-100,0%
Travaux refacturés		1,9	-1,9	-100,0%
<b>Solde sur travaux refacturés</b>				
Coût du personnel interne	-95,8	-105,4	9,6	-9,1%
Personnel intérimaire	-1,1		-1,1	
Personnel de sécurité	-0,8		-0,8	
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-8,3	-8,0	-0,3	3,7%
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-105,9</b>	<b>-113,4</b>	<b>7,5</b>	<b>-6,6%</b>
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-10,6	-5,2	-5,4	104,2%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-1,2	-1,0	-0,1	13,1%
C3S (ex Organic)	-0,9	-0,7	-0,2	26,4%
Autres taxes diverses	-0,7	-0,7	-0,0	1,6%
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-13,3</b>	<b>-7,6</b>	<b>-5,7</b>	<b>75,3%</b>
Eau & énergie	-12,5	-16,2	3,6	-22,5%
Fournitures de parking/voirie	-1,0	-1,3	0,3	-20,1%
Entretien de l'ouvrage	-6,7	-16,6	9,9	-59,5%
Maintenance des équipements de parking	-25,0	-25,6	0,6	-2,4%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-6,4	-6,3	-0,1	1,8%
Télesurveillance & Gestion des abonnés	-25,7	-25,7		0,0%
Assurance parking	-3,9	-3,7	-0,2	5,3%
Coût de la gestion de l'argent	-5,6	-4,2	-1,4	33,9%
Coût du marketing opérationnel	-1,6	-0,8	-0,8	103,6%
Coût des véhicules d'exploitation	-6,7	-5,2	-1,5	29,2%
Frais de voyages & mission/réception	-0,1	-0,3	0,2	-60,3%
Charges administratives d'exploitation	-4,4	-13,2	8,8	-66,4%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-22,9	-23,9	1,0	-4,1%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,2	-1,0	-0,1	12,1%
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-243,1</b>	<b>-265,0</b>	<b>21,9</b>	<b>-8,3%</b>

# Rapport d'activité 2022



Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe				
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
<b>Total loyers et redevances</b>				
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers		-0,3	0,3	-100,0%
Frais de services bancaires	-1,7	-1,2	-0,4	34,7%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-33,7	-35,9	2,1	-5,9%
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-35,4</b>	<b>-37,4</b>	<b>2,0</b>	<b>-5,3%</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-278,5</b>	<b>-302,4</b>	<b>23,9</b>	<b>-7,9%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>357,5</b>	<b>290,4</b>	<b>67,2</b>	<b>23,1%</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-186,9	-206,7	19,9	-9,6%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
<b>Total Amortissements</b>	<b>-186,9</b>	<b>-206,7</b>	<b>19,9</b>	<b>-9,6%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>170,7</b>	<b>83,6</b>	<b>87,0</b>	<b>104,0%</b>
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-3,7	-9,4	5,7	-60,6%
Crédit-bail (part frais financiers)				
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-3,7</b>	<b>-9,4</b>	<b>5,7</b>	<b>-60,6%</b>
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels				
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>				
Impôts sur les sociétés	-42,9	-19,7	-23,2	117,8%
<b>RESULTAT NET COMPTABLE DE LA DSP</b>	<b>124,1</b>	<b>54,6</b>	<b>69,5</b>	<b>127,3%</b>

# Rapport d'activité 2022



Au titre de l'année 2022, nous constatons un chiffre d'affaire global de 636K€ soit une évolution de 7.3% en moyennes toutes recettes confondues, les recettes horaires étant la principale raison de cette évolution car les tarifs résidents proposés aux clients en voirie entraînent une baisse des recettes abonnés au niveau du contrat.

Cette évolution est surtout portée par la reprise de la fréquentation horaire qui compense la baisse des recettes abonnés suite aux résiliations constatés au sein des ouvrages.

Le poste impôt et taxes évolue de 75% par rapport à l'année N-1 avec une dégradation de 5.7K€.

Les autres charges sont en baisse en 2022, les charges d'exploitations varient de 21K€ par rapport à 2021 principalement au niveau du poste CMO et l'entretien de l'ouvrage.

Le résultat net comptable de l'année 2022 est de 124K€ soit une amélioration de 127% par rapport à 2021.



# Rapport d'activité 2022



## 5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

Annexe C : Description du Service Clients et du Service Recouvrement

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

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

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

Annexe I : Q-Park en Bref

Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

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



# Rapport d'activité 2022



## Annexe A : Fiche descriptive des parcs

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

# Rapport d'activité 2022



Caractéristiques du parc	
Nom	Parking Centre -Ville
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	4
Adresse	10 rue Eugène Pelletan
Entrée(s) Sortie(s) voitures (adresse)	10 rue Eugène Pelletan
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	10 rue Eugène Pelletan
Coordonnées (tél, mail)	Tel : 05 46 91 09 69 Francois.lhostis@q-park.fr
A proximité du parc	Commerces / Office de Tourisme
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h
Capacité (nombre de places)	225
Dimension des places	2,50 m x 4,60 m
Nombre de places pour handicapés	5
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90 m
Place(s) réservée(s)	NON
Ascenseur(s)	OUI
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Panneaux publicitaires	NON
Toilettes public	NON
Vidéo protection	OUI

# Rapport d'activité 2022



Caractéristiques du parc	
Nom	Parking Saint Pierre
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	1
Adresse	Place Saint Pierre
Entrée(s) Sortie(s) voitures (adresse)	Quai de Verdun
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Quai de Verdun
Coordonnées (tél, mail)	Tel : 05 46 91 09 69 Francois.lhostis@q-park.fr
A proximité du parc	Commerces / cathédrale
Heures d'ouverture (horaires)	NON
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h
Capacité (nombre de places)	117
Dimension des places	2,50 m x 4,60 m
Nombre de places pour handicapés	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90 m
Place(s) réservée(s)	NON
Ascenseur(s)	NON
Moyens de paiement	
Panneaux publicitaires	NON
Toilettes public	NON
Vidéo protection	OUI

# Rapport d'activité 2022



Annexe B : Gamme tarifaire des parcs au 1<sup>er</sup> janvier 2021

## I Horaires

Horaires	Bois d'Amour	Prix
15 minutes		0.40 €
30 minutes		0.90 €
45 minutes		1,30 €
01h00 min		1.50 €
01h15 min		2,20 €
01h30 min		2.60 €
01h45 min		3,00 €
02h00 min		3.40 €
02h15 min		3.90 €
02h30 min		4.30 €
02h45 min		4.70 €
03h00 min		5.10 €
03h15 min		5.50 €
03h30 min		5.90 €
03h45 min		6.30 €
04h00 min		6.70 €
04h15 min		7.10 €
04h30 min		7.50 €
05h00 min		8.30 €
06h00 min		9.50 €
07h00 min		10.70 €
08h00 min		11.40 €
09h00 min		11.40 €
10h00 min		11.40 €
11h00 min		11.40 €
12h00 min		11.40 €
24h00 min		11.40 €

# Rapport d'activité 2022



Horaires	Centre-Ville	Prix
15 minutes		0.30 €
30 minutes		0.60 €
45 minutes		0.90 €
01h00 min		1.20 €
01h15 min		1.50 €
01h30 min		1.80 €
01h45 min		2.10 €
02h00 min		2.40 €
02h15 min		2.70 €
02h30 min		3.00 €
02h45 min		3.30 €
03h00 min		3.60 €
03h15 min		3.90 €
03h30 min		4.20 €
03h45 min		4.50 €
04h00 min		4.80 €
04h15 min		5.10 €
04h30 min		5.40 €
05h00 min		6.00 €
06h00 min		7.20 €
07h00 min		7.70 €
08h00 min		7.70 €
09h00 min		7.70 €
10h00 min		7.70 €
11h00 min		7.70 €
12h00 min		7.70 €
24h00 min		7.70 €

# Rapport d'activité 2022



## I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
<b>Bois d'Amour</b>				
7x24	92.10 €	276.30 €	507.90 €	1014.20 €
5x24	45.50 €	125.70 €	251.40 €	502.80 €

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
<b>Centre-Ville</b>				
7x24	79.00 €	237 €	474 €	869.50 €
7x24 Résident	59.60 €	178.70 €	357.40 €	714.80 €
Bureau L- V	52.30 €	156.90 €	313.80 €	627.60 €
Nuit	31.40 €	94.20 €	188.40 €	376.80 €
Moto	30.30 €	90.90 €	181.60 €	333.40 €

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
<b>Saint Pierre</b>				
7x24	92.00 €	276 €	507 €	1013 €
moto	41.90 €	125.70 €	251.40 €	502.80 €

# Rapport d'activité 2022



Annexe C :

## Description du Service Clients

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

## Description du Service recouvrement

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



# Rapport d'activité 2022



## Annexe D : QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parkings Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>HO.BO (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 2022



Annexe E : Détail des amortissements économiques

*Ce document est fourni en version excell sur support USB joint au rapport.*

# Rapport d'activité 2022



## Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Saintes parcs												
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements														
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.				Somme de Invest.		Somme de Amort.		Somme de Amort.		Somme de VNC.	
			Cumulés	Somme de	Somme de	Somme de	Cumulés	Amort. cumulés	Amort. cumulés	Amort. Immos.	Cumulés au	Somme de	Somme de	
			01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	31/12	01/01	Amort. Période	sorties	31/12	VNC 01/01	VNC 31/12	
QPFS Q-Park France	Biens de retour	Saintes - Centre Ville	3 451 996	182 135	- 0	0	3 634 131	-1 940 746	-127 836	0	-2 068 581	1 511 251	1 565 550	
		Saintes - Bois d'Amour	711 077	-32 126	0	0	678 951	-424 607	-28 274	0	-452 881	286 470	226 070	
		Saintes - Saint Pierre	570 699	26 644	0	0	597 343	-407 880	-22 725	0	-430 605	162 819	166 738	
		Saintes - Indivis	12 836	0	0	0	12 836	-12 836	0	0	-12 836	0	0	
	<b>Total Biens de retour</b>		<b>4 746 608</b>	<b>176 653</b>	<b>- 0</b>	<b>0</b>	<b>4 923 261</b>	<b>-2 786 068</b>	<b>-178 835</b>	<b>0</b>	<b>-2 964 903</b>	<b>1 960 540</b>	<b>1 958 358</b>	
	Biens de reprise	Saintes - Centre Ville	23 134	0	0	0	23 134	-7 776	-2 405	0	-10 181	15 357	12 952	
		Saintes - Bois d'Amour	60 988	0	0	0	60 988	-42 003	-5 744	0	-47 746	18 986	13 242	
		Saintes - Indivis	669	0	0	0	669	- 669	0	0	- 669	0	0	
	<b>Total Biens de reprise</b>		<b>84 791</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84 791</b>	<b>-50 448</b>	<b>-8 149</b>	<b>0</b>	<b>-58 597</b>	<b>34 343</b>	<b>26 194</b>	
	<b>Total QPFS Q-Park France Services</b>		<b>4 831 399</b>	<b>176 653</b>	<b>- 0</b>	<b>0</b>	<b>5 008 052</b>	<b>-2 836 516</b>	<b>-186 984</b>	<b>0</b>	<b>-3 023 500</b>	<b>1 994 883</b>	<b>1 984 552</b>	
	<b>Total général</b>		<b>4 831 399</b>	<b>176 653</b>	<b>- 0</b>	<b>0</b>	<b>5 008 052</b>	<b>-2 836 516</b>	<b>-186 984</b>	<b>0</b>	<b>-3 023 500</b>	<b>1 994 883</b>	<b>1 984 552</b>	

Au titre de l'année 2022, nous avons investi 176K€ et la VNC à fin 2022 s'élève à 1 994K€.

# Rapport d'activité 2022



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

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

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

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

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

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

Nom Contrat : Saintes parcs   0				
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance				
<b>Clés de répartition</b>				
Total des dépenses Supports Services Généraux			<b>A</b>	6 011 042
Total des dépenses Supports Services Opérationnels			<b>B</b>	1 477 023
Total des dépenses Supports Informatiques			<b>C</b>	4 082 884
				11 570 948
Chiffres d'Affaires HT Groupe			<b>D</b>	113 284 943
Chiffres d'Affaires HT du contrat			<b>E</b>	636 039
Affectation des honoraires :				
- Supports Services Généraux			<b>A x (E / D)</b>	33 749
- Supports Services Opérationnels			<b>B x (E / D)</b>	8 293
- Dépenses et Supports informatiques			<b>C x (E / D)</b>	22 923

# Rapport d'activité 2022



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

## I Le Groupe Q-Park

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

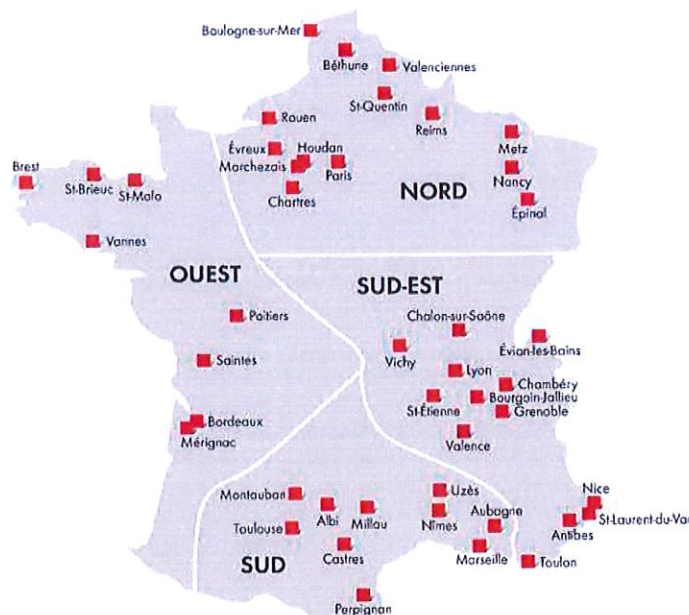
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropoles européennes : Londres, Berlin, Amsterdam,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



## I Q-Park France

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

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



# Rapport d'activité 2022



Annexe I : Q-Park en Bref

Janvier 2022 | Paris La Défense

www.defense-92.fr

p. 1/4

[Visualiser l'article](#)

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



Après plus de deux décennies de gestion Indigo, Paris L

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

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

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



Michèle Salvadorette est la directrice de Q-Park

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

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

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

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

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

# Rapport d'activité 2022



Février 2022 | Paris

www.leparisien.fr

p. 1/3

[Visualiser l'article](#)

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

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



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

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

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

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

DOI:10.1016/j.ijur.2023.100000

# Rapport d'activité 2022



Février 2022 | Partenariat Q-Park et Izivia

<p>www.turbo.fr</p>	Famille du média : Médias spécialisés grand public Audiance : 2076921 Sujet du média : Auto-Moto-Cyclo	15 Février 2022 Journalistes : - Nombre de mots : 6802
	p. 1/3	
	<a href="#">Visualiser l'article</a>	

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



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

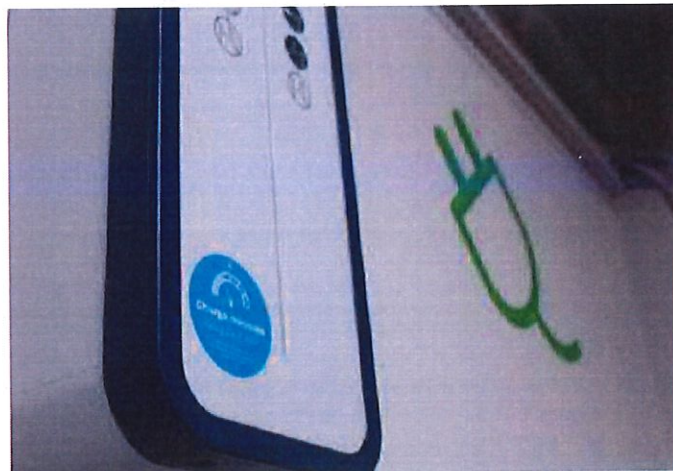
Au 31 décembre dernier, on recensait très exactement 53 667 points de recharge pour véhicules électriques en France. Ce chiffre, qui constitue une nouvelle étape dans le développement de ce mode de transport, est le résultat d'un partenariat qui vient d'être officialisé. Ce partenariat entre Q-Park et Izivia constitue une nouvelle étape dans le développement de ce mode de transport. Nous sommes l'un des leaders de l'exploitation des solutions de charge ouvertes au public dans le monde, et nous allons renforcer nos capacités de charge en France par rapport au nombre de bornes et à la puissance de celles-ci.

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

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

### Quel prix pour ces futures bornes ?

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



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

### La maintenance des bornes assurée par Izivia

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



# Rapport d'activité 2022



Mars 2022 | Chambéry

## VITRAGE CHANTIER

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

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

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

Le bâtiment est construit sur un terrain situé dans un quartier de logements et présente une forme quelque peu bizarre. Il est éclairé respectivement, par une avenue, une rue partant de cette dernière et franchissant un pont sur la ligne SNCF de Chambéry à Turin (d'une particularité fréquente) et sous la voie ferrée longeant la partie arrière du terrain.

#### Un an de pose

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

#### Les contraintes internes au chantier

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



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

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

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

#### 8 800 vis de fixation

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

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



une bonne partie de ces vis a été découverte en cours de chantier et était en effet particulièrement difficile à percevoir sur les plans d'architecture.

#### Contraintes de montage

Le montage a été immédiat de la ligne SNCF et ce fait que dans certaines zones où la pose des volumes verriers a été par l'extérieur. La proximité des zones tenues a imposé l'emploi de vis de type spécifique et le travail de nuit des heures où la SNCF coupe l'alimentation électrique.

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

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

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

#### PANNEAU DE CHANTIER

**Maître d'ouvrage :** Q Park, Michèle Savadonetti, directrice générale.  
**Architectes :** Hérault Arnold Architectes à Paris, 93 et Grenoble, 38.  
**Des œuvre :** Entreprise Chuvet à Bourgoin-Jallieu, 38.  
**Serrurerie :** Entreprise Blarichet à Montbrison, 42.  
**Vitrage :** Lino fabriqué par Glasfabrik Lamberts GmbH, à Würselen Allemagne, études de label Ecoglass et commercialisé par GPS (Glass Partners Solutions) à Anglet, 64.  
**Installation :** miroiterie de Chartreuse à Voiron, 38.



# Rapport d'activité 2022



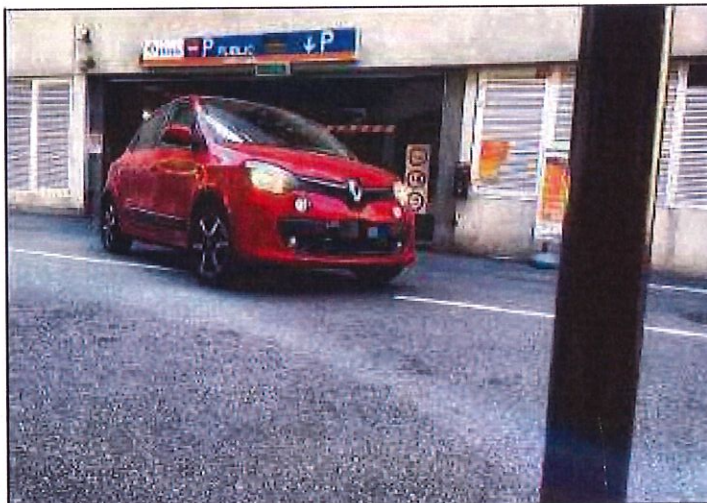
Juin 2022 | Antibes

## Antibes-Juan-les-Pins

# Q Park récupère le parking de la médiathèque en juin

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

Puisance quatre. Dès le mois prochain, Q Park récupère la gestion du parking de la médiathèque. L'opérateur s'appelle ainsi à jour d'un monopole sur Antibes puisqu'il est déjà lié par un contrat à la Ville pour celui du Pré-des-Pêcheurs, La Poste et Les Frères-Olivier. Et ce, jusqu'en 17 novembre 2023 - on compte aussi, dans un autre contrat, le Parking Polrice. Lors du dernier conseil municipal, la majorité a annoncé que la société basée aux Pays-Bas a remporté le marché pour la structure installée sous Albert-Camus. Jusqu'à présent, c'était Effia qui était à la barre via une délégation de service public pour ce site ouvert en 2009 (1). Le contrat arrivant à son terme le 2 juin, une procédure a été lancée pour désigner le nouvel exploitant. Le sortant a présenté sa candidature, tout comme Interparking et donc Q Park qui a remporté le marché pour la structure de 193 places (dont cinquante pour motos).



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

(Photo M. Di)

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

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

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

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

### Deuxième heure gratuite mercredi et dimanche

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

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

**MARGOT DASQUE**  
mdasque@nicemaths.fr

1. À l'époque, Effia a investi 55 000 euros de travaux d'équipement et participé à hauteur de 1,1 million d'euros à l'investissement initial du parking (première phase de 4 millions à la charge de la Ville et quatre 2,5 millions à la Casa). 2. Un investissement de 60 000 euros à 600 000 euros sur les dix ans de contrat. 3. Hors juillet et août.

### C'était moins cher avant ?

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

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

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

# Rapport d'activité 2022



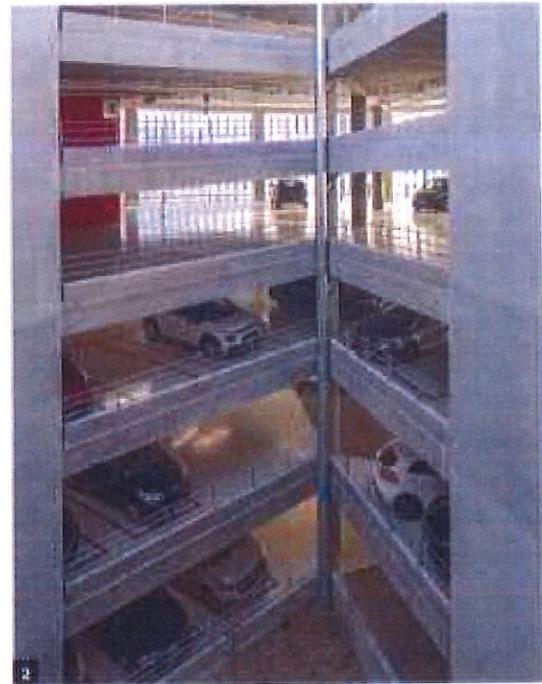
Décembre 2022 | Chambéry

## Architecture & technique

### Equipement

## Une rampe entre ville et montagne

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



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



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

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

Par son style constructiviste, jusqu'à la nuance de rouge choisie, l'ouvrage est en filiation directe des fameuses « folies » conçues en 1937 par l'architecte Bernard Tschumi pour le parc de la Villette à Paris. À l'origine, ce belvédère disposé dans l'axe du château des Ducs de Savoie devait être accessible directement depuis l'espace public, sans avoir à passer par le parking. C'était avant que la réglementation incendie n'en décide autrement... Témoin de cette intention première, le petit jardin en gradins qui jouxte le bâtiment, et qui devait au départ se raccorder à l'escalier extérieur. C'est finalement via le deuxième étage du parking qu'on emprunte ce drôle d'escalier greffé à la façade comme une mystérieuse exhalaison.

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

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



# Rapport d'activité 2022



Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

## Engagement de la Direction 2019 – 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**Michèle Salvadoretti**  
**Directeur Général**

Issy les Moulineaux, le 1<sup>er</sup> janvier 2023

# Rapport d'activité 2022



Annexe K : La politique QSE de Q-Park

## Politique de management QSE

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

- I Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
  - I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
  - I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
  - I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
  - I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
  - I Harmonisant nos pratiques.
  
- I Intégrer la dimension environnementale, en :
  - I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
  - I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
  - I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
  - I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
  - I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
  - I Assurant la veille réglementaire
  
- I Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
  - I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
  - I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
  - I Travaillant avec un système d'information commun
  - I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
  - I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
  - I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.
  
- I Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
  - I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
  - I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
  - I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
  - I Gérant les habilitations et les plans de prévention
  - I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire
  
- I Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
  - I Organisant régulièrement des audits et contrôles
  - I Suivant et comparant les bonnes pratiques
  - I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation
  
- I Assurer la sécurisation des informations en :
  - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
  - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

# Rapport d'activité 2022



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

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

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

# Rapport d'activité 2022



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.

