

# Rapport d'activité

---

**MILLAU**

**Parking Emma CALVE**



**Millau** VILLE DE

**Auteur :** Olivier ANDRIEU

**Date :** 26 mai 2020

# Rapport d'activité

---

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Cadre général de la Délégation de Service Public</b> .....	<b>4</b>
1.1 Caractéristiques principales du contrat.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	4
1.3 Composition des équipes.....	5
1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation.....	5
1.3.2 Organisation.....	6
1.3.3 Formation.....	7
<b>2 Compte-rendu clients-services</b> .....	<b>8</b>
2.1 Enquête de satisfaction.....	8
2.2 Communication & actions commerciales 2019.....	2-35
2.2.1 Marketing et communication locale.....	2-35
2.3 Services Q-Park.....	2-35
2.4 Gestion des réclamations.....	2-36
<b>3 Compte-rendu technique</b> .....	<b>3-37</b>
3.1 Equipements.....	3-37
3.2 Travaux & entretiens.....	3-37
3.3 Maintenance générale.....	3-39
3.4 Démarche QSE.....	3-40
<b>4 Compte-rendu financier</b> .....	<b>4-42</b>
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	4-42
4.1.1 Parc Emma Calvé.....	4-42
4.2 Fréquentation & recettes.....	4-43
4.2.1 Analyse globale.....	4-43
4.2.2 Analyse détaillée des recettes.....	4-45
4.3 Compte de résultats.....	4-51
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement.....	4-54
<b>5 Annexes</b> .....	<b>5-55</b>

# Rapport d'activité

---

## Préambule

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

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

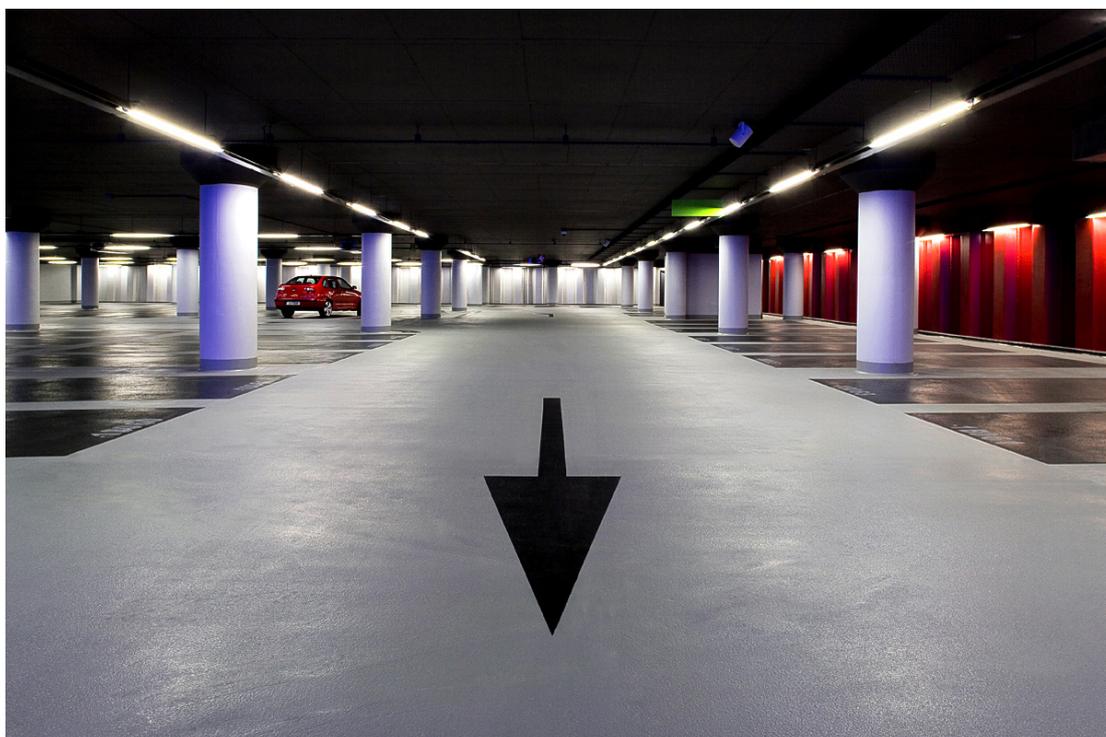
Le 12 Juin 2008, le groupe Q-Park a fait l'acquisition du groupe Epolia et ses filiales.

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

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

Le présent rapport a pour but de rendre compte du fonctionnement financier et technique du contrat, et comme pour les années précédentes, le résultat en fin d'exercice reste déficitaire.

Entre les années 2018 et 2019, nous assistons à une dégradation très nette du résultat de la délégation de plus de 30% et ce malgré une évolution de recettes.



# Rapport d'activité

## 1 Cadre général de la Délégation de Service Public

### 1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés : 1

Durée du contrat : 30 ans

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Emma Calvé	E	350	3	Mixte	1994

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Emma Calvé	7h à 20h30	Du lundi au samedi, fermé le dimanche et jours fériés	13 Place Emma Calvé

### 1.2 Faits marquants de l'exercice

La signature de l'avenant N° 10 sur le contrat DSP pour la prestation de service de deux Miniparcs Sernam et Condamine visant à compléter le contrat sur la prestation du stationnement de surface.

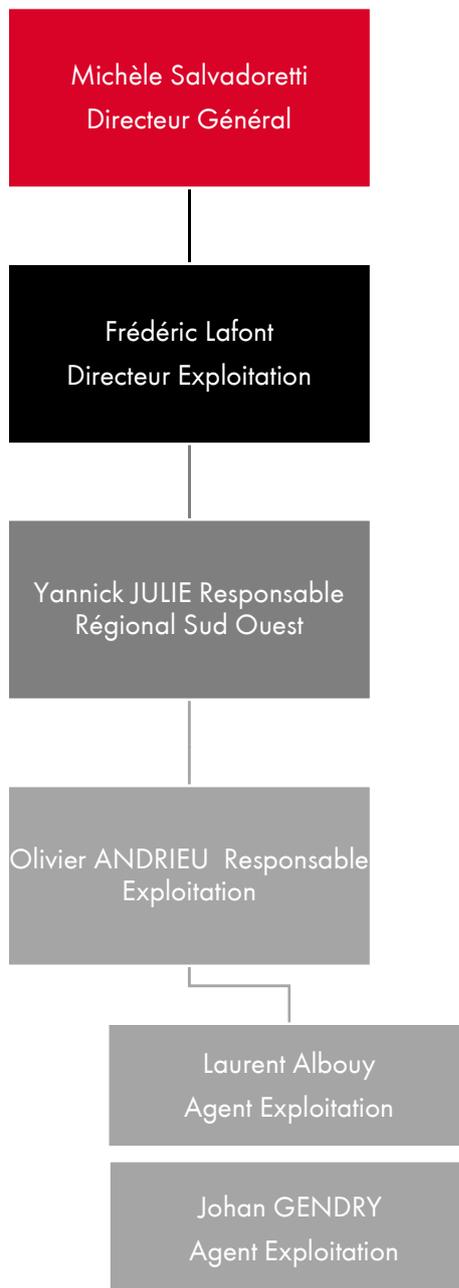
Durant l'été 2019, les sites ont été reliés à notre PC de Valence et la gestion des sites est assurée par nos équipes locales.

# Rapport d'activité

---

## 1.3 Composition des équipes

### 1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



# Rapport d'activité

---

## 1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable d'Exploitation et de deux Agents d'Exploitation.

Une présence humaine est assurée de 7h00 à 20h00 le Lundi, Mercredi, Jeudi et Vendredi, De 7h à 17h le Mardi et de 08h à 12h et de 14h à 17h le Samedi

En dehors des heures de présence, le parking est géré en télégestion depuis le centre de contact technique nationale de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

Ses missions sont les suivantes :

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

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, le parking et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe de neuf personnes formées pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement :

- Habilitation électrique (H0/B0)
- Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T)
- S.S.I.A.P de Niveau 1 et 2 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).



# Rapport d'activité

---

## 1.3.3 Formation

Depuis 2011 Q-Park a fait de sa priorité la formation sur la sécurité. Il s'agit de former l'ensemble de nos collaborateurs à la sécurité incendie (Equipier de 1ère intervention) ; la sécurité des personnes (Sauveteur Secouriste du Travail) ; et la sécurité de nos collaborateurs notamment liés aux dangers électriques (HOV / BOV) au cours d'une semaine. Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans.

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

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

# Rapport d'activité

## 2 Compte-rendu clients-services

### 2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés et horaires **et résa** 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.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Novembre 2019 - Janvier 2020
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	25



## Étude de satisfaction 2019-2020

### Millau-Emma Calvé



## Méthodologie

### I Echantillon

	Votre parking	Moyenne Nationale
Abonnés	25	3800
Horaires	0	4346
Résa	0	3119
TOTAL	25	11265

### I Mode de recueil

- I Clients abonnés et résa : Interviews auto administrées via un questionnaire en ligne. Un email invitant à se connecter au questionnaire a été envoyé.
- I Clients horaires : Interviews en parking. Les clients répondaient directement au questionnaire via une tablette.

### I Date du terrain

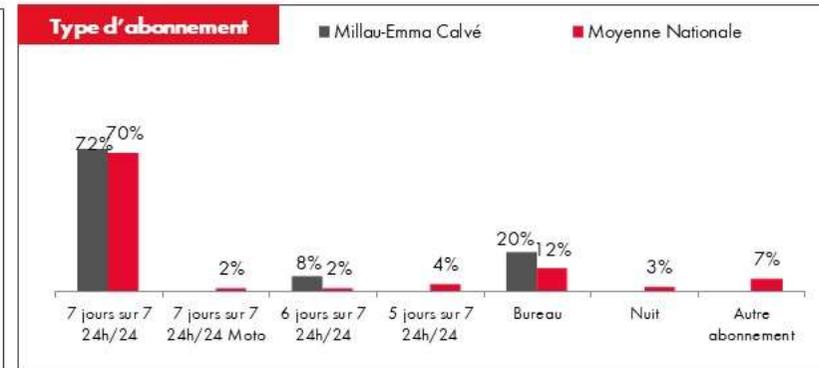
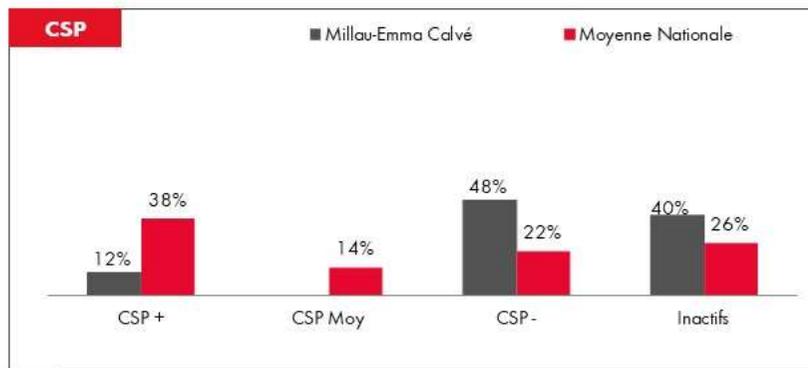
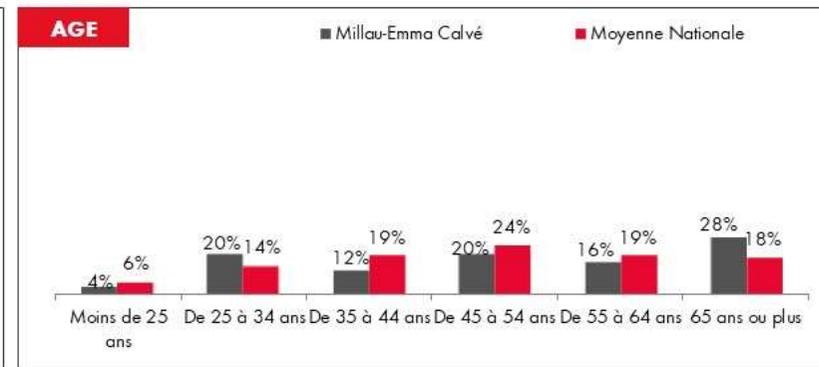
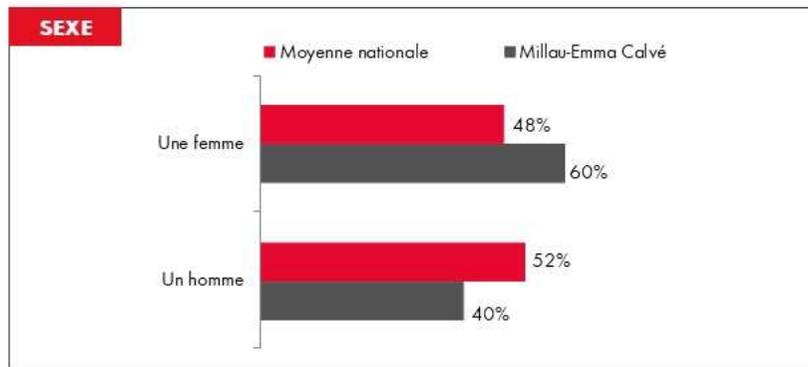
- I Clients abonnés et résa : du 1<sup>er</sup> octobre au 15 décembre 2019
- I Clients horaires : du 1<sup>er</sup> octobre 2019 au 15 mars 2020.

## Profil des répondants

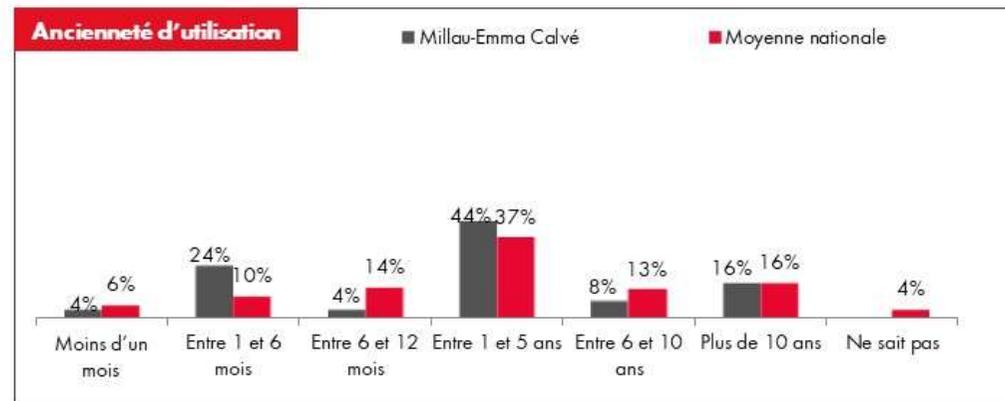
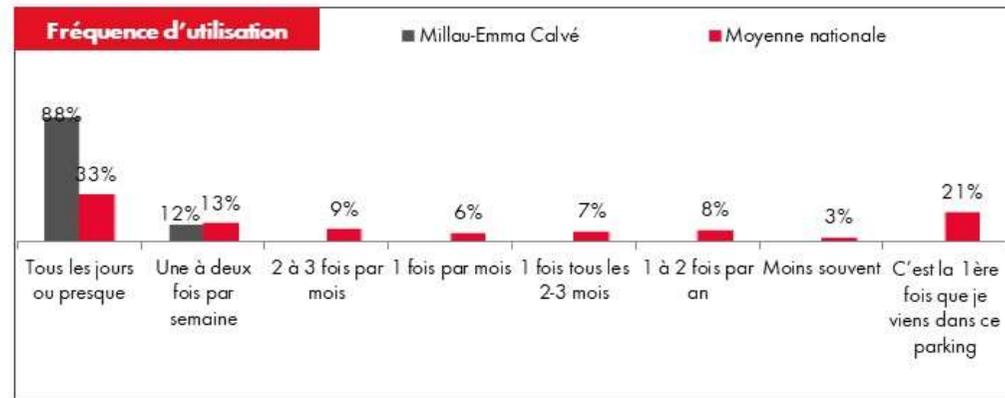
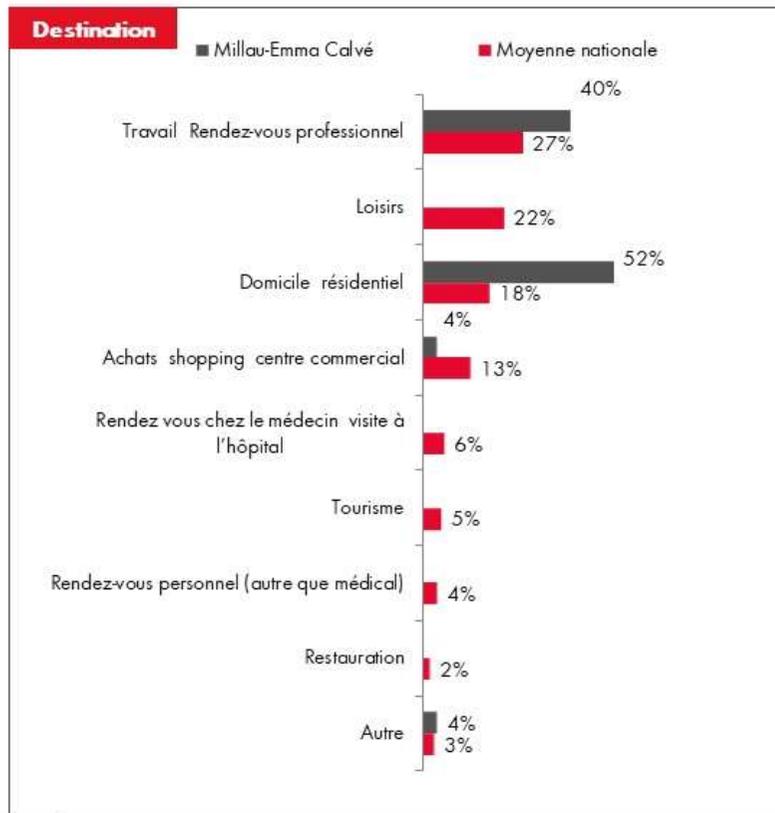


- Profil sociodémographique
- Fréquentation du parking

## Profil des répondants



## Fréquentation du parking



## Satisfaction du parking

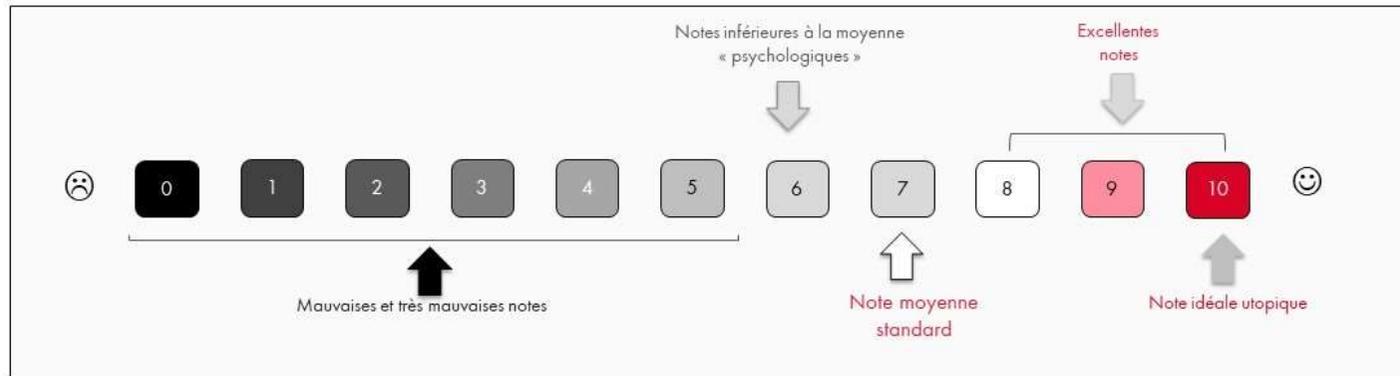


- Note globale de satisfaction
  
- Satisfaction détaillée
  - Installations et ambiance
  - Extérieur et abords
  - Signalétique
  - Equipements
  - Encaissement, paiement et tarifs
  - Sécurité
  - Processus d'entrée et de sortie
  - Contacts avec le personnel

## Mesure de la satisfaction

La satisfaction est mesurée par une note de 0 à 10, 0 correspondant à 'pas du tout satisfait' et 10 à 'très satisfait', les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement

Par expérience de l'utilisation de cette échelle de notation, les références à avoir sont :



=> Votre objectif est d'obtenir des notes supérieures ou égales à 7/10.

## Satisfaction globale du parking



### Lecture des résultats

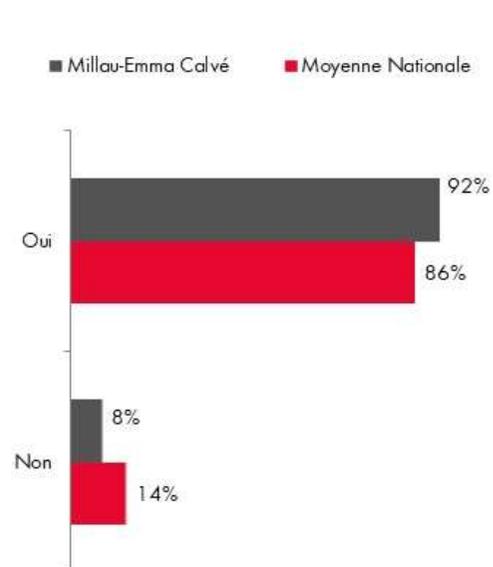
En moyenne, les clients de votre parking donnent une note de 7,5/10. 64% donnent une note de 8 ou plus.

64% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.



## Recommandation

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



% Oui		
Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
92%		

Score supérieur à la moy. Nat.  
Score inférieur à la moy. Nat.



## Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Satisfaction détaillée – Extérieurs et abords du parking



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Satisfaction détaillée – Signalétique



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.



## Satisfaction détaillée – Equipements



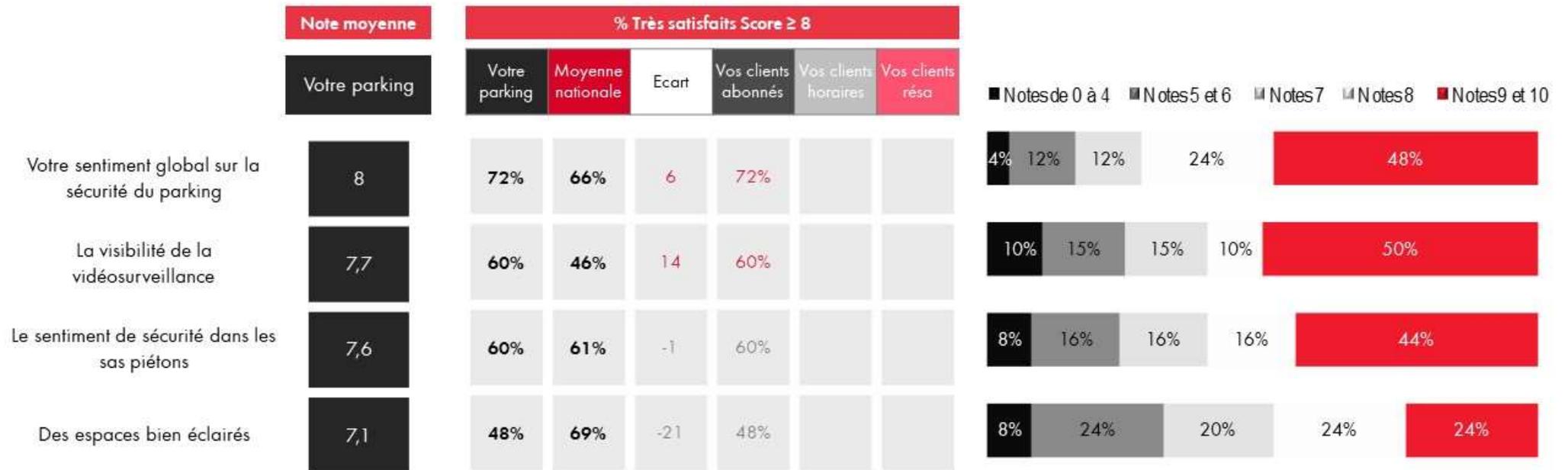
Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Satisfaction détaillée – Sécurité



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.



## Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.  
 Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

## Synthèse



■ Tableau de synthèse de la satisfaction

■ Axes de travail

## Tableau de synthèse de la satisfaction

	Millau-Emma Calvé	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Satisfaction globale	7,5	7,4	0,1		7,5		
La qualité de l'éclairage	7,1	8	-0,9		7,1		
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	7	7,4	-0,4		7		
L'ambiance sonore	7,2	7,5	-0,3		7,2		
L'ambiance générale rassurante	7,9	7,6	0,3		7,9		
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	6,4	7,2	-0,8	🚫	6,4		
La facilité à trouver le parking	8,2	7,9	0,3		8,2		
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	8,4	7,3	1,1		8,4		
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,5	7,4	0,1		7,5		
La propreté aux abords du parking	7,2	7,4	-0,2		7,2		
La facilité à trouver une place	8,4	7,6	0,8		8,4		
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,4	7,6	0,8		8,4		
La praticité pour se garer sur une place	7,1	7,2	-0,1		7,1		
La signalisation des niveaux du parking	8	7,6	0,4		8		

## Tableau de synthèse de la satisfaction

	Millau-Emma Calvé	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Réso
Le fonctionnement des bornes d'appel	8,4	7,3	1,1		8,4		
Le fonctionnement des bornes et le fonctionnement des caisses automatiques	8,7	7,8	0,9		8,7		
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	8,5	7,3	1,2		8,5		
Le fonctionnement des ascenseurs	8,7	7,7	1		8,7		
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,8	7,5	1,3		8,8		
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,9	8	0,9		8,9		

## Tableau de synthèse de la satisfaction

	Millau-Emma Calvé	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	6,6	6,7	-0,1		6,6		
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8	7,7	0,3		8		
La visibilité de la vidéosurveillance	7,7	6,5	1,2		7,7		
Des espaces bien éclairés	7,1	7,9	-0,8		7,1		
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,6	7,5	0,1		7,6		

## Tableau de synthèse de la satisfaction

### Contacts avec le personnel directement dans le parking

	Millau-Emma Calvé	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	9,2	7,9	1,3	
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	9	8,2	0,8	
La résolution de votre demande	9	7,7	1,3	
La qualité de la réponse	9	7,9	1,1	

Abonnés	Horaires	Résa
9,2		
9		
9		
9		

### Contacts via les bornes

	Millau-Emma Calvé	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	8,8	7,7	1,1	
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	8	7,4	0,6	
La qualité d'écoute	7,8	7,7	0,1	
La résolution de votre demande	8,8	7,7	1,1	
La facilité de compréhension de la réponse	8,5	7,8	0,7	
La qualité de la réponse	9	7,7	1,3	

Abonnés	Horaires	Résa
8,8		
8		
7,8		
8,8		
8,5		
9		

## Tableau de synthèse de la satisfaction

### Contacts par téléphone

	Millau-Emma Calvé	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	9	6,5	2,5		9		
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	9	7	2		9		
La résolution de votre demande	9	6,4	2,6		9		
La rapidité d'intervention du Service Clients	9	6,6	2,4		9		
La qualité de la réponse	9	6,7	2,3		9		

## Axes de travail

---

Nous avons identifié les axes de travail suivants :

L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)

La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.

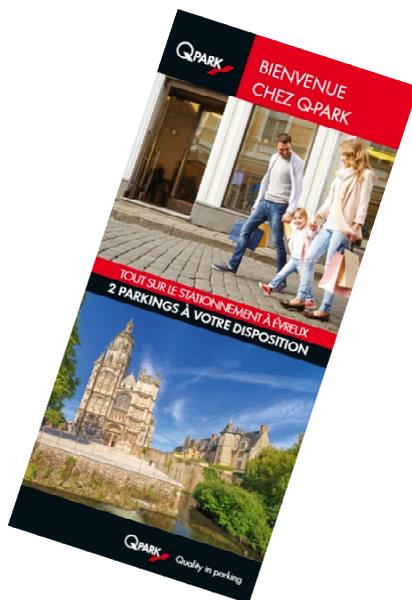


# Rapport d'activité

## 2.2 Communication & actions commerciales 2019

### 2.2.1 Marketing et communication locale

#### I Dépliants tarifaires par ville



#### I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
UMM	12 rue Droite	Chèque parking de 1h
Hotel du Commerce	8 Place du Mandarous	Pass Hotel de 17h,24h,48h 72h

## 2.3 Services Q-Park



# Rapport d'activité

---

## 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 aident de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site.

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

- | Par téléphone : 08 100 77 275 (n° Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par email : [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr)
- | Via le site [www.q-park-resa.fr](http://www.q-park-resa.fr)

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



# Rapport d'activité

## 3 Compte-rendu technique



### 3.1 Equipements

<u>MATERIEL DE PEAGE</u>	<u>SECURITE INCENDIE</u>	<u>VIDEO SURVEILLANCE</u>
1 Borne d'entrée	1 Centrale Incendie	16 Cameras
1 Borne de sortie	157 Détecteur Optique	1 Ecrans LCD
2 Caisses automatiques	12 Déclencheurs manuel	Marque : AASSET
1 Caisse manuelle	Extincteurs	
	3 Bacs à Sable	
<u>AUTRES INSTALLATIONS TECHNIQUES ET ELECTRIQUES</u>		
Electricité générale		
Détection CO - Calibrage Comytron 2040		
Portails automatiques		
Ascenseurs		
Pompes de relevage		

# Rapport d'activité

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	Otis	10/01 Travaux de mise en conformité 30/01 Vérification et contrôle de l'ascenseur 13/02 Vérification et contrôle de l'ascenseur 15/02 Travaux de mise en conformité 27/03 Vérification et contrôle de l'ascenseur 09/05 Vérification et contrôle de l'ascenseur 19/06 Vérification et contrôle de l'ascenseur 25/07 Vérification et contrôle de l'ascenseur 04/09 Vérification et contrôle de l'ascenseur 16/10 Vérification et contrôle de l'ascenseur 28/11 Vérification et contrôle de l'ascenseur
Contrôle d'accès	Orbility	Aucune intervention
Extincteurs	ROT	04/12 Vérification des colonnes sèches et humides
Entretien des pompes de relevage	SNEF	09/04 Vérification et contrôle des pompes 06/11 Vérification et contrôle des pompes
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	12/12 Vérification des installations électriques
Entretien des extractions/ventilations	SNEF	09/04 visite et contrôle 06/11 visite et contrôle
Système de Sécurité Incendie	GST	25-06 Visite et contrôle 21-10 Visite et contrôle

# Rapport d'activité

---

## 3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas System
Contrôle d'accès	Orbility
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/CN Contrôle de gaz	ADS
Système de Sécurité Incendie	GST

# Rapport d'activité

## 3.4 Démarche QSE

### I La mise en place

Q-Park est depuis de nombreuses années engagé dans une démarche volontariste sur les aspects : Qualité, Santé & Sécurité et Environnement. En 2018, l'entreprise a fait le choix de faire reconnaître officiellement cet engagement en mettant en place une démarche visant à l'obtention de cette triple certification.

Pour cela, Q-Park a fait appel à l'AFNOR, organisme de certification indépendant faisant référence en France et à l'International, pour auditer la conformité de la mise en application des référentiels correspondants.



En 2019, au terme de ce contrôle officiel, Q-Park c'est vu délivrer la triple certification, certificat récompensant la mise en place et le fonctionnement selon les référentiels Qualité (ISO 9001 v2015), Sant & Sécurité (ISO 45001 v2018) et Environnement (ISO 14001 v2015).



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.

# Rapport d'activité

## I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

Q-Park est devenu l'un des premiers opérateurs de stationnement triplement certifié par un organisme indépendant. Ce résultat s'explique par l'implication de collaborateurs engagés à tous les niveaux de l'entreprise. Pour l'atteindre, nous avons travaillé minutieusement sur l'amélioration des processus internes et le développement de nouvelles méthodes de fonctionnement.



Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients grâce à notre excellence opérationnelle, un haut niveau d'exigence et l'harmonisation de nos process



Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park en anticipant les risques et en les éliminant ou en minimisant leur gravité et leur occurrence.



Limitier notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation tant au niveaux de l'utilisation des ressources que l'élimination durable des déchets.

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

## 4 Compte-rendu financier

### 4.1 Politique tarifaire & évolution

#### 4.1.1 Parc Emma Calvé

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

Tarifs horaires	Prix Bass Saison	Prix Haute Saison
1 heure	1,20 €	1.40 €
2 heures	2,40 €	3.00€
3 heures	3,60 €	4.20€
24 heures	10,20 €	12.20€
Ticket perdu	10,20 €	12.20€

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Moto Mensuel	30.60 €
7x24 Mensuel	59.90 €
7x24 Zone fermé Mensuel	70.90 €
Bureau L - S Mensuel	43.80 €
Bureau L - D Mensuel	47.70 €

I Forfaits & cartes pré-payées (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	11 €
3 jours	16 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 Jours	55 €
31 Jours	66 €

Tarifs cartes pré-payées	Prix
24 heures	28.80 €
48 heures	57,60 €
72 heures	86,40 €
92 heures	115.20 €

I Moyens de paiement



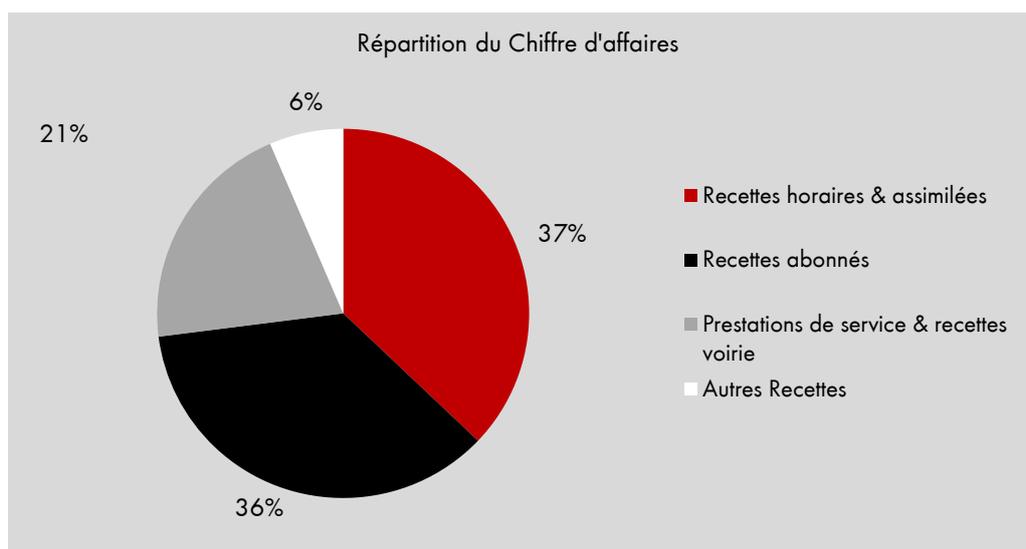
# Rapport d'activité

## 4.2 Fréquentation & recettes

### 4.2.1 Analyse globale

#### I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	111,1	111,8
Recettes abonnés	99,4	108,2
Prestations de service & recettes voirie	47,0	62,0
Autres Recettes	18,7	19,4
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>276,2</b>	<b>301,3</b>

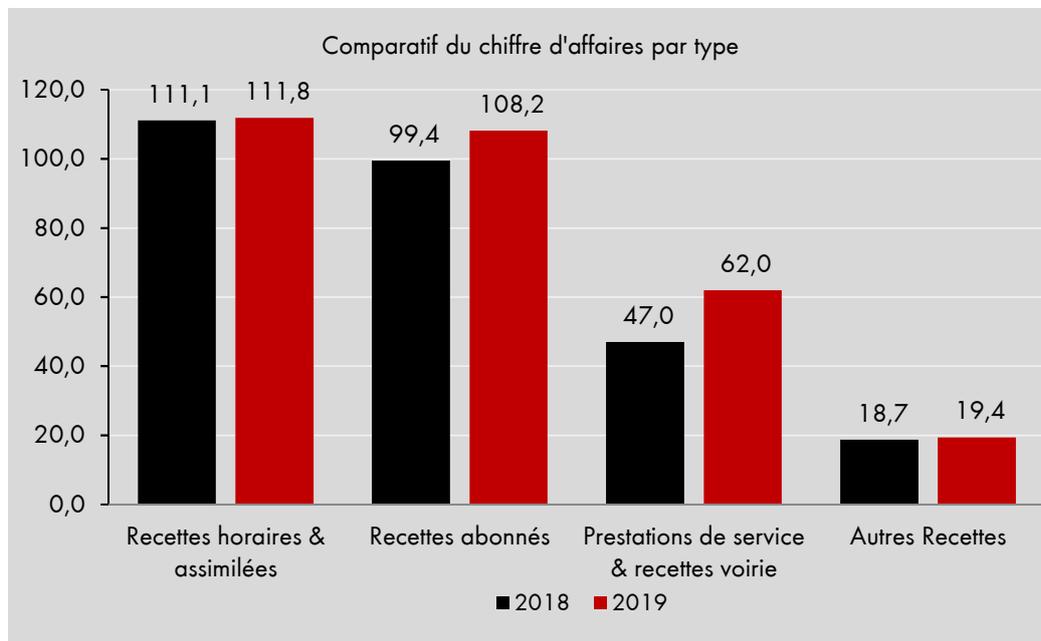


Le chiffre d'affaire se décompose de la manière suivante :

- 37 % de recette horaire
- 36 % de recette abonnés
- 21 % lié à la prestation de voirie réalisée pour le compte de la ville de Millau
- 6 % Recette de vente diverse (Chèques parking, Pass Hôtel, Carte à décompte)

# Rapport d'activité

## I Evolution du chiffre d'affaires



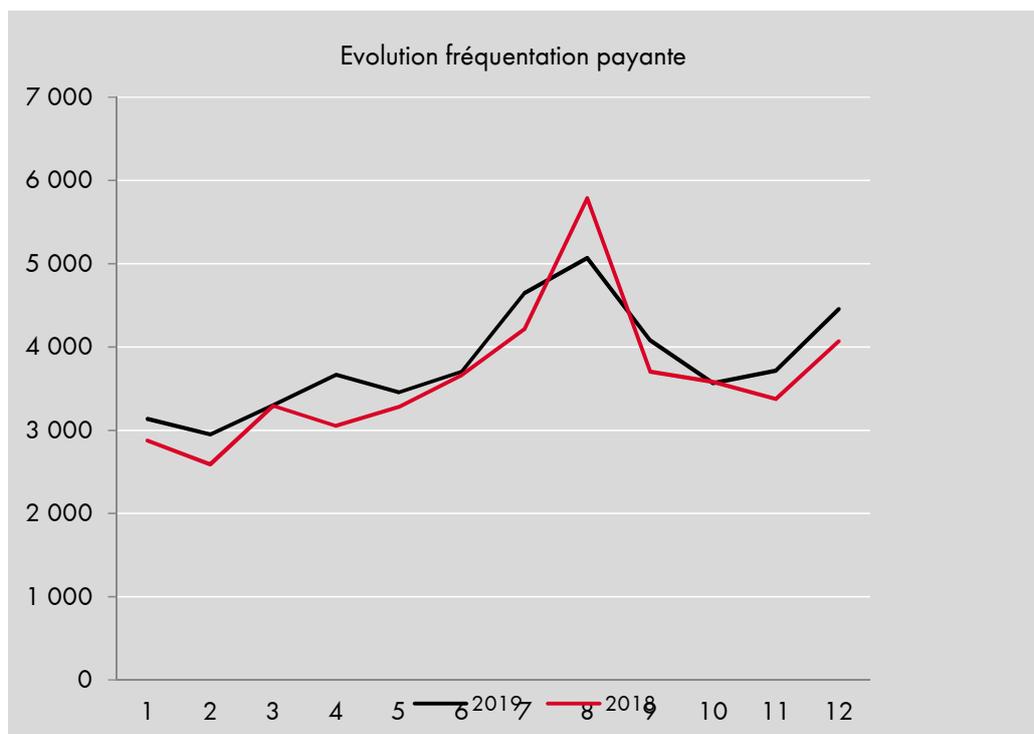
En 2019, avec la mise en place de la prestation sur les mini parcs, le chiffre d'affaire évolue, les autres recettes étant stables, hormis pour les recettes abonnés où nous constatons une évolution du chiffre.

# Rapport d'activité

## 4.2.2 Analyse détaillée des recettes

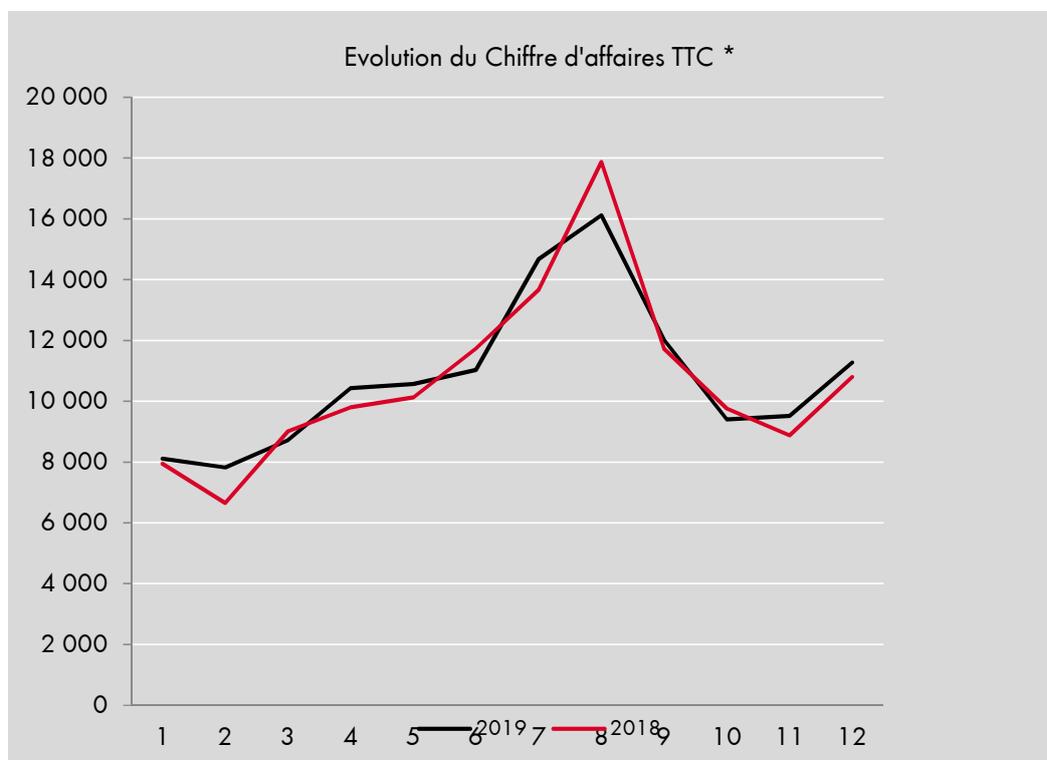
### I Recettes horaires Parc Emma Calvé

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	2 875	3 136	261
Février	2 590	2 950	360
Mars	3 293	3 300	7
Avril	3 052	3 666	614
Mai	3 277	3 456	179
Juin	3 664	3 704	40
Juillet	4 214	4 647	433
Août	5 787	5 071	-716
Septembre	3 706	4 082	376
Octobre	3 580	3 567	-13
Novembre	3 374	3 715	341
Décembre	4 067	4 456	389
<b>Total</b>	<b>43 479</b>	<b>45 750</b>	<b>2 271</b>



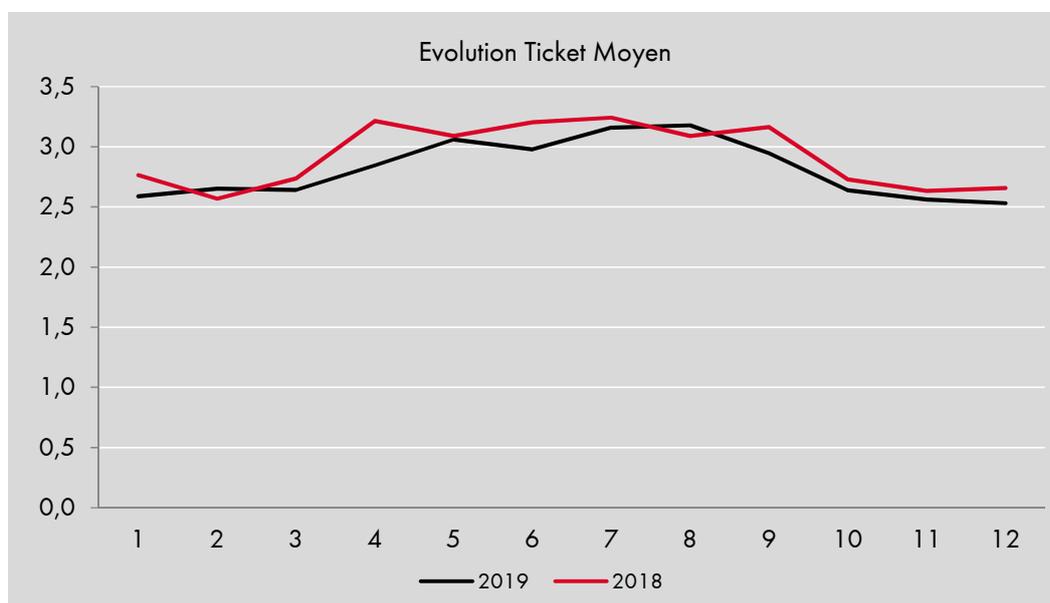
# Rapport d'activité

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	7 946	8 115	169
Février	6 652	7 824	1 172
Mars	9 013	8 716	-297
Avril	9 805	10 435	630
Mai	10 126	10 573	448
Juin	11 735	11 028	-707
Juillet	13 663	14 671	1 008
Août	17 873	16 117	-1 756
Septembre	11 727	12 021	293
Octobre	9 763	9 407	-357
Novembre	8 881	9 515	634
Décembre	10 801	11 276	476
<b>Total</b>	<b>127 984</b>	<b>129 697</b>	<b>1 713</b>



# Rapport d'activité

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	2,8	2,6	-6%
Février	2,6	2,7	3%
Mars	2,7	2,6	-3%
Avril	3,2	2,8	-11%
Mai	3,1	3,1	-1%
Juin	3,2	3,0	-7%
Juillet	3,2	3,2	-3%
Août	3,1	3,2	3%
Septembre	3,2	2,9	-7%
Octobre	2,7	2,6	-3%
Novembre	2,6	2,6	-3%
Décembre	2,7	2,5	-5%
<b>Total</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>-4%</b>



# Rapport d'activité

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	43 479,0	45 750,0	5%
Ticket moyen TTC en €	2,9	2,8	-4%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	127 983,9	129 697,2	1%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	5 295,0	4 487,4	-15%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>133 278,9</b>	<b>134 184,6</b>	<b>1%</b>

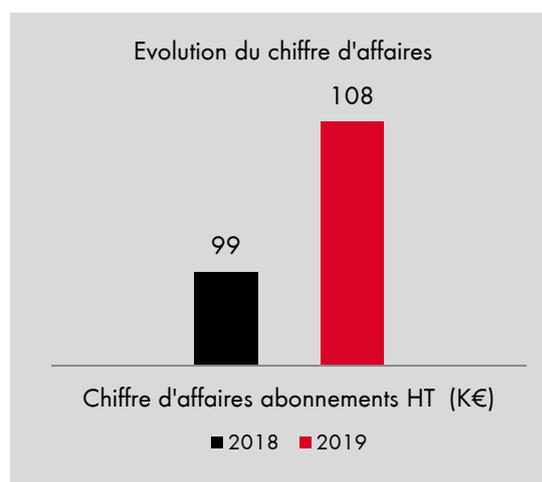
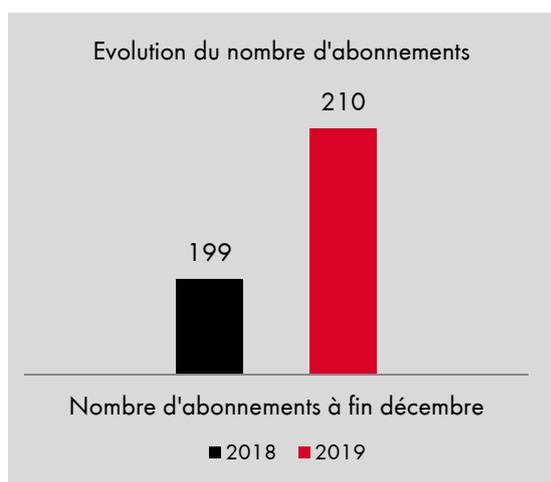
L'année 2019 a connu une hausse de la fréquentation et du chiffre affaire horaire.

La fréquentation horaire en comparaison de 2018 est en évolution de 5% et le chiffre affaire de 1%, avec une légère baisse du ticket moyen.

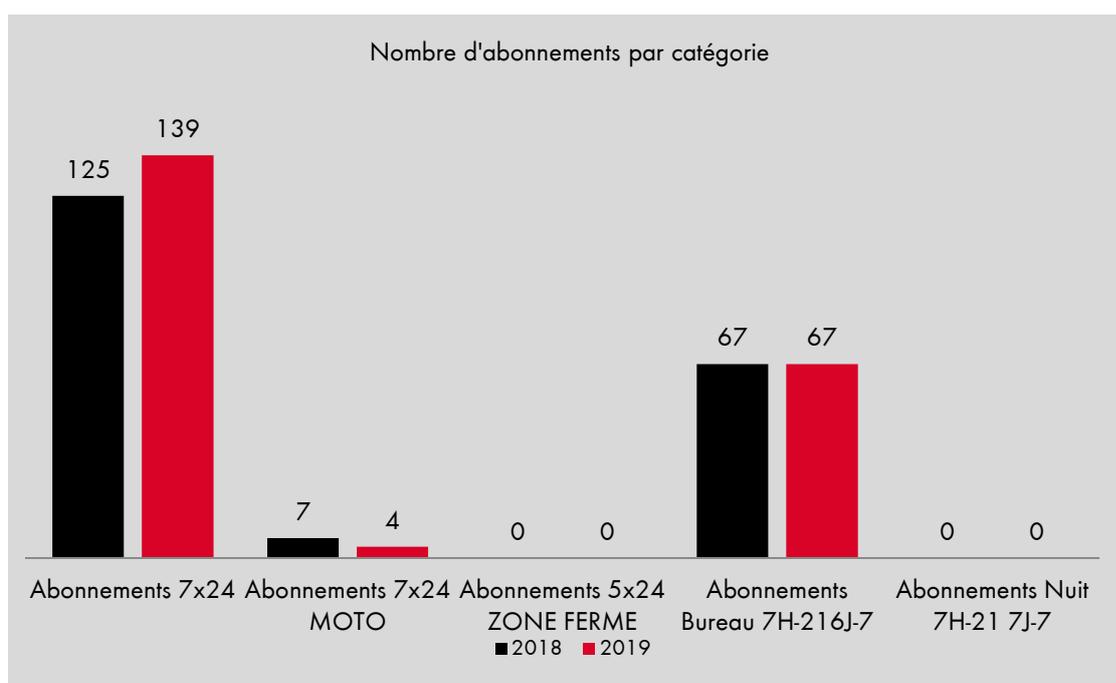
# Rapport d'activité

## I Recettes abonnés Parc Emma Calvé

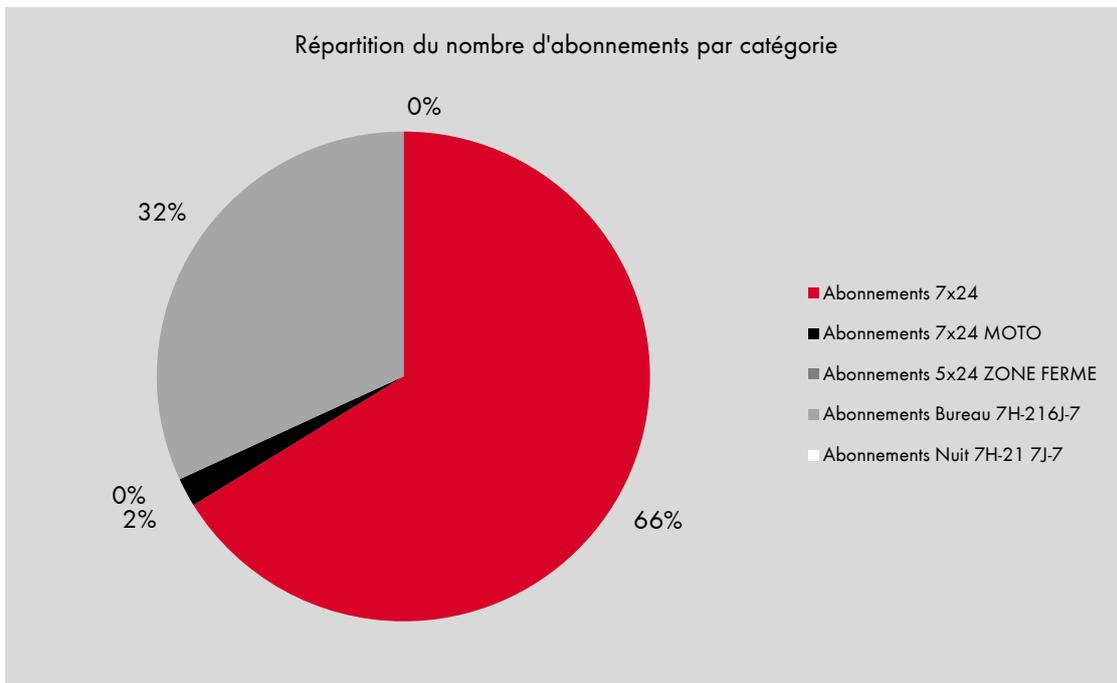
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	199	210	6%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	99	108	9%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	125	139	11%
Abonnements 7x24 MOTO	7	4	-43%
Abonnements 5x24 ZONE FERME	0	0	0%
Abonnements Bureau 7H-21 6J-7	67	67	0%
Abonnements Nuit 7H-21 7J-7	0	0	0%



# Rapport d'activité



L'année 2019 a connu une hausse du nombre et du chiffre affaire abonné.

Le nombre d'abonnement en comparaison de 2018 est en évolution de 6% et le chiffre affaire de 9%

# Rapport d'activité

## 4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	111,8	111,1	0,8	0,7%
Recettes abonnés	108,2	99,4	8,7	8,8%
Prestations de service & Recettes voirie	62,0	47,0	15,0	31,9%
Recettes diverses	0,1	0,0	0,0	50,0%
Subvention d'exploitation	12,5	12,5		
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	6,8	6,1	0,7	11,1%
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>301,3</b>	<b>276,2</b>	<b>25,2</b>	<b>9,1%</b>
Coûts des travaux refacturés	-0,6		-0,6	
Travaux refacturés				
<b>Solde sur travaux refacturés</b>	<b>-0,6</b>		<b>-0,6</b>	
Coût du personnel interne	-98,8	-94,6	-4,3	4,5%
Personnel intérimaire	-12,9	-2,4	-10,5	NS
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel	-0,1		-0,1	
Supports opérationnels	-4,9		-4,9	
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-116,9</b>	<b>-97,0</b>	<b>-19,9</b>	<b>20,5%</b>
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-18,8	-20,3	1,5	-7,3%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,4	-0,4	-0,0	8,0%
Autres taxes diverses	-0,5	-0,5	-0,0	1,2%
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-19,7</b>	<b>-21,2</b>	<b>1,4</b>	<b>-6,8%</b>
Eau & énergie	-13,7	-13,0	-0,7	5,2%
Fournitures de parking/voirie	-2,7	-1,5	-1,2	75,2%
Entretien de l'ouvrage	-30,4	-10,5	-19,9	190,3%
Maintenance des équipements de parking	-14,2	-10,0	-4,2	41,8%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-3,4	-3,3	-0,1	4,2%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-15,4	-9,5	-5,9	62,2%
Assurance parking	-2,3	-2,5	0,2	-9,6%
Coût de la gestion de l'argent	-1,3	-1,2	-0,1	7,5%
Coût du marketing opérationnel	-0,6	-0,2	-0,4	NS
Coût des véhicules d'exploitation	-3,6	-4,1	0,5	-11,0%
Frais de voyages & mission/réception	-0,9	-1,2	0,3	-26,3%
Charges administratives d'exploitation	-3,0	-2,8	-0,2	8,3%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-7,4		-7,4	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,8	-0,5	-1,4	NS
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-238,0</b>	<b>-178,5</b>	<b>-59,5</b>	<b>33,4%</b>

# Rapport d'activité

Loyers des locaux				
Charges locatives	-0,2	-0,2	-0,1	51,9%
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-7,9	-7,7	-0,2	2,9%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-8,2</b>	<b>-7,8</b>	<b>-0,3</b>	<b>3,9%</b>
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers		-0,5	0,5	-100,0%
Frais de services bancaires				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers		0,2	-0,2	-100,0%
Supports Services généraux	-16,1	-28,8	12,7	-44,0%
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-24,3</b>	<b>-37,0</b>	<b>12,7</b>	<b>-34,3%</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-262,3</b>	<b>-215,5</b>	<b>-46,9</b>	<b>21,8%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>39,0</b>	<b>60,7</b>	<b>-21,7</b>	<b>-35,8%</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-120,0	-122,4	2,4	-2,0%
Amortissement subv équipements	13,7	10,8	2,9	26,7%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
<b>Total Amortissements</b>	<b>-106,3</b>	<b>-111,6</b>	<b>5,3</b>	<b>-4,7%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-67,3</b>	<b>-50,9</b>	<b>-16,4</b>	<b>32,3%</b>
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
<b>RESULTAT FINANCIER</b>				
Produits exceptionnels		0,0	-0,0	-100,0%
Charges exceptionnels	-0,4	-0,8	0,4	-45,3%
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-0,4</b>	<b>-0,8</b>	<b>0,4</b>	<b>-44,7%</b>
Impôts sur les sociétés				
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>-67,8</b>	<b>-51,7</b>	<b>-16,1</b>	<b>31,1%</b>

# Rapport d'activité

---

Nous constatons en 2019 une hausse globale des recettes de l'ordre de 9,1% soit 25,2K€ de mieux que l'année précédente.

Au niveau des charges d'exploitations, suite à une nouvelle organisation des fonctions supports au sein de Q Park, la répartition historiquement connue au niveau de la MDA Missions de Directions et d'Assistances a été ainsi répartie:

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

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

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

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

Au titre de 2019, les coûts main d'œuvre sont en hausse, à la suite de remplacements courant 2019 d'un salarié partant à la retraite et en attente du recrutement du nouveau collaborateur qui est arrivé au dernier trimestre 2019 pour intégrer l'équipe locale.

Concernant les 4,9 K€ de services supports opérationnels, ils correspondent aux coûts des supports régionaux d'exploitation, la gestion des achats et le suivi des contrats de maintenance par le Direction et les chargés d'opérations des services achats et patrimoine.

Sur le poste impôts et taxes, une légère baisse constatée en 2019 au niveau de la contribution territoriale.

Pour les coûts des supports services généraux, une baisse de 12,7 K€ s'expliquant par la nouvelle modalité de la MDA.

Courant 2019, nous avons aussi démarré les études pour les travaux de reprise et de renforcement en missionnant des organismes de contrôles et des bureaux d'étude.

Les charges d'exploitations suite au départ à la retraite de notre collaboratrice, et les frais liés aux études de reprises ont dégradés nos charges de 46,9K€ qui se répercute sur le résultat net qui est en déficit comme l'année précédente avec une dégradation de 12,4K€ de plus par rapport à 2018 qui entraîne un résultat de -67,8K€ à fin 2019.

# Rapport d'activité

---

## 4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

En 2019, nous avons investi 50K€ selon le programme de travaux suivants :

- Mise en place de luminaire leds
- Mise en place radio PTI
- Remplacement centrale CO/NO

# Rapport d'activité

---

## 5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

Annexe C : Description du Service Clients et du Service Recouvrement

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

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

Annexe H : Extrait de la Convention d'Assistance entre Q-Park et la Société

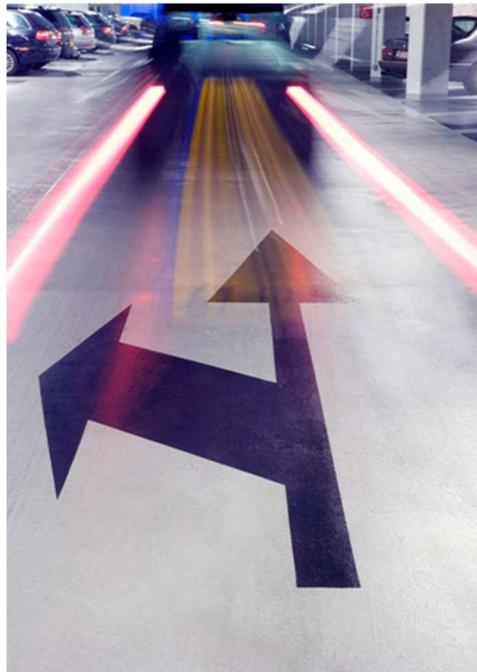
Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

Annexe J. Q-Park en Bref

Annexe K : La presse en parle

Annexe L : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe M : La politique QSE de Q-Park



# Rapport d'activité

## Annexe A: Fiche descriptive des parking Emma Calvé

Caractéristiques du parc	
Nom	Emma Calve
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	13 Place Emma Calvé
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue du Preche
Sortie(s) adresse(s)	Rue du Preche
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Ancienne Commune
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 60 02 31
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Marché - Eglise - Centre Medical - Office tourisme - Centre commercial
Heures d'ouverture (horaires)	L - S 7h à 20h30
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	350
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	7
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,95m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Oui
Place(s) réservée(s)	Oui
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

# Rapport d'activité

## Annexe B: Gamme tarifaire

### I Horaires

Horaires	Prix	
	Prix Basse saison du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12	Prix Haute saison du 01/04 au 30/09
15 minutes	0,60 €	0,80 €
30 minutes	0,80 €	1,00 €
45 minutes	1,00 €	1,20 €
1 heures	1,20 €	1,40 €
2 heures	2,40 €	3,00 €
3 heures	3,70 €	4,30 €
4 heures	4,90 €	5,50 €
5 heures	6,10 €	6,70 €
6 heures	7,30 €	7,90 €
7 heures	8,50 €	9,10 €
8 heures	9,70 €	10,40 €
9 heures	10,20 €	11,60 €
24 heures	10,20 €	12,20€

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

Multipass	Prix
2 jours	11 €
3 jours	16.50 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 jours	55 €
31 jours	66 €

Multipass partenaire	Prix
hotel 17h	5,00 €
hotel 1 jour	7.00 €
hotel 2 jour	12.00 €
hotel 3 jour	15.00 €

# Rapport d'activité

---

## I Cartes pré-payées

Cartes pré-payées	
Période	Prix
24 heures	28.80 €
48 heures	57.60 €
72 heures	86.40 €
96 heures	115.20 €

## I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	30.60 €	91.80 €	171,30 €	332,60 €
7x24	59.90 €	179.70 €	328.70 €	649.00 €
7x24 Z.Fermé	70.90 €	212.70 €	415.70 €	831.70 €
Bureau L - S	43.80 €	131.30 €	252.10 €	444.30 €
Bureau L - D	47.70 €	143.10 €	254.10 €	511.20 €

# Rapport d'activité

## Annexe C1 : Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé: 0 8100 77 275 Sur le site <a href="http://www.q-park.fr">www.q-park.fr</a> , et <a href="http://www.q-park-resa.fr">www.q-park-resa.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)

## Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 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

## Annexe D: QCR de Valence

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

# Rapport d'activité



## Annexe E : Détail des amortissements économiques (joint en format excell sur support USB).

Non Contrat	Millau par Emma Calvé	Emma Calvé Millau																				
Société	Code contrat	Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupe compte immo.	Code parting	Non Parting	Plan de retour	Type de bien	Débit amort.	Invret. Cumulé 01/01	Invret. période	Moov. Interne	Sorties brutes	Invret. Cumulé 31/12	Amort. cumulés 01/01	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12	
QPF Q-Park France	PC-E069	IMMO EN COURS 31-122018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	3 525	-3 525	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	IMMO EN COURS 31-122018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	3 525	-3 525	0	0	0	0	0	0	0	0	3 525	0
QPF Q-Park France	PC-E069	MIGRATION FIXED ASSETS 31-122018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	-1 458	1 458	0	-	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	4 520	-4 520	0	0	0	0	0	0	0	0	4 520	0
QPF Q-Park France	PC-E069	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	4 520	-4 520	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	ICE - Millau - QPF	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 400	-1 400	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	ICE - Millau - QPF	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 971	-1 971	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	ICE - Millau - QPF	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	2 100	-2 100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	ICE - Millau - QPF	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	6 671	-6 671	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	Projet 2019 - Iedi Holding	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	2311.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	29 706	-29 706	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPF Q-Park France	PC-E069	EASINET FRAS INSTALLATION	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	2183.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	13/06/2012	1 390	0	0	0	1 390	-1 390	0	0	-1 390	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	IABDHAKO AUTO/VEHICULE/AUTOPORT	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	2154.50	12007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations matérielles	Biens de reprise	01/01/2014	13 236	0	0	-13 236	0	-8 273	-1 655	9 927	0	4 964	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	ADIS COMPRESSEUR DE PURGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.10	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	25/04/2014	1 557	0	0	0	1 557	-1 458	-99	0	-1 557	99	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	RC FIVE O ANDRIEU	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	2183.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	01/10/2015	669	0	0	-669	0	-669	0	669	0	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	RADIO SERVICE + RADIO PTI	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	2154.90	12007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations matérielles	Biens de retour	20/10/2015	7 840	0	0	0	7 840	-3 581	-1 120	0	-4 701	4 259	3 139	
QPF Q-Park France	PC-E069	ASSURANCE RC 01/07/1330/06/14	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12008M	Millau - Veolia - Management Contract	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	07/01/2015	0	0	0	0	0	0	-69	0	-69	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	XEROX WYMN83	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	18/01/2016	647	0	0	0	647	-212	-72	0	-283	435	264	
QPF Q-Park France	PC-E069	XEROX MIGRATION B13	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	18/01/2016	2 344	0	0	0	2 344	-766	-259	0	-1 025	1 578	1 319	
QPF Q-Park France	PC-E069	WAG MISE EN CONFORMITE PNR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.70	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/08/2016	2 757	0	0	0	2 757	-833	-345	0	-1 178	1 924	1 579	
QPF Q-Park France	PC-E069	REAROX TRAVAUX PNR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.20	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/11/2016	10 545	0	0	0	10 545	-2 698	-1 290	0	-3 988	7 847	6 557	
QPF Q-Park France	PC-E069	XEROX RC GESTION REAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	03/11/2016	4 520	0	0	0	4 520	-1 185	-548	0	-1 733	3 335	2 787	
QPF Q-Park France	PC-E069	SNF PRT ROAMER RELEVAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.10	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	19/05/2017	4 159	0	0	0	4 159	-1 345	-822	0	-2 176	2 814	1 982	
QPF Q-Park France	PC-E069	VM COUNSEIL CAMERA + STOCKEUR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2351.70	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/08/2017	2 944	0	0	0	2 944	-787	-589	0	-1 376	2 157	1 569	
QPF Q-Park France	PC-E069	SNF PRT CLIMATISATION	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2351.80	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/02/2017	2 461	0	0	0	2 461	-906	-492	0	-1 398	1 554	1 062	
QPF Q-Park France	PC-E069	FEELIGHTING LED	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	24/08/2017	750	0	0	0	750	-88	-250	0	-338	662	412	
QPF Q-Park France	PC-E069	REEL ONDULEUR LINE INTERACTIV	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	2183.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	31/10/2018	515	0	0	0	515	-29	-171	0	-201	485	314	
QPF Q-Park France	PC-E069	OTS TVR PNR ASCENSEUR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	25/10/2018	6 115	0	0	0	6 115	-179	-976	0	-1 155	5 936	4 960	
QPF Q-Park France	PC-E069	AMPERIS PRT CAMERA	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2351.70	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	26/02/2018	6 870	0	0	0	6 870	-1 458	-1 303	0	-2 761	5 411	4 108	
QPF Q-Park France	PC-E069	Froid Châ Compresseur Millau	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/07/2006	1 200	0	0	0	1 200	-1 000	-80	0	-1 080	200	120	
QPF Q-Park France	PC-E069	Abi Cks Millau Caffre Fort	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	2183.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	28/03/2007	2 511	0	0	0	2 511	-2 071	-176	0	-2 248	439	263	
QPF Q-Park France	PC-E069	ECMP/Banque Joint Dilatation	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/03/2007	105 180	0	0	0	105 180	-82 517	-6 973	0	-89 490	22 665	15 690	
QPF Q-Park France	PC-E069	Apvne Contrôle Joint Millau	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	22/08/2007	3 300	0	0	0	3 300	-2 570	-226	0	-2 797	730	503	
QPF Q-Park France	PC-E069	ACS Remplace. Systeme Plage M1	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2008	70 000	0	0	0	70 000	-70 000	0	0	-70 000	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	Ew ACS sys page Millau	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2008	3 134	0	0	0	3 134	-3 134	0	0	-3 134	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	Salle serv. systeme page MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	27/05/2008	7 713	0	0	0	7 713	-7 713	0	0	-7 713	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	Jeuxsim PMS & Calllog PMS M1	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2008	23 428	0	0	0	23 428	-15 214	-1 383	0	-16 597	8 414	7 031	
QPF Q-Park France	PC-E069	Intr détection paroi/veille MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	26/01/2009	25 000	0	0	0	25 000	-24 926	-174	0	-25 000	174	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	Clap labo moteur + armoire MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	24/03/2009	2 025	0	0	0	2 025	-2 025	0	0	-2 025	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	Clap cablote contrapoids MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	12/03/2009	477	0	0	0	477	-477	0	0	-477	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	MILLAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/05/2004	1 619 367	0	0	0	1 619 367	-1 444 613	-78 042	0	-1 222 655	474 754	396 712	
QPF Q-Park France	PC-E069	URTECH	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/03/2004	505	0	0	0	505	-356	-23	0	-381	149	124	
QPF Q-Park France	PC-E069	VERSTAS	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2353.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/10/2004	690	0	0	0	690	-485	-34	0	-519	205	171	
QPF Q-Park France	PC-E069	ASCOM	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2281.00	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/12/2004	732	0	0	0	732	-513	-36	0	-550	219	182	
QPF Q-Park France	PC-E069	OFFICE PRO 2007	Intangible fixed assets	Software	2050.00	12007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations incorporelles	Biens de reprise	13/04/2010	239	0	0	-239	0	-239	0	239	0	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	PORTAL ENTREE EMMA CAUVE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.10	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/10/2010	6 908	0	0	0	6 908	-6 908	0	0	-6 908	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	PORTAL SORTIE EMMA CAUVE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.10	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/10/2010	6 498	0	0	0	6 498	-6 498	0	0	-6 498	0	0	
QPF Q-Park France	PC-E069	JUJEN PORTE COUPE FEU CAUVE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	2352.10	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2011	6 043	0	0	0	6 043	-3 433	-429	0	-3 862	2 810	2 181	

# Rapport d'activité



QIF Q-Park France	PC-E049	INSURBATION AIR BUREAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2011	1 919	0	0	0	1 919	-1 539	-192	0	-1 732	380	188
QIF Q-Park France	PC-E049	TVM MEC DOI SAE 2010 ASCENDEUR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	229200	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	20/01/2011	6 080	0	0	0	6 080	-4 831	-608	0	-5 439	1 248	640
QIF Q-Park France	PC-E049	ACS PARANETRAGE PMS MILLAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	27/10/2011	1 900	0	0	0	1 900	-1 364	-190	0	-1 554	536	346
QIF Q-Park France	PC-E049	COUTO MARQUAGE VOIRE MILLAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	1/2008M	Millau - Voire - Management Contract	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/08/2013	0	0	0	0	0	0	-189	0	-189	0	-189
QIF Q-Park France	PC-E049	EAN MISSION ETUDE RMR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	04/10/2013	3 250	0	0	0	3 250	-3 250	0	0	-3 250	0	0
QIF Q-Park France	PC-E049	RAVEON HORODATEURS MILLAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228000	1/2008M	Millau - Voire - Management Contract	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	17/09/2013	0	0	0	0	0	0	-15 832	0	-15 832	0	-15 832
QIF Q-Park France	PC-E049	Mobilier de bureau	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	30/04/2004	628	0	0	-628	0	-628	0	628	0	0	0
QIF Q-Park France	PC-E049	SNFF Iphr diponcteur branchement bdc 18-007529	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	229200	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	11/04/2019	0	0	4 520	0	4 520	0	-562	0	-562	0	3 958
QIF Q-Park France	PC-E049	RADIO SERVICE installation dame bdc 19-013138	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225160	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/10/2019	0	0	1 400	0	1 400	0	-45	0	-45	0	1 355
QIF Q-Park France	PC-E049	FUTURE ENERGY Leads	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	229200	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	16/04/2019	0	0	29 706	0	29 706	0	-3 633	0	-3 633	0	26 073
QIF Q-Park France	PC-E049	QPF Coats capitalisés 2018	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	229270	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2019	0	0	3 525	0	3 525	0	-579	0	-579	0	2 946
QIF Q-Park France	PC-E049	DRAGER Centre de CO/NO bdc 19-014385	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	05/08/2019	0	0	6 221	0	6 221	0	-460	0	-460	0	5 761
QIF Q-Park France	PC-E049	KONE Iphr partie CF bdc 19-014266	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	23/10/2019	0	0	1 971	0	1 971	0	-71	0	-71	0	1 900
QIF Q-Park France	PC-E049	QPF Coats capitalisés 2019	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	229270	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/12/2019	0	0	2 100	0	2 100	0	-1	0	-1	0	2 099
QIF Q-Park France	PC-E049	DRAGER Centre de CO/NO bdc 19-014385	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	25/11/2019	0	0	450	0	450	0	-9	0	-9	0	441
QIF Q-Park France	PC-E049	JABORHAKO AUTOCLAVISE AUTODORT	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	1/2007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations matérielles	Biens de reprise	01/01/2014	0	0	13 236	0	13 236	0		-9 927	-9 927	0	3 309
QIF Q-Park France	PC-E049	PC FIVE O ANDRIEU	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	01/10/2014	0	0	669	0	669	0	-669	-669	-669	0	0
QIF Q-Park France	PC-E049	OFFICE PRO 2007	Intangible fixed assets	Software	209000	1/2007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations incorporelles	Biens de reprise	13/04/2010	0	0	239	0	239	0		-239	-239	0	0
QIF Q-Park France	PC-E049	Mobilier de bureau	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	1/2007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de reprise	30/04/2004	0	0	628	0	628	0		-628	-628	0	0



# Rapport d'activité

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

Nom Contrat : Millau parc Emma Calvé   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>	6 389 784
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				<b>B</b>	1 958 690
Total des dépenses Supports informatiques				<b>C</b>	2 930 197
					11 278 671
Chiffres d'Affaires HT Groupe				<b>D</b>	119 340 931
Chiffres d'Affaires HT du contrat				<b>E</b>	301 336
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				<b>A x (E / D)</b>	16 134
- Supports Services Opérationnels				<b>B x (E / D)</b>	4 946
- Dépenses et Supports informatiques				<b>C x (E / D)</b>	7 399

# Rapport d'activité

Annexe H : Extrait de la Convention d'Assistance entre Q-Park et la Société

## EXTRAIT DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE ENTRE QPARK MANAGEMENT ET LA SOCIETE

### ARTICLE 1 – MISSIONS DE DIRECTION ET D'ASSISTANCE EXERCÉES PAR Q-PARK MANAGEMENT

La société Q-PARK MANAGEMENT disposant des ressources humaines au sein du groupe et des compétences internes, apporte aux sociétés du groupe Q-PARK son assistance dans le cadre des missions suivantes :

#### **1.1 Missions de Direction Générale**

- Mission de Direction Générale établissement de la stratégie d'entreprise et de groupe en France, mise en application des directives du groupe au niveau international, relations et reporting à la maison-mère néerlandaise.
- Mission de Direction Générale dans les négociations entrant dans le cadre de l'exécution des contrats de la société et du groupe.
- Mission de Direction d'Exploitation : encadrement des responsables d'exploitation, mise en place des procédures d'exploitation, négociation avec les fournisseurs au niveau national.
- Communication interne et externe du groupe en France,
- Développement des Ressources Humaines : mise en place de plans de carrières, conduite des entretiens d'évaluation, définition et mise en œuvre de la politique sociale et salariale, tenue des Comités d'Entreprise.
- Audit et contrôle interne.

#### **1.2 Missions d'Administration et d'Assistance Comptable et Financière**

- Mission de Direction et d'Exécution de prestations dans les domaines, financier, comptable, général et analytique, administratif, fiscal.

#### **1.3 Missions d'Administration des Ressources humaines**

- Mission de Direction et d'Administration du personnel du groupe et des paies.
- Relations avec les organisations syndicales et participation aux organismes sociaux inter professionnels.

#### **1.4 Missions d'Assistance Construction – Qualité – Sécurité – Environnement**

- Conseils et surveillance de la stabilité des ouvrages du groupe, planification de l'entretien et des grosses réparations, maintenance des ouvrages.
- Déploiement des procédures QSE sur les sites d'exploitation.
- Déploiement de l'House Style Q-PARK.
- Déploiement et actualisation de la Charte Graphique Q-PARK, actualisation de la documentation sur l'House Style.

#### **1.5 Missions d'Assistance Marketing – Développement des Ventes**

- Mise en œuvre du porte-feuille de produits Q-PARK et de la politique commerciale du groupe, développement des ventes.
- Communication commerciale.
- Représentation de la société dans les salons professionnels et tous types d'évènements liés à la profession.

#### **1.6 Missions d'Assistance Juridique et Assurances**

# Rapport d'activité

---

- Mise en œuvre d'une politique de protection juridique des sociétés du groupe.
- Tenue des conseils d'administration et assemblées générales des sociétés du groupe.
- Assistance juridique apportées aux sociétés et exploitations du groupe.
- Suivi précontentieux et contentieux.
- Suivi des assurances : gestion des sinistres, relations avec les courtiers et les assureurs, mise en place d'une politique de gestion des risques.

## 1.7 Missions d'Assistance ICT

- Administration des systèmes informatiques des sociétés du groupe (péage / contrôle d'accès, interphonie, vidéosurveillance, moyens de centralisation).
- Gestion et planification des renouvellements de systèmes informatiques.
- Accès aux évolutions technologiques développées au niveau du groupe Q-PARK.
- Expertise technique.

## 1.8 Développement commercial

- Mise en place d'un observatoire du stationnement.
- Mise en place de partenariats, relationnel commercial.
- Analyse et couverture des risques financiers et juridiques.

## **ARTICLE 2 : REMUNERATION DE LA SOCIETE Q-PARK MANAGEMENT**

En contrepartie des missions définies à l'article 1, la société Q-PARK MANAGEMENT percevra une rémunération versée par chaque société du groupe signataire de la présente Convention, et calculée sur la base de la formule suivante :

Coût annuel des Services x 1.10 x (80% \* CA + 20 % de l'investissement réalisé par la société concernée / (80% du CA total + 20 % des investissements totaux des sociétés du groupe).

A la somme ainsi déterminée s'ajoutera le montant de la TVA calculée selon le taux en vigueur au jour de la facturation.

Les Parties conviennent de définir les termes suivants :

« Chiffre d'affaires » : Contribution de la société au chiffres d'affaires du groupe au sens des normes de consolidation IFRS.

« Investissement » : Montant des acquisitions brutes d'immobilisations de l'exercice inscrites au bilan.

# Rapport d'activité

EXTRAIT DE L'AVENANT 1 A LA CONVENTION D'ASSISTANCE ENTRE QPARK MANAGEMENT ET LA SOCIETE

## **ARTICLE 2 : MODIFICATION DE L'ARTICLE 2 DE LA CONVENTION**

Pour tenir compte de l'évolution des résultats du Groupe Q-Park France, la marge prise par Q-Park France est ramenée de 10% à 5%. En conséquence, les deux premiers alinéas de l'article 2 de la Convention sont modifiés comme suit :

« En contrepartie des missions définies à l'article 1, la Société Q-PARK FRANCE percevra une rémunération versée par chaque société du Groupe signataire de la présente convention, et calculée sur la base de la formule suivante :

*Coût annuel des services x 1,05 x [( 80% x CA) +(20% x Investissements) de la société concernée] / [(80% x CA) +(20% x Investissements) totaux des sociétés du groupe] »*

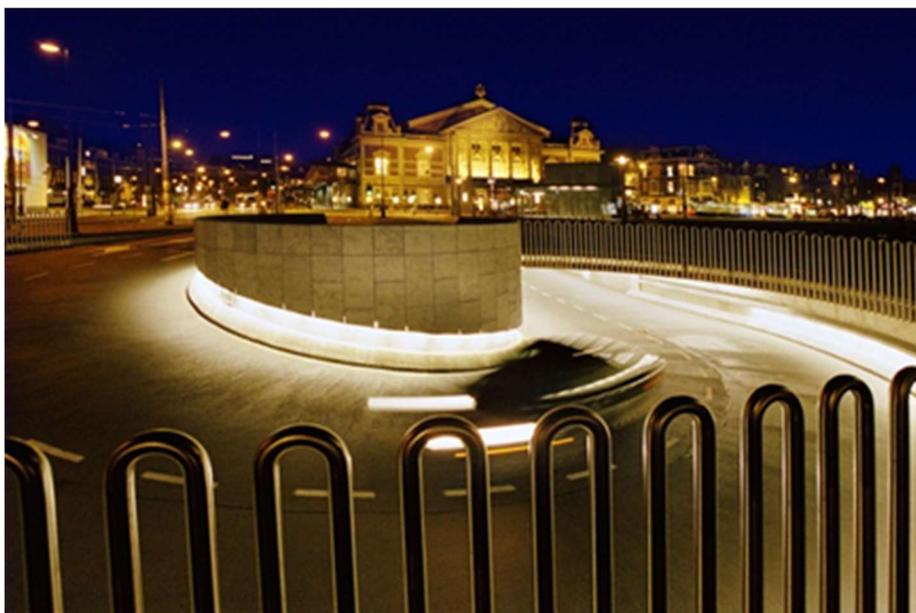
Les autres dispositions de l'article 2 restent inchangées.

## **ARTICLE 3 : ABSENCE DE NOVATION**

Toutes les dispositions de la Convention non modifiées par le présent avenant ou non contraires à ses dispositions, demeurent inchangées et applicables entre les Parties.

Fait à Boulogne Billancourt, le 1<sup>er</sup> janvier 2012

En autant d'exemplaires que de Parties.



# Rapport d'activité

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

## I Le Groupe Q-Park

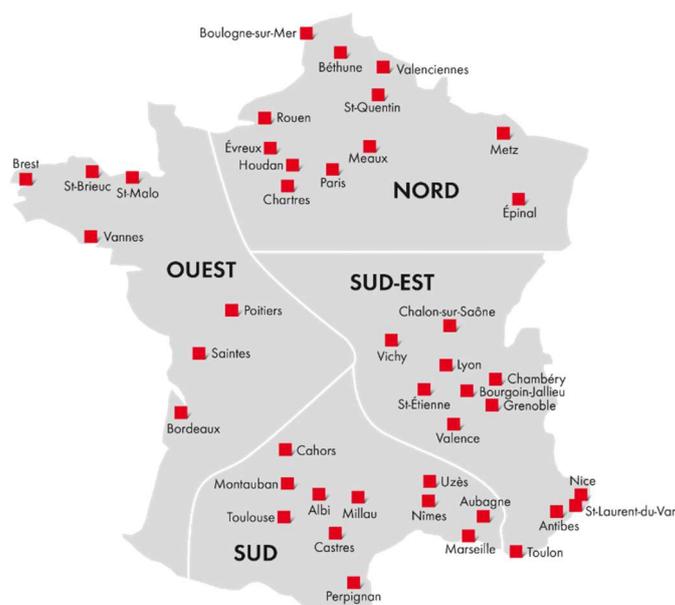
Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et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



- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 2 500 parkings
- I 454 000 places de stationnement
- I 670,5 M€ de CA en 2019
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 480 collaborateurs

## I Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, le succès de Q-Park repose sur un positionnement inédit via une offre de parkings à haut niveau de qualité. Challenger du marché du stationnement, Q-Park 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 200 parkings
- I 105 000 places de stationnement
- I 131 M€ de CA en 2019
- I 380 collaborateurs

# Rapport d'activité

---

Annexe J : Q-Park en Bref

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

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

Grâce à l'installation d'un système de Lecture Automatisé des Plaques d'Immatriculation (LAPI), l'accès au parking se fait désormais automatiquement par lecture de la plaque et non plus par QR Code. Le fonctionnement est simple : le client réserve sa place de stationnement sur Q-Park Résa (en Onepass ou en Multipass), et le jour de la réservation venu, il n'a plus qu'à avancer en borne d'entrée afin que sa plaque soit lue et que la barrière lui soit ouverte, idem en sortie (plus besoin d'ouvrir sa fenêtre). L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode. S'il y a des dépassements avant ou après la réservation, ceux-ci sont prélevés directement sur la CB utilisée au moment du paiement de la réservation. Ce système est en cours de déploiement sur l'ensemble des sites en France.

### I Ouverture de la demande de droit sur voirie en ligne en septembre 2019

Cette nouvelle fonctionnalité permet aux résidents et professionnels de souscrire en ligne à un droit de stationnement sur voirie dans les villes partenaires. Pour les automobilistes domiciliant ou travaillant dans l'une de ces villes, une demande de droit de stationnement doit être réalisée auprès de Q-Park afin de bénéficier des tarifs correspondant aux droits des usagers. Le paiement du stationnement ou des abonnements sur voirie peuvent être fait sur l'horodateur ou via les applications Flowbird (anciennement Whoosh) ou PayByPhone. Le montant fixé par chaque municipalité est variable selon la ville, la zone dans la ville et le statut des demandeurs (résident, professionnel...).

### I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux.

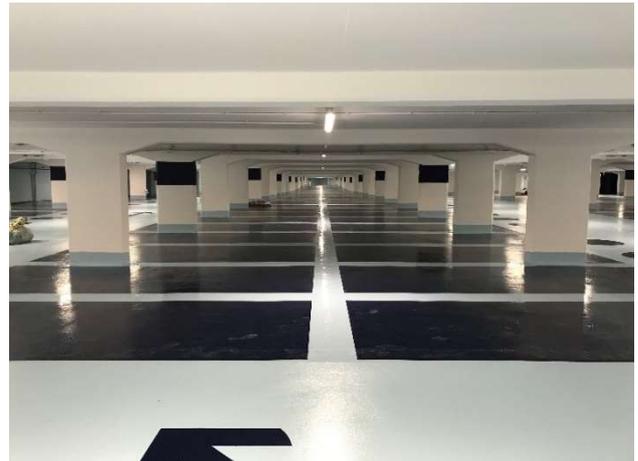
Une page, présentant un service ou des tarifs particuliers, est mise à disposition des clients du partenaire (salle de spectacle, théâtre, hôtel...). Le partenaire en échange présente les services de réservation en ligne de Q-Park Résa dans son parcours de réservation.



# Rapport d'activité

## I Fins des travaux sur les parkings Toulonnais

En novembre 2017 les travaux ont débuté dans les parkings Colibri et Lafayette pour une durée de deux ans. Les travaux se sont poursuivis jusqu'à fin 2019 sur les 8 autres parkings en réhabilitation de la ville.



Ce vaste programme de rénovation porte sur :

- I L'amélioration de la circulation / la mise aux normes techniques et PMR
- I Un meilleur éclairage / la sécurisation des sites / la mise en place de nouveaux services
- I L'intervention esthétique et artistique de Marin Kasimir

De nombreuses actions commerciales ont été mises en place tout au long de l'année 2017 :

- I e-validation des tickets de parking chez Carrefour
- I Partenariat privilégié avec le RCT - acteur majeur du Top 14
- I Connection des 10 parkings au site de vente en ligne Q-Park Résa
- I Nombreux partenariats locaux : Opéra, Théâtre, associations de commerçants.
- I Lancement du service de Vélos en libre service.

## I Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

**A Paris, le parking Cardinet-Batignolles** a ouvert en octobre 2019. Ce parc est situé dans le 17<sup>ème</sup> arrondissement, dans le quartier Clichy-Batignolles en pleine transformation. Doté de 460 places (198 places de stationnement publiques et 262 places privées), ce parc de stationnement lié à un ensemble immobilier a bénéficié de travaux d'aménagement de Q-Park.

# Rapport d'activité

---

**A Valence, le parking Manouchian** se situe sur le toit du parking Q-Park Hôtel de ville, il a ouvert ses portes le 6 mai 2019. Il compte 58 places en surface et permet d'augmenter la capacité de stationnement à proximité du centre-ville de Valence.

**A Montauban, le parking de la Mandoune** se trouve à quelques pas des rues commerçantes, du théâtre Olympe de Gouges mais aussi du Musée d'Histoire Naturelle Victor Brun. Des barrières et des caisses automatiques ont été installées par Q-Park. Le parking de surface compte 123 places et a ouvert au public en août 2019.

**A Chartres, le parking République** a subi d'importants travaux de mise aux normes pour transformer le parking à usage privatif en établissement recevant du public (ERP type PS). Ce parking d'une capacité de 630 places était occupé exclusivement par les agents administratifs de la Préfecture en journée. Il est désormais ouvert au public 24h/24 et 7j/7 comme tous les autres parkings de la ville.

**A Villeurbanne, le parking Médipôle** a ouvert ses portes en septembre aux patients, visiteurs, salariés et praticiens du tout nouveau complexe hospitalier. Afin de répondre aux différents besoins des publics, il est divisé en 3 parcs distincts :

- I Le parking PA-PC : 550 places disponible pour tous les publics, en réservation en ligne, en abonnement et entrée libre
- I Le parking PU-Urgence : 75 places, destiné aux urgences et patients chroniques
- I Le parking PM-Dépose minute : 26 places disposant d'une gratuité de 30min



# Rapport d'activité

## I Campagnes promotionnelles nationale

Le client est au cœur des priorités de Q-Park. En 2019, des actions promotionnelles nationales ont été menées en direction de nos clients abonnés, pour les conquérir ou pour les fidéliser.



### I Recrutement de nouveaux abonnés particuliers : campagne nationale « 6 mois d'abonnement à -10% »

La campagne a eu lieu de février à juillet, et a concerné 46 villes et 94 parkings.



### I Recrutement de nouveaux abonnés particuliers : campagne nationale « 3 mois d'abonnement à -50% »

La campagne a eu lieu d'octobre à décembre, et a concerné 36 villes et 71 parkings.

L'opération a été déclinée à Metz au mois de février (parking Boulevard de Trèves)

Ces campagnes ont été diffusées sur plusieurs canaux : presse (pour certaines villes), distribution boîtes aux lettres, Internet (via notre site), emailing, affichage en parking.

# Rapport d'activité

---

## I Waze

Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde.

Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.



## I Partenariats nationaux

### I Europcar

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

Le partenariat a pour objectif concret de :

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



# Rapport d'activité

---

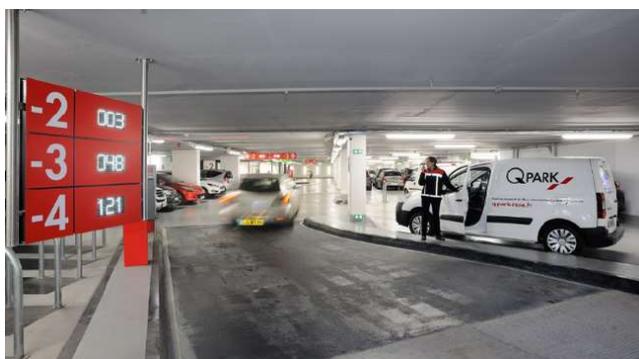
Annexe k : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

## 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, hybride pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

# Rapport d'activité

- I Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings :
- I Nos collaborateurs sont formés chaque année, en 2019 c'est près de 5 100 heures dédiées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...
- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommation d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- I Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- I Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- I Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- I Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximités.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.



# Rapport d'activité

---

Annexe L : Engagement de la Direction en matière de QSE

## Engagement de la Direction 2019 - 2022

*(Extrait du manuel de management QSE version 01/2020)*

« 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 11 février 2019

# Rapport d'activité

---

Annexe M : La politique QSE de Q-Park

## Politique de management QSE

*(Extrait du manuel de management QSE version 01/2020)*

- 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 Augmentant le niveau de sécurité du système ICT de Q-Park
  - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données