

NIMES

Parking Gare Feuchères



Auteur : Georges Das Neves / Yannick Julié

Table des matières

Préambule.....	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public.....	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice	5
1.3 Composition des équipes	6
1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation.....	6
1.3.2 Organisation.....	7
1.3.3 Formation	8
2 Compte-rendu clients-services	9
2.1 Enquête de satisfaction	9
2.1.1 Satisfaction globale	10
2.2 Démarche QSE	14
2.3 Communication & actions commerciales 2021	16
2.3.1 Q-Park France 2021 en bref.....	16
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	20
2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale.....	24
2.3.4 Les partenariats	25
2.3.5 Marketing et communication locale	27
2.4 Services Q-Park.....	29
2.5 Gestion des réclamations	30
3 Compte-rendu technique.....	31
3.1 Equipements	31
3.2 Travaux & entretiens	32
3.3 Maintenance générale	33
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité.....	34
4 Compte-rendu financier	35
4.1 Politique tarifaire & évolution	35
4.1.1 Parc Gare Feuchères	35
4.1.2 Analyse globale	36
4.1.3 Analyse détaillée des recettes.....	37
4.1.4 Amodiations.....	43
4.2 Compte de résultats	44
4.3 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	48
5 Annexes	49

Préambule

Cette année 2021 continue une année particulièrement perturbée en début, nous avons toujours un impact due au télétravail qui s'est formalisé au sein de beaucoup de sociétés.

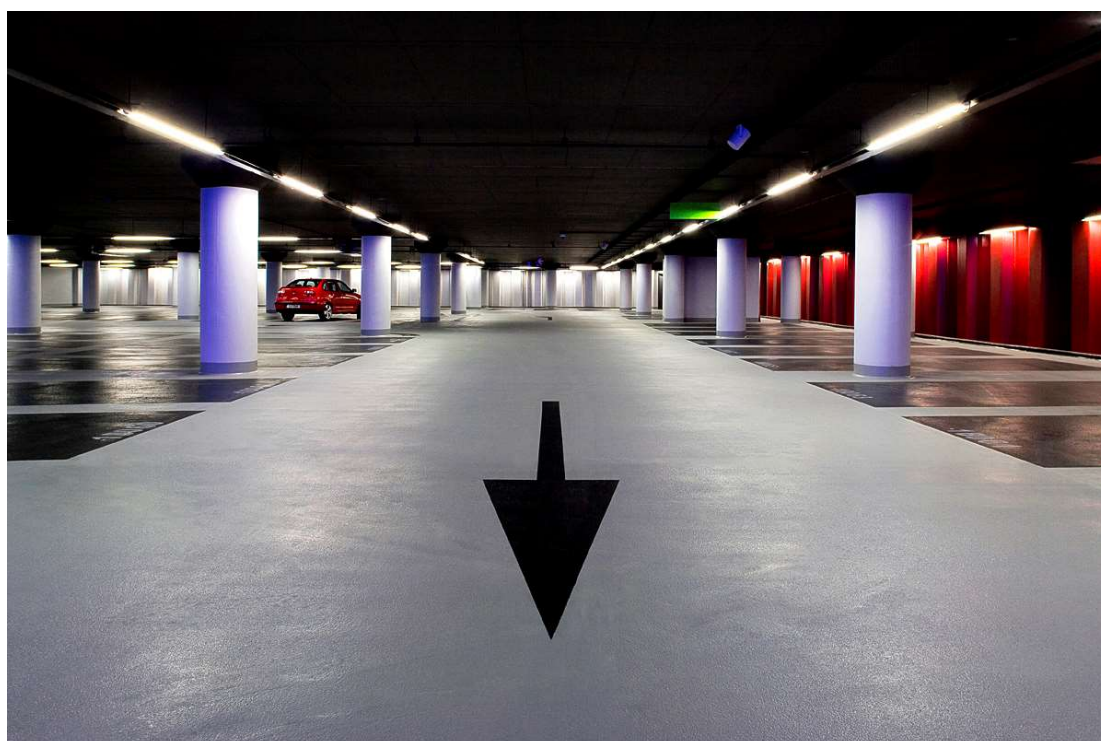
Par délibération en date du 17 Mai 2003, la ville de Nîmes a signé un contrat de concession avec la société Q-Park France pour la gestion et l'exploitation d'un parc en ouvrage (parc de la Gare Centrale).

La société Nîmes Stationnement SA, filiale indirecte à 100% de Q-Park France, s'est substituée à Q-Park France.

La mise en œuvre des moyens d'exploitation tant humains que matériels a été confiée à la société Q-Park Services, filiale à 100% de Q-Park France.

L'exploitation du parc a débuté le 15 juin 2003 pour une durée de 30 années.

Le présent rapport a pour but de rendre compte, conformément aux articles 25 et 26 du contrat de concession, du fonctionnement financier et technique du contrat.



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
Gare Feuchères	E	800	4	Mixte	2002

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Gare Feuchères	24h / 24h	7j / 7j	Allée Boissy D'Anglas, 30000 Nîmes

Nous avons une présence humaine aux horaires de grande affluence avec une amplitude du Lundi au Dimanche de 05h00 à 01h00, afin de garantir un accueil de qualité à nos clients.

En parallèle de cette organisation, le centre d'appels techniques (QCR) basé à Valence oriente et répond aux clients dès que notre personnel d'exploitation est absent du site.

Ils assurent aussi à distance la gestion et la supervision des alarmes critiques 24h/24h, et la télégestion des équipements de péage pouvant intervenir à tout moment sur simple appel interphonie ou déclenchement d'alarme.

1.2 Faits marquants de l'exercice

Les faits marquants sur l'année 2021, est la continuité des mesures restrictives liées à l'impact covid 19 avec le télétravail instauré et des générateurs d'activité qui n'ont pu que fonctionner partiellement au cours de l'année 2021.

Le déménagement de la gare de Nîmes et la baisse du trafic ferroviaire ont aussi eu un impact sur la fréquentation..

La deuxième partie du niveau -3 bloqué suite à l'incendie a été rouvert au public courant 2021.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme et équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

L'équipe d'exploitation est composée de trois agents d'exploitations, avec des horaires aménagés suite au confinement et chômage partiel.

Les trois agents assurent une présence humaine sur site afin de garantir un accueil de qualité à nos clients.

Le nettoyage, les contrôles de sécurité, la maintenance de premier niveau sont réalisés par notre équipe, avec l'appui de notre technicien si besoin.

Nos agents effectuent des vérifications sur tous les organes de sécurité mensuellement, et ces rapports sont annexés au registre de sécurité et présentés lors des passages des commissions de sécurité.

Les Locaux d'exploitation se trouvent au niveau du parvis de la gare routière.

- I L'ensemble du personnel a pour mission:
 - I L'accueil clientèle,
 - I L'entretien et la maintenance des équipements du parc,
 - I Le nettoyage du parc.

En complément des heures de présence du personnel d'exploitation, le parking est géré en télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

- I Ses missions sont les suivantes:
 - I I Orienter et informer la clientèle de nos parcs
 - I I Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)
 - I I Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance
 - I I Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
 - I I 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 et 7j/7 par une équipe de neuf personnes formée pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement.

- I Ces formations sont les suivantes:
 - I I Habilitation électrique (H0/B0.)
 - I I Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T.)
 - I I S.S.I.A.P. de niveau 1 et 2 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).

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.

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Recyclage SSIAP	21h	Oct.2021	Das Neves Georges, Coquelet Christophe
SSI	4h	Déc.2021	Das Neves Georges, Coquelet Christophe, Pascal Busser, Jonathan Plazas, Philippe Cazalet, intérimaires
Recyclage SST	h		
Livret de sécurité	2h	Dec.2021	Coquelet Christophe, Pascal Busser, Jonathan Plazas, Philippe Cazalet, intérimaires
RGPD	7h	Janv.2021	Das Neves Georges

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	Octobre 2020 - Février 2021
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	90



Votre avis peut vous faire gagner

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?

! Répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.

! Pour participer, scannez le QR Code ou rendez-vous sur [q-park.fr/enquete-satisfaction](https://www.q-park.fr/enquete-satisfaction).

Jeu concours organisé du 21/06 au 03/09/2021, accessible sur www.q-park.fr/enquete-satisfaction, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités du Règlement disponible sur [q-park.fr](https://www.q-park.fr/enquete-satisfaction), le tirage au sort aura lieu le 03/09/2021 par Maître de Justice. Société organisatrice, Q-Park France Services, SAS, 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée sous le numéro RCS N°424 095. L'énergie est notre avenir, économisons-la !

www.q-park.fr

Q-PARK Quality in parking



Votre avis peut encore vous faire gagner

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?

! Répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.

! Pour participer, scannez le QR Code ou rendez-vous sur [q-park.fr/enquete-satisfaction](https://www.q-park.fr/enquete-satisfaction).

Jeu concours organisé du 04/09 au 31/12/2021, accessible sur www.q-park.fr/enquete-satisfaction, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités du Règlement disponible sur [q-park.fr](https://www.q-park.fr/enquete-satisfaction), le tirage au sort aura lieu le 03/01/2022 par Maître de Justice. Société organisatrice, Q-Park France Services, SAS, 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée sous le numéro RCS N°424 095. L'énergie est notre avenir, économisons-la !

www.q-park.fr

Q-PARK Quality in parking

2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8/10**. Ils sont 75% à avoir donné une note égale ou supérieur à la moyenne.

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8
Satisfaction globale	7,2	61%	7,7	67%	8,4	82%	6,7	55%

	Votre parking	Clients horaires	Clients abonnés	Clients résa
	% de Oui	% de Oui	% de Oui	% de Oui
Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?	78%	91%	91%	70%

I Détail de la note de satisfaction globale par thèmes

Satisfaction Installations dans le parking

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La qualité de l'éclairage	7,7	65%	7,4	61%	8,8	91%	7,6	61%
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules, des accès piétons, escaliers, ascenseurs	7,6	62%	7,5	50%	8,3	73%	7,6	65%
La facilité à trouver le parking	7,6	60%	8,2	62%	8,4	73%	7,1	56%
L'ambiance générale rassurante	7,5	60%	7,5	58%	8,4	82%	7,2	57%
L'odeur dans les niveaux du parking, les accès piétons, escaliers, ascenseurs	7,5	60%	7,3	50%	8,2	82%	7,4	59%
L'ambiance sonore	7,4	61%	7,2	58%	8,2	82%	7,3	58%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,1	48%	7,7	54%	7,5	64%	6,7	43%
La propreté aux abords du parking	6,8	44%	6,9	46%	7,1	45%	6,8	42%

Globalement les clients sont satisfaits, attribuant une note supérieure à 7, on constate quelques remarques sur la propreté des abords à savoir le tunnel d'entrée.

Satisfaction signalétique et équipements

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code / de votre plaque d'immatriculation	8,9	90%	8,9	90%				
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	8,7	82%	8,6	80%	10	100%		
Le lecteur de votre badge d'accès	8	100%			8	100%		
La facilité à trouver une place	7,7	62%	8,2	67%	7,5	64%	7,5	59%
La simplicité du sens de circulation dans le parking	7,7	63%	7,9	62%	8,8	82%	7,5	59%
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages...)	7,7	57%	8	62%	8,1	64%	7,4	53%
La praticité pour se garer sur une place (peu de manoeuvres)	7,2	52%	7,5	58%	6,9	45%	7,1	51%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée -sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	7,1	61%	8,2	65%	8,1	82%	6,4	55%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	6,9	56%	8,2	69%	8	75%	6,1	46%
Le fonctionnement des bornes d'appel	6,8	52%	7,3	53%	7	43%	6,4	53%

Globalement les clients sont satisfaits, attribuant une note supérieure à 7, il y a les appels en bornes qui sont légèrement plus bas que les notes constatées sur les autres items.

Satisfaction Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité

Encaissement, paiement et tarifs	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Les moyens de paiement possibles	7,7	57%	7,7	57%				
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	7,2	62%	7,6	57%			7	63%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	5,3	24%	6	32%	7	44%	4,7	16%

Sécurité	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	7,4	56%	7,3	38%	8,1	73%	7,3	62%
Des espaces bien éclairés	7,4	53%	7,3	46%	8,1	64%	7,2	54%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,2	55%	7	42%	7,6	78%	7,3	58%

Sur les moyens de paiements les clients sont assez satisfait ainsi que la sécurité suite au contrat avec une société de sécurité en cas de squats et de vandalismes.

Le point faible, est la compétitivité des tarifs de Nemausus Gare avec une grille tarifaire adaptable en fonction de la fréquentation.

I Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le personnel en parking

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Satisfaction de l'aide apportée	7,2	64%	8,6	78%	8,7	86%	6,6	57%

Via les bornes

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La résolution de votre demande	7,8	68%	8,5	75%	9,7	100%	7,1	56%
La facilité de compréhension de la réponse	7,6	65%	8,1	75%	8,7	86%	7,1	56%
La qualité de la réponse	7,5	65%	8,4	75%	9,1	86%	6,7	56%
La qualité d'écoute	7,4	58%	8,2	75%	9,1	86%	6,6	44%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,1	55%	7,6	62%	8,3	86%	6,6	44%

Globalement les clients sont assez satisfait du contact avec notre personnel d'exploitation local et nos opérateurs déportés au niveau du Centre de Valence.



2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

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

- I Le siège de Q-Park France
- I Le centre de télé-opération QCR
- I 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 :

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

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



¹ Et à ce jour toujours le seul

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

I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

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



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



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



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

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



2.3 Communication & actions commerciales 2021

2.3.1 Q-Park France 2021 en bref

I Nouveauté digitale sur Q-Park.fr

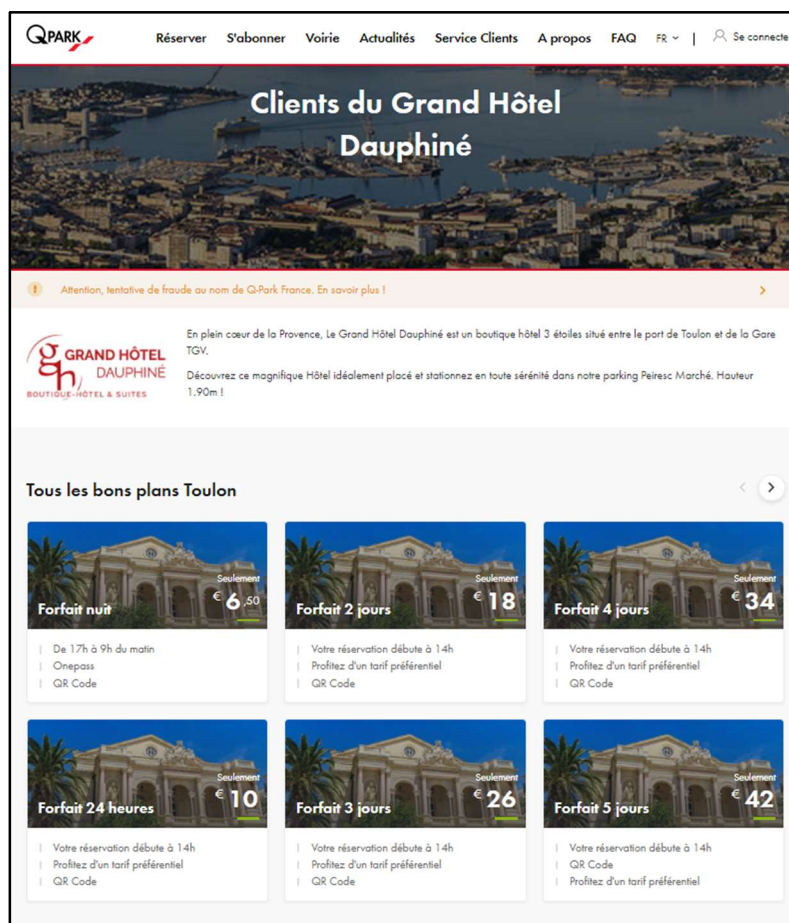
I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

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

I Les services digitaux en développement constant

I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux

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



Q-PARK Réserver S'abonner Voirie Actualités Service Clients A propos FAQ FR Se connecter

Clients du Grand Hôtel Dauphiné

Attention, tentative de fraude au nom de Q-Park France. En savoir plus !

GRAND HÔTEL DAUPHINÉ
BOUTIQUE-HÔTEL & SUITES

En plein cœur de la Provence, Le Grand Hôtel Dauphiné est un boutique hôtel 3 étoiles situé entre le port de Toulon et de la Gare TGV.
Découvrez ce magnifique Hôtel idéalement placé et stationnez en toute sérénité dans notre parking Peiresc Marché. Hauteur 1,90m !

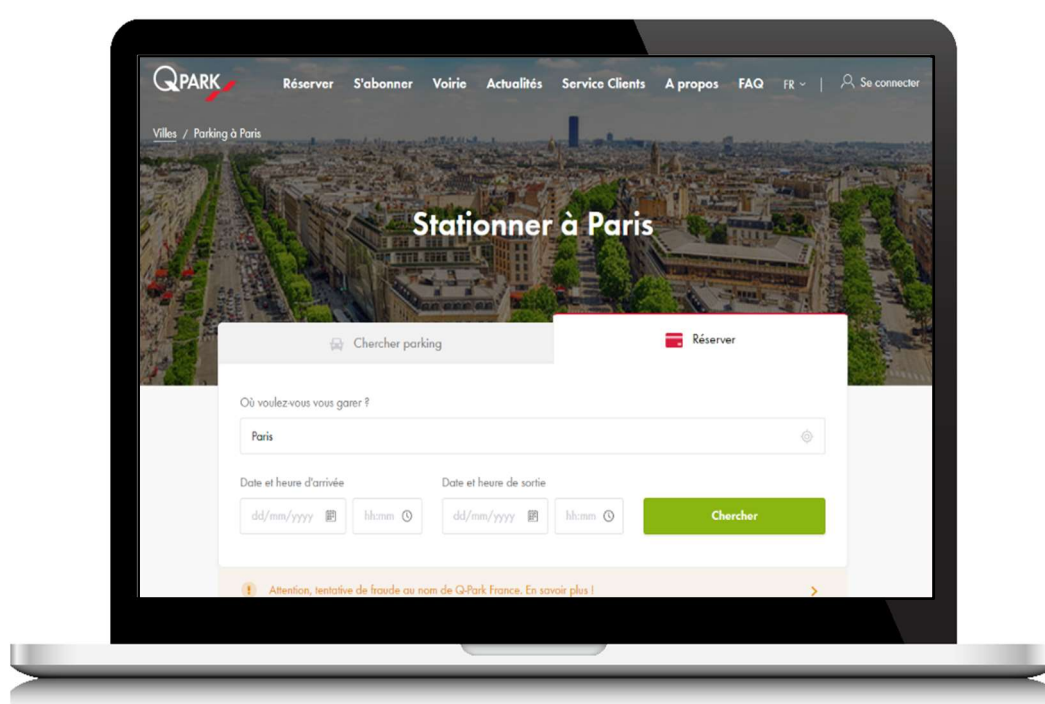
Tous les bons plans Toulon

Forfait nuit	Forfait 2 jours	Forfait 4 jours
Seulement €6.50	Seulement €18	Seulement €34
De 17h à 9h du matin Onepass QR Code	Votre réservation débute à 14h Profitez d'un tarif préférentiel QR Code	Votre réservation débute à 14h Profitez d'un tarif préférentiel QR Code

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

I Optimisations Q-Park.fr

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



I Le site internet fait des heureux

I Offres tarifaires

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

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

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

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

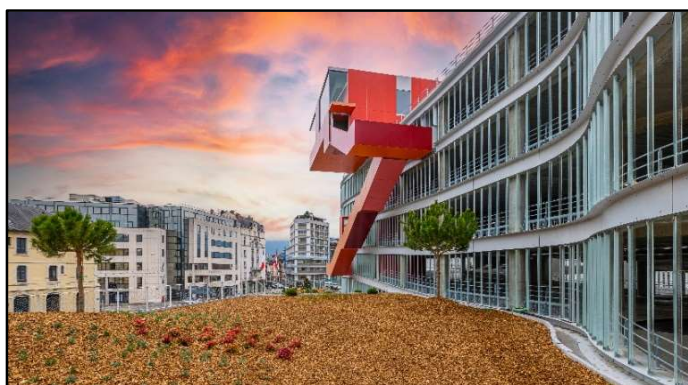
Enfin, 2021 a été marqué par le succès sur la **DSP des 14 parkings de la Défense**, plus gros contrat de stationnement en Europe avec plus de 20.000 places à gérer. Encore un très beau challenge pour les équipes de Q-Park avec un démarrage de l'exploitation au 1^{er} janvier 2022.



I Travaux de parkings en cours

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

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



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Deux dernières années sans précédent

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

Q-Park a opté pour des communications digitalisées.

I L'accueil de la clientèle en toute sécurité

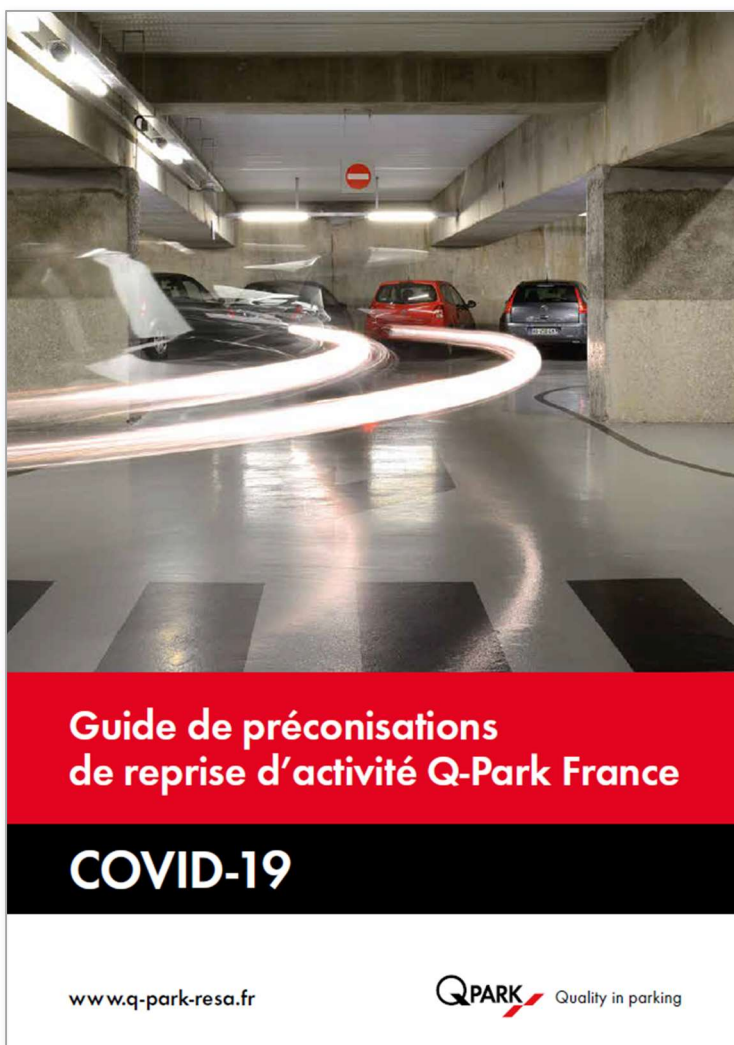
Une campagne de 5 affiches aux formats A1 et A4 sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

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



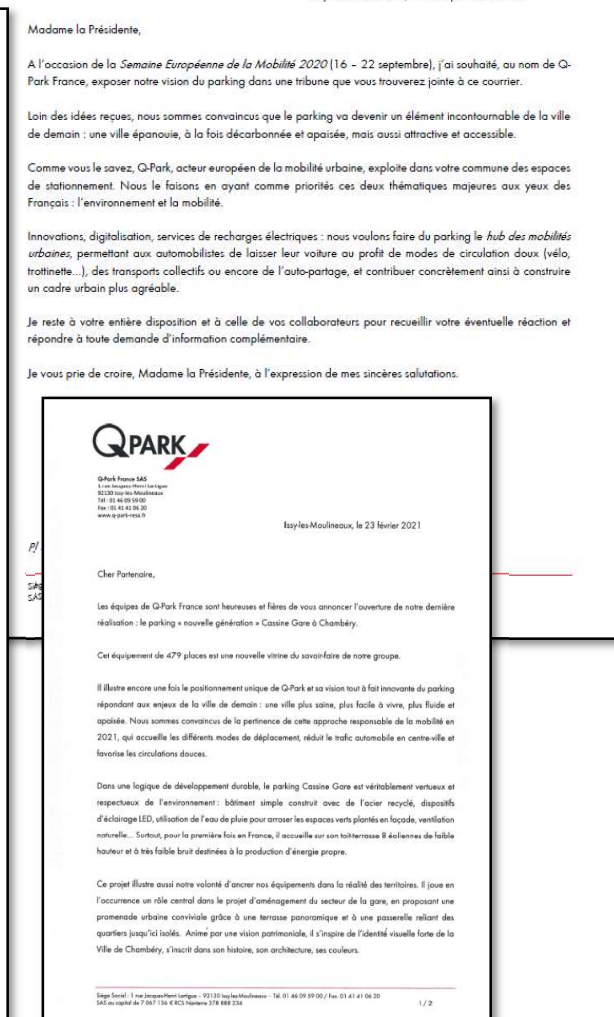
I La protection des collaborateurs Q-Park pendant la crise sanitaire

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



I Communiquer avec nos partenaires sur les actualités, événements et nouveautés de Q-Park.

- I Plusieurs courriers personnalisés ont été envoyés tout au long de l'année 2021. Ces derniers ont complétés les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.



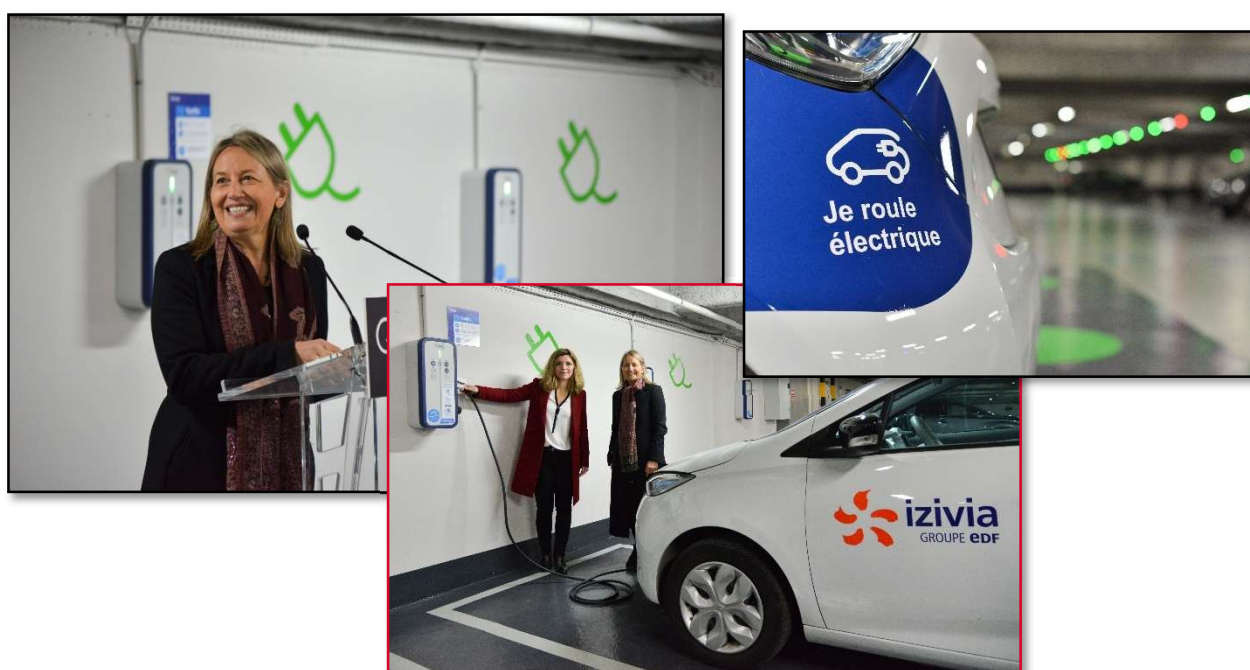
I Participation au Salon des Maires 2021

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

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

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

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



2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

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



I Jeu-Concours

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



2.3.4 Les partenariats

I Waze



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

I Europcar



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

Le partenariat a pour objectif concret de :

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

I Joko



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

I VIA Michelin



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

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

2.3.5 Marketing et communication locale

I Dépliants tarifaires par ville



Exemple de Flyers mis en place dans le cadre d'opérations commerciales.

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Cinéma CGR	Avenue de la Méditerranée, 30 000 Nîmes	Tarif préférentiel pour la clientèle : 50% de remise sur les 3 premières heures de stationnement.
Europcar	Parking Gare Feuchères	Vente de tickets de sorties et une convention de location de place et local au niveau -2
Concept multimédia	Parking Gare Feuchères	Mise en place de présentoirs de publicité
Daltys	Parking Gare Feuchères	Emplacement Machines à boissons
Triaire publicité	Parking Gare feuchères	Mise en place de présentoirs de publicité

Avis est partie à la concurrence chez Nemausus, et nous avons signé un nouvel partenariat pour des emplacements de panneaux publicitaires au bénéfice de Triaire Publicité qui s'est implanté sur les deux parkings de Nîmes ainsi qu'à Uzès.

2.4 Services Q-Park



- Défibrilateur automatique
- Opérateur à distance
- Vidéo Surveillance
- Accessibilité PMR
- Places deux roues dédiées dans un espace protégé
- Réservation en ligne Q Park Résa
- Gare Ferroviaire
- Gare Routière
- Ascenseurs secourus

Tous ces services faisant partie du pack service sont proposés à notre clientèle horaire et abonnés.

2.5 Gestion des réclamations

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

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

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

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



3 Compte-rendu technique



3.1 Equipements

- I Matériel de Péage SKIDATA version TK460.
 - I □ 2 Caisses automatiques avec tout moyen de paiement espèces, billets, CB et GR.
 - I □ 1 Caisse manuelle avec paiement espèces, chèques, billets, CB et GR.
 - I □ 4 Bornes entrées situées sous le tunnel.
 - I □ 4 Bornes de sorties avec paiement CB, GR situées sous le tunnel.
 - I □ 1 lecteur piéton au niveau du parvis coté Gare Routière permettant un accès 24h/24 h aux clients dès lors que la Gare est fermé.
- I - Centrale Incendie Chubb de type A: contrat 2 visites et reconditionnement des détecteurs par la société Arolab.
- I - 2 Groupes électrogènes, un reprenant les équipements du parking et le deuxième les éclairages du tunnel d'entrées et sorties du parking: 2 visites annuelles réalisées par la société Ampéris dans le cadre d'un contrat multi technique.
- I - Sonorisation de secours,
- I - Portes coupes feux (40): 4 visites annuelles réalisées par la société Koné.
- I - Ascenseurs (4): Une visite mensuelle assurée la société Koné.
- I - Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure: société Ampéris.
- I - 4 Batardeaux manuels pour les ascenseurs, et un pour isoler l'escalier principal.
- I - 4 batardeaux mobiles et gonflables permettant de garantir un fonctionnement optimal en cas de nécessité.
- I - Parois de confinement: Une visite annuelle réalisée par la société Ampéris.
- I - Colonnes sèches et extincteurs: Une visite annuelle réalisée par la société ROT.

- I - Climatisation Bureau et accueil exploitation: 2 visites annuelles réalisées par la société Ampéris.
- I - 7 Portes automatiques contrôlées trimestriellement par la société Copas.

3.2 Travaux & entretiens

Q-Park réalise en interne un certain nombre d'auto-contrôle, toutefois la majeure partie des interventions est réalisée par des intervenants extérieurs spécialisés. Ces interventions sont encadrées et suivies par Q-Park et référencées dans la GMAO.

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	A2C	Vérification et contrôle des ascenseurs
Entretien des groupes électrogènes	Diesel Electrique	Visite électrique du groupe électrogène visite mécanique du groupe électrogène
Contrôle d'accès	Skidata	
Extincteurs	Rot Rot Ampéris Veritas	Vérification des extincteurs Vérification des colonnes sèches B.A.E.S Moyens de secours
Entretien des pompes de relevage	Ampéris	Visite électrique et mécanique
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas Véritas Ciera	Vérification du matériel incendie Vérification des installations électriques Contrôle radio-électrique
Entretien des extractions/ventilations	Ampéris	Visite et contrôle de la climatisation
Système de Sécurité Incendie	Ampéris	2 Visites annuelles

3.3 Maintenance générale

Tous les mois, nous effectuons en interne des tests de sécurité sur l'ensemble des équipements afin de corriger les défauts qui pourraient survenir, et de prévoir et planifier les interventions curatives auprès de nos prestataires.

Lots	Sociétés
Ascenseur	Kone
Portails automatiques	Copas
Contrôle d'accès	Skidata
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Ampéris
Contrôle et vérifications des installations électriques	Veritas
CO/CN Contrôle de gaz	Dragger
Portes coupe feu	Kone
Pompes de relevage	Ampéris
Séparateur Hydrocarbure	Ampéris
Pompes de relevage	Ampéris
Groupes électrogènes	Diesel Electrique
Contrôle GTC et Wago	Ampéris
Parois de confinements	Ampéris
Système de Sécurité Incendie	Ampéris

3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

Tous nos agents ainsi que le personnel intérimaire sont formés à notre livret de sécurité afin de les sensibiliser sur les normes et règles de sécurité.



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Gare Feuchères

L'ensemble des tarifs est annexé au présent rapport, et la dernière indexation conformément à notre contrat date du 1^{er} Janvier 2021.

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

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,30 €
2 heures	4,60 €
3 heures	6,40 €
24 heures	18.90 €
Ticket perdu	30 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	107.10 €
Moto	53.60 €
Nuit	31.80 €

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

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	34,00 €
7 jours	73.20 €
15 jours	140.40 €
1 mois	274.80 €

Tarifs cartes cartes de sortie	Prix
Unique	
Europcar	13,60 €

I Moyens de paiement



4.1.2 Analyse globale

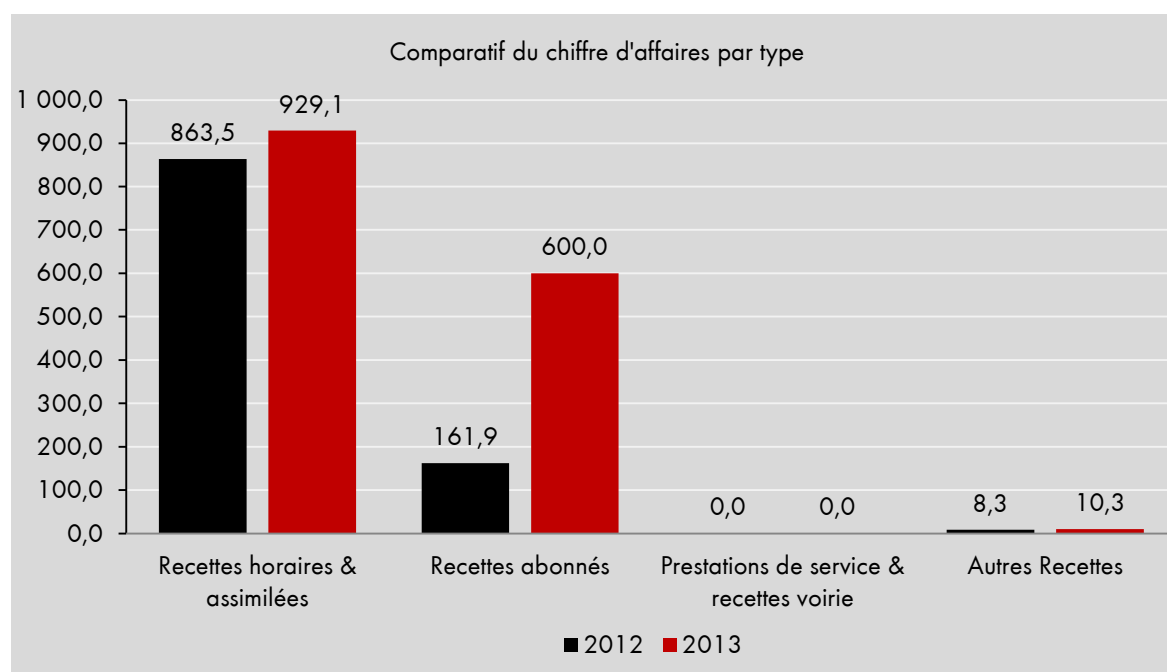
I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2020	2021	Evolution
Recettes horaires & assimilées	599,8	777,5	30%
Recettes abonnés	419,7	391,8	-7%
Autres Recettes	110,6	115,1	4%
Total Chiffre d'affaires	1 130,0	1 284,4	14%

I L'évolution des recettes en 2021 se décomposent de la manière suivante

- I 30 % de mieux sur le chiffre d'affaire « horaires » par rapport à 2020,
- I 7 % de recettes abonnées en baisse par rapport à 2020 lié à l'impact du recours au télétravail,
- I 4 % de recettes diverses de plus par rapport à 2020 suite à des mesures restrictives moins pénalisantes,

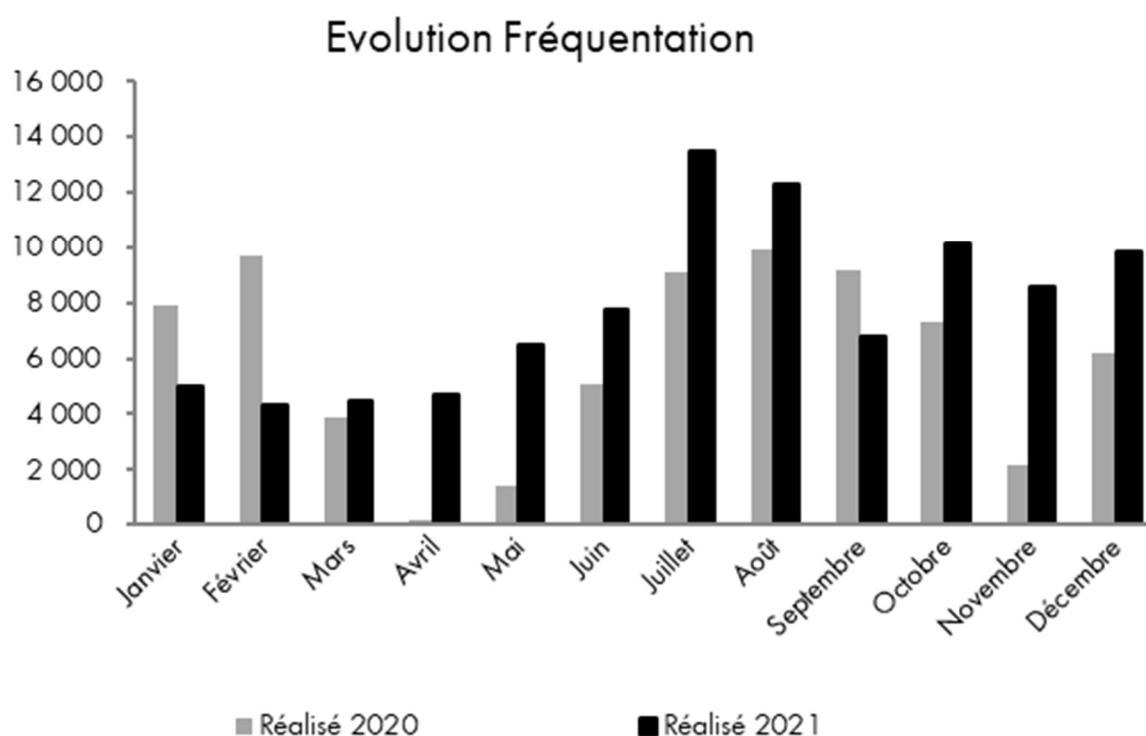
I Evolution du chiffre d'affaires



4.1.3 Analyse détaillée des recettes

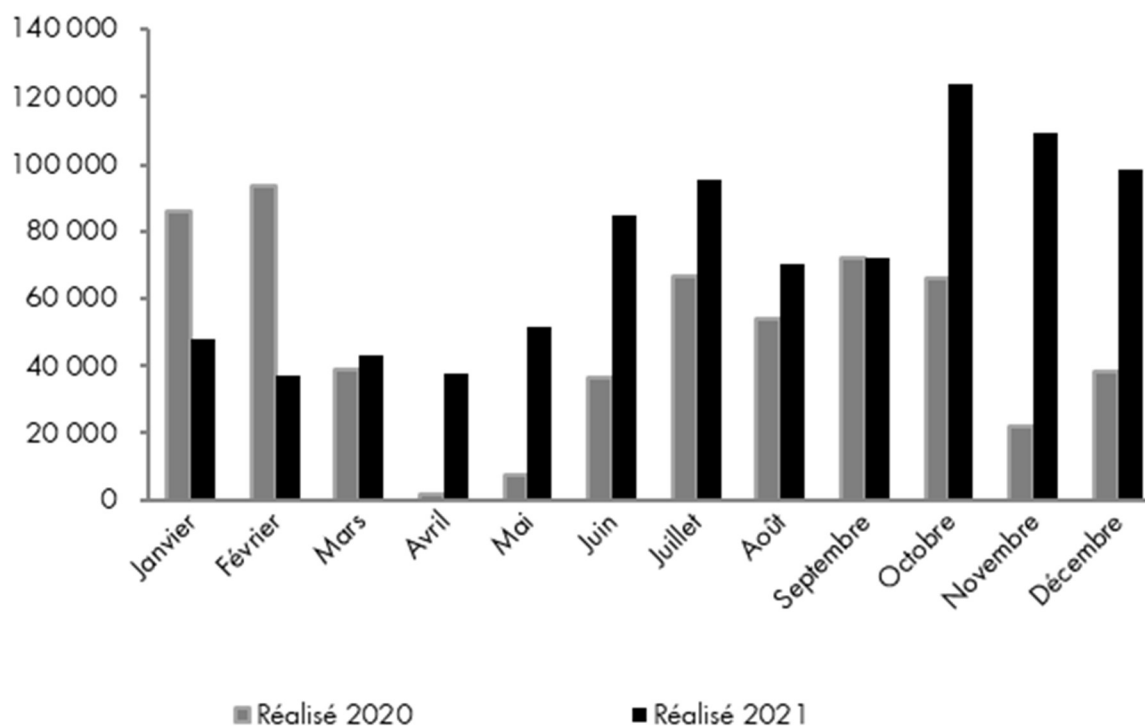
Recettes horaires Parc Gare Feuchères

Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	7897	5022	-2875
Février	9688	4302	-5386
Mars	3895	4461	566
Avril	181	4714	4533
Mai	1458	6482	5024
Juin	5046	7753	2707
Juillet	9071	13 460	4389
Août	9879	12 317	2438
Septembre	9153	6763	-2390
Octobre	7328	10 154	2826
Novembre	2173	8603	6430
Décembre	6157	9852	3695
Total	71 926	93 883	21 957

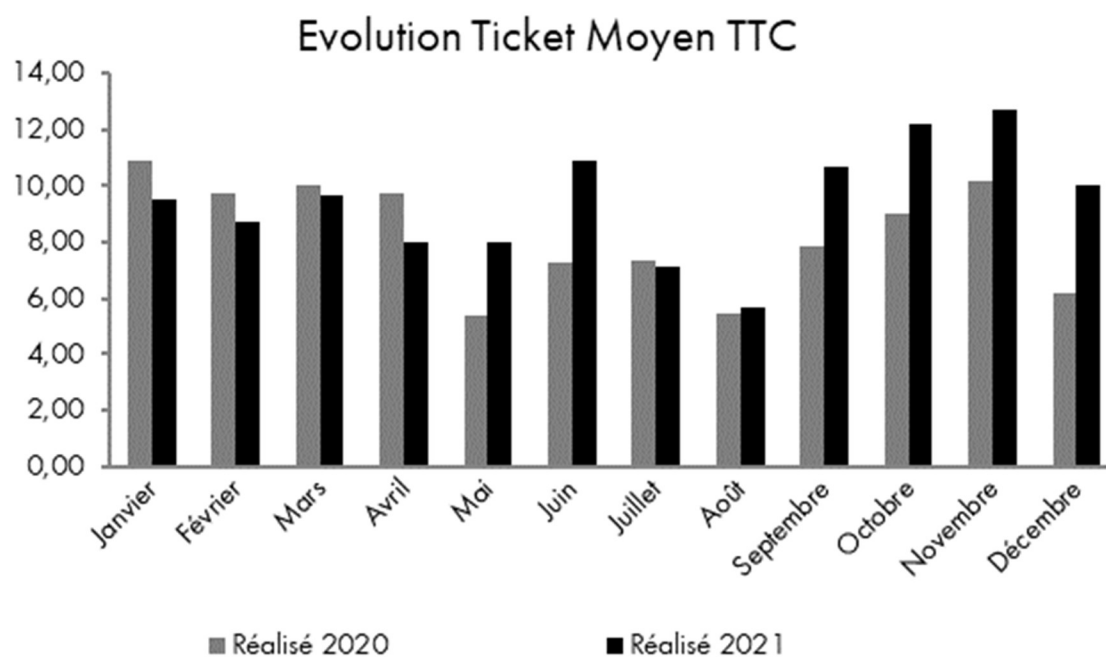


Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	85 902	47 807	-38 096
Février	93 902	37 350	-56 552
Mars	38 881	42 918	4 037
Avril	1 766	37 588	35 822
Mai	7 836	51 598	43 762
Juin	36 645	84 460	47 814
Juillet	66 748	95 823	29 075
Août	54 228	70 016	15 788
Septembre	71 967	72 158	190
Octobre	65 785	123 963	58 179
Novembre	22 121	109 333	87 212
Décembre	38 301	98 608	60 307
Total	548 083	871 622	287 539

Evolution Chiffre d'Affaires Horaires TTC



Ticket moyen TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	10,88	9,52	-1,36
Février	9,69	8,68	-1,01
Mars	9,98	9,62	-0,36
Avril	9,76	7,97	-1,79
Mai	5,37	7,96	2,59
Juin	7,26	10,89	3,63
Juillet	7,36	7,12	-0,24
Août	5,49	5,68	0,20
Septembre	7,86	10,67	2,81
Octobre	8,98	12,21	3,23
Novembre	10,18	12,71	2,53
Décembre	6,22	10,01	3,79
Total	8.12	9.28	1.16



Analyse CA Horaires € TTC	2020	2021	Evolution
Fréquentation	71 926	93 883	31%
Ticket moyen TTC en €	8,12	9,28	14%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	584 083	871 622	49%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	135 627	61 413	-55%
Total CA horaires et assimilés	719 710	933 035	30%

Par rapport à l'année 2020, nous constatons une hausse de fréquentation horaire de l'ordre de 31 % soit environ 21 957 entrées horaires en plus.

Le ticket moyen constaté en 2021 est en hausse par rapport à 2020, et représente 4h15 de stationnement.

Les recettes horaires en 2021 sont de 871 K€ soit 49 % d'augmentation.

Les recettes assimilés correspondent aux recettes loueurs de véhicule et ventes diverses, nous enregistrons une baisse de 55 % soit 74 K€ de moins qu'en 2020, lié surtout au départ de Avis dans le parking Nemausus.

Rapport d'activité



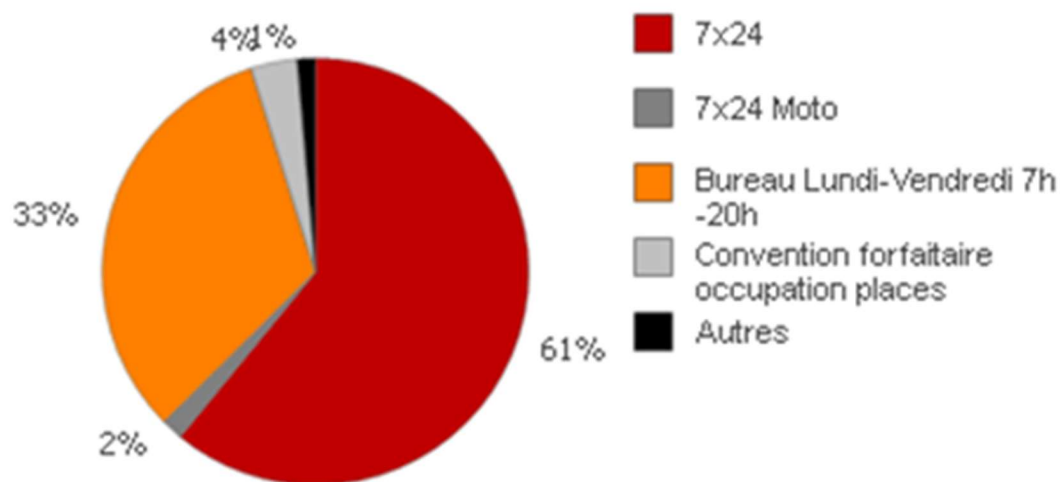
I Recettes abonnés Parc Gare Feuchères

Nombre	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	299	375	76
Février	432	383	-49
Mars	419	381	-39
Avril	433	381	-52
Mai	426	383	-43
Juin	424	391	-33
Juillet	423	392	-31
Août	423	393	-30
Septembre	428	368	-60
Octobre	407	405	-3
Novembre	411	416	4
Décembre	405	428	23
Total	4 930	4 695	-235

Chiffres d'affaires TTC	2020	2021	Ecart N-1
Janvier	31 348	38 188	6 840
Février	54 741	39 220	-15 520
Mars	41 778	38 411	-3 367
Avril	42 867	38 769	-4 098
Mai	42 347	39 004	-3 343
Juin	41 809	39 812	-1 996
Juillet	42 087	39 902	-2 184
Août	42 000	39 896	-2 104
Septembre	41 866	31 279	-10 587
Octobre	40 988	39 440	-1 549
Novembre	41 226	42 560	1 334
Décembre	40 543	43 671	3 128
Total	503 599	470 154	-33 446

Nombre d'abonnements par catégorie	2020	2021	Evolution
7x24	195	261	34%
7x24 Moto	5	7	40%
Bureau Lundi - Vendredi 7h-20h	165	139	-16%
Bureau Lundi - Vendredi SNCF	20	0	-100%
Convention Forfaitaire occupation places	15	15	0%
Nuit Lundi-Vendredi 18h-10h + WE & JF 24/24	5	6	19%

Répartition des abonnés – déc 2021



Nombre d'abonnements souscrits en ligne en 2021 : 71 abonnements

4.1.4 Amodiations

- I Au titre de notre contrat, nous avons deux clients « groupes » amodiataires.
- I La SNCF avec un contrat de 50 places souscrites pour 180 badges d'accès au parking.
- I La société Un toit pour tous avec 62 badges d'accès.

Nous ne proposons pas de zone privative pour les clients amodiataires qui peuvent stationner dans l'ensemble du parking, leurs places étant garanties par la gestion du système péager et sur le principe du foisonnement.



4.2 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2021	2020	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	777,5	599,8	177,8	29,6%
Recettes abonnés	391,8	419,7	-27,9	-6,6%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	84,1	79,6	4,6	5,7%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	30,7	30,7	-0,0	0,0%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 284,2	1 129,7	154,5	13,7%
Coûts des travaux refacturés	-459,3	-16,4	-442,9	NS
Travaux refacturés	459,3	16,4	442,9	NS
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-136,0	-126,1	-9,8	7,8%
Personnel intérimaire	-30,7	-12,8	-17,9	139,5%
Personnel de sécurité	-3,6	-3,3	-0,2	6,6%
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-17,3	-18,0	0,7	-4,0%
Coût main d'œuvre directe	-187,6	-160,3	-27,2	17,0%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-21,5	-21,1	-0,4	1,7%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-80,6	-73,5	-7,1	9,7%
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-0,3	-0,3		
Impôts et Taxes	-102,4	-94,9	-7,5	7,9%
Eau & énergie	-38,6	-45,1	6,6	-14,5%
Fournitures de parking/voirie	-2,2	-7,1	4,9	-69,7%
Entretien de l'ouvrage	252,9	32,6	220,3	NS
Maintenance des équipements de parking	-46,3	-39,4	-7,0	17,7%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-2,4	-2,7	0,3	-11,8%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-13,1	-13,1		
Assurance parking	-10,7	-7,2	-3,5	48,0%
Coût de la gestion de l'argent	-6,1	-3,6	-2,4	66,8%
Coût du marketing opérationnel	-10,6	-9,2	-1,4	14,9%
Coût des véhicules d'exploitation	-7,5	-4,2	-3,4	81,1%
Frais de voyages & mission/réception	-0,5	-0,9	0,3	-38,0%
Charges administratives d'exploitation	-5,3	-6,5	1,2	-17,8%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-51,8	-43,9	-7,9	18,0%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-50,3	-43,2	-7,1	16,4%
Total charges directes de production	-282,4	-448,7	166,3	-37,1%

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe				
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-77,7	-62,6	-15,1	24,1%
Total loyers et redevances	-77,7	-62,6	-15,1	24,1%
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers		-0,3	0,3	-100,0%
Frais de services bancaires	-1,2	-2,5	1,3	-51,5%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-77,7	-82,4	4,7	-5,7%
Total charges indirectes	-156,6	-147,9	-8,8	5,9%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-439,0	-596,6	157,6	-26,4%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	845,2	533,2	312,0	58,5%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-340,2	-312,5	-27,8	8,9%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-340,2	-312,5	-27,8	8,9%
RESULTAT D'EXPLOITATION	505,0	220,7	284,2	128,8%
Produits financiers	0,0	0,2	-0,2	-78,6%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-0,1	-0,1	0,0	-8,6%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	-0,1	0,1	-0,1	-176,8%
Produits exceptionnels		1,0	-1,0	-100,0%
Charges exceptionnels		-0,8	0,8	-100,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL		0,2	-0,2	-100,0%
Impôts sur les sociétés	-133,8	-61,9	-71,9	116,2%
RESULTAT NET COMPTABLE	371,1	159,1	212,0	133,2%

I Le chiffre d'Affaire :

- I Les recettes horaires représentent 777.5 K€ HT en 2021 soit une augmentation de 29.6 % en chiffre d'affaire au niveau des recettes horaires, principalement lié à la levée d'une partie de restrictions de la pandémie du Covid 19.
- I Les recettes abonnés représentent 391.8 K€ soit une baisse constatée de 6.6 % , suite à la concurrence plus présente nous avons du consentir des remises commerciales pour conserver certains contrats Groupe.
- I Les recettes amodiations sont identiques par rapport à 2020 pour un montant de 30.7 K€.
- I Au total, les recettes cumulées augmentent de 13.7 % en 2021 soit 154.5 K€ de plus qu'en 2020.

Au niveau des charges d'exploitations, suite à une nouvelle organisation des fonctions supports au sein de Q Park, la repartition 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).

- Le coût Main d'oeuvre est en hausse de 27.2 K€ en 2020, liée à la reprise normale des collaborateurs et à l'arrêt du recours au chômage partiel en 2021.

En 2021, nous continuons avec la prestation de sécurité afin de sécuriser notre clientèle et ce pour pallier au manque de présence des autorités régaliennes .

- Eau et Energie : le budget est en hausse de l'ordre de 14.5 % en moins par rapport à l'année 2020 pour une baisse de 6.6 K€..

- Les budgets liés à l'entretien de l'ouvrage et la maintenance des équipements est en hausse en 2021 de plus 252 K€ par rapport à 2020, suite à un remboursement de sinistre en 2021

Nous constatons une baisse des coûts de communication à la suite d'actions commerciales.

- Le montant de la redevance 2021 s'élève à 77.7 K€, vous trouverez le détail dans le CRF détaillé en annexe.

- Le résultat d'exploitation est de 505 K€ en 2021 soit une augmentation de 128.8 % par rapport à 2020.

- Le résultat net comptable du contrat s'élève à 371.1 K€ en 2021 soit 212 K€ de plus que le résultat de l'année précédente.

4.3 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

Nom Contrat		Nîmes - Gare Feuchères											
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements													

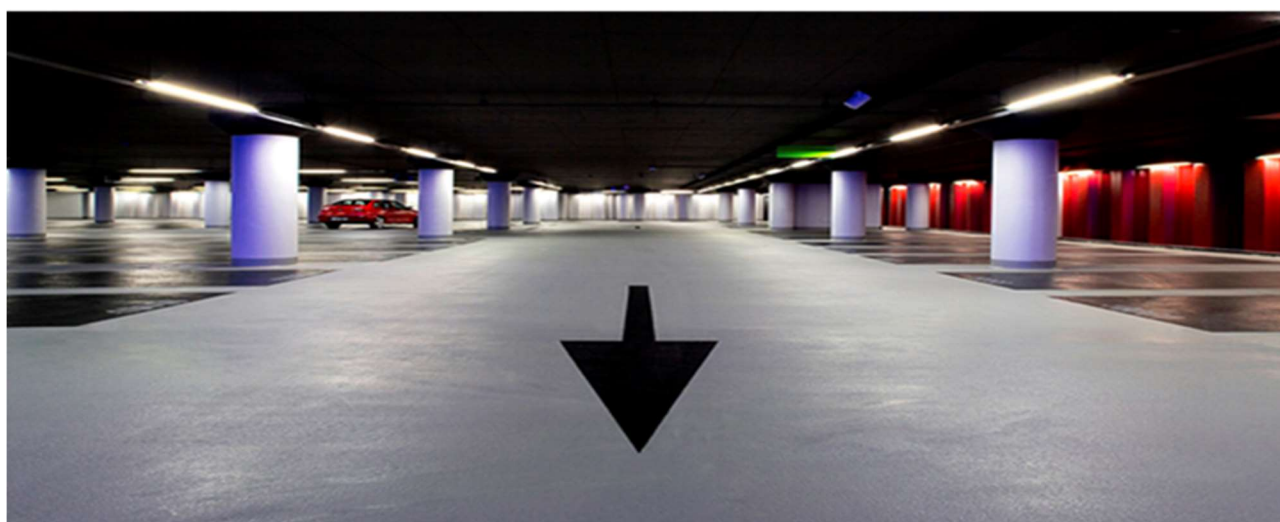
En 2021, nous avons investi 233K€ et la valeur nette comptable à fin 2021 est de 3 297K€.

Le programme d'investissement a permis de réaliser les travaux suivants :

- ADS mise en place alarme dans le parvis avec un système de détection de regroupement de personnes 2,5K€
- Remplacement de 2 portes coupe feu par Kone suite à l'incendie 15K€,
- Remplacement de 3 pompes de relevage par la société SNEF 6,5K€,
- Arcadis étude de la structure et des reprises suite à l'incendie 32K€,
- Relamping en leds 125K€,

5 Annexes

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



Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc	
Nom	Gare Feuchères
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	4
Adresse	Allée Boissy D'Anglas
Entrée(s) voitures (adresse)	Allée Boissy D'Anglas
Sortie(s) adresse(s)	Allée Boissy D'Anglas
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Parvis Sud Gare SnCF
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 66 64 18 40
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Gare SnCF, Prefecture, Département du Gard, Cinéma CGR
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24h - 7j/7j
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h - 7j/7j
Capacité (nombre de places)	800
Dimension des places	2,50m x 5m
Nombre de places pour handicapés	16
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	15
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Oui
Ascenseur(s)	4
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

I Horaires

Horaires	Prix
Période	du 01/01 au 31/12
15 minutes	Gratuit
30 minutes	1.10 €
45 minutes	1.80 €
1 heure	2.30 €
1h30	2.80 €
De 1h45 à 2h15	0.50 € par ¼ heure
2h30	5.50 €
De 2h45 à 3h15	0.50 € par ¼ heure
3h30	7.60 €
De 3h45 à 4h	0.50 € par ¼ heure
4h15	9.20 €
De 4h30 à 5h	0.50 € par ¼ heure
5h15	11.10 €
5h30	11.60 €
De 5h45 à 6h15	0.40 € par ¼ heure
6h30	13.30 €
De 6h45 à 7h30	0.40 € par ¼ heure
7h45	15.40 €
De 8h à 8h45	0.40 € par ¼ heure
9h	17.50 €
De 9h15 à 9h45	0.40 € par ¼ heure
De 10h à 24h	18.90 €
Ticket Perdu	30 € par jour

I Formule (Onepass / forfait : entrée et sortie uniques)

Forfaits	Prix
2 jours	34.00 €
3 jours	38.30 €
4 jours	48.00 €
par jour suivant	8.40 €

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

Cartes pré-payées	
Période 1 sortie unique	
Europcar	13.0 €

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Année
7x24	107.10 €	305.40 €	1138.50 €
Nuit L au D de 18h00 à 10h00 + sdf 24h/24	31.80 €		349.50 €
Moto	53.60 €	154 €	535.70 €
Bureau L - V 7h00 - 20h00 (Groupes)			937.60 €

Annexe C1 : Description du Service Clients

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Annexe D : QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaient 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park. 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. Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.
Missions	Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle Assurer la gestion à distance 24h/24 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
Un personnel formé	Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service : H0.B0 (habilitation électrique) S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).
Moyens techniques	IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe. ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.
Gestion clients des sites	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.
Sécurité	Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site. 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. Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion. 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. Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation.

Annexe E : **D**étail des amortissements économiques

Joint sur support USB pour une meilleure lisibilité des éléments.

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Sur support USB

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

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 110 936
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 362 038
Total des dépenses Supports informatiques				C	4 071 453
					11 544 427
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	100 984 272
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	1 284 190
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	77 711
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	17 321
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	51 776

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

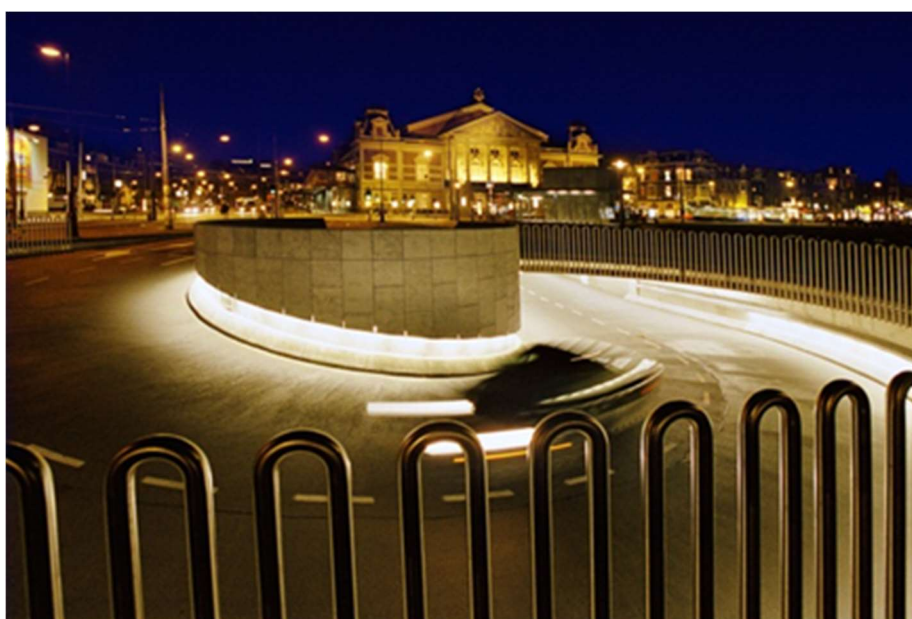
Les nouvelles organisations centralisées des fonctions supports au sein de Q-Park France et de Q-Park Groupe ont entraîné des changements sur la répartition des Missions de Direction et d'Assistances (**MDA**) qui sont reportées dans les Comptes Rendus Financiers (**CRF**).

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

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

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

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



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

I Le Groupe Q-Park

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

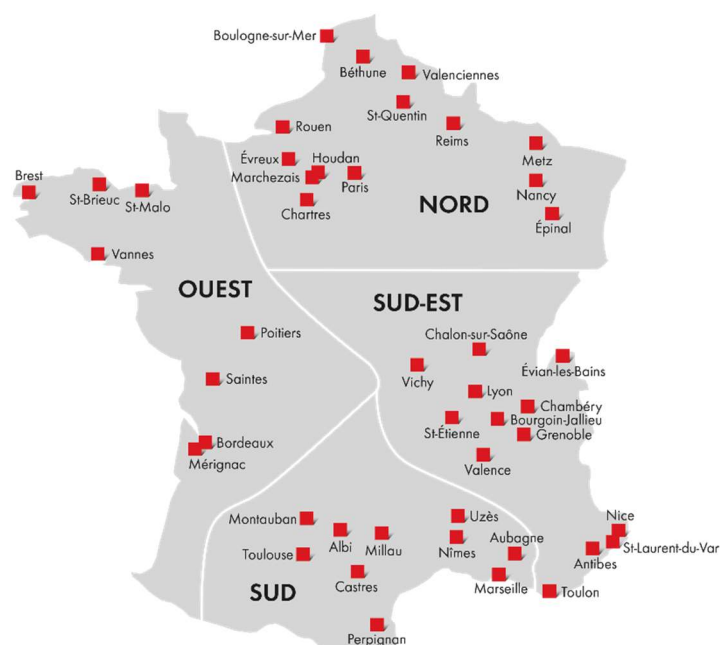
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles,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



I Q-Park France

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

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



Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

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

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
 - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
 - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDs + détection)
 - I Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
 - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
 - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
 - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
 - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
 - I ...
- I Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons 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.

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.



Le Sévrien

Pays : FR
Périodicité : Mensuel



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



Page 1/1

Vivre à Sèvres

Stationnement Le parking Gallardon s'agrandit

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



Trente-quatre places de stationnement supplémentaires ont été créées.

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

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

Informations pratiques
📍 Parking Gallardon
8, place Gabriel Péri

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

Janvier 2021 | Chambéry

Les grands chantiers de l'année à Chambéry

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Février 2021 | + 283% du paiement sans contact

Journaliste : M.P

[lanouvellegazette.sudinfo.be](#)
Pays : Belgique
Dynamisme : 174

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

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



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

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

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

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

Journaliste : M.P

[lanouvellegazette.sudinfo.be](#)
Pays : Belgique
Dynamisme : 174

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

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

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

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

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

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



Journaliste : Valentine Letesse

www.francebleu.fr
Pays : France
Dynamisme : 307

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

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

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



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

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

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

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



www.ledauphine.com
Pays : France
Dynamisme : 448

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

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

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

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



Pays : FR
Périodicité : Quotidien
OJD : 305701



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

Page 1/1

L'ÉVÉNEMENT

Les opérateurs de parkings prêts à s'adapter

EMMANUEL EGLOFF [@eegloff](#)

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

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

Utilisations alternatives

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

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

Mars 2021 | Bourgain-Jallieu

BOURGOIN-JALLIEU

BOURGOIN-JALLIEU

La Ville perd plus de 400 places de parking gratuites

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

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

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

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

Un partenariat avec le parking privé de la Folatière

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



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

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

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

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

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

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

Jules BOURGOIN

www.q-park.fr

Mars 2021 | Chambéry

voix de l'ain
Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
QJD : 13578

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

Page 1/1

VENDREDI 5 MARS 2021

SAVOIE

479 places supplémentaires avec le parking de la Cassine

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

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

UN OUVRAGE À 10 MILLIONS D'EUROS

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

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

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

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

UN PARKING VERTUEUX

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

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

Q-Park Cassine Gare

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

Mars 2021 | Courlancy

Santé

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

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

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

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

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

Les travaux d'investissements préalables nécessaires ont débuté.

Avril 2021 | Chartres (extrait – 4 pages)

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

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



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

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

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

Juin 2021 | Chartres (extrait – 4 pages)



Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 30763




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

Page 1/4

L'événement

Infrastructures

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

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

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

L'établissement public territorial a confié les opérations à l'aménageur Plaine Commune Développement. Chiffré à 5,7 millions d'euros HT et soutenu par le programme Investissements d'avenir, le second équipement entrera en service en 2024. Au débouché du pont sur la Seine, les sept niveaux et les façades métalliques structurelles expriment la fonction de signal urbain, développée par l'architecte Martin Duplantier.

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

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

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

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

« J'ai remporté ma première élection sur l'idée de construire 3000 places en centre-ville. Avec la gare, nous y serons », se réjouit le maire Jean-Pierre Gorges. Au-dessus des 1100 places du parking Cœur de ville, le pari de l'attractivité s'est joué avec l'aménagement d'un « boulevard de culture », confié à Reichen & Robert.

« Je me souviendrai toujours du chèque que nous avons remis solennellement au maire après l'année d'exploitation qui a suivi le chantier de 2004 et 2005, en paiement des premières redevances issues de cette exploitation », témoigne Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park.

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

Juin 2021 | Les nouveaux défis Q-Park France

Les nouveaux défis de la reine des parkings

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

BRUNA BASINI

Juin 2021 | Marseille

BOUCHES-DU-RHÔNE

▶ L'ACTU

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

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

Juin 2021 | Toulon (extrait – 2 pages)

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



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

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

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

Appréciez en musique l'ambiance festive !

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

LesEchos

Journaliste : Adelaïde Tenaglia

www.lesechos.fr
Pays : France
Dynamisme : 82

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

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

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



Q-Park s'est engagé à investir 37 millions d'euros pour remettre en état le parc de stationnement de la Défense et le moderniser (<http://e.t/Shutterstock>)

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

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

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

Maintenir les fonctions de base

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

Novembre 2021 | Chartres

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



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

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



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

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

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

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

A Chartres, le parking du Pôle gare sort de terre

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

Un parc de stationnement façon chartreain

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

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

Florémie Blanc

Novembre 2021 | Chambéry

CHAMBERY

Parking Ravet : ce qui change dans le paysage chambérien

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

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

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

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



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

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

Quelle est la couleur de Chambéry ?

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

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

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

Perrine COULON

OUVERTURE DU PARKING : CE QU'IL FAUT SAVOIR

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

Décembre 2021 | Trophées R Awards – Lauréat initiative sociétale

Développement durable : Le CNPA remet les trophées R Awards



Le CNPA remet les R awards

© CNPA

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

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

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

Zoom sur le palmarès 2021...

L'initiative sociale

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

L'initiative sociétale

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

Décembre 2021 | Marseille

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

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

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

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



ANNEXE N : Assurances



ATTESTATION D'ASSURANCE

RESPONSABILITE CIVILE

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

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

agissant tant pour son compte que pour celui de ses filiales

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

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

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

à concurrence des montants de garantie suivants :

GARANTIES	Montant de la garantie (par sinistre et par année d'assurance)
1. RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION	
• TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONFONDUS : - DONT : - FAUTE INEXCUSABLE - TOUS DOMMAGES RESULTANT DE LA POLLUTION ACCIDENTELLE - DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS (PAR SINISTRE) - DONT : - DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS (PAR SINISTRE)	2.000.000 EUR 2.000.000 EUR 1.000.000 EUR 1.000.000 EUR 1.000.000 EUR
2. RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON	
• TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONFONDUS : - DONT : - DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS (PAR SINISTRE)	1.000.000 EUR 1.000.000 EUR
3. RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE	3.000.000 EUR
DONT :	
• Tous Dommages Corporels, Matériels et Immatériels confondus - Avoisinants / Existants -Activité de gestion immobilière	3.000.000 EUR 1.000.000 EUR 1.500.000 EUR

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

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

Fait à Paris, le 22 juin 2021
Pour la Compagnie

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

Florence Tondou Mélique



Certificat d'Assurances

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

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

Assuré(s):

Q-Park B.V.

et/ou

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

Numéro de police d'assurance	:	4391500B0001 (parapluie police)
Assureur(s)	:	45% XL Insurance Company SE 35% Allianz Global Corporate & Speciality SE 20% AIG Europe S.A., Netherlands Branch
Bien assuré	:	Dommages matériels et interruption d'activité
Limite Contractuelle D'Indemnité	:	EUR 70.000.000 par sinistre combinés pour Dommages matériels et interruption d'activité
Type d'assurance	:	Assurance incendie Tous Risques
Franchise d'assurance	:	Tel que décrit dans la police d'assurance
Période de Garantie	:	1 juillet 2021 – 1 juillet 2022

Marsh B.V.
Rotterdam, 30 septembre 2021

Assureur principal
XL Insurance Company SE

Signature



45% XL Insurance Company SE

A business of Marsh McLennan

1

Annexe O : CRF détaillé

	Réalisé 2020	Réalisé 2021
Horaires	599 758	777 530
Abonnés	419 660	391 795
Refacturation charges amodiataires	30 745	30 742
Autres recettes	79 567	84 123
q park résa	0	0
Tickets loueurs	0	0
coûts capitalisés	0	0
Autres produits annexes		
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 129 730	1 284 190
Redevance à la collectivité	62 620	77 719
Dépenses d'exploitation	395 417	208 861
Rémunération de l'exploitant QPS		
Mission Direction et Assistance Direction	43 869	50 276
Taxes	94 650	102 142
Autres produits & charges du concessionnaire		
CHARGES D'EXPLOITATION	596 556	438 998
Amortissements	312 475	340 240
Intérêts sur emprunts		
CHARGES LIEES AUX INVESTISSEMENTS	312 475	340 240
Impôt sur les sociétés	61 872	133 790
Résultat exceptionnel	289	-105
RESULTAT NET	159 116	371 057