

Rapport d'activité

ALBI

Parkings: Jean Jaurès-Vigan-
Sainte Cécile et Voirie



Auteurs : Jérôme CORBIERE/ Yannick Julié

Date : 25 mai 2012

Table des matières

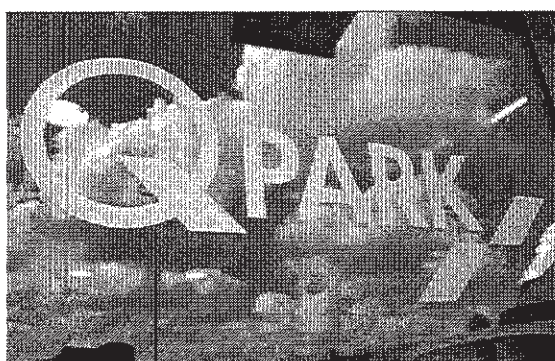
Préambule.....	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public.....	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	6
1.3 Composition des équipes.....	6
1.3.1 Organigramme.....	7
1.3.2 Equipe d'exploitation.....	8
1.3.3 Organisation.....	9
1.3.4 Formation.....	9
2 Compte-rendu clients-services.....	10
2.1 Enquête de satisfaction.....	10
2.1.1 Satisfaction globale.....	11
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique.....	12
2.1.3 Satisfaction sécurité.....	13
2.1.4 Satisfaction propreté.....	14
2.2 Communication & actions commerciales.....	14
2.3 Services.....	15
2.4 Gestion des réclamations.....	18
3 Compte-rendu technique.....	19
3.1 Equipements.....	19
3.2 Travaux & entretiens.....	21
3.3 Maintenance générale.....	22
3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité.....	23
4 Compte-rendu financier.....	24
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	24
4.1.1 Parc Jean Jaurès.....	24
4.1.2 Parcs du Vigan et Sainte Cécile.....	25
4.1.3 Voirie.....	26
4.2 Fréquentation & recettes.....	27
4.2.1 Analyse globale.....	28
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc.....	30
4.2.3 Analyse détaillée des recettes de voirie.....	48
4.2.4 Amodiations.....	50
4.3 Compte de résultats.....	51
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement.....	54
5 Annexes.....	55

Préambule

Le 1^{er} avril 1998 la ville d'Albi et la société SEREP ont signé un contrat de concession, pour une durée de 30 ans, jusqu'en 2028

Ce contrat comprend :

- Au 1^{er} avril 1998 : Parking Jean Jaurès en ouvrage existant depuis 1975 (558 places)
- Au 1^{er} avril 1998 : Stationnement Payant sur voirie (1277 places)
- Au 16 septembre 2000 : Ouverture du parking du Vigan en ouvrage (380 places)
- Au 18 juin 2007 : Ouverture du parking Sainte Cécile en ouvrage (250 places)



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nombre de parcs gérés : trois parkings en ouvrage et 1160 places de stationnement payant en voirie au lieu des 1277 places prévues au contrat initialement.

Durée du contrat : 30 ans à partir d'avril 1998, et 30 ans à compter de 2006 pour le parking Marché couvert.

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

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Jean Jaurès	E/A	558	4	Mixte	1998
Vigan	E	372	3	Mixte	2000
Sainte Cécile	E	250	3	Mixte	2007

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Jean Jaurès	7h-23H	7j / 7j	Place Jean Jaurès
Vigan	7h-23h	7j/7j	Place du Vigan
Sainte Cécile	7h-23h	7j/7j	Rue Emile Grand

Les trois parkings d'Albi sont ouverts à la clientèle horaire de 7h à 23h, tous les jours de la semaine même les jours fériés.

Une présence en personnel est mise en place sur chaque parking afin d'assurer le nettoyage, le dépannage ainsi que l'accueil client.

Pour les parking du Vigan et Jean Jaurès la présence du personnel est en continu de 7h à 20h, pour le parking Sainte Cécile les agents sont en poste de 10 h à 17h, sauf le samedi avec l'ouverture du marché couvert la présence humaine est renforcée de 7h à 17h.

En dehors des périodes d'ouverture, le centre de contact à Valence prend le relais, il gère à distance l'accueil client, la sécurité.

Le personnel du Centre de Contact peut ouvrir à distance les barrières et les accès piétons, et assurer le déplacement de l'astreinte ou du personnel si cela le nécessite.

En cas d'incendie, les remontées d'alarmes sont immédiates, le centre de contact fera les premières levées de doute à distance, grâce aux caméras vidéo, et préviendront les autorités compétentes.

Une astreinte est en place 24h/24h et 7j/7j, celle-ci étant assurée par le personnel du site d'Albi.

1.2 Faits marquants de l'exercice

- En juillet 2011 :

Extension du stationnement payant en voirie (160 places), sur la continuité du boulevard Sibille, une partie du boulevard Salengro, la rue de la Berchère, et l'avenue Général de Gaulle. Pose de 7 horodateurs (Stélio).

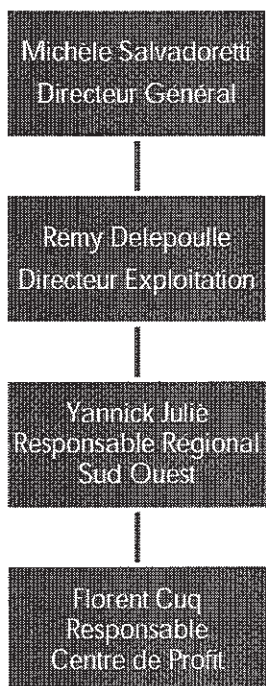
- En Novembre 2011 : Nouvelle organisation au sein de l'équipe en place, et nomination de Mr Corbières en tant que Responsable de Centre de la Ville d'Albi.

- En décembre 2011 : changement de l'ensemble des horodateurs (DG4S3) par des nouvelles machines (STRADA), 23 d'entre elles acceptent le paiement par carte bancaire.

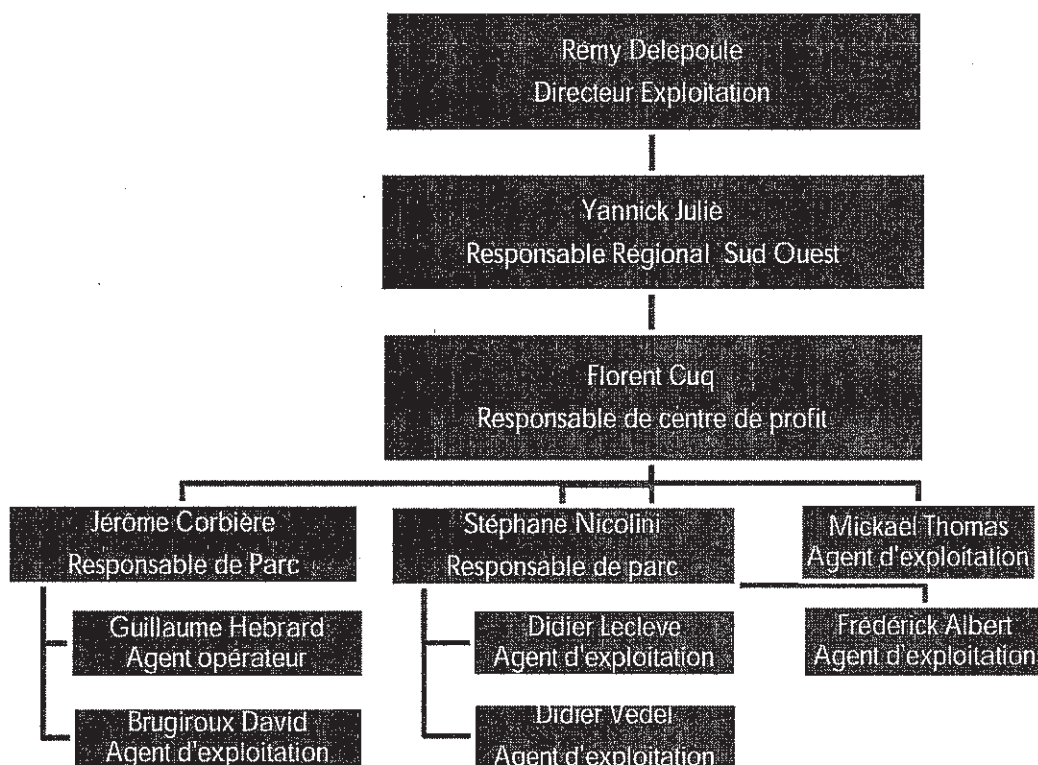
1.3 Composition des équipes

Les équipes du site d'Albi se composent d'un responsable de centre de profit, d'un agent de maîtrise qui assurent le rôle de Responsable d'exploitation des parkings de Jean Jaurès et du Vigan, d'un agent opérateur, celui-ci a en charge le suivi technique des trois parcs ainsi que de la voirie, et de cinq agents d'exploitation qui ont en charge, l'accueil clientèle et l'entretien des différents parkings.

1.3.1 Organigramme



1.3.2 Equipe d'exploitation



1.3.3 Organisation

Sur le site d'Albi le personnel est composé de neuf personnes.

Cet effectif permet de répondre aux exigences de notre clientèle en termes d'accueil et d'entretien, disponible 24h/24h, 365 jours par an.

En dehors des horaires de présence du personnel dans les parcs, un service d'astreinte est assuré par le personnel du site.

En plus du dispositif d'astreinte, les parcs sont connectés au CCCT de Valence 24h/24h, pour en assurer la télésurveillance et la télégestion.

1.3.4 Formation

En 2011 l'ensemble du personnel d'Albi a été formé sur le thème du livret sécurité.



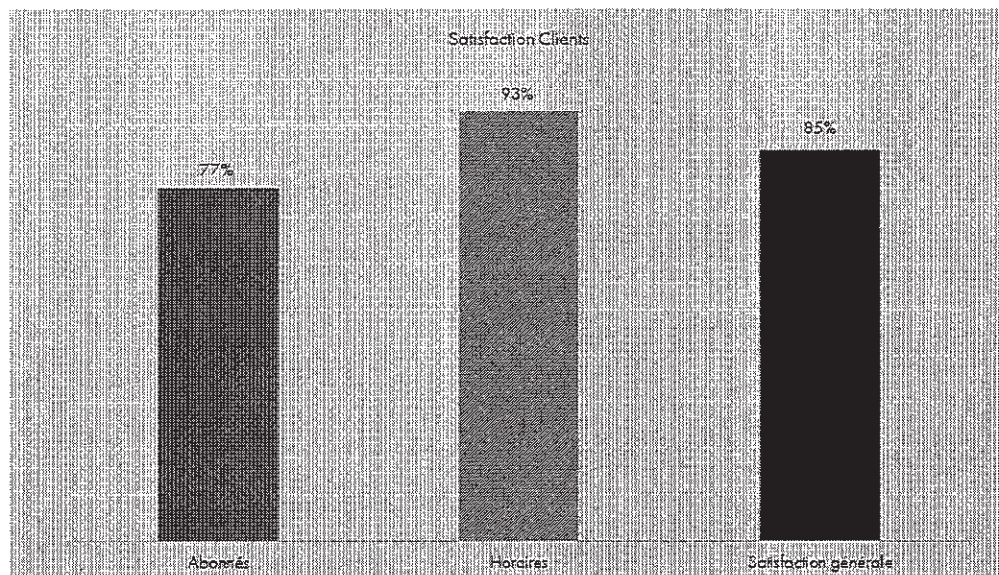
2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année nous mettons à disposition de notre clientèle horaire des formulaires d'enquêtes de satisfaction, ce qui permet d'avoir un retour sur la qualité de service que nous proposons à nos clients. Concernant les enquêtes de satisfaction des abonnés, à partir du mois d'octobre de chaque année le service client ayant en charge la gestion des abonnés sur Paris, procède à l'envoi d'un formulaire afin de recueillir les avis de la clientèle abonnée, et leurs suggestions d'amélioration.

Enquête satisfaction	caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Octobre-Décembre 2011
Nombre de questionnaires abonnés :	70
Nombre de questionnaires horaires :	50

2.1.1 Satisfaction globale

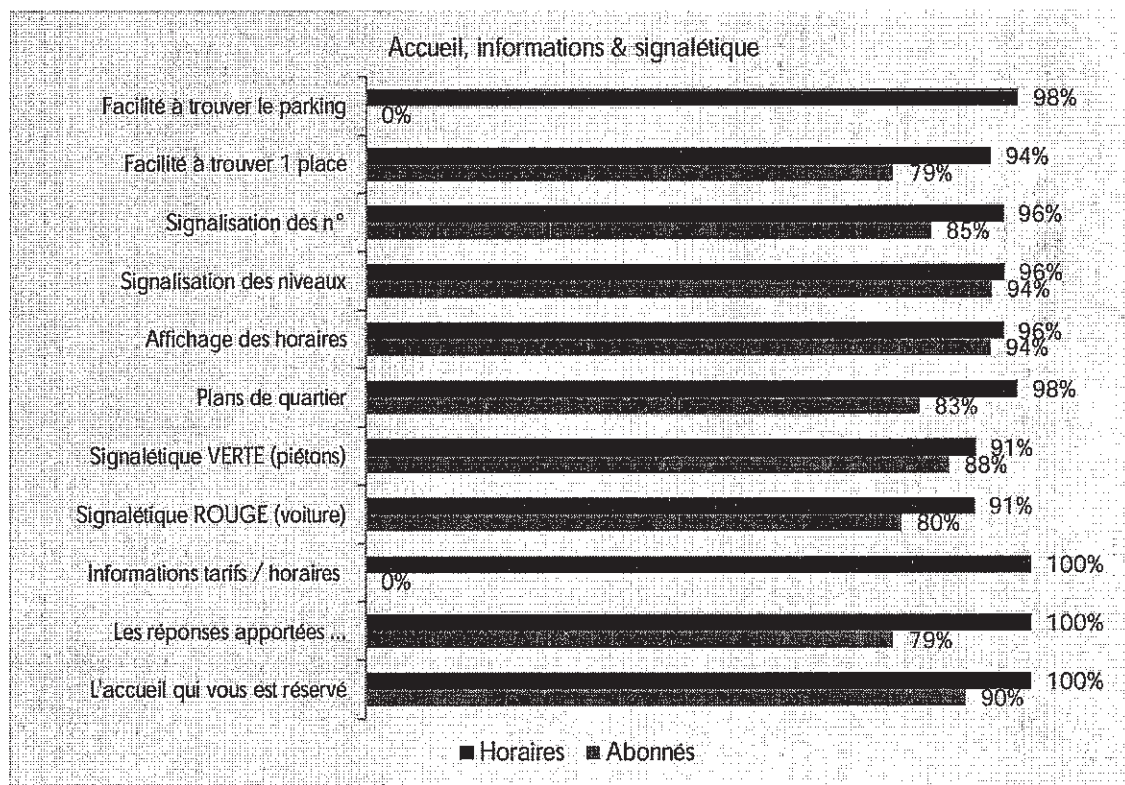


Satisfaction générale	84,8%
-----------------------	-------

85% de nos clients se disent satisfaits de la prestation réalisée par Q Park, et l'indice de satisfaction est plus prononcée pour les clients horaires.

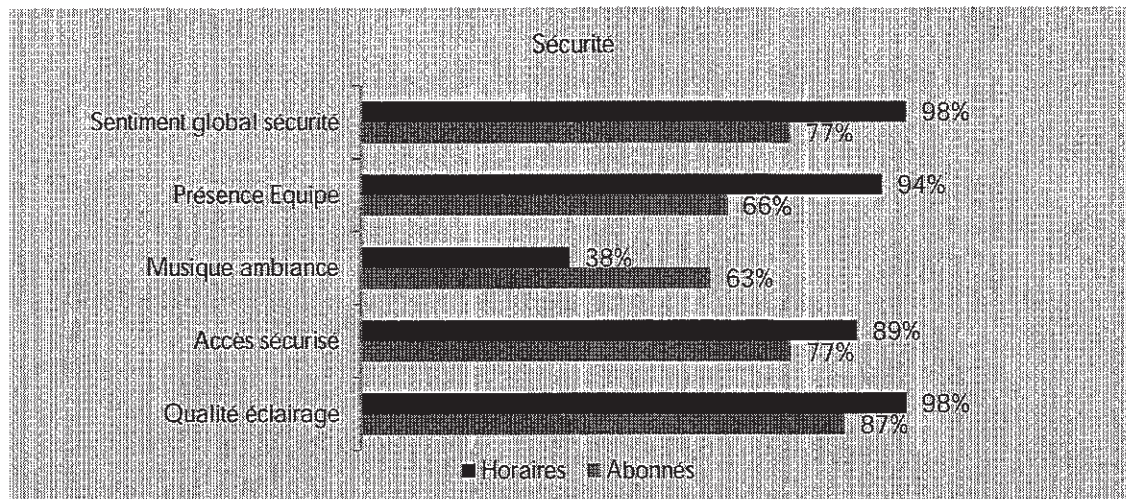
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

Le retour que nous pouvons observer, concernant l'accueil, l'information et la signalétique est satisfaisant, que ce soit pour les clients horaires ou les abonnés.



(*Les questions « facilité à trouver le parking » et « informations tarifs horaires » sont réservées uniquement aux clients horaires – pas de réponses abonnés pour ces questions)

2.1.3 Satisfaction sécurité



83% de la clientèle horaire et 74% de la clientèle abonnée se sentent en sécurité dans les parkings d'Albi.

Le sentiment d'insécurité était lié aux accès libre du parking Jean Jaurès, mais afin de répondre à notre clientèle, nous avons procédé fin 2011 à la fermeture totale des accès piétons du parking.

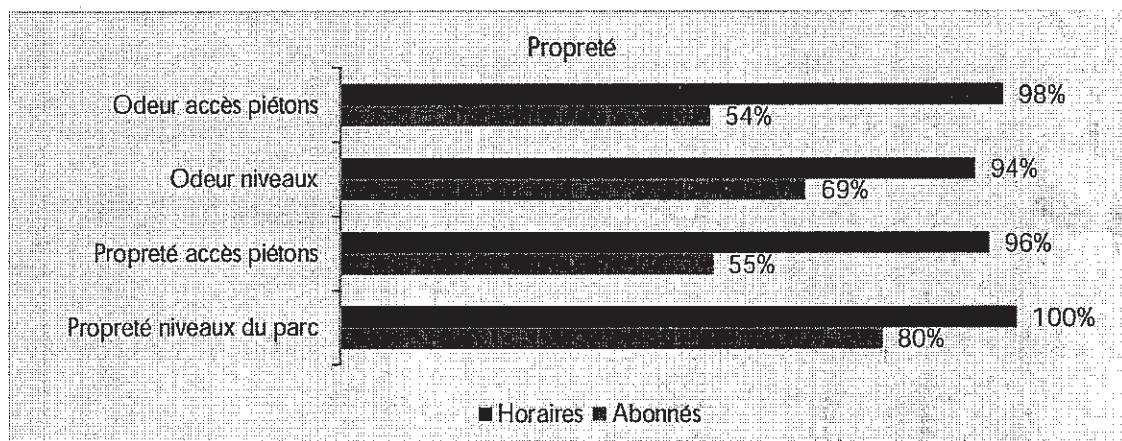
A ce jour, l'ensemble des parkings d'Albi sont sous contrôle d'accès, et l'ensemble des espaces piétons sont sécurisés.

92% de nos clients sont satisfaits de l'éclairage des sites.

2.1.4 Satisfaction propreté

Pour la propreté dans les parcs 96% de la clientèle horaire et 65% des abonnés sont satisfaits.

Des travaux de fermeture des accès piétons sur le parking Jean Jaurès réalisés fin 2011, vont permettre d'améliorer la prestation de nettoyage surtout aux niveaux des accès piétons.



2.2 Communication & actions commerciales

- Une offre commerciale (offre 50%) a été lancée sur le parking Jean Jaurès afin de développer les abonnements de celui-ci en 2011.

En 2011, nous avons comptabilisé la souscription de 35 abonnés au niveau du parking Jean Jaurès, liée en partie à l'offre, mais aussi aux travaux réalisés actuellement en Ville.

L'extension du stationnement payant au niveau de l'hôpital a aussi facilité cette demande un peu plus accrue d'abonnés au niveau de ce parking.

-10 000 Chèques parkings ont été vendus aux différents commerçants et association de commerçants de la ville durant l'année 2011.

2.3 Services

I Services parc Jean Jaurès



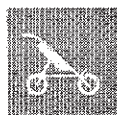
Démarrreur Véhicule (Booster),



Défibrillateur Automatique,



Distribution automatique de boissons,



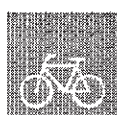
Prêt de Poussette,



Prêt de Parapluie,



Presse Gratuite,



Emplacement Vélo,



Video Surveillance.

I Services parc Vigan



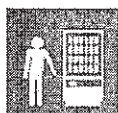
Sanitaires Publics,



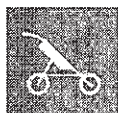
Démarrreur,



Défiibrillateur Automatique,



Distribution automatique de boissons,



Prêt de Poussette,



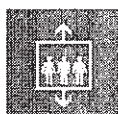
Prêt de Parapluie,



Presse gratuite,



Point accueil client,



Ascenseurs,



Emplacement de vélo,



Vidéo surveillance,



Lavage automobile à sec.

I Services parc Sainte Cécile



Toilet

Sanitaires Publics,



Démarrreur,



AED

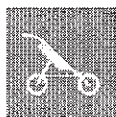
Défibrillateur automatique,



Cireuse à chaussure,



Distribution Automatique de Boissons,



Prêt de poussette,



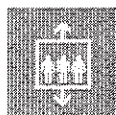
Prêt de Parapluie,



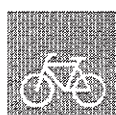
Presse Gratuite,



Point accueil Public



Ascenseurs,



Emplacement vélos,



Vidéo surveillance.

2.4 Gestion des réclamations

Au niveau des locaux d'accueils des trois parkings, se trouve au bureau d'accueil, un cahier de réclamation à disposition de notre clientèle.

Les remarques que nous pouvons remonter nous aident à faire améliorer la qualité du service et à se fixer des axes d'amélioration.

3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

Parking Jean Jaurès:

Lots		caractéristiques
Matériels de péage	Parkeon/Varioflex	2 entrées, 2 sorties, 2 caisses de paiement, 1 caisse manuelle, 3 accès piétons.
Sécurité Incendie	IVT /ROT	1 tableau de signalisation 18 déclencheurs manuel, 108 détecteurs optiques, 20 détecteurs thermiques, 18 avertisseurs sonores, 6 moteurs de désenfumage, 34 extincteurs.
Video Surveillance	Samsung	28 cameras, 2 enregistreurs, 2 écrans LCD.

Parking du Vigan:

Lots		caractéristiques
Matériels de péage	Parkeon/Varioflex	3 entrées, 2 sorties, 2 caisses de paiement, 1 caisse manuelle, 3 accès piétons.
Sécurité Incendie	IVT /ROT	1 tableau de signalisation 10 déclencheurs manuel, 102 détecteurs optiques, 15 avertisseurs sonores, 7 moteurs de désenfumage, 28 extincteurs.
Video Surveillance	Samsung	32 cameras, 2 enregistreurs, 3 écrans LCD.

Parking Sainte Cécile:

Lots		caractéristiques
Matériels de péage	Parkeon/Varioflex	2 entrées, 2 sorties, 2 caisses de paiement, 1 caisse manuelle, 2 accès piétons.
Sécurité Incendie	DEF /ROT	1 tableau de signalisation 6 déclencheurs manuel, 90 détecteurs optiques, 3 détecteurs thermiques 2 avertisseurs sonores, 3 moteurs de désenfumage, 25 extincteurs.
Video Surveillance	Samsung	19 cameras, 2 enregistreurs, 2 écrans LCD.

3.2 Travaux & entretiens

- Juillet 2011 : mise en place et mise en service de 7 horodateurs par l'équipe d'exploitation du site, suite à l'extension de voirie.
- Décembre 2011 : des travaux de fermeture des accès piétons sur le parking Jean Jaurès sont en cours, afin de sécuriser les accès et d'éviter le vandalisme que nous avons sur ce parking.
- Décembre 2011 : mise en service de 57 horodateurs stradas en remplacement des horodateurs DG4 et en proposant la possibilité du paiement en CB.



3.3 Maintenance générale

Des visites d'entretiens sont réalisées une ou deux fois par an par des entreprises compétentes, en plus du Bureau de contrôle (DEKRA), qui réalise chaque année des inspections périodiques concernant les ERP, code du travail, sécurité incendie annuel et triennal, et quinquennal ascenseur sur l'ensemble des sites.

Ci-dessous les différents lots avec les sociétés ayant un contrat d'entretien:

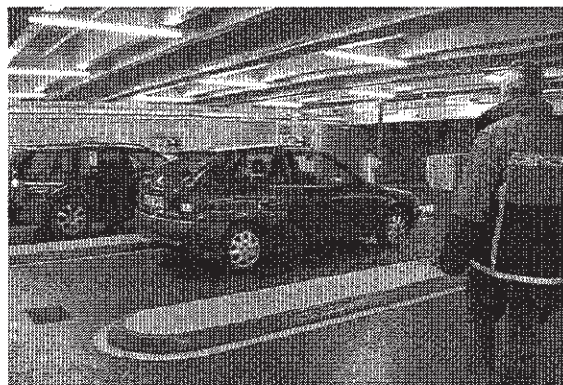
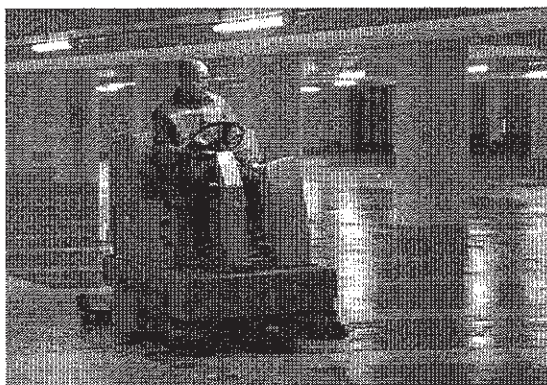
Lots	Sociétés
Ascenseur	Kone
Portails automatiques	Kone
Contrôle d'accès	Parkeon
Extincteurs	Rot
Electricité – climatisation - éclairage	Ineo
Contrôle et vérifications des installations électriques	Dekra
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	IVT/DEF

3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

Notre activité ne génère pas de pollution, ni aucune nuisance particulière.

Nos parcs sont équipés de séparateurs d'hydrocarbures, conformes aux normes en vigueur à la construction.

Aucun accident corporel n'est à déplorer pendant l'exercice 2011.



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Jean Jaurès

Les tarifs horaires et abonnés sont soumis à l'indexation, comme convenu dans le contrat de délégation, l'augmentation des tarifs a été appliquée au 01/01/11.

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

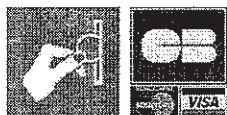
Tarifs horaires	Prix
1 heure	1,20 €
2 heures	2,50 €
3 heures	3,70 €
24 heures	9,80 €
Ticket perdu	9,80 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	56,10€
7x24 Annuel	617,10 €
Bureau L - D Mensuel	49,10 €
Bureau L - D Annuel	540,10 €
Nuit Mensuel	47,30 €
Nuit Annuel	520,30 €
Moto Mensuel	30€

I Forfaits (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs forfaits	Prix
1 Semaine	27 €
2 Semaines	42,81 €

I Moyens de paiement



4.1.2 Parcs du Vigan et Sainte Cécile

Les tarifs horaires et abonnés sont soumis à l'indexation, comme convenu dans le contrat de délégation, l'augmentation des tarifs a été appliquée au 01/01/11.

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

Tarifs horaires	Prix
1 heure	1,20 €
2 heures	2,50 €
3 heures	3,70 €
24 heures	11,90 €
Ticket perdu	11,90 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	58,70€
7x24 Annuel	645,70 €
Bureau L/V ou M/S Mensuel	50,80 €
Bureau L / V ou M / S Annuel	558,80 €
Nuit Mensuel	49,10 €
Nuit Annuel	540,10 €
Moto Mensuel	30€

I Forfaits (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs forfaits	Prix
3 jours	27 €
7 jours	33,72 €
15 jours	53,87 €
1 mois	70 €

I Moyens de paiement



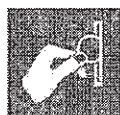
4.1.3 Voirie

La dernière augmentation des tarifs pour le stationnement en voirie date de Septembre 2009.

I Tarifs voirie

Tarifs Zone Courte Durée	Prix
15 min	0,30 €
20 min	0,40 €
1 heure	1,00 €
2 heures (max)	2,00 €

Tarifs Zone Longue Durée	Prix
15 min	0,30 €
20 min	0,40 €
1 heure	1,00€
2 heures	2,00€
3 heures	3,00€
4 heures (max)	3,50€



4.2 Fréquentation & recettes

Le chiffre d'affaire pour l'ensemble du site d'Albi est en augmentation de 7.4% par rapport à 2010, soit : 131.2K€.

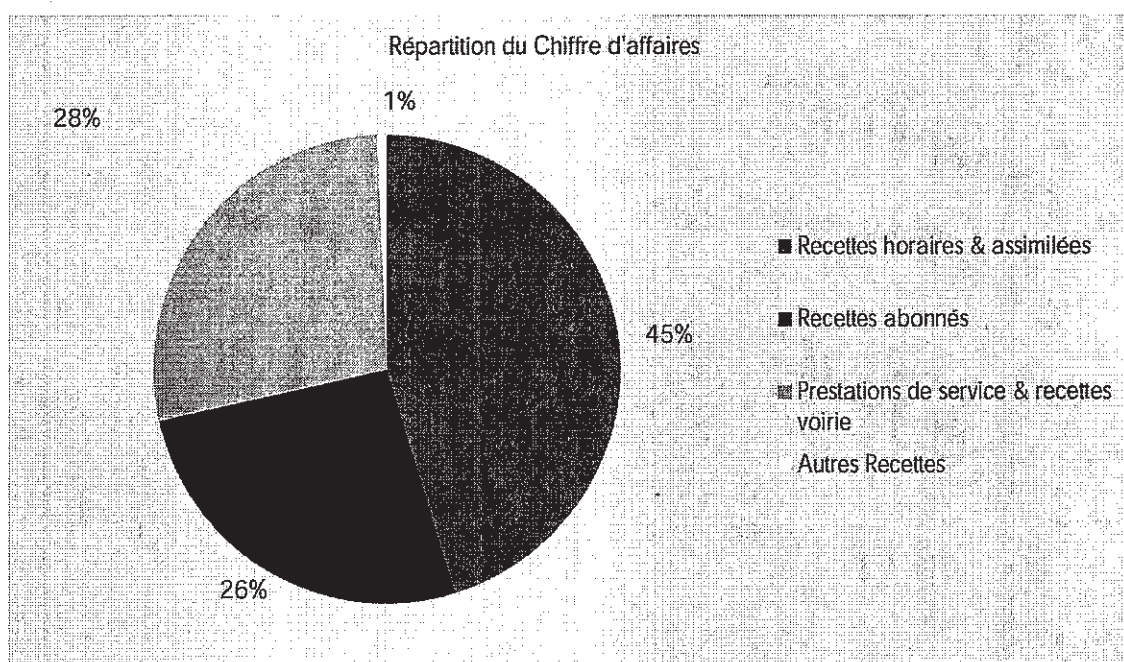
Cette augmentation est due en grande partie à l'extension de voirie qui a été effective au 13/07/11, et à l'indexation des tarifs que nous avons appliquée sur les trois parkings au 01/01/11.

L'augmentation du chiffre d'affaire est aussi liée en partie à la prise de nouveaux abonnés pour le parking Jean Jaurès, suite à la prise de badges par l'hôpital, et à l'offre 50% mise en place pour promouvoir ce parking.

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

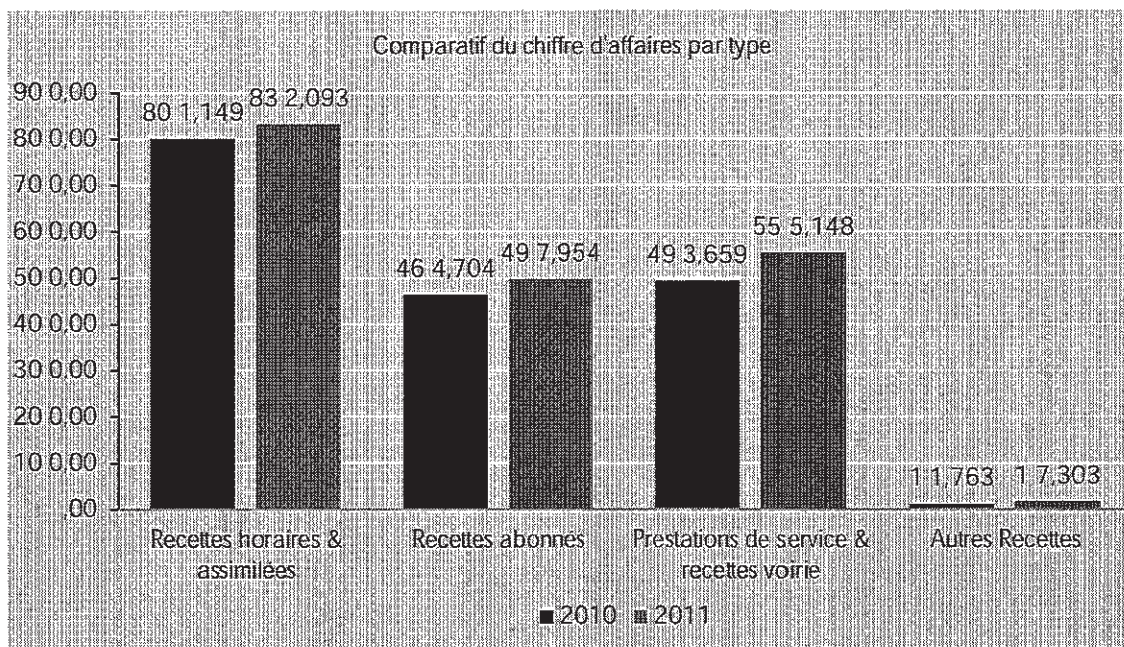
Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2010	2011
Recettes horaires & assimilées	801,1	832,1
Recettes abonnés	464,7	498,0
Prestations de service & recettes voirie	493,7	555,1
Autres Recettes	11,8	17,3
Total Chiffre d'affaires	1 771,3	1 902,5



La répartition du chiffre d'affaire se décompose en trois parties :

- les recettes horaires des trois parkings représentent à elles seules pratiquement la moitié du chiffre d'affaire,
- Les recettes de voirie représentent 28% du CA alors que dans le contrat initial, elles devaient représenter environ 50%.
- Les recettes abonnées représentent 26% du CA global.

I Evolution du chiffre d'affaires



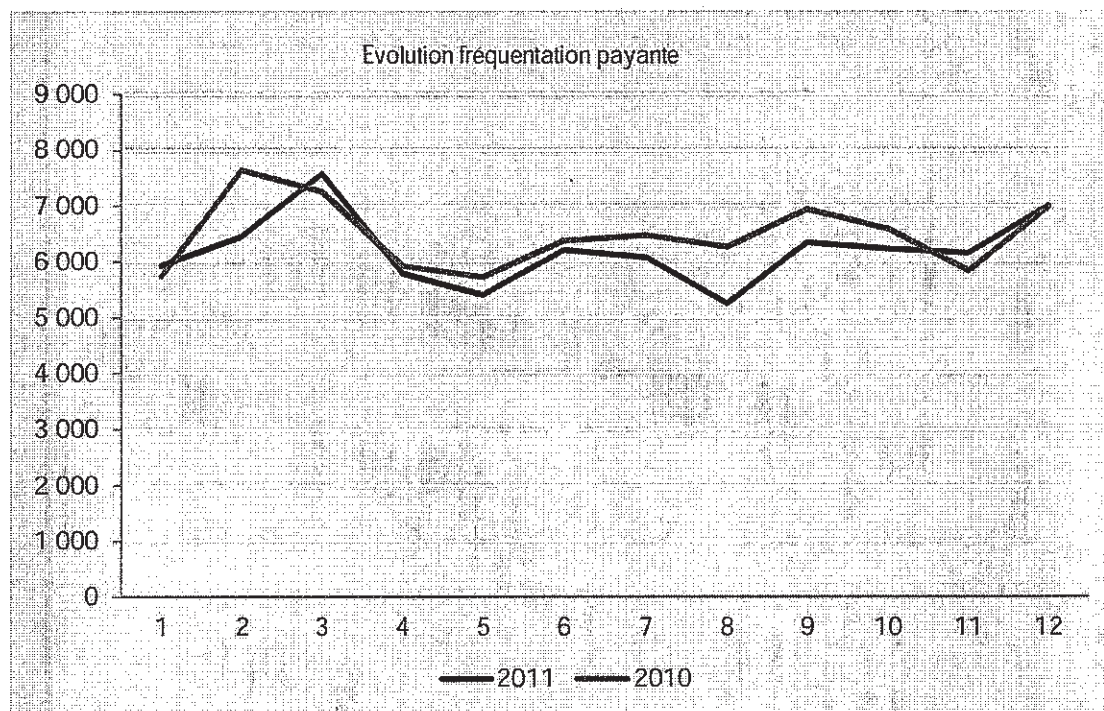
L'évolution du chiffre d'affaires sur le site d'Albi de 131.2K€, vient en grande partie de l'extension de voirie que nous avons réalisée au 13 juillet 2011(+160 Places), et de l'indexation des tarifs que nous avons appliquée au 1^{er} janvier 2011 au niveau des parkings.

Il est important de souligner l'importance du bon respect du contrat pour le nombre de places en voirie, car celles-ci génèrent un chiffre d'affaires important, compte tenu de la fréquentation de la voirie qui elle, est toujours bonne (environ 80% de taux d'occupation constaté).

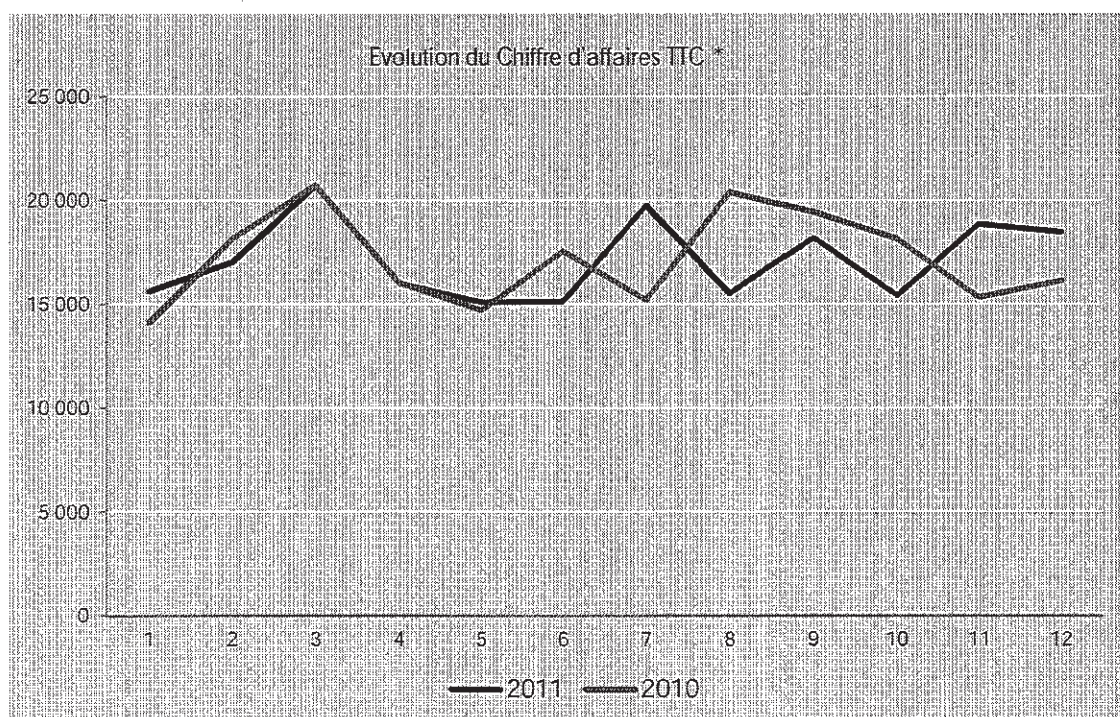
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

I Recettes horaires Parc Jean Jaurès

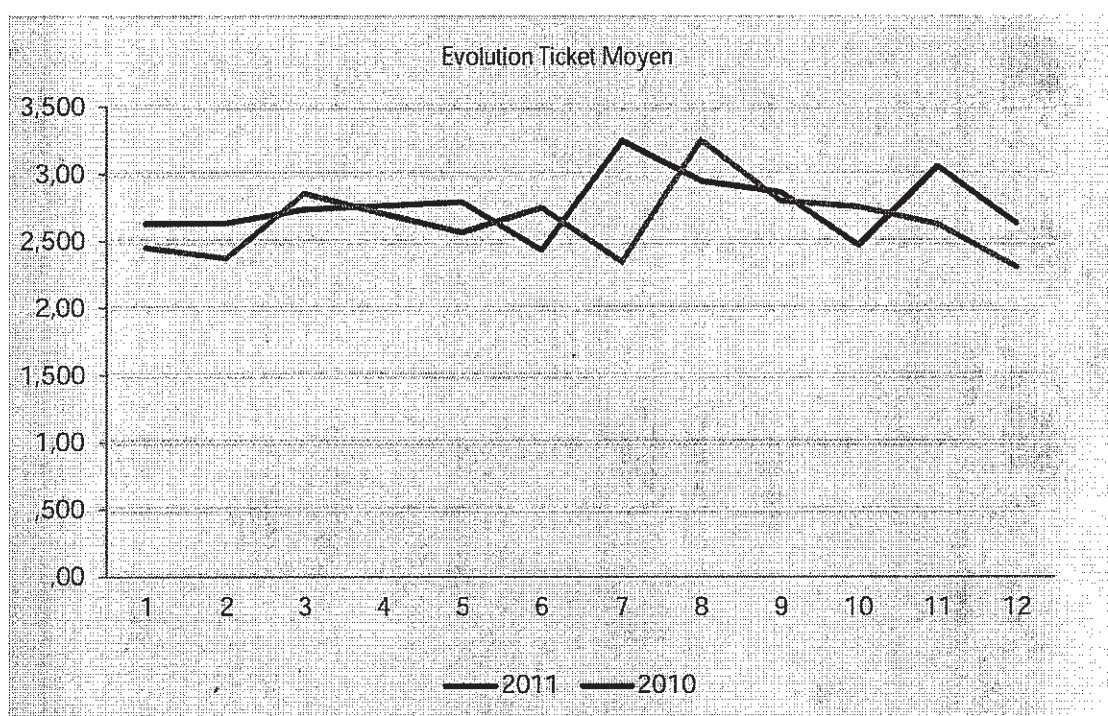
Fréquentation	2010	2011	Evolution
Janvier	5 744	5 932	188
Février	7 640	6 454	-1 186
Mars	7 252	7 574	322
Avril	5 925	5 793	-132
Mai	5 729	5 402	-327
Juin	6 380	6 212	-168
Juillet	6 479	6 073	-406
Août	6 267	5 252	-1 015
Septembre	6 936	6 341	-595
Octobre	6 579	6 237	-342
Novembre	5 830	6 159	329
Décembre	6 977	7 000	23
Total	77 738	74 429	-3 309



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2010	2011	Evolution
Janvier	14 090	15 616	1 526
Février	18 130	17 013	-1 117
Mars	20 722	20 718	-4
Avril	16 029	16 008	-21
Mai	14 707	15 095	388
Juin	17 538	15 112	-2 426
Juillet	15 193	19 719	4 526
Août	20 369	15 491	-4 878
Septembre	19 423	18 182	-1 241
Octobre	18 122	15 400	-2 722
Novembre	15 315	18 843	3 529
Décembre	16 107	18 463	2 356
Total	205 745	205 661	-83



Ticket moyen TTC en €	2010	2011	Evolution
Janvier	2,5	2,6	7%
Février	2,4	2,6	11%
Mars	2,9	2,7	-4%
Avril	2,7	2,8	2%
Mai	2,6	2,8	9%
Juin	2,7	2,4	-12%
Juillet	2,3	3,2	38%
Août	3,3	2,9	-9%
Septembre	2,8	2,9	2%
Octobre	2,8	2,5	-10%
Novembre	2,6	3,1	16%
Décembre	2,3	2,6	14%
Total	2,6	2,8	4%



	2010	2011	Evolution
Fréquentation	77 738	74 429	-4%
Ticket moyen TTC en €	2,6	2,8	4%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	205 744	205 661	0%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €			0%
Total CA horaires et assimilés	205 744	205 661	0%

La fréquentation horaire du parking Jean Jaurès ne cesse de baisser, -4% par rapport à l'année 2011, soit 3000 entrées de moins.

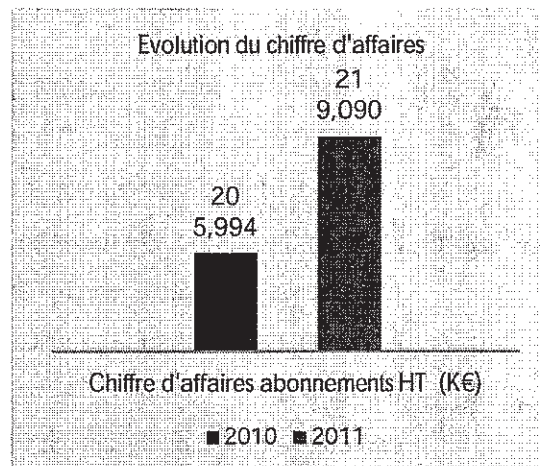
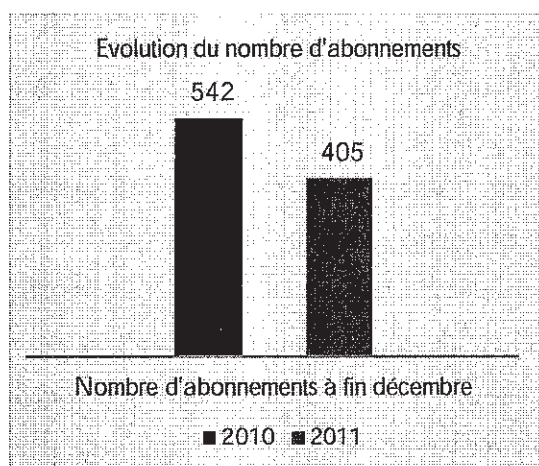
L'emplacement de celui-ci, avec les banques, cabinets médicaux et autres administrations, n'attire pas la même clientèle horaire que le parking du Vigan ou de Sainte Cécile.

Nous pouvons l'observer aussi grâce à un ticket moyen supérieur aux deux autres parkings.

Cependant le résultat de l'exercice 2011 est identique à l'année précédente, grâce à l'augmentation des tarifs au 1er Janvier 2011, et à l'augmentation du ticket moyen sans grande variation au niveau de la durée de stationnement mais principalement lié à l'indexation.

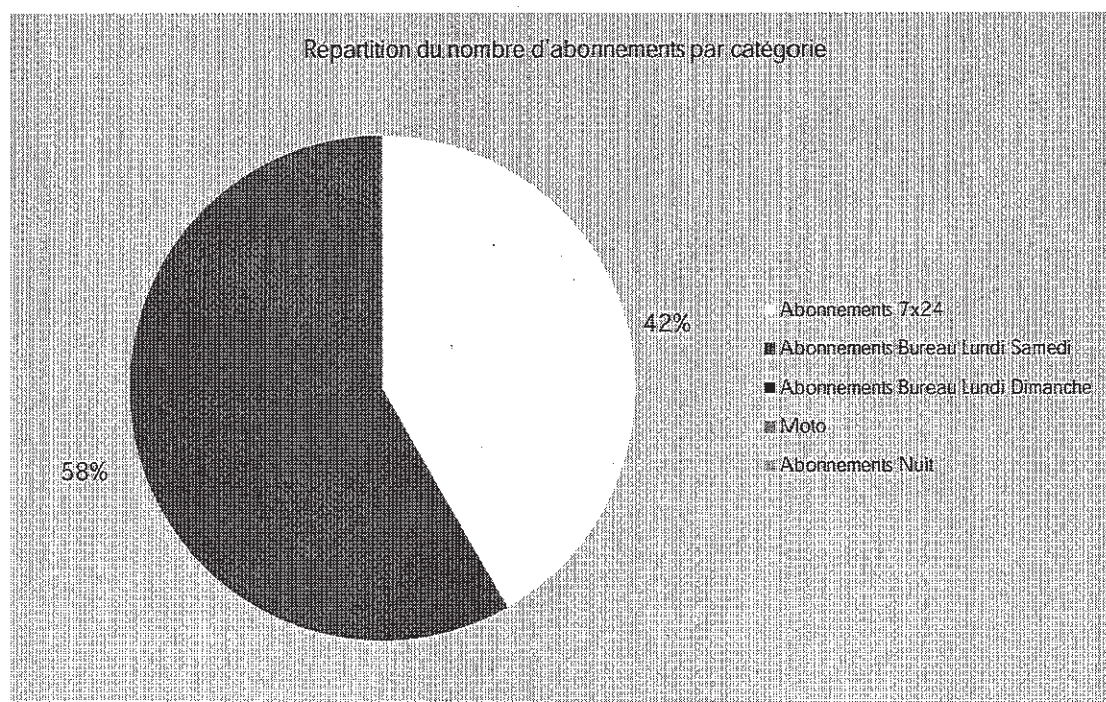
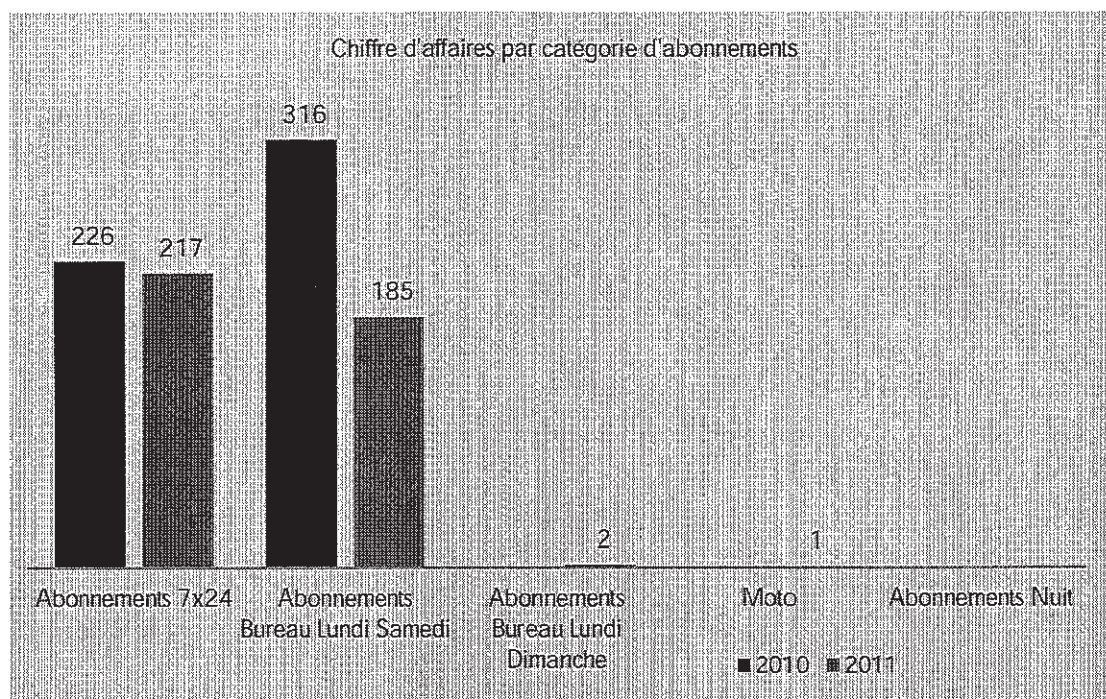
I Recettes abonnés Parc Jean Jaurès

	2010	2011	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	542	405	-25%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	206,0	219,1	6%



Nombre d'abonnements par catégorie	2010	2011	Ecart n-1
Abonnements 7x24	226	217	-4%
Abonnements Bureau Lundi Samedi	316	185	-41%
Abonnements Bureau Lundi Dimanche		2	0%
Moto		1	0%
Abonnements Nuit			0%

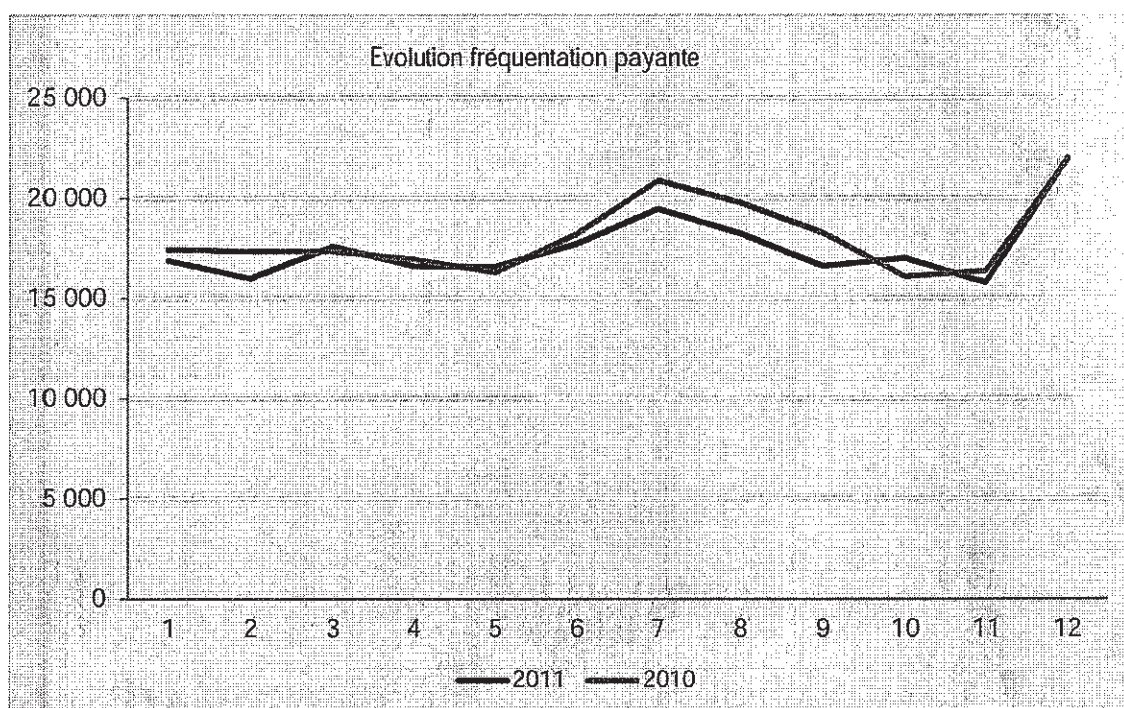
Suite à des modifications au niveau de notre facturation abonnée, le nombre d'abonnés de Jean Jaurès reste en hausse, cependant aujourd'hui nous classifions les abonnés par le client réellement facturé et non plus en termes de nombre de cartes.



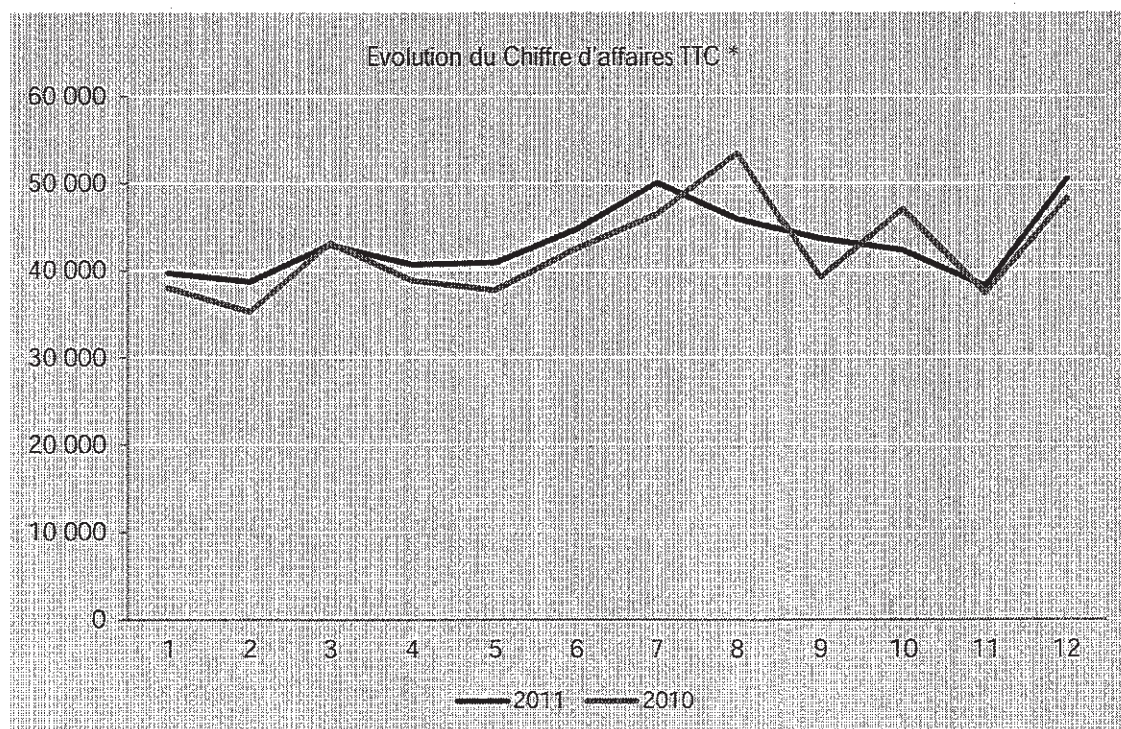
Les abonnements sur le parking Jean Jaurès se décomposent de la façon suivante : plus de la moitié sont des abonnements bureau (7h-20h), dont la majorité sont des grands comptes (Groupama, Hôpital, Banques.) et l'autre partie : des abonnements permanents (7x24), utilisés par les résidents, et la Banque Populaire Occitane.

I Recettes horaires Parc du Vigan

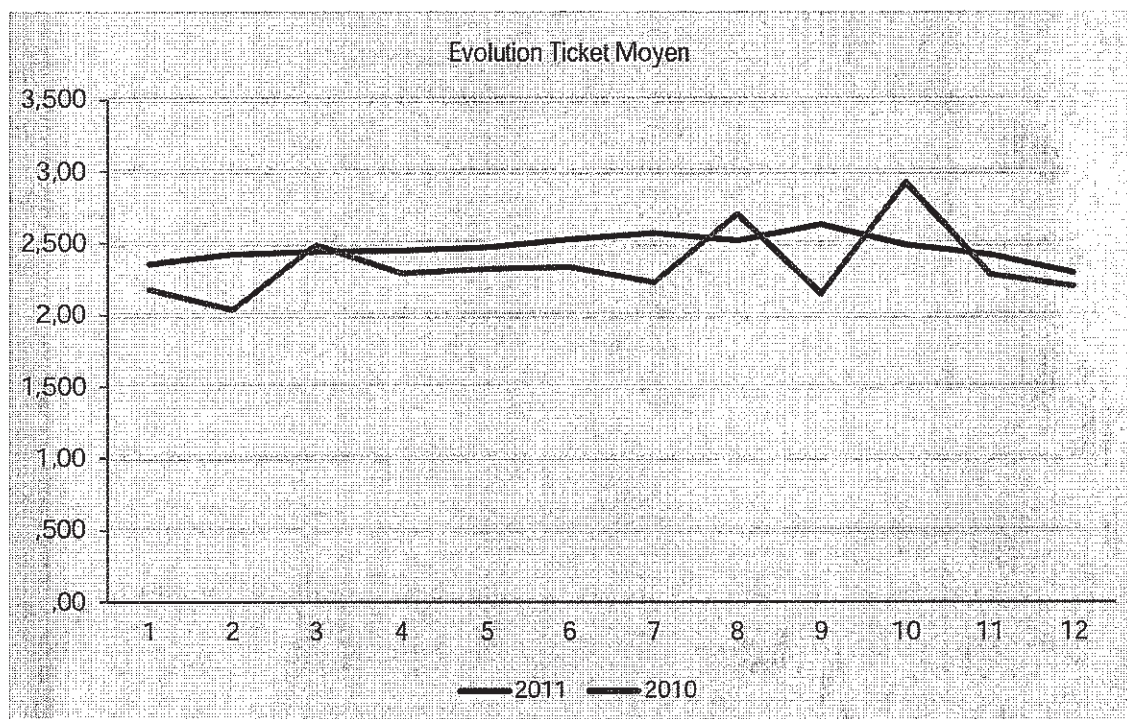
Frequentation	2010	2011	Evolution
Janvier	17 447	16 896	-551
Février	17 340	15 994	-1 346
Mars	17 352	17 601	249
Avril	16 953	16 622	-331
Mai	16 293	16 580	287
Juin	18 211	17 709	-502
Juillet	20 888	19 481	-1 407
Août	19 782	18 237	-1 545
Septembre	18 284	16 611	-1 673
Octobre	16 099	17 014	915
Novembre	16 376	15 769	-607
Décembre	21 949	21 984	35
Total	216 974	210 498	-6 476



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2010	2011	Evolution
Janvier	38 021	39 761	1 741
Février	35 287	38 762	3 475
Mars	43 170	42 954	-215
Avril	38 864	40 687	1 823
Mai	37 782	40 949	3 167
Juin	42 468	44 771	2 303
Juillet	46 477	50 100	3 623
Août	53 454	45 953	-7 501
Septembre	39 243	43 697	4 454
Octobre	47 073	42 325	-4 748
Novembre	37 389	38 162	772
Décembre	48 280	50 495	2 215
Total	507 507	518 616	11 109



Ticket moyen TTC en €	2010	2011	Evolution
Janvier	2,2	2,4	8%
Février	2,0	2,4	19%
Mars	2,5	2,4	-2%
Avril	2,3	2,4	7%
Mai	2,3	2,5	7%
Juin	2,3	2,5	8%
Juillet	2,2	2,6	16%
Août	2,7	2,5	-7%
Septembre	2,1	2,6	23%
Octobre	2,9	2,5	-15%
Novembre	2,3	2,4	6%
Décembre	2,2	2,3	4%
Total	2,3	2,5	5%



	2010	2011	Evolution
Fréquentation	216 974	210 498	-3%
Ticket moyen TTC en €	2,3	2,5	5%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	507 507	518 616	2%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	14 306	16 388,0	15%
Total CA horaires et assimilés	521 813	535 004	3%

La fréquentation du parking du Vigan est légèrement en baisse, par rapport à l'année précédente, avec un pic de baisse de juin à septembre comptabilisant 5000 entrées en moins.

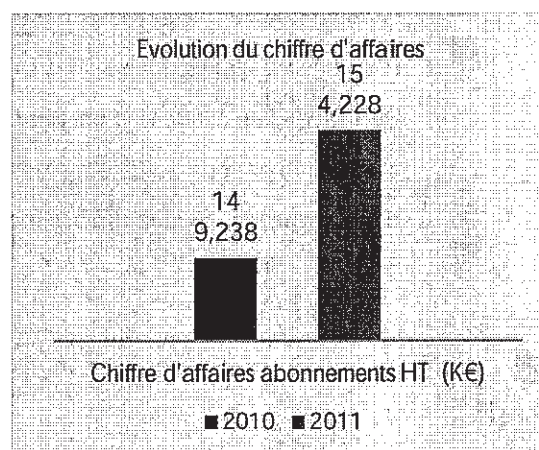
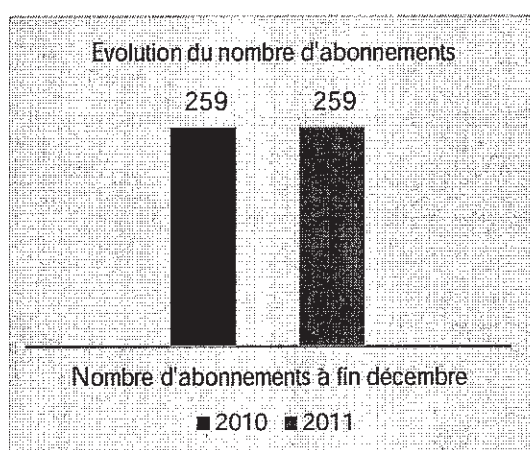
Le chiffre d'affaire horaire est malgré tout en très légère augmentation grâce à un ticket moyen légèrement supérieur, et à l'augmentation des tarifs que nous avons appliquée en janvier 2011.

Comme pour le parking Jean Jaurès, cette baisse de fréquentation de clients horaires est constatée et nous devons être vigilants sur les raisons de la baisse.

Les Travaux en centre-ville ont très certainement une influence sur les fréquentations, et l'effet Unesco pendant la période estivale n'a pas eu le même impact qu'en 2010, qui était l'année de l'annonce de cette distinction, et qui a attiré une clientèle plus importante à ce moment-là.

I Recettes abonnés Parc du Vigan

	2010	2011	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	259	259	0%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	149,2	154,2	3%



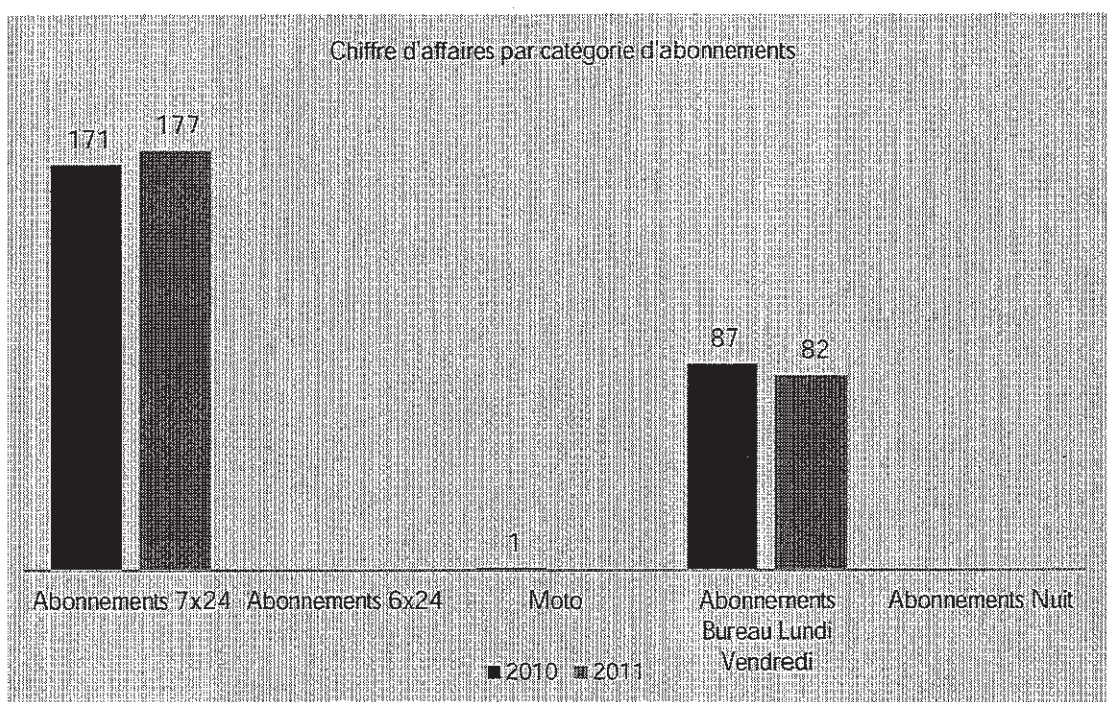
Le nombre d'abonnements sur le parking du Vigan n'a pas augmenté, par rapport à l'année d'exploitation précédente.

La capacité du parking du Vigan en abonné ne peut guère évoluer, car c'est un parking qui présente une forte fréquentation horaire avec 200 000 entrées par an, et actuellement les clients sont en liste d'attente.

A ce jour, nous remplaçons les clients au fil de l'eau en fonction des résiliations pour essayer de trouver le juste équilibre entre fréquentation horaire, et fréquentation abonnée.

Le chiffre d'affaire abonné est en progression de 3%, environ 5000€ due à l'augmentation des tarifs d'abonnements au 1^{er} janvier 2011.

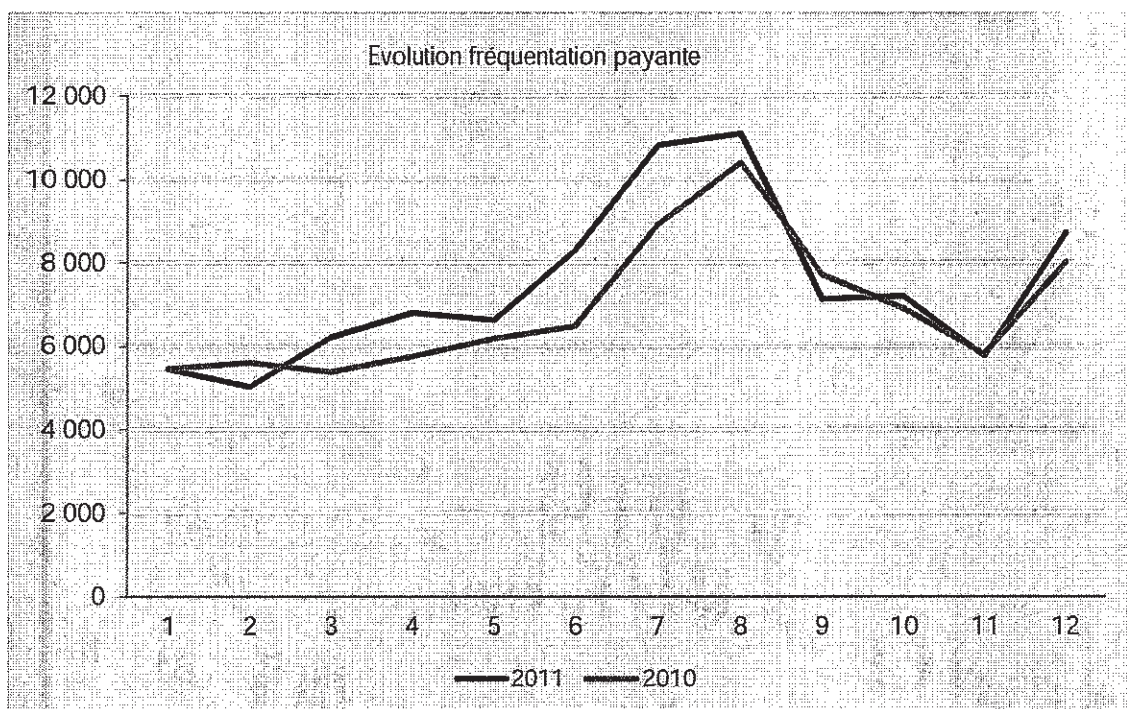
Nombre d'abonnements par catégorie	2010	2011	Ecart n-1
Abonnements 7x24	171	177	4%
Abonnements 6x24			0%
Moto	1		-100%
Abonnements Bureau Lundi Vendredi	87	82	-6%
Abonnements Nuit			0%



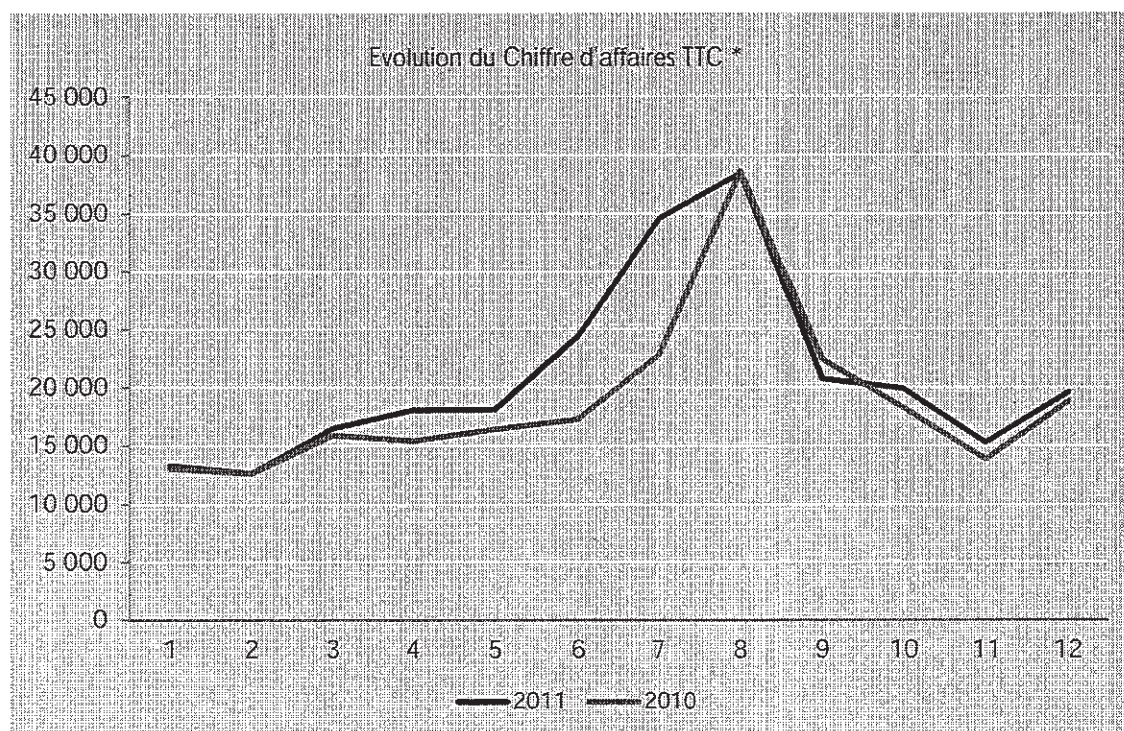
La répartition du chiffre d'affaire par abonnement est identique à l'année précédente, avec une répartition : un tiers en abonnements bureau (7h-20h), et les deux autres tiers en abonnement Permanent (7x24) qui correspondent en partie aux résidents habitant à proximité du parking.

I Recettes horaires Parc Sainte Cécile

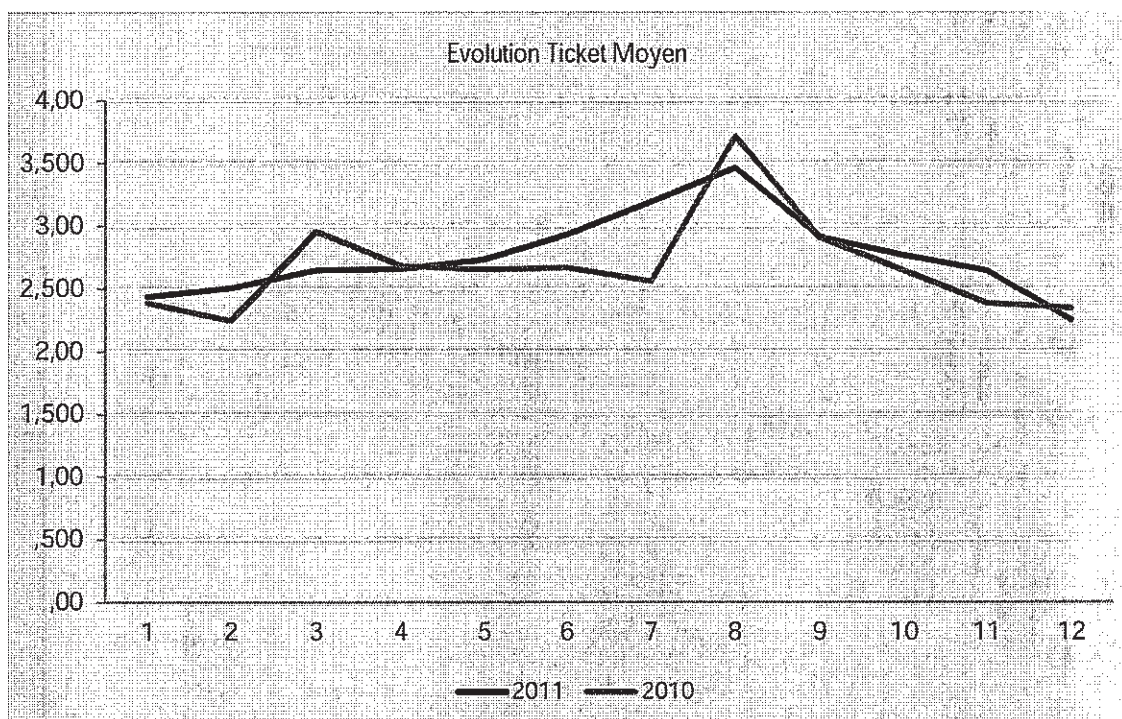
Fréquentation	2010	2011	Evolution
Janvier	5 469	5 457	-12
Février	5 612	5 031	-581
Mars	5 381	6 217	836
Avril	5 752	6 811	1 059
Mai	6 186	6 633	447
Juin	6 485	8 305	1 820
Juillet	8 931	10 820	1 889
Août	10 410	11 102	692
Septembre	7 723	7 132	-591
Octobre	6 907	7 205	298
Novembre	5 818	5 771	-47
Décembre	8 015	8 719	704
Total	82 689	89 203	6 514



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2010	2011	Evolution
Janvier	13 067	13 303	235
Février	12 600	12 610	10
Mars	15 918	16 458	540
Avril	15 422	18 089	2 666
Mai	16 416	18 109	1 693
Juin	17 297	24 348	7 052
Juillet	22 850	34 552	11 703
Août	38 638	38 452	-186
Septembre	22 442	20 786	-1 656
Octobre	18 256	19 917	1 661
Novembre	13 851	15 244	1 394
Décembre	18 793	19 615	823
Total	225 549	251 484	25 935



Ticket moyen TTC en €	2010	2011	Evolution
Janvier	2,4	2,4	2%
Février	2,2	2,5	12%
Mars	3,0	2,6	-11%
Avril	2,7	2,7	-1%
Mai	2,7	2,7	3%
Juin	2,7	2,9	10%
Juillet	2,6	3,2	25%
Août	3,7	3,5	-7%
Septembre	2,9	2,9	0%
Octobre	2,6	2,8	5%
Novembre	2,4	2,6	11%
Décembre	2,3	2,2	-4%
Total	2,7	2,8	3%



	2010	2011	Evolution
Frequentation	82 689	89 203	8%
Ticket moyen TTC en €	2,7	2,8	3%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	225 548	251 483	11%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	5 069	3 034	40%
Total CA horaires et assimilés	230 618	254 517	10%

Le parking de Sainte Cécile constate une augmentation de sa fréquentation de 8% par rapport à l'année 2010, soit 6500 entrées de mieux.

Le chiffre d'affaire est supérieur de l'ordre de 10% à l'année précédente, avec un ticket moyen qui augmente très légèrement.

Le parking de Sainte Cécile continue tout doucement son évolution.

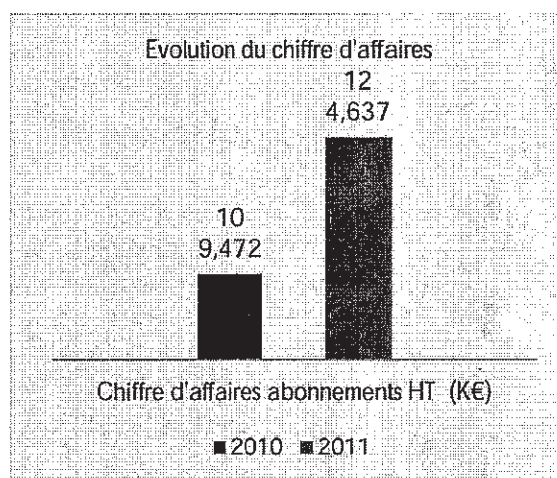
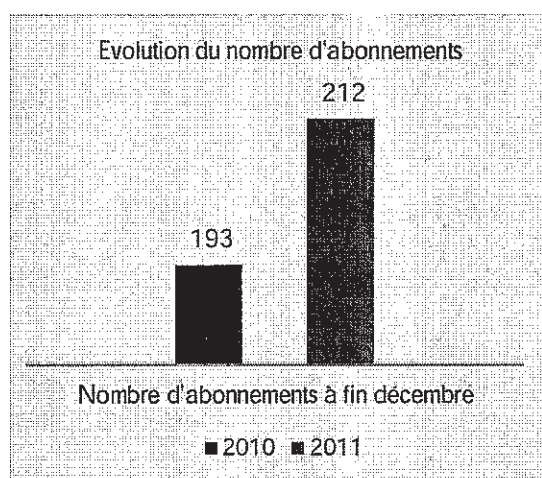
Son pic de fréquentation se situe en été, de juin à fin août, pendant la période estivale.

Ce parking se trouve à proximité du périmètre délimitant la zone classée au patrimoine de l'UNESCO depuis août 2010.

Il est donc en grande partie fréquenté par des touristes qui se rendent à la Cathédrale d'Albi, au Palais de la Berbie, au Musée Toulouse Lautrec, entre autre.

I Recettes abonnés Parc Sainte Cécile

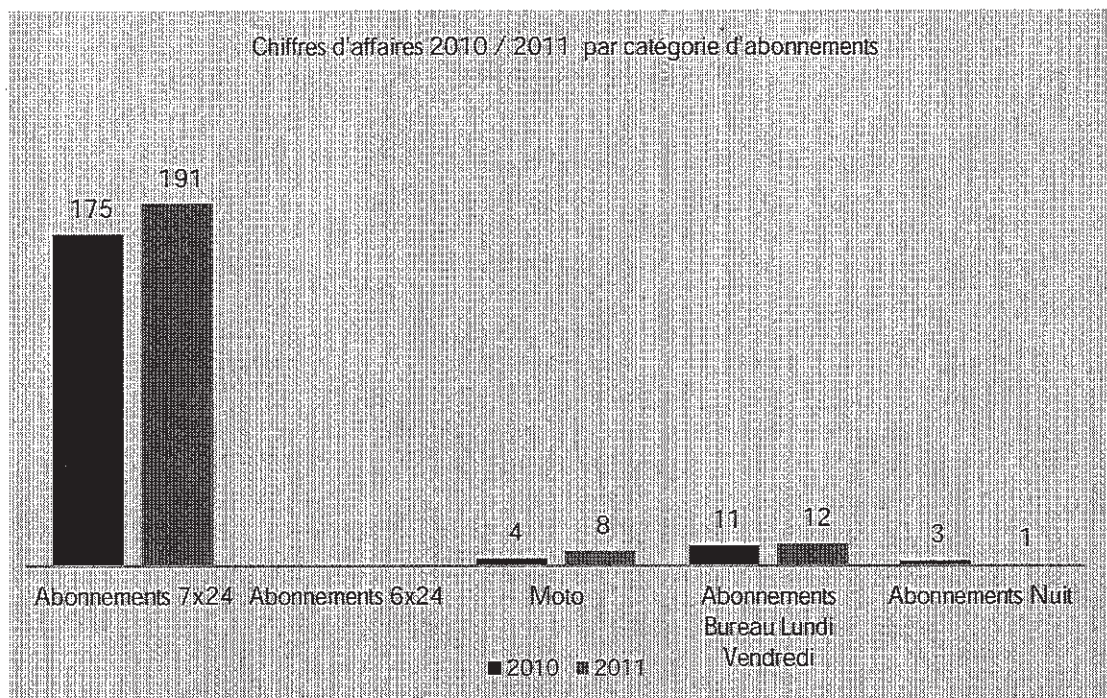
	2010	2011	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	193	212	10%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	109,5	124,6	14%



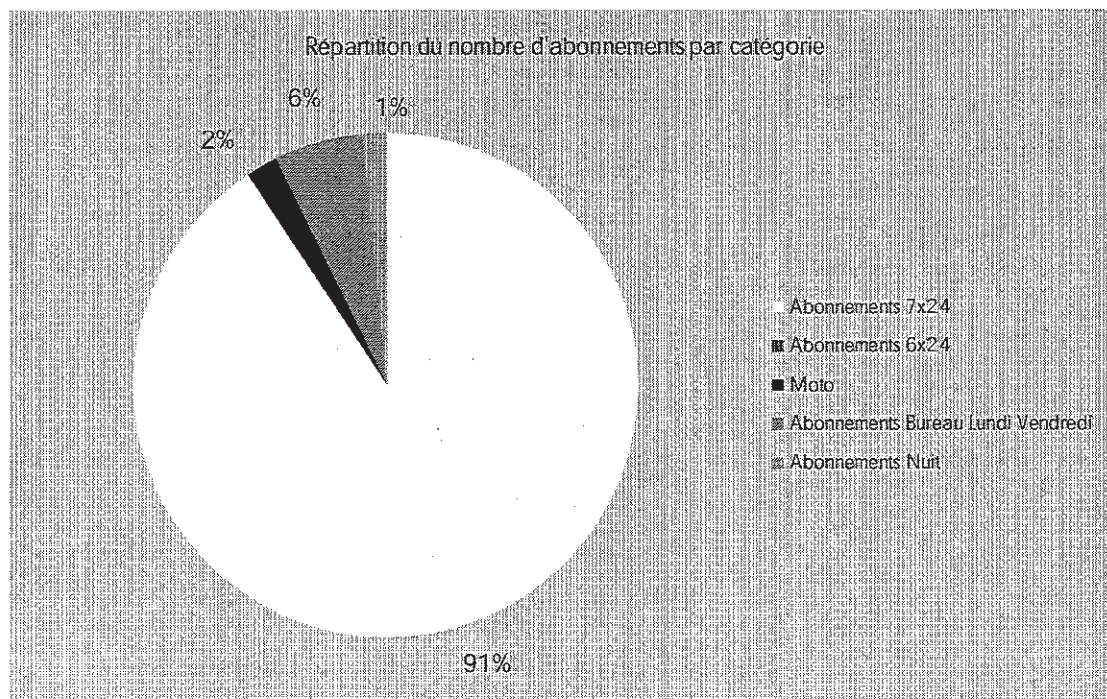
Nombre d'abonnements par catégorie	2010	2011	Ecart n-1
Abonnements 7x24	175	191	9%
Abonnements 6x24			0%
Moto	4	8	100%
Abonnements Bureau Lundi Vendredi	11	12	9%
Abonnements Nuit	3	1	-67%

Le nombre d'abonnement a évolué de 10% par rapport à l'année précédente, ainsi que le chiffre d'affaire qui lui a augmenté de 14% soit 15000€ de mieux que 2010.

Chiffres d'affaires 2010 / 2011 par catégorie d'abonnements



Répartition du nombre d'abonnements par catégorie



91% des abonnements du parking sont en 24h/24h, la majorité des clients sont des résidents habitant aux alentours du parking, ou bien des commerçants.

La prise d'abonnements est désormais limitée en raison de la saturation du parking pendant les périodes estivales, ainsi que les Samedi, les jours de marché.

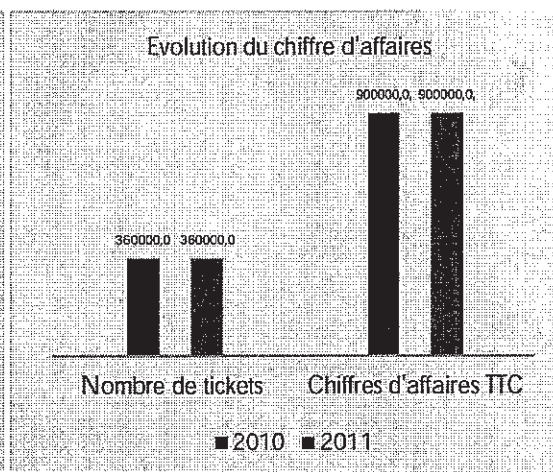
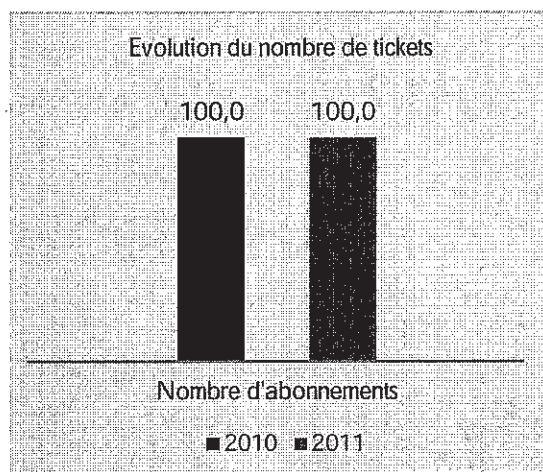
4.2.3 Analyse détaillée des recettes de voirie

- La fréquentation et les recettes ont évolué respectivement :
 - de 7% pour le nombre de tickets,
 - de 9% pour le total des recettes, en grande partie grâce à l'extension de voirie que nous avons mise en place au 13 juillet 2011(+160 Places).
- Il est important de respecter le nombre de places initialement prévu dans le cadre de la DSP, car en effet la fréquentation du stationnement payant en voirie est bonne, et celle-ci génère un chiffre d'affaire conséquent pour l'équilibre financier de la DSP.

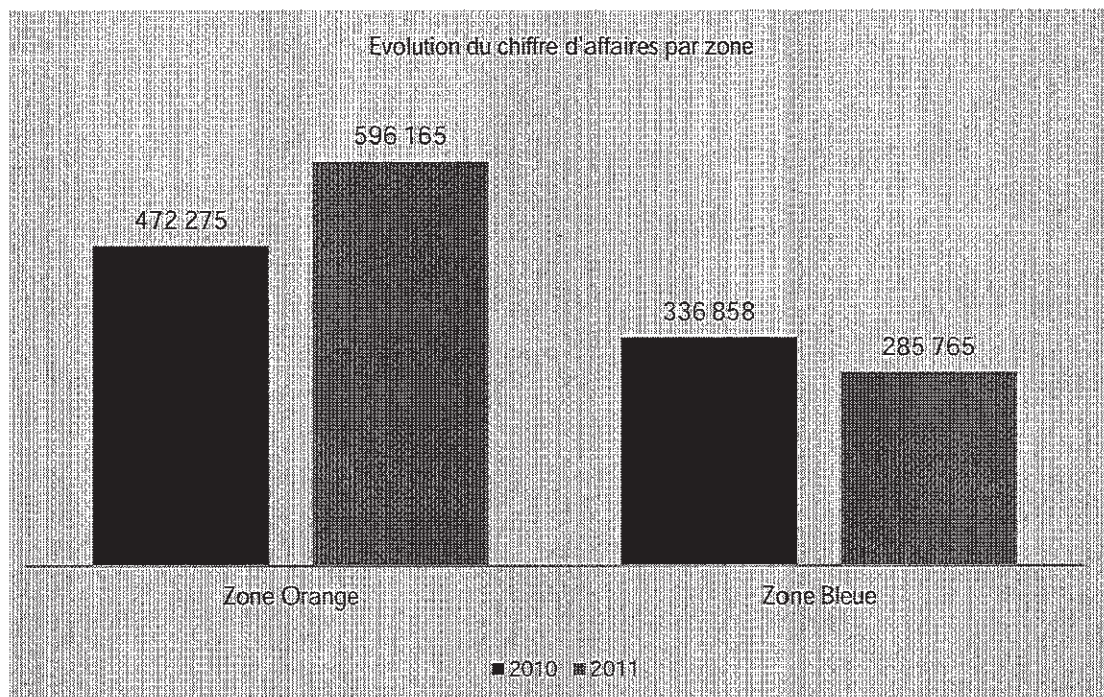
Il est aussi indispensable d'appliquer une indexation sur les tarifs de voirie, pour qu'ils soient plus en adéquation avec les tarifs que nous pratiquons dans les parkings en ouvrage. (Date de la dernière indexation des tarifs voirie 01/07/09).

En effet, en secteur centre-ville, il est impératif que le stationnement de surface soit à minima au même tarif que ceux des parkings, voir légèrement supérieur.

	2010	2011	Evolution
Nombre de tickets	761 088	811 270	7%
Chiffres d'affaires TTC	809	882	9%



Zone Orange	472 275	596 165	26%
Zone Bleue	336 858	285 765	-15%

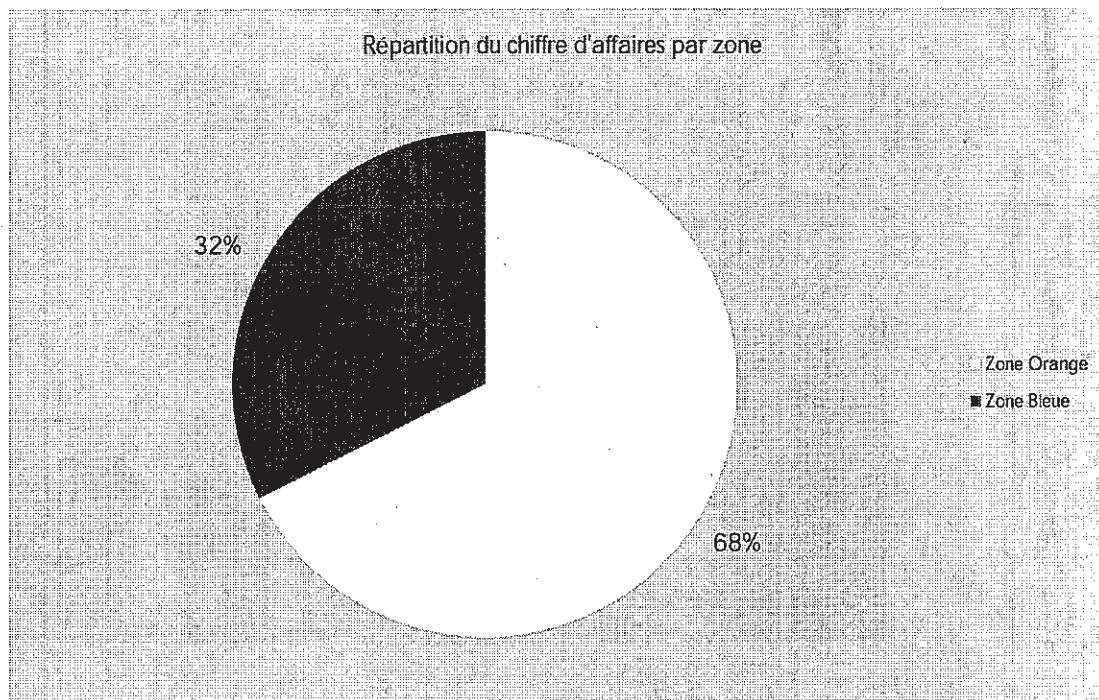


L'évolution du chiffre d'affaires par zone en 2011 est difficilement représentative par rapport à 2010. Ceci peut s'expliquer par l'extension des places de voirie lorsque nous avons modifié des zones de stationnement de longue durée en courte durée, sur des rues existantes.

Pour exemple : le jardin National et le début du boulevard Sibille soit : 164 Places sont passées de longue durée (Zone Bleue) à courte Durée (Zone Orange).

En moyenne, en 2010, une place de stationnement en voirie représentait un chiffre d'affaire de 810€ TTC/an contre 824.9€ TTC/an en 2011.

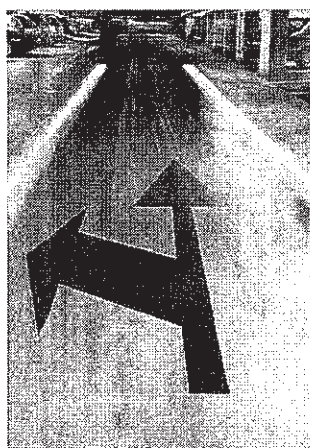
Initialement le chiffre d'affaire par place et par an eu titre du contrat pour 2011 devrait se situer à 1100€ TTC en faisant la moyenne de l'hypothèse haute et basse du compte prévisionnel.



4.2.4 Amodiations

A ce jour, nous avons des clients en amodiation seulement sur les parkings Jean Jaurès et Vigan, nous n'en proposons pas à Ste Cécile:

- Jean Jaurès : 4 clients amodiés.
- Vigan 15 clients amodiés .



4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2011	2010	Variation en valeur	Variation en %	SEREP SAS	QPS
Recettes horaires & assimilées	832,1	801,1	30,9	3,9%	832,1	
Recettes abonnés	498,0	464,7	33,3	7,2%	498,0	
Prestations de service & Recettes voirie	555,1	493,7	61,5	12,5%	555,1	
Recettes diverses	7,9	8,4	-0,5	-5,7%	7,8	0,1
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiataires	9,4	3,3	6,0	180,1%	9,4	
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 902,5	1 771,3	131,2	7,4%	1 902,4	0,1
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-393,3	-389,6	-3,7	0,9%	-391,6	-1,7
Personnel intérimaire						
Personnel de sécurité						
Autres coûts de personnel						
Coût main d'œuvre directe	-393,3	-389,6	-3,7	0,9%	-391,6	-1,7
Taxes professionnelles	-46,6	-61,1	14,5	23,7%	-46,6	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-73,4	-71,8	-1,7	2,3%	-73,4	
O3S (ex Organic)	-2,9	-2,9	0,0	0,2%	-2,9	
Autres taxes diverses	-1,1	-1,8	0,7	40,6%	-1,1	
Impôts et Taxes	-123,9	-137,5	13,5	9,8%	-123,9	
Eau & énergie	-74,5	-69,4	-5,2	7,4%	-54,5	20,0
Fournitures de parking/voirie	-6,7	-6,1	-0,7	11,0%	-5,9	-0,8
Entretien de l'ouvrage	-53,8	-60,4	6,6	10,9%	-35,4	18,4
Maintenance des équipements de parking	-35,1	-28,4	-6,7	23,6%	-33,2	-1,9
Location diverses d'exploitation	-0,8		-0,8		-0,0	-0,8
Sous-traitance Exploit. / Services extérieurs		-1,4	1,4	100,0%		
Téléphone	-13,8	-15,8	2,0	12,7%	-3,7	10,1
Télesurveillance	-37,0	-16,8	-20,2	120,6%	-37,0	
Assurance parking	-7,6	-6,3	-1,3	21,5%	-7,6	
Coût de la gestion de l'argent	-16,5	-25,8	9,3	36,0%	-16,5	
Coût du marketing opérationnel	-0,2	-1,5	1,4	88,0%	0,3	-0,5
Coût des véhicules d'exploitation	-9,6	-5,9	-3,7	62,0%	0,4	-9,9
Frais de voyages & mission/réception	-2,9	-8,9	5,9	67,2%	-1,9	-1,0
Charges administrative d'exploitation	-8,1	-14,5	6,5	44,5%	-2,7	-5,4
Sous-traitance QPS		-0,0	0,0	100,0%	-71,0	71,0
Rémunération sous-traitance QPS (1%)	-0,4	-0,2	-0,1	70,8%	-0,4	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,0	-0,0	0,0	51,4%	-0,0	
Total charges directes de production	-784,3	-788,4	4,2	-0,5%	-784,8	0,5
Loyers des locaux						

Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe						
Redevances / Loyers locaux - Part Variable						
Total loyers et redevances						
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC	-5,4	-4,6	-0,8	17,3%	-5,4	
Honoraires avocats	-7,6	-3,9	-3,7	94,8%	-7,6	
Honoraires divers	-1,4	-0,3	-1,1	NS	-1,4	
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers						
Convention Mission Direction & Assistance	-247,6	-221,7	-25,8	11,7%	-247,6	
Total charges indirectes	-262,0	-230,6	-31,4	13,6%	-262,0	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 046,3	-1 019,0	-27,3	2,7%	-1 046,8	0,5
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	856,2	752,2	103,9	13,8%	855,6	0,6
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-572,7	-585,8	13,2	-2,2%	-572,7	
Amortissement subv équipements	50,8	50,8	-0,0	-0,1%	50,8	
Amortissements exploitation QPS	-0,6	-0,3	-0,3	100,0%		-0,6
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	-522,5	-535,3	12,8	-2,4%	-521,9	-0,6
RESULTAT D'EXPLOITATION	333,6	216,9	116,7	53,8%	333,6	0,0
Produits financiers	2,1	5,5	-3,4	-62,2%	2,1	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements						
Charges financières	-249,9	-232,7	-17,2	7,4%	-249,9	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-247,9	-227,3	-20,6	9,1%	-247,9	
Produits exceptionnels	6,1	8,7	-2,6	-30,0%	6,1	
Charges exceptionnels	3,2	-13,5	16,7	-123,4%	3,2	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	9,3	-4,8	14,1	NS	9,3	
Report Déficit Antérieur						
RESULTAT POUR CALCUL IS	95,0	-15,2	110,2	NS		
Impôts sur les sociétés						
RESULTAT COMPTABLE	95,0	-15,2	110,2	NS	95,0	0,0

Remunération des fonds propres	-326,6	-289,1
RESULTAT APRES REMUNERATION FONDS PROPRES	-231,5	-304,3
Redevance due à la ville 60%		
RESULTAT DSP	-231,5	-304,3

*Ventilation sous traitance Q-Park Services

Chiffre d'affaires:

- Malgré une baisse de fréquentation constatée en 2011, nous enregistrons une hausse de l'ordre de 3.9% en recettes horaires qui représente 30.9K€ de mieux qu'en 2010.
- Les recettes abonnées sont en hausse de 7.2% par rapport à 2010, avec des nouveaux abonnés enregistrés principalement sur le parking Jean Jaurès, et Ste Cécile.
- Suite à l'extension de voirie, le chiffre d'affaire voirie est en hausse de 61.5K€ soit 12,5% de mieux que 2010, avec une augmentation de 13% du nombre de places exploitées, bien en-dessous du nombre de seuil de places contractuel.
- Au total, en 2011, le chiffre d'affaire global s'élève à 1902.5K€ soit 7,4% de mieux qu'en 2010.

Dépenses Exploitations:

- Coût du personnel:
En novembre 2011, Mr Cuq anciennement Responsable de Centre a été remplacé par Mr Corbières.
En 2011, le coût du personnel interne ne varie que très peu avec une hausse de 0.9% constaté par rapport à 2010.
- Impôts et taxes: Gain de 14,5K€ au titre de la taxe professionnelle en 2011, qui permet d'améliorer ce poste de 13,5K€ en 2011.
- Eau et Energie: Augmentation de 5,2K€ en 2011 avec un budget total de 74.5K€ pour l'ensemble des parkings.
En 2012, nous allons mener une campagne de maîtrise des dépenses électriques en favorisant le changement de luminaire par des blocs à faible consommation, et en mettant en oeuvre de la détection automatique pour la gestion de l'éclairage.
- Fournitures parking, entretien et maintenance des ouvrages: ce budget est en hausse de 0.6K€ en 2011, soit l'indexation de nos contrats d'entretien pour nos matériels de péage et équipements techniques.
- Télésurveillance: hausse du budget de 20.2K€ correspondant à une prise en main 24/24 de notre CCCT afin d'aider les équipes dans le cadre des appels clients, et des suivis des alarmes techniques des sites.
A ce jour, le CCCT de Valence gère à distance les sites, et assure la gestion des alarmes pendant et en dehors des heures de présence du personnel d'exploitation.
- Au total les charges directes de production sont en hausse de 46,5K€ principalement lié au poste coût du personnel.
- Au titre de l'année 2011, les frais de Missions de Direction et Assistance représentant 247.6K€ soit une hausse de 25.8K€ lié à des travaux d'investissements sur les sites.
- Le résultat comptable constaté en 2011, est de l'ordre de 95K€ soit une augmentation de 110.2K€ par rapport à 2010, où nous enregistrons une perte de -15K€.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

En 2011, nous avons procédé au remplacement de l'ensemble des horodateurs de la Ville soit 57 appareils par des appareils de marque Parkeon Strada en remplacement des DG4.

Nous avons aussi sécurisé l'ensemble des accès piétons du parking Jean Jaurès, en fermant les cages d'escaliers et ne les mettant sous contrôle d'accès.

2012, sera l'année du changement de matériel de péage, travaux que nous engagerons durant le premier semestre pour les trois parkings.

5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc n°1

Annexe B : Gamme tarifaire du parc n°1

Annexe C : Description du Service Clients

Annexe D : Centre de contact clientèle technique – CCCT

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

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

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

Annexe I : Toolbox

Annexe A : Fiche descriptive du Jean Jaurès

Caractéristiques du parc	
Nom	Jean Jaurès
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A/E
Nombre de niveaux	4
Adresse	Place Jean Jaurès 81 000 Albi
Entrée(s) voitures (adresse)	Rondpoint Jean Jaurès
Sortie(s) adresse(s)	Place Jean Jaurès
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Jean Jaurès
Coordonnées (tel, fax,mail)	Tél : 05 63 54 43 40
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église)	Caisse épargne, Groupama, Hôpital
Heures d'ouverture (horaires)	L – S 7h à 22h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	558
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	0
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, espèces
Activité(s) annexe(s)	0
Panneaux publicitaires	oui
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

Fiche Descriptive Parking Vigan

Caractéristiques du parc	
Nom	Vigan
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Place du Vigan 81 000 Albi
Entrée(s) voitures (adresse)	Place du Vigan
Sortie(s) adresse(s)	Place du Vigan
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Jean Jaurès
Coordonnées (tel, fax,mail)	Tél : 05 63 38 69 50
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église)	Crédit Agricole, Société Générale, Mairie
Heures d'ouverture (horaires)	L – S 7h à 22h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	372
Dimension des places	2,50m x5.00m
Nombre de places pour handicapés	8
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	0
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage de véhicule à sec
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Fiche Descriptive Parking Marché couvert

Caractéristiques du parc	
Nom	Marché couvert
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue Emile Grande 81 000 Albi
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Emile Grand
Sortie(s) adresse(s)	Rue Emile Grand
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Emile Grand
Coordonnées (tel, fax,mail)	Tél : 05 63 43 37 31
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église)	Mairie, Marché couvert
Heures d'ouverture (horaires)	L – S 7h à 22h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	250
Dimension des places	2,50m x5.00m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	5
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	0
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire du parc Jean Jaurès

I Horaires

Horaires	Prix au 1 ^{er} janvier 2011
1h00	1,20 €
2h00	2.50 €
3h00	3.70 €
24 heures	9,80 €

I Forfaits

Forfaits	Prix
7 jours	27 €
15 jours	42.80€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24	56.1 €	168.30 €	336.6 €	617.10 €
Bureau L - D	49.1€	147.30 €	294.60 €	540.1 €
Nuit	47.30 €	141.90 €	283.80 €	520.3 €

Gamme tarifaire des parkings Vigan et Marché couvert

I Horaires

Horaires	Prix au 1 ^{er} janvier 2011
1h00	1,20 €
2h00	2.50 €
3h00	3.70 €
24 heures	11,90 €

I Forfaits

Forfaits	Prix
3 jours	27 €
1 semaine	33.70€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24	58.7 €	176.10 €	352.20 €	645.70 €
Bureau L - V	50.80€	152.40 €	304.80 €	558.80 €
Moto	30 €	90 €	180 €	330 €
Nuit	49.10 €	147.30 €	294.60 €	540.10 €

Annexe C : Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 8 personnes dont 7 gestionnaires de comptes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé: 0 8100 77 275 Sur le site www.q-park.fr , un formulaire en ligne permet de poser des questions, ou, directement par mail à l'adresse : service.clients@q-park.fr Une réponse est adressée au client sous 48h. Par courrier : Q-Park France - Service Client Q-Park - Immeuble KHAPA - 65 Quai Georges Gorse - 92650 Boulogne Billancourt Cedex
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 CCCT et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	Siebel (fiche client & suivi relation client) Evita (création des contrats & attribution des badges) Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements)

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Rattaché au service clients Q-Park France, le service recouvrement se compose de 4 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, traitement des avoirs Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/Régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - Immeuble KHAPA - 65 Quai Georges Gorse - 92650 Boulogne Billancourt Cedex
Outils utilisés	Siebel (fiche client & suivi relation client) Evita (création des contrats & attribution des badges) Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements)

Annexe D : Centre de contact clientèle technique - CCCT

Caractéristiques du Centre de contact clientèle technique	
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 CCCT 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 CCCT 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 : Détail des amortissements économiques
Voir en fin de rapport

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
Id Contrat : E032				Année : 2011							
Contrat : Albi				Parkings :							
Id_Entité : C01				Entité : SEREP SAS							
	Invest. Cumulées 31-12-10	Invest. période	Moins dépréciations Sommes cumulées	Invest. Cumulées 31-12-11	Amort. Cumulées 31-12-10	Amort. Période	Amort. Cumulées 31-12-11	VNC 31-12-10	VNC 31-12-11		
SREP SEREP SAS											
Albi - Indivis - SRP	15 980			15 980	-220	-1 542	-1 763	15 660	14 117		
Albi - Jean Jaures	1 012 192	20 505		1 032 697	-699 170	-26 590	-925 760	113 022	106 937		
Albi - Sainte Cécile	8 170 002	21 689	0	8 191 691	-1 179 651	-344 350	-1 524 001	6 990 351	6 667 690		
Albi - Vigan	4 807 610	19 324	0	4 826 934	-1 841 234	-195 298	-2 036 520	2 966 376	2 790 415		
Albi - Votrie	480 592	312 668		793 260	-471 644	-4 814	-476 798	8 748	316 503		
Total SREP SEREP SAS	14 486 276	374 187	0	14 860 463	-4 392 119	-572 682	-4 964 801	10 094 157	9 895 662		
QPS Q-PARK SERVICES SNC											
Albi - Jean Jaures	4 981			4 981	-311	-623	-934	4 669	4 047		
Total QPS Q-PARK SERVICES SNC	4 981			4 981	-311	-623	-934	4 669	4 047		
Total E032	14 491 257	374 187	0	14 865 443	-4 392 430	-573 305	-4 965 735	10 098 826	9 899 708		

Subvention d'équipement

	Subv. 31-12-10	Subv. Période	Subv. 31-12-11	Amort. Cumulées 31-12-10	Amort. Période	Amort. Cumulées 31-12-11	VNC 31-12-10	VNC 31-12-11
Albi - Indivis	434 632		434 632	-162 062	-15 795	-178 456	271 971	256 176
Albi - Sainte Cécile	1 000 000		1 000 000	-125 384	-34 862	-160 346	874 616	839 654
TOTAL	1 434 632		1 434 632	-288 046	-50 756	-338 802	1 146 588	1 095 830

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

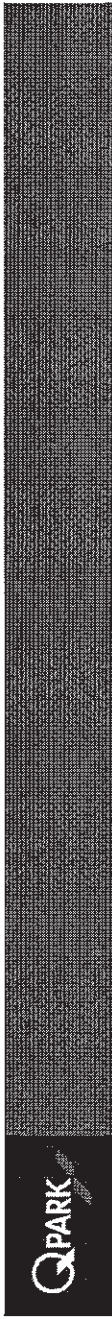
Id. Contrat : E032		Année : 2011	
Nom Contrat : Albi			
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance			
Total des dépenses de Siège		A	12 903 219
Cfcs de répartition		Total	
Chiffres d'Affaires HT	100 997 309	80%	80 797 847
Investissements	12 102 563	20%	2 420 513
		B	83 218 360
Montants spécifiques au contrat concerné			
Chiffres d'Affaires HT	1 902 398	80%	1 521 919
Investissements	374 186,66	20%	74 837
		C	1 596 756
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B			247 581
Total frais de Gestion			247 581

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

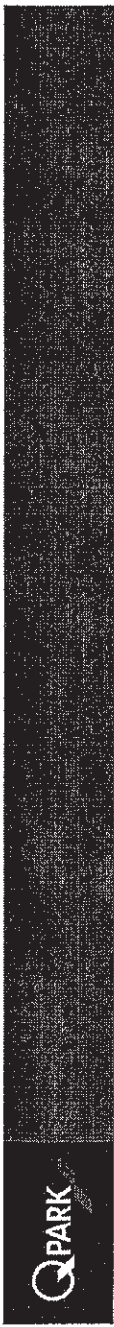
Q-Park France avec un chiffre d'affaires de 105 M€, est une filiale du groupe néerlandais Q-Park, leader européen du stationnement. Implanté en France depuis 2002, Q-Park France bénéficie des 21 années d'expertise consécutives au rachat de Parcofrance (ancienne filiale de Bouygues Construction) et compte plus de 500 collaborateurs qui assurent chaque jour la conception, la rénovation et la gestion de 120 000 places dans une centaine de villes en France.

Le succès de Q-Park France repose sur un positionnement inédit via une offre de parkings au design original, l'House Style Q-Park, et à haut niveau de qualité. Tout en restant fidèle à ses valeurs et à sa culture d'entreprise, Q-Park dispose d'un fort potentiel de croissance, soutenu par une stratégie d'innovation dynamique et une orientation client affirmée. Véritable maillon de la chaîne de la mobilité, Q-Park France met toute son expertise à la disposition de ses clients et des donneurs d'ordre, privés ou publics, en proposant des parkings et services synonymes de qualité, rapidité, sécurité et services. Q-Park France est membre de la Fédération Nationale des Métiers du Stationnement (FNMS).

Les principaux parkings Q-Park : Paris, Marseille, Bordeaux, Lille, Clermont-Ferrand, Saint-Étienne, Grenoble, Nice, Perpignan, Toulouse, Poitiers, Vannes, Brest, Rouen, Metz...
www.q-park.fr



[Résumé 2022]		État des Investissements à l'Année 2021										État des Investissements à l'Année 2020										État des Investissements à l'Année 2019																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Général 2022		Année 2021		Année 2020		Année 2019		Année 2018		Année 2017		Année 2016		Année 2015		Année 2014		Année 2013		Année 2012		Année 2011		Année 2010		Année 2009		Année 2008		Année 2007		Année 2006		Année 2005		Année 2004		Année 2003		Année 2002		Année 2001		Année 2000		Année 1999		Année 1998		Année 1997		Année 1996		Année 1995		Année 1994		Année 1993		Année 1992		Année 1991		Année 1990		Année 1989		Année 1988		Année 1987		Année 1986		Année 1985		Année 1984		Année 1983		Année 1982		Année 1981		Année 1980		Année 1979		Année 1978		Année 1977		Année 1976		Année 1975		Année 1974		Année 1973		Année 1972		Année 1971		Année 1970		Année 1969		Année 1968		Année 1967		Année 1966		Année 1965		Année 1964		Année 1963		Année 1962		Année 1961		Année 1960		Année 1959		Année 1958		Année 1957		Année 1956		Année 1955		Année 1954		Année 1953		Année 1952		Année 1951		Année 1950		Année 1949		Année 1948		Année 1947		Année 1946		Année 1945		Année 1944		Année 1943		Année 1942		Année 1941		Année 1940		Année 1939		Année 1938		Année 1937		Année 1936		Année 1935		Année 1934		Année 1933		Année 1932		Année 1931		Année 1930		Année 1929		Année 1928		Année 1927		Année 1926		Année 1925		Année 1924		Année 1923		Année 1922		Année 1921		Année 1920		Année 1919		Année 1918		Année 1917		Année 1916		Année 1915		Année 1914		Année 1913		Année 1912		Année 1911		Année 1910		Année 1909		Année 1908		Année 1907		Année 1906		Année 1905		Année 1904		Année 1903		Année 1902		Année 1901		Année 1900		Année 1899		Année 1898		Année 1897		Année 1896		Année 1895		Année 1894		Année 1893		Année 1892		Année 1891		Année 1890		Année 1889		Année 1888		Année 1887		Année 1886		Année 1885		Année 1884		Année 1883		Année 1882		Année 1881		Année 1880		Année 1879		Année 1878		Année 1877		Année 1876		Année 1875		Année 1874		Année 1873		Année 1872		Année 1871		Année 1870		Année 1869		Année 1868		Année 1867		Année 1866		Année 1865		Année 1864		Année 1863		Année 1862		Année 1861		Année 1860		Année 1859		Année 1858		Année 1857		Année 1856		Année 1855		Année 1854		Année 1853		Année 1852		Année 1851		Année 1850		Année 1849		Année 1848		Année 1847		Année 1846		Année 1845		Année 1844		Année 1843		Année 1842		Année 1841		Année 1840		Année 1839		Année 1838		Année 1837		Année 1836		Année 1835		Année 1834		Année 1833		Année 1832		Année 1831		Année 1830		Année 1829		Année 1828		Année 1827		Année 1826		Année 1825		Année 1824		Année 1823		Année 1822		Année 1821		Année 1820		Année 1819		Année 1818		Année 1817		Année 1816		Année 1815		Année 1814		Année 1813		Année 1812		Année 1811		Année 1810		Année 1809		Année 1808		Année 1807		Année 1806		Année 1805		Année 1804		Année 1803		Année 1802		Année 1801		Année 1800		Année 1799		Année 1798		Année 1797		Année 1796		Année 1795		Année 1794		Année 1793		Année 1792		Année 1791		Année 1790		Année 1789		Année 1788		Année 1787		Année 1786		Année 1785		Année 1784		Année 1783		Année 1782		Année 1781		Année 1780		Année 1779		Année 1778		Année 1777		Année 1776		Année 1775		Année 1774		Année 1773		Année 1772		Année 1771		Année 1770		Année 1769		Année 1768		Année 1767		Année 1766		Année 1765		Année 1764		Année 1763		Année 1762		Année 1761		Année 1760		Année 1759		Année 1758		Année 1757		Année 1756		Année 1755		Année 1754		Année 1753		Année 1752		Année 1751		Année 1750		Année 1749		Année 1748		Année 1747		Année 1746		Année 1745		Année 1744		Année 1743		Année 1742		Année 1741		Année 1740		Année 1739		Année 1738		Année 1737		Année 1736		Année 1735		Année 1734		Année 1733		Année 1732		Année 1731		Année 1730		Année 1729		Année 1728		Année 1727		Année 1726		Année 1725		Année 1724		Année 1723		Année 1722		Année 1721		Année 1720		Année 1719		Année 1718		Année 1717		Année 1716		Année 1715		Année 1714		Année 1713		Année 1712		Année 1711		Année 1710		Année 1709		Année 1708		Année 1707		Année 1706		Année 1705		Année 1704		Année 1703		Année 1702		Année 1701		Année 1700		Année 1699		Année 1698		Année 1697		Année 1696		Année 1695		Année 1694		Année 1693		Année 1692		Année 1691		Année 1690		Année 1689		Année 1688		Année 1687		Année 1686		Année 1685		Année 1684		Année 1683		Année 1682		Année 1681		Année 1680		Année 1679		Année 1678		Année 1677		Année 1676		Année 1675		Année 1674		Année 1673		Année 1672		Année 1671		Année 1670		Année 1669		Année 1668		Année 1667		Année 1666		Année 1665		Année 1664		Année 1663		Année 1662		Année 1661		Année 1660		Année 1659		Année 1658		Année 1657		Année 1656		Année 1655		Année 1654		Année 1653		Année 1652		Année 1651		Année 1650		Année 1649		Année 1648		Année 1647		Année 1646		Année 1645		Année 1644		Année 1643		Année 1642		Année 1641		Année 1640		Année 1639		Année 1638		Année 1637		Année 1636		Année 1635		Année 1634		Année 1633		Année 1632		Année 1631		Année 1630		Année 1629		Année 1628		Année 1627		Année 1626		Année 1625		Année 1624		Année 1623		Année 1622		Année 1621		Année 1620		Année 1619		Année 1618		Année 1617		Année 1616		Année 1615		Année 1614		Année 1613		Année 1612		Année 1611		Année 1610		Année 1609		Année 1608		Année 1607		Année 1606		Année 1605		Année 1604		Année 1603		Année 1602		Année 1601		Année 1600		Année 1599		Année 1598		Année 1597		Année 1596		Année 1595		Année 1594		Année 1593		Année 1592		Année 1591		Année 1590		Année 1589		Année 1588		Année 1587		Année 1586		Année 1585		Année 1584		Année 1583		Année 1582		Année 1581		Année 1580		Année 1579		Année 1578		Année 1577		Année 1576		Année 1575		Année 1574		Année 1573		Année 1572		Année 1571		Année 1570		Année 1569		Année 1568		Année 1567		Année 1566		Année 1565		Année 1564		Année 1563		Année 1562		Année 1561		Année 1560		Année 1559		Année 1558		Année 1557		Année 1556		Année 1555		Année 1554		Année 1553		Année 1552		Année 1551		Année 1550		Année 1549		Année 1548		Année 1547		Année 1546		Année 1545		Année 1544		Année 1543		Année 1542		Année 1541		Année 1540		Année 1539		Année 1538		Année 1537		Année 1536		Année 1535		Année 1534		Année 1533		Année 1532		Année 1531		Année 1530		Année 1529		Année 1528		Année 1527		Année 1526		Année 1525		Année 1524		Année 1523		Année 1522		Année 1521		Année 1520		Année 1519		Année 1518		Année 1517		Année 1516		Année 1515		Année 1514		Année 1513		Année 1512		Année 1511		Année 1510		Année 1509		Année 1508		Année 1507		Année 1506		Année 1505		Année 1504		Année 1503		Année 1502		Année 1501		Année 1500		Année 1499		Année 1498		Année 1497		Année 1496		Année 1495		Année 1494		Année 1493		Année 1492		Année 1491		Année 1490		Année 1489		Année 1488		Année 1487		Année 1486		Année 1485		Année 1484		Année 1483		Année 1482		Année 1481		Année 1480		Année 1479		Année 1478		Année 1477		Année 1476		Année 1475		Année 1474		Année 1473		Année 1472		Année 1471		Année 1470		Année 1469		Année 1468		Année 1467		Année 1466		Année 1465		Année 1464		Année 1463		Année 1462		Année 1461		Année 1460		Année 1459		Année 1458		Année 1457		Année 1456		Année 1455		Année 1454		Année 1453		Année 1452		Année 1451		Année 1450		Année 1449		Année 1448		Année 1447		Année 1446		Année 1445		Année 1444		Année 1443		Année 1442		Année 1441		Année 1440		Année 1439		Année 1438		Année 1437		Année 1436		Année 1435		Année 1434		Année 1433		Année 1432		Année 1431		Année 1430		Année 1429		Année 1428		Année 1427		Année 1426		Année 1425		Année 1424		Année 1423		Année 1422		Année 1421		Année 1420		Année 1419		Année 1418		Année 1417		Année 1416		Année 1415		Année 1414		Année 1413		Année 1412		Année 1411		Année 1410		Année 1409		Année 1408		Année 1407		Année 1406		Année 1405		Année 1404		Année 1403		Année 1402		Année 1401		Année 1400		Année 1399		Année 1398		Année 1397		Année 1396		Année 1395		Année 1394		Année 1393		Année 1392		Année 1391		Année 1390		Année 1389		Année 1388		Année 1387		Année 1386		Année 1385		Année 1384		Année 1383		Année 1382		Année 1381		Année 1380		Année 1379		Année 1378		Année 1377		Année 1376		Année 1375		Année 1374		Année 1373		Année 1372		Année 1371		Année 1370		Année 1369		Année 1368		Année 1367		Année 1366		Année 1365		Année 1364		Année 1363		Année 1362		Année 1361		Année 1360		Année 1359		Année 1358		Année 1357		Année 1356		Année 1355		Année 1354		Année 1353		Année 1352		Année 1351		Année 1350		Année 1349		Année 1348		Année 1347		Année 1346		Année 1345		Année 1344		Année 1343		Année 1342		Année 1341		Année 1340		Année 1339		Année 1338		Année 1337		Année 1336		Année 1335		Année 1334		Année 1333		Année 1332		Année 1331		Année 1330		Année 1329		Année 1328		Année 1327		Année 1326		Année 1325		Année 1324		Année 1323		Année 1322		Année 1321		Année 1320		Année 1319		Année 1318		Année 1317		Année 1316		Année 1315		Année 1314		Année 1313		Année 1312		Année 1311		Année 1310		Année 1309		Année 1308		Année 1307		Année 1306		Année 1305		Année 1304		Année 1303		Année 1302		Année 1301		Année 1300		Année 1299		Année 1298		Année 1297		Année 1296		Année 1295		Année 1294		Année 1293		Année 1292		Année 1291		Année 1290		Année 1289		Année 1288		Année 1287		Année 1286		Année 1285		Année 1284		Année 1283		Année 1282		Année 1281		Année 1280		Année 1279		Année 1278		Année 1277		Année 1276		Année 1275		Année 1274		Année 1273		Année 1272		Année 1271		Année 1270		Année 1269		Année 1268		Année 1267		Année 1266		Année 1265		Année 1264		Année 1263		Année 1262		Année 1261		Année 1260		Année 1259		Année 1258		Année 1257		Année 1256		Année 1255		Année 1254		Année 1253		Année 1252		Année 1251		Année 1250		Année 1249		Année 1248		Année 1247		Année 1246		Année 1245		Année 1244		Année 1243		Année 1242		Année 1241		Année 1240		Année 1239		Année 1238		Année 1237		Année 1236		Année 1235		Année 1234		Année 1233		Année 1232		Année 1231		Année 1230		Année 1229		Année 1228		Année 1227		Année 1226		Année 1225		Année 1224		Année 1223		Année 1222		Année 1221		Année 1220		Année 1219		Année 1218		Année 1217		Année 1216		Année 1215		Année 1214		Année 1213		Année 1212		Année 1211		Année 1210		Année 1209		Année 1208		Année 1207		Année 1206		Année 1205		Année 1204			



Rapport d'activité – Nom Ville Parking Nom parking - Page 66 sur 71



Boite à Outil Voirie



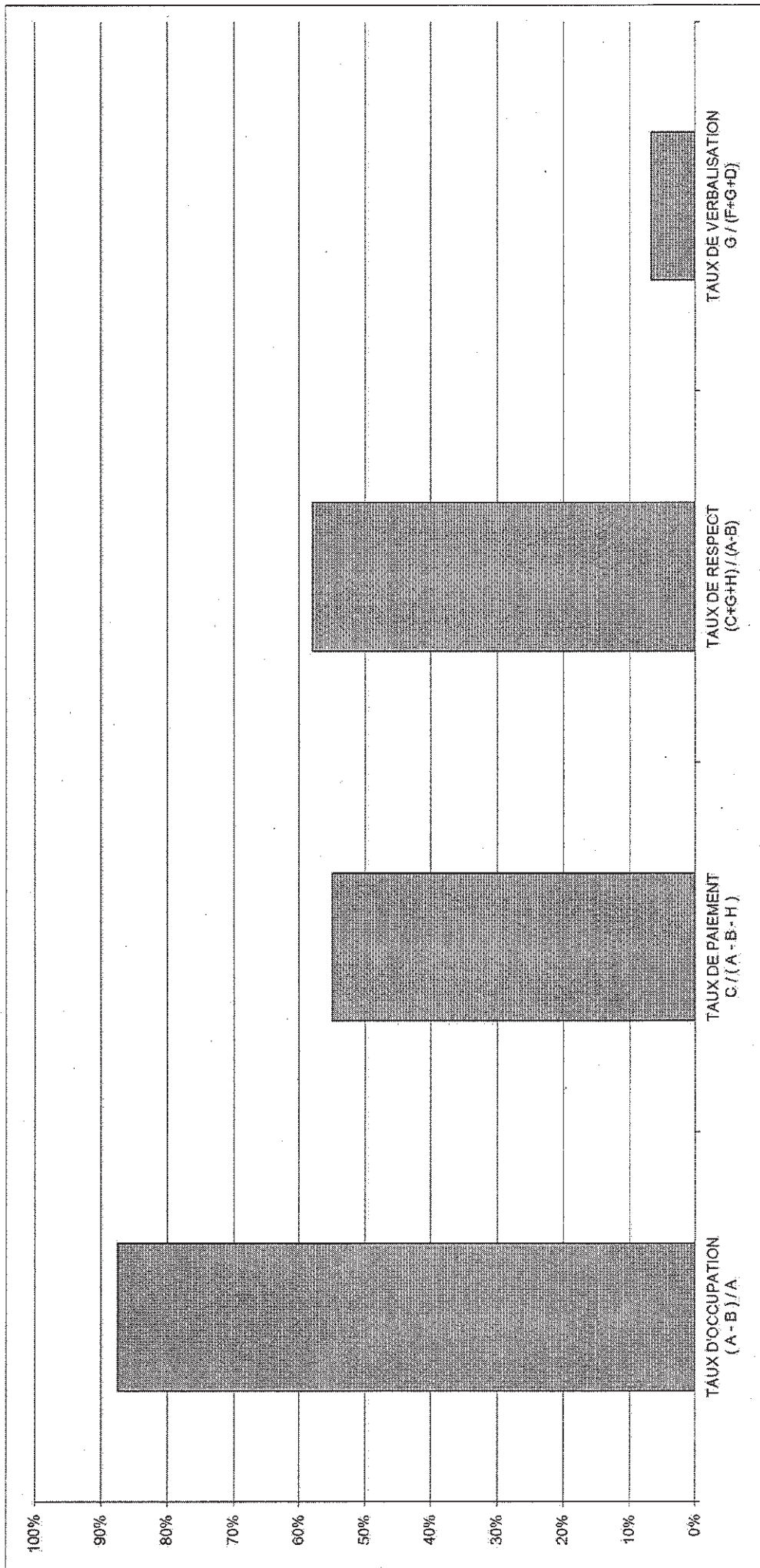
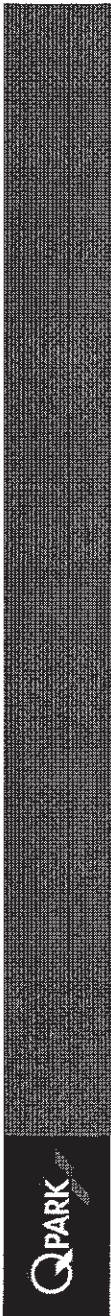
Voirie d'Albi

SUIVI DES ELEMENTS CONTRACTUELS

SUIVI NOMBRE DE PLACES																	
		2008	2009	2010	Jan 11	Fév 11	Mars 11	Avril 11	Mai 11	Jun 11	Juil 11	Août 11	Sép 11	Oct 11	Nov 11	Déc 11	
Nombre de places	Zone courte durée	654	664	659	659	577	659	659	659	659	858	858	858	858	858	858	
	Zone longue durée	343	341	341	341	341	341	341	341	341	291	291	291	291	291	291	
Total		997	1005	1000	1000	918	1000	1000	1000	1000	1149	1149	1149	1149	1149	1149	
Nombre de places contractuel		1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	1268	
	Ecart	-271	-263	-268	-268	-350	-268	-268	-268	-268	-119	-119	-119	-119	-119	-119	
		-21%	-21%	-21%	-21%	-28%	-21%	-21%	-21%	-21%	-9%	-9%	-9%	-9%	-9%	-9%	

En 2011, nous sommes encore en dessous du seuil contractuel de nombre de places exploitées.







TAUX D'OCCUPATION - DE PAIEMENT - DE RESPECT - DE VERBALISATION

ENQUETE SUR LE STATIONNEMENT PAYANT SUR VOIRIE

SITE : ALBI

ZONE : ORANGE courte durée

	37	6	13	6	10	2	84%	45%	48%	0%
Av Colonel Leyssier	74	9	38	4	23		88%	58%	58%	0%
Blvard Andrieu	20	6	8	1	5		70%	57%	57%	0%
Rue Castelnest	15	2	6	1	6		87%	46%	46%	0%
Place Jean Jaures	19	4	6		9		79%	40%	40%	0%
Avenue Gambetta	11	1	7	2	1		91%	70%	70%	0%
Rue Savary	107	9	61	13	22	2	92%	62%	64%	5%
Place Laperouse	20	0	8	6	6		100%	40%	40%	0%
Rue Doc Devolsin	32	3	17	3	8	1	91%	59%	62%	8%
Place du Palais	17	0	10	2	5		100%	59%	59%	0%
Rue du Sel	21	1	10	2	7	1	95%	50%	55%	10%
Place edmont Canet	19	2	13		4		89%	76%	76%	0%
Pl Amitie ...peuples	22	4	12	4	2		82%	67%	67%	0%
Rue de Geneve	40	12	13	6	9		70%	46%	46%	0%
Place Pelloulier	9	1	0	1	7		89%	0%	0%	0%
Blvard Valmy	9	1	1		7		89%	13%	13%	0%
Rue st Antoine	26	2	11	3	9	1	92%	46%	50%	8%
Rue emilie Grand	14	3	7		4		79%	64%	64%	0%
Rue des Cathedrales	12	4	4		4		67%	50%	50%	0%
Rue Malroux	14	3	4		2	4	79%	57%	73%	0%
Rue Nego Damos	32	9	12	2	9		72%	52%	52%	0%
Rue croix verte	11	1	6	2	2		91%	60%	60%	0%
Rue des Carmelles	8	0	3	2	2	1	100%	38%	50%	20%
Rue d'Amboise	42	6	13	5	18		88%	36%	36%	0%
rue pont + rue balzac	15	5	3		7		67%	30%	30%	0%
Sqre Delmas+ rue pen	14	0	5	2	7		100%	36%	36%	0%
Lices Pampidou	660	94	291	67	195	6	86%	52%	54%	2%
TOTAL				0	0	6				

