



Rapport d'activités 2018

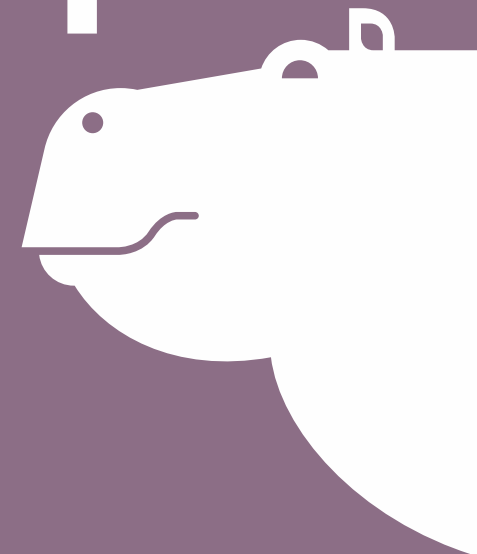
Centre historique – Les Cordeliers ALBI



Sommaire

Envoyé en préfecture le 08/07/2019
Reçu en préfecture le 08/07/2019
Affiché le 08/07/2019
ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

- 03 ► Introduction
- 05 ► **Faits marquants 2018**
- 06 ► Présentation de l'Exploitation
- 09 ► **Compte-rendu Exploitation**
 - 10 > Organigramme
 - 11 > Fréquentation Horaire
 - 12 > Fréquentation Abonnés
 - 13 > Services aux clients
 - 16 > Suggestions et Réclamations
 - 17 > enquêtes de satisfaction
 - 18 > Label Qualité
 - 19 > Sécurité / Sûreté
- 20 ► Compte-rendu Technique
- 22 ► Actions commerciales
- 24 ► **Compte-rendu Financier**
 - 25 > Tarifs 2018
 - 26 > Détails des recettes
 - 28 > Résultat
- 29 ► **Annexes**



Introduction

Introduction

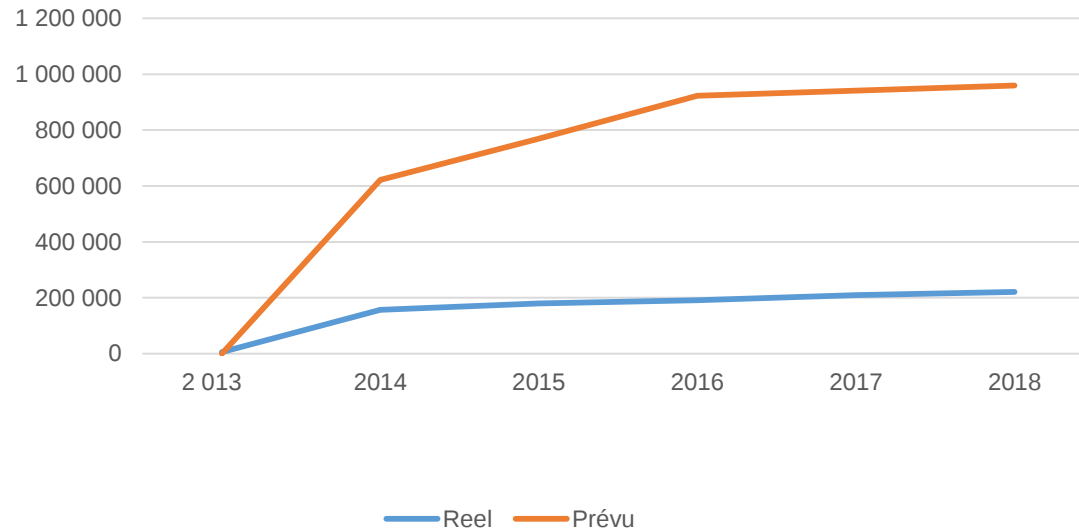
Le 31 décembre 2010, la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois et Interparking France signaient un contrat de Délégation de Service Public pour la Concession du parc souterrain de stationnement des Cordeliers, d'une durée de 30 ans à compter de la date de remise de la coque au concessionnaire.

Nous constatons cette année, une fois de plus que nous n'arrivons pas à atteindre les prévisions de C.A. et d'E.B.E. du compte d'exploitation provisionnel (Cf. annexe 5 de la DSP) et ce depuis 2013.

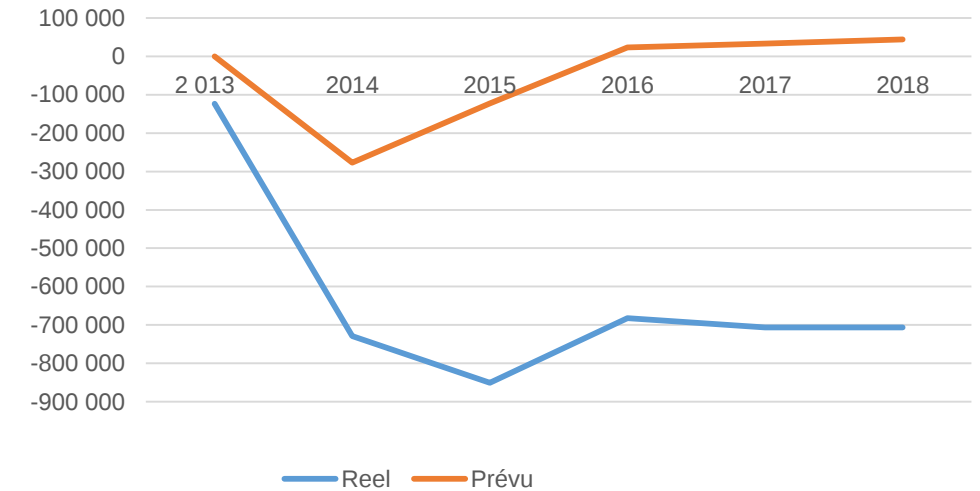
Les résultats financiers montrent que ce parking est **en déficit très important** chaque année et qu'ainsi l'équilibre du contrat n'est pas respecté.

Conformément à l'article 30 'Révision des conditions financières', Interparking France a envoyé un **courrier en RAR le 4 mai 2019** à la communauté d'Agglomération de l'Albigeois afin de demander la révision des conditions financières. Cette commission n'est toujours pas constituée à cette date.

Chiffre d'Affaires



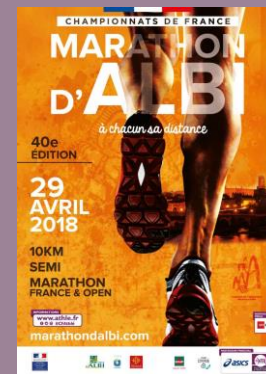
Résultat d'Exploitation



Le contrat de Délégation de Service Public du Parc des Cordeliers dégage pour la 5ème année consécutive un déficit de plus de 700 000 € sans amélioration.

Cette situation trouve sa source dans l'insuffisance chronique de fréquentation au tarif prévu dans la DSP. Ceci oblige les parties à se rencontrer pour s'entendre face à cette situation qui est insupportable pour le Délégataire et envisager ainsi les adaptations financières et/ou structurelles qui doivent permettre de rétablir l'équilibre économique du contrat et à cet ouvrage de remplir les objectifs pour lesquels il a été créé.





Envoyé en préfecture le 08/07/2019
Reçu en préfecture le 08/07/2019
Affiché le 08/07/2019
ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

JUILLET



AOÛT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE



Faits marquants
Année 2018

-2



Présentation de l'exploitation

Présentation de l'exploitation

Le parking Centre historique – Les Cordeliers ALBI est géré par une équipe d'exploitation de 2 salariés.

- ▶ 1 Responsable de Parc
- ▶ 1 Agent d'Exploitation

Le parc de stationnement Centre historique – Les Cordeliers ALBI est relié au centre de contrôle de Cannes, qui assure ainsi le contrôle et la commande de l'ensemble des fonctionnalités du parking 24/7.

Le parc de stationnement Centre historique – Les Cordeliers ALBI est accessible au public 24h/24h, 365 jours par an, pour tous les abonnés et les visiteurs horaires.

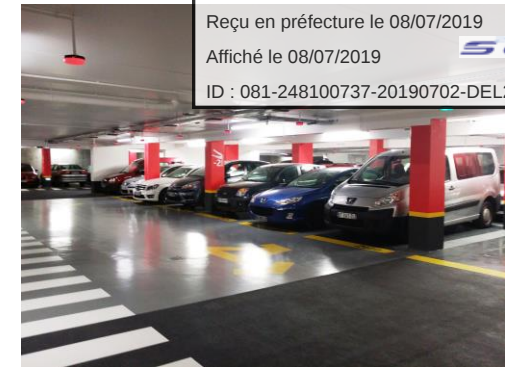

1 parking



+



Parking Centre Historique Les Cordeliers



Envoyé en préfecture le 08/07/2019
Reçu en préfecture le 08/07/2019
Affiché le 08/07/2019
ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

Ce parc compte 379 places sur 4 niveaux en infrastructure.

Les principaux équipements d'exploitation sont :

- ▶ 2 Caisses automatiques
- ▶ 2 Bornes d'entrée
- ▶ 2 Bornes de sortie
- ▶ 2 Ascenseurs
- ▶ Guidage à la place
- ▶ Reconnaissance de plaques minéralogiques
- ▶ 3 portes automatiques aux accès véhicules, 2 lecteurs de titres de stationnement pour un parc sous contrôle d'accès.



10 places handicapés

Situées au S0, S1, S2 et S3



10 places moto

10 places vélo

Situées au S0



2 places véhicules

Électriques

Situées au S0

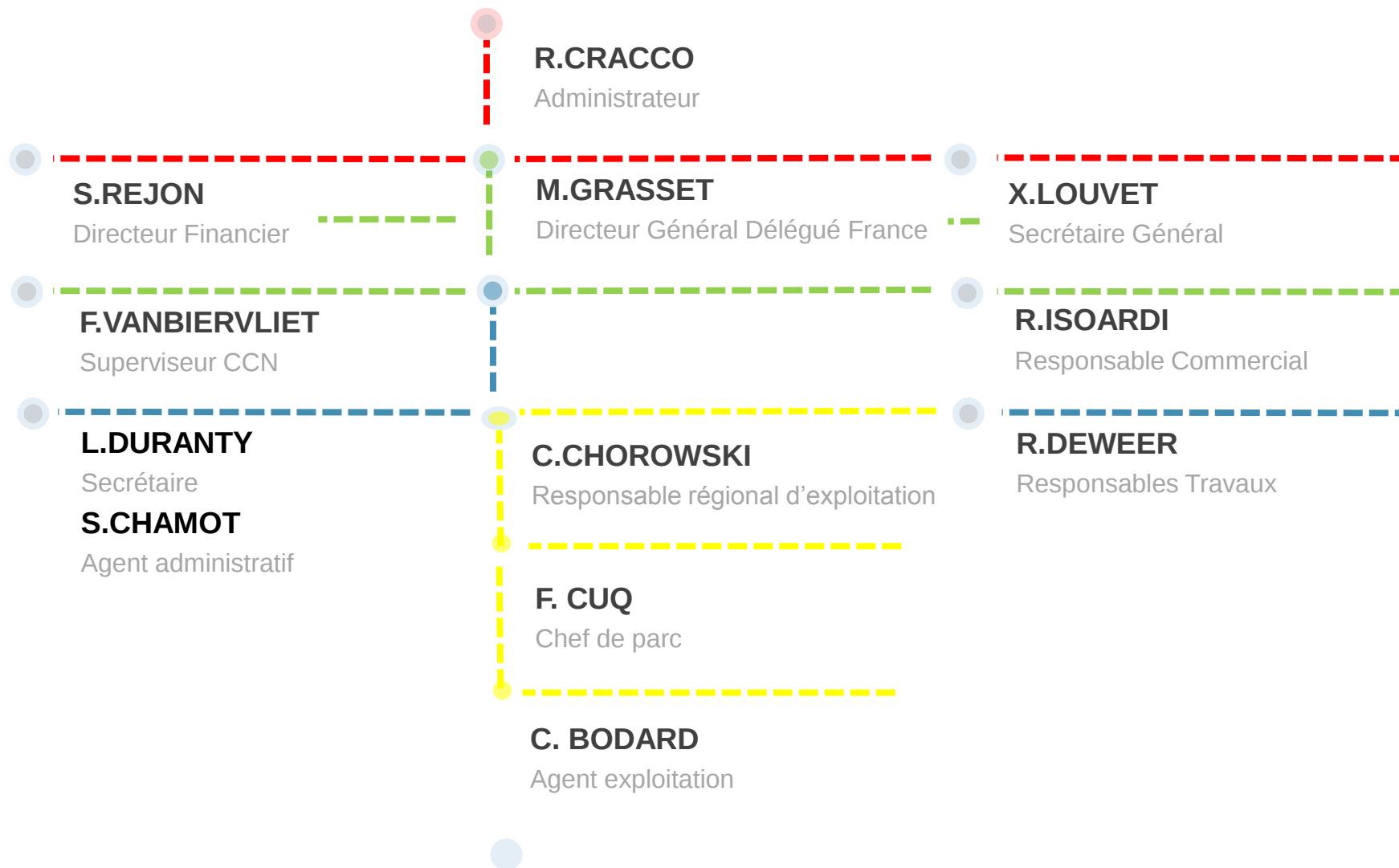


-3



Compte rendu d'exploitation

Organigramme 2018



Compte-rendu d'exploitation

Evolution de la fréquentation horaire (inclus Servipark)

Envoyé en préfecture le 08/07/2019

Reçu en préfecture le 08/07/2019

Affiché le 08/07/2019

ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

SLOW

Fréquentation 2018

Parcs	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total 2018 Payant	Total 2018 CGR	Total 2017	2018/2017	
Total 2018	3 502	4 322	3 505	2 665	2 703	2 982	2 873	2 514	2 251	3 088	3 126	3 737	37 268	9 661	42 706	4 223	9,9%
Total 2017	3 017	5 017	3 438	3 283	2 726	3 618	3 508	3 816	2 990	3 552	3 276	4 465	42 706	0			
2018/ 2017	485	-695	67	-618	-23	-636	-635	-1 302	-739	-464	-150	-728	-5 438	9 661			
	16,1%	-13,9%	1,9%	-18,8%	-0,8%	-17,6%	-18,1%	-34,1%	-24,7%	-13,1%	-4,6%	-16,3%	-12,7%				

La fréquentation globale (payante + bonification CGR) augmente de 9,9% 2018 vs 2017.

Elle s'explique par la mise en place d'une convention avec le cinéma CGR au dessus du parking (Cf: page 23).

Compte-rendu d'exploitation

Evolution de la fréquentation abonnés

Parcs	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Moyenne 2018	Moyenne 2017	2018/2017	
Total 2018	184	185	191	191	195	199	203	203	206	204	207	211	198	180	18	10,1%
Total 2017	174	176	176	177	182	183	180	184	187	187	186	184	181			
2018/ 2017	10	9	15	14	13	16	23	19	19	17	21	27	17			
	5,7%	5,1%	8,5%	7,9%	7,1%	8,7%	12,8%	10,3%	10,2%	9,1%	11,3%	14,7%	9,3%			

Le nombre de badge est hausse par rapport à 2017 suite à la monté en charge du parking.



Compte rendu d'exploitation

Services aux clients

Dans nos parkings, nos clients trouvent toute une gamme de services, basée sur les principes de qualité, de confort et de convivialité telle que:

- ▶ Des places de stationnement de grandes dimensions.
- ▶ Des bornes de recharge pour véhicules électriques (gratuit).
- ▶ Des prêts de parapluies.
- ▶ La mise à disposition de booster de démarrage.
- ▶ De la documentation sur nos différents produits, sur les spectacles du théâtre et sur les films qui passent au cinéma.
- ▶ Une écoute, un conseil et une assistance soignés.
- ▶ Mode de paiement CB (y compris en sortie), espèces, prélèvements, carte GR TOTAL, Amex, Pcard et Libert t.
- ▶ Réservations de forfaits en ligne via notre site internet www.interparking.com





LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE METIER

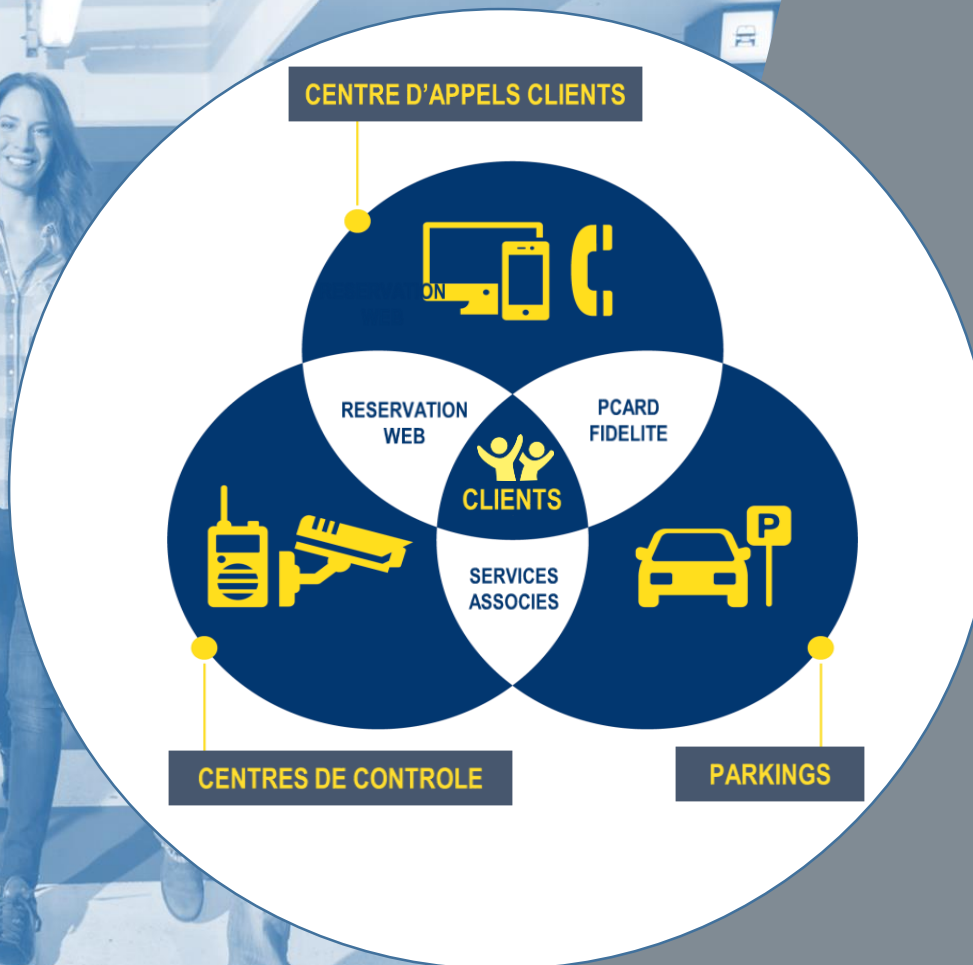
Envoyé en préfecture le 08/07/2019

Reçu en préfecture le 08/07/2019

Affiché le 08/07/2019

SLO

ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE



Servipark France

Compte rendu d'exploitation

Envoyé en préfecture le 08/07/2019
Reçu en préfecture le 08/07/2019
Affiché le 08/07/2019
ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

La Pcard : un produit Interparking

La Pcard permet à nos clients affiliés d'entrer et sortir des parkings sans ticket, sans passer par les caisses ; La Pcard permet également de bénéficier d'avantages.

La Pcard : la solution mobilité

Les avantages de la Pcard sont clairs:

- ▶ Elle est gratuite pour les particuliers.
- ▶ Elle permet d'entrer et de sortir de façon illimitée dans nos parkings, 24h/24 – 7j/7.
- ▶ Elle évite les files d'attente aux caisses ce qui représente un gain de temps appréciable.
- ▶ Grâce à la Pcard, plus besoin de penser au paiement. Elle évite la manipulation d'argent et apporte plus de sécurité.
- ▶ elle permet de suivre le détail de ses transactions sur le site www.servipark.com et facilite la clarté, le contrôle de son budget.
- ▶ La Pcard permet aux professionnels de récupérer la TVA

Depuis le mois de Septembre la P CARD permet de bénéficier de 50% de réduction.

Compte-rendu exploitation

Suivi des réclamations

Toute réclamation reçue est enregistrée.

- Nous nous assurons ainsi que chaque client a bien reçu l'information.
- En cas de retard de réponse, une relance est envoyée au responsable du site concerné.

Envoyé en préfecture le 08/07/2019

Reçu en préfecture le 08/07/2019

Affiché le 08/07/2019

SLO

ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

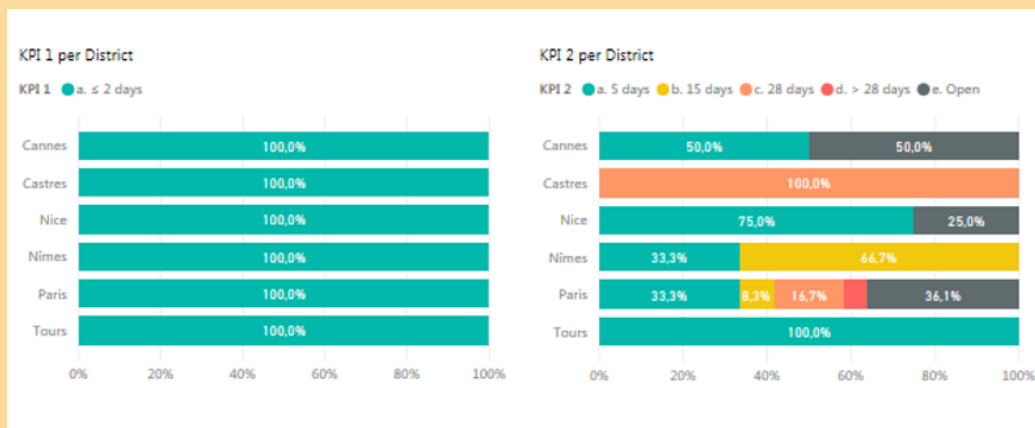
Notre procédure selon la source de la réclamation est décrite dans le tableau suivant:

Type	Réception	Enregistrement (chrono)	Dispatch	Confirmation, recherche	Réponse	Incrémentation B.D.D
Cahier de doléances (sur site)	Chef de parc ou Adjoint	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Adresse mail Chef de Parc	Chef de parc	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou Adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Via site WEB - "contact" ou e-mail centre d'appels	Centre d'appels clients	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou Adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Via site partenaire	Centre d'appels clients	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou Adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Téléphone centre d'appels	Centre d'appels clients	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou Adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Courrier Siège	Secrétariats	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou Adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Courrier sur site	Chef de parc ou Adjoint	Secrétariat Nord	Service Exploitation+CAC	Chef de parc ou Adjoint	Centre d'appels	Secrétariat Nord
Téléphone (sur site ou Siège)	Indiquer au client les 3 modes possibles en privilégiant au maximum le mail au centre d'appels clients					

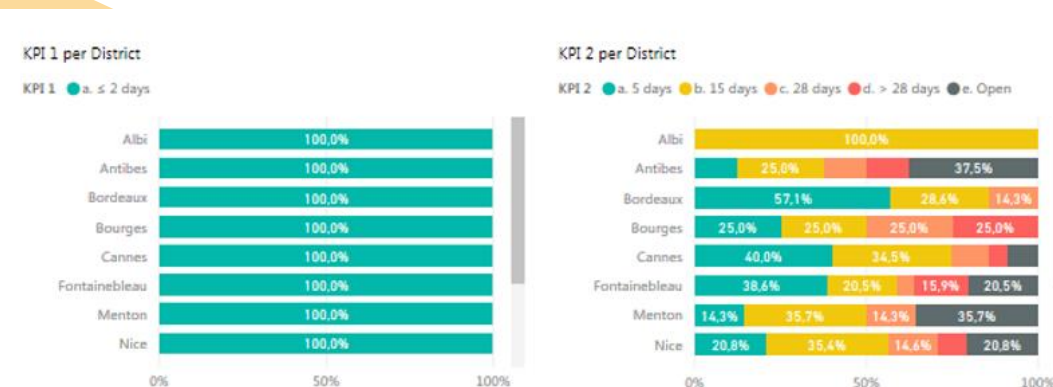
Esprit Qualité :

nous avons mis en place des indicateurs de suivi:

Réclamations



Demande de remboursement



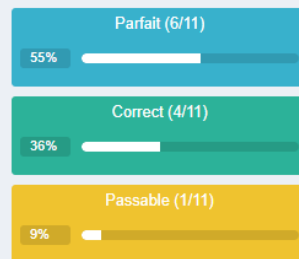
Enquête de satisfaction

Résultats de l'enquête menée en 2018 auprès de nos abonnés :

Les résultats de l'enquête montrent que nos usagers sont plutôt satisfait de l'accueil du client et de la qualité de service rendu.

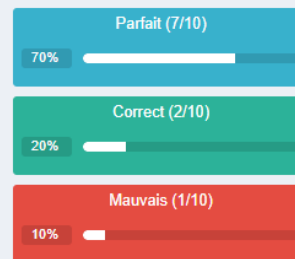
Q1) L'accueil, la présentation et la courtoisie du personnel :

Total Votes: 11



Q2) La pertinence des renseignements fournis par le personnel :

Total Votes: 10



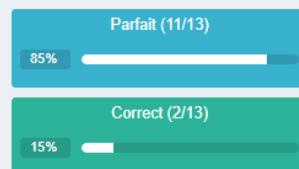
Q3) La propreté du parking (emplacements et allées de circulation, escaliers, ascenseurs):

Total Votes: 13



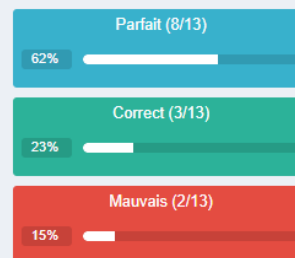
Q4) Les fonctionnements des appareils d'éclairage et des ascenseurs :

Total Votes: 13



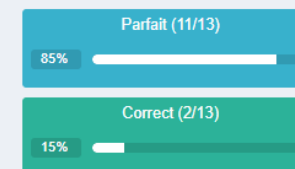
Q5) Le fonctionnement des barrières et des caisses :

Total Votes: 13



Q6) L'ambiance générale du parking :

Total Votes: 13



Compte rendu d'exploitation

Qualité : le label European Standard Parking Award



Ce label correspond aux standards définis par l' « European Parking Association ». Pour chaque parc que nous souhaitons labelliser, il faut que ceux-ci remplissent les conditions minimum obligatoires définies dans les domaines suivants :

- ▶ Éclairage
- ▶ Entrées / Sorties
- ▶ Aires de stationnement
- ▶ Voies piétonnes
- ▶ Rampes
- ▶ Signalétique
- ▶ Sécurité
- ▶ Confort

L'homologation du parc signifie donc un niveau de qualité élevé.

Nous avons obtenu ce label pour le parking **Centre historique – Les Cordeliers**
Le 27 septembre 2015 .



Compte rendu d'exploitation

Sûreté

Nous n'avons pas eu à déplorer d'agression de notre personnel en 2018, ni de déclaration d'agression de notre clientèle.
Nous avons passé avec succès la commission quinquennale de sécurité en date du 14 novembre 2018

Sécurité au travail

Nous n'avons pas eu à déplorer d'accident du travail en 2018.



-4



Compte-rendu technique

Parking Centre Historique Les Cordeliers



Réalisation 2018

- Pose d'un nouveau panneau de jalonnement dynamique.
- Mise en place de la continuité radioélectrique,
- Travaux de signalétique.
- Travaux de peinture .
- Changement du Totem LPM

Travaux 2019

- Modification du panneau jalonnement dynamique pour l'opération crazy Price
- Travaux de signalétique intérieur et extérieur pour l'opération Crazy Prices
- Réfection du carrelage des ascenseurs
- Changement de plusieurs caméra avec meilleur définition

-5



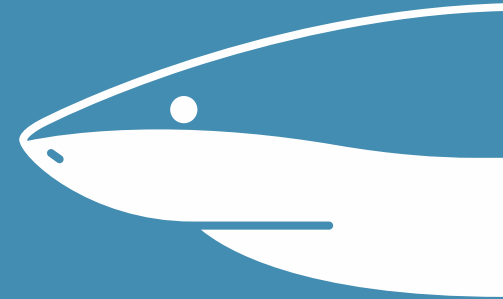
Actions Commerciales

Actions commerciales

- ▶ Chèques parking donnant droit à 50% sur 4 h de stationnement pour le Grand Théâtre et à la Médiathèque.
- ▶ Abonnement à 35 € 24h/24 et 7j/7 pour le Collège Sainte Marie au lieu de 63€.
- ▶ Chèque parking STS offert par les commerçants aux clients donnant droit à des réductions de 0,30€ à 3€.
- ▶ Convention entre le cinéma et Interparking pour que le cinéma offre 3h de stationnement à leurs clients.
- ▶ Forfait de 7,50€ pour les clients des hôtels La Pérouse, Hôtel du Parc, Alchimie situés à proximité du Parking.
- ▶ Collaboration avec l'Office du Tourisme pour les Congrès.
- ▶ Abonnement à 35 € 24h/24 et 7j/7 pour le Tribunal au lieu de 63€.



-6



[Compte rendu financier]

Tarifs 2018

Après le passage de la tarification au 1/4h en 2015, le tarif n'a pas été modifié en 2018.



LES CORDELIERS

Payez par carte bancaire directement aux bornes de sortie

15 min	0,30 €	6h15	7,50 €
30 min	0,60 €	6h30	7,80 €
45 min	0,90 €	6h45	8,10 €
1h	1,20 €	7h	8,40 €
1h15	1,50 €	7h15	8,70 €
1h30	1,80 €	7h30	9,00 €
1h45	2,10 €	7h45	9,30 €
2h	2,40 €	8h	9,60 €
2h15	2,70 €	8h15	9,80 €
2h30	3,00 €	8h30	10,00 €
2h45	3,30 €	8h45	10,20 €
3h	3,60 €	9h	10,40 €
3h15	3,90 €	9h15	10,60 €
3h30	4,20 €	9h30	10,80 €
3h45	4,50 €	9h45	11,00 €
4h	4,80 €	10h	11,20 €
4h15	5,10 €	10h15	11,40 €
4h30	5,40 €	10h30	11,60 €
4h45	5,70 €	10h45	11,80 €
5h	6,00 €	11h	12,00 €
5h15	6,30 €	11h15	12,20 €
5h30	6,60 €	11h30	12,40 €
5h45	6,90 €	11h45	12,60 €
6h	7,20 €	12h	12,80 €
		12 à 24h	12,80 €
		Forfait 3 jours*	22,30 €
		Forfait 1 semaine*	27,80 €
		Forfait 2 semaines*	44,40 €
		Forfait 1 mois*	70,00 €

*Forfaits et abonnements à souscrire dès votre arrivée à l'Accueil
 Tout 1/4 h commencé est dû
 Pour tout ticket perdu, forfait de 24h / jour de stationnement
 Pour nous contacter : contact-france@interparking.com

www.interparking-france.com - 09.70.140.111 (appel non surtaxé)

Envoyé en préfecture le 08/07/2019
 Reçu en préfecture le 08/07/2019
 Affiché le 08/07/2019
 ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

SLOW

Compte rendu financier

Tarifs 2018

Envoyé en préfecture le 08/07/2019

Reçu en préfecture le 08/07/2019

Affiché le 08/07/2019

ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

SLOW

Les tarifs des forfaits et abonnements n'ont pas varié par rapport à 2016 :

FORFAITS	Durées	ALBI-Cordeliers
	7 jours	22,30 €
	7 jours	27,80 €
	14 jours	44,40 €
	30 jours	70,00 €



Abonnements	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
Classique 24/7	63,00 €	185,00 €	365,00 €	645,00 €
18h/9h-7/7	52,10 €	153,10 €	302,10 €	533,80 €
7h/20h-LV	54,30 €	159,50 €	314,60 €	556,00 €
Moto 24/7	38,90 €	114,20 €	225,20 €	398,10 €



Compte rendu financier

Recettes d'exploitation H.T. (en euros)

	Total 2018	Total 2017	Evo
Janvier	15 925	14 442	10,27%
Février	17 399	19 384	-10,24%
Mars	16 988	15 700	8,20%
Avril	39 112	16 062	143,51%
Mai	15 737	14 847	5,99%
Juin	17 141	21 076	-18,67%
Juillet	17 429	17 835	-2,28%
Août	16 412	19 913	-17,58%
Septembre	14 179	16 683	-15,01%
Octobre	17 417	17 847	-2,41%
Novembre	16 275	16 188	0,54%
Décembre	17 163	19 372	-11,40%
Total	221 177	209 349	5,65%

De manière générale les recettes sont en hausse de 5,65% par rapport à 2017 soit 12 000 €. Nous avons subi une perte d'activité en décembre du au mouvement des gilets jaunes. Le résultat global positif est dû à la facturation de 25 000€ faite au Cinéma au mois d'Avril dans le cadre du partenariat IPK<-> Cinéma.

Compte rendu financier

Détail du compte de résultat

Cf # 1 :

"AUTRES PRODUITS": En 2017, reprise des provisions saisies en 2015 et 2016 liées à un litige prud'homaux pour 20k.

"FRAIS DE PERSONNEL": En 2017, versement d'une indemnisation non imposable de 20k liées à un litige prud'homaux

Cf # 2 :

"TAXES": cela correspond à la Taxe Foncière.

"RECUP. CHARGES LOCATIVES": cela correspond à la refacturation de la Taxe Foncière

Le contrat de DSP est structurellement déséquilibré et ce depuis la mise en service du parc, avec une perte de Résultat d'Exploitation de **706.551 €** en 2018.

La perte cumulée de 2013 à 2018 s'élève à **4.484.220 €**

En euros	2018	2017	Variation en K€	Variation en %	Note détaillée
RECETTES HORAIRES	94 127	112 683	- 19k€	-16%	
ABONNES	90 428	85 292	5k€	6%	
AUTRE SERVICE	36 624	11 425	25k€	221%	
DIVERS	338	225	0k€	50%	
AUTRES PRODUITS	5	19 471	- 19k€	-100%	Cf # 1
TOTAL PRODUITS	221 521	229 096	- 8k€	-3%	
FRAIS DE PERSONNEL	-59 029	-87 076	28k€	-32%	Cf # 1
ENTRETIEN	-2 318	-4 096	2k€	-43%	
MAINTENANCE	-41 189	-28 894	- 12k€	43%	
MAINTENANCE MATERIEL DE PEAGE	-6 485	-6 592	0k€	-2%	
ENERGIE	-32 176	-30 385	- 2k€	6%	
ADMINISTRATION	-4 764	-4 612	0k€	3%	
HONORAIRES	-16 523	-4 354	- 12k€	279%	
SOUS-TRAITANCE	-1 687	-2 838	1k€	-41%	
COMMISSIONS	-1 828	-2 190	0k€	-17%	
ASSURANCES	-9 898	-11 102	1k€	-11%	
TAXES	-66 985	-101 045	34k€	-34%	Cf # 2
RECUP. CHARGES LOCATIVES	36 144	70 301	- 34k€	-49%	Cf # 2
CHARGES DE STRUCTURE	-57 800	-59 452	2k€	-3%	
FRAIS DE REPRES. ET DEPLAC.	-423	-1 420	1k€	-70%	
FRAIS DE VOITURES	-1 005	-908	0k€	11%	
DIVERS	-284	-1 289	1k€	-78%	
LOYERS	-360 000	-360 000	0k€	0%	
PROVISIONS	0	-1 500	2k€	-100%	
TOTAL DES CHARGES	-626 251	-637 452	11k€	-2%	
AMORTISSEMENTS TOTAL	-301 822	-299 399	- 2k€	1%	
RESULTAT (perte)	-706 551	-707 755	1k€	0%	

Envoyé en préfecture le 08/07/2019

Reçu en préfecture le 08/07/2019

Affiché le 08/07/2019

ID : 081-248100737-20190702-DEL2019_122-DE

SLO

-8



Annexes

Annexes

A01 ► Liasse fiscale d'Interparking France

