

Rapport de présentation à la Commission Consultative des Services Publics Locaux

■ Séance du 10 décembre 2019

■ Présentation du Rapport d'Activité 2018 du Délégué de Service Public pour les parkings Baret, Monthyon, Corderie, Cours Julien, Gambetta, Timone et Phocéens à Marseille – DSP n° 91/354 QPARK

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs Félix Baret (644 places), Monthyon (498 places), Cours Julien (630 places), Gambetta (630 places), Timone (700 places), Phocéens (250 places) et Corderie (400 places) sont gérés par la société Q Park depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 1^{er} janvier 1992 pour une durée de trente ans.

À la suite de la découverte d'amiante, soixante-douze places du parc Corderie ne sont pas exploitées.

b. Ouverture et gardiennage

Les parcs Félix Baret, Cours Julien, Gambetta et Corderie sont ouverts en permanence. Les parcs Monthyon et Timone sont ouverts tous les jours respectivement de 7h à 23h et de 6h30 à 21h. Le parc Phocéens est l'unique parc à fermer le dimanche, proposant des horaires d'ouverture du lundi au samedi de 8h à 19h.

c. Equipes et outils de maintenance

Les équipes d'exploitation-maintenance des parcs représentent un total de 31,35 équivalents temps plein (ETP). L'équipe technique est composée de quatre techniciens à temps plein et s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de sept collaborateurs. Chaque parc est sous la responsabilité d'un caissier chef ou d'un responsable d'exploitation.

Le service Qualité-Contrôle-Relation clients composé de vingt-trois collaborateurs dispose d'une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) permettant de tracer les incidents et leur suivi, ainsi que du logiciel Fly Vision assurant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.

d. Travaux de maintenance et contrôles

La gestion des installations techniques est assurée par la mise en place de divers contrats de maintenance.

En 2018, le montant total des opérations d'investissement sur les programmes travaux atteint 360 k€ HT sur l'ensemble des parcs. Les travaux marquants sont listés ci-après :

- Corderie : aménagement d'un bureau exploitation et direction ;
- Cours Julien : rénovation du local d'exploitation, réalisation de fresques murales, reprise du système de vidéosurveillance ;
- Gambetta : rénovation du système de vidéosurveillance, rénovation du local exploitation, changement de détecteur de la centrale incendie ;

- Timone : changement de l'autolaveuse, reprise sur les ascenseurs, création d'un espace cuisine, travaux de mise en accessibilité PMR, changement de portail ;
- Monthyon : migration du système de péage, reprise d'un portail ;
- Phocéens : changement autolaveuse, changement d'un climatiseur ;
- Félix Baret : mise en service paiement Liber'T, installation de bornes de recharges électriques, reprise du système de vidéosurveillance.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les grilles tarifaires horaires des parcs Félix Baret, Monthyon, Cours Julien, Phocéens et Corderie sont identiques. Par contre, les tarifs des abonnements ont été adaptés pour chaque parking.

L'augmentation des tarifs en 2018 est basée sur la formule d'indexation du contrat. Pour les tarifs horaires, le tarif 1h ne varie pas, à l'exception du parc Timone où il passe de 2,30 € TTC à 2,40 € TTC. Le tarif 3h passe de 7,30 € TTC à 7,50 € TTC dans le parc Gambetta, diminue de 6,70 € TTC à 6,60 € TTC dans le parc Timone et ne varie pas pour les autres parkings.

Les abonnements mensuels pour l'ensemble des parkings augmentent, selon une variation de 2,00 € TTC au minimum pour le parc Timone à 6,00 € TTC au plus pour le parc Corderie. Les abonnements mensuels sont désormais compris entre 102,00 € TTC pour le parc Timone et 187,00 € TTC pour le parc Monthyon.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public atteint 9 029 k€ HT en 2018, en croissance de 381 k€ HT soit 4,4% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 8 648 k€ HT.

Les recettes horaires et assimilées, qui représentent 71% du chiffre d'affaires, augmentent de 5,4%, passant de 6 029 k€ HT à 6 332 k€ HT en 2018, et contribuent donc significativement à cette évolution favorable au délégataire.

La hausse des recettes liées aux abonnements s'accroissant dans une moindre mesure de 2,8%, passant de 2 360 k€ HT à 2 425 k€ HT en 2018.

Il convient de noter que des recettes diverses liées notamment aux locations d'espace pour le lavage des voitures et d'espaces publicitaires ainsi que les recettes liées aux amodiations, génèrent environ 3% du chiffre d'affaires à hauteur de 272 k€ HT en 2018 contre 259 k€ HT en 2017.

La fréquentation de ces parkings a été moins sensible aux manifestations de fin d'année qui ont affecté de manière générale les autres parkings de la Métropole. Tous les parkings de cette délégation affichent une tendance positive sur leur chiffre d'affaires. Seules les recettes horaires du parking Félix Barret et les recettes d'abonnement des parkings Monthyon et Gambetta évoluent en terrain négatif.

c. Aspects commerciaux – Félix Barret

Les recettes du parking Félix Barret sont en hausse de 1,8% à 1 220 k€ HT en 2018, contre 1 199 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 161 347 entrées horaires payantes est en retrait de 8,3%, alors qu'elle atteignait 176 022 entrées horaires payantes en 2017, ce que compense presque la hausse du ticket moyen de 7,6% en 2018, lequel atteint désormais 6,40 € TTC, alors qu'il s'établissait à 5,99 € TTC l'année précédente. Les recettes horaires sont donc en diminution de -1,4% passant de 879 k€ HT à 867 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 26%, soit 312 k€ HT, correspondant à 244 abonnements en fin d'année, contre 206 en fin d'année précédente où cela générerait 284 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 9,8%. La baisse de la fréquentation horaire a incité le délégataire à relever le seuil des abonnements disponibles.

Les recettes par place s'élèvent à 1 895 € HT.

d. Aspects commerciaux – Monthyon

Les recettes du parking Monthyon sont en croissance de 2,6% à 1 881 k€ HT en 2018, contre 1 833 k€ HT l'année précédente. Ce parc présente des données commerciales solides et demeure le plus gros contributeur au chiffre d'affaires global de la délégation de service public.

La fréquentation de 220 219 entrées horaires payantes est en léger retrait de 1,2%, alors qu'elle atteignait 222 908 entrées horaires payantes en 2017, ce que compense intégralement la hausse du ticket moyen de 4,8% en 2018, lequel atteint désormais 6,90€ TTC, alors qu'il s'établissait à 6,61 € TTC l'année précédente. Reflétant la dynamique du ticket moyen, les recettes horaires augmentent alors de 3,6%, passant de 1 228 k€ HT à 1272 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 30%, soit 560 k€ HT, correspondant à 310 abonnements en fin d'année, contre 334 en fin d'année précédente où cela générerait 572 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une baisse de 2,1%. La saturation en heure de pointe a pour conséquence une limitation du nombre d'abonnements rendus disponibles par le délégataire.

Les recettes par place s'élèvent à un niveau élevé de 3 777 € HT, faisant également de ce parking le plus profitable de la délégation de service public par place.

e. Aspects commerciaux – Cours Julien

Les recettes du parking Cours Julien sont en croissance de 5,5% à 1 591 k€ HT en 2018, contre 1 508 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 154 832 entrées horaires payantes est en légère hausse de 1,4%, alors qu'elle atteignait 152 647 entrées horaires payantes en 2017. Les recettes horaires sont en amélioration de 6,1% passant de 1 013 k€ HT à 1 076 k€ HT. La hausse des recettes horaires est surtout portée par celle du ticket moyen, de 4,6% en 2018, lequel atteint désormais 8,30 € TTC, alors qu'il s'établissait à 7,97 € TTC l'année précédente.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 31%, soit 485 k€ HT, correspondant à 351 abonnements en fin d'année, contre 346 en fin d'année précédente où cela générerait 466 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 4,3%.

Les recettes par place s'élèvent à 2 525 € HT.

f. Aspects commerciaux – Gambetta

Les recettes du parking Gambetta sont en légère hausse de 1,1% à 1 529 k€ HT en 2018, contre 1 512 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 142 835 entrées horaires payantes est en retrait de 2,4%, alors qu'elle atteignait 146 361 entrées horaires payantes en 2017, ce que compense intégralement la hausse du ticket moyen de 4,6% en 2018, lequel atteint désormais 7,50 € TTC, alors qu'il s'établissait à 7,13 € TTC l'année précédente. Reflétant la dynamique du ticket moyen, les recettes horaires augmentent alors de 2,1% passant de 869 k€ HT à 887 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 34%, soit 518 k€ HT, correspondant à 397 abonnements en fin d'année, contre 408 en fin d'année précédente où cela générerait 548 k€ HT de chiffres d'affaires, soit un impact négatif de 5,5% sur ce segment de recettes.

Les recettes par place s'élèvent à 2 427 € HT.

g. Aspects commerciaux – Timone

Les recettes du parking Timone sont en augmentation de 2,2% à 1 598 k€ HT en 2018, contre 1 564 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation horaire constitue l'essentiel de l'activité de ce parking, représentant 94% des recettes totales. L'activité hospitalière demeure le plus gros contributeur aux résultats commerciaux de ce parking.

La fréquentation de 318 877 entrées horaires payantes stagne de 0,3%, alors qu'elle atteignait 318 051 entrées horaires payantes en 2017. La hausse des recettes horaires est attribuable à celle du ticket moyen, de 2,4% en 2018, lequel atteint désormais de 5,60 € TTC, alors qu'il s'établissait à 5,51 € TTC l'année précédente. Les recettes horaires évoluent donc de 2,6% passant de 1 461 k€ HT à 1 499 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales s'élève à 48 k€ HT, correspondant à 69 abonnements en fin d'année, contre 65 en fin d'année précédente où cela générerait 46 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 3,2%.

Les recettes par place s'élèvent à 2 282 € HT.

h. Aspects commerciaux – Phocéens

Les recettes du parking Phocéens sont en progression soutenue de 21,3% à 440 k€ HT en 2018, contre 363 k€ HT l'année précédente. Le délégataire explique cette croissance par la redynamisation du quartier autour du parc de stationnement.

La fréquentation de 24 349 entrées horaires payantes est en croissance de 18,0%, alors qu'elle atteignait 20 639 entrées horaires payantes en 2017. Cette excellente tendance est accompagnée par la hausse ticket moyen de 13,9% en 2018, lequel atteint désormais 9,28 €

TTC, alors qu'il s'établissait à 8,15 € TTC l'année précédente. Les recettes horaires s'améliorent donc de 34,4% passant de 140 k€ HT à 188 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 57%, soit 249 k€ HT, correspondant à 233 abonnements en fin d'année, contre 227 en fin d'année précédente où cela générait 221 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 12,7%.

Les recettes par place s'élèvent à 1 759 € HT.

i. Aspects commerciaux – Corderie

Les recettes du parking Corderie sont en forte croissance de 18,9% à 565 k€ HT en 2018, contre 475 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 44 335 entrées horaires payantes est en hausse de 16,4%, alors qu'elle atteignait 38 101 entrées horaires payantes en 2017, à laquelle s'ajoute la progression du ticket moyen de 6,5% en 2018, lequel atteint désormais de 8,39 € TTC, alors qu'il s'établissait à 7,88€ TTC l'année précédente. Les recettes horaires progressent donc de 24,0% passant de 250k€ HT à 310 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 45%, soit 253 k€ HT, correspondant à 200 abonnements en fin d'année, contre 183 en fin d'année précédente où cela générait 223 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 13,5%.

Les recettes par place, incluant les places qui ne peuvent momentanément être exploitées, s'élèvent à 1 412 € HT.

j. Analyse financière de la délégation

Les charges d'exploitation représentent 3 999 k€ HT en 2018.

Les principaux postes de dépenses sont :

- les charges de personnel, incluant la sous-traitance du gardiennage, pour 20% du chiffre d'affaires, soit 1 811 k€ HT,
- les frais généraux pour 10% du chiffre d'affaires, soit 926 k€ HT,
- les charges d'exploitation-maintenance représentent également 10% du chiffre d'affaires, soit 910 k€ HT,

Les charges d'exploitation atteignent 1 066 € HT par place.

Il n'y a pas de redevance fixe versée à la Métropole et le contrat prévoit le versement d'une redevance variable à partir d'un certain seuil de chiffre d'affaires, lequel n'est pas atteint en 2018, comme lors des années précédentes.

L'excédent brut d'exploitation s'élève à 5 031 k€, soit 56% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 2 173 k€, frais financiers et charges diverses de 43 k€, et impôts sur les sociétés équivalents à 969 k€, le résultat net ressort à 1 845 k€, soit 20% du chiffre d'affaires. Ce résultat est en augmentation de 19,1% par rapport à l'année précédente où il s'élevait à 1 549 k€, reflétant la bonne dynamique commerciale.

A fin 2018, les actifs de la concession, biens de retour et biens de reprise, sont valorisés à 6,151 millions d'euros. Le délégataire n'a toutefois pas détaillé la nature de ces biens dans un inventaire.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : prêt de poussettes et de parapluies, mise à disposition de journaux gratuits, distributeurs de boissons fraîches, cireuses à chaussures, défibrillateurs, kits démarrage de véhicule, toilettes publiques et stations de lavage.

En 2018, Q Park a également investi dans la mise en place du système de réservation en ligne Q Park résa.

b. Mode de paiement

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire et par badge télépéage. Le parc Félix Baret permet également un paiement via le dispositif Liber'T.

c. Réclamations

Les clients peuvent effectuer leur demande de réclamation par courrier, sur le site internet, ou par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h. Le système Q-Park Control Room actif en permanence peut également intervenir à distance pour répondre aux demandes de la clientèle.

En 2018, 63 réclamations ont été recensées sur l'ensemble des parcs. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 7,3/10 lors d'une enquête de satisfaction commune à tous les parcs du présent contrat.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2018 du Déléataire mentionne des actes de vandalisme au sein des parcs sans donner davantage de précisions.

4. Conclusion générale

La plus importante délégation de service public de stationnement de la Métropole pour ce qui est du chiffre d'affaires, avec sept ouvrages, arrive prochainement, en 2021, à son terme, après presque 30 ans d'exploitation.

Elle connaît en 2018, une bonne tendance sur la fréquentation de manière générale, se répercutant dans une solide rentabilité. La plupart des parcs disposent de marges de manœuvre financières. En l'absence, pour le moment, de redevances revenant à la Métropole, ce bon positionnement économique des parkings sera d'autant plus intéressant pour celle-ci au terme du contrat.