

Rapport de présentation à la Commission Consultative des Services Publics Locaux

■ Séance du 10 décembre 2019

■ Présentation du Rapport d'Activité 2018 du Déléataire de Service Public pour le parking Estienne d'Orves à Marseille – DSP n° 87/042 QPARK

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Le parc Estienne d'Orves (653 places) est géré par la société Q Park depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 23 février 1987 pour une durée de trente ans. L'avenant n°8 prolongeant le Contrat de DSP de six mois a été signé le 7 juin 2018.

b. Ouverture et gardiennage

Le parc est ouvert en permanence avec la mise en place d'un gardiennage en fonction des périodes d'affluences de la clientèle.

c. Equipes et outils de maintenance

En 2018, l'équipe d'exploitation-maintenance du parc représente un total de 7,80 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud-Ouest, d'un responsable d'exploitation, d'un responsable technique et de six agents d'exploitation. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs. La présence du personnel sur le parc est assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Le service Qualité-Contrôle-Relation clients constitué 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, les travaux marquants sur le parc sont listés ci-après :

- Reprise des luminaires au sol et renforcement de l'éclairage au niveau -1 ;
- Reprise de maçonneries et de portes coupe-feu des cages escaliers.

Ces travaux ont été passés en charges par le délégataire et non en investissements, considérant le terme proche du contrat.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les tarifs horaires se déclinent selon une grille de jour (8h-20h) et une grille de nuit. Ces tarifs ainsi que ceux des abonnements n'ont pas évolué en 2018. Un abonnement mensuel pour les clients résidant à moins de 500 mètres du parking a complété les grilles tarifaires au 1^{er} septembre 2018. Il est proposé à 75,00 € TTC par mois pour les résidents contre 170,00€ TTC pour les autres usagers.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 3 312 k€ HT, en hausse de 4,8% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 3 160 k€ HT, porté par une augmentation des recettes horaires de 2,8% et des recettes d'abonnements de 25,2%.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 521 686 entrées horaires payantes, a très légèrement reculé de 0,4%, alors qu'elle était de 523 578 entrées horaires payantes en 2017. A cette fréquentation payante, s'ajoutent 2 792 entrées gratuites en 2018, ce qui est peu significatif sur le volume total des entrées. La fréquentation s'était améliorée en première partie d'année avant de se dégrader au second semestre.

Les recettes horaires s'élèvent à 2 905 k€ HT pour 2 826 k€ HT l'année précédente, soit une hausse de 2,8% en valeur relative et 79 k€ HT en valeur absolue. Les recettes horaires sont prépondérantes, en constituant 88% du chiffre d'affaires global de la délégation de service public.

Le ticket moyen est en croissance de 3,2% en 2018, lequel atteint 6,68 € TTC alors qu'il avait été calculé à 6,48 € HT en 2017, ce qui permet d'afficher une hausse des recettes horaires malgré la légère baisse de la fréquentation horaire payante.

Le nombre d'abonnés en fin d'année est en progression soutenue de 23,2% correspondant à 276 abonnements, contre 224 en fin d'année précédente. 90 abonnés bénéficient de la mise en place de l'abonnement résident dans la grille tarifaire en 2018.

Les recettes générées par ce segment sont donc en évolution de 25,2%, passant de 290 k€ HT en 2017 à 364 k€ HT en 2018. En valeur absolue, la progression des recettes d'abonnements correspond à 73 k€ HT. La part des abonnements dans le chiffre d'affaires global ne représentant que 11%, l'impact de l'amélioration des recettes sur le chiffre d'affaires global est moins marqué que la contribution des recettes horaires, qui pourtant ont progressé moins sensiblement en valeur relative.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 5 071 € HT, ce qui est remarquable.

d. Analyse financière de la délégation

Les charges d'exploitation atteignent un montant élevé de 1 509 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, pour 11% du chiffre d'affaires, soit 360 k€ HT,
- les frais généraux pour 10% pour du chiffre d'affaires, soit 346 k€ HT,
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 8% du chiffre d'affaires, soit 251 k€ HT,

Les charges d'exploitation, hors redevances, atteignent un haut niveau à 1 710 € HT par place.

Une redevance fixe de 392 k€ HT est versée à la Métropole, représentant 12% du chiffre d'affaires. Cette redevance n'était que de 12 k€ HT l'année précédente. Cette importante augmentation se justifie par la prolongation du contrat de six mois dans le cadre de l'avenant n°8, se traduisant par un montant de redevance réévalué.

L'excédent brut d'exploitation est impacté négativement par la redevance, malgré la bonne dynamique des recettes, et baisse de 11,6% à 1 803 k€ contre 2 040 k€ en 2017. L'excédent brut d'exploitation de l'année 2018 correspond à 54% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 352 k€ et impôts sur les sociétés de 493 k€, le résultat net ressort à 939 k€. Il est en croissance de 28% par rapport à l'année précédente où il apparaissait à 881 k€. Ainsi, la redevance complémentaire a été absorbée par la hausse des recettes, et surtout par la baisse des dotations aux amortissements alors que le contrat arrive à son terme et que l'essentiel des investissements ont été amortis.

A fin 2018, les actifs de la concession, biens de retour et biens de reprise, sont valorisés à 289 k€, malgré le fait que le délégataire ait porté les investissements initiaux de construction du parking, ce qui est cohérent avec une fin proche du contrat, où cette valorisation devra être nulle.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : dépannage de batteries des véhicules, prêt de défibrillateurs et de démarreurs, distributeurs de boissons fraîches, mise à disposition de journaux gratuits, système de vidéosurveillance 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.

c. Réclamations

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

En 2018, 40 réclamations ont été recensées sur le parc. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 6,8/10 lors d'une enquête de satisfaction.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2018 du Délégué ne donne pas d'information sur d'éventuels actes de vandalisme ou de dégradation du parc.

4. Conclusion générale

Le parking Estienne d'Orves dispose d'une structure financière en fin de concession offrant des marges de manœuvre, qui ont notamment permis l'instauration d'une redevance complémentaire en contrepartie de la prolongation du contrat de 6 mois.

Les indicateurs comme le chiffre d'affaires par place sont excellents, la fréquentation horaire demeurant solide, et la rentabilité n'est pas affectée par des charges d'exploitation pourtant élevées.