

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 les parkings Arvieux et Espercieux – DSP n° 07/136 QPARK

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs Arvieux (283 places) et Espercieux (500 places) sont gérés par la société Q Park depuis la notification des contrats de Délégation de Service Public (DSP) en affermage le 12 novembre 2007. Les contrats s'achèveront le 31 mars 2021. En 2018, le parc Arvieux a été renommé « Les Docks ».

b. Ouverture et gardiennage

Les parcs sont ouverts de 6h à 22h du lundi au vendredi et de 8h à 20h les samedis et dimanches. L'accès aux parcs est permanent pour les usagers abonnés.

c. Equipes et outils de maintenance

L'équipe d'exploitation-maintenance représente un total de 4,10 équivalents temps plein (ETP) pour les deux parcs. L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud-Ouest, d'un responsable de centre de profits, d'un agent d'exploitation confirmé et de trois techniciens. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs.

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, les opérations d'investissement représentent 19,5 k€ HT pour le parc Les Docks. Les travaux marquants de l'année sur ce parc sont listés ci-après :

- Changement du nom du parc ;
- Changement du PC central du péager ;

Les opérations d'investissement représentent 90,7 k€ HT pour le parc Espercieux. Les travaux marquants de l'année sur ce parc sont listés ci-après :

- Reprises de fissures et remise en peinture associée dans les zones de circulations ;
- Mise aux normes des ascenseurs ;
- Remplacement d'une pompe de relevage.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les tarifs ont augmenté suivant la formule d'indexation du contrat. Le tarif 1h reste inchangé, celui pour 3h passe de 8,60 € TTC à 8,70 € TTC, et le ticket journalier passe de 35,00 € TTC à 35,30 € TTC. Les tarifs des abonnements n'ont pas varié. Notons que les deux parcs offrent la gratuité pour les stationnements inférieurs à 30 minutes.

Pour le parc Espercieux, le délégataire a noué des partenariats avec les établissements hôteliers à proximité.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 2 133 k€ HT, en hausse de 4,0% par rapport à l'année précédente où il s'établissait à 2 051 k€ HT, porté par une hausse significative des recettes horaires dans les deux parkings.

c. Aspects commerciaux - Les Docks

Le chiffre d'affaires du parking des Docks s'améliore de 7,4% à 1 023 k€ HT, pour 952 k€ HT en 2017.

La fréquentation payante, de 90 380 entrées horaires, a augmenté de 2,2%, alors qu'elle était de 88 403 entrées horaires l'année précédente, se conjuguant à une hausse du ticket moyen de 5,5% en 2018, lequel atteint 8,72 € TTC contre 8,26 € TTC en 2017. Par rapport à l'année précédente, la baisse de fréquentation en décembre est compensée par l'augmentation du ticket moyen sur la même période.

Les recettes horaires, pour 64% du chiffre d'affaires, s'établissent à 656 k€ HT, alors qu'elles atteignaient 609 k€ HT en 2017.

La part des abonnements dans le chiffre d'affaires représente 35%. Le chiffre d'affaires généré par les abonnements est en hausse de 6,9%, passant de 332 k€ HT en 2017 à 354k€ HT en 2018, et correspondant à 180 abonnements en fin d'année 2018.

L'ensemble des évolutions sont donc favorables à ce parking.

d. Aspects commerciaux - Espercieux

Le chiffre d'affaires du parking Espercieux est en hausse de 1,1% à 1 110 k€ HT, contre 1 099 k€ HT en 2017.

La fréquentation payante a stagné en augmentant de 0,2%, soit au total une fréquentation de 39 996 entrées horaires en 2018, pour 39 914 entrées horaires en 2017. La baisse de fréquentation au mois de décembre est particulièrement marquée, se réduisant de plus de moitié par rapport au mois de décembre de l'année précédente. Cette forte baisse ponctuelle s'explique par les mouvements sociaux en fin d'année.

Les recettes horaires, pour 38% du chiffre d'affaires, s'établissent à 392 k€ HT pour 368 k€ HT l'année précédente.

Le ticket moyen est en hausse de 6,5% en 2018, lequel atteint 11,78 € TTC cette année, alors qu'il s'établissait à 11,05 € TTC, ce qui représente un montant élevé comparativement aux autres parkings de la Métropole.

La particularité de ce parking provient des recettes horaires générées par les partenariats avec les établissements hôteliers et d'activités tertiaires voisins, qui représentent 16% du chiffre d'affaires total, soit 163 k€ HT en 2018, en légère augmentation de 0,5% par rapport à 2017. Le délégataire ne comptabilise pas les entrées liées à ces contrats, tel qu'il procède pour les abonnements.

La part des abonnements dans le chiffre d'affaires représente 52%, correspondant à 249 abonnements en fin d'année. Le chiffre d'affaires généré par les abonnements est en baisse de 2,23%, passant de 539 k€ HT en 2017 à 527 k€ HT en 2018, notamment du fait du déplacement des abonnés liés à la Métropole vers la tour La Marseillaise.

e. Analyse financière de la délégation

Les charges d'exploitation s'établissent à 1 964 k€ HT.

Les principaux postes de charges, hors redevances revenant au délégant, sont :

- les charges d'exploitation-maintenance représentant 10% du chiffre d'affaires, soit 214 k€ HT,
- les frais généraux pour 10% pour du chiffre d'affaires, soit 223 k€ HT,
- les frais de personnel pour 9% du chiffre d'affaires, soit 191 k€ HT.

Une redevance composée d'une part variable et d'une part fixe est versée à la Métropole, pour 1 321 k€ HT, en évolution de 4,2% par rapport à l'année précédente, où elle atteignait 1 268 k€ HT. Cela représente 62% du chiffre d'affaires.

L'excédent brut d'exploitation s'établit à 170 k€, soit 8% du chiffre d'affaires, en hausse de 3,7% par rapport à 2017, où il atteignait 164 k€.

Après amortissements de 119 k€ et impôts sur les sociétés évalués à 14 k€, le résultat net ressort à 36 k€, en baisse de 36,0% par rapport à l'année précédente, où il apparaissait à 57k€ sous l'effet de l'amortissement des travaux de l'année 2018.

A fin 2018, les actifs de la concession, biens de retour et biens de reprise, sont valorisés à 228 k€.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : dépannage de batteries des véhicules, prêt de défibrillateurs, distributeurs de boissons fraîches, prêt de poussettes et parapluies, système de vidéosurveillance.

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 par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h. Le système Q-Park Control Room est actif en permanence et peut également intervenir à distance pour répondre aux demandes de la clientèle.

En 2018, 25 réclamations ont été recensées sur les deux parcs. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 8,2/10 lors d'une enquête de satisfaction.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2018 du Déléataire ne donne pas d'information sur d'éventuels actes de vandalisme ou de dégradation des parcs.

4. Conclusion générale

En 2018, les parcs sont portés par une hausse des recettes, notamment horaires. Cela permet une augmentation de la redevance perçue par la Métropole, laquelle représente une part significative du chiffre d'affaires, tout en assurant une rentabilité qui ne fragilise pas l'exploitation.