

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 le parking Vieux Port Hôtel de Ville – DSP n° 14/005 QPARK

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Le parc Vieux Port Hôtel de Ville (523 places) est géré par la société Méridionale de stationnement, filiale du groupe Q-Park France dédiée à l'exploitation de ce parc, depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) en affermage le 15 janvier 2014. Ce contrat arrivera à échéance le 14 janvier 2021.

b. Ouverture et gardiennage

Le parc est ouvert à la clientèle de 7h à minuit. L'accès et la sortie du parc sont permanents pour les usagers abonnés.

c. Equipes et outils de maintenance

En 2018, l'équipe d'exploitation-maintenance du parc représente un total de 4,36 équivalents temps plein (ETP). 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 responsable d'exploitation et de quatre agents d'exploitation. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs.

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 direct.

d. Travaux de maintenance et investissements

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

L'année 2018 a été marquée par les opérations listées ci-après, qui représentent des investissements de 124 k€ HT :

- Mises aux normes des ascenseurs ;
- Reprise de certains rideaux coupe-feu ;
- Changement de deux moteurs de désenfumage ;
- Travaux d'embellissement du local d'exploitation ;
- Mise en place du paiement Libert'T ;
- Mise en place du totem de signalétique du vieux port, reprise du portique endommagé ;
- Reprises de peinture au niveau des rampes d'accès ;
- Reprise de canalisations.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les tarifs ont augmenté sur certaines tranches suivant la formule d'indexation du contrat. Les tarifs 1h et 3h ainsi que l'abonnement mensuel restent inchangés. Le tarif journalier passe de 15,20 € TTC à 15,30 € TTC. Le parc offre la gratuité pour les stationnements inférieurs à 30 minutes.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 1 415 k€ HT, en hausse de 6,4% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 1 330 k€ HT, porté par une augmentation des recettes d'abonnements de 29,3% alors que dans le même temps les recettes horaires déclinaient plus modérément de 2,8%.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation, de 161 134 entrées horaires payantes en 2018, a reculé de 12,8%, alors qu'elle se situait à un niveau de 184 764 entrées horaires payantes en 2017. A cette fréquentation payante, s'ajoutent 8 974 entrées gratuites en 2018. Les manifestations en fin d'année ont impacté négativement la fréquentation, en particulier sur le mois de décembre où celle-ci a été divisée par trois par rapport à l'année antérieure.

Les recettes horaires s'élèvent à 937 k€ HT pour 965 k€ HT l'année précédente, soit une baisse de 2,8%. Les recettes horaires représentent 66% du chiffre d'affaires de la délégation de service public.

Le ticket moyen est stable, il s'établit autour de 6,20€ TTC.

Le nombre d'abonnés en fin d'année est en progression soutenue de 25,2% correspondant à 621 abonnements, contre 496 en fin d'année précédente. Les recettes générées par ce segment reflètent la bonne dynamique commerciale et sont donc en évolution de 29,3%, passant de 357 k€ HT en 2017 à 462 k€ HT en 2018. La part des abonnements dans le chiffre d'affaires global représente 33%.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 2 705 € HT.

d. Analyse financière de la délégation

Les charges d'exploitation atteignent 1 178 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, pour 13% du chiffre d'affaires, soit 186 k€ HT,
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 11% du chiffre d'affaires, soit 150 k€ HT,
- les frais généraux pour 10% pour du chiffre d'affaires, soit 147 k€ HT.

Les charges d'exploitation, hors redevances, atteignent 1 101 € HT par place.

Une redevance composée d'une part fixe de 361 k€ HT et d'une part variable de 241 k€ HT est versée à la Métropole, soit au total 602 k€ HT, représentant 43% du chiffre d'affaires. Elle évolue de + 8,6% par rapport à l'année précédente, soit une différence 48 k€ HT avec les

554k€ HT constatés en 2017, en lien notamment avec la bonne tendance commerciale de la délégation de service public.

L'excédent brut d'exploitation est impacté négativement par l'augmentation des charges d'exploitation et baisse légèrement de 1,6% à 237 k€ contre 241 k€ en 2017. L'excédent brut d'exploitation de l'année 2018 correspond à 17% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 183 k€ et impôts sur les sociétés de 15 k€, le résultat net ressort à 40 k€. Il est en baisse de 17,9% par rapport à l'année précédente où il apparaissait à 48 k€. Ce résultat net dégradé ne reflète pas la croissance du chiffre d'affaires. Cela s'explique par l'augmentation des charges de maintenance, des frais généraux, des redevances et des amortissements liés aux investissements de l'année 2018.

A fin 2018, les actifs de la concession, biens de retour et biens de reprise, sont valorisés à 287 k€.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : dépannage de batteries 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 ou par badge télépéage.

Le parc propose également la mise en place du paiement Liber'T facilitant la réponse aux demandes de la clientèle.

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, 16 réclamations ont été recensées sur le parc. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 8,2/10 lors d'une enquête de satisfaction.

d. Evènements marquants

L'année 2018 a été marquée par une tentative d'effraction sur l'une des deux caisses automatiques et la présence de SDF et toxicomanes.

4. Conclusion générale

Le chiffre d'affaires du parc de stationnement Vieux Port – Hôtel de ville progresse de manière soutenue en 2018, grâce à une tendance favorable sur les abonnements. La Métropole bénéficie de la solidité du modèle économique de ce parc par le biais des redevances versées et des investissements réalisés par le délégataire. La progression des

autres charges d'exploitation ne grève pas la rentabilité de la délégation de service public, bien qu'elle ne suive pas exactement l'évolution des recettes en 2018.