

Note de synthèse de la DSP n° 08/024 – Parking Vallier (Q-Park) – 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Déléataire de Service Public concernant le parc de stationnement Vallier - DSP n°08/024.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Le parc Vallier (450 places) est géré par la société Park Vallier, société dédiée rattachée à Q-Park. Le contrat de délégation de service public a été notifié le 14 mars 2008 pour une durée de quarante ans.

b. Ouverture et gardiennage

Le parking Vallier est ouvert 24h/24 et 7j/7 aux clients "abonnés" du parking, et en accès du lundi au dimanche de 7h00 à 21h00 pour les clients horaires.

Par ailleurs 150 places sont mutualisées en P+R. A cet effet une convention a été passée entre le délégataire et la RTM depuis 2018.

c. Equipes et outils de maintenance

L'équipe d'exploitation-maintenance du parc représente un total de 1,64 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud, d'un responsable exploitation, d'un responsable technique et de trois agents d'exploitation. 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 2019, le Déléataire a investi à hauteur de 5 k€ pour procéder au changement d'un enregistreur de vidéosurveillance afin de mettre le parking en conformité à la réglementation.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

La première demie heure est gratuite au sein de ce parking. Les tarifs horaires ont évolué en moyenne de 4% en 2019. Le ticket journalier passe de 13,40€ TTC à 13,60 € TTC. L'abonnement « 5jours/7 » est passé de 60,00 € à 60,80 €, la tarification de l'abonnement « Résident Mensuel » est resté inchangée. Ce parc propose également des abonnements résident moto mensuel à 55 € TTC.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 523 k€ HT, en hausse de 13,3% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 462 k€ HT. Le chiffre d'affaires enregistre une évolution continue depuis 2017 avec un taux de croissance annualisé moyen de 14,08%.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 27 367 entrées horaires payantes, est en croissance de 5,6%, alors qu'elle était de 25 919 entrées horaires payantes en 2018.

Les recettes horaires et assimilés s'élèvent à 154 k€ HT contre 140 k€ HT l'année précédente, soit une hausse de 10,4%. Les recettes horaires constituent 29,5% du chiffre d'affaires global de la délégation de service public.

Le ticket moyen s'établit à 6,77 € TTC en 2019.

Le nombre d'abonnés continue à croître avec en fin d'année une hausse de 7,29% correspondant à 427 abonnements, contre 398 en fin d'année précédente. Ceci est dû à la souscription de 29 nouveaux abonnements par la ville de Marseille pour la police et la crèche municipales. Sur la période 2017-2019, le nombre d'abonnés enregistre un taux de croissance annualisé moyen de 28,9%. En conséquence, les recettes générées par les abonnements sont en évolution positive de 15%, passant de 312 k€ HT en 2018 à 358 k€ HT en 2019 et contribuant à 68,5% du chiffre d'affaires.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 1 162 € HT ce qui paraît satisfaisant.

d. Analyse financière de la délégation

Les charges d'exploitation s'établissent à 276 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, pour 16,9% du chiffre d'affaires, soit 88,5 k€ HT, en baisse de 22,6% par rapport à l'exercice de 2018.
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 15,4% du chiffre d'affaires, soit 80,4 k€ HT, en baisse de 8,0% par rapport à l'exercice de 2018.
- les frais généraux pour 8,9% pour du chiffre d'affaires, soit 46,4 k€ HT, en hausse de 18,1% par rapport à l'exercice de 2018.

Les charges d'exploitation correspondent à 613 € HT par place. Il est précisé que cet ouvrage est récent, et relève de normes de sécurité incendie adaptées aux parcs en silo largement ventilés. Ceci participe à cette performance sur le niveau des charges d'exploitation.

Une redevance fixe de 2,4 k€ HT est versée à la Métropole conformément aux dispositions contractuelles.

L'amélioration des recettes, associée à une réduction des charges d'exploitation, se répercutent directement sur l'excédent brut d'exploitation qui progresse de 54%, passant de 161 k€ en 2018 à 247,5 k€ en 2019. L'excédent brut d'exploitation correspond à 47,3% du chiffre d'affaires.

Cela permet de couvrir les amortissements de 114 k€ et les charges financières de 73 k€, engendrant un résultat net positif pour la première fois depuis le début du contrat à hauteur de 60 k€.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : prêt de défibrillateurs et de démarreurs, distributeurs de boissons fraîches, mise à disposition de journaux gratuits, système de vidéosurveillance et stations de lavage, système de réservation en ligne.

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 permet d'intervenir à distance pour répondre aux demandes de la clientèle.

En 2019, trois réclamations ont été recensées sur le parc concernant des problèmes d'insécurité. Le Délégué indique avoir mis en place des rondes de sécurité plus fréquentes pour pallier le phénomène.

Les clients ont attribué la note globale moyenne de 7,3/10 lors d'une enquête de satisfaction.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2019 du Délégué ne donne pas détail sur les éventuels actes de vandalisme ou de dégradation du parc auxquels il fait référence.

4. Conclusion générale

L'évolution de la fréquentation et du chiffre d'affaires à la hausse permet pour la première fois depuis le début du contrat de dégager des excédents suffisants pour amortir le coût de construction du parking.