

## Note de synthèse de la DSP n° 07/136 – Parkings Les Docks & Espercieux (QPARK) – Rapport d'activité 2020

La synthèse présentée ci-après porte sur le rapport d'activité 2020 du délégataire de service public concernant les parcs de stationnement les Docks et Espercieux sis Marseille inclus dans le périmètre de la DSP n°07/136.

En préambule, il est précisé que la crise sanitaire « covid 19 » a impacté la fréquentation de tous les parkings métropolitains en 2020.

### 1. Compte rendu technique

#### a. Présentation

Les parcs Les Docks et Espercieux (500 + 283 places) sont gérés par la société QPark depuis la notification du contrat d'affermage le 15 décembre 2007 pour une durée de 12 ans prolongée jusqu'au 30 novembre 2021.

#### b. Ouverture et gardiennage

Les deux parcs sont ouverts de 6h à 22h du lundi au vendredi et de 8h à 20h les samedis et dimanches et ouvert en permanence pour les abonnés.

#### c. Equipes et outils de maintenance

En 2020, l'équipe d'exploitation-maintenance mise en place sur les parkings représente 2,69 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée :

- Pour Espercieux : 1 ETP partagé entre 2 agents et 0,39 ETP du responsable de zone partagé avec Hôtel de Ville également.
- Pour Les Docks : 1 ETP partagé entre 2 agents et 0,30 ETP du responsable de zone partagé avec Hôtel de Ville également

Certaines opérations ponctuelles de maintenance sont assurées par un prestataire externe.

Le délégataire dispose d'un logiciel de gestion commerciale du parc, d'un logiciel de gestion des équipements de contrôle d'accès et de péage ainsi que d'un logiciel de Gestion Technique Centralisée (GTC).

#### d. Travaux de maintenance et contrôles

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

Le contrat finissant en 2021, le RAD indique un montant total d'investissement (initial + GER) de 1 192 086 € en précisant que cela représente 406 k€ de plus que le prévisionnel contractuel).

Le montant total des investissements sur l'année est de 42 415 €, dont les opérations significatives suivantes :

- Reprises d'escaliers
- Travaux télécom et radio des parkings

Tous les contrôles réglementaires relatifs aux installations techniques devant être réalisés en 2020 ont effectivement eu lieu et ne relatent pas de problème de conformité.

## 2. Compte rendu financier

### a. Tarifs

La grille tarifaire comprend 30 minutes de gratuité sur les deux parkings qui pratiquent les mêmes tarifs. Le tarif horaire a augmenté de 1,47% par rapport à 2019.

### b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public atteint 1 763 k€ HT, en diminution de 21,8% par rapport à l'exercice de 2019.

### c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 83 330 entrées horaires a fortement évolué par rapport à l'année précédente où elle atteignait 132 485 entrées horaires, soit une régression de 37%. Les recettes horaires, à 727 k€ HT sont en baisse par rapport à 2019 où elles étaient à 1 252 k€ HT. Les recettes horaires contribuent à 41,3% du chiffre d'affaires.

Les abonnements génèrent 999 k€ HT de recettes, contre 964 k€ HT en 2019, équivalant à une hausse de 3,7% et contribuant à 56,7% du chiffre d'affaires. On dénombre 252 abonnements sur le parking des Docks contre 199 en 2019 et 275 sur le parking Espercieux contre 293 en 2019. Il est précisé que la Métropole dispose de 250 places gratuites pour le stationnement des véhicules de service.

La baisse de ticket moyen de 2,4% par rapport à l'exercice de 2019. Sur la période 2018-2020, le ticket moyen enregistre un taux de croissance annualisé moyen de -1,2%.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 2 251,3 € HT.

### d. Analyse financière de la délégation

Le montant total des produits d'exploitation de la DSP est de 1 7623 k€ HT, soit -21,8% par rapport à 2019.

Les charges d'exploitation représentent 1 543 k€ HT, soit -20,8% par rapport à 2019.

Les principaux postes de dépenses sont :

- les charges de personnel, comprenant la sous-traitance du nettoyage et du gardiennage, pour -7,4% du chiffre d'affaires, soit 131 k€ HT, en recul de 23% par rapport à l'exercice de 2019 ;
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentant -21,8% du chiffre d'affaires, soit 384 k€ HT.

Une redevance de 1 029 k€ est versée à la métropole.

Au total, les charges d'exploitation hors redevances s'élèvent à 656,1 € HT par place et les charges d'exploitations par place (inclus les redevances) s'élèvent à 1 970,6 € HT par place.

L'excédent brut d'exploitation s'établit à 220 k€, soit 12,5% du chiffre d'affaires et en chute de -27,7% par rapport à l'exercice de 2019. Le résultat d'exploitation atteint 116 k€, après déduction des amortissements de 104 k€. Après addition des produits financiers de 0,1 k€, le résultat avant impôts s'établit 116 k€, en baisse de 22,9% par rapport à l'exercice de 2019.

	2019	2020	Variation
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	2 215 700 €	1 762 800 €	-20,44%
Produits d'exploitation (2)	37 300 €	0 €	-100,00%
→ dont subvention d'équilibre versée par la Métropole			
Charges d'exploitation (3)	1 949 000 €	1 543 000 €	-20,83%
→ dont redevance versée à la Métropole	1 345 300 €	1 029 200 €	-23,50%
Amortissements (4)	155 800 €	104 000 €	-33,25%
<b>Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3) - (4)</b>	<b>148 200 €</b>	<b>115 800 €</b>	<b>-21,86%</b>
Produits financiers (5)	100 €	100 €	0,00%
Charges financières (6)			
<b>Résultat financier (b) = (5) - (6)</b>	<b>100 €</b>	<b>100 €</b>	<b>0,00%</b>
<b>Résultat courant avant impôts = (a) + (b)</b>	<b>148 300 €</b>	<b>115 900 €</b>	<b>-21,85%</b>
Produits exceptionnels (7)	2 100 €	0 €	-100,00%
Charges exceptionnelles (8)			
<b>Résultat exceptionnel (c) = (7) - (8)</b>	<b>2 100 €</b>	<b>0 €</b>	
<b>Résultat net = (a) + (b) + (c)</b>	<b>150 400 €</b>	<b>115 900 €</b>	<b>-22,94%</b>

### 3. Qualité du service

#### a. Sécurité et sûreté des parkings

Une note de l'enquête de satisfaction donné une note de 7,2/10 au parking en matière de sécurité. Aucune information n'est fournie sur les expulsions, vandalisme ou agression constatées dans le parking et les éventuelles mesures prises sur l'année 2020.

#### b. Mode de paiement

Le paiement est assuré par la mise en place de caisses automatiques, bornes d'entrée, et bornes de sortie.

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire, par badge abonnés, via paiement sans contact (NFC), par lecture de plaques d'immatriculation.

#### c. Réclamations et relation clients

Les clients peuvent effectuer leur demande de réclamations en permanence par courrier, téléphone ou sur le site internet. Le Délégataire s'engage à apporter une solution sous soixante-douze heures après la déclaration de demande.

En 2020, un volume de 48 demandes a été traité sur le parc en 2020 (commercial, techniques, réclamations...). Le délégataire indique de manière générique que les réclamations sont traitées soit directement au téléphone, soit par un retour par mail détaillé via le service clients.

## 4. Conclusion générale

La crise sanitaire a fortement affecté l'exploitation des parkings, qui reste néanmoins rentable.

Les diverses restrictions sanitaires ont causé l'apparition de phénomène nouveau sur les parkings des Docks et Espercieux, et plus généralement sur l'ensemble des sites marseillais du délégataire, avec notamment une recrudescence du vandalisme et des squats nocturnes durant les périodes de couvre-feu. Le délégataire déploie davantage de prestations de gardiennage pour pallier cette situation.

La DSP ne laisse apparaître aucun risque en matière de rentabilité et d'exploitation de service public de stationnement et délégué par la collectivité