

Note de synthèse de la DSP n° 14/005 – Parking Vieux Port - Hôtel de Ville (QPARK) – Rapport d'activité 2020

La synthèse présentée ci-après porte sur le rapport d'activité 2020 du délégataire de service public concernant le parc de stationnement Vieux-Port - Hôtel de Ville sis Marseille.

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

Le parc Vieux Port – Hôtel de Ville (523 places) est géré par la société QPark dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public (DSP) en affermage n°14/005 pour une durée de 6 ans et 6 mois. Il a pris fin le 14 juin 2021.

b. Ouverture et gardiennage

Le parking est ouvert en permanence.

Une société en charge de la sécurité intervient sur le parc de nuit depuis un PC sécurité.

c. Équipes et outils de maintenance

En 2020, l'équipe d'exploitation-maintenance mise en place sur le parking représente 3,24 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est la suivante : 3 agents à plein temps et 0,24 ETP d'un responsable de zone

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

Le RAD indique un montant total d'investissements de 7 883 € en 2020 pour un cumul de 900 578 € (programme de travaux contractuel + GER) depuis le début du contrat.

Le montant total des investissements sur l'année s'élève à 34 742 €, dont les opérations significatives suivantes :

- Installations de télépéage
- Renouvellement de la climatisation

Tous les contrôles réglementaires relatifs aux installations techniques ont été réalisés en 2020 et ne relatent pas de problème de conformité.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

La grille tarifaire comprend un tarif de jour (de 8h à 20h) et un tarif de nuit (de 20h à 8h). Ces deux tarifs offrent 30 min de gratuité. Les tarifs de jours ont augmenté sur les 3 premières heures, sont restés identiques pour la 4^{ème} heure, puis ont progressivement diminué à partir de la 5^{ème} heure. Il est à noter la création d'un tarif de nuit plafonné à 5€ les 12 heures contre 14,50€ en 2019. Ceci est dû à la nouvelle politique tarifaire adoptée en conseil métropolitain du 28 mars 2019.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public atteint 1 281 k€ HT, en diminution de 15,5% par rapport à l'exercice 2019.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 111 560 entrées horaires a fortement baissé par rapport à l'année précédente où elle atteignait 164 016 entrées horaires, soit une régression de 32%. Les recettes horaires, 702 k€ HT, sont en baisse par rapport à 2019 où elles s'établissaient à 958 k€ HT. Les recettes horaires contribuent à 54,7 % du chiffre d'affaires.

Les abonnements génèrent 569 k€ HT de recettes, contre 548 k€ HT en 2019, ce qui représente une hausse de 3,9%. Ils contribuent à 44,3 % du chiffre d'affaires. On dénombre 712 abonnés contre 613 en 2019.

Le ticket moyen a augmenté de 8,8 % par rapport à l'exercice 2019. Sur la période 2018-2020, le ticket moyen enregistre un taux de croissance annualisé moyen de 3,90%.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 2 449 € HT.

d. Analyse financière de la délégation

Le montant total des produits d'exploitation de la DSP est de 1 285 k€ HT, soit -15,4% par rapport à 2019.

Les charges d'exploitation représentent 1 045 k€ HT, soit -14% par rapport à 2019.

Les principaux postes de dépenses sont :

- les charges de personnel, comprenant la sous-traitance du nettoyage et du gardiennage, pour 11,0 % du chiffre d'affaires, soit 141 k€ HT, en recul de 19,8% par rapport à l'exercice de 2019 ;
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentant 33,6% du chiffre d'affaires, soit 431 k€ HT.

La redevance versée à la Métropole s'élève à 517 k€.

Au total, les charges d'exploitation hors redevances s'élèvent à 1 011 € HT par place et les charges d'exploitations par place (redevances incluses) s'élèvent à 1 999 € HT par place.

L'excédent brut d'exploitation s'établit à 240 k€, soit 18,7% du chiffre d'affaires, en chute de 20,6% par rapport à l'exercice de 2019. Le résultat d'exploitation atteint 199 k€, après déduction des amortissements de 41 k€. Après addition des produits financiers de 38 k€ et du résultat exceptionnel de 1 k€, le résultat avant impôts s'établit 236 k€ contre 15k€ l'année précédente. Ceci s'explique par la fin de la période des amortissements qui permet une amélioration du résultat.

	2019	2020	Variation
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	1 505 300 €	1 280 900 €	-14,91%
Produits d'exploitation (2)	14 200 €	4 300 €	-69,72%
→ dont subvention d'équilibre versée par la Métropole			
Charges d'exploitation (3)	1 217 000 €	1 045 200 €	-14,12%
→ dont redevance versée à la Métropole	674 100 €	516 600 €	-23,36%
Amortissements (4)	288 900 €	41 300 €	-85,70%
Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3) - (4)	13 600 €	198 700 €	1361,03%
Produits financiers (5)	400 €	38 400 €	9500,00%
Charges financières (6)	100 €		-100,00%
Résultat financier (b) = (5) - (6)	300 €	38 400 €	12700,00%
Résultat courant avant impôts = (a) + (b)	13 900 €	237 100 €	1605,76%
Produits exceptionnels (7)	1 600 €		-100,00%
Charges exceptionnelles (8)	300 €	800 €	
Résultat exceptionnel (c) = (7) - (8)	1 300 €	-800 €	-161,54%
Résultat net = (a) + (b) + (c)	15 200 €	236 300 €	1454,61%

3. Qualité du service

a. Sécurité et sûreté du parking

Une enquête de satisfaction donne une note de 7,4/10 au parking en matière de sécurité. Aucune information n'est fournie sur les expulsions, vandalisme ou agression constatés dans le parking et les éventuelles mesures prises sur l'année 2020.

b. Mode de paiement

Le paiement est assuré par des caisses automatiques, des bornes d'entrée et 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

Les clients peuvent effectuer leur demande de réclamations 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, 31 demandes ont été traitées sur le parc (commerciales, techniques, réclamations...). Le délégataire indique de manière générique que les réclamations sont traitées soit directement au téléphone, soit par retour de mail détaillé via le service clients

Les résultats d'une enquête de satisfaction sur 969 personnes interrogées parmi les clients du parking donnent une note de 7,7/10 au Parking Hôtel de Ville – Vieux-Port.

d. Evènements marquants

Les diverses restrictions sanitaires ont causé l'apparition de phénomènes nouveaux sur le parking, et plus généralement sur l'ensemble des parkings gérés par le délégataire à Marseille, avec une recrudescence du vandalisme et des squats nocturnes durant les périodes de couvre-feu.

4. Conclusion générale

La crise sanitaire a fortement affecté l'exploitation horaire du parking et sa rentabilité durant l'exercice 2020.

Cependant, la fin de l'amortissement des investissements permet au délégataire de réaliser un meilleur résultat que l'année précédente.