

Ville de Grasse

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DU SERVICE PUBLIC

PARC HONORE CRESP

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PREAMBULE	5
1. PRESENTATION GÉNÉRALE	6
1.1. LE GROUPE	7
1.2. L'ORGANISATION FRANCE	8
1.3. NOS METIERS	9
1.4. NOTRE RAISON D'ETRE	11
1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE	12
1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO	14
1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX	15
2. LE CONTRAT	16
2.1. FICHE D'IDENTITE	17
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	19
3.1. PARC HONORE CRESP	20
3.2. OPERATIONS COMMERCIALES	23
3.3. VANDALISME	24
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	25
4.1. MAINTENANCE	26
4.2. TRAVAUX	27
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	28
5.1. L'ORGANISATION LOCALE	29
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE	31
5.3. SERVICE RELATION CLIENTS	32
5.4. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE	34
5.5. LES SERVICES	36
6. ANALYSES	38

6.1.	PARC HONORE CRESP	39
7.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE.....	44
7.1.	COMPTE DE RESULTAT PARC HONORE CRESP	45
7.2.	PATRIMOINE PARC HONORE CRESP	46
8.	ANNEXES	47
8.1.	NOTE FINANCIERE.....	48

AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions du code de la commande publique (Article L3131-5, et R 3131-2 à R3131-5). Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journalièrement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en annexes.

PREAMBULE

Ces dernières décennies ont été marquées par la prise de conscience de problématiques environnementales à l'échelle mondiale et notamment dans les pays occidentaux.

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre groupe s'est interrogé pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être :



1.

PRESENTATION GÉNÉRALE

1.1. LE GROUPE

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.

INDIGO construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain. Pour répondre aux besoins de chacun et aux défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaire à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...



Le groupe Indigo a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.

SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO



2 600
parkings dans
le monde

+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



Ville de Grasse

Délégation du service public pour l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage
Compte rendu d'activité 2023

1.2. L'ORGANISATION FRANCE

Indigo propose des solutions sur-mesure à l'ensemble de ses clients amont : collectivités territoriales, sites culturels, de loisirs ou touristiques, hôpitaux, centres commerciaux, aéroports et gares. Le groupe met un point d'honneur à proposer des lieux accueillants, propres et sécurisés sur l'ensemble de son réseau.

Véritable laboratoire d'innovations, Indigo en France pense, développe et exporte un éventail de solutions qui contribuent à fluidifier la circulation urbaine et améliorer la mobilité individuelle.

En plus de proposer une offre de stationnement simplifiée et personnalisée, Indigo enrichit l'expérience du stationnement en repensant le parcours client. Accompagné dans toutes les étapes de mobilité, l'utilisateur profite mieux de sa ville, de sa destination.

C'est en France qu'ont été développés une grande partie de nos dispositifs pilotes – outils d'exploitation, offres tarifaires, outils de gestion – qui dessinent le parking de demain. Ces innovations font du parking du futur, plus qu'un lieu de stationnement mais des lieux d'échanges et d'informations, connectés à leurs environnements et reliés à la ville.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi sur la dépenalisation du stationnement, de nombreuses collectivités ont confié à la société Streeteo, filiale à 100% du groupe Indigo, de réaliser des missions de contrôle du stationnement payant, de collecte des forfaits post-stationnement et de gestion des contestations.

La direction d'INDIGO a choisi la mise en place d'une organisation décentralisée. Indigo est le seul exploitant de parkings à pouvoir rapprocher le pouvoir de décision au plus près du terrain et des réalités locales si importantes en matière de stationnement. Cette organisation permet d'avoir une réactivité optimale en accord avec les attentes des usagers, de ses clients amont et des différents interlocuteurs.

1.3. NOS METIERS

1.3.1. STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET EN VOIRIE

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien.

Chez Indigo, nous mettons un point d'honneur à offrir à nos usagers une expérience de qualité basée sur nos piliers fondamentaux : accueil, maintenance, propreté et sécurité, tout en développant des services pour faciliter leur quotidien.

Plus qu'un lieu de stationnement, le parking Indigo est imaginé comme un pôle de services : services aux véhicules, aux utilisateurs, à la mobilité et même aux quartiers pour rendre l'expérience client toujours plus satisfaisante.

Pour le stationnement en voirie, nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des

Riverains. Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers.

En matière d'exploitation, nous proposons des équipements dernière génération pour la voirie avec des modes de paiement digitalisés pour une expérience usager plus fluide.

1.3.2. MOBILITES DOUCES ET RECHARGES ELECTRIQUE

Pour fluidifier les déplacements et contribuer à une ville plus apaisée, INDIGO fait de la mobilité douce un axe de développement et d'accompagnement de ses clients, notamment, en favorisant la pratique du vélo et en déployant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans ses lieux de stationnement. INDIGO imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde : déploiement d'espaces de stationnement sécurisés et services pour les vélos « Cyclopark », partenariat avec Bouygues Energies & Services et Electro pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, mise en place de flotte de vélos pour les entreprises et solutions de vélos partagés privatives avec bornes de recharge et de sécurisation... En complément, INDIGO est actionnaire de l'opérateur de mobilité partagée Smovengo, en charge des Vélib' de la Métropole du Grand Paris.

1.3.3. DIGITAL ET EXPERIENCE CLIENT

Indigo Neo centralise et fusionne son savoir-faire digital avec celui d'Indigo Group pour offrir progressivement à ses clients une expérience complète, enrichie et optimale.



UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

Dans l'esprit de ses habitants, la ville a cessé d'être l'endroit où il fait bon vivre.

Les difficultés de circulation (et la pollution qui en est une des conséquences) y participent amplement. Si la mobilité retrouvée post-COVID réconcilie l'automobiliste avec sa voiture, elle permet également de ranimer la flamme entre le citadin et la ville.

Indigo Neo, en harmonie avec le groupe INDIGO, est non pas tant du côté de la voiture, que du côté de la ville. Une ville qu'elle aime et qu'elle veut rendre aimable à nouveau à tous ses habitants.

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

Refaire de la ville un endroit où il fait bon vivre, en supprimant ces temps morts dans nos déplacements qui nous empêchent de vivre tout ce qu'elle a à offrir. Refaire de la ville l'endroit où ça bouge parce que paradoxalement on peut à nouveau s'y arrêter.

INDIGO neo

5

Pays du Europe

2 M

Utilisateurs indigo neo

600

Parcings

+90

Villes

+465 000

places de stationnement

220

Villes



1.4. NOTRE RAISON D'ETRE



1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE

1.5.1. ENVIRONNEMENT

En tant que partenaire des territoires et acteur de la mobilité, INDIGO prend en considération l'impact environnemental et social de son activité. Très tôt, le groupe a adopté une stratégie RSE, devenue stratégie ESG, préparant l'intégration des nouvelles normes européennes au sens de la directive du 5 janvier 2023, dite CSRD.



En outre, INDIGO contribue activement à quatre des dix-sept objectifs de développement durable des Nations Unies. À l'instar de sa raison d'être : « créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement », INDIGO apporte, grâce à ses activités, un meilleur équilibre entre empreinte environnementale, coût de déplacement, qualité de vie des villes et confort des habitants. Dans le droit fil des Accords de Paris sur le climat, le groupe s'est engagé en 2021 à réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre à travers le plan Go for climate, avec un objectif de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à l'horizon 2025.

- ✓ 67 % des parkings INDIGO équipés d'éclairage basse consommation
- ✓ 8,2 M€ investis pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- ✓ 44 Cyclopark installés dans les parkings INDIGO

1.5.2. GO FOR CLIMATE CHANGE

Afin de communiquer sur ses engagements en faveur de l'environnement et présenter son plan d'entreprise « GO for Climate », INDIGO lance une campagne interne et externe et affiche ses ambitions de neutralité carbone à horizon 2025.

INDIGO Group s'engage fortement pour l'environnement, en partant du cadre des Accords de Paris et du concept de neutralité carbone.



Dès 2025, nous visons la neutralité carbone de ce sur quoi nous avons une prise directe :

- Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...)
- Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

Ensuite, nous avons pour ambition de contrôler tout ce que l'on peut émettre indirectement : nos achats opérationnels, nos investissements, nos déplacements professionnels et domicile-travail, les émissions de nos clients au sein des parcs etc...

1.5.3. LA FONDATION INDIGO

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...). Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abrisée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable dans plusieurs domaines :

Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :

- ✓ S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
- ✓ Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.

La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, qui forge l'identité des territoires. La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

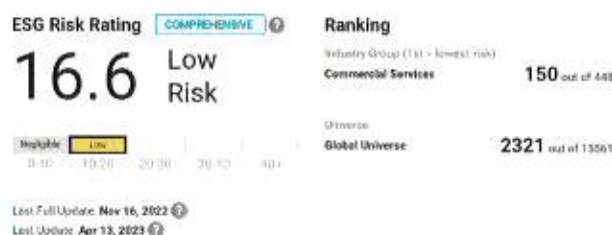
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

En décembre 2023, la Fondation INDIGO a déjà donné 250 000€ au cœur des territoires. Elle opère dans 4 pays, 20 villes et soutient 24 projets.

1.5.4. LA NOTATION EXTRA FINANCIERE

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

1.6.1. L'HUMAIN AU CŒUR D'INDIGO

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement. Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits représentatifs de nos fonctions terrain. Celle-ci remplit plusieurs objectifs, à la fois internes (diffusion sur Inwego (site intranet d'INDIGO, sur le parcours d'accueil des nouveaux arrivants...) mais aussi de marque employeur (Linkedin, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

1.6.2. LE CAMPUS INDIGO

Les collaborateurs bénéficient dès leur arrivée et tout au long de leur carrière d'un accompagnement aux besoins de nos métiers et à la prise en main des nouveaux outils de l'entreprise. Indigo conçoit et organise des formations autour des activités propres aux métiers du stationnement.

Qualité de service, propreté, relation client, sécurité, management d'équipe... pour assurer un service exemplaire, Indigo innove et investit continuellement dans la formation de ses équipes expertes du stationnement qui voient ainsi leur parcours professionnel enrichi.

Les programmes permettent de consolider les savoirs de base acquis par l'expérience tout en donnant accès à des cycles qualifiants.



1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX

1.7.1. FAVORISER L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

Depuis 2021, Indigo a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur le handicap au travail.

Le groupe travaille à l'amélioration de la prise en compte des travailleurs handicapés. Il accompagne notamment ses salariés handicapés dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et leur renouvellement.

Aussi en partenariat avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation. Notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation d'handicap était de 2.74% (contre 2.43 en 2021).

1.7.2. LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Deux référents harcèlements pour le groupe ont été nommés. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.

1.7.3. DEVELOPPER LA MIXITE

En 2021, INDIGO s'est fixé l'objectif d'atteindre au moins 25 % d'effectifs féminins en 2025, dans la plupart des pays ; il en comptait alors 22,4 %. En 2022, INDIGO dépasse ses objectifs, avec plus de 26 % notamment, grâce au rachat de Parebem au Brésil. À présent, chaque filiale du groupe doit se rapprocher des 25 %. À ce titre, la campagne Women@Indigo promeut les métiers du stationnement auprès des femmes en donnant la parole aux collaboratrices du groupe. D'après une enquête interne réalisée en France en 2022, 87 % des salariées recommanderaient INDIGO comme employeur à une autre femme, dans leur entourage.

2.

LE CONTRAT

2.1. FICHE D'IDENTITE

La ville de Grasse a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs Honoré Cresp, La Foux et Hôtel de Ville Cathédrale.

Signature du contrat : **04/09/1971**

Echéance du contrat : **31/12/2044**

Date du dernier avenant : **04/11/2019**

Société titulaire du contrat : **SPS BEME**

Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

Responsable de la région Sud-Est, Pierre BONNABAUD travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui, lui, veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo, entretiennent des relations régulières avec le client et aide son équipe sur le terrain à déployer les offres commerciales.

PIERRE GERAUD – DIRECTEUR DE SECTEUR

Il gère la relation contractuelle et l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du secteur en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir

- Pilote l'activité du secteur Provence côte d'azur en supervisant les résultats financiers (contrôle des flux financiers, gestion budgétaire des frais de fonctionnement et des investissements) et la réalisation des contrats,
- Identifie les produits et services à développer dans le cadre d'actions commerciales sur le secteur,
- Gère les moyens humains, matériels et techniques (travaux courants de rénovation, grandes rénovations, etc.) nécessaires à l'exploitation dans le respect des normes et réglementations en vigueur ;
- Est votre interlocuteur au quotidien dans les relations avec, partenaires locaux, les services support d'INDIGO et est force de proposition, participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

2.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

SEBASTIEN DELVAUX - RESPONSABLE DE DISTRICT

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, Sébastien gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir, assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des liens privilégiés au quotidien, un rôle de conseil ou d'assistance.

EDDY FENNIRI - RESPONSABLE DE SITE

Il gère et veille à l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage de la ville de Grasse, sous la responsabilité du Responsable de District.

Il fait la relation avec son équipe, pour la mise en place des nouvelles directives instaurées par Indigo, dans le respect de la Convention de Délégation de Service Public.

2.1.2. LA BOUTIQUE

La boutique INDIGO est située au parking Honoré Cresp

Parking Honoré Cresp
17 Boulevard Fragonard
06130 GRASSE

Horaires d'ouverture de la Boutique
Du lundi au Vendredi de 10h00 à 12h00



3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. PARC HONORE CRESP

3.1.1. DESCRIPTIF

Descriptif	
Niveaux	4
Places	375
PMR	9
Covoiturage	0
BRVE/IRVE	2
Famille	0
En amodiation	0
Cyclapark	0
Péage	Orbitality
Caisse	2



Moyens de paiements : Carte bancaire, Espèces, LiberT, Total GR, AMEX, Application INDIGO, Internet

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.

3.1.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur	Temps en minutes	Tarif en vigueur
15 minutes	0.00 €	7 heures	11.10 €
30 minutes	0.00 €	7h15	11.30 €
45 minutes	1.00 €	7h30	11.50 €
1 heure	2.00 €	7h45	11.70 €
1h15	3.00 €	8 heures	11.90 €
1h30	3.90 €	8h15	12.10 €
1h45	4.40 €	8h30	12.30 €
2 heures	4.90 €	8h45	12.50 €
2h15	5.50 €	9 heures	12.70 €
2h30	6.00 €	9h15	12.80 €
2h45	6.50 €	9h30	12.90 €
3 heures	7.00 €	9h45	13.00 €
3h15	7.50 €	10 heures	13.10 €
3h30	7.90 €	10h15	13.20 €
3h45	8.20 €	10h30	13.30 €
4 heures	8.50 €	10h45	13.40 €
4h15	8.80 €	11 heures	13.50 €
4h30	9.10 €	11h15	13.60 €
4h45	9.30 €	11h30	13.70 €
5 heures	9.50 €	11h45	13.80 €
5h15	9.70 €	12 heures	13.90 €
5h30	9.90 €	12h à 24h	13.90 €
5h45	10.10 €	Ticket perdu	13.90 €
6 heures	10.30 €	Forfait soirée 19h à 8h	2.00 €
6h15	10.50 €		
6h30	10.70 €		
6h45	10.90 €		

Abonnement permanent	
Mensuel 24h/24 et 7j/7	104.00€
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	302.00€
PMA 24/24 et 7j/7	89.25€
PMA Nuit et Week-end	34.65€
Mensuel nuit et week-end	50.00€
Trimestriel nuit et week-end	140.70€
Annuel nuit et week-end	535.50€
Mensuel moto	57.10€

3.1.3. BORNES DE RECHARGE DE VEHICULE ELECTRIQUE

Le parc possède 2 stations de recharge de véhicule électrique mises en service le 1^{er} novembre 2023.

3.2. OPERATIONS COMMERCIALES

Du 25 août au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

Un objectif d'**ACQUISITION** permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel.

Un objectif de **CONVERSION** permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

Nous avons réalisé cette opération sans promotion sur les tarifs en vigueur avec le même succès que les précédentes opérations.



3.3. VANDALISME

Durant l'année 2023, nous avons eu à déplorer quelques actes de vandalisme.

Il s'agit principalement de portes piétonnes et des portes basculantes qui ont été vandalisées dans le parc.

Celles-ci sont occasionnées le plus souvent par des jeunes squattant dans le parking.

Les réparations de ces équipements ont été pris en charge par INDIGO.

Des dégradations ont aussi eu lieu sur différents équipements des parcs de la ville de Grasse, tel que des barrières de péage dans le cadre de fraudes ou des portes d'accès lors de tentatives d'intrusion.

Des dépôts de plainte ont été déposés auprès des services de police lorsqu'il était possible d'identifier un tiers responsable.

4.

MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. MAINTENANCE

Equipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	Marque	OSP HOLDING	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle		Périodicité	Trimestrielle
		Borne d'entrée	2	
		Borne de sortie	2	
		Caisse automatique	2	
		Barrières	4	
		Caisse manuelle	1	
		Lecteur véhicule nuit	2	
		Lecteur piéton	2	
		Unité centrale de gestion	1	
Interphonie	Marque	Commend	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle	GE300	Périodicité	Trimestrielle
Vidéosurveillance	Marque	HIKVISION	Contrat de maintenance	Oui
			Périodicité	Annuelle
		Caméras	21	
Détection Incendie	Marque : CHUBB		Contrat de maintenance	Oui
	Modèle : Type A		Périodicité	Semestrielle
			Qui	CHUBB
Extincteurs	Type : eau + additif		Contrat de maintenance	Oui
			Périodicité	Annuel
			Qui	EUROFEU
Boitiers bris de glage	Marque : CHUBB			
Ascenseurs	Marque : OTIS		Contrat de maintenance	Oui
	Type : Electrique		Périodicité	Trimestrielle
	Nb de niveaux : 4		Qui	OTIS
	Charge en kg	450kg		
Portes Automatiques	Marque : KONE		Contrat de maintenance	Oui
	Nb	3	Périodicité	Semestrielle
			Qui	KONE
Borne de rechargement électrique	Marque	HAGER	Contrat de maintenance	Oui
	Nb :	2	Périodicité	Annuel
			Qui	BOUYGUES

4.2. TRAVAUX

4.2.1. TRAVAUX PARC HONORE CRESP

- Reprise étanchéité et joints poteaux et murs du niveau 1: 44 665 €
- Remplacement ascenseur : 81 903 €
- Réparations des portails : 6 953 €
- Remplacement canalisations + curages : 9 897 €
- Installation gabarit d'entrée : 1 635 €
- Sécurisation de la boutique : 6 587 €
- Remplacement des 2 BRVE : 3 669 €

5.

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

Afin d'apporter un service de qualité et homogène sur les parkings en gestion nous avons mis en place une organisation permettant de répondre à 3 exigences principales :

- L'entretien des ouvrages et des équipements
- L'accueil des clients
- La gestion des flux financiers

Afin d'atteindre ces exigences, l'exploitation bénéficie d'un encadrement qualifié :

Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

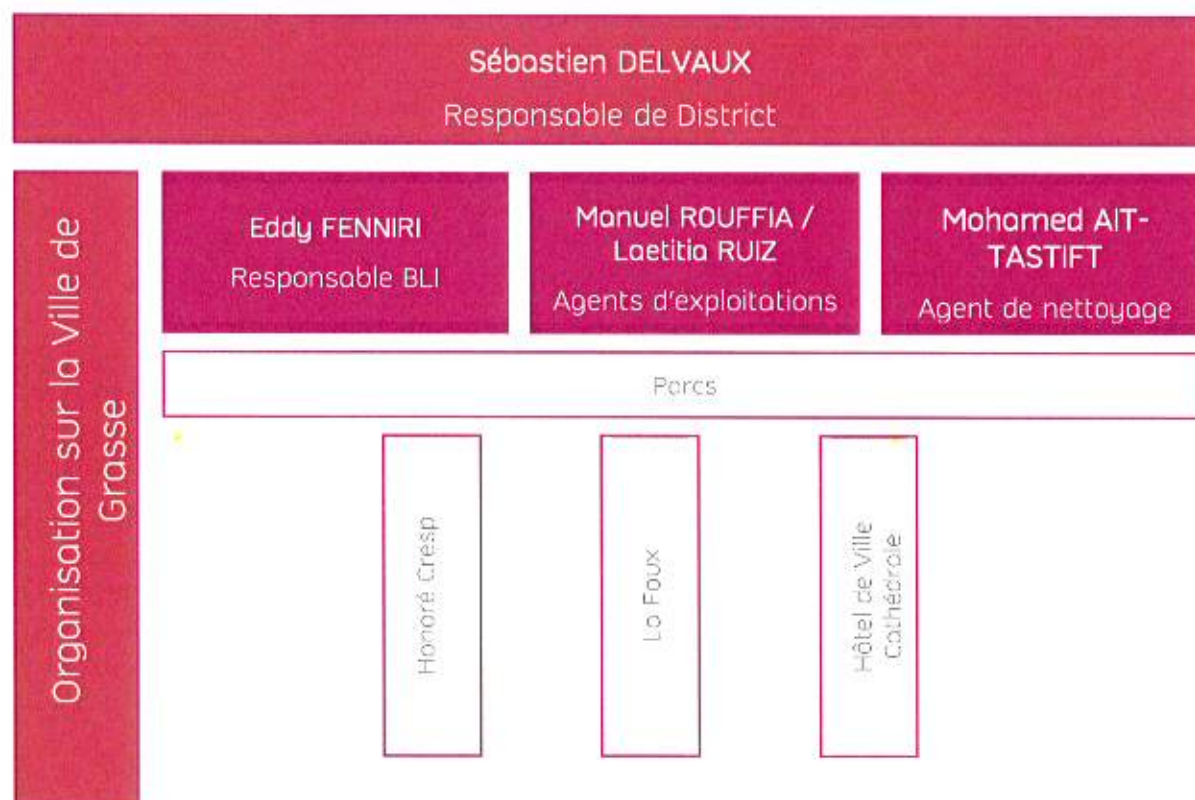
Un Responsable de sites, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

En charge également d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

Un Technicien d'exploitation, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain avec pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, et de manager les équipes en charge de l'accueil.

Deux Agents d'exploitation, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux

1 Agent d'exploitation dédié au nettoyage des parcs



5.1.1. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel.

Sur les parcs de Grasse, 2 collaborateurs ont été formés en 2023.

Collaborateurs	Poste	Formation
ROUFFIA Manuel	Agent d'exploitation	Sécurité incendie
ROUFFIA Manuel	Agent d'exploitation	Gérer les situations de conflits
AIT-TASTIFT Mohamed	Agent de nettoyage	Accueil handicapés
AIT-TASTIFT Mohamed	Agent de nettoyage	Agressions et violences

5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).

L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.

Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.



Le Centre National de Télé-Opération et d'assistance (CNTO), une exclusivité Indigo issue de sa démarche innovation, garantit une sécurité maximale des clients.

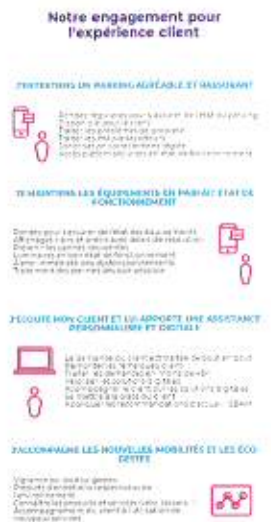
Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton).

Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées. Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société INDIGO s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Notre Raison d'être : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette vision doit guider notre action au quotidien et orienter la stratégie de l'entreprise sur le long terme. Elle engage pleinement le groupe INDIGO en tant qu'acteur de la ville de demain. C'est pour cela qu'en 2022 INDIGO met en place la campagne « Promesse client ». Un E-learning accessible à tous, des affichages



Des questionnaires satisfactions clients, vidéos témoignages de nos clients sont utilisés lors des réunions internes pour améliorer la qualité de nos services.

NOS CLIENTS PEUVENT EN EFFET NOUS CONTACTER PAR :

- Courrier : INDIGO - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex
- Mail : service.clients@group-indigo.com
- Téléphone : 0 810 26 3000 du lundi au samedi de 09h à 20h.
- Directement par formulaire depuis le site web fr.parkindigo.com ou depuis l'application mobile

5.3.1. RELATION CLIENTS PARC HONORE CRESP

Le parc Honoré Cresp a, pour l'année 2023 a été l'objet de 216 demandes.

5.4. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE

Depuis plusieurs années, Indigo s'engage en toute transparence à faire progresser la qualité de service au sein de ses parkings et dans sa relation client. Cette démarche s'articule autour de quatre critères clés qui permettent d'obtenir une vision à 360° de la qualité :

1. LA QUALITE DU PARCOURS CLIENT

AUTOCONTROLE ET EVALUATION RIGOUREUSE

Deux visites mystère par an, réalisées par un organisme indépendant, analysent chaque étape du parcours client, en voiture et à pied, dans chaque parking. Une grille d'analyse précise permet d'évaluer l'ensemble des points de contact, de l'entrée à la sortie, en passant par les zones de circulation, les places de stationnement, les ascenseurs, les bornes de recharge et les points de vente.

SUIVI ET AMELIORATION CONTINUE

Les rapports détaillés de ces visites servent de base aux équipes pour identifier les points d'amélioration et mettre en place des actions correctives concrètes.

2. LA VOIX DU CLIENT

L'ECOUTE ATTENTIVE DES AVIS

Indigo accorde une grande importance aux avis des clients exprimés sur Google. Chaque commentaire est systématiquement analysé et reçoit une réponse personnalisée du service client en collaboration avec l'équipe du parking concerné.

PRISE EN COMPTE DES REMARQUES

Les remarques et suggestions des clients sont étudiées avec attention par l'équipe locale, qui s'engage à apporter les solutions adéquates pour améliorer l'expérience client.

3. LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

ÉVALUATION RIGOUREUSE ET INDEPENDANTE

Deux appels et deux mailings mystère par an, réalisés par un organisme externe, évaluent la qualité du traitement des demandes clients dans chaque boutique Indigo.

SUIVI ET ACTIONS CORRECTIVES

Les résultats de ces audits font l'objet de rapports transmis aux équipes, permettant d'identifier les points d'amélioration et de mettre en place des actions correctives.

4. LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE

CENTRALISATION ET ANALYSE DES DEMANDES

Chaque demande client, quel que soit le canal d'entrée (email, téléphone, rendez-vous, application mobile, réseaux sociaux), est tracée et centralisée dans un outil dédié.

ENQUETE DE SATISFACTION SYSTEMATIQUE

Après chaque traitement de demande, le client reçoit une enquête de satisfaction lui permettant d'évaluer la qualité de la prise en charge et de formuler ses commentaires.

REACTIVITE ET AMELIORATION CONTINUE

Les remarques des clients sont analysées quotidiennement par l'équipe locale, qui s'engage à apporter des réponses concrètes et à améliorer continuellement la satisfaction client.

ÉVALUATION GLOBALE ET PLANS D'ACTION

Chaque critère est noté pour établir une note qualité globale permettant de comparer chaque parking et d'évaluer son évolution. Cette évaluation est présentée deux fois par an à la direction générale pour définir des plans d'action, des investissements et des formations adoptés.

INTEGRATION A LA REMUNERATION

Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

CONCLUSION

En s'engageant résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, Indigo s'affirme comme un acteur de référence dans le domaine du stationnement, soucieux de répondre aux attentes et de garantir la satisfaction de ses clients.

En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking Honoré Cresp qui a obtenu la note de 83.3% de satisfaction.



Parking : Honoré Cresp_60101

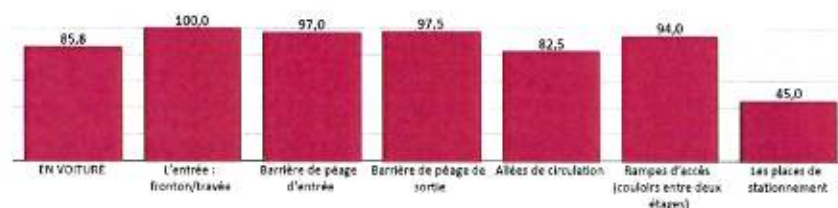
Votre Score Global

2022 V1 : / 100

2022 V2 : / 100

2023 V1 : 83,3 / 100

2023_Vague1



2023_Vague1



5.5. LES SERVICES

5.5.1. SOUSCRIPTION PAR INTERNET

INDIGO propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet <https://fr.indigoneo.fr/>, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important. Le site INDIGO fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins.

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Conseils Abonnement Flexigo
<ul style="list-style-type: none"> - Durée de stationnement : 1 mois - Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> - Durée de stationnement : 3 mois - Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> - Durée de stationnement : 12 mois - Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> - Durée de stationnement : Libre - Engagement : 3 mois - Prélèvements mensuels automatiques

5.5.2. INDIGO NEO

INDIGO Neo, est la 1ère application qui permet de bénéficier de l'accès « moins libres » dans les parcs de stationnement INDIGO, grâce à la technologie de lecture de plaque, de payer son stationnement à l'avance, de stationner à la demande ou encore de souscrire et gérer ses abonnements. En voirie, elle offre la possibilité de payer et renouveler son stationnement de façon dématérialisée, sans prise de ticket aux horodateurs et de réaliser ses démarches de souscriptions. Elle s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents et professionnels, en proposant tous les tarifs disponibles dans chaque ville.



Cette nouvelle plateforme INDIGO Neo viendra s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au service de la Ville de Honfleur et de nos clients : l'accessibilité et la réservation des bornes de recharge électriques de nos parkings, le stationnement vélo sécurisé dans nos Cyclopark, les solutions pour les professionnels et gestionnaires de flottes d'entreprises... pour une mobilité toujours plus simple et plus facile.

Le service est 100% mobile, l'utilisateur doit commencer par télécharger l'application smartphone sur iOS ou Android. Une fois son compte créé, il peut activer la géolocalisation pour l'aider à trouver l'emplacement de son stationnement, sinon, il peut utiliser la barre de recherche pour entrer son adresse.



5.5.3. SERVICE DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

Radio INDIGO est la radio diffusée 24h/24 dans nos parkings. Produite par des professionnels de la radio, elle informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings.

Radio INDIGO propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides...), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.

ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

Grâce à ses systèmes de péage performants, INDIGO détecte les deux roues en entrée et en sortie afin de leur proposer une tarification adaptée et attractive.

Au sein de nos parcs, nous prévoyons des zones clairement dédiées aux deux roues motorisées. Ces places font l'objet d'un marquage et d'une signalétique spécifique et permettent de rassembler des services adaptés à ce type de véhicule.

Afin d'améliorer le confort des motards, INDIGO propose dans ses parcs des consignes de casques en accès gratuit. Par mesure de sécurité, les portes de ces consignes sont transparentes.

6.

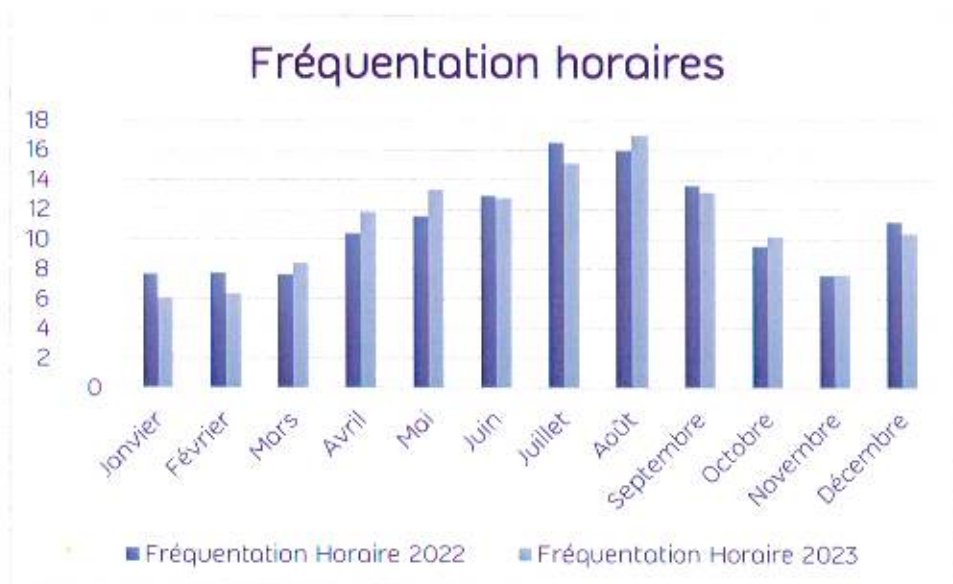
ANALYSES

6.1. PARC HONORE CRESP

Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 7 du présent rapport.

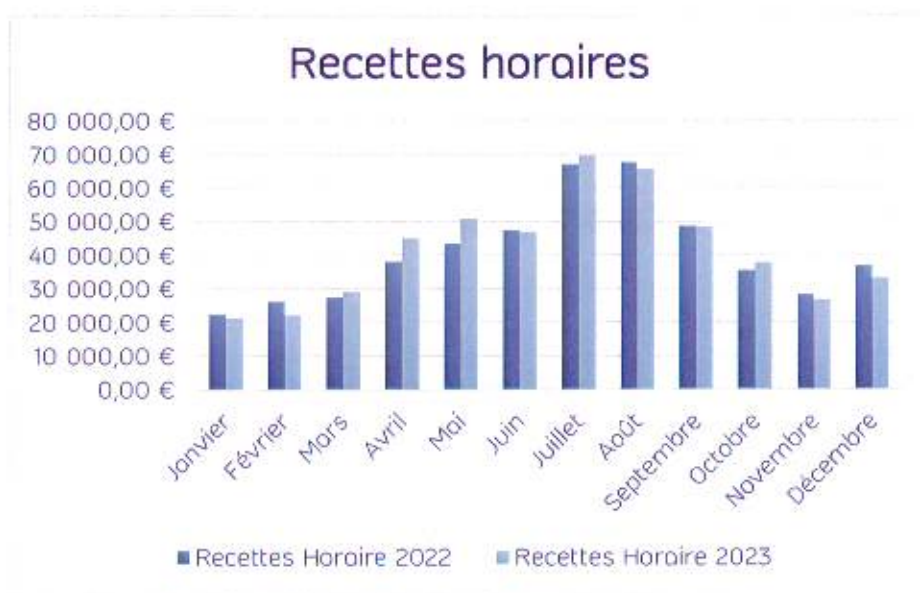
6.1.1. FREQUENTATION HORAIRE

	Fréquentation Horaire 2022	Fréquentation Horaire 2023	Ecart %
Janvier	7 681	6 079	-21%
Février	7 743	6 389	-17%
Mars	7 656	8 424	10%
Avril	10 405	11 844	14%
Mai	11 572	13 346	15%
Juin	12 924	12 777	-1%
Juillet	16 526	15 123	-8%
Août	15 961	17 036	7%
Septembre	13 626	13 185	-3%
Octobre	9 568	10 222	7%
Novembre	7 584	7 561	1%
Décembre	11 190	10 412	-7%
Total	132 436	132 498	0%



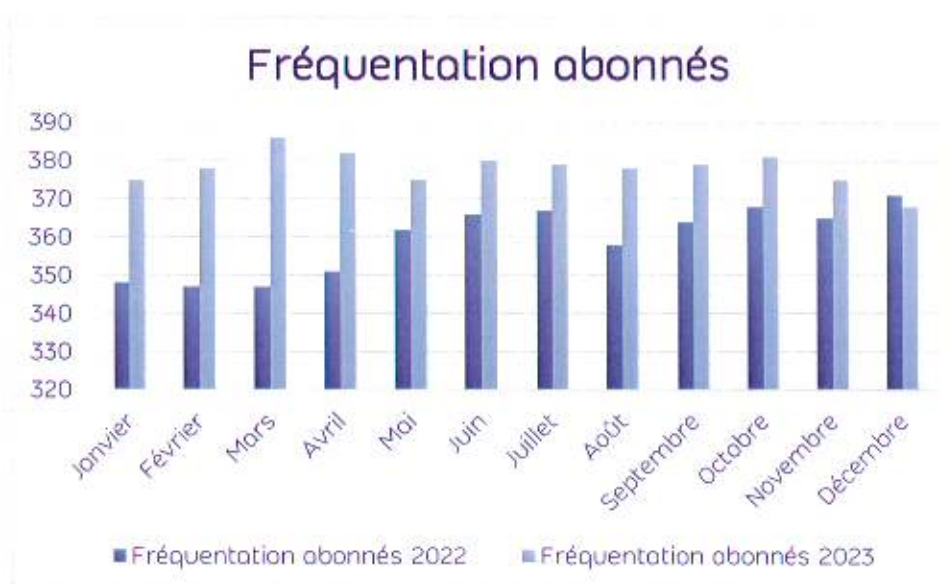
6.1.2. RECETTES HORAIRES

	Recettes Horaire 2022 HT	Recettes Horaire 2023 HT	Ecart %
Janvier	22 602,33 €	21 278,75 €	-6%
Février	26 198,75 €	22 220,75 €	-15%
Mars	27 554,64 €	29 113,67 €	6%
Avril	38 088,92 €	45 026,83 €	18%
Mai	43 533,01 €	50 905,08 €	17%
Juin	47 467,63 €	46 941,08 €	-1%
Juillet	67 139,95 €	69 662,85 €	4%
Août	67 628,48 €	65 782,83 €	-3%
Septembre	48 676,04 €	48 433,75 €	0%
Octobre	35 517,83 €	37 815,33 €	6%
Novembre	28 277,42 €	26 754,33 €	-5%
Décembre	36 875,00 €	33 164,75 €	-10%
Total	489 560,00 €	497 100,00 €	2%



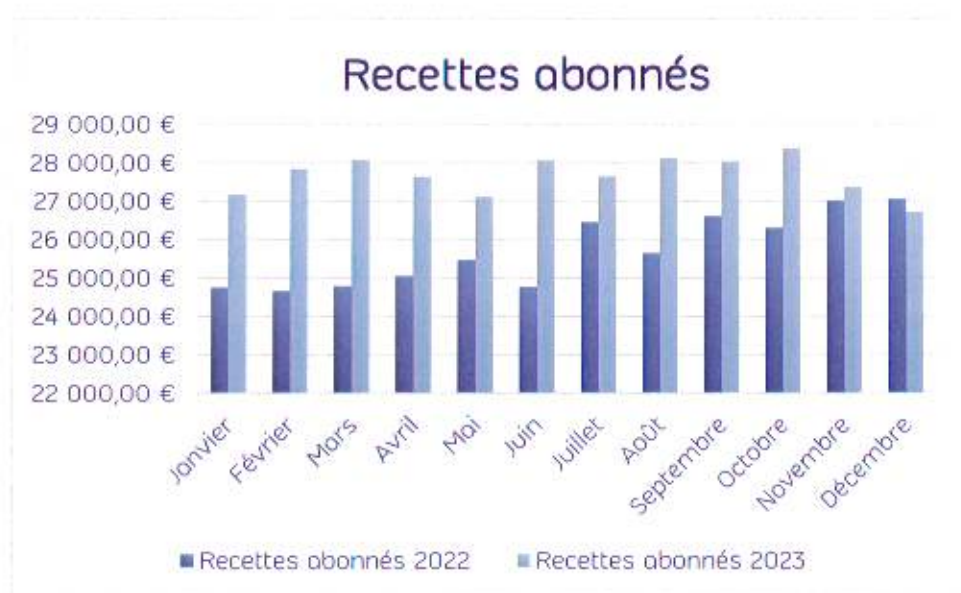
6.1.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

	Fréquentation abonnés 2022	Fréquentation abonnés 2023	Ecart %
Janvier	348	375	8%
Février	347	378	9%
Mars	347	386	11%
Avril	351	382	9%
Mai	362	375	4%
Juin	366	380	4%
Juillet	367	379	3%
Août	358	378	6%
Septembre	364	379	4%
Octobre	368	381	4%
Novembre	365	375	3%
Décembre	371	368	-1%
Moyenne	359	378	5%



6.1.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés 2022 HT	Recettes abonnés 2023 HT	Ecart %
Janvier	24 755,55 €	27 190,24 €	10%
Février	24 664,78 €	27 849,08 €	13%
Mars	24 795,65 €	28 089,11 €	13%
Avril	25 059,18 €	27 646,47 €	10%
Mai	25 485,50 €	27 114,39 €	6%
Juin	24 770,66 €	28 070,63 €	13%
Juillet	26 457,60 €	27 647,47 €	4%
Août	25 651,63 €	28 137,00 €	10%
Septembre	26 611,48 €	28 043,67 €	5%
Octobre	26 307,73 €	28 381,26 €	8%
Novembre	27 008,22 €	27 363,78 €	1%
Décembre	27 051,44 €	26 715,41 €	-1%
Total	308 619,42 €	332 248,51 €	8%



6.1.5. CONCLUSION

Analyse sur l'activité 2023

Malgré une fréquentation 2023 équivalente à celle de 2022, la recette horaire progresse de + 2 %.

Ceci est dû à un allongement de la durée de stationnement de la clientèle horaire.

Une belle progression du nombre de clients abonnés s'est fait ressentir en 2023. Cela est dû à l'ouverture de liste d'attente du parc Honoré Cresp.

Celui-ci arrive maintenant quasi à saturation sur ce point.

7.

BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

7.1. COMPTE DE RESULTAT PARC HONORE CRESP

PARC DE STATIONNEMENT :	Grasse Honoré Cresp
DELEGANT :	VILLE DE GRASSE
DELEGATAIRE :	SOC. 43224-SPS SEME

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	489 362	487 113	8	1,3%
PL11120-Abonnés parcs	306 646	332 248	24	7,6%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes voiries				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires				
PL11180-Activités annexes	7 267	8 462	1	16,4%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	805 475	837 826	32	4,0%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits		0	0	
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits		0	0	
PL11949-Total Produits d'Exploitation	805 475	837 826	32	4,0%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VF (Vr Personnel Technique)	-169 775	-133 628	34	-20,1%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-10 724	-3 136	6	-51,9%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-17 094	-33 793	-9	32,1%
PL12150-Prestations de Nettoyage		-193	-9	
PL12160-Prestations de Gardiennage				
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-207 592	-176 772	31	-14,8%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-16 331	-19 433	-3	19,0%
PL12220-Entretien : Contrats	-12 332	-10 271	2	-16,7%
PL12230-Electricité, Fluides	-12 251	-26 121	-16	129,5%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-10 726	-10 112	1	-3,7%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-4 303	-929	4	-79,4%
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-56 142	-66 866	-13	22,7%
PL12310-Actions Commerciales	-564	-1 889	-1	235,1%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-11 799	-20 701	-9	73,4%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-771	-926	-9	20,2%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-13 134	-23 517	-10	79,1%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-278 868	-269 154	8	-2,8%
PL13110-Police d'Assurances	-3 383	-3 121	0	-4,9%
PL13120-Sinistres	-10 466	-18 921	-8	80,8%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-4 027	-4 273	-9	6,1%
PL13140-Redevances Aux Concédants	-4 373	-3 027	-1	14,9%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-63 318	-63 836	-1	0,8%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	38	-627	-1	-1 736,3%
PL13170-Charges de Gros Entretien	-2 681	-3 309	-1	31,9%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-14 176	-13 238	1	-6,6%
PL13190-Frais Généraux Siège	-56 623	-61 999	-3	9,3%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-162 993	-178 552	-16	9,5%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-162 993	-178 552	-16	9,5%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-439 861	-447 706	-8	1,8%
PL13950-EBITDA Parc	365 614	390 120	25	6,7%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-333		0	-100,0%
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-100 509	-99 007	7	-6,2%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-100 842	-99 007	7	-6,5%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-100 842	-99 007	7	-6,5%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Conso ROP				
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15997-ROP Parc	259 772	291 113	31	12,1%
PL16110-Frais Financiers	-36 606	-29 040	8	-20,7%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-36 606	-29 040	8	-20,7%
PL16997-Total Frais Financiers	-36 606	-29 040	8	-20,7%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	223 166	262 073	39	17,4%
PL17110-Impôts Différés				
PL17199-Impôts Différés				
PL17950-Impôts Différés				
PL17999-Resultat Net Parc	223 166	262 073	39	17,4%
PL18950-Intérêts minoritaires				
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	223 166	262 073	39	17,4%
PL19110-Prestations Interne				
PL19199-Prestations Interne				
PL20000-Prestations Interne				
TOTAL PL-TOTAL Parc	223 166	262 073	39	17,4%

7.2. PATRIMOINE PARC HONORE CRESP

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Grasse Honoré Cresp				
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	102 903 -	32 686	70 217
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	45 563 -	15 729	29 834
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	114 557 -	3 896	110 661
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	177 076 -	166 809	10 267
	LOGICIELS	360 -	88	272
	AGCTS AMEGMTS CONSTRUC SOL AUTRU	1 115 096 -	854 261	260 835
	CONSTRUCTION SUR SOL D'AUTRUI	689 585 -	548 012	141 573
Total RETOUR		2 245 140 -	1 621 481	623 659
REPRISE	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	76 -	76	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	98 025 -	88 652	9 373
	MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN	4 297 -	4 297	-
	MATERIEL AUTOMOBILE	1 054 -	1 054	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	11 995 -	11 995 -	0
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	5 738 -	5 738	-
Total REPRISE		121 185 -	111 812	9 373
PROPRE	INST.GEN.,AGENC.AMENAG. DES CONS	1 462 -	1 462	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	138 350 -	138 350	-
Total PROPRE		139 811 -	139 811	-
Total général		2 506 136 -	1 873 104	633 032

Parc de stationnement Grasse Honoré Cresp		
en euros H.T.	31/12/2023	
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 506 136	
Immobilisations Valeur Comptable Nette	633 032	
Immobilisation en cours	186 071	

8.

ANNEXES

8.1. NOTE FINANCIERE

Note sur l'établissement des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public.

**ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS
AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
(données comptables – exercice 2023)**

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « *données comptables* » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

- a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours.
Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structure ;
- b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;
- h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (a/b).

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2023.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2023 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1° - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 - 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2024

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET



PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe INDIGO.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en :

1. Produits et charges directs

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.
- Charges : frais de personnel, frais d'entretien, maintenance et réparation, coûts liés à l'énergie et aux consommables, autres services extérieurs et honoraires, frais de fonctionnement administratifs et commerciaux, frais de sinistres nets de remboursement d'assurances, redevances et loyers dues au concédant, Contribution Economique Territoriale et Taxes foncières, charges de gros entretien et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement¹ liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

¹ Hors impairment tests : le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2023 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe INDIGO, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :

- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui ci.

c. Les charges financières

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe INDIGO, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2023, il est appliqué un pourcentage de 4.8 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2023. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.



REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2023 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2016-07.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.

- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

(b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

(a) constructions

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2023

A. Description du mécanisme de gestion des frais de structure du groupe INDIGO

Conformément aux règles d'organisation du groupe INDIGO, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la Société Délégataire confie aux sociétés compétentes du groupe, la société Indigo Park et la société Indigo Group depuis 2015, des missions de prestations de services pour l'exploitation des sites gérés par le groupe.

Les moyens des sociétés Indigo Park et Indigo Group comprennent ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe INDIGO répartis géographiquement entre le siège social à Puteaux et les Directions Régionales.

Cette organisation permet aux sociétés Indigo Group et Indigo Park de disposer de moyens, notamment humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Ces frais de structure sont supportés par la Société Délégataire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Eléments chiffrés

La clé de répartition des frais de structure repose sur le chiffre d'affaires.

Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient, comme c'est l'usage communément admis dans l'OCDE, une refacturation basée sur l'assiette réelle des dépenses des sociétés Indigo Park et Indigo Group, ramenée à la quote-part de chiffre d'affaires du contrat dans le chiffre d'affaires consolidé.

La convention de licence de marque prévoit une rémunération basée sur un pourcentage de chiffre d'affaires, ici encore dans le cadre d'un usage communément admis dans l'OCDE.

Ainsi, concernant l'exercice 2023, l'affectation des frais de structure correspond à 8,96% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

C. Gestion de l'Activité par les frais de structure

Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

1. Exécution directe de l'activité

- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

2. Missions d'exploitation

- Suivi technique des sites de stationnement (parcs ou voirie) dont la gestion a été confiée à la Société ou dont elle est propriétaire et de leurs équipements,
- Entretien des sites précités,
- Maintenance et entretien des équipements précités,
- Choix des et relations avec les fournisseurs, le cas échéant conformément aux et avec le bénéfice des conditions d'achat propres au groupe INDIGO,
- Collecte des recettes pour le compte de la Société ou de ses clients amont,
- Relations avec les clients amonts,
- Relations avec les usagers/utilisateurs, notamment dans le cadre du Centre de Relation Clients (le « CRC ») ainsi que du Centre National de Télé-Opération (le « CNTO ») ou des Centres Régionaux de Télé-Opération (les « CRTO »),
- Mise en œuvre de la politique de qualité et de services du Groupe, ainsi que de sa charte graphique et de ses normes en matière d'aménagement et de signalétique mais aussi de politique environnementale,
- Application des dispositions contractuelles et réglementaires,
- Application et contrôle du respect des règles de sécurité,
- Recrutement et gestion du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,

ANNEXE 2

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
 - Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.
3. Missions commerciales
- Etudes de marché,
 - Prospection de marché,
 - Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
 - Etude des produits et tarifs.
4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
 - Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
 - Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient ou non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
 - Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
 - Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
 - Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.
5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
 - Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
 - Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
 - Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
 - Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
 - Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
 - Relations avec les Commissaires aux comptes,
 - Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

Indigo Group consent une licence d'utilisation de ses marques et noms de domaine à la Société Délégataire et lui apporte son expertise dans les domaines suivants :

1. Politique de marque
Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des événementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.
2. Stratégie, études, développement
Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.
3. Financement
Opérations de financements long terme, gestion des taux d'intérêt et du change, cautionnements et garanties, opérations en capital, prêts, relations avec les banques et les organismes de notation, politique de financement.
4. Innovation
Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.

5. Audit interne

Sécurisation des données informatiques et monétiques, de création de valeur des organisations.

Les sociétés Indigo Park et Indigo Group interviennent sous le contrôle et la responsabilité de la société Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud-Est
04 91 37 34 34



Ville de Grasse

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DU SERVICE PUBLIC

PARC LA FOUX

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PREAMBULE	5
1. PRESENTATION GÉNÉRALE	6
1.1. GROUPE	7
1.2. L'ORGANISATION FRANCE	8
1.3. NOS METIERS	9
1.4. NOTRE RAISON D'ETRE	11
1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE	12
1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO	14
1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX	15
2. LE CONTRAT	16
2.1. FICHE D'IDENTITÉ	17
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	19
3.1. PARC LA FOUX	20
3.2. OPERATIONS COMMERCIALES	23
3.3. VANDALISME	24
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	25
4.1. MAINTENANCE	26
4.2. TRAVAUX	27
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	28
5.1. L'ORGANISATION LOCALE	29
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE	31
5.3. SERVICE RELATION CLIENTS	32
5.4. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE	34
5.5. LES SERVICES	36

6.	ANALYSES.....	38
6.1.	PARC LA FOUX.....	39
7.	PERSPECTIVES 2024.....	44
8.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE.....	46
8.1.	COMPTE DE RESULTAT PARC LA FOUX	47
8.2.	PATRIMOINE PARC LA FOUX.....	48
9.	ANNEXES.....	49
9.1.	NOTE FINANCIERE.....	50

AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions du code de la commande publique (Article L3131-5, et R 3131-2 à R3131-5). Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journalièrement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en annexes.

PREAMBULE

Ces dernières décennies ont été marquées par la prise de conscience de problématiques environnementales à l'échelle mondiale et notamment dans les pays occidentaux.

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre groupe s'est interrogé pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être :





Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

PRESENTATION GÉNÉRALE

1.1. GROUPE

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.

INDIGO construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaire à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...



Le groupe Indigo a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.

SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO



2 600
parkings dans
le monde

+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



Ville de Grasse

Délégation du service public pour l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage
Compte rendu d'activité 2023

1.2. L'ORGANISATION FRANCE

Indigo propose des solutions sur-mesure à l'ensemble de ses clients amont : collectivités territoriales, sites culturels, de loisirs ou touristiques, hôpitaux, centres commerciaux, aéroports et gares. Le groupe met un point d'honneur à proposer des lieux accueillants, propres et sécurisés sur l'ensemble de son réseau.

Véritable laboratoire d'innovations, Indigo en France pense, développe et exporte un éventail de solutions qui contribuent à fluidifier la circulation urbaine et améliorer la mobilité individuelle.

En plus de proposer une offre de stationnement simplifiée et personnalisée, Indigo enrichit l'expérience du stationnement en repensant le parcours client. Accompagné dans toutes les étapes de mobilité, l'utilisateur profite mieux de sa ville, de sa destination.

C'est en France qu'ont été développés une grande partie de nos dispositifs pilotes – outils d'exploitation, offres tarifaires, outils de gestion – qui dessinent le parking de demain. Ces innovations font du parking du futur, plus qu'un lieu de stationnement mais des lieux d'échanges et d'informations, connectés à leurs environnements et reliés à la ville.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi sur la dépenalisation du stationnement, de nombreuses collectivités ont confié à la société Streeteo, filiale à 100% du groupe Indigo, de réaliser des missions de contrôle du stationnement payant, de collecte des forfaits post-stationnement et de gestion des contestations.

La direction d'INDIGO a choisi la mise en place d'une organisation décentralisée. Indigo est le seul exploitant de parkings à pouvoir rapprocher le pouvoir de décision au plus près du terrain et des réalités locales si importantes en matière de stationnement. Cette organisation permet d'avoir une réactivité optimale en accord avec les attentes des usagers, de ses clients amont et des différents interlocuteurs.

1.3. NOS METIERS

1.3.1. STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET EN VOIRIE

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien.

Chez Indigo, nous mettons un point d'honneur à offrir à nos usagers une expérience de qualité basée sur nos piliers fondamentaux : accueil, maintenance, propreté et sécurité, tout en développant des services pour faciliter leur quotidien.

Plus qu'un lieu de stationnement, le parking Indigo est imaginé comme un pôle de services : services aux véhicules, aux utilisateurs, à la mobilité et même aux quartiers pour rendre l'expérience client toujours plus satisfaisante.

Pour le stationnement en voirie, nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des

Riverains. Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers.

En matière d'exploitation, nous proposons des équipements dernière génération pour la voirie avec des modes de paiement digitalisés pour une expérience usager plus fluide.

1.3.2. MOBILITES DOUCES ET RECHARGES ELECTRIQUE

Pour fluidifier les déplacements et contribuer à une ville plus apaisée, INDIGO fait de la mobilité douce un axe de développement et d'accompagnement de ses clients, notamment, en favorisant la pratique du vélo et en déployant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans ses lieux de stationnement. INDIGO imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde : déploiement d'espaces de stationnement sécurisés et services pour les vélos « Cyclopark », partenariat avec Bouygues Energies & Services et Electro pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, mise en place de flotte de vélos pour les entreprises et solutions de vélos partagés privatives avec bornes de recharge et de sécurisation... En complément, INDIGO est actionnaire de l'opérateur de mobilité partagée Smovengo, en charge des Vélib' de la Métropole du Grand Paris.

1.3.3. DIGITAL ET EXPERIENCE CLIENT

Indigo Neo centralise et fusionne son savoir-faire digital avec celui d'Indigo Group pour offrir progressivement à ses clients une expérience complète, enrichie et optimale.



UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

Dans l'esprit de ses habitants, la ville a cessé d'être l'endroit où il fait bon vivre. Les difficultés de circulation (et la pollution qui en est une des conséquences) y participent amplement. Si la mobilité retrouvée post-COVID réconcilie l'automobiliste avec sa voiture, elle permet également de ranimer la flamme entre le citadin et la ville. Indigo Neo, en harmonie avec le groupe INDIGO, est non pas tant du côté de la voiture, que du côté de la ville. Une ville qu'elle aime et qu'elle veut rendre aimable à nouveau à tous ses habitants.

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

Refaire de la ville un endroit où il fait bon vivre, en supprimant ces temps morts dans nos déplacements qui nous empêchent de vivre tout ce qu'elle a à offrir. Refaire de la ville l'endroit où ça bouge parce que paradoxalement on peut à nouveau s'y arrêter.



1.4. NOTRE RAISON D'ETRE



1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE

1.5.1. ENVIRONNEMENT

En tant que partenaire des territoires et acteur de la mobilité, INDIGO prend en considération l'impact environnemental et social de son activité. Très tôt, le groupe a adopté une stratégie RSE, devenue stratégie ESG, préparant l'intégration des nouvelles normes européennes au sens de la directive du 5 janvier 2023, dite CSRD.



En outre, INDIGO contribue activement à quatre des dix-sept objectifs de développement durable des Nations Unies. À l'instar de sa raison d'être : « créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement », INDIGO apporte, grâce à ses activités, un meilleur équilibre entre empreinte environnementale, coût de déplacement, qualité de vie des villes et confort des habitants. Dans le droit fil des Accords de Paris sur le climat, le groupe s'est engagé en 2021 à réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre à travers le plan Go for climate, avec un objectif de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à l'horizon 2025.

- ✓ 67 % des parkings INDIGO équipés d'éclairage basse consommation
- ✓ 8,2 M€ investis pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- ✓ 44 Cyclopark installés dans les parkings INDIGO

1.5.2. GO FOR CLIMATE CHANGE

Afin de communiquer sur ses engagements en faveur de l'environnement et présenter son plan d'entreprise « GO for Climate », INDIGO lance une campagne interne et externe et affiche ses ambitions de neutralité carbone à horizon 2025.

INDIGO Group s'engage fortement pour l'environnement, en partant du cadre des Accords de Paris et du concept de neutralité carbone.



Dès 2025, nous visons la neutralité carbone de ce sur quoi nous avons une prise directe :

- Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...)
- Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

Ensuite, nous avons pour ambition de contrôler tout ce que l'on peut émettre indirectement : nos achats opérationnels, nos investissements, nos déplacements professionnels et domicile-travail, les émissions de nos clients au sein des parcs etc...

1.5.3. LA FONDATION INDIGO

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...). Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abritée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable dans plusieurs domaines :

Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :

- ✓ S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
- ✓ Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.

La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, qui forge l'identité des territoires. La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

En décembre 2023, la Fondation INDIGO a déjà donné 250 000€ au cœur des territoires. Elle opère dans 4 pays, 20 villes et soutient 24 projets.

1.5.4. LA NOTATION EXTRA FINANCIERE

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

1.6.1. L'HUMAIN AU CŒUR D'INDIGO

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement. Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits représentatifs de nos fonctions terrain. Celle-ci remplit plusieurs objectifs, à la fois internes (diffusion sur Inwego (site intranet d'INDIGO, sur le parcours d'accueil des nouveaux arrivants...) mais aussi de marque employeur (Linkedin, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

1.6.2. LE CAMPUS INDIGO

Les collaborateurs bénéficient dès leur arrivée et tout au long de leur carrière d'un accompagnement aux besoins de nos métiers et à la prise en main des nouveaux outils de l'entreprise. Indigo conçoit et organise des formations autour des activités propres aux métiers du stationnement.

Qualité de service, propreté, relation client, sécurité, management d'équipe... pour assurer un service exemplaire, Indigo innove et investit continuellement dans la formation de ses équipes expertes du stationnement qui voient ainsi leur parcours professionnel enrichi.

Les programmes permettent de consolider les savoirs de base acquis par l'expérience tout en donnant accès à des cycles qualifiants.



1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX

1.7.1. FAVORISER L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

Depuis 2021, Indigo a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur le handicap au travail.

Le groupe travaille à l'amélioration de la prise en compte des travailleurs handicapés. Il accompagne notamment ses salariés handicapés dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et leur renouvellement.

Aussi en partenariat avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation. Notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation d'handicap était de 2.74% (contre 2.43 en 2021).

1.7.2. LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Deux référents harcèlements pour le groupe ont été nommés. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.

1.7.3. DEVELOPPER LA MIXITE

En 2021, INDIGO s'est fixé l'objectif d'atteindre au moins 25 % d'effectifs féminins en 2025, dans la plupart des pays ; il en comptait alors 22,4 %. En 2022, INDIGO dépasse ses objectifs, avec plus de 26 % notamment, grâce au rachat de Parebem au Brésil. À présent, chaque filiale du groupe doit se rapprocher des 25 %. À ce titre, la campagne Women@Indigo promeut les métiers du stationnement auprès des femmes en donnant la parole aux collaboratrices du groupe. D'après une enquête interne réalisée en France en 2022, 87 % des salariées recommanderaient INDIGO comme employeur à une autre femme, dans leur entourage.



Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

LE CONTRAT

2.1. FICHE D'IDENTITE

La ville de Grasse a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs Honoré Cresp, La Foux et Hôtel de Ville Cathédrale.

Signature du contrat : **01/05/1986**

Echéance du contrat : **30/04/2046**

Date du dernier avenant : **04/11/2019 (avenant n°21)**

Société titulaire du contrat : **Indigo Infra**

Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

Responsable de la région Sud-Est, Pierre BONNABAUD travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui, lui, veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo, entretiennent des relations régulières avec le client et aide son équipe sur le terrain à déployer les offres commerciales.

PIERRE GERAUD – DIRECTEUR DE SECTEUR

Il gère la relation contractuelle et l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du secteur en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir

- Pilote l'activité du secteur Provence côte d'azur en supervisant les résultats financiers (contrôle des flux financiers, gestion budgétaire des frais de fonctionnement et des investissements) et la réalisation des contrats,
- Identifie les produits et services à développer dans le cadre d'actions commerciales sur le secteur,
- Gère les moyens humains, matériels et techniques (travaux courants de rénovation, grandes rénovations, etc.) nécessaires à l'exploitation dans le respect des normes et réglementations en vigueur ;
- Est votre interlocuteur au quotidien dans les relations avec, partenaires locaux, les services support d'INDIGO et est force de proposition, participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

2.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

SEBASTIEN DELVAUX - RESPONSABLE DE DISTRICT

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, Sébastien DELVAUX gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir, assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des liens privilégiés au quotidien, un rôle de conseil ou d'assistance.

EDDY FENNIRI - RESPONSABLE DE SITE

Il gère et veille à l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage de la ville de Grasse, sous la responsabilité du Responsable de District.

Il fait la relation avec son équipe, pour la mise en place des nouvelles directives instaurées par Indigo, dans le respect de la Convention de Délégation de Service Public.

2.1.2. LA BOUTIQUE

La boutique INDIGO est située au parking Honoré Cresp

Parking Honoré Cresp
17 Boulevard Fragonard
06130 GRASSE

Horaires d'ouverture de la Boutique
Du lundi au Vendredi de 10h00 à 12h00



3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. PARC LA FOUX

3.1.1. DESCRIPTIF

Descriptif	
Niveaux	3
Places	200
PMR	4
Covoiturage	0
BRVE/IRVE	0
Famille	0
En amodiation	0
Cyclopark	0
Péage	Orbility
Caisse	1



Moyens de paiements : Carte bancaire, Espèces, Liber'T, Total GR, AMEX, Application INDIGO, Internet

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.

3.1.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur
15 minutes	0.00 €
30 minutes	0.00 €
45 minutes	1.00 €
1 heure	1.90 €
1h15	2.80 €
1h30	3.30 €
1h45	3.80 €
2 heures	4.30 €
2h15	4.70 €
2h30	5.10 €
2h45	5.50 €
3 heures	5.90 €
3h15	6.20 €
3h30	6.50 €
3h45	6.80 €
4 heures	7.10 €
4h15	7.40 €
4h30	7.70 €
4h45	7.90 €
5 heures	8.10 €
5h15	8.30 €
5h30	8.50 €
5h45	8.70 €
6 heures	8.90 €
6h15	9.10 €
6h30	9.30 €
6h45	9.50 €

Temps en minutes	Tarif en vigueur
7 heures	9.70 €
7h15	9.90 €
7h30	10.10 €
7h45	10.30 €
8 heures	10.50 €
8h15	10.70 €
8h30	10.90 €
8h45	11.10 €
9 heures	11.30 €
9h15	11.50 €
9h30	11.70 €
9h45	11.90 €
10 heures	12.10 €
10h15	12.20 €
10h30	12.30 €
10h45	12.40 €
11 heures	12.50 €
11h15	12.60 €
11h30	12.70 €
11h45	12.80 €
12 heures	12.90 €
12h à 24h	12.90 €
Ticket perdu	12.90 €
Forfait soirée 19h à 8h	2.00

Abonnement permanent	
Mensuel 24h/24 et 7j/7	88.20€
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	258.00 €
Mensuel Moto	57.00€
Mensuel nuit et week-end	50.00 €
Trimestriel nuit et week-end	140.70 €
Annuel nuit et week-end	535.50 €
Annuel mensualisé moto	45.50 €

3.2. OPERATIONS COMMERCIALES

Du 25 août au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

Un objectif d'**ACQUISITION** permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel.

Un objectif de **CONVERSION** permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

Nous avons réalisé cette opération sans promotion sur les tarifs en vigueur avec le même succès que les précédentes opérations.



3.3. VANDALISME

Durant l'année 2023, nous avons eu à déplorer quelques actes de vandalismes.

Il s'agit principalement de portes piétonnes et extincteurs qui ont été vandalisées dans le parc sans aucune raison.

Les réparations et remplacement de ces équipements ont été pris en charge par INDIGO.

Des dégradations ont aussi eu lieu sur différents équipements des parcs de la ville de Grasse, tel que des barrières de péage dans le cadre de fraudes ou des portes d'accès lors de tentatives d'intrusion.

Des dépôts de plainte ont été déposés auprès des services de police lorsqu'il était possible d'identifier un tiers responsable.

De nombreux tags sont également et malheureusement très souvent constatés dans le parc La Foux et nos équipes sont mobilisées quotidiennement sur le sujet.

4.

MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. MAINTENANCE

4.1.1. MAINTENANCE PARC LA FOUX

Equipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	Marque	Orbility	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle		Périodicité	Trimestrielle
		Borne d'entrée	1	
		Borne de sortie	1	
		Coisse automatique	1	
		Barrières	2	
		Coisse manuelle	0	
		Lecteur véhicule nuit	2	
		Lecteur piéton	2	
		Unité centrale de gestion	1	
Interphonie	Marque	Commend	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle	GE300	Périodicité	Trimestrielle
Vidéosurveillance	Marque	HIK Vision	Contrat de maintenance	Oui
		Caméras	11	
		Enregistreur	1	
Détection Incendie	Marque	ESSER	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle	CMSI SENSES CB	Périodicité	Semestrielle
	Nb de déclencheurs manuels	6	Qui	CHUBB
Extincteurs	Nombre	15	Contrat de maintenance	Oui
	Type	Poudre	Périodicité	Annuelle
			Qui	EUROFEU
Pompes de relevage	Marque		Contrat de maintenance	Oui
	Nb	2	Périodicité	Semestrielle
			Qui	SARP
Portes Automatiques	Marque	KONE	Contrat de maintenance	Oui
	Nb	2	Périodicité	Semestrielle
			Qui	KONE

4.2. TRAVAUX

4.2.1. TRAVAUX PARC LA FOUX

- Reprise fissure et peinture local EDF : 1 960,00€
- Remplacement coque P entrée + signalétique : 1 747,00€
- Reprise bordure sol niveau 1 : 1 595,00€
- Remplacement porte coupe-feu niveau 1 : 3 965,00€
- Création robinets d'eaux dans les étages : 1 342,00€
- Remplacement pompe de relevages : 4 400,00€



ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

Afin d'apporter un service de qualité et homogène sur les parkings en gestion nous avons mis en place une organisation permettant de répondre à 3 exigences principales :

L'entretien des ouvrages et des équipements
L'accueil des clients
La gestion des flux financiers

Afin d'atteindre ces exigences, l'exploitation bénéficie d'un encadrement qualifié :

Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

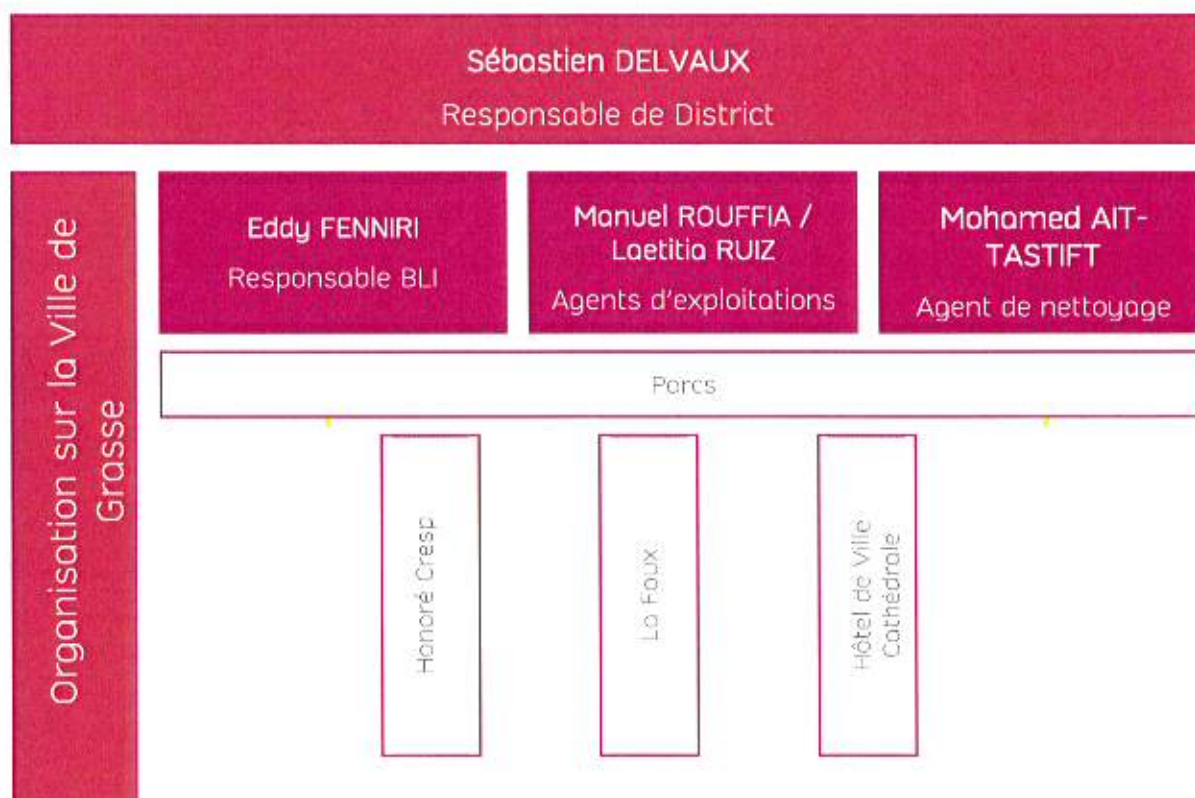
Un Responsable de sites, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

En charge également d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

Un Technicien d'exploitation, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain avec pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, et de manager les équipes en charge de l'accueil.

Deux Agents d'exploitation, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux

1 Agent d'exploitation dédié au nettoyage des parcs



Ville de Grasse

Délégation du service public pour l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage
Compte rendu d'activité 2023

5.1.1. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel.

Sur les parcs de Grasse, 2 collaborateurs ont été formés en 2023.

Collaborateurs	Poste	Formation
ROUFFIA Manuel	Agent d'exploitation	Sécurité incendie
ROUFFIA Manuel	Agent d'exploitation	Gérer les situations de conflits
AIT-TASTIFT Mohamed	Agent de nettoyage	Accueil handicapés
AIT-TASTIFT Mohamed	Agent de nettoyage	Agressions et violences

5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).

L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.

Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.



LE CENTRE NATIONAL DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE (CNTO), UNE EXCLUSIVITE INDIGO ISSUE DE SA DEMARCHE INNOVATION, GARANTIT UNE SECURITE MAXIMALE DES CLIENTS.

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton).

Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées. Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société INDIGO s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Notre Raison d'être : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette vision doit guider notre action au quotidien et oriente la stratégie de l'entreprise sur le long terme. Elle engage pleinement le groupe INDIGO en tant qu'acteur de la ville de demain. C'est pour cela qu'en 2022 INDIGO mets un place la campagne « Promesse client ». Un E-learning accessible à tous, des affichages



Des questionnaires satisfactions clients, vidéos témoignages de nos clients sont utilisés lors des réunions internes pour améliorer la qualité de nos services.

NOS CLIENTS PEUVENT EN EFFET NOUS CONTACTER PAR :

- Courrier : INDIGO - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex
- Mail : service.clients@group-indigo.com
- Téléphone : 0 810 26 3000 du lundi au samedi de 09h à 20h.
- Directement par formulaire depuis le site web fr.parkindigo.com ou depuis l'application mobile

5.3.1. RELATION CLIENTS PARC LA FOUX

Le parc La Foux a, pour l'année 2023 a été l'objet de 110 demandes.

5.4. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE

Depuis plusieurs années, Indigo s'engage en toute transparence à faire progresser la qualité de service au sein de ses parkings et dans sa relation client. Cette démarche s'articule autour de quatre critères clés qui permettent d'obtenir une vision à 360° de la qualité :

1. LA QUALITE DU PARCOURS CLIENT

AUTOCONTROLE ET EVALUATION RIGOREUSE

Deux visites mystère par an, réalisées par un organisme indépendant, analysent chaque étape du parcours client, en voiture et à pied, dans chaque parking. Une grille d'analyse précise permet d'évaluer l'ensemble des points de contact, de l'entrée à la sortie, en passant par les zones de circulation, les places de stationnement, les ascenseurs, les bornes de recharge et les points de vente.

SUIVI ET AMELIORATION CONTINUE

Les rapports détaillés de ces visites servent de base aux équipes pour identifier les points d'amélioration et mettre en place des actions correctives concrètes.

2. LA VOIX DU CLIENT

L'ECOUTE ATTENTIVE DES AVIS

Indigo accorde une grande importance aux avis des clients exprimés sur Google. Chaque commentaire est systématiquement analysé et reçoit une réponse personnalisée du service client en collaboration avec l'équipe du parking concerné.

PRISE EN COMPTE DES REMARQUES

Les remarques et suggestions des clients sont étudiées avec attention par l'équipe locale, qui s'engage à apporter les solutions adéquates pour améliorer l'expérience client.

3. LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

ÉVALUATION RIGOREUSE ET INDEPENDANTE

Deux appels et deux mailings mystère par an, réalisés par un organisme externe, évaluent la qualité du traitement des demandes clients dans chaque boutique Indigo.

SUIVI ET ACTIONS CORRECTIVES

Les résultats de ces audits font l'objet de rapports transmis aux équipes, permettant d'identifier les points d'amélioration et de mettre en place des actions correctives.

4. LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE

CENTRALISATION ET ANALYSE DES DEMANDES

Chaque demande client, quel que soit le canal d'entrée (email, téléphone, rendez-vous, application mobile, réseaux sociaux), est tracée et centralisée dans un outil dédié.

ENQUETE DE SATISFACTION SYSTEMATIQUE

Après chaque traitement de demande, le client reçoit une enquête de satisfaction lui permettant d'évaluer la qualité de la prise en charge et de formuler ses commentaires.

REACTIVITE ET AMELIORATION CONTINUE

Les remarques des clients sont analysées quotidiennement par l'équipe locale, qui s'engage à apporter des réponses concrètes et à améliorer continuellement la satisfaction client.

ÉVALUATION GLOBALE ET PLANS D'ACTION

Chaque critère est noté pour établir une note qualité globale permettant de comparer chaque parking et d'évaluer son évolution. Cette évaluation est présentée deux fois par an à la direction générale pour définir des plans d'action, des investissements et des formations adaptés.

INTEGRATION A LA REMUNERATION

Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

CONCLUSION

En s'engageant résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, Indigo s'affirme comme un acteur de référence dans le domaine du stationnement, soucieux de répondre aux attentes et de garantir la satisfaction de ses clients.

INDIGO

ORPHÉE

AUDIT MYSTERE 2023



Parking : La Foux_60104

Votre Score Global

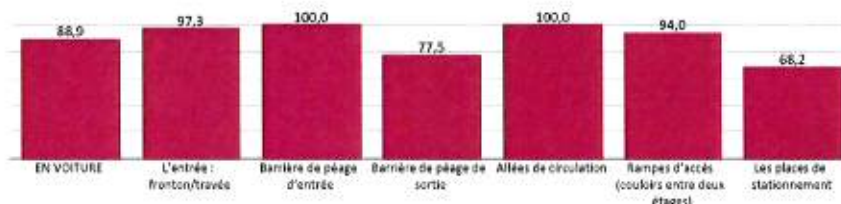
2022 V1 : / 100

2022 V2 : / 100

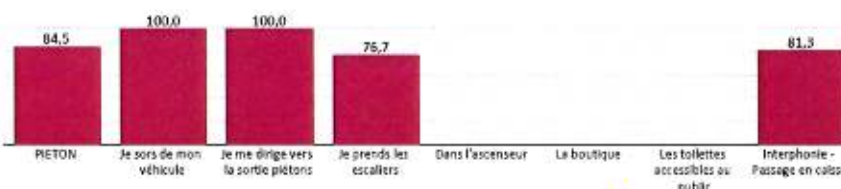
2023 V1 : 87,4 / 100



2023_Vague1



2023_Vague1



5.5. LES SERVICES

5.5.1. SOUSCRIPTION PAR INTERNET

INDIGO propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet <https://fr.indigoneo.fr/>, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important. Le site INDIGO fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins.

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Abonnement Flexigo
<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : 1 mois Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : 3 mois Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : 12 mois Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : Libre Engagement : 3 mois Prélèvements mensuels automatiques

5.5.2. INDIGO NEO

INDIGO Neo, est la 1ère application qui permet de bénéficier de l'accès « mains libres » dans les parcs de stationnement INDIGO, grâce à la technologie de lecture de plaque, de payer son stationnement à l'avance, de stationner à la demande ou encore de souscrire et gérer ses abonnements. En voirie, elle offre la possibilité de payer et renouveler son stationnement de façon dématérialisée, sans prise de ticket aux horodateurs et de réaliser ses démarches de souscriptions. Elle s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents et professionnels, en proposant tous les tarifs disponibles dans chaque ville.



Cette nouvelle plateforme INDIGO Neo viendra s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au service de la Ville de Honfleur et de nos clients : l'accessibilité et la réservation des bornes de recharge électriques de nos parkings, le stationnement vélo sécurisé dans nos Cyclopark, les solutions pour les professionnels et gestionnaires de flottes d'entreprises... pour une mobilité toujours plus simple et plus facile.

Le service est 100% mobile, l'utilisateur doit commencer par télécharger l'application smartphone sur iOS ou Android. Une fois son compte créé, il peut activer la géolocalisation pour l'aider à trouver l'emplacement de son stationnement, sinon, il peut utiliser la barre de recherche pour entrer son adresse.



5.5.3. SERVICE DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

Radio INDIGO est la radio diffusée 24h/24 dans nos parkings. Produite par des professionnels de la radio, elle informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings.

Radio INDIGO propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides...), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.

ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

Grâce à ses systèmes de péage performants, INDIGO détecte les deux roues en entrée et en sortie afin de leur proposer une tarification adaptée et attractive.

Au sein de nos parcs, nous prévoyons des zones clairement dédiées aux deux roues motorisées. Ces places font l'objet d'un marquage et d'une signalétique spécifique et permettent de rassembler des services adaptés à ce type de véhicule.

Afin d'améliorer le confort des motards, INDIGO propose dans ses parcs des consignes de casques en accès gratuit. Par mesure de sécurité, les portes de ces consignes sont transparentes.

6.

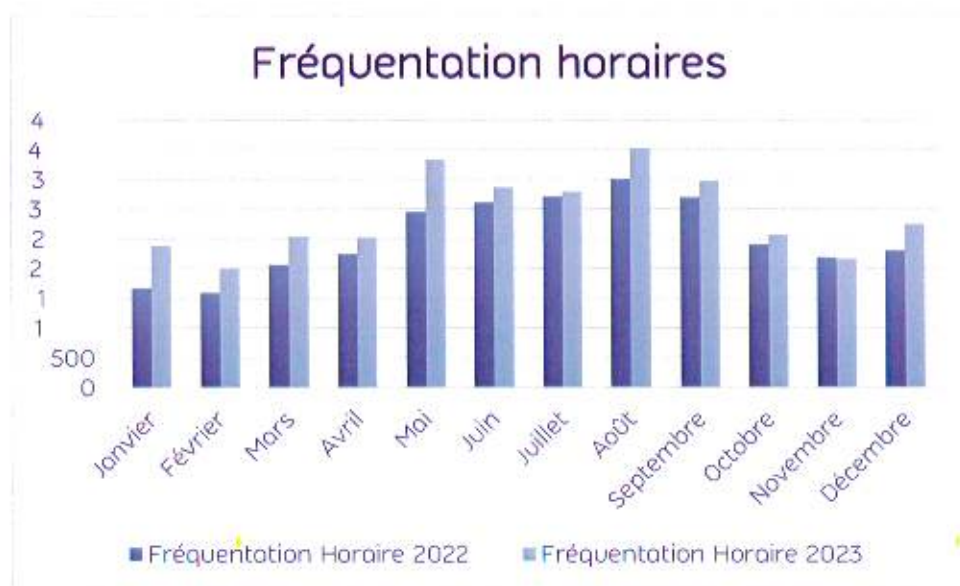
ANALYSES

6.1. PARC LA FOUX

Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retirotements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 8 du présent rapport.

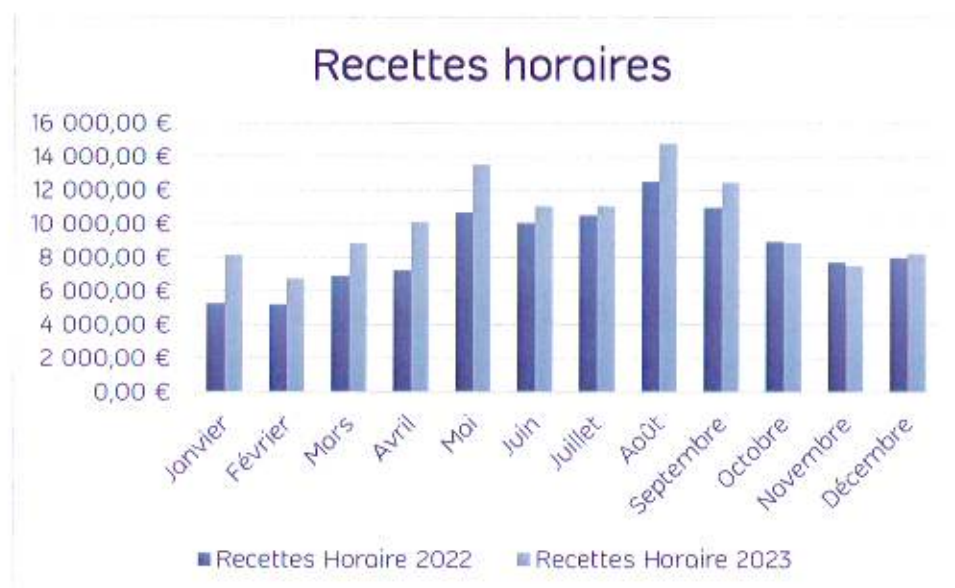
6.1.1. FREQUENTATION HORAIRE

	Fréquentation Horaire 2022	Fréquentation Horaire 2023	Ecart %
Janvier	1 674	2 392	43%
Février	1 600	2 006	25%
Mars	2 071	2 548	23%
Avril	2 248	2 529	13%
Mai	2 954	3 836	30%
Juin	3 118	3 368	8%
Juillet	3 214	3 302	3%
Août	3 509	4 029	15%
Septembre	3 202	3 479	9%
Octobre	2 410	2 570	7%
Novembre	2 195	2 170	-1%
Décembre	2 305	2 749	19%
Total	30 500	34 978	15%



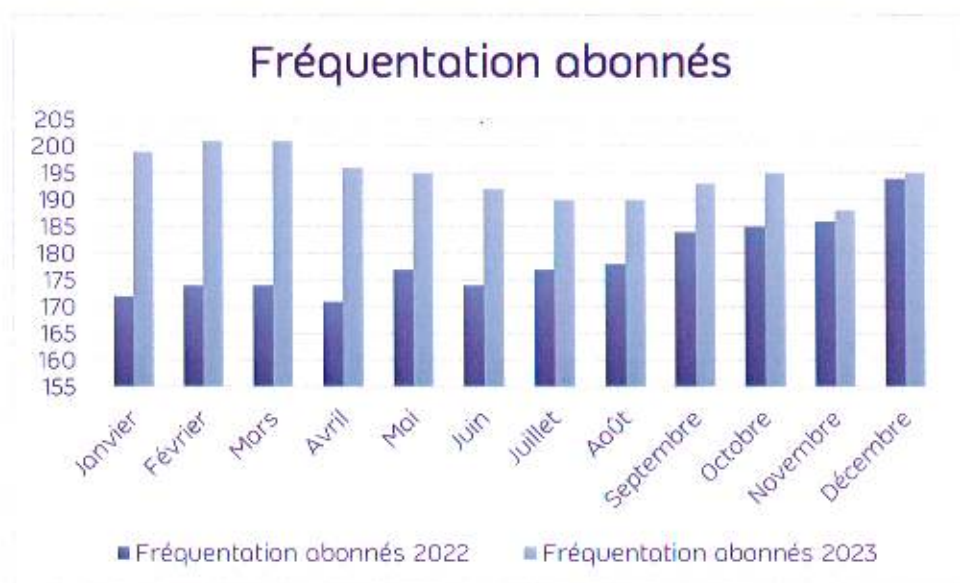
6.1.2. RECETTES HORAIRES

	Recettes Horaire 2022	Recettes Horaire 2023	Ecart %
	HT	HT	
Janvier	5 259,83 €	8 154,83 €	55%
Février	5 222,58 €	6 766,83 €	30%
Mars	6 933,58 €	8 897,33 €	28%
Avril	7 272,00 €	10 146,50 €	40%
Mai	10 707,50 €	13 546,25 €	27%
Juin	10 077,33 €	11 089,58 €	10%
Juillet	10 541,00 €	11 092,92 €	5%
Août	12 554,92 €	14 795,83 €	18%
Septembre	11 002,33 €	12 495,42 €	14%
Octobre	8 973,00 €	8 899,50 €	-1%
Novembre	7 738,67 €	8 336,08 €	7%
Décembre	7 988,42 €	8 254,75 €	3%
Total	104 271,16 €	122 475,82 €	17%



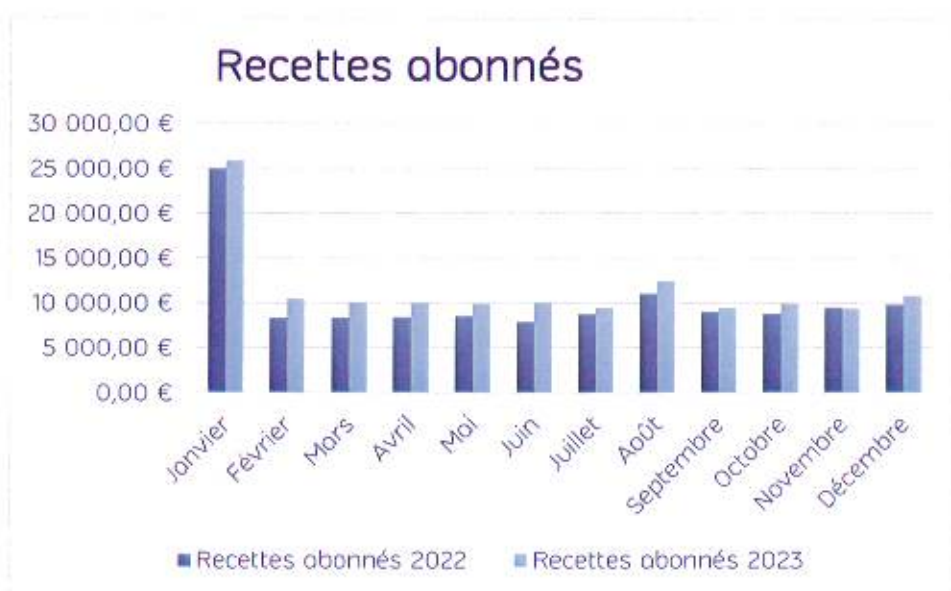
6.1.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

	Fréquentation abonnés 2022	Fréquentation abonnés 2023	Ecart %
Janvier	172	199	16%
Février	174	201	16%
Mars	174	201	16%
Avril	171	196	15%
Mai	177	195	10%
Juin	174	192	10%
Juillet	177	190	7%
Août	178	190	7%
Septembre	184	193	5%
Octobre	185	195	5%
Novembre	186	188	1%
Décembre	194	195	1%
Moyenne	179	194	8%



6.1.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés 2022 HT	Recettes abonnés 2023 HT	Ecart %
Janvier	24 996,67 €	25 893,96 €	4%
Février	8 354,36 €	10 471,86 €	25%
Mars	8 401,48 €	10 068,92 €	20%
Avril	8 419,57 €	10 007,85 €	19%
Mai	8 536,80 €	9 883,71 €	16%
Juin	7 909,42 €	10 037,71 €	27%
Juillet	8 739,58 €	9 521,78 €	10%
Août	11 055,54 €	12 461,69 €	13%
Septembre	9 011,63 €	9 522,28 €	8%
Octobre	8 845,13 €	9 912,15 €	12%
Novembre	9 505,71 €	9 375,25 €	-1%
Décembre	9 800,11 €	10 794,19 €	10%
Total	123 576,00 €	137 951,35 €	12%



6.1.5. CONCLUSION

Analyse sur l'activité 2023

Une hausse de fréquentation en 2023 par rapport à 2022 a entraîné mécaniquement une augmentation de la recette horaire.

Un report de la clientèle abonnés s'est fait plus massivement en 2023. Ceci est dû à la saturation du parc Honoré Cresp.

Celui-ci peut encore répondre sur de la demande en abonnements.



Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

PERSPECTIVES 2024

L'année 2023 confirme la tendance à la hausse de 2022 et ce malgré un climat international tendu et une inflation marquée sur les derniers mois. Le parc demeure très attractif tant pour les résidents de Grasse et clients de passage qui ont du mal à stationner en voirie. Il est aussi une solution alternative à la saturation du parc Honoré Cresp pour les abonnés. Des travaux de grande ampleur liés à l'hôtel des Parfums sont prévus en 2024. Une évolution tarifaire est appliquée en 2024 puisque la grille tarifaire n'avait pas évolué depuis 2018.



INDIGO, CRÉATEUR D'ESPACE POUR UNE VILLE APAISÉE EN MOUVEMENT



BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

8.1. COMPTE DE RESULTAT PARC LA FOUX

PARC DE STATIONNEMENT :	Grasse Le Foux
DELEGANT :	VILLE DE GRASSE
DELEGATAIRE :	SOC 15220-INDIGO INFRA

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	106 701	122 434	16	14,8%
PL11120-Abonnés parcs	123 576	137 961	14	11,6%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodistaires				
PL11180-Activités annexes	1 473	417	-1	-71,7%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	231 752	260 831	29	12,5%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits	1		-0	-100,0%
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits	1		-0	-100,0%
PL11949-Total Produits d'Exploitation	231 753	260 831	29	12,5%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Vc Personnel Technique)	-37 530	-44 037	13	-23,2%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-2 573	-1 537	1	-40,3%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation				
PL12150-Prestations de Nettoyage				
PL12160-Prestations de Gardiennage				
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-59 924	-45 574	14	-23,9%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-2 584	-2 891	-0	11,9%
PL12220-Entretien : Contrats	-3 737	-3 928	-0	3,0%
PL12230-Electricité, Fluides	-6 459	-17 505	-7	83,3%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-1 364	-1 486	-0	8,9%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-920	-492	0	-46,5%
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-19 084	-26 302	-7	37,8%
PL12310-Actions Commerciales	-339	-1 023	-0	89,8%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-4 931	-3 638	-1	14,3%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-12		0	-100,0%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Comm.	-5 502	-6 681	-1	21,4%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-64 510	-78 557	6	-7,0%
PL13110-Police d'Assurances	-1 391	-1 563	-0	12,6%
PL13120-Sinistres	-1 034		1	-100,0%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-1 139	-1 339	-0	17,3%
PL13140-Redevances Aux Concédants	-3 009	-2 847	0	-3,4%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-14 762	-14 977	-0	1,5%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-1 332	-1 364	-0	0,9%
PL13170-Charges de Gros Entretien		-615	-1	
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-4 079	-4 121	-0	1,0%
PL13190-Frais Généraux Siège	-16 292	-19 301	-3	18,5%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-43 096	-46 350	-3	7,6%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-43 096	-46 350	-3	7,6%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-127 607	-124 907	3	-2,1%
PL13950-EBITDA Parc	104 147	135 924	32	30,5%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-69 973	-65 490	1	-2,1%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-69 973	-65 490	1	-2,1%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-69 973	-65 490	1	-2,1%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Conso ROP				
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15997-ROP Parc	34 174	67 434	33	97,3%
PL16110-Frais Financiers	-60 670	-49 548	11	-18,3%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EPN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-60 670	-49 548	11	-18,3%
PL16997-Total Frais Financiers	-60 670	-49 548	11	-18,3%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	-26 497	17 886	44	-167,5%
PL17110-Impôts Différés				
PL17199-Impôts Différés				
PL17950-Impôts Différés				
PL17999-Resultat Net Parc	-26 497	17 886	44	-167,5%
PL18950-Intérêts minoritaires				
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	-26 497	17 886	44	-167,5%
PL19110-Prestations Internes				
PL19199-Prestations Internes				
PL20000-Prestations Internes				
TOTAL_PL-TOTAL Parc	-26 497	17 886	44	-167,5%

8.2. PATRIMOINE PARC LA FOUX

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Grasse La Foux			
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	949 239 -	284 076
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	120 317 -	94 401
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	16 689 -	12 846
	LOGICIELS	720 -	176
	AGCTS AMEGMTS CONSTRUC SOL AUTRU	32 007 -	19 206
	CONSTRUCTION SUR SOL D'AUTRUI	2 398 535 -	1 521 978
Total RETOUR		2 917 508 -	1 932 683
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	36 026 -	20 877
	MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN	1 059 -	1 059
	MATERIEL AUTOMOBILE	474 -	474
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	2 135 -	2 135
Total REPRISE		39 693 -	24 544
Total général		2 957 202 -	1 957 227

Parc de stationnement Grasse La Foux	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 957 202
Immobilisations Valeur Comptable Nette	999 975
Immobilisation en cours	37 180

9.

ANNEXES

9.1. NOTE FINANCIERE

Note sur l'établissement des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public.

**ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS
AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
(données comptables – exercice 2023)**

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « *données comptables* » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

- a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours.
Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structure ;
- b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;
- h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (a/b).

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2023.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2023 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1° - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 - 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux - La Défense, le 30 mars 2024

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET



PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe INDIGO.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en :

1. Produits et charges directs

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.
- Charges : frais de personnel, frais d'entretien, maintenance et réparation, coûts liés à l'énergie et aux consommables, autres services extérieurs et honoraires, frais de fonctionnement administratifs et commerciaux, frais de sinistres nets de remboursement d'assurances, redevances et loyers dues au concédant, Contribution Economique Territoriale et Taxes foncières, charges de gros entretien et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement¹ liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

¹ Hors impairment tests : le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2023 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe INDIGO, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :

- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui-ci.

c. Les charges financières

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe INDIGO, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2023, il est appliqué un pourcentage de 4.8 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2023. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.

* *
*

REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2023 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2016-07.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.

- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

(b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

(a) constructions :

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2023

A. Description du mécanisme de gestion des frais de structure du groupe INDIGO

Conformément aux règles d'organisation du groupe INDIGO, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la Société Délégataire confie aux sociétés compétentes du groupe, la société Indigo Park et la société Indigo Group depuis 2015, des missions de prestations de services pour l'exploitation des sites gérés par le groupe.

Les moyens des sociétés Indigo Park et Indigo Group comprennent ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe INDIGO répartis géographiquement entre le siège social à Puteaux et les Directions Régionales.

Cette organisation permet aux sociétés Indigo Group et Indigo Park de disposer de moyens, notamment humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Ces frais de structure sont supportés par la Société Délégataire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Eléments chiffrés

La clé de répartition des frais de structure repose sur le chiffre d'affaires.

Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient, comme c'est l'usage communément admis dans l'OCDE, une refacturation basée sur l'assiette réelle des dépenses des sociétés Indigo Park et Indigo Group, ramenée à la quote-part de chiffre d'affaires du contrat dans le chiffre d'affaires consolidé.

La convention de licence de marque prévoit une rémunération basée sur un pourcentage de chiffre d'affaires, ici encore dans le cadre d'un usage communément admis dans l'OCDE.

Ainsi, concernant l'exercice 2023, l'affectation des frais de structure correspond à 8,96% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

C. Gestion de l'Activité par les frais de structure

Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

1. Exécution directe de l'activité

- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homoux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

2. Missions d'exploitation

- Suivi technique des sites de stationnement (parcs ou voirie) dont la gestion a été confiée à la Société ou dont elle est propriétaire et de leurs équipements,
- Entretien des sites précités,
- Maintenance et entretien des équipements précités,
- Choix des et relations avec les fournisseurs, le cas échéant conformément aux et avec le bénéfice des conditions d'achat propres au groupe INDIGO,
- Collecte des recettes pour le compte de la Société ou de ses clients amont,
- Relations avec les clients amonts,
- Relations avec les usagers/utilisateurs, notamment dans le cadre du Centre de Relation Clients (le « CRC ») ainsi que du Centre National de Télé-Opération (le « CNTO ») ou des Centres Régionaux de Télé-Opération (les « CRTO »),
- Mise en œuvre de la politique de qualité et de services du Groupe, ainsi que de sa charte graphique et de ses normes en matière d'aménagement et de signalétique mais aussi de politique environnementale,
- Application des dispositions contractuelles et réglementaires,
- Application et contrôle du respect des règles de sécurité,
- Recrutement et gestion du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,

ANNEXE 2

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
 - Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.
3. Missions commerciales
- Etudes de marché,
 - Prospection de marché,
 - Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
 - Etude des produits et tarifs.
4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
 - Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
 - Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient ou non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
 - Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
 - Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
 - Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.
5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
 - Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
 - Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
 - Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
 - Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
 - Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
 - Relations avec les Commissaires aux comptes,
 - Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

Indigo Group consent une licence d'utilisation de ses marques et noms de domaine à la Société Délégataire et lui apporte son expertise dans les domaines suivants :

1. Politique de marque
Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des événementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.
2. Stratégie, études, développement
Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.
3. Financement
Opérations de financements long terme, gestion des taux d'intérêt et du change, cautionnements et garanties, opérations en capital, prêts, relations avec les banques et les organismes de notation, politique de financement.
4. Innovation
Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.

5. Audit interne
Sécurisation des données informatiques et monétiques, de création de valeur des organisations.

Les sociétés Indigo Park et Indigo Group interviennent sous le contrôle et la responsabilité de la société Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud-Est
04 91 37 34 34



Ville de Grasse

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DU SERVICE PUBLIC

PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PREAMBULE.....	5
1. PRESENTATION GÉNÉRALE.....	6
1.1. LE GROUPE.....	7
1.2. L'ORGANISATION FRANCE.....	8
1.3. NOS METIERS.....	9
1.4. NOTRE RAISON D'ETRE	11
1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE	12
1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO.....	14
1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX.....	15
2. LE CONTRAT.....	16
2.1. FICHE D'IDENTITE.....	17
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	19
3.1. PARC HOTEL DE VILLE CATHÉDRALE.....	20
3.2. OPERATIONS COMMERCIALES.....	23
3.3. VANDALISME.....	24
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	25
4.1. MAINTENANCE	26
4.2. TRAVAUX.....	27
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION.....	28
5.1. L'ORGANISATION LOCALE.....	29
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE.....	31
5.3. SERVICE RELATION CLIENTS.....	32
5.4. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE.....	34
5.5. LES SERVICES	36

6.	ANALYSES.....	38
6.1.	PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE.....	39
7.	PERSPECTIVES 2024.....	44
8.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE.....	46
8.1.	COMPTE DE RESULTAT HOTEL DE VILLE CATHEDRALE.....	47
8.2.	PATRIMOINE PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE.....	48
9.	ANNEXES	49
9.1.	NOTE FINANCIERE.....	50

AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions du code de la commande publique (Article L3131-5, et R 3131-2 à R3131-5). Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journalièrement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en annexes.

PREAMBULE

Ces dernières décennies ont été marquées par la prise de conscience de problématiques environnementales à l'échelle mondiale et notamment dans les pays occidentaux.

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre groupe s'est interrogé pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être :





PRESENTATION GÉNÉRALE

1.1. LE GROUPE

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.

INDIGO construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaire à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...



Le groupe Indigo a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.



SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO

2 600
parkings dans
le monde

+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



Ville de Grasse

Délégation du service public pour l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage
Compte rendu d'activité 2023

1.2. L'ORGANISATION FRANCE

Indigo propose des solutions sur-mesure à l'ensemble de ses clients amont : collectivités territoriales, sites culturels, de loisirs ou touristiques, hôpitaux, centres commerciaux, aéroports et gares. Le groupe met un point d'honneur à proposer des lieux accueillants, propres et sécurisés sur l'ensemble de son réseau.

Véritable laboratoire d'innovations, Indigo en France pense, développe et exporte un éventail de solutions qui contribuent à fluidifier la circulation urbaine et améliorer la mobilité individuelle.

En plus de proposer une offre de stationnement simplifiée et personnalisée, Indigo enrichit l'expérience du stationnement en repensant le parcours client. Accompagné dans toutes les étapes de mobilité, l'utilisateur profite mieux de sa ville, de sa destination.

C'est en France qu'ont été développés une grande partie de nos dispositifs pilotes – outils d'exploitation, offres tarifaires, outils de gestion – qui dessinent le parking de demain. Ces innovations font du parking du futur, plus qu'un lieu de stationnement mais des lieux d'échanges et d'informations, connectés à leurs environnements et reliés à la ville.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi sur la dépenalisation du stationnement, de nombreuses collectivités ont confié à la société Streeteo, filiale à 100% du groupe Indigo, de réaliser des missions de contrôle du stationnement payant, de collecte des forfaits post-stationnement et de gestion des contestations.

La direction d'INDIGO a choisi la mise en place d'une organisation décentralisée. Indigo est le seul exploitant de parkings à pouvoir rapprocher le pouvoir de décision au plus près du terrain et des réalités locales si importantes en matière de stationnement. Cette organisation permet d'avoir une réactivité optimale en accord avec les attentes des usagers, de ses clients amont et des différents interlocuteurs.

1.3. NOS METIERS

1.3.1. STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET EN VOIRIE

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien.

Chez Indigo, nous mettons un point d'honneur à offrir à nos usagers une expérience de qualité basée sur nos piliers fondamentaux : accueil, maintenance, propreté et sécurité, tout en développant des services pour faciliter leur quotidien.

Plus qu'un lieu de stationnement, le parking Indigo est imaginé comme un pôle de services : services aux véhicules, aux utilisateurs, à la mobilité et même aux quartiers pour rendre l'expérience client toujours plus satisfaisante.

Pour le stationnement en voirie, nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des

Riverains. Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers.

En matière d'exploitation, nous proposons des équipements dernière génération pour la voirie avec des modes de paiement digitalisés pour une expérience usager plus fluide.

1.3.2. MOBILITES DOUCES ET RECHARGES ELECTRIQUE

Pour fluidifier les déplacements et contribuer à une ville plus apaisée, INDIGO fait de la mobilité douce un axe de développement et d'accompagnement de ses clients, notamment, en favorisant la pratique du vélo et en déployant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans ses lieux de stationnement. INDIGO imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde : déploiement d'espaces de stationnement sécurisés et services pour les vélos « Cyclopark », partenariat avec Bouygues Energies & Services et Electro pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, mise en place de flotte de vélos pour les entreprises et solutions de vélos partagés privatives avec bornes de recharge et de sécurisation... En complément, INDIGO est actionnaire de l'opérateur de mobilité partagée Smovengo, en charge des Vélib' de la Métropole du Grand Paris.

1.3.3. DIGITAL ET EXPERIENCE CLIENT

Indigo Neo centralise et fusionne son savoir-faire digital avec celui d'Indigo Group pour offrir progressivement à ses clients une expérience complète, enrichie et optimale.



UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

Dans l'esprit de ses habitants, la ville a cessé d'être l'endroit où il fait bon vivre.

Les difficultés de circulation (et la pollution qui en est une des conséquences) y participent amplement. Si la mobilité retrouvée post-COVID réconcilie l'automobiliste avec sa voiture, elle permet également de ranimer la flamme entre le citoyen et la ville.

Indigo Neo, en harmonie avec le groupe INDIGO, est non pas tant du côté de la voiture, que du côté de la ville. Une ville qu'elle aime et qu'elle veut rendre aimable à nouveau à tous ses habitants.

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

Refaire de la ville un endroit où il fait bon vivre, en supprimant ces temps morts dans nos déplacements qui nous empêchent de vivre tout ce qu'elle a à offrir. Refaire de la ville l'endroit où ça bouge parce que paradoxalement on peut à nouveau s'y arrêter.



1.4. NOTRE RAISON D'ETRE



1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE

1.5.1. ENVIRONNEMENT

En tant que partenaire des territoires et acteur de la mobilité, INDIGO prend en considération l'impact environnemental et social de son activité. Très tôt, le groupe a adopté une stratégie RSE, devenue stratégie ESG, préparant l'intégration des nouvelles normes européennes au sens de la directive du 5 janvier 2023, dite CSRD.



En outre, INDIGO contribue activement à quatre des dix-sept objectifs de développement durable des Nations Unies. À l'instar de sa raison d'être : « créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement », INDIGO apporte, grâce à ses activités, un meilleur équilibre entre empreinte environnementale, coût de déplacement, qualité de vie des villes et confort des habitants. Dans le droit fil des Accords de Paris sur le climat, le groupe s'est engagé en 2021 à réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre à travers le plan Go for climate, avec un objectif de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à l'horizon 2025.

- ✓ 67 % des parkings INDIGO équipés d'éclairage basse consommation
- ✓ 8,2 M€ investis pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- ✓ 44 Cyclopark installés dans les parkings INDIGO

1.5.2. GO FOR CLIMATE CHANGE

Afin de communiquer sur ses engagements en faveur de l'environnement et présenter son plan d'entreprise « GO for Climate », INDIGO lance une campagne interne et externe et affiche ses ambitions de neutralité carbone à horizon 2025.

INDIGO Group s'engage fortement pour l'environnement, en partant du cadre des Accords de Paris et du concept de neutralité carbone.



Dès 2025, nous visons la neutralité carbone de ce sur quoi nous avons une prise directe :

- Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...)
- Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

Ensuite, nous avons pour ambition de contrôler tout ce que l'on peut émettre indirectement : nos achats opérationnels, nos investissements, nos déplacements professionnels et domicile-travail, les émissions de nos clients au sein des parcs etc..

1.5.3. LA FONDATION INDIGO

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...). Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abritée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable dans plusieurs domaines :

Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :

- ✓ S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
- ✓ Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.

La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, qui forge l'identité des territoires. La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

En décembre 2023, la Fondation INDIGO a déjà donné 250 000€ au cœur des territoires. Elle opère dans 4 pays, 20 villes et soutient 24 projets.

1.5.4. LA NOTATION EXTRA FINANCIERE

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

1.6.1. L'HUMAIN AU CŒUR D'INDIGO

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement. Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits représentatifs de nos fonctions terrain. Celle-ci remplit plusieurs objectifs, à la fois internes (diffusion sur Inwego (site intranet d'INDIGO, sur le parcours d'accueil des nouveaux arrivants...) mais aussi de marque employeur (Linkedin, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

1.6.2. LE CAMPUS INDIGO

Les collaborateurs bénéficient dès leur arrivée et tout au long de leur carrière d'un accompagnement aux besoins de nos métiers et à la prise en main des nouveaux outils de l'entreprise. Indigo conçoit et organise des formations autour des activités propres aux métiers du stationnement.

Qualité de service, propreté, relation client, sécurité, management d'équipe... pour assurer un service exemplaire, Indigo innove et investit continuellement dans la formation de ses équipes expertes du stationnement qui voient ainsi leur parcours professionnel enrichi.

Les programmes permettent de consolider les savoirs de base acquis par l'expérience tout en donnant accès à des cycles qualifiants.



Campus INDIGO
Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales

Programmes RH internes
Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX

1.7.1. FAVORISER L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

Depuis 2021, Indigo a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur le handicap au travail.

Le groupe travaille à l'amélioration de la prise en compte des travailleurs handicapés. Il accompagne notamment ses salariés handicapés dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et leur renouvellement.

Aussi en partenariat avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation. Notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation d'handicap était de 2.74% (contre 2.43 en 2021).

1.7.2. LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Deux référents harcèlements pour le groupe ont été nommés. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.

1.7.3. DEVELOPPER LA MIXITE

En 2021, INDIGO s'est fixé l'objectif d'atteindre au moins 25 % d'effectifs féminins en 2025, dans la plupart des pays ; il en comptait alors 22,4 %. En 2022, INDIGO dépasse ses objectifs, avec plus de 26 % notamment, grâce au rachat de Parebem au Brésil. À présent, chaque filiale du groupe doit se rapprocher des 25 %. À ce titre, la campagne Women@Indigo promeut les métiers du stationnement auprès des femmes en donnant la parole aux collaboratrices du groupe. D'après une enquête interne réalisée en France en 2022, 87 % des salariées recommanderaient INDIGO comme employeur à une autre femme, dans leur entourage.

2.

LE CONTRAT

2.1. FICHE D'IDENTITE

La ville de Grasse a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs Honoré Cresp, La Foux et Hôtel de Ville Cathédrale.

Signature du contrat : **17/12/1993**

Echéance du contrat : **16/04/2033**

Date du dernier avenant : **28/03/2019 (avenant n°18)**

Société titulaire du contrat : **SPS 8ème**

Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

Responsable de la région Sud-Est, Pierre BONNABAUD travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui, lui, veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo, entretiennent des relations régulières avec le client et aide son équipe sur le terrain à déployer les offres commerciales.

PIERRE GERAUD – DIRECTEUR DE SECTEUR

Il gère la relation contractuelle et l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du secteur en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir

- Pilote l'activité du secteur Provence Côte d'Azur en supervisant les résultats financiers (contrôle des flux financiers, gestion budgétaire des frais de fonctionnement et des investissements) et la réalisation des contrats,
- Identifie les produits et services à développer dans le cadre d'actions commerciales sur le secteur,
- Gère les moyens humains, matériels et techniques (travaux courants de rénovation, grandes rénovations, etc.) nécessaires à l'exploitation dans le respect des normes et réglementations en vigueur ;
- Est votre interlocuteur au quotidien dans les relations avec, partenaires locaux, les services support d'INDIGO et est force de proposition, participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

2.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

SEBASTIEN DELVAUX - RESPONSABLE DE DISTRICT

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, Sébastien DELVAUX gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir, assure auprès des interlocuteurs et porteurs locaux une représentation et des liens privilégiés au quotidien, un rôle de conseil ou d'assistance.

EDDY FENNIRI - RESPONSABLE DE SITE

Il gère et veille à l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage de la ville de Grasse, sous la responsabilité du Responsable de District.

Il fait la relation avec son équipe, pour la mise en place des nouvelles directives instaurées par Indigo, dans le respect de la Convention de Délégation de Service Public.

2.1.2. LA BOUTIQUE

La boutique INDIGO est située au parking Honoré Cresp

Parking Honoré Cresp
17 Boulevard Fragonard
06130 GRASSE

Horaires d'ouverture de la Boutique
Du lundi au Vendredi de 10h00 à 12h00





DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

3.1.1. DESCRIPTIF

Descriptif	
Niveaux	3
Places	82
PMR	2
Covaiturage	0
BRVE/IRVE	2
Famille	0
En amodiation	0
Cyclopark	0
Péage	Orbility
Caisse	1



Moyens de paiements : Carte bancaire, Espèces, Liber'T, Total GR, AMEX, Application INDIGO, Internet

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.

3.1.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur
15 minutes	0.00 €
30 minutes	0.00 €
45 minutes	1.00 €
1 heure	2.00 €
1h15	3.00 €
1h30	3.80 €
1h45	4.60 €
2 heures	5.10 €
2h15	5.70 €
2h30	6.20 €
2h45	6.70 €
3 heures	7.20 €
3h15	7.70 €
3h30	8.10 €
3h45	8.50 €
4 heures	8.90 €
4h15	9.30 €
4h30	9.70 €
4h45	9.90 €
5 heures	10.10 €
5h15	10.30 €
5h30	10.50 €
5h45	10.70 €
6 heures	10.90 €
6h15	11.10 €
6h30	11.30 €
6h45	11.50 €

Temps en minutes	Tarif en vigueur
7 heures	11.70 €
7h15	11.90 €
7h30	12.10 €
7h45	12.30 €
8 heures	12.50 €
8h15	12.70 €
8h30	12.90 €
8h45	13.10 €
9 heures	13.30 €
9h15	13.50 €
9h30	13.70 €
9h45	13.90 €
10 heures	14.10 €
10h15	14.20 €
10h30	14.30 €
10h45	14.40 €
11 heures	14.50 €
11h15	14.60 €
11h30	14.70 €
11h45	14.80 €
12 heures	14.90 €
12h à 24h	14.90 €
Ticket perdu	14.90 €
Forfait soirée 19h à 8h	2.00

Abonnement permanent	
Annuel mensualisé 24h/24 et 7j/7	90.78€
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	318.20 €
Annuel 24h/24 et 7j/7	1183.00 €

3.1.3. BORNES DE RECHARGE DE VEHICULE ELECTRIQUE

Le parc possède 2 stations de recharge de véhicule électrique mises en service le 1er novembre 2023.

3.2. OPERATIONS COMMERCIALES

Du 25 août au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

Un objectif d'**ACQUISITION** permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel.

Un objectif de **CONVERSION** permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

Nous avons réalisé cette opération sans promotion sur les tarifs en vigueur avec le même succès que les précédentes opérations.



3.3. VANDALISME

Durant l'année 2023, nous avons eu à déplorer quelques actes de vandalisme.

Il s'agit principalement de vandalisme sur les portes piétonnes et portails basculants véhicules dans le parc sans aucune raison, rendant ouvert le parking la nuit.

Les réparations de ces équipements ont été pris en charge par INDIGO.

Des dégradations ont aussi eu lieu sur différents équipements des parcs de la ville de Grasse, tel que des barrières de péage dans le cadre de fraudes ou des portes d'accès lors de tentatives d'intrusion.

Des dépôts de plainte ont été déposés auprès des services de police lorsqu'il était possible d'identifier un tiers responsable.



MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. MAINTENANCE

4.1.1. MAINTENANCE HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

Equipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	Marque	Orbility	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle		Périodicité	Trimestrielle
		Borne d'entrée	1	
		Borne de sortie	1	
		Caisse automatique	1	
		Barrières	2	
		Caisse manuelle	0	
		Lecteur véhicule nuit	1	
		Lecteur piéton	1	
		Unité centrale de gestion	1	
Interphonie	Marque	Commend	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle	GE800	Périodicité	Trimestrielle
Vidéosurveillance	Marque	Hikvision	Contrat de maintenance	Oui
		Caméras	9	Annuelle
		Enregistreur	1	
Détection Incendie	Marque	ESSER	Contrat de maintenance	Oui
	Modèle	CMSI Senses C8	Périodicité	Semestrielle
	Nb de têtes de détection	54	Qui CHUBB	
Extincteurs			Contrat de maintenance	Oui
	Type	Poudre AB	Périodicité	Annuel
			Qui EUROFEU	
Boitiers bris de glage	Marque	ESSER		
	Nb	4		
Pompes de relevage	Marque		Contrat de maintenance	Oui
	Nb	2	Périodicité	Semestrielle
			Qui SARP	
Portes Automatiques	Marque	KONE	Contrat de maintenance	Oui
	Nb	1	Périodicité	Semestrielle
			Qui KONE	
Borne de rechargement électrique	Marque	HAGER	Contrat de maintenance	Oui
	Nb	2	Périodicité	Annuelle
			Qui BOUYGUES	

4.2. TRAVAUX

4.2.1. TRAVAUX HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

- Remplacement centrale phonie : 7 093,51€
- Remplacement du portail : 8 161,80€
- Remplacement sono : 2 089,00€
- Remplacement plastron façade borne d'entrée : 716,84€
- Installation gabarit d'entrée 1.90m : 1 803 00€
- Remplacement lisse de sortie : 559,81€

5.

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

Afin d'apporter un service de qualité et homogène sur les parkings en gestion nous avons mis en place une organisation permettant de répondre à 3 exigences principales :

- L'entretien des ouvrages et des équipements
- L'accueil des clients
- La gestion des flux financiers

Afin d'atteindre ces exigences, l'exploitation bénéficie d'un encadrement qualifié :

Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

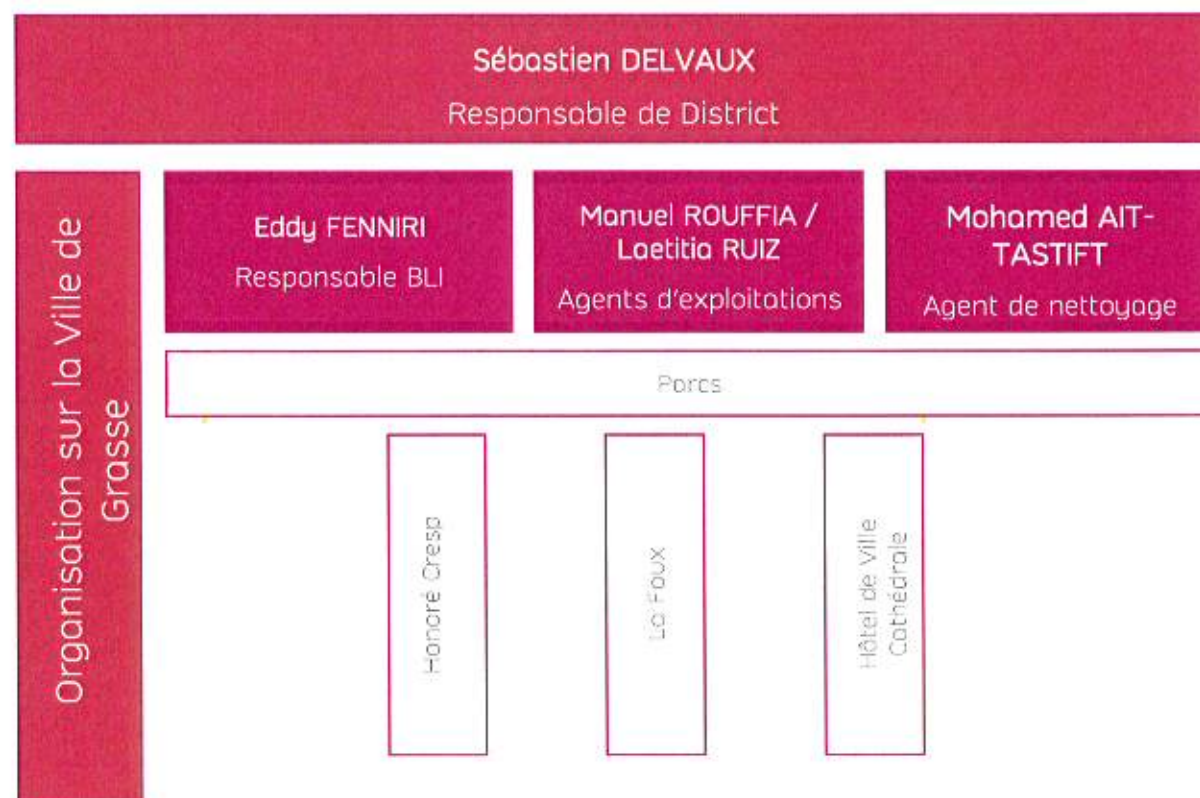
Un Responsable de sites, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

En charge également d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

Un Technicien d'exploitation, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain avec pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, et de manager les équipes en charge de l'accueil.

Deux Agents d'exploitation, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux.

1 Agent d'exploitation dédié au nettoyage des parcs



Ville de Grasse

Délégation du service public pour l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage
Compte rendu d'activité 2023

5.1.1. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel.

Sur les parcs de Grasse, 2 collaborateurs ont été formés en 2023.

Collaborateurs	Poste	Formation
ROUFFIA Manuel	Agent d'exploitation	Sécurité incendie
ROUFFIA Manuel	Agent d'exploitation	Gérer les situations de conflits
AIT-TASTIFT Mohamed	Agent de nettoyage	Accueil handicapés
AIT-TASTIFT Mohamed	Agent de nettoyage	Agressions et violences

5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc., ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).

L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.

Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.



LE CENTRE NATIONAL DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE (CNTO), UNE EXCLUSIVITE INDIGO ISSUE DE SA DEMARCHE INNOVATION, GARANTIT UNE SECURITE MAXIMALE DES CLIENTS.

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton).

Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées. Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société INDIGO s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Notre Raison d'être: « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette vision doit guider notre action au quotidien et oriente la stratégie de l'entreprise sur le long terme. Elle engage pleinement le groupe INDIGO en tant qu'acteur de la ville de demain. C'est pour cela qu'en 2022 INDIGO mets un place la campagne « Promesse client ». Un E-learning accessible à tous, des affichages



Des questionnaires satisfactions clients, vidéos témoignages de nos clients sont utilisés lors des réunions internes pour améliorer la qualité de nos services.

NOS CLIENTS PEUVENT EN EFFET NOUS CONTACTER PAR :

- Courrier : INDIGO - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex
- Mail : service.clients@group-indigo.com
- Téléphone : 0 810 26 3000 du lundi au samedi de 09h à 20h.
- Directement par formulaire depuis le site www.fr.parkindigo.com ou depuis l'application mobile

5.3.1. RELATION CLIENTS PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

Le parc Hôtel de Ville Cathédrale a, pour l'année 2023 a été l'objet de 41 demandes.

5.4. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE

Depuis plusieurs années, Indigo s'engage en toute transparence à faire progresser la qualité de service au sein de ses parkings et dans sa relation client. Cette démarche s'articule autour de quatre critères clés qui permettent d'obtenir une vision à 360° de la qualité :

1. LA QUALITE DU PARCOURS CLIENT

AUTOCONTROLE ET EVALUATION RIGOUREUSE

Deux visites mystère par an, réalisées par un organisme indépendant, analysent chaque étape du parcours client, en voiture et à pied, dans chaque parking. Une grille d'analyse précise permet d'évaluer l'ensemble des points de contact, de l'entrée à la sortie, en passant par les zones de circulation, les places de stationnement, les ascenseurs, les bornes de recharge et les points de vente.

SUIVI ET AMELIORATION CONTINUE

Les rapports détaillés de ces visites servent de base aux équipes pour identifier les points d'amélioration et mettre en place des actions correctives concrètes.

2. LA VOIX DU CLIENT

L'ECOUTE ATTENTIVE DES AVIS

Indigo accorde une grande importance aux avis des clients exprimés sur Google. Chaque commentaire est systématiquement analysé et reçoit une réponse personnalisée du service client en collaboration avec l'équipe du parking concerné.

PRISE EN COMPTE DES REMARQUES

Les remarques et suggestions des clients sont étudiées avec attention par l'équipe locale, qui s'engage à apporter les solutions adéquates pour améliorer l'expérience client.

3. LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

ÉVALUATION RIGOUREUSE ET INDEPENDANTE

Deux appels et deux mailings mystère par an, réalisés par un organisme externe, évaluent la qualité du traitement des demandes clients dans chaque boutique Indigo.

SUIVI ET ACTIONS CORRECTIVES

Les résultats de ces audits font l'objet de rapports transmis aux équipes, permettant d'identifier les points d'amélioration et de mettre en place des actions correctives.

4. LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE

CENTRALISATION ET ANALYSE DES DEMANDES

Chaque demande client, quel que soit le canal d'entrée (email, téléphone, rendez-vous, application mobile, réseaux sociaux), est tracée et centralisée dans un outil dédié.

ENQUETE DE SATISFACTION SYSTEMATIQUE

Après chaque traitement de demande, le client reçoit une enquête de satisfaction lui permettant d'évaluer la qualité de la prise en charge et de formuler ses commentaires.

REACTIVITE ET AMELIORATION CONTINUE

Les remarques des clients sont analysées quotidiennement par l'équipe locale, qui s'engage à apporter des réponses concrètes et à améliorer continuellement la satisfaction client.

ÉVALUATION GLOBALE ET PLANS D'ACTION

Chaque critère est noté pour établir une note qualité globale permettant de comparer chaque parking et d'évaluer son évolution. Cette évaluation est présentée deux fois par an à la direction générale pour définir des plans d'action, des investissements et des formations adaptés.

INTEGRATION A LA REMUNERATION

Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

CONCLUSION

En s'engageant résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, Indigo s'affirme comme un acteur de référence dans le domaine du stationnement, soucieux de répondre aux attentes et de garantir la satisfaction de ses clients.

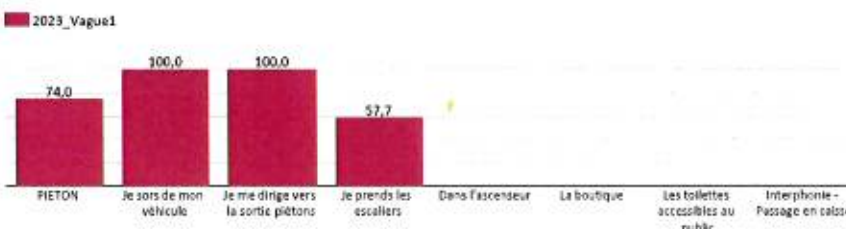
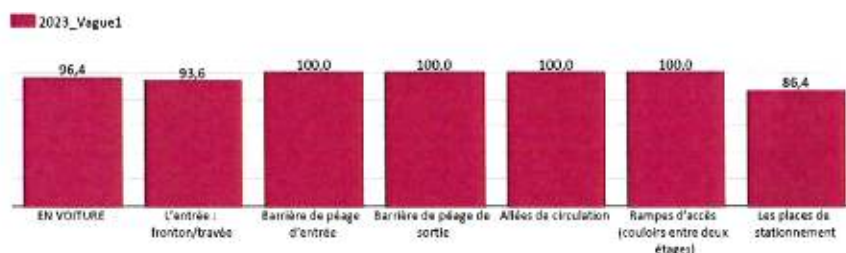
En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking Hôtel de Ville Cathédrale qui a obtenu la note de 89.9% de satisfaction.



Parking : Hôtel de Ville - Cathédrale_60106



Votre Score Global
2022 V1 : / 100
2022 V2 : / 100
2023 V1 : 89,9 / 100



5.5. LES SERVICES

5.5.1. SOUSCRIPTION PAR INTERNET

INDIGO propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet <https://fr.indigoneo.fr/>, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important. Le site INDIGO fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins.

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Consulte Abonnement Flexigo
<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : 1 mois Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : 3 mois Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : 12 mois Paiement unique lors de la souscription 	<ul style="list-style-type: none"> Durée de stationnement : Libre Engagement : 3 mois Prélèvements mensuels automatiques

5.5.2. INDIGO NEO

INDIGO Neo, est la 1ère application qui permet de bénéficier de l'accès « mains libres » dans les parcs de stationnement INDIGO, grâce à la technologie de lecture de plaque, de payer son stationnement à l'avance, de stationner à la demande ou encore de souscrire et gérer ses abonnements. En voirie, elle offre la possibilité de payer et renouveler son stationnement de façon dématérialisée, sans prise de ticket aux horodateurs et de réaliser ses démarches de souscriptions. Elle s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents et professionnels, en proposant tous les tarifs disponibles dans chaque ville.



Cette nouvelle plateforme INDIGO Neo viendra s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au service de la Ville de Honfleur et de nos clients : l'accessibilité et la réservation des bornes de recharge électriques de nos parkings, le stationnement vélo sécurisé dans nos Cyclopark, les solutions pour les professionnels et gestionnaires de flottes d'entreprises... pour une mobilité toujours plus simple et plus facile.

Le service est 100% mobile, l'utilisateur doit commencer par télécharger l'application smartphone sur iOS ou Android. Une fois son compte créé, il peut activer la géolocalisation pour l'aider à trouver l'emplacement de son stationnement, sinon, il peut utiliser la barre de recherche pour entrer son adresse.



5.5.3. SERVICE DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

Radio INDIGO est la radio diffusée 24h/24 dans nos parkings. Produite par des professionnels de la radio, elle informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings.

Radio INDIGO propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides...), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.

6.

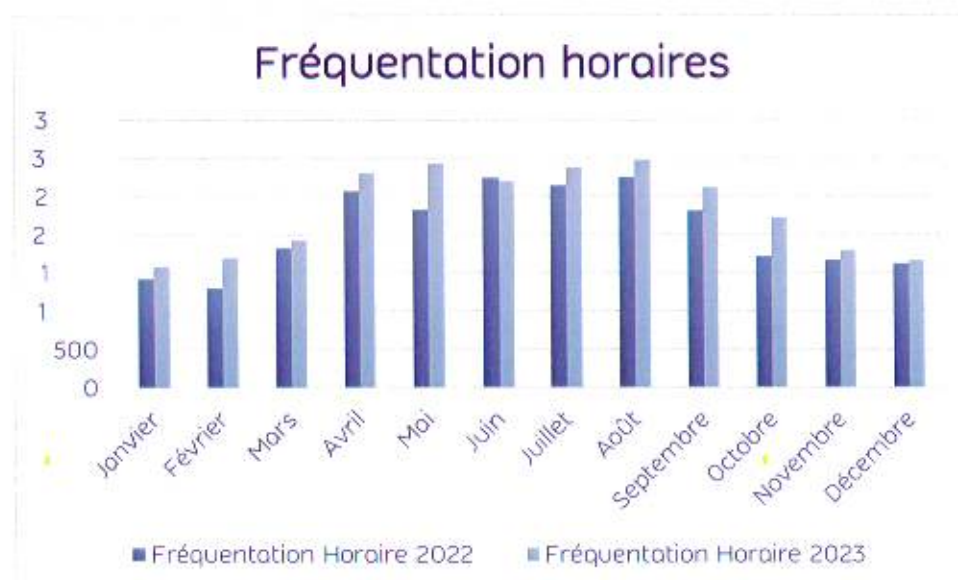
ANALYSES

6.1. PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 8 du présent rapport

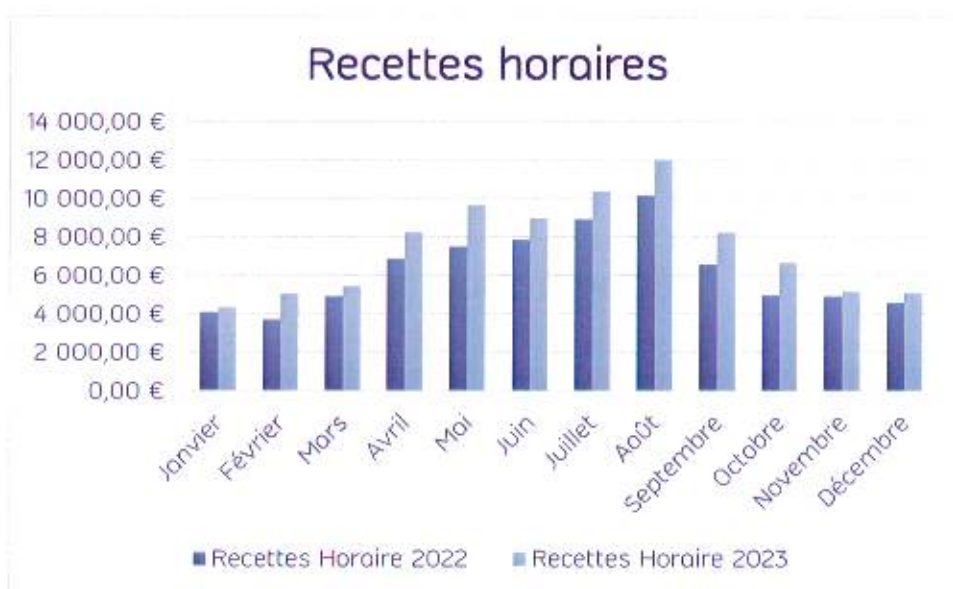
6.1.1. FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation Horaire 2022	Fréquentation Horaire 2023	Ecart %
Janvier	1 421	1 587	12%
Février	1 301	1 697	30%
Mars	1 823	1 925	6%
Avril	2 572	2 805	9%
Mai	2 331	2 929	26%
Juin	2 747	2 699	-2%
Juillet	2 648	2 881	9%
Août	2 759	2 973	8%
Septembre	2 315	2 623	13%
Octobre	1 722	2 227	29%
Novembre	1 668	1 801	8%
Décembre	1 624	1 663	2%
Total	24 931	27 810	12%



6.1.2. RECETTES HORAIRES

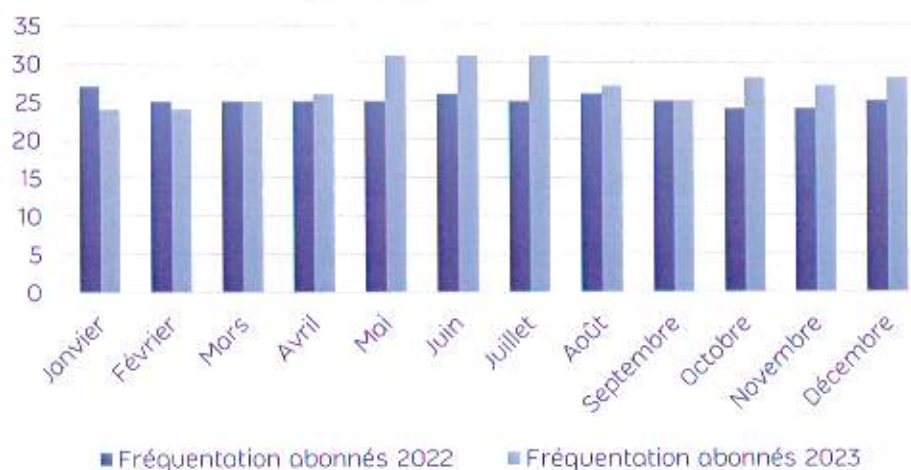
	Recettes Horaire 2022 HT	Recettes Horaire 2023 HT	Ecart %
Janvier	4 101,67 €	4 344,46 €	6%
Février	3 721,75 €	5 077,88 €	36%
Mars	4 926,17 €	5 438,58 €	10%
Avril	6 902,38 €	8 256,58 €	20%
Mai	7 525,75 €	9 660,00 €	28%
Juin	7 877,54 €	9 017,33 €	14%
Juillet	8 945,65 €	10 391,00 €	16%
Août	10 181,17 €	12 048,33 €	18%
Septembre	6 597,38 €	8 264,08 €	25%
Octobre	4 996,08 €	6 679,58 €	34%
Novembre	4 934,04 €	5 174,08 €	5%
Décembre	4 606,42 €	5 128,17 €	11%
Total	75 316,10 €	89 480,07 €	19%



6.1.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

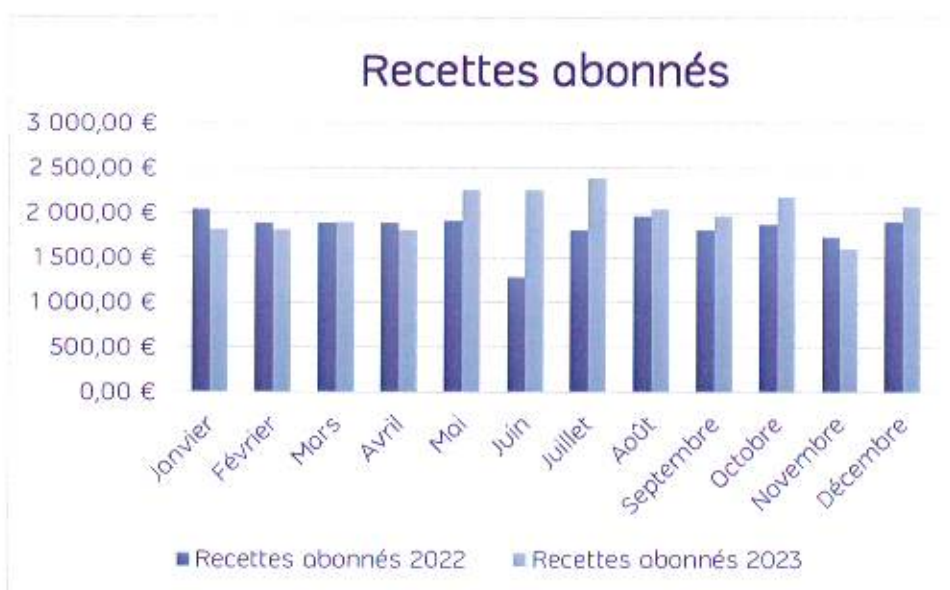
	Fréquentation abonnés 2022	Fréquentation abonnés 2023	Ecart %
Janvier	27	24	-11%
Février	25	24	-4%
Mars	25	25	0%
Avril	25	26	4%
Mai	25	31	24%
Juin	26	31	19%
Juillet	25	31	24%
Août	26	27	4%
Septembre	25	25	0%
Octobre	24	28	17%
Novembre	24	27	13%
Décembre	25	28	12%
Total	25	27	8%

Fréquentation abonnés



6.1.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés 2022 HT	Recettes abonnés 2023 HT	Ecart %
Janvier	2 042,55 €	1 815,60 €	-11%
Février	1 891,25 €	1 815,60 €	-4%
Mars	1 891,25 €	1 901,01 €	1%
Avril	1 891,25 €	1 815,60 €	-4%
Mai	1 913,22 €	2 360,69 €	18%
Juin	1 286,05 €	2 260,08 €	75%
Juillet	1 815,60 €	2 289,02 €	32%
Août	1 969,34 €	2 042,55 €	4%
Septembre	1 815,60 €	1 971,74 €	9%
Octobre	1 876,61 €	2 184,09 €	16%
Novembre	1 739,95 €	1 701,39 €	-2%
Décembre	1 910,77 €	2 074,80 €	9%
Total	22 043,44 €	24 232,17 €	10%



6.1.5. CONCLUSION

Analyse sur l'activité 2023

Une hausse de fréquentation en 2023 par rapport à 2022 a entraîné mécaniquement une augmentation de la recette horaire.

Le parc est limité en nombre d'abonnements de par sa capacité mais permet de répondre à la demande en cours.



Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

PERSPECTIVES 2024

L'année 2023 confirme la tendance à la hausse de 2022 et ce malgré un climat international tendu et une inflation marquée sur les derniers mois. Le parc demeure très attractif tant pour les résidents de Grasse qui ont du mal à stationner en voirie que les clients de passage ou habitués du centre ville et du village.

Une évolution tarifaire est appliquée en 2024 puisque la grille tarifaire n'avait pas évolué depuis 2018.



INDIGO, CRÉATEUR D'ESPACE POUR UNE VILLE APAISÉE EN MOUVEMENT

8.

BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

8.1. COMPTE DE RESULTAT HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

PARC DE STATIONNEMENT :	Grasse Hôtel de Ville - Cathédrale
DELEGANT :	VILLE DE GRASSE
DELEGATAIRE :	SOC 15234-SPS BEME

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Honoraires parcs	75 316	89 873	15	19,3%
PL11120-Abonnés parcs	22 043	24 137	2	9,2%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires	14 444	16 162	2	11,5%
PL11180-Activités annexes	61	3	-0	-92,2%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	111 864	130 179	18	16,4%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits				
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits				
PL11949-Total Produits d'Exploitation	111 864	130 179	18	16,4%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-29 630	-27 417	2	-8,1%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-2 393	-993	2	-61,6%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation				
PL12150-Prestations de Nettoyage				
PL12160-Prestations de Gardiennage				
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-32 423	-28 412	4	-12,4%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-3 816	-3 093	1	-12,4%
PL12220-Entretien : Contrats	-3 914	-3 282	1	-10,7%
PL12230-Electricité, Fluides	-8 053	-6 248	-9	169,9%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication				
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-430	-437	0	-2,9%
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-15 235	-19 062	-4	25,1%
PL12310-Actions Commerciales	-339	-624	-0	92,9%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-4 103	-3 068	1	-23,2%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-39		0	-100,0%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-4 702	-3 892	1	-17,2%
PL12949-Total Charges Directes d'Exploitation	-52 360	-51 365	1	-1,9%
PL13110-Police d'Assurances	-671	-781	-0	16,4%
PL13120-Sinistres	-1 028	-13 821	-13	1 244,5%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-339	-676	-0	20,8%
PL13140-Redevelopements Aux Concedants	-9 134	-9 338	-0	4,4%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-7 338	-7 601	-0	3,6%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-915	-588	-0	7,8%
PL13170-Charges de Gros Entretien	-748	-3 198	-2	327,4%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-1 969	-2 053	-0	4,4%
PL13190-Frais Généraux Siège	-7 864	-9 634	-2	22,5%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-30 228	-48 292	-18	59,8%
PL13949-Total Autres Charges d'Exploitation	-30 228	-48 292	-18	59,8%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-82 588	-99 657	-17	20,7%
PL13950-EBITDA Parc	29 276	30 521	1	4,3%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-24 902	-23 148	2	-7,0%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes	-1 047	-1 172	-0	11,9%
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-25 949	-24 320	2	-6,3%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-25 949	-24 320	2	-6,3%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Conso ROP				
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15997-ROP Parc	3 328	6 202	3	86,4%
PL16110-Frais Financiers	-7 513	-5 513	2	-21,3%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EPN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-7 513	-5 915	2	-21,3%
PL16997-Total Frais Financiers	-7 513	-5 915	2	-21,3%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	-4 186	287	-4	-106,9%
PL17110-Impôts Différés				
PL17189-Impôts Différés				
PL17950-Impôts Différés				
PL17999-Resultat Net Parc	-4 186	287	4	-106,9%
PL18950-Intérêts minoritaires				
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	-4 186	287	4	-106,9%
PL19110-Prestations Internes				
PL19199-Prestations Internes				
PL20000-Prestations Internes				
TOTAL_PL-TOTAL Parc	-4 186	287	4	-106,9%

8.2. PATRIMOINE PARC HOTEL DE VILLE CATHEDRALE

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Grasse Hôtel de Ville - Cathédrale				
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	194 162 -	130 074	64 088
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	147 471 -	125 365	22 106
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	1 770 109 -	1 753 793	16 316
Total RETOUR		2 111 742 -	2 009 232	102 510
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	15 514 -	10 647	4 867
	MATERIEL AUTOMOBILE	228 -	228	-
Total REPRISE		15 743 -	10 875	4 867
Total général		2 127 485 -	2 020 107	107 377

Parc de stationnement Grasse Hôtel de Ville - Cathédrale	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 127 485
Immobilisations Valeur Comptable Nette	107 377
Immobilisation en cours	12 222



ANNEXES

9.1. NOTE FINANCIERE

Note sur l'établissement des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public.

**ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS
AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
(données comptables – exercice 2023)**

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « *données comptables* » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

- a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours.
Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structure ;
- b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;
- h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (a/b).

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2023.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2023 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1° - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 - 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2024

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET



PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe INDIGO.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en :

1. Produits et charges directs

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.
- Charges : frais de personnel, frais d'entretien, maintenance et réparation, coûts liés à l'énergie et aux consommables, autres services extérieurs et honoraires, frais de fonctionnement administratifs et commerciaux, frais de sinistres nets de remboursement d'assurances, redevances et loyers dues au concédant, Contribution Economique Territoriale et Taxes foncières, charges de gros entretien et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement¹ liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

¹ Hors impairment tests: le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2023 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe INDIGO, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :

- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui-ci.

c. Les charges financières

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe INDIGO, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2023, il est appliqué un pourcentage de 4.8 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2023. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.

* *
*

REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2023 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2016-07.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.

- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

(b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

(a) constructions :

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2023

A. Description du mécanisme de gestion des frais de structure du groupe INDIGO

Conformément aux règles d'organisation du groupe INDIGO, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la Société Délégataire confie aux sociétés compétentes du groupe, la société Indigo Park et la société Indigo Group depuis 2015, des missions de prestations de services pour l'exploitation des sites gérés par le groupe.

Les moyens des sociétés Indigo Park et Indigo Group comprennent ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe INDIGO répartis géographiquement entre le siège social à Puteaux et les Directions Régionales.

Cette organisation permet aux sociétés Indigo Group et Indigo Park de disposer de moyens, notamment humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Ces frais de structure sont supportés par la Société Délégataire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Eléments chiffrés

La clé de répartition des frais de structure repose sur le chiffre d'affaires.

Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient, comme c'est l'usage communément admis dans l'OCDE, une refacturation basée sur l'assiette réelle des dépenses des sociétés Indigo Park et Indigo Group, ramenée à la quote-part de chiffre d'affaires du contrat dans le chiffre d'affaires consolidé.

La convention de licence de marque prévoit une rémunération basée sur un pourcentage de chiffre d'affaires, ici encore dans le cadre d'un usage communément admis dans l'OCDE.

Ainsi, concernant l'exercice 2023, l'affectation des frais de structure correspond à 8,96% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

C. Gestion de l'Activité par les frais de structure

Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

1. Exécution directe de l'activité

- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

2. Missions d'exploitation

- Suivi technique des sites de stationnement (parcs ou voirie) dont la gestion a été confiée à la Société ou dont elle est propriétaire et de leurs équipements,
- Entretien des sites précités,
- Maintenance et entretien des équipements précités,
- Choix des et relations avec les fournisseurs, le cas échéant conformément aux et avec le bénéfice des conditions d'achat propres au groupe INDIGO,
- Collecte des recettes pour le compte de la Société ou de ses clients amont,
- Relations avec les clients amonts,
- Relations avec les usagers/utilisateurs, notamment dans le cadre du Centre de Relation Clients (le « CRC ») ainsi que du Centre National de Télé-Opération (le « CNTO ») ou des Centres Régionaux de Télé-Opération (les « CRTO »),
- Mise en œuvre de la politique de qualité et de services du Groupe, ainsi que de sa charte graphique et de ses normes en matière d'aménagement et de signalétique mais aussi de politique environnementale,
- Application des dispositions contractuelles et réglementaires,
- Application et contrôle du respect des règles de sécurité,
- Recrutement et gestion du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,

ANNEXE 2

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
 - Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.
3. Missions commerciales
- Etudes de marché,
 - Prospection de marché,
 - Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
 - Etude des produits et tarifs.
4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
 - Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
 - Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient ou non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
 - Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
 - Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
 - Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.
5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
 - Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
 - Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
 - Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
 - Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
 - Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
 - Relations avec les Commissaires aux comptes,
 - Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

Indigo Group consent une licence d'utilisation de ses marques et noms de domaine à la Société Délégataire et lui apporte son expertise dans les domaines suivants :

1. Politique de marque
Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des événementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.
2. Stratégie, études, développement
Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.
3. Financement
Opérations de financements long terme, gestion des taux d'intérêt et du change, cautionnements et garanties, opérations en capital, prêts, relations avec les banques et les organismes de notation, politique de financement.
4. Innovation
Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.

ANNEXE 2

5. Audit interne

Sécurisation des données informatiques et monétiques, de création de valeur des organisations.

Les sociétés Indigo Park et Indigo Group interviennent sous le contrôle et la responsabilité de la société Déléataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

Accusé de réception en préfecture
006-210600698-20240924-2024-144-DE
Date de télétransmission : 25/09/2024
Date de réception préfecture : 25/09/2024

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud-Est
04 91 37 34 34