



INDIGO

G R O U P



Rapport d'activité 2021

Ville de Grasse

Parc Hôtel de Ville-Cathédrale



INDIGO

GROUP

Avant Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. 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.

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.

Préambule

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

La crise sanitaire du Coronavirus traversée depuis le début de l'année 2020 ne fera, à terme, qu'accélérer cette prise de conscience et modifier de manière profonde et durable le domaine de la mobilité, notamment autour du parc Hôtel de Ville-Cathédrale. Les modèles que nous connaissons aujourd'hui s'effacent peu à peu, afin de laisser place à un nouveau paysage.

Leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. En particulier, nous accompagnons depuis de nombreuses années la Ville de Grasse et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Mise en perspective sur les faits marquants en 2021 pour le parc Hôtel de Ville-Cathédrale de la ville de Grasse.

Sommaire

1	PRESENTATION GENERALE.....	7
1.1	Présentation.....	9
1.2	Organisation France.....	10
1.3	Nos métiers.....	11
1.4	Notre histoire.....	12
1.5	Notre Raison d’Etre.....	14
1.6	Nos engagements RSE.....	16
1.6.1	Les principaux enjeux d’indigo.....	20
2	CRISE SANITAIRE	23
2.1	Plan de continuité d’activité	25
2.1.1	Mesures mises en place.....	25
2.2	Plan de relance.....	27
2.2.1	Actions commerciales	27
3	LE CONTRAT	30
3.1	Fiche d'identité	31
3.2	Vos interlocuteurs.....	32
3.3	L’exploitation	32
3.4	Le périmètre global	33
3.5	Faits marquants 2021	34
4	DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION.....	35
4.1	Le parking Hôtel de Ville Cathédrale.....	36
5	LES SERVICES	38
5.1	Les moyens de paiement et d'accès	39
5.2	Application Smartphone	39
5.3	Souscription par internet.....	40
5.4	Eco Mobilité	40
5.5	Services de proximité.....	41
5.6	Plan de quartier multimodal.....	Err
	eur ! Signet non défini.	
6	MAINTENANCE ET TRAVAUX	42
6.1	Équipements	43
6.2	Travaux.....	44
6.3	Patrimoine de la délégation.....	45

7	ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	46
7.1	L'organisation locale	47
7.2	Service de télé-opération et d'assistance	49
7.3	La Boutique Indigo	50
7.4	Service Relation Client	50
7.5	Contrôles qualité.....	51
7.6	Actions	51
7.7	Campus Indigo	53
8	ANALYSES DE L'ACTIVITE.....	55
8.1	Analyse de l'activité du parc Hôtel de Ville-Cathédrale	56
9	BILAN FINANCIER	61
9.1	Compte de résultat	62
9.2	Analyse comparative du compte de résultat 2020/2021.....	63
10	ANNEXES	64

1

Présentation générale

1.1 Présentation

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.



Indigo Group 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.



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP

5 570
parkings dans
le monde

+750
villes

2,4M
de places de
stationnement gérées

2 100 km
de voirie urbaine
gérée

11
pays

14 500
collaborateurs



1.2 Organisation France

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.



Serge CLEMENTE
Président



Sébastien FRAISSE
Directeur Général France



Vincent Miller
Directeur Adjoint France



Pierre BONNABAUD
Directeur Régional Sud-Est

Pierre BONNABAUD, Directeur régional de la région Sud-Est dans le périmètre duquel se situe la ville de Grasse.

1.3 Nos métiers



Véritable expert du modèle concessif, ce sont nos 50 ans d'expérience, notre capacité d'investissement et notre ingénierie recette que nous mettons au service de la construction de nouveaux ouvrages et de leur exploitation. Nos équipes sont impliquées sur toutes les phases des projets et il leur tient à cœur de proposer le meilleur service possible pour répondre aux demandes de nos clients et répondre aux besoins des usagers.

SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE



Depuis plus de 50 ans, Indigo met en œuvre sa vision du stationnement en ouvrage au service des villes et de la mobilité urbaine. Expert mondial du modèle concessif, Indigo investit dans des parcs modernes, accueillants, offrant des services intelligents et digitalisés, pour faciliter le parcours client et la mobilité en ville.

PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITES



Faciliter les déplacements dans les centres villes est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des collectivités, nous développons de nouvelles solutions de mobilité individuelles complémentaires, simples d'utilisation et écologiques. Avec sa nouvelle entité Mobilité et Solutions Digitales, Indigo imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde, à l'image du nouveau service de vélos et de scooters en libre-service sans station INDIGO® Weel.

DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

Pour valoriser ses services de stationnement et mobilité, le groupe Indigo inclut pleinement le digital et la logique de Maas (Mobility As A Service) dans sa stratégie globale pour répondre aux besoins actuels et futurs des villes et leurs habitants. Pleinement conscients des enjeux d'accroissement de la population, d'écologie et de congestion de trafic, nous nous positionnons comme véritable acteur et facilitateur de ces changements en proposant des services digitalisés qui révolutionnent le quotidien des usagers.

EXPERT DU 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. INDIGO crée STREETEO, la marque dédiée au contrôle et à la verbalisation du stationnement en voirie.



1.4 Notre histoire

1960-2000: ORGANISER LE STATIONNEMENT

Face à la nécessité de stationnement grandissante dans les villes, Indigo à l'époque GTM, inaugure en 1964 son premier parc de stationnement en modèle concessif, sous l'esplanade des Invalides, suivi de Georges V et de Malesherbes-Anjou. Paris devient le laboratoire des innovations d'Indigo. Avec le développement du stationnement en ouvrage et en voirie, le système de péage s'automatise et le paiement se dématérialise grâce à l'arrivée de la carte bleue. GTM et Sogeparc exportent leur savoir-faire à l'international.

2001-2004: OFFRIR PLUS QU'UNE PLACE DE STATIONNEMENT

Le parking n'est plus un lieu à usage unique mais devient un espace de services. Services de mobilité, prêt de parapluies, de vélos, de cabas, le parking du XXI^e siècle prend forme et se veut un maillon de la mobilité urbaine. En 2001 GTM & Sogeparc fusionnent pour donner naissance à VINCI Park qui s'appuie sur les fondamentaux (qualité, sécurité, accueil) pour séduire les utilisateurs.

2015-2019: L'ÈRE DU DIGITAL ET LE DÉVELOPPEMENT DES MOBILITÉS DOUCES

En 2015, VINCI Park devient INDIGO et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec de nouvelles offres digitales et de mobilité douce.

L'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. Pour répondre à ces nouvelles attentes, Indigo lance OPnGO, une application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète permettant de trouver et réserver la meilleure place au meilleur prix. Ce nouveau service fluidifie et facilite le parcours utilisateurs grâce à la reconnaissance de plaques d'immatriculation en ouvrage et le paiement du stationnement en voirie depuis l'application.

En 2017, pour répondre aux enjeux d'urbanisation croissante et de l'évolution des usages, INDIGO déploie en France INDIGO Weel, un service de vélos et de scooters électriques partagés. En parallèle, l'entreprise devient actionnaire majoritaire de Smovengo, un groupement d'acteurs de la mobilité qui gagne l'appel d'offre pour opérer les Vélib's parisiens. En 2018, Smovengo lance la nouvelle offre Vélib' 2 avec un périmètre d'exploitation élargi.

DEPUIS 2020 : ACTEUR DE LA VILLE DE DEMAIN

Le 28 février 2020, INDIGO présente avec l'architecte Dominique Perrault devant plus de 80 journalistes, élus et urbanistes le Parking du Futur, une nouvelle vision des ouvrages et de leur intégration dans la ville de demain, fruit de plus d'un an de partenariat. Comment étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir ? Comment proposer plus de mobilité et de services aux usagers ? Comment faciliter la logistique urbaine ou encore alimenter la



ville durable ? Le parking du futur propose un véritable programme de solutions concrètes à mettre en œuvre dans les ouvrages INDIGO.

Enfin, cette nouvelle ère s'ouvre sous le signe du développement durable. Véritable acteur à impact positif dans les villes et les territoires, INDIGO s'engage dans une stratégie Climat à horizon 2025.

Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Les parkings souterrains permettent d'intensifier les activités urbaines tout en protégeant l'intégralité du tissu urbain. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés :

Intégrer les sous-sols dans la vie urbaine et améliorer la vie quotidienne des habitants des villes qui se densifient en connectant le parking au transport.

Offrir plus de mobilité et de services aux usagers et ainsi proposer un parcours client plus fluide et digitalisé et des services entièrement interconnecté avec leur environnement, agissant comme une extension de la ville au-dessus.



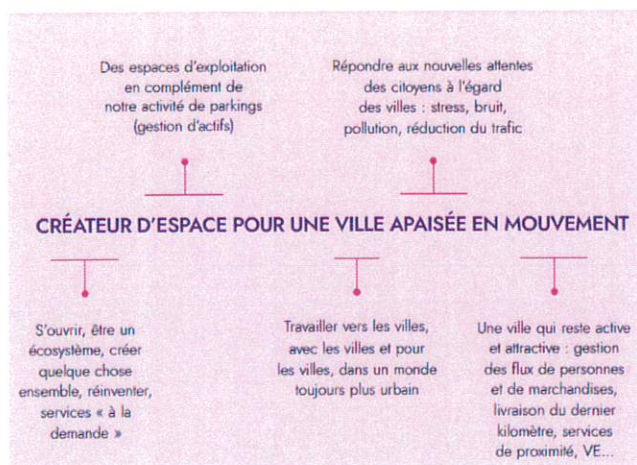
Répondre aux besoins de la ville intelligente et de la ville durable en facilitant la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable par l'énergie produite grâce à l'inertie thermique des espaces souterrains.

Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine.

Indigo a souhaité s'entourer du meilleur partenaire, Dominique Perrault et son cabinet d'architectes internationaux : DPA. Inventeur du concept « groundscape » (contraction de « ground », le sol et « landscape », paysage).

1.5 Notre Raison d'Etre

Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre Groupe doit s'interroger 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 : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette raison d'être du Groupe INDIGO guide l'action de nos collaborateurs au quotidien et transforme la vision stratégique de l'entreprise sur le long terme.



La ville de demain aura pour enjeu de libérer sa voirie pour créer des espaces partagés entre les différentes mobilités (piétons, vélos, livraisons, etc.), des espaces verts et des lieux de convivialité, tels que les terrasses de café. La logistique du dernier kilomètre doit s'enrichir pour donner une réalité tangible à la ville du quart d'heure.

Nous nous trouvons face à des besoins inédits auxquels nous devons répondre par notre capacité

d'innovation. Et notre raison d'être adresse ces enjeux : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Elle nous ouvre la voie vers ce qui incarne, selon nous, une ville d'avenir, apaisée, plus fluide, plus respectueuse, et plus inclusive. Pour cela, nos parkings en centre-ville, nos infrastructures, nos services offrent des lieux et des temps de vie enrichis, en devenant des emplacements de recharge de véhicules électriques, des espaces culturels, ou même événementiels. Nous pouvons tout imaginer et tout concevoir pour apporter à nos clients et leurs usagers des réponses satisfaisantes à leurs besoins.

Elle affirme notre capacité à nous ouvrir pour constituer un écosystème autour de notre groupe, à nous réinventer en créant des services « à la demande ». Nos espaces d'exploitation, au-delà des parkings, conservent leur place centrale au sein de notre activité de gestion d'actifs. Les villes sont notre terrain d'action : nous travaillons vers les villes, avec les villes et pour les villes.

Dans ces espaces urbains, nous voulons répondre aux attentes des citoyens : réduction du stress, du bruit, de la pollution, du trafic, etc. Et parce que les mouvements s'accroissent et se multiplient, nous déployons des solutions innovantes de gestion des flux de personnes et de marchandises : livraison du dernier kilomètre, services de proximité, véhicules électriques, etc.

De nombreux parkings INDIGO ont déjà fait l'objet de transformation pour y intégrer certains nouveaux usages liés à la logistique urbaine.



Situés en coeur de ville avec des espaces propices au stockage et aux flux de circulation, la localisation et configuration de nos parcs de stationnements sont des atouts-clés dans le développement de nouveaux services de logistique du dernier kilomètre.

Des partenariats ont ainsi vu le jour avec des opérateurs permettant sur la livraison de produits frais en ville aux particuliers, la mise à disposition en plein centre-ville de matériels à des professionnels de la construction, ou encore du stockage.

2

CRISE SANITAIRE



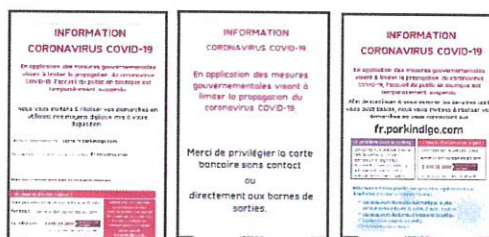
L'année 2020 a été marquée par l'apparition et la propagation du virus COVID-19. Très rapidement, INDIGO a pris les mesures qui s'imposaient afin de poursuivre l'activité des parcs de stationnement et des voiries tout en garantissant les conditions de sécurité et d'accueil des usagers, comme celle de ses collaborateurs. Des Plans de Continuité d'Activité ont été bâtis en suivant le cadre des mesures gouvernementales.

La COVID-19 étant encore en circulation durant l'année 2021, les mesures prises en 2020 quant à la protection de nos salariés et usagers ont été poursuivies en s'adaptant aux recommandations gouvernementales. INDIGO s'est conformé aux mesures gouvernementales prises toute au long de l'année 2021, et a vu son activité fortement dépendre des restrictions liées aux générateurs avoisinants (fermetures des centres commerciaux de plus de 20 000m² en janvier 2021, restrictions de circulation dans les transports, couvre-feu...)

Sont mentionnées ci-après l'ensemble des mesures prises par le groupe INDIGO pour garantir aux usagers l'accès aux parkings dans les conditions sanitaires satisfaisantes, et à ses salariés de travailler en étant équipés des EPI et moyens nécessaires (Masques, gels hydroalcoolique etc).

CLIENTS INDIGO

Pour la protection de nos clients, des distributeurs de gels, des sens de circulation, des protections en plexiglas et un affichage rappelant les gestes barrières ont été mis en place. Le paiement sans contact a aussi été fortement encouragé.



ADAPTATION DE L'EXPLOITATION

Suites aux contraintes sanitaires mises en place par le gouvernement, notre organisation sur site a été adaptée pour maintenir un service auprès de nos usagers. Afin de minimiser l'impact financier de la crise sanitaire sur l'équilibre de la concession, nous avons eu recours, dès que possible aux mesures mises en place par le gouvernement (activité partielle, dont le champ d'application s'est restreint sur l'année 2021) et avons actionné les leviers opérationnels pour optimiser les coûts d'exploitation.

2.2 Plan de relance

En cette période de reprise d'activité sous la contrainte du coronavirus, la mobilité individuelle (vélos et scooters électriques, 2 roues motorisées, voiture...) est un élément majeur du dispositif de la redynamisation des centre villes et de la relance économique. Indigo contribue à cet effort national en offrant les meilleures conditions d'accueil dans ses parkings, grâce à des mesures sanitaires protégeant ses clients et ses salariés. Protections plexiglas, masques et visières pour les opérateurs, marquage au sol permettent de respecter les gestes barrière, Indigo propose en outre à ses clients un ensemble d'outils et de mesures pour éviter ou maximum les contacts (application « mains libres » OPnGO, paiement sans contact, prise et renouvellement des abonnements via le site internet fr.parkindigo.com, affichage et informations pratiques dans les parkings).

Pour aider les citoyens à la reprise de la mobilité dans ces circonstances délicates, INDIGO déploie un plan d'offres promotionnelles de grande ampleur. Elles visent à faciliter la flexibilité et les déplacements des usagers avec des offres à 10€ ou 15€ la journée de stationnement dans 180 parkings INDIGO en France, en réservant via l'application OPnGO, l'offre digitale du Groupe INDIGO. (Plus d'infos : <https://blog.opngo.com/offre-stationnement-deconfinement/>).

2.2.1 Actions commerciales

En raison de la crise sanitaire, nous avons en 2021 porté une attention particulière sur les opérations commerciales visant à accompagner le déconfinement et inciter les clients à stationner dans nos ouvrages grâce à des PASS journée ou 4h à demi-tarif afin de contribuer à redynamiser les commerces de proximités et en particulier pour les abonnés.



SUPPORTS DE COMMUNICATION PHYSIQUES

Dans nos parkings, les affiches 60x80, les affiches A3, les manchons de barrières ainsi que les flyers supportent nos visuels lors des campagnes. Des messages radios sont également diffusés dans les parkings.



SUPPORTS DIGITAUX

La visibilité des parcs sur Internet est possible grâce au référencement naturel, qui consiste à améliorer le positionnement et la visibilité de sites dans des pages de résultats de moteurs de recherche permettant ainsi de mieux guider vers les parcs de stationnement.

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, ...). Exemples d'annuaires spécialisés :



Les parcs de stationnement et les services seront référencés sur Internet.

300 000 impressions sur l'ensemble de nos campagnes commerciales, avec un taux de clic de 22%, les campagnes commerciales digitales d'INDIGO sont en véritable succès !

Nous avons aussi fait des publications sur les différents réseaux sociaux et envoyer des newsletters autour de nos différentes offres aux anciens utilisateurs et utilisateurs inactifs Indigo.

Abonnement Parking | Offre Rentrée : Flexigo à 1€

[Annonce fr.parkindigo.com/Abonnement/Parking](https://fr.parkindigo.com/Abonnement/Parking)

Le premier mois à 1€ pour tout abonnement Flexigo souscrit avant le 30 septembre 2020. Profitez d'une offre à seulement 1€ pour tout nouvel abonnement dans plus de 110 villes

Engagement minimum : + de 300 Parkings · Accès 24/24 7/7 · + de 110 Villes

Nos abonnements

[Flexigo : 1er mois à 1€](#)

Trouvez votre parking

[Les services INDIGO](#)



De manière générale, concernant la visibilité de son site web fr.parkindigo.com, INDIGO a enregistré des chiffres d'augmentation à deux, voire trois chiffres : +158% de vue des profils, +204% des clics sur itinéraire mais aussi +48% des clics sur appels et +146 % des clics sur site web.

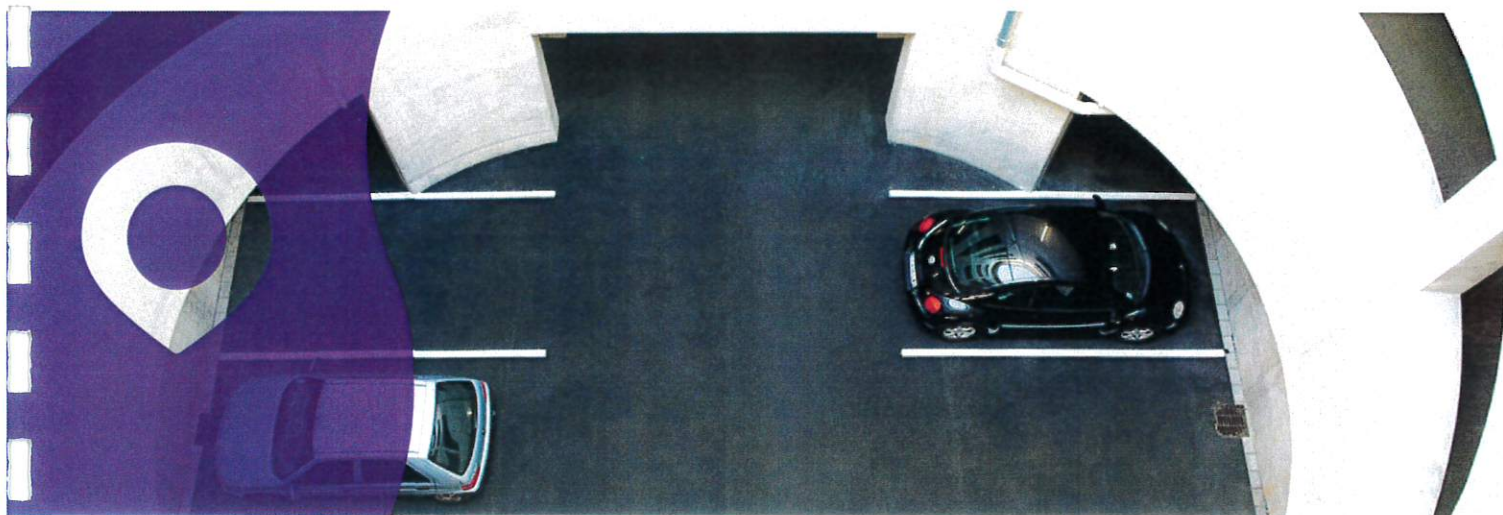
Nous avons cette année mis en place une communication sur l'application de navigation Waze sous deux formes :

- Les Pins, qui permettent de signaler aux Wazers que notre établissement se trouve à proximité d'eux et affichent nos offres commerciales.
- Le format Search, qui démarque notre entreprise dans les résultats des recherches des Wazers à proximité.

Avec plus de 22 millions d'impressions, l'utilisation des campagnes Waze nous a permis d'obtenir encore plus de visibilité.

3

LE CONTRAT



3.1 Fiche d'identité

La ville de Grasse a conclu un contrat de Délégation de Service Public pour l'exploitation du parc Hôtel de Ville Cathédrale

Signature du contrat : 17/14/1993

Echéance du contrat : 16/04/2033

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

Société titulaire du contrat : SPS 8EME

Société exploitante : Indigo Park

3.2 Vos interlocuteurs

Pilote de la relation contractuelle

Pierre BONNABAUD
Directeur Régional Sud Est

Laure SERRES
Directeur de Secteur Provence Côte d'Azur

Pilote de la performance opérationnelle

Sébastien DELVAUX
Responsable de District

Alexandre ALQUIER
Responsable de Sites

3.3 L'exploitation

Adresse postale de l'exploitation

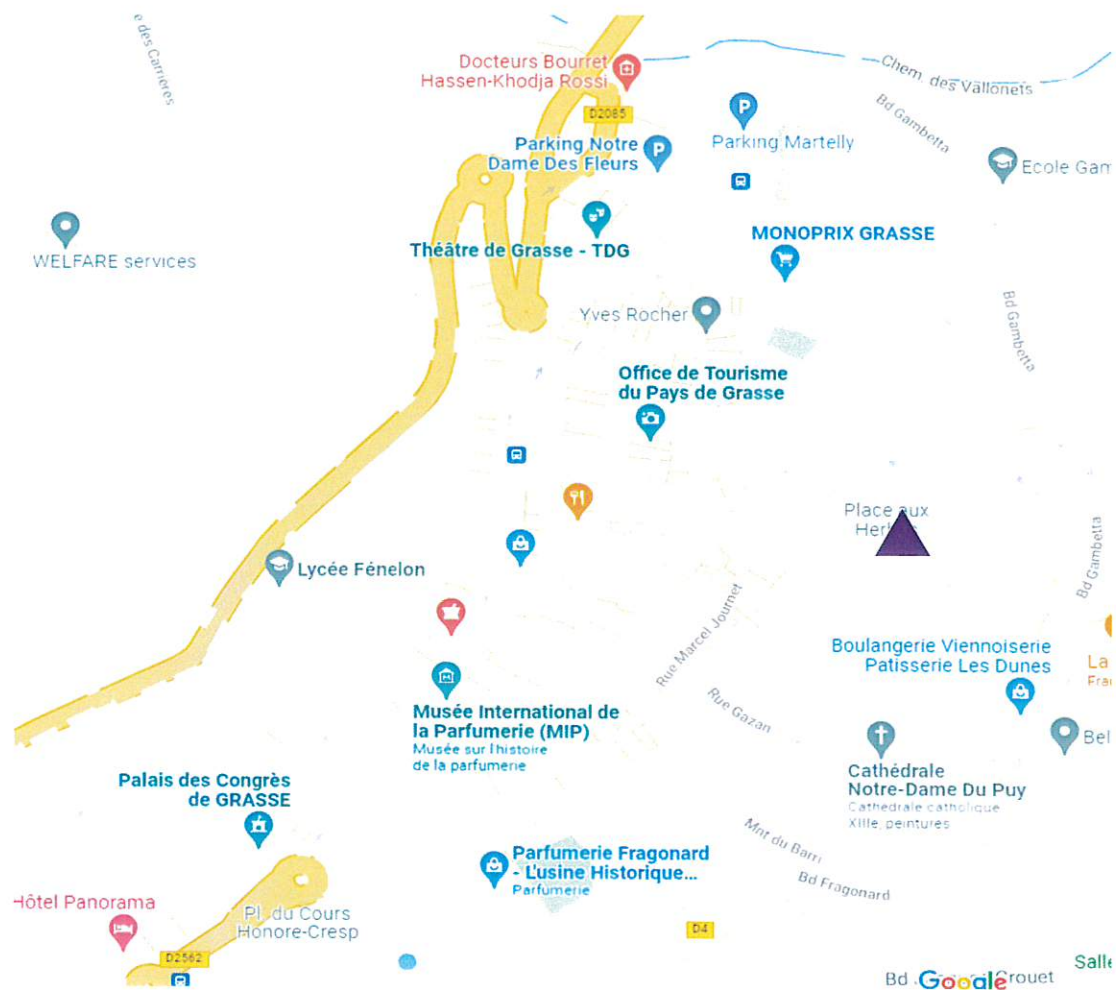
Indigo Park
Place aux herbes
06130 GRASSE

Boutique et horaires

Boutique du parc Honore Cresp
Ouverture du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00

3.4 Le périmètre global

Indigo Park exploite le parc Hôtel de Ville Cathédrale sur la ville de Grasse dans le cadre d'un contrat de concession depuis le 17/04/1993.

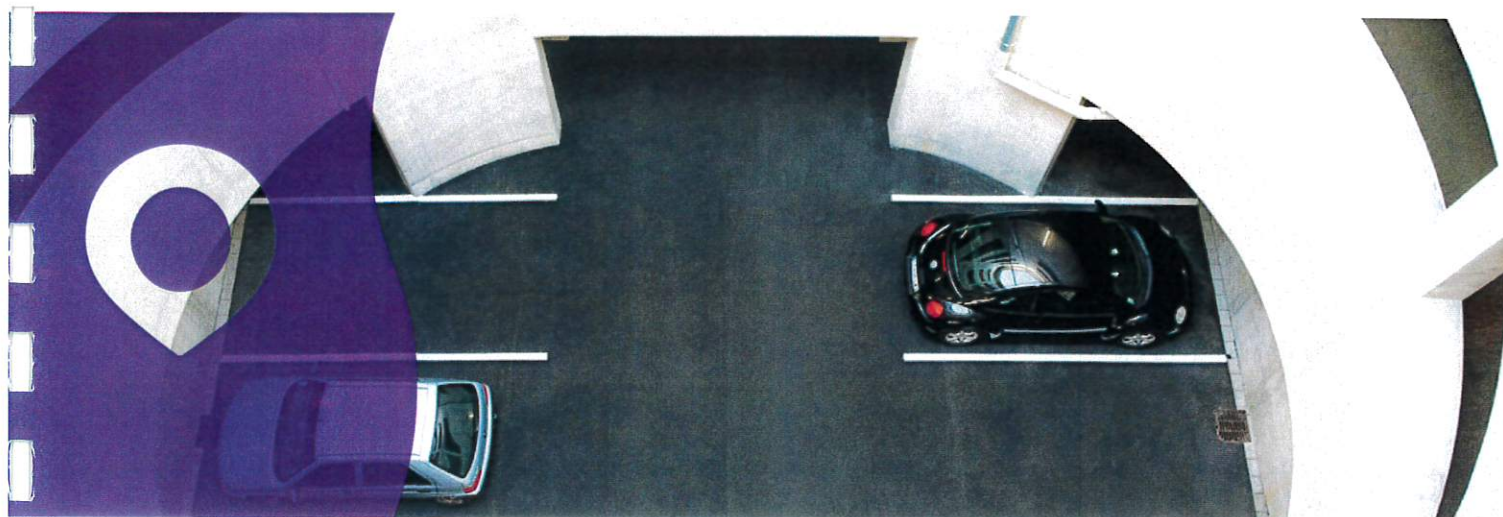


3.5 Faits marquants 2021

- Grasse célèbre la rose du 22/05 au 24/05 2021
- Fête de la musique le 21/06 2021
- Fête nationale le 13/07 2021
- Douceur Jasmin du 30/07 au 01/08 2021
- Trail duro le 19/09
- Rallye de Grasse les 18/09 et 19/09 2021
- Marché de Noël du 18/12 au 02/01

4

DESSCRIPTIF DE L'EXPLOITATION



4.1 Le parking Hôtel de Ville Cathédrale



Descriptif

- ✓ 82 places
- ✓ 3 niveaux
- ✓ 2 places PMR
- ✓ Ouvert 24h24



Moyens d'accès & de paiement

- ✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7
- ✓ Carte Bleue
- ✓ TOTAL GR
- ✓ Liber T
- ✓ Abonnement /internet



Services

- ✓ 2 bornes de recharges pour
véhicule électrique
- ✓ Radio Indigo

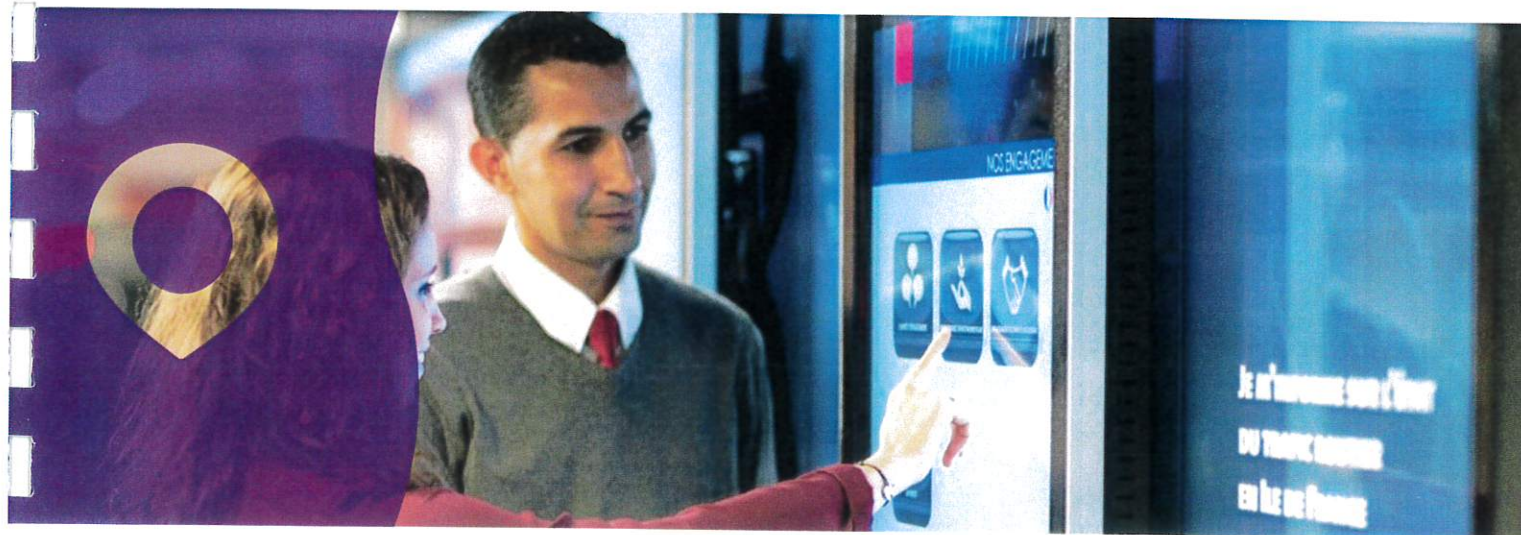
Tarification

Tarif en vigueur de 8h à 18h		
15 minutes	Franchise	
30 minutes	Franchise	
De 31 min à 1h15	1,00 €	Par ¼ d'heure
De 1h16 à 1h45	0,80 €	Par ¼ d'heure
De 1h46 à 2h00	0,50 €	Par ¼ d'heure
De 2h01 à 2h15	0,60 €	Par ¼ d'heure
De 2h16 à 3h15	0,50 €	Par ¼ d'heure
De 3h16 à 4h30	0,40 €	Par ¼ d'heure
De 4h31 à 10h00	0,20 €	Par ¼ d'heure
De 10h01 à 12h00	0,10 €	Par ¼ d'heure
Ticket perdu / 24h	14,90 €	

Abonnement permanent	
Mensuel 24H/24 7J/7	114,20 €
Trimestriel 24H/24 7J/7	318,20 €
Annuel 24H/24 7J/7	1 183,00 €
PMA 24H/24	90,78 €

5

LES SERVICES



5.1 Les moyens de paiement et d'accès

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.

Le client peut ainsi payer :

- par Carte Bancaire avec ou sans contact
- par carte Total GR pour les professionnels
- par badge Liber't en sortie



En 2020, Indigo a renforcé sa position digitale en lançant une nouvelle application et un nouveau site internet permettant de réaliser toutes les actions passant de la réservation d'une place à la création de son compte.

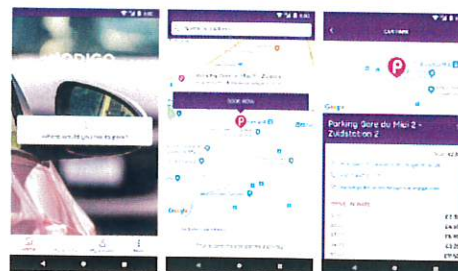
5.2 Application Smartphone

L'application Park Indigo permet d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, de souscrire et de gérer son abonnement et de profiter d'une meilleure expérience utilisateur.

Avec des parkings dans toute l'Europe, l'application Park Indigo est la solution de stationnement la plus simple et la plus facile. Rechercher son parking préféré, consulter les informations telles que la tarification et le nombre de places disponibles. Afficher ensuite l'itinéraire sur la carte. C'est très facile !

Avec votre application, les clients peuvent :

- Souscrire et gérer leur abonnement Indigo
- Pour certains parkings, vous pouvez réserver et payer à l'avance votre stationnement grâce à OPnGO
- Trouver l'itinéraire pour accéder au parc de stationnement de son choix.



5.3 Souscription par internet

Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet <https://fr.parkindigo.com/>, 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.

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Conseillé Abonnement Flexigo
<ul style="list-style-type: none">Durée de stationnement : 1 moisPaiement unique lors de la souscription	<ul style="list-style-type: none">Durée de stationnement : 3 moisPaiement unique lors de la souscription	<ul style="list-style-type: none">Durée de stationnement : 12 moisPaiement unique lors de la souscription	<ul style="list-style-type: none">Durée de stationnement : LibreEngagement : 3 moisPrélèvements mensuels automatiques

5.4 Eco Mobilité

Les bornes de recharge électrique

Parce qu'Indigo soutient les modes de transports respectueux de l'environnement, nous mettons à votre disposition des bornes de recharge électriques à des emplacements dédiés.

Aujourd'hui en France, près de 500 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings Indigo. Les bornes sont équipées de prises type T2 et T3, et délivrent pour la plupart une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.

L'objectif est double, proposer à nos clients une offre de recharge pour leur véhicule électrique facilitée pendant leur stationnement, et assurer aux automobilistes des points de recharges de proximité en mode urbain.



Afin de profiter pleinement de ces bornes de recharges, Indigo a créé les abonnements produits **Park & Charge**, incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique. Ainsi, les abonnés ont le choix entre deux abonnements de stationnement avec recharge : L'abonnement Park & Charge Start qui permet un paiement des recharges à la session à un tarif préférentiel allant jusqu'à -60% de remise et l'abonnement Park & Charge Zen pour des recharges en illimité. En plus de ces abonnements, Indigo propose également des offres de recharge n'incluant pas le stationnement : l'offre Open qui donne accès à un badge de recharge en illimité disponibles dans tous les parkings Indigo France ainsi qu'un tarif à la carte



5.5 Services de proximité

Radio Indigo

Radio Indigo est la radio diffusée 24h/24 dans les parkings Indigo. Produite par des professionnels de la radio, Radio Indigo 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

MAINTENANCE ET TRAVAUX

Boitiers bris de glage	Marque Nb	ESSER 4	
Pompes de relevage	Marque Nb	1	Contrat de maintenance Oui Périodicité Semestrielle Qui SARP
Portes Automatiques	Marque Nb	KONE 2	Contrat de maintenance Oui Périodicité Semestrielle Qui KONE
Borne de rechargement électrique	Marque Nb	HAGER 2	Contrat de maintenance Oui Périodicité Annuelle Qui BOUYGUES

6.2 Travaux

Conformément au plan d'investissement défini dans le contrat, les travaux suivants ont été effectués sur le parking :

- Mise à jour informatique du système de péage loi de finances et RGPD (15 769 €)

6.3 Patrimoine de la délégation

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2021

Parc de stationnement Grasse Hôtel de Ville - Cathédrale

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2021	Cumul Amortissement au 31/12/2021	Valeur nette comptable au 31/12/2021
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	192 702 -	104 212	88 490
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	1 770 109 -	1 750 265	19 844
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	125 316 -	110 081	15 235
Total BIENS DE RETOUR		2 088 127 -	1 964 558	123 569
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL AUTOMOBILE	228 -	228	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	15 514 -	7 272	8 243
Total BIENS DE REPRISE*		15 743 -	7 500	8 243
Total général		2 103 870 -	1 972 058	131 812

*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Grasse Hôtel de Ville - Cathédrale

en euros H.T.	31/12/2021
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 103 870
Immobilisations Valeur Comptable Nette	131 812
Immobilisation en cours	21 448

7

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION



7.1 L'organisation locale

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

1. L'entretien des ouvrages et des équipements
2. L'accueil des clients
3. 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



Le Responsable de Sites dispose des collaborateurs qui sont amenés à intervenir sur l'ensemble des exploitations, non en fonction d'une affectation fixe mais en fonction du besoin et de la compétence des collaborateurs.

3 rôles sont attribués aux agents en fonction des besoins et des compétences :

- **L'Agent d'exploitation :**
 - Assure les rondes sur l'ensemble des parkings et note les anomalies à l'aide de son PDA et éventuellement intervient sur de la maintenance de 1er niveau ;
 - Assure sur demande de dépannage ou en de façon planifiée des interventions de dépannage ou de remise à niveau ;
 - Réceptionne les appels et les alarmes des parkings, il répond aux demandes clients à distance et diligente l'agent d'intervention en cas de besoin et applique les consignes en cas d'incident ;

Le Responsable de Sites assure également le suivi des prestataires en charge de l'entretien et de la maintenance des équipements.

En outre, afin d'assurer des rondes régulières et qualitatives, les parkings ont par ailleurs été équipés de pointeurs et nos collaborateurs disposent désormais de PDA (Personnel Digital Assistant) leur permettant de pointer les rondes sur chaque parking et de créer immédiatement des tickets d'anomalie en cas de besoin.



7.2 Service de télé-opération et d'assistance

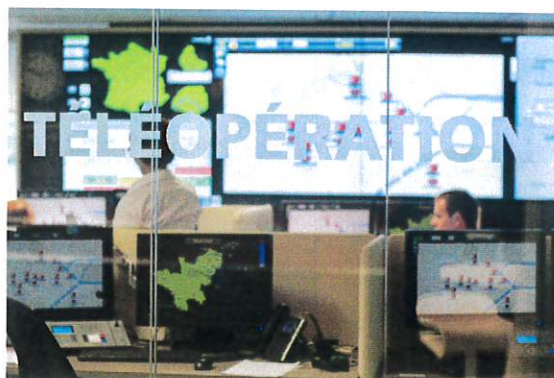
L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

- 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 le parking X 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.



7.5 Contrôles qualité

Soucieux de la qualité de son service, Indigo réalise des contrôles des parkings avec un organisme spécialisé dans les visites mystères et expériences clients. Ce mode opératoire fait partie intégrante du management des équipes d'exploitation.

Des appels téléphoniques mystères sont également passés soit dans les boutiques INDIGO, soit au Centre de Relations Clients afin d'évaluer la globalité de la prise en charge, depuis l'accueil téléphonique jusqu'à la prise de congé.

7.6 Actions

En raison de la crise sanitaire, nous avons depuis 2021 porté une attention particulière sur les opérations commerciales visant à dynamiser la fréquentation dans nos ouvrages et en particulier pour les abonnés.



Différents moyens de communication ont été déployés pour accompagner le lancement de nos campagnes commerciales.

Supports de communication physiques

Dans nos parkings, les affiches 60x80, les affiches A3, les manchons de barrières ainsi que les flyers supportent nos visuels lors des campagnes. Des messages radios sont également diffusés dans les parkings.



Supports digitaux



La visibilité des parcs sur Internet est possible grâce au référencement naturel, qui consiste à améliorer le positionnement et la visibilité de sites dans des pages de résultats de moteurs de recherche permettant ainsi de mieux guider vers les parcs de stationnement.

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, ...).

Exemples d'annuaires spécialisés :



Les parcs de stationnement et les services seront référencés sur Internet.

Indigo a enregistré des chiffres d'augmentation à deux, voire trois chiffres : +129% de vue des profils, +51% des clics sur itinéraire mais aussi 76 % des clics sur appels et +43 % des clics sur site web.

La mise en avant de nos offres sur Google, nous a permis d'obtenir plus de visibilité avec presque 100 000 impressions sur la campagne de rentrée.



9

BILAN FINANCIER

9.1 Compte de résultat

PARC DE STATIONNEMENT	060106 Grasse Hôtel de Ville - Cathédrale
DELEGANT	VILLE DE GRASSE
DELEGATAIRE	SPS8EME
ANNEE	2021

Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2021

EN H.T.	Année 2020	Année 2021	2021 / 2020 en valeur	2021 / 2020 en %
Horaires parcs	50 826	64 168	13 342	26,3%
Abonnés parcs	27 515	26 535	-980	-3,6%
Voirie				
Garantie de recettes villes				
Prestation de services				
Activité de Contrôle				
Appels de charges amodiataires				
Activités annexes	25	1	-24	-96,0%
Sous Total Chiffre d'Affaires	78 366	90 704	12 338	15,7%
Subventions d'exploitation				
Autres Produits	4	1	-3	-75,0%
Sous Total Autres Produits	4	1	-3	-75,0%
Total Produits d'Exploitation	78 370	90 705	12 335	15,7%
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-28 197	-25 774	2 423	-8,6%
Personnel Contrat à Durée Déterminée				
Autre Personnel externe et Frais Divers	-2 084	-2 422	-338	16,2%
Personnel Intérimaire d'Exploitation				
Prestations de Nettoyage				
Prestations de Gardiennage				
Sous Total Frais de Personnel	-30 281	-28 196	2 085	-6,9%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-7 101	-759	6 342	-89,3%
Entretien : Contrats	-5 405	-6 133	-728	13,5%
Electricité, Fluides	-3 218	-3 153	65	-2,0%
Autres Prestations Sous Traitées				
Frais de Télécommunication				
Location Matériel d'Exploitation	-132	-65	67	-50,8%
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-15 856	-10 110	5 746	-36,2%
Actions Commerciales	-325	-466	-141	43,4%
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-2 394	-4 433	-2 039	85,2%
Frais Administratifs et Divers	-19	-7	12	-63,2%
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-2 738	-4 906	-2 168	79,2%
Total Charges Directes d'Exploitation	-48 875	-43 212	5 663	-11,6%
Police d'Assurances	-520	-544	-24	4,6%
Sinistres	-4 446	-2 739	1 707	-38,4%
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-595	-454	141	-23,7%
Redevances Aux Concedants	-7 449	-8 356	-907	12,2%
Taxes et Versements Assimilés	-5 530	-5 228	302	-5,5%
Autres Charges et Provisions Courantes	-131	-1 111	-980	748,1%
Charges de Gros Entretien	-305		305	-100,0%
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-1 583	-1 778	-195	12,3%
Frais Généraux Siège	-6 379	-5 778	601	-9,4%
Total Autres Charges d'Exploitation	-26 938	-25 988	950	-3,5%
Total Autres Charges d'Exploitation	-26 938	-25 988	950	-3,5%
Total Charges d'Exploitation	-75 813	-69 200	6 613	-8,7%
Autres Charges Non Courantes				
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-19 552	-24 027	-4 475	22,9%
Autres Provisions Non Courantes				
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-19 552	-24 027	-4 475	22,9%
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-19 552	-24 027	-4 475	22,9%
EBIT	-16 995	-2 522	14 473	-85,2%
Frais Financiers	-5 058	-5 319	-261	5,2%
Total Frais Financiers	-5 058	-5 319	-261	5,2%
Total Frais Financiers	-5 058	-5 319	-261	5,2%
Resultat Net avant Impot Parc	-22 053	-7 841	14 212	-64,4%

9.2 ANALYSE COMPARATIVE DU COMPTE DE RESULTAT 2020/2021

- Les recettes totales sont en progression de 15,7 %. Ceci est dû à une reprise de l'activité post-covid .
- Les dépenses d'exploitation sont en baisse de -11,6% grâce entre autres aux opérations réalisées en 2020 sur des interventions techniques qui du coup se répercutent en économie sur 2021.