

NÎMES

PARC MAISON CARREE

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC



SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
AVANT-PROPOS	5
PRÉAMBULE	6
1. PRESENTATION GÉNÉRALE	8
1.1. PRÉSENTATION	9
1.2. ORGANISATION FRANCE	10
1.3. NOS METIERS.....	11
1.4. NOTRE HISTOIRE.....	12
1.5. NOTRE RAISON D'ETRE	14
1.6. NOS ENGAGEMENTS RSE	15
2. CRISE SANITAIRE	23
2.1. PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE	25
2.2. PLAN DE RELANCE.....	27
3. LE CONTRAT	30
3.1. FICHE D'IDENTITE.....	31
4. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	33
4.1. DESCRIPTIF	34
4.2. TARIFICATION	35
4.3. FAITS MARQUANTS	42
5. MAINTENANCE ET TRAVAUX	43
5.1. EQUIPEMENTS.....	44
5.2. CONTROLES REGLEMENTAIRES	45
5.3. TRAVAUX	46
5.4. ACCESSIBILITE PMR.....	47
5.5. SURVEILLANCE.....	48
5.6. PROPRETE	49

6. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	50
6.1. L'ORGANISATION LOCALE.....	51
6.2. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS.....	52
6.3. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE.....	53
6.4. LA BOUTIQUE.....	54
6.5. SERVICE RELATION CLIENTS.....	55
6.6. CONTROLES QUALITÉ.....	56
6.7. LES SERVICES.....	57
7. ANALYSES.....	59
7.1. FREQUENTATION	61
7.2. RECETTES.....	66
8. BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE.....	68
8.1. PATRIMOINE DE DELEGATION.....	70
8.2. COMPTE DE RESULTAT.....	71
9. ANNEXES.....	72
9.1. ANNEXES.....	73

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 annexe.

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 site Maison Carrée. 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 Nîmes et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Mise en perspective sur les faits marquants en 2021 pour la concession concernée de la ville de Nîmes.





1.

PRESENTATION 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

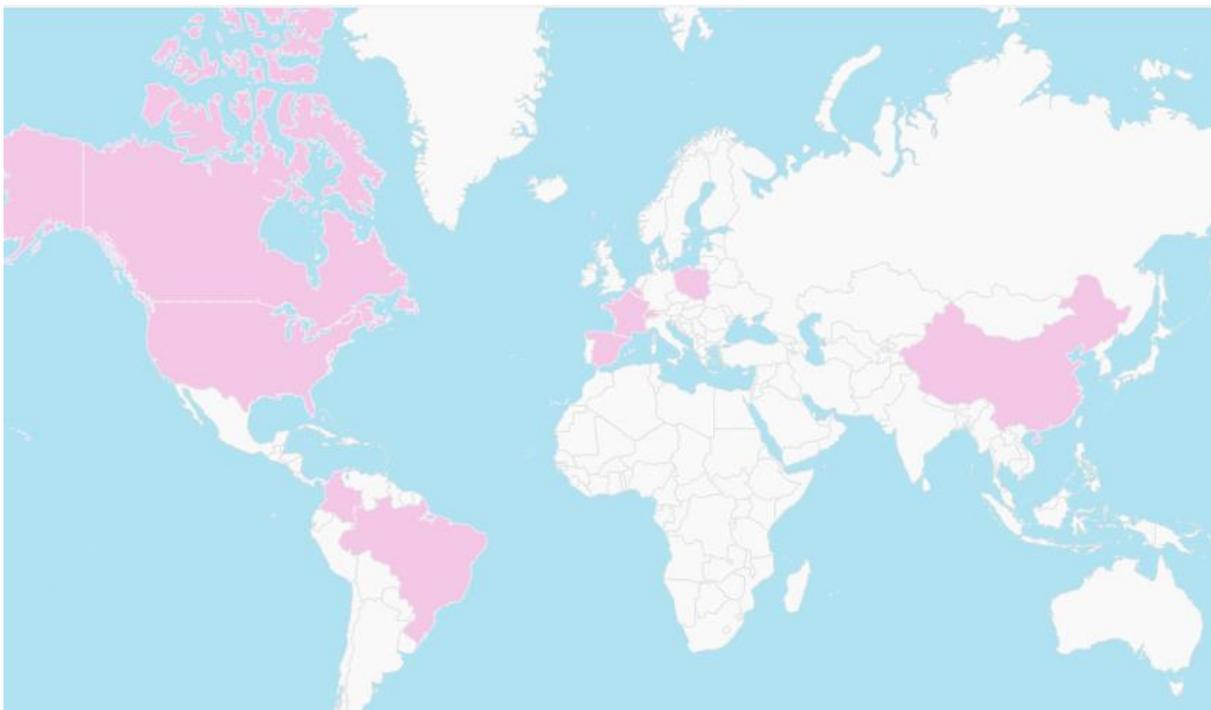
+750
villes

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 Nîmes.

1.3. NOS METIERS



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



CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

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 interconnectés 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.

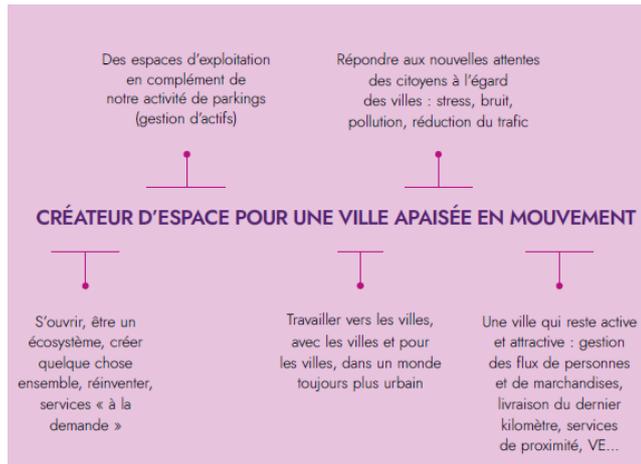
Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine.

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'ÊTRE

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.



1.6. NOS ENGAGEMENTS RSE

INDIGO a adopté un plan stratégique pour renforcer ses engagements RSE sur la période 2021-2024 comprenant des actions vis-à-vis de nos collaborateurs et sur des volets sociétaux et environnementaux.

Notre thématique d'engagement en 2021 était : « Tous INDIGO, tous engagés ! » Engagé à la fois envers nos collaborateurs, mais aussi pour les causes qui s'étendent au-delà du groupe INDIGO et qui s'incarnent dans les associations que nous soutenons, au cœur de nos territoires.

Nos actions pour l'environnement :

De grands engagements corporate ont été actés : un Plan climat, l'adhésion au programme international des nations unies Global Compact et la création d'une Fondation d'entreprise.

Notre but est de minimiser nos impacts environnementaux en réduisant nos consommations d'énergie, notamment dans les ouvrages, et en mettant en œuvre des technologies et des solutions permettant de diminuer les émissions de nos clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non-consommatrices d'énergie fossile. Par exemple grâce au développement des mobilités douces et à l'accueil des véhicules électriques.

Focus sur GO for Climate, notre plan climat d'entreprise

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.



Nos actions pour nos collaborateurs :

Nous portons également une attention particulière au respect des droits de l'Homme. Pour cela, INDIGO s'engage à :

- Respecter, voire dépasser, dans la mesure du possible, les réglementations internationales et locales applicables en matière de Santé et de Sécurité.
- Identifier et prévenir tout risque potentiel pour les salariés, grâce à des formations de prévention et la mise en place d'équipement sûrs.
- Favoriser la mixité, par le biais d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (note de 90/100) et la non-discrimination, grâce à une politique des ressources humaines équitable.
- Favoriser l'accès au développement des compétences, à l'employabilité et à la promotion de tous ses collaborateurs, sans aucune distinction.
- Sensibiliser nos collaborateurs sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail. En 2021, nous avons mis en place des moyens de prévention et d'alerte à disposition de nos collaborateurs.
- Sensibiliser ses collaborateurs sur le handicap au travail. Le but est de montrer que chacun a sa place au sein de l'entreprise et que la diversité d'une équipe stimule sa créativité et son innovation. De plus, nous accompagnons les travailleurs en situation d'handicap tout au long de leur parcours professionnel. Pour cela, INDIGO est accompagné et conseillé par l'AGEFIPH afin d'aménager le poste du travailleur en fonction de son handicap pour permettre à tous de s'épanouir au travail.

Nos actions pour la société :

INDIGO est un **acteur mondial à l'ancrage local**, qui contribue directement à la dynamique économique en favorisant l'emploi dans plus de 750 villes où le Groupe est présent.

Nos actions s'articulent autour du développement urbain et visent à dynamiser nos territoires par notre présence et par nos participations aux actions locales.

Pour cela, nos actions sont :

- D'utiliser la voirie à des fins plus utiles et revitaliser les centres-villes
- De créer de nouvelles infrastructures pour nos clients et pour une ville apaisée (partage et covoiturage, consigne et services, espaces réaménagés...)
- De développer les services et la logistique du dernier kilomètre

Des engagements RSE reconnus :

Nous pensons qu'il ne peut y avoir de croissance durable sans éthique claire et concrète. Cette conviction est incarnée par un socle de valeurs communes et des outils d'alerte performants : toutes nos activités reposent ainsi sur des pratiques transparentes, régies par un Code de Conduite rigoureux partagé par tous, dans tous les pays où nous exerçons. Nous encourageons également la mise en œuvre de ces hauts standards d'intégrité dans les co-entreprises et entités du Groupe.

INDIGO et sa maison mère INFRA PARK s'est engagé depuis quelques années dans une démarche volontariste sur les thématiques du développement durable. INDIGO a fait le choix de faire réaliser notation extra financière par l'agence indépendante VIGEO Eiris, qui évalue suivant 16 critères correspondant au secteur d'activité, dont 3 dédiés à l'environnement.

INDIGO Group s'est vu attribuer en juillet 2021 par l'agence de notation extra-financière VIGEO EIRIS la note de 66/100, positionnant ainsi le Groupe au 44ème rang mondial sur un panel de 4 903 groupes évalués. Pour mémoire, le précédent score de mars 2020 était de 66/100.

Indigo Group FR0012236669
ESG Profile — Last Update — Jul 2021
Sector : Business Support Services



ESG OVERALL SCORE



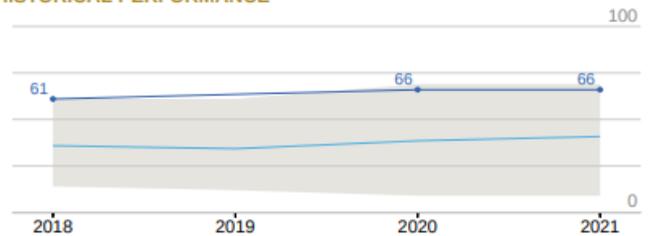
ESG PERFORMANCE (/100)



RELATIVE PERFORMANCE

Rank in Sector	3/103
Rank in Region	62/1627
Rank in Universe	66/4963
Company Reporting Rate	95%
Sector Average Reporting Rate	73%
High severity controversies	No

HISTORICAL PERFORMANCE



L'agence GRESB (agence de notation extra-financière dédiée aux gestionnaires d'actifs immobiliers et d'infrastructures).

Note de 78, en évolution de +11 points par rapport à la note de 67 de 2020.

Au niveau des entreprises évaluées, nous passons du 186^{ème} rang mondial sur 406 entreprises évaluées en 2020 au 260^{ème} rang sur 549 entreprises en 2021, soit une perte de 74 places pour +143 nouveaux entrants.

Pour le « Management score », qui englobe la gouvernance, la stratégie, le reporting et les politiques RSE, Indigo passe de la 107^{ème} place sur 417 entreprises en 2020 au 10^{ème} rang sur 556 entreprises, soit un gain de 97 places pour + 139 nouveaux évalués

Enfin, dans la catégorie des « Car Park », nous maintenons notre 2^{ème} place pour une entreprise supplémentaire évaluée (Interparking, dont c'était la première participation).

Les 6 autres sociétés de parking évaluées : Urbis Park Infrastructure, Empark (Espagne), Interparking (Belgique), et 3 sociétés américaines, Millennium Parking Garages, Parking Garages et Twin Parking Holdings.

Indigo Group
Indigo Group



2021
GRESB
Asset
Assessment

GRESB Benchmark Report

Indigo Group
Indigo Group

2018 2019 2020 2021

Nature of ownership: Private (non-listed) entity
Sector: Car Park
Location: France

2nd

Car Park

Out of 7

Rankings

[Guidance](#)

<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">260th</div> <p>GRESB Score Out of 549</p>	<div style="border: 2px solid #ccc; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">N/A</div> <p>GRESB Score within Transport: Car Park Companies / Europe / Private</p>	<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">2nd</div> <p>GRESB Score within Transport: Car Park Companies Out of 7</p>
<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">10th</div> <p>Management Score Out of 556</p>	<div style="border: 2px solid #ccc; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">N/A</div> <p>GRESB Score within Transport: Car Park Companies / Europe</p>	<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">1st</div> <p>Management Score within Transport: Car Park Companies Out of 7</p>
<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">368th</div> <p>Performance Score Out of 551</p>	<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">212th</div> <p>GRESB Score within Private Out of 407</p>	<div style="border: 2px solid #00726f; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-weight: bold; margin: 0 auto;">5th</div> <p>Performance Score within Transport: Car Park Companies Out of 7</p>

LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

Indigo développe en faveur de tous ses salariés une politique sociale, de santé et de sécurité.

Parce que le parking se doit aussi d'être bien intégré dans la société, Indigo s'engage par ailleurs dans l'accompagnement et la réinsertion de personnes en difficultés, en errance ou soumises à l'exclusion sociale.

UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES

qui guident notre activité au quotidien

» Respect

» Responsabilité

» Solidarité

1.6.1.1. CAMPUS INDIGO

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 15 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2021.

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement.

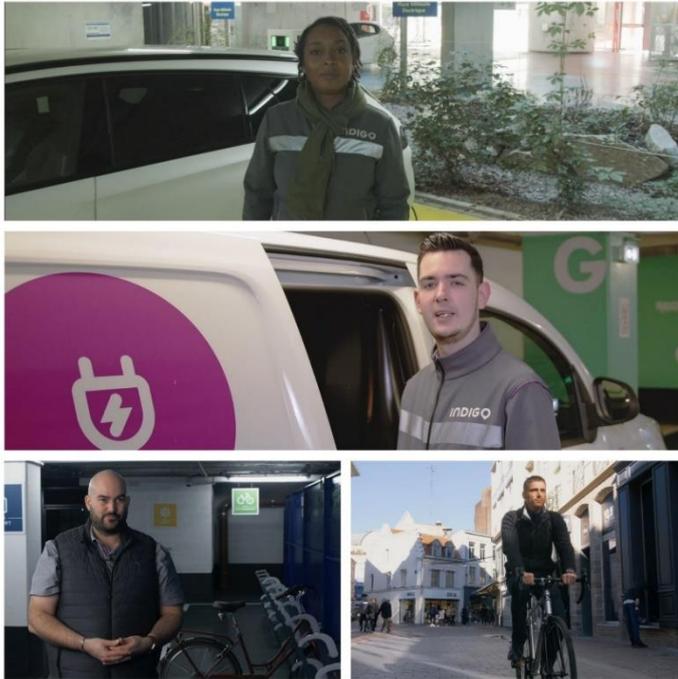
Baromètre formation Campus INDIGO

Présentiel + Classe virtuelle + E-learning



1.6.1.2. LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

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 (Linked in, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

Une rubrique Trucs et Astuces, met en avant les bonnes pratiques de nos collaborateurs sur le terrain. Ainsi qu'une rubrique Talents dans laquelle nos collaborateurs peuvent mettre en avant un Talent, une Passion, peut-être même un Aventurier, un Humanitaire, un Sportif, un Musicien et de partager cela avec ses collègues.

1.6.1.3. CAMPAGNES DEDIEES AUX ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

1.6.1.3.1. CAMPAGNE SUR LE HANDICAP AU TRAVAIL

En 2021, INDIGO a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation.

Un Pitch&Go (émission mensuelle interne) a été dédiée au sujet en septembre 2021, de même qu'une campagne d'affichage dans les locaux, l'envoi de documentations avec les bulletins de salaire en novembre 2021, et un article Inwego (intranet Indigo).



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

1.6.1.3.2. LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

En conformité de la Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, depuis janvier 2019, deux référents harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été nommés. Dans un but de parité et pour faciliter la libération de la parole, le rôle de référent est représenté par une femme côté employeur et un homme côté CSE.

Des actions de communication et préventions ont été mises en place

- Communication interne sur l'existence des référents (Pitch&Go – Emission mensuelle interne INDIGO)
- Communication de prévention (affichage dans tous les locaux siège et exploitation)
- E-learning de prévention
- Process pour l'alerte, l'enquête et le suivi de faits de harcèlement et agressions sexuelles.



1.6.1.4. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Nos engagements RSE pour l'environnement s'illustrent de la manière suivante :

Les bornes de recharges pour véhicules électriques :

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 1250 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.

INDIGO crée une véritable **offre de service** dédiée à la recharge et adaptée à chacun: l'offre **PARK & CHARGE**



Ainsi pour les électromobilistes qui se rechargent ponctuellement les bornes de recharge installées par INDIGO sont accessible avec les badges de tous les opérateurs. Il est possible par ailleurs de commander directement un badge en ligne sur <https://alizecharge.com/fr/partenaires/parking-indigo/>

Pour ceux qui se déplacent régulièrement avec leur véhicules et ont besoin de se recharger souvent l'offre **PARK & CHARGE OPEN** permet de se recharger à volonté dans toutes les bornes du réseau INDIGO pour un coût forfaitaire de 69€/mois. Cette offre est accessible à tous depuis le site <https://alizecharge.com/fr/partenaires/parking-indigo/>

Enfin pour les abonnés INDIGO a créé l'offre **PARK & CHARGE ZEN** qui associe l'abonnement de stationnement et la recharge incluse pour 49€ de plus par mois.

La tarification qui allie le volume de recharge en kilowatt et la durée de stationnement a spécialement été adaptée pour permettre l'accessibilité à tous, en proposant une tarification au plus près de l'usage réel (le coût au kilowatt) quelle que soit la puissance de la borne et la capacité du véhicule et en incitant à la rotation grâce au tarif à la minute.

Afin de répondre à ces objectifs les forfaits OPEN et ZEN sont également incitatif et facturé à la minute au-delà de 16h de recharge continue.

NOS OFFRES DE RECHARGE

- A LA CARTE**
0,30 €/kWh + 0,03 €/min
Un tarif de recharge à la carte
Bornes compatibles avec les cartes de tous les opérateurs
- OPEN**
69 €/mois
Un badge pour recharger dans tous les parkings INDIGO équipés en France
- ZEN**
Prix d'un abonnement + 49 €/mois
Un abonnement incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique
✓ Abonnement de stationnement 24h/24 et 7j/7
✓ Paiement par prélèvement mensuel automatique
✓ Engagement de 3 mois à la souscription

COMMENT FAIRE ?

- Souscrivez à un abonnement ZEN sur fr.parking-indigo.com ou en boutique INDIGO
- Réceptionnez votre badge INDIGO en boutique
- Réceptionnez sur le site partenaire alizecharge.com/fr/partenaires/parking-indigo/

1 borne de recharge électrique est opérationnelle dans le parking Maison Carrée.

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 COVID19 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).

2.1. PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Afin de faire face à cette crise sanitaire inédite et sans précédent, INDIGO Group a mis en place plusieurs mesures destinées à garder un service minimum sur les parcs et voiries.

MESURES MISES EN PLACE

Vous retrouverez les Plans de Continuité d'Activité en Annexe de ce présent rapport.

2.1.1.1. MESURES SANITAIRES

SALARIES INDIGO

Des dotations de masques, gants, visières de protections, ont été faites hebdomadairement afin que nous équipes puissions continuer à travailler en étant protégées. Un affichage rappelant les gestes barrières a été mis en place dans les locaux du personnel.



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.



2.1.1.2. 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 au 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/>).

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 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 **Trouvez votre parking**
Flexigo : 1er mois à 1€ **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'IDENTITE

En 1986, la Ville de Nîmes a conclu un contrat de DSP pour l'exploitation du parc de stationnement Maison Carrée.

Signature du contrat : 21 avril 1986

Début du contrat : 9 mai 1988

Echéance du contrat : 12 août 2036

Date du dernier avenant : 17 octobre 2018

Société titulaire du contrat : Sopark

Société exploitante : **Indigo Park**

VOS INTERLOCUTEURS

3.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

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

JULIEN GRAVINI – 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 Languedoc – Roussillon Vaucluse 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.

3.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

JERÔME GACHES - RESPONSABLE DE DISTRICT

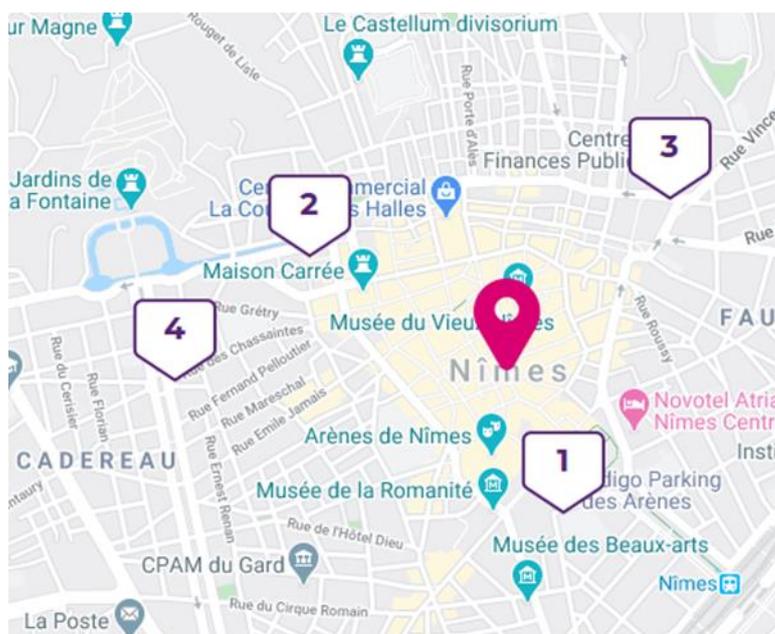
Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir, assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des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

LE PERIMETRE GLOBAL

Indigo exploite le parc Maison Carrée depuis 1988 sur la ville de Nîmes dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

Également à Nîmes, INDIGO exploite les parcs Arènes, Jardin de la Fontaine, Porte Auguste.

- 1 Arènes
- 2 Maison Carrée
- 3 Porte Auguste
- 4 Jardin de la Fontaine



L'EXPLOITATION

LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située au parking Arènes

Parking Arènes
Rue Briçonnet
30000 NÎMES

Horaires d'ouverture de la Boutique :
Tous les jours de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

4.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

4.1. DESCRIPTIF

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 545 places ✓ 5 niveaux ✓ 10 places PMR ✓ 63 places amodiées 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7 ✓ Carte bancaire ✓ Carte Total GR ✓ OPnGO ✓ Application INDIGO ✓ Abonnement par Internet <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;">    </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 Borne de recharge électrique ✓ Radio Indigo ✓ 1 Ascenseur en surface ✓ 10 places motos ✓ Lecture de plaque ✓ Guidage à la place

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.

La Crise Sanitaire a fortement contribué au reflexe paiement en carte bancaire, en effet la fonction sans contact ayant été fortement recommandée par les autorités sanitaires et par un affichage dans nos parcs.



4.2. TARIFICATION

TARIFS PAR TRANCHES DE 15 MINUTES (DEPUIS LE 1ER JUILLET 2021)

Exprimés en € TTC

Durée	Tarif ou 1/4h	Tarif cumulé
00h00 - 00h15	0,00 €	0,00 €
00h16 - 00h30	0,00 €	0,00 €
00h31 - 00h45	1,40 €	1,40 €
00h46 - 01h00	0,70 €	2,10 €
01h01 - 01h15	0,70 €	2,80 €
01h16 - 01h30	0,70 €	3,50 €
01h31 - 01h45	0,60 €	4,10 €
01h46 - 02h00	0,50 €	4,60 €
02h01 - 02h15	0,50 €	5,10 €
02h16 - 02h30	0,50 €	5,60 €
02h31 - 02h45	0,50 €	6,10 €
02h46 - 03h00	0,60 €	6,70 €
03h01 - 03h15	0,50 €	7,20 €
03h16 - 03h30	0,50 €	7,70 €
03h31 - 03h45	0,50 €	8,20 €
03h46 - 04h00	0,50 €	8,70 €
04h01 - 04h15	0,50 €	9,20 €
04h16 - 04h30	0,50 €	9,70 €
04h31 - 04h45	0,50 €	10,20 €
04h46 - 05h00	0,50 €	10,70 €
05h01 - 05h15	0,50 €	11,20 €
05h16 - 05h30	0,50 €	11,70 €
05h31 - 05h45	0,50 €	12,20 €
05h46 - 06h00	0,50 €	12,70 €
06h01 - 06h15	0,50 €	13,20 €
06h16 - 06h30	0,50 €	13,70 €
06h31 - 06h45	0,50 €	14,20 €
06h46 - 07h00	0,50 €	14,70 €
07h01 - 07h15	0,50 €	15,20 €
07h16 - 07h30	0,50 €	15,70 €
07h31 - 07h45	0,50 €	16,20 €
07h46 - 08h00	0,50 €	16,70 €
08h01 - 08h15	0,50 €	17,20 €
08h16 - 08h30	0,50 €	17,70 €
08h31 - 08h45	0,50 €	18,20 €
08h46 - 09h00	0,50 €	18,70 €
09h01 - 09h15	0,50 €	19,20 €
09h16 - 09h30	0,50 €	19,70 €
09h31 - 09h45	0,50 €	20,20 €
09h46 - 10h00	0,40 €	20,60 €
10h01 - 10h15	0,10 €	20,70 €
10h16 - 10h30	0,10 €	20,80 €
10h31 - 10h45	0,10 €	20,90 €
10h46 - 11h00	0,10 €	21,00 €
11h01 - 11h15	0,10 €	21,10 €
11h16 - 11h30	0,10 €	21,20 €
11h31 - 11h45	0,10 €	21,30 €
11h46 - 12h00	0,00 €	21,30 €
Maxi 24 heures		21,30 €
Ticket perdu / jour		21,30 €

1/2h gratuite mise en place au 1er juillet 2013 suivant avenant 14 - article 7

TARIFS ABONNEMENTS (DEPUIS LE 1ER AOUT 2021)

Exprimés en € TTC

TARIFS ABONNÉS (en € T.T.C.)	Mois	Trimestre	Année	Année PMA (2)	Flexigo	Flexigo Park & Charge Zen
2 021						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	120,00 €	355,00 €	1 300,00 €	1 260,00 €	108,00 €	
Nuit + Week-end (1) (3)	32,00 €	92,00 €	340,00 €	340,00 €	28,30 €	
Moto	50,00 €	144,50 €	540,00 €	510,00 €	42,50 €	
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	140,00 €	384,00 €	1 500,00 €	1 370,00 €		
					108,00 €	155,00 €
2 020						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	118,00 €	351,50 €	1 286,00 €	1 236,00 €	106,00 €	
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €	27,50 €	
Moto	50,00 €	144,50 €	540,00 €	510,00 €	42,50 €	
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	137,00 €	379,00 €	1 475,00 €	1 350,00 €	133,00 €	
2 019						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	118,00 €	351,50 €	1 286,00 €	1 236,00 €	103,00 €	
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €	27,50 €	
Moto	50,00 €	144,50 €	540,00 €	510,00 €	42,50 €	
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	137,00 €	379,00 €	1 475,00 €	1 350,00 €	133,00 €	
2 018						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €		
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €		
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €		
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €		
2 017						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €		
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €		
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €		
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €		
2 016						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €		
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €		
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €		
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €		
2 015						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €		
Nuit + Week-end (1)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €		
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €		
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €		

(1) Accès au parc du Lundi au Vendredi de 17h00 à 10h00 et 24h/24 Samedi, Dimanche et Jours Fériés

(2) PMA = Prélèvement Mensuel Automatique

(3) Modification Abonnement "Nuit et Week-End" suivant avenant N°11

AUTRES TARIFS

Exprimés en € TTC

AUTRES TARIFS	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
TARIFS Forfaits Spéciaux (1)						
Forfait Soirée (19h - 01h)	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	3,00 €
Forfait Dimanche Matin (08h - 13h)	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €
Forfait Passage						
3 jours	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €
Jours suivants	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €
Remplacement Carte abonnement	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €

(1) du 01/01/2021 au 18/05/2021 et du 20/09/2021 au 31/12/2021 hors Féria des Vendanges suivant avenant 14 – article 6

TARIFS PAR TRANCHES DE 15 MINUTES (DU 3 JUIN 2019 AU 30 JUIN 2021)

Exprimés en € TTC

Durée	Tarif au 1/4h	Tarif cumulé
00h00 - 00h15	0,00 €	0,00 €
00h16 - 00h30	0,00 €	0,00 €
00h31 - 00h45	1,40 €	1,40 €
00h46 - 01h00	0,60 €	2,00 €
01h01 - 01h15	0,70 €	2,70 €
01h16 - 01h30	0,60 €	3,30 €
01h31 - 01h45	0,60 €	3,90 €
01h46 - 02h00	0,50 €	4,40 €
02h01 - 02h15	0,50 €	4,90 €
02h16 - 02h30	0,50 €	5,40 €
02h31 - 02h45	0,50 €	5,90 €
02h46 - 03h00	0,60 €	6,50 €
03h01 - 03h15	0,50 €	7,00 €
03h16 - 03h30	0,50 €	7,50 €
03h31 - 03h45	0,50 €	8,00 €
03h46 - 04h00	0,50 €	8,50 €
04h01 - 04h15	0,50 €	9,00 €
04h16 - 04h30	0,50 €	9,50 €
04h31 - 04h45	0,50 €	10,00 €
04h46 - 05h00	0,50 €	10,50 €
05h01 - 05h15	0,50 €	11,00 €
05h16 - 05h30	0,50 €	11,50 €
05h31 - 05h45	0,50 €	12,00 €
05h46 - 06h00	0,50 €	12,50 €
06h01 - 06h15	0,50 €	13,00 €
06h16 - 06h30	0,50 €	13,50 €
06h31 - 06h45	0,50 €	14,00 €
06h46 - 07h00	0,50 €	14,50 €
07h01 - 07h15	0,50 €	15,00 €
07h16 - 07h30	0,50 €	15,50 €
07h31 - 07h45	0,50 €	16,00 €
07h46 - 08h00	0,50 €	16,50 €
08h01 - 08h15	0,50 €	17,00 €
08h16 - 08h30	0,50 €	17,50 €
08h31 - 08h45	0,50 €	18,00 €
08h46 - 09h00	0,50 €	18,50 €
09h01 - 09h15	0,50 €	19,00 €
09h16 - 09h30	0,50 €	19,50 €
09h31 - 09h45	0,50 €	20,00 €
09h46 - 10h00	0,40 €	20,40 €
10h01 - 10h15	0,10 €	20,50 €
10h16 - 10h30	0,10 €	20,60 €
10h31 - 10h45	0,10 €	20,70 €
10h46 - 11h00	0,10 €	20,80 €
11h01 - 11h15	0,10 €	20,90 €
11h16 - 11h30	0,10 €	21,00 €
11h31 - 11h45	0,10 €	21,10 €
11h46 - 12h00	0,00 €	21,10 €
Maxi 24 heures		21,10 €
Ticket perdu / jour		21,10 €

1/2h gratuite mise en place au 1er juillet 2013 suivant avenant 14 - article 7

TARIFS ABONNEMENTS (DU 3 JUIN 2019 AU 31 JUILLET 2021)

Exprimés en € TTC

TARIFS ABONNÉS (en € T.T.C.)	Mois	Trimestre	Année	Année PMA (2)
2 020				
24h/24 - 7j/7 Parc Public	118,00 €	351,50 €	1 286,00 €	1 236,00 €
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €
Moto	50,00 €	144,50 €	540,00 €	510,00 €
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	137,00 €	379,00 €	1 475,00 €	1 350,00 €
2 019				
24h/24 - 7j/7 Parc Public	118,00 €	351,50 €	1 286,00 €	1 236,00 €
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €
Moto	50,00 €	144,50 €	540,00 €	510,00 €
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	137,00 €	379,00 €	1 475,00 €	1 350,00 €
2 018				
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €
2 017				
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €
2 016				
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €
Nuit + Week-end (1) (3)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €
2 015				
24h/24 - 7j/7 Parc Public	116,50 €	347,00 €	1 268,00 €	1 218,00 €
Nuit + Week-end (1)	30,00 €	90,00 €	330,00 €	330,00 €
Moto	48,50 €	140,00 €	522,00 €	492,00 €
24h/24 - 7j/7 Zone Fermée	135,00 €	373,00 €	1 451,00 €	1 326,00 €

(1) Accès au parc du Lundi au Vendredi de 17h00 à 10h00 et 24h/24 Samedi, Dimanche et Jours Fériés

(2) PMA = Prélèvement Mensuel Automatique

(3) Modification Abonnement "Nuit et Week-End" suivant avenant N°11

AUTRES TARIFS

Exprimés en € TTC

AUTRES TARIFS	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016	2 015
TARIFS Forfaits Spéciaux (1)						
Forfait Soirée (20h - 01h)	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	3,00 €	3,00 €
Forfait Dimanche Matin (08h - 13h)	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €
Forfait Passage	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016	2 015
3 jours	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €	30,00 €
Jours suivants	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €
Flexigo	A p. 01/09/2020 > 31/08/2020					
Abonnement Jour	106,00 €	103,00 €				
Abonnement Nuit	27,50 €	27,50 €				
Abonnement Moto	42,50 €	42,50 €				
Abonnement Zone fermée	133,00 €	133,00 €				
	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016	2 015
Remplacement Carte abonnement	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €

(1) du 01/01/2020 au 25/05/2020 et du 21/09/2020 au 31/12/2020 hors Féria des Vendanges suivant avenant 14 – article 6

CATEGORIES TARIFAIRES PARTICULIERES

L'article 7.1. de l'avenant n°10 introduit une demi-heure de gratuité dans les parcs de stationnement de Nîmes. Cette plage de gratuité a été mise en place au 1er juillet 2013.

Afin de répondre à des demandes spécifiques de riverains et usagers du centre-ville de Nîmes, il est créé un forfait plafonné soirée et dimanche matin dans les parkings en ouvrage Arènes, Maison Carrée, Porte Auguste et Jardin de la Fontaine conformément à l'article 6 de l'avenant 10.

Le Forfait Soirée est plafonné à 4 € de 20h00 à 6h00 depuis le 1er janvier 2017 conformément à l'accord conclu le 19 décembre 2016. Il est accessible à tous les usagers arrivant après 20h00 et repartant avant 6h00, tous les soirs de la semaine du 1er janvier au 18 mai 2021 et du 20 septembre au 31 décembre 2021 (sauf pendant la Féria des Vendanges).

Le forfait dimanche matin est de 3 € de 8h00 à 13h00.

Ce forfait est accessible à tous les usagers arrivant après 8h00 et repartant avant 13h00, tous les dimanches matin, du 1er janvier au 18 mai 2021 et du 20 septembre au 31 décembre 2021 (sauf pendant la Féria des Vendanges).

MESURES DE REMISES ET AVANTAGES COMMERCIAUX

La ville de Nîmes en concertation avec les concessionnaires a décidé en date du 19 décembre 2017 de poursuivre la réduction du tarif des abonnements « Nuits + Week-end » à 30.00€ par mois dans les parcs du centre-ville depuis le 1er janvier 2018.

4.3. FAITS MARQUANTS

Voici les faits marquants intervenus en 2021 :

EVENEMENTS NATIONAUX

- 16 janvier : Couvre-feu de 18h00 à 6h00
- 20 mars : Couvre-feu de 19h00 à 6h00
- 3 avril : Confinement dans un rayon de 10 km
- 3 mai : Liberté de se déplacer / Couvre-feu à 19h00
- 19 mai : Couvre-feu à 21h00 / Ouverture des terrasses, cinémas, musées, commerces
- 9 juin : Couvre-feu à 23h00 / Ouverture des salles des cafés et restaurants, établissements sportifs, salles de sport ; retour autorisé des touristes étrangers
- 30 juin : Fin du couvre-feu
- 21 juillet : Pass sanitaire obligatoire dans les lieux de loisirs et de culture
- 9 août : Pass sanitaire obligatoire dans les cafés, bars, restaurants, certains centres commerciaux, transports de longue distance

EVENEMENTS PARC

- 1er janvier : Suppression des 2 heures gratuites le samedi
- 1er janvier : Suppression de l'encaissement en chèque pour les abonnés qui paient en paiement différés
- 8 janvier : Demande de ronde par la police car présence de SDF
- Du 8 mars au 24 avril : Travaux dans la rue Gaston Boissier : Fermeture de l'entrée du parking rue Gaston Boissier et déviation vers le boulevard Alphonse Daudet
- Du 11 au 13 juin : Féria de Pentecôte réduite
- 24 juin : Incendie d'une voiture : Aucun dégât du parking
- Du 1er au 18 juillet : Festival de Nîmes allégé
- Du 15 au 17 juillet : Braderie
- 5, 6, 9 et 10 août : Nuits de Nemaus
- 11 septembre : Forum des associations sur le tour de l'Ecusson et l'Esplanade
- 14 septembre : Alerte rouge inondation / inondations dans la ville : fermeture du parc pendant 3 heures pour mise en sécurité
- Du 16 au 19 septembre : Féria des Vendanges quasi normale
- 25 et 26 septembre : Salon de l'agriculture sur l'Esplanade
- 29 septembre : Foire de la Saint Michel
- 3 & 4 décembre : Téléthon

5.

MAINTENANCE ET TRAVAUX

5.1. EQUIPEMENTS

EQUIPEMENT DE PEAGE ET CONTRÔLES D'ACCES							
	Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Type	Contrat Entretien	Nb de visites / an
Entrée véhicules	1 chenal d'entrée avec lecteur de badges, lecteur der plaque miunéralogique, distributeur de ticket, barrière	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	2	OUI	3
Sortie véhicules	2 chenaux de sortie avec lecteur de badge, lecteur de plaque numéralogique, lecteur CB sans contact, lecteur QR code, ticket, barrières avec 1 antenne LIBER'T	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	1	OUI	3
Accès piétons	3 caisses automatiques (1 avec lecteur de billet) avec lecteur CB sans contact	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	2	OUI	3
Zone garage	1 chenal d'entrée et 1 chenal de sortie, équipés chacun de 1 portail automatique et 1 ensemble lecteurs de badge / barrière	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	1	OUI	3

AUTRES EQUIPEMENTS							
	Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Type	Contrat Entretien	Nb de visites / an
Issue de secours					1	NON	
Ascenseurs	2 Niveaux Normes PMR	KONE	2018	KONÉ	1	OUI	8
	5 Niveaux Normes PMR	KONE	2018	KONÉ	1	OUI	8
Station de relevage	2 pompes de relevage		2017	SOMES / VEOLIA	1		2
Extracteurs d'air	3 au niveau -1 1 par niveau de niveau -2 à niveau -5			Service technique	7	OUI	1
Groupe électrogène		JOHN DEERE	2005	ENERIA	1	OUI	1
Détection Incendie			2010	CHUBB	1	OUI	2
Extincteurs		EUROFEU		EUROFEU	31	OUI	1
Détection Co ² /No		GAZPARK	2020	ADS	1	OUI	2
Alarme				EURO SECURITY PLUS	1	OUI	1
Portes						OUI	1
Matériel électrique				Service technique		OUI	1
Portail automatique		KONE	2019	KONÉ		OUI	4

5.2. CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

Conformément à la réglementation applicable aux parcs de stationnement, les vérifications par des organismes agréés sont réalisées annuellement pour l'installation électrique et tous les cinq ans pour les autres installations (ascenseur, S.S.I., désenfumage,).

28/05/2021 : Vérification des installations électriques par SOCOTEC

17/11/2021 : Vérification de la Qualité de l'air des locaux par SOCOTEC

23/04/2021 : Vérification de non-présence d'amiante par QUALICONSULT

5.3. TRAVAUX

TRAVAUX EFFECTUES EN 2021

INVESTISSEMENTS REALISES 2021		
	Investissement	Gros Entretien
Nouvelle climatisation	2,8k€	
Curage		3,9k€
Ascenseur		3,3k€
Peinture		2,2k€
Pompes de relevage		4,4k€
Total	2,8k€	13,8k€

TRAVAUX PREVUS EN 2022

La nature et les montants des travaux prévisionnels sur l'exercice 2021 ne constituent aucun engagement contractuel. Les événements peuvent nous conduire à adopter une autre politique d'investissement.

INVESTISSEMENTS PROGRAMMES 2022		
	Investissement	Gros Entretien
Travaux de peinture	12,0k€	
Mise a niveau péage	7,0k€	
Déploiement BRVE (sous reserve acceptation DACAM)	24,0k€	
Travaux sur Portes		6,0k€
Total	43,0k€	6,0k€

5.4. ACCESSIBILITE PMR

En vertu de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées imposait aux établissements publics et privés recevant du public d'être accessibles avant le 1er janvier 2015.

Le Parc Maison Carrée a été validé par le rapport QUALICONSULT du 27/02/2015.

En application de l'article 3 du paragraphe 2 du décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public, Indigo a communiqué à la Ville et à la préfecture, les éléments indiquant la conformité de l'établissement aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, par la personne responsable en application des dispositions du I et du II de l'article R. 111-19-32.

5.5. SURVEILLANCE

Afin d'assurer une meilleure prise en charge des clients de certains parcs en dehors des heures de présence de personnel, INDIGO a relié l'ensemble des parcs de Nîmes :

- à une BLI (Base Locale d'Intervention) qui pour Nîmes est le parc des Arènes,
- au CNTO (Centre Nationale de Télé-opération).

Le CNTO reçoit en temps réel les informations : du péage, des différentes alarmes, de la vidéo et est en mesure soit d'intervenir à distance soit de faire intervenir le personnel d'astreinte ou celui d'un parc voisin. Le parking Maison Carrée est équipé de caméras de vidéosurveillance visualisant les points stratégiques du parking (entrées, caisses automatiques, zones principales d'accès du parc...) Les images sont stockées sur un disque dur et "écrasées" au bout de 48 heures. Cette installation est autorisée par arrêté préfectoral n° 2021286-077 du 13/10/2021.

En dehors des heures de présence du personnel, l'interphonie est reportée sur le parc des Arènes.

Les alarmes techniques sont transmises simultanément à une société de surveillance, au CNTO, ainsi qu'au parc des Arènes.

Le personnel en poste effectue des rondes régulières dans le parc.

De plus, comme l'ensemble des parcs de Nîmes, le parc est relié au CNTO (Centre National de Télé-opération) qui reçoit en temps réel les informations : du péage, des différentes alarmes, de la vidéo et est en mesure soit d'intervenir à distance soit de faire intervenir le personnel d'astreinte ou celui d'un parc voisin.

5.6. PROPRETE

Le nettoyage du Parking Maison Carrée est assuré par la Société SAMSIC.

Deux personnes ainsi qu'une autolaveuse y sont affectées du Lundi au Dimanche.

Des contrôles qualité sont effectués régulièrement par le responsable local accompagné d'un représentant de la société sous-traitante.



6.

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

6.1. 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 :

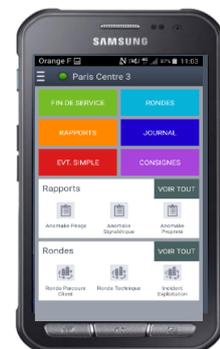
- Un Responsable de District, Jérôme GÂCHES, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.
- Un responsable de sites B.L.I. (Base Locale d'Intervention), Anne - Lise ROURE, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs.

Il 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.

Le responsable BLI assure également le suivi des prestataires en charge de l'entretien et de la maintenance des équipements. Il peut également solliciter en fonction du besoin l'équipe maintenance qualifiée pour les interventions de 2ème et 3ème niveau.

- Deux agents d'exploitation.

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.



6.2. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2021, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel, cette dernière modalité étant particulièrement adaptée au contexte sanitaire

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.

Sur le parc des Maison Carrée plusieurs collaborateurs ont été formés en 2021.

Intitulé du Poste	Formation
Agent d'exploitation	Promesse client
	Prévention Harcèlement sexuel
	Habilitation électrique
	SSIAP 1
	Sauveteur secouriste du travail
	Accueil handicapés
Agent de maintenance	Recyclage amiante
	Habilitation électrique
Technicien d'exploitation	Promesse client
Responsable de site	Promesse client

FORMATION ACCUEIL DES PMR

Conformément à la réglementation, le personnel en contact avec les usagers et les clients est sensibilisé à l'accueil des personnes souffrant d'un handicap. Reprenant le guide ministériel « Bien accueillir les personnes handicapées » qui fait partie du registre d'accessibilité, une formation courte sur le portail web de l'entreprise doit être réalisée par chaque collaborateur.

EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

Indigo a institué des partenariats 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.

6.3. 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.

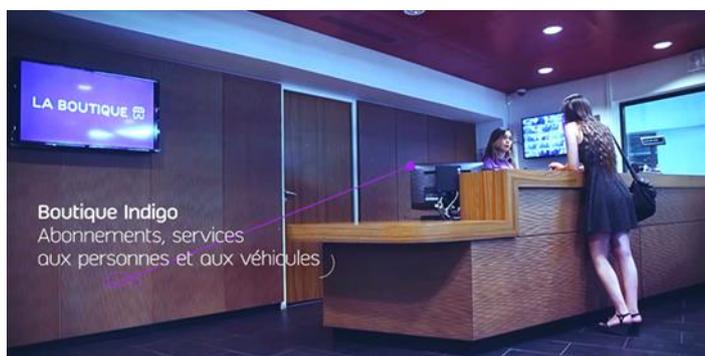
Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe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

6.4. LA BOUTIQUE

Le Référent Commercial est basé à la boutique des Arènes, il centralise les demandes clients de l'ensemble des parkings quel que soit le canal (accueil, téléphone, web, numéro client...) et garantit ainsi un suivi qualitatif des demandes, de son enregistrement jusqu'à la solution apportée à l'utilisateur.

Il pilote la politique commerciale de l'ensemble des parkings afin d'assurer la bonne application des tarifs et l'homogénéité des pratiques commerciales et participe à l'élaboration des documents de communication.



Ainsi pour obtenir des renseignements sur les abonnements et services disponibles ou souscrire un abonnement, les clients pourront rencontrer en boutique, nos collaborateurs spécialement formés.

6.5. SERVICE RELATION CLIENTS

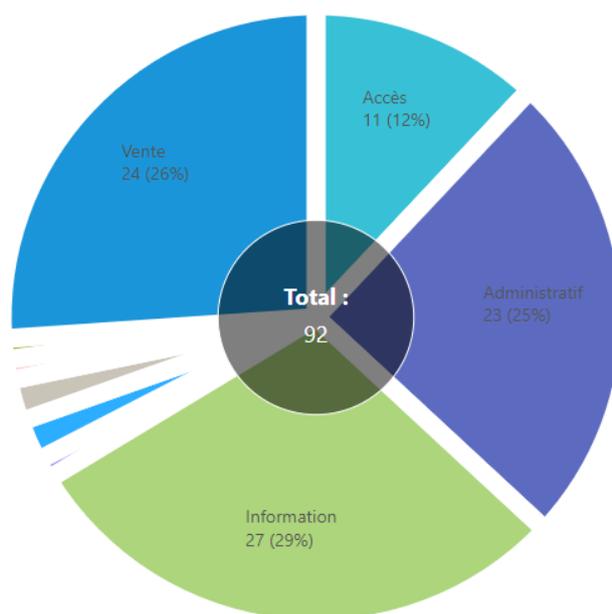
Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées.

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 omnicanal centralisé.

NOS CLIENTS PEUVENT CONTACTER INDIGO :

- Directement par formulaire depuis le site web fr.parkindigo.com ou depuis l'application mobile
- Par Téléphone : 0 810 26 3000 de 08h30 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi
- Par Mail : service.client@group-indigo.com
- Par Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

En 2021 pour le parc Maison Carrée le Service Relation Client a traité 92 demandes réparties de la façon suivante :



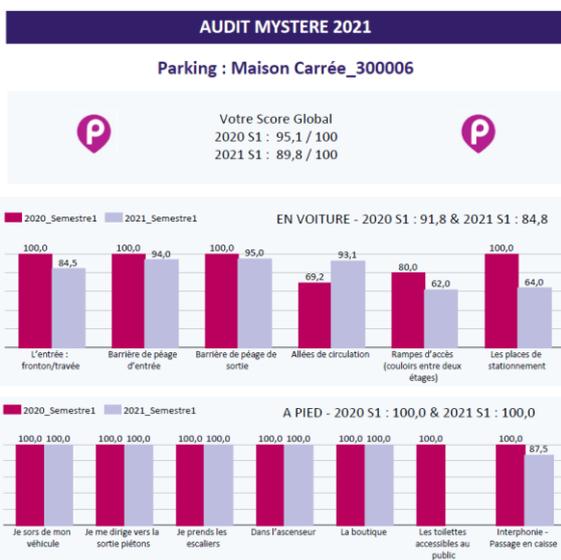
6.6. CONTROLES QUALITÉ

CONTROLE INDIGO

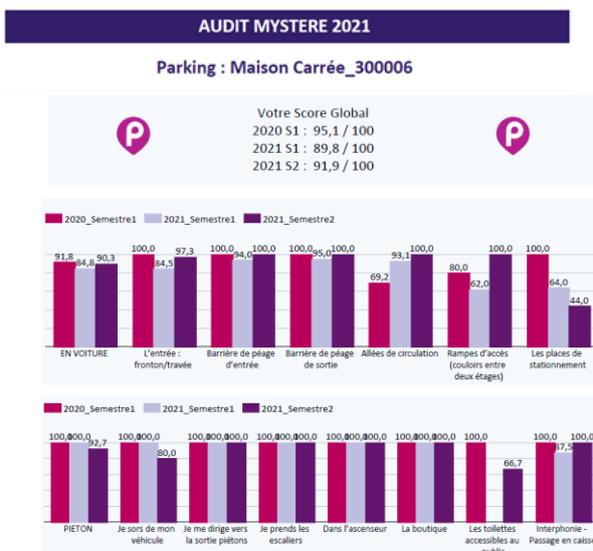
Soucieux de la qualité de son service, Indigo réalise des contrôles des parkings avec un organisme spécialisé dans les visites mystères et expériences clients. Ce mode opératoire fait partie intégrante du management des équipes d'exploitation.

En 2021, 2 visites ont été réalisées sur les parkings.

Visite 1^{er} semestre : Le parking Maison Carrée a obtenu la note de 89,80 % de satisfaction.



Visite 2^{ème} semestre : Le parking Maison Carrée a obtenu la note de 91,90 % de satisfaction.



6.7. LES SERVICES

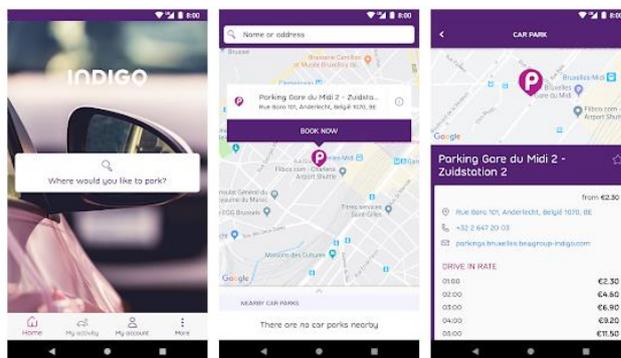
APPLICATION SMARTPHONE

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.



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.

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	Conseillé 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

OPNGO

OPnGO est un service digital innovant qui ambitionne de révolutionner l'expérience de stationnement dans les zones urbaines.

Via l'application mobile, les usagers sont en mesure de réserver et payer leur stationnement horaire en ouvrage, et régler et renouveler leur stationnement en voirie. Le tout au juste prix et sans ticket, ni facture papier, puisque l'ensemble est dématérialisé et les véhicules reconnus via leur plaque d'immatriculation. Grâce à la géolocalisation, ils peuvent comparer les tarifs et la distance des parkings à proximité ou encore, préparer leur trajet en toute sérénité en réservant leur stationnement à l'avance dans un parking.

Pour offrir un service encore plus complet et toujours plus simple à nos clients, nous prévoyons de lancer prochainement une plateforme unique pour l'ensemble de nos services proposant une expérience client modulable et adaptée à tous les besoins de stationnement. Celle-ci recouvre en effet, le parking en ouvrage, et en voirie, le stationnement vélo ; ainsi que la recharge électrique.



SERVICE DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

Indigo a créé sa propre radio diffusée 24h/24 dans 342 parkings en France. Aujourd'hui, Radio Indigo est un pilier de notre stratégie de communication et diffuse plus de 280 messages par mois.

Les messages diffusés permettent de rendre l'environnement sonore de nos parkings plus chaleureux, plus apaisant mais aussi plus informatif pour nos clients. Afin de créer un véritable lien avec ses auditeurs, Radio Indigo diffuse des messages d'informations locales. Les clients peuvent ainsi entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques, des messages d'intérêt collectif, ainsi que des annonces d'événements à venir dans la ville.

A partir de l'été 2021, Indigo a renouvelé sa programmation en proposant des chroniques radio sur des idées d'escapades pour le Week-end. Entre informations culturelles, idées d'activités pour le week-end et écomobilité, la radio Indigo est devenue une véritable source de d'informations et d'inspiration pour nos clients.

ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

Sur ce parc il est proposé aux véhicules 2 roues motorisées des formules d'abonnement avec des espaces dédiés.

PLAN DE QUARTIER MULTIMODAL

Un plan de quartier multimodal est proposé dans tous les parkings à côté des caisses automatiques, et à proximité des accès principaux.

GONFLAGE DE PNEUS ET DEMARREUR

Pour pallier les urgences éventuelles liées aux petits problèmes techniques des véhicules, les automobilistes et les cyclistes pourront profiter des services du parking prévus à cet effet.

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

- Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil
- Une station pour gonfler les pneumatiques pour les deux-roues et véhicules

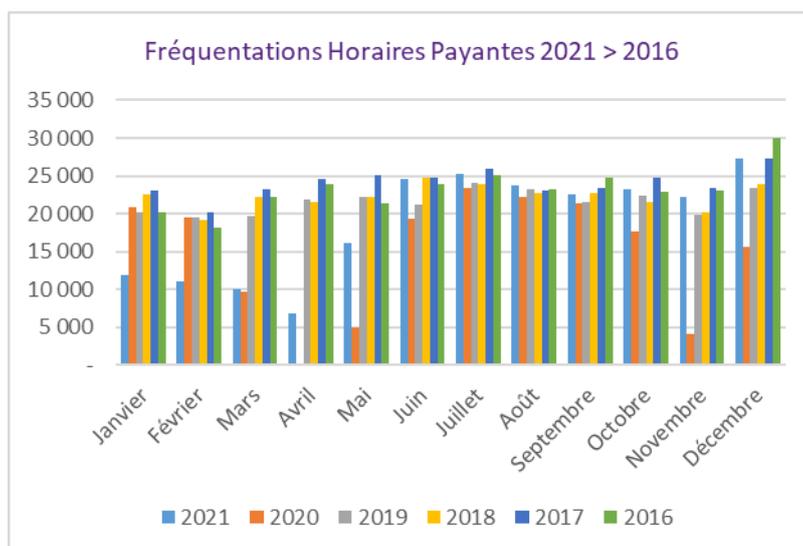


ANALYSES

7.1. FREQUENTATION

FREQUENTATION HORAIRES PAYANTES

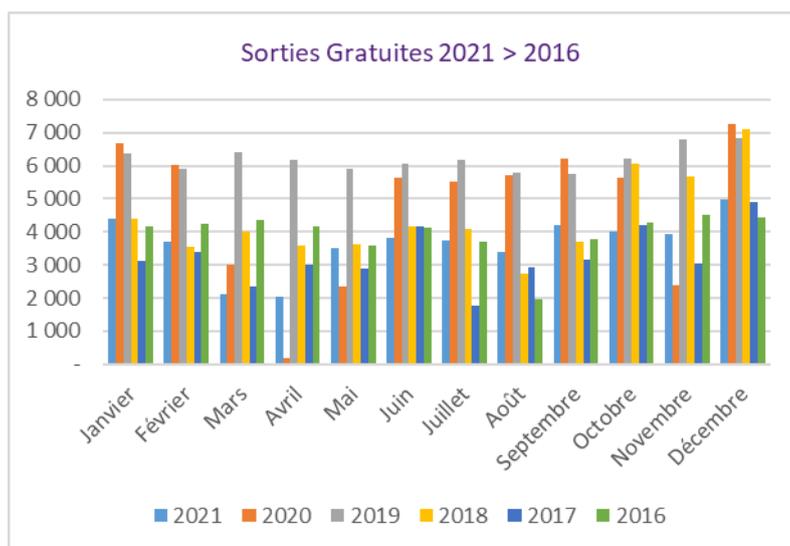
Fréquentations Horaires Payantes	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	11 941	20 926	20 146	22 477	23 084	20 201
Février	11 083	19 558	19 455	19 254	20 252	18 111
Mars	10 068	9 643	19 747	22 150	23 231	22 272
Avril	6 813	268	21 916	21 595	24 514	23 955
Mai	16 199	5 043	22 216	22 230	25 098	21 414
Juin	24 537	19 264	21 163	24 690	24 761	23 941
Juillet	25 333	23 373	24 103	23 974	26 001	25 028
Août	23 789	22 227	23 167	22 807	23 128	23 247
Septembre	22 576	21 365	21 471	22 654	23 419	24 673
Octobre	23 196	17 678	22 404	21 523	24 762	22 942
Novembre	22 221	4 082	19 888	20 115	23 451	23 095
Décembre	27 232	15 639	23 404	23 912	27 354	29 935
Total	224 988	179 066	259 080	267 381	289 055	278 814



SORTIES GRATUITES

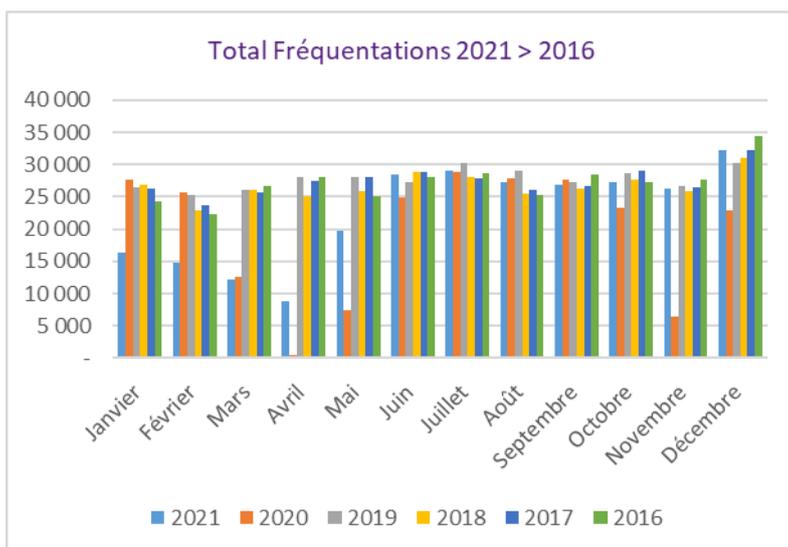
Sorties gratuites	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	4 394	6 669	6 358	4 380	3 121	4 155
Février	3 684	6 020	5 893	3 558	3 380	4 236
Mars	2 112	2 992	6 412	4 004	2 363	4 358
Avril	2 053	195	6 179	3 566	3 010	4 150
Mai	3 526	2 329	5 900	3 625	2 882	3 574
Juin	3 820	5 628	6 068	4 185	4 179	4 143
Juillet	3 745	5 522	6 191	4 087	1 769	3 716
Août	3 377	5 725	5 790	2 729	2 926	1 943
Septembre	4 218	6 208	5 739	3 714	3 154	3 773
Octobre	3 999	5 634	6 220	6 051	4 216	4 292
Novembre	3 952	2 387	6 805	5 662	3 040	4 529
Décembre	4 991	7 279	6 831	7 109	4 916	4 425
Total	43 871	56 588	74 386	52 670	38 956	47 294

*Sorties ½ heure gratuite dans le cadre de l'application de l'avenant 14 – Article 7 du 28/06/2013 (Mise en place de cette disposition le 1er juillet 2013)



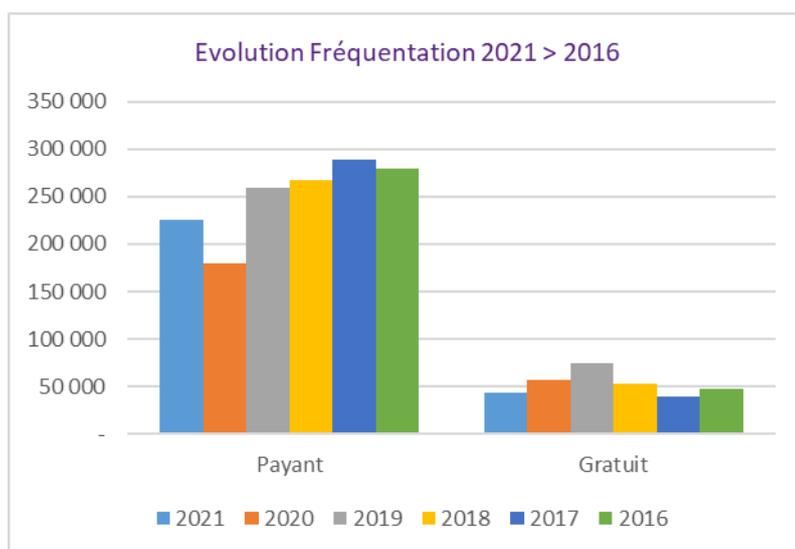
TOTAL FREQUENTATIONS HORAIRES

Total Fréquentations	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	16 335	27 595	26 504	26 857	26 205	24 356
Février	14 767	25 578	25 348	22 812	23 632	22 347
Mars	12 180	12 635	26 159	26 154	25 594	26 630
Avril	8 866	463	28 095	25 161	27 524	28 105
Mai	19 725	7 372	28 116	25 855	27 980	24 988
Juin	28 357	24 892	27 231	28 875	28 940	28 084
Juillet	29 078	28 895	30 294	28 061	27 770	28 744
Août	27 166	27 952	28 957	25 536	26 054	25 190
Septembre	26 794	27 573	27 210	26 368	26 573	28 446
Octobre	27 195	23 312	28 624	27 574	28 978	27 234
Novembre	26 173	6 469	26 693	25 777	26 491	27 624
Décembre	32 223	22 918	30 235	31 021	32 270	34 360
Total	268 859	235 654	333 466	320 051	328 011	326 108



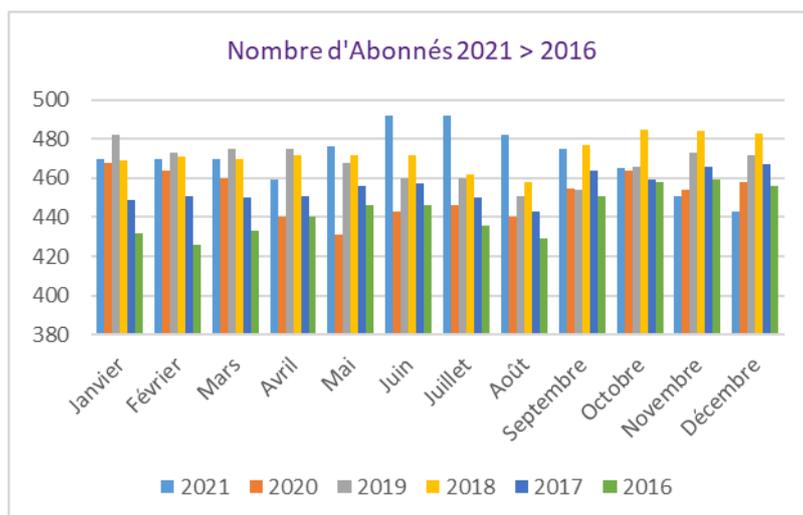
EVOLUTION DE LA FREQUENTATION HORAIRE

Evolution de la fréquentation payante	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Payant	224 988	179 066	259 080	267 381	289 055	278 814
Gratuit	43 871	56 588	74 386	52 670	38 956	47 294
Total Fréquentation	268 859	235 654	333 466	320 051	328 011	326 108



NOMBRE D'ABONNES

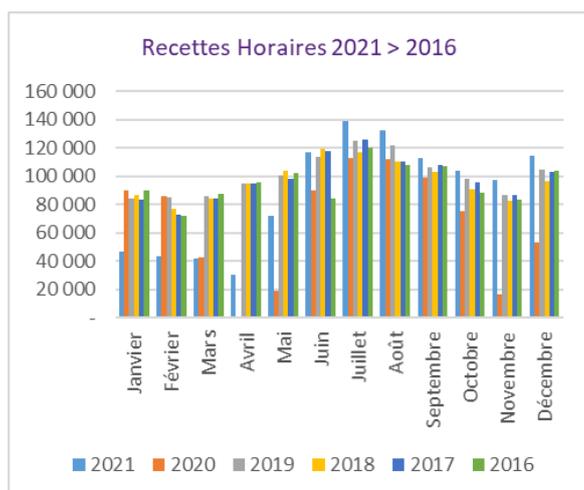
Nombre d'Abonnés	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	470	468	482	469	449	432
Février	470	464	473	471	451	426
Mars	470	460	475	470	450	433
Avril	459	440	475	472	451	440
Mai	476	431	468	472	456	446
Juin	492	443	460	472	457	446
Juillet	492	446	460	462	450	436
Août	482	440	451	458	443	429
Septembre	475	455	454	477	464	451
Octobre	465	464	466	485	459	458
Novembre	451	454	473	484	466	459
Décembre	443	458	472	483	467	456
Total	5 645	5 423	5 609	5 675	5 463	5 312
Abonnement Moyen	470	452	467	473	455	443



7.2. RECETTES DE L'EXPLOITATION

RECETTES HORAIRES

Recettes Horaires en € H.T.	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	46 469 €	90 022 €	84 594 €	86 774 €	83 177 €	90 214 €
Février	43 745 €	85 804 €	84 918 €	77 213 €	73 074 €	71 649 €
Mars	41 991 €	42 525 €	85 817 €	84 593 €	84 687 €	87 406 €
Avril	30 571 €	1 244 €	95 157 €	94 527 €	95 244 €	95 575 €
Mai	71 957 €	19 178 €	100 909 €	103 596 €	97 879 €	101 895 €
Juin	116 791 €	90 370 €	113 493 €	119 758 €	117 947 €	84 673 €
Juillet	138 767 €	112 554 €	125 273 €	117 220 €	125 870 €	120 238 €
Août	132 257 €	112 154 €	122 006 €	110 051 €	110 822 €	108 331 €
Septembre	112 498 €	99 182 €	106 341 €	103 034 €	107 884 €	106 957 €
Octobre	103 559 €	75 142 €	97 987 €	91 208 €	95 384 €	88 272 €
Novembre	97 470 €	16 335 €	86 988 €	82 293 €	86 595 €	83 122 €
Décembre	114 479 €	53 592 €	105 124 €	96 533 €	102 798 €	104 225 €
Total	1 050 555 €	798 103 €	1 208 607 €	1 166 799 €	1 181 360 €	1 142 554 €

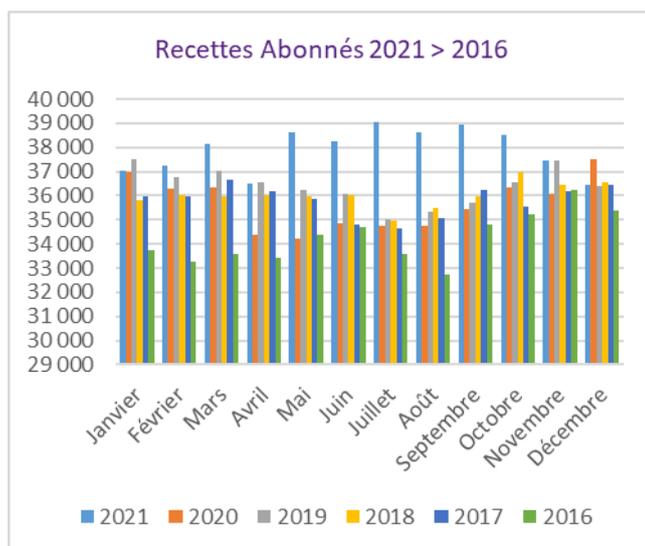


TICKET MOYEN

Ticket Moyen	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	3,89 €	4,30 €	4,20 €	3,86 €	3,60 €	4,47 €
Février	3,95 €	4,39 €	4,36 €	4,01 €	3,61 €	3,96 €
Mars	4,17 €	4,41 €	4,35 €	3,82 €	3,64 €	3,92 €
Avril	4,49 €	4,64 €	4,34 €	4,38 €	3,88 €	3,99 €
Mai	4,44 €	3,80 €	4,54 €	4,66 €	3,90 €	4,76 €
Juin	4,76 €	4,69 €	5,36 €	4,85 €	4,77 €	3,54 €
Juillet	5,48 €	4,82 €	5,20 €	4,89 €	4,84 €	4,80 €
Août	5,56 €	5,05 €	5,27 €	4,83 €	4,79 €	4,66 €
Septembre	4,98 €	4,64 €	4,95 €	4,55 €	4,61 €	4,33 €
Octobre	4,46 €	4,25 €	4,37 €	4,24 €	3,85 €	3,85 €
Novembre	4,39 €	4,00 €	4,37 €	4,09 €	3,69 €	3,60 €
Décembre	4,20 €	3,43 €	4,49 €	4,04 €	3,76 €	3,48 €
Total	4,67 €	4,46 €	4,66 €	4,08 €	4,10 €	3,98 €

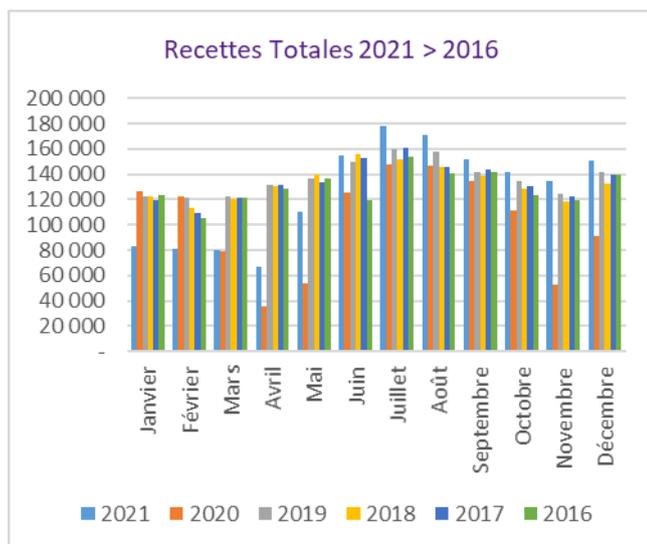
RECETTES ABONNES

Recettes Abonnés en € H.T.	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	37 006 €	36 970 €	37 527 €	35 828 €	35 996 €	33 747 €
Février	37 221 €	36 282 €	36 770 €	36 005 €	35 966 €	33 243 €
Mars	38 130 €	36 363 €	37 047 €	35 965 €	36 662 €	33 578 €
Avril	36 485 €	34 405 €	36 546 €	36 006 €	36 184 €	33 445 €
Mai	38 633 €	34 209 €	36 213 €	35 992 €	35 888 €	34 386 €
Juin	38 258 €	34 847 €	36 061 €	36 012 €	34 796 €	34 686 €
Juillet	39 047 €	34 739 €	35 034 €	34 945 €	34 625 €	33 575 €
Août	38 639 €	34 766 €	35 352 €	35 497 €	35 058 €	32 741 €
Septembre	38 965 €	35 428 €	35 716 €	35 983 €	36 257 €	34 798 €
Octobre	38 537 €	36 321 €	36 534 €	36 997 €	35 570 €	35 253 €
Novembre	37 468 €	36 095 €	37 443 €	36 462 €	36 204 €	36 215 €
Décembre	36 424 €	37 502 €	36 400 €	36 549 €	36 472 €	35 365 €
Total	454 812 €	427 928 €	436 643 €	432 242 €	429 679 €	411 032 €



RECETTES HORAIRES & ABONNES

Recettes Totales en € H.T.	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017	2 016
Janvier	83 475 €	126 991 €	122 121 €	122 602 €	119 173 €	123 961 €
Février	80 966 €	122 086 €	121 689 €	113 217 €	109 040 €	104 892 €
Mars	80 120 €	78 888 €	122 864 €	120 558 €	121 349 €	120 983 €
Avril	67 056 €	35 649 €	131 704 €	130 534 €	131 428 €	129 019 €
Mai	110 590 €	53 387 €	137 122 €	139 588 €	133 767 €	136 281 €
Juin	155 049 €	125 218 €	149 554 €	155 770 €	152 743 €	119 359 €
Juillet	177 814 €	147 293 €	160 307 €	152 165 €	160 495 €	153 813 €
Août	170 896 €	146 920 €	157 358 €	145 548 €	145 880 €	141 071 €
Septembre	151 463 €	134 610 €	142 057 €	139 017 €	144 140 €	141 755 €
Octobre	142 096 €	111 463 €	134 521 €	128 205 €	130 954 €	123 525 €
Novembre	134 938 €	52 430 €	124 431 €	118 754 €	122 799 €	119 337 €
Décembre	150 903 €	91 095 €	141 524 €	133 082 €	139 270 €	139 590 €
Total	1 505 367 €	1 226 031 €	1 645 250 €	1 599 041 €	1 611 039 €	1 553 586 €





8.

BILAN FINANCIER :
COMPTE DE
RESULTAT ET
PATRIMOINE

8.1. PATRIMOINE DE DELEGATION

VARIATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER

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, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

A ce titre aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2021.

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2021

Parc de stationnement Nîmes Maison Carrée

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	918 385 -	567 762	350 623
	BIENS DE RETOUR NON RENOUELABLE	10 244 856 -	8 009 183	2 235 673
	CONCESSIONS DROIT D'OCCUPATION	6 923 -	1 738	5 184
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	294 239 -	191 610	102 628
Total BIENS DE RETOUR		11 464 402 -	8 770 293	2 694 109
BIENS DE REPRISE*	LOGICIELS	14 -	14	-
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	43 441 -	31 162	12 279
	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	10 -	10	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	6 740 -	6 740	-
Total BIENS DE REPRISE*		50 205 -	37 926	12 279
Total général		11 514 607 -	8 808 219	2 706 388

*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Nîmes Maison Carrée

en euros H.T.	31/12/2021
Immobilisations Valeur Comptable Brute	11 514 607
Immobilisations Valeur Comptable Nette	2 706 388
Immobilisation en cours	14 121

8.2. COMPTE DE RESULTAT

PARC DE STATIONNEMENT	300006 Nîmes Maison Carrée
DELEGANT	VILLE DE NÎMES
DELEGATAIRE	SOPARK
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	798 103	1 050 555	252 452	31,6%
Abonnés parcs	427 928	454 812	26 884	6,3%
Voirie				
Garantie de recettes villes				
Prestation de services				
Activité de Contrôle				
Appels de charges amodiataires	17 454	17 761	307	1,8%
Activités annexes	3 715	8 648	4 933	132,8%
Sous Total Chiffre d'Affaires	1 247 199	1 531 775	284 576	22,8%
Subventions d'exploitation				
Autres Produits	3	0	-3	-90,1%
Sous Total Autres Produits	3	0	-3	-90,1%
Total Produits d'Exploitation	1 247 202	1 531 775	284 573	22,8%
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-161 608	-137 387	24 221	-15,0%
Personnel Contrat à Durée Déterminée				
Autre Personnel externe et Frais Divers	-2 482	-2 729	-247	10,0%
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-6 318	-174	6 144	-97,2%
Prestations de Nettoyage	-45 277	-52 037	-6 760	14,9%
Prestations de Gardiennage		-286	-286	
Sous Total Frais de Personnel	-215 684	-192 612	23 072	-10,7%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-8 670	-15 559	-6 889	79,5%
Entretien : Contrats	-17 867	-17 973	-106	0,6%
Electricité, Fluides	-16 801	-18 747	-1 946	11,6%
Autres Prestations Sous Traitées				
Frais de Télécommunication	-4 027	-3 750	277	-6,9%
Location Matériel d'Exploitation	-1 827	-3 698	-1 871	102,5%
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-49 191	-59 728	-10 537	21,4%
Actions Commerciales	-644	-2 233	-1 589	246,6%
Collecte de Fonds et Commissions	-9 566	-15 480	-5 914	61,8%
Frais Administratifs et Divers	-562	-613	-51	9,1%
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-10 773	-18 326	-7 554	70,1%
Total Charges Directes d'Exploitation	-275 648	-270 666	4 982	-1,8%
Police d'Assurances	-8 488	-9 191	-703	8,3%
Sinistres	-5 402	-6 248	-846	15,7%
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-7 071	-7 659	-588	8,3%
Redevances Aux Concédants	-49 205	-61 277	-12 071	24,5%
Taxes et Versements Assimilés	-33 829	-29 559	4 269	-12,6%
Autres Charges et Provisions Courantes	610	148	-462	-75,7%
Charges de Gros Entretien	-11 105	-9 677	1 428	-12,9%
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-25 194	-30 023	-4 829	19,2%
Frais Généraux Siège	-101 522	-97 574	3 948	-3,9%
Total Autres Charges d'Exploitation	-241 206	-251 059	-9 853	4,1%
Total Autres Charges d'Exploitation	-241 206	-251 059	-9 853	4,1%
Total Charges d'Exploitation	-516 854	-521 725	-4 871	0,9%
Autres Charges Non Courantes				
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-232 783	-232 742	42	0,0%
Autres Provisions Non Courantes	-5 121	-5 212	-91	1,8%
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-237 904	-237 954	-49	0,0%
Total Charges Non Courantes	-237 904	-237 954	-49	0,0%
EBIT	492 443	772 096	279 653	56,8%
Frais Financiers	-132 691	-114 693	17 998	-13,6%
Total Frais Financiers	-132 691	-114 693	17 998	-13,6%
Total Frais Financiers	-132 691	-114 693	17 998	-13,6%
Resultat Net avant Impot Parc	359 752	657 403	297 651	82,7%

ANALYSE COMPARATIVE DU COMPTE DE RESULTAT 2020/2021

L'année 2021 a permis au parc Maison carrée de renouer avec un niveau d'activité proche de celui de 2019 avec un recul de seulement 10% du CA.

Le chiffre d'affaires 2021 est ainsi en hausse de quasiment 23% VS 2020 avec toutes ses composantes en hausse.

Les dépenses d'exploitation sont également en hausse car tous les contrats et interventions d'entretien sont revenus à un niveau similaire à celui de 2019. Enfin les performances du parc ont permis d'augmenter de 24% la redevance à verser à la Ville de Nîmes.



ANNEXES

9.1. ANNEXES

ANNEXE 1 : ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

ANNEXE 2 : PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

ANNEXE 3 : REGLES ET METHODES COMPTABLES

ANNEXE 4 : GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE



ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC (données comptables – exercice 2021)

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).

INDIGO

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^{er}-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 2021.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1^{er} - 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 2021 (art. R 3131-4 1^{er} -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^{er} - 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^{er} - 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 2022

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 immédiates, 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 dus 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 2021 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 2021, il est appliqué un pourcentage de 3,9 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2021. 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 2021 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.



ANNEXE 2

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE
Exercice 2021**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 2021, l'affectation des frais de structure correspond à 8,33% 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,

INDIGO

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 délégoitaire
- 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 Délégoitaire 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 Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud Est
04 91 37 34 48