



NÎMES

PARC ARENES

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PRÉAMBULE	5
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	6
1.1. LE GROUPE.....	7
1.2. L'ORGANISATION FRANCE.....	8
1.3. NOS METIERS.....	9
1.4. NOTRE RAISON D'ETRE.....	11
1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE	12
1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO.....	14
1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIÉTAUX.....	15
2. LE CONTRAT	16
2.1. FICHE D'IDENTITE.....	17
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	19
3.1. DESCRIPTIF	20
3.2. TARIFICATION.....	21
3.3. FAITS MARQUANTS	24
3.4. OPERATIONS COMMERCIALES	25
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	26
4.1. EQUIPEMENTS.....	27
4.2. CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES	28
4.3. TRAVAUX.....	28
4.4. SURVEILLANCE	29
4.5. PROPRIÉTÉ.....	29
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	30
5.1. L'ORGANISATION LOCALE	31
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE	32

5.3.	SERVICE RELATION CLIENTS	33
5.4.	CONTROLES QUALITÉ	34
5.5.	LES SERVICES	35
6.	ANALYSES	37
6.1.	FREQUENTATION	38
6.2.	RECETTES DE L'EXPLOITATION	43
7.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE	46
7.1.	PATRIMOINE DE DELEGATION	47
7.2.	COMPTE DE RESULTAT	48
8.	ANNEXES.....	49
8.1.	ANNEXES	50

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. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journalièrement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en 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. Les modèles que nous connaissons aujourd'hui s'effacent peu à peu, afin de laisser place à un nouveau paysage.

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. 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.

Face à l'évolution des attentes des nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre groupe s'est interrogé pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. c'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être :



1.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1. LE GROUPE

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain.

Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.

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

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

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



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

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

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



SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO

2 600
parkings dans
le monde

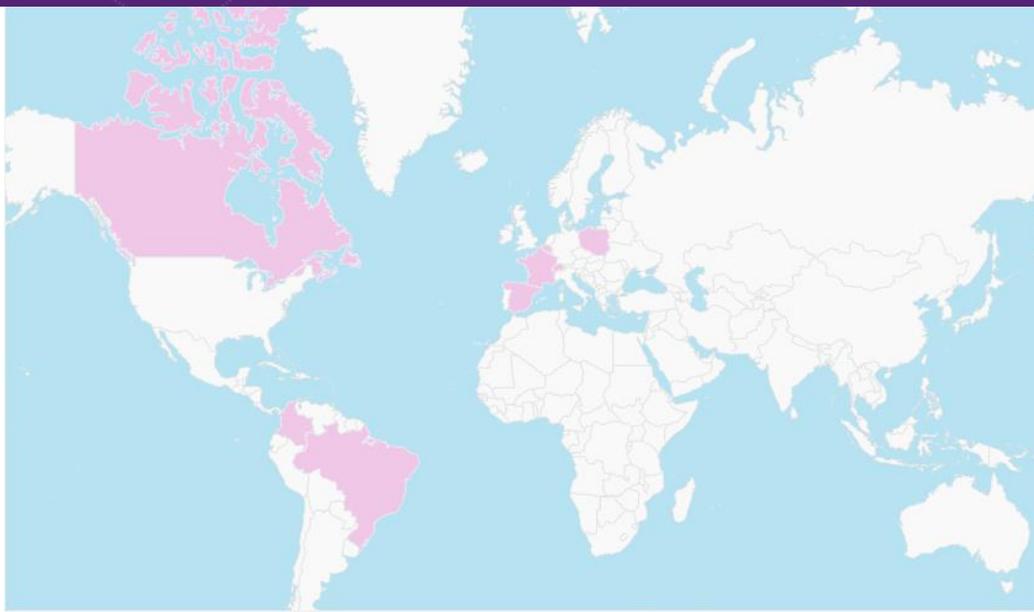
+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



1.2. L'ORGANISATION FRANCE

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

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

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

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

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

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

1.3. NOS METIERS

1.3.1. STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET EN VOIRIE

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

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

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

Pour le stationnement en voirie, nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des riverains... Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres-villes en facilitant la mobilité des usagers.

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

1.3.2. MOBILITES DOUCES ET RECHARGES ELECTRIQUE

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

1.3.3. DIGITAL ET EXPERIENCE CLIENT

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



UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

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

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

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



1.4. NOTRE RAISON D'ETRE



1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE

1.5.1. ENVIRONNEMENT

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



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

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

1.5.2. GO FOR CLIMATE CHANGE

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

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



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

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

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

1.5.3. LA FONDATION INDIGO

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

- Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :
 - S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
 - Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.
- La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, qui forge l'identité des territoires.

La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

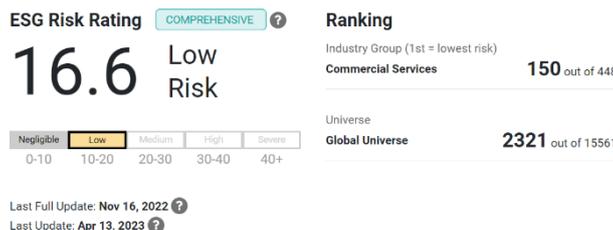
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

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

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

1.5.4. LA NOTATION EXTRA FINANCIERE

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



1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

1.6.1. L'HUMAIN AU CŒUR D'INDIGO

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

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits représentatifs de nos fonctions terrain.

1.6.2. LE CAMPUS INDIGO

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

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

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



Index de l'égalité professionnelle

En 2020 en France, score de

90 | 100



Campus INDIGO

Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales



Programmes RH internes

Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX

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

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

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

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

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation de handicap était de 2,74% (contre 2,43 en 2021).

1.7.2. LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT

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

1.7.3. DEVELOPPER LA MIXITE

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

2.

LE CONTRAT

2.1. FICHE D'IDENTITE

En 1968, la Ville de Nîmes a conclu un contrat de DSP pour l'exploitation du parc de stationnement Arènes.

Signature du contrat : 12 novembre 1968
Début du contrat : 13 février 1989
Echéance du contrat : 12 février 2029
Date du dernier avenant : 17 octobre 2018
Société titulaire du contrat : Sopark
Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

Responsable de la région, 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, entretiennent des relations régulières avec le client et aide son équipe sur le terrain à déployer les offres commerciales.

LAURE SERRES – DIRECTRICE DE SECTEUR – SUCESSEUR DE JULIEN GRAVINI

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.

2.1.1.2. 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.

2.1.2. LE PÉRIMÈTRE GLOBAL

Indigo exploite le parc Arènes depuis 1968 sur la ville de Nîmes dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

Également à Nîmes, INDIGO exploite les parcs Jardins de la Fontaine, Porte Auguste, Maison Carrée.



2.1.3. 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.

3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. DESCRIPTIF

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
1019 places 3 niveaux 20 places PMR 218 places amodiées	Ouvert 24h/24 et 7j/7 Carte bancaire Carte Total GR Liber T Indigo Neo Application INDIGO Abonnement par Internet	4 Bornes de Recharge Véhicule Elec niveau -1 (zone publique) 4 Doubles Bornes de Recharges Véhicule Electrique destinées à la Ville de Nîmes, niveau -3 10 places moto 1 Ascenseur en surface Radio Indigo Guidage à la place Lecture de plaque

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.

3.2. TARIFICATION

3.2.1. TARIFS PAR TRANCHES DE 15 MINUTES (DEPUIS LE 1ER JUILLET 2022)

Exprimés en € TTC

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

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

Tarifs valables du 16 septembre au 14 juin, hors Féria de Pentecôte et Féria des Vendanges.

3.2.2. 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
2 023						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	120,00 €	355,00 €	1 300,00 €	1 260,00 €	108,00 €	
Nuit + Week-end (1)	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 - Place	139,00 €	384,00 €	1 485,00 €	1 360,00 €	133,00 €	
24h/24 - 7j/7 Parc Public - Electrique						155,00 €
2 022						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	120,00 €	355,00 €	1 300,00 €	1 260,00 €	108,00 €	
Nuit + Week-end (1)	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 - Place	139,00 €	384,00 €	1 485,00 €	1 360,00 €	133,00 €	
24h/24 - 7j/7 Parc Public - Electrique						155,00 €
2 021						
24h/24 - 7j/7 Parc Public	120,00 €	355,00 €	1 300,00 €	1 260,00 €	108,00 €	
Nuit + Week-end (1)	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 - Place	139,00 €	384,00 €	1 485,00 €	1 360,00 €	133,00 €	
24h/24 - 7j/7 Parc Public - Electrique						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)	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)	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)	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)	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

3.2.3. AUTRES TARIFS

Exprimés en € TTC

AUTRES TARIFS	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018	2 017
TARIFS Forfaits Spéciaux (1)							
Forfait Soirée (20h - 06h)	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €
Forfait Dimanche Matin (08h - 13h)	3,00 €	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 €	30,00 €
Jours suivants	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €	6,00 €
Remplacement Carte abonnement							
	25,00 €	25,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €	23,00 €

(1) du 01/01 au 14/06 et du 16/09 au 31/12 hors Férias de Pentecôte et des Vendanges suivant avenant 14 – article 6

3.2.4. CATÉGORIES TARIFAIRES PARTICULIÈRES

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 14 juin et du 16 septembre au 31 décembre (sauf pendant les Férias de Pentecôte 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 14 juin et du 16 septembre au 31 décembre (sauf pendant les Férias de Pentecôte et des Vendanges).

3.3. FAITS MARQUANTS

Voici les faits marquants intervenus en 2023 :

3.3.1. EVÈNEMENTS PARC

- Du 2 au 4 février : Braderie d'hiver
- 11 et 16 février : Manifestation contre la réforme des retraites
- 21 février : Manifestation des agriculteurs : Blocage de l'entrée rue Briçonnet + Fermeture sortie Feuchères de 11h00 à 15h00
- 28 février : Coupure de courant du quartier
- 7 mars : Manifestation contre les retraites
- 1^{er} mai : Semi-marathon
- Du 6 au 8 mai : « Les journées romaines de Nîmes »
- Du 25 au 29 mai: Féria de Pentecôte
- 21 juin : Fête de la musique
- Du 23 juin au 22 juillet : Festival de Nîmes
- Du 20 au 22 juillet : Braderie
- 7, 8, 10, 11, 14 15 août : Spectacle « Arena et les clés du temps » aux Arènes
- 9 septembre : Forum des associations sur le tour de l'Ecusson et l'Esplanade
- Du 14 au 17 septembre : Féria des Vendanges
- Du 27 septembre au 4 octobre : Mise en place nouvelles BRVE
- 29 septembre : Foire de la Saint Michel
- 4 octobre : Mise en place nouvelles BRVE
- 9 & 10 décembre : Téléthon
- Du 1^{er} décembre au 7 janvier : Manèges et chalets gourmands sur l'Esplanade

3.4. OPERATIONS COMMERCIALES

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

- un objectif d'ACQUISITION permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel,
- un objectif de CONVERSION permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

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



4.

MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. EQUIPEMENTS

EQUIPEMENT DE PEAGE ET CONTRÔLES D'ACCES								
	Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Type		Contrat Entretien	Nb de visites / an
Entrée véhicules	3 chenaux d'entrée avec lecteur de badge, lecteur de plaque minéralogique, distributeur de ticket et barrière	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY		2	OUI	3
Sortie véhicules	4 chenaux de sortie avec lecteur de badge, lecteur de plaque minéralogique, lecteur CB sans Contact, lecteur QR Code, ticket, barrières et Antenne LIBERT	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY		2	OUI	3
Accès piétons	Caisse automatiques avec lecteur CB sans Contact, lecteur QR Code, lecteur de billet (3x)	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	CAISSEMATI III TYPE CA333	5	OUI	3
Zone Garage Entrée	1 chenal d'entrée avec 1 portail automatique, 1 ensemble lecteurs de badge + barrière	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY		1	OUI	3
Zone Garage Sortie	1 chenal de sortie avec 1 portail automatique, 1 ensemble lecteurs de badge + barrière	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY		1	OUI	3
Unité centralisation multipark	Caisse de rattrapage, Unité de Gestion, Gestion des cartes bancaires	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY			OUI	3
Interphonie		COMMEND	2015	ORBILITY	COMMEND		OUI	3

AUTRES EQUIPEMENTS								
	Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Type		Contrat Entretien	Nb de visites / an
Ascenseur		THYSSENKRUPP	2010	THYSSENKRUPP		1		9
Station de relevage	2 pompes + 1 armoire commande		2019	SOMES / VEOLIA		1	OUI	2
Extincteurs		EUROFEU	2020	EUROFEU		53	OUI	1
Sprinkleurs		COFELY AXIMA	2015	UXELLO		1	OUI	52
Détection Incendie			2015	CHUBB		1	OUI	Sur demande
Asservissement Portes CF	LA TOULOUSAIN (rideau murax p110)		2015	UXELLO		1	OUI	2
Détection Co/No		GAZPARK	2020	ADS	Centrale GAZPARK 8 voies CO/NO2	1	OUI	1
Groupe électrogène					Emerson 200 KVA	1	OUI	1
Réseau électricité	TGBT, fluos, BAES, Portes palières, portes coupe feu			Service technique			OUI	1
Extracteurs d'air	2 aux niveaux -1, -2 et -3 1 à l'entrée véhicule Briçonnet			Service technique		7		
Portails automatiques			2014	KONÉ		2	OUI	4
Issues de secours						4	NON	
Guidage à la place		Q FREE	2017	Q FREE			NON	

CONTRATS DE PRESTATIONS DE SERVICE								
Nettoyage				SAMSIK			OUI	52
Contrôle annuel électrique				SOCOTEC			OUI	1

4.2. CONTRÔLES REGLEMENTAIRES

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

13/03/2023 : Commission de sécurité – Avis favorable

10/07/2023 : Vérification des installations électriques par SOCOTEC

11/08/2023 : Vérification de la qualité de l'air des locaux par SOCOTEC

4.3. TRAVAUX

4.3.1. TRAVAUX EFFECTUÉS EN 2023

INVESTISSEMENTS REALISES 2023		
	Investissement	Gros Entretien
Installation IRVE	153,0k€	
Réparation portail		1,6k€
Remplacement détecteurs guidage a la place	3,3k€	1,5k€
Travaux sur sprinckler		2,6k€
Entretien poste transfo HT		3,4k€
Travaux Ponie GTC	13,2k€	
Travaux materiel de péage	6,3k€	
Signalétique	1,4k€	
Travaux PCF	4,4k€	
Travaux bardage	13,9k€	
Travaux électrique	1,1k€	
Travaux Curage réseau & pompe de relevage	6,5k€	
Remplacemnt batteries SSI	1,8k€	
Remplacement cellule détection CO/NO	1,0k€	
Total	205,9k€	9,1k€

4.3.2. TRAVAUX PRÉVUS EN 2024

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

INVESTISSEMENTS PROGRAMMES 2024		
	Investissement	Gros Entretien
Travaux de détection éclairage	10,0k€	
Remplacement HP	2,0k€	
Remplacement caméras	3,0k€	
Remplacement BAES	4,0k€	
Curage réseau	5,0k€	
Remplacement détecteurs guidage a la place		3,0k€
Total	24,0k€	3,0k€

4.4. 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 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 Arènes est équipé de caméras de vidéosurveillance visualisant les points stratégiques du parking (entrées, sorties, 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° 2022124-026 du 4 mai 2022.

Le personnel en poste effectue des rondes pendant ses vacances.

4.5. PROPRETE

L'entretien courant est réalisé par un prestataire technique selon la nature de l'intervention.

Le nettoyage du parking Arènes est assuré par la Société SAMSIC.

Un agent est affecté à cette tâche du Lundi au Samedi.

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

5.

ORGANISATION ET
MOYENS
D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

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

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

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

- Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.
- Un responsable de sites B.L.I. (Base Locale d'Intervention), 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.
- Un assistant au Responsable de site.
- Un technicien d'exploitation.
- Quatre 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.

5.1.1.FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

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

Sur le parc Arènes, plusieurs collaborateurs ont été formés en 2023.

Intitulé du Poste	Formation
Agent d'exploitation	Agression et violence
	Canicule
	Comportement automne-hiver
	Heurts et perturbations du mouvement
	BRVE
	Anti-corruption
Technicien d'exploitation	Sauveteur Secouriste au travail
	Agression et violence
	Comportement automne-hiver

5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation). Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

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

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

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

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

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

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

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

INDIGO s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle à travers une relation client réactive, personnalisée et omnicanale.

Pour ce faire INDIGO a mis en place un Centre de Relation Clients en relation permanente avec la boutique locale assurant ainsi une réactivité et une proximité optimales.

Les avis et commentaires de nos clients sont précieux pour nous aider à améliorer nos services et répondre au mieux à leurs attentes. C'est pourquoi nous mettons à disposition divers canaux de communication pour leur permettre de nous contacter facilement :

- Formulaire de contact en ligne : <https://www.INDIGOneo.fr/fr/customer-service/new-request>
- Par email : service.client@group-INDIGO.com ou help.eu@INDIGOneo.com
- Par téléphone : 0 973 72 33 13 (*prix d'un appel local*) du lundi au samedi de 9h à 20h
- Par courrier : INDIGO - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

NOS ENGAGEMENTS

- Un traitement rapide et efficace des demandes
- Des réponses claires et personnalisées
- Une écoute attentive et bienveillante
- Une satisfaction client optimale

En plus des canaux de communication cités ci-dessus, INDIGO s'engage à:

- Développer sa présence sur les réseaux sociaux pour interagir directement avec ses clients et répondre à leurs questions en temps réel.
- Mettre en place des outils en ligne pour répondre aux questions fréquentes et simplifier les démarches des clients.
- Personnaliser la communication en fonction des besoins et des attentes de chaque client.
- Mesurer la satisfaction client et mettre en place des actions d'amélioration continue.

5.4. CONTROLES QUALITÉ

5.4.1. 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 2023, une visite a été réalisée sur le parking Arènes.

Le parking Arènes a obtenu la note de **100,00%** de satisfaction.



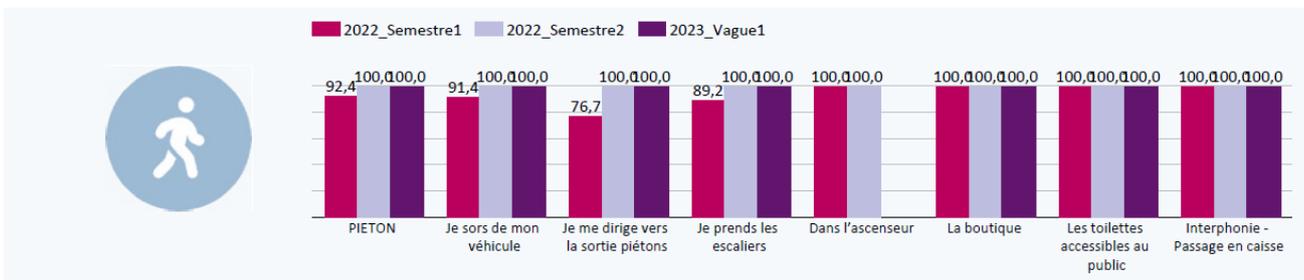
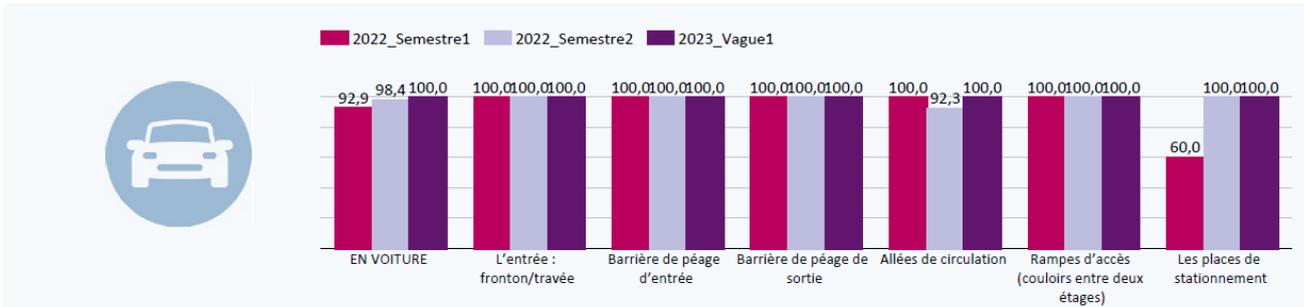
AUDIT MYSTERE 2023



Parking : Arènes_300001



Votre Score Global
 2022 V1 : 92,7 / 100
 2022 V2 : 99,0 / 100
 2023 V1 : 100,0 / 100



5.5. LES SERVICES

5.5.1. OFFRE DE BORNES DE RECHARGE ELECTRIQUE

ENJEU

Chez INDIGO, nous sommes convaincus que la transition vers des modes de transport plus durables est essentielle pour préserver l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir à nos clients des solutions de recharge électrique pratiques et accessibles.

NOTRE SOLUTION

Déploiement de bornes de recharge électrique

Aujourd'hui, près de 4 000 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings INDIGO en France. Ces bornes, équipées de prises T2 et T3, délivrent une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.



Offres Park & Charge : Flexibilité et simplicité

Pour répondre aux besoins variés de nos clients, nous avons développé trois offres Park & Charge :

- A la carte: Recharge occasionnelle, facturée en fonction de la durée et de la consommation (kWh).
- Open: Abonnement mensuel forfaitaire pour un accès illimité aux bornes INDIGO (limité à 16 heures de recharge et 250 kWh/mois).
- Park & Charge Zen: Offre combinant stationnement et recharge à un tarif avantageux, idéale pour les abonnés réguliers.

OBJECTIFS

Faciliter la recharge des véhicules électriques pendant le stationnement.

Assurer aux automobilistes des points de recharge de proximité en ville.

Encourager l'adoption de modes de transport plus écologiques.

Impact

Contribuer à la réduction des émissions polluantes.

Améliorer la qualité de l'air en ville.

Encourager la transition énergétique.



PROCHAINES ETAPES

Poursuivre le déploiement de bornes de recharge dans nos parkings.

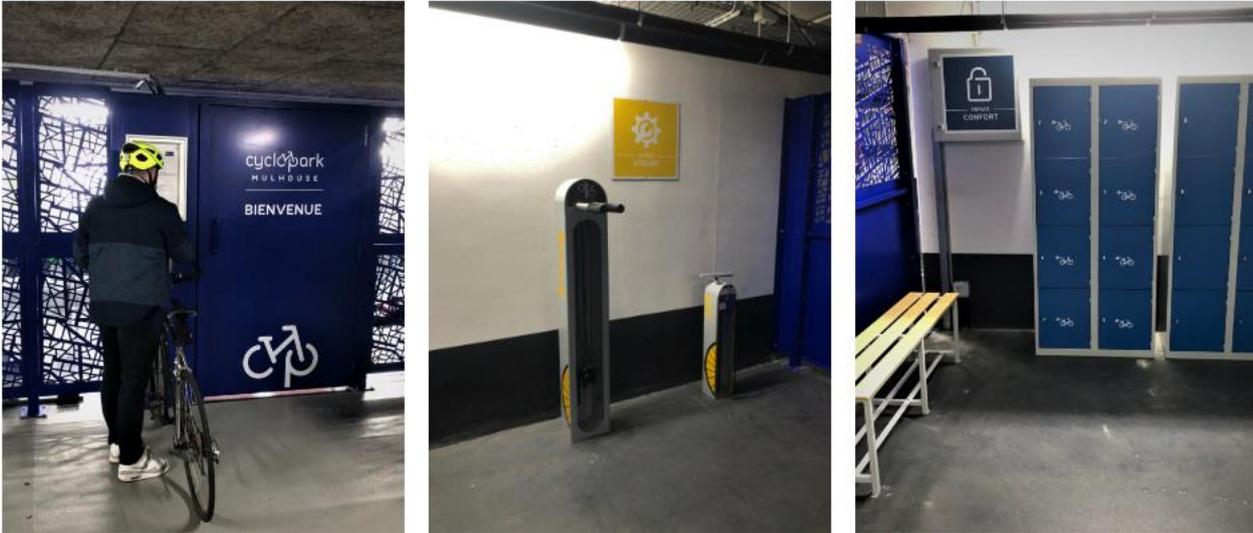
Développer des partenariats avec des acteurs de la mobilité électrique.

Proposer des services innovants pour faciliter la recharge des véhicules électriques.

En conclusion, notre engagement en faveur de la recharge électrique s'inscrit dans une démarche globale de développement durable. En offrant des solutions pratiques et accessibles, nous contribuons à la création d'un environnement urbain plus propre et plus sain.

5.5.2. CYCLOPARK

INDIGO déploie des espaces de stationnement sécurisés pour les vélos avec le Cyclopark. Faciles d'accès, confortables et accueillants, les espaces Cyclopark proposent de nombreux services dédiés pour les abonnés (casiers avec chargeur de batterie, matériel d'entretien, espace confort...) pour une expérience client optimale.



5.5.3 SERVICES DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

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

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

ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

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

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

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

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

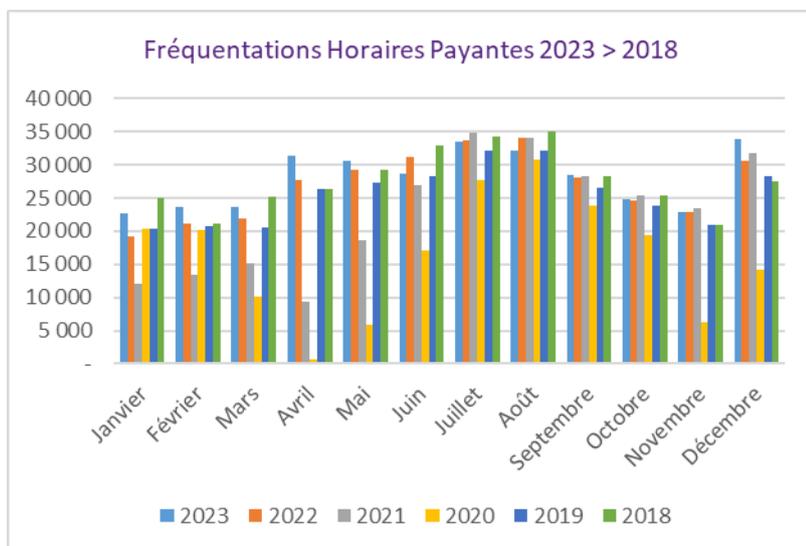


ANALYSES

6.1. FREQUENTATION

6.1.1 FREQUENTATION HORAIRES PAYANTES

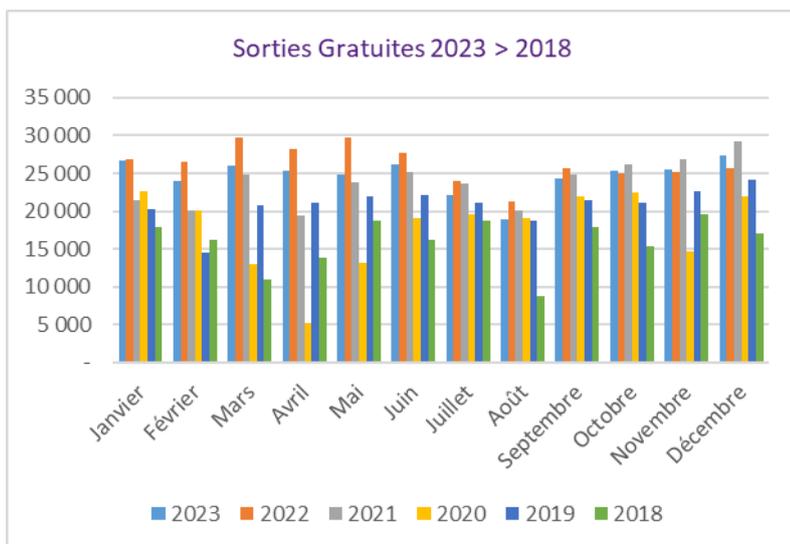
Fréquentations Horaires Payantes	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	22 751	19 145	12 027	20 396	20 346	25 050
Février	23 601	21 186	13 425	20 118	20 781	21 054
Mars	23 738	21 981	15 126	10 069	20 537	25 150
Avril	31 308	27 643	9 265	713	26 267	26 423
Mai	30 658	29 293	18 651	5 909	27 387	29 342
Juin	28 651	31 271	26 943	17 134	28 320	32 878
Juillet	33 586	33 674	34 790	27 759	32 137	34 251
Août	32 151	34 002	34 026	30 893	32 173	35 090
Septembre	28 480	28 058	28 338	23 752	26 520	28 214
Octobre	24 838	24 667	25 330	19 321	23 812	25 333
Novembre	22 887	22 914	23 511	6 211	20 905	20 959
Décembre	33 889	30 535	31 681	14 120	28 221	27 529
Total	336 538	324 369	273 113	196 395	307 406	331 273



6.1.2 SORTIES GRATUITES

Sorties gratuites	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	26 763	26 792	21 406	22 557	20 268	17 839
Février	23 995	26 441	20 123	20 019	14 491	16 164
Mars	25 985	29 674	24 773	12 927	20 759	10 963
Avril	25 405	28 218	19 404	5 221	21 142	13 872
Mai	24 823	29 704	23 835	13 181	21 907	18 778
Juin	26 147	27 645	25 245	19 009	22 165	16 117
Juillet	22 057	24 049	23 632	19 596	21 084	18 690
Août	18 877	21 277	20 133	19 063	18 649	8 658
Septembre	24 340	25 739	24 773	21 952	21 415	17 952
Octobre	25 306	24 991	26 268	22 489	21 108	15 357
Novembre	25 527	25 227	26 810	14 636	22 651	19 533
Décembre	27 379	25 607	29 195	22 027	24 188	17 014
Total	296 604	315 364	285 597	212 677	249 827	190 937

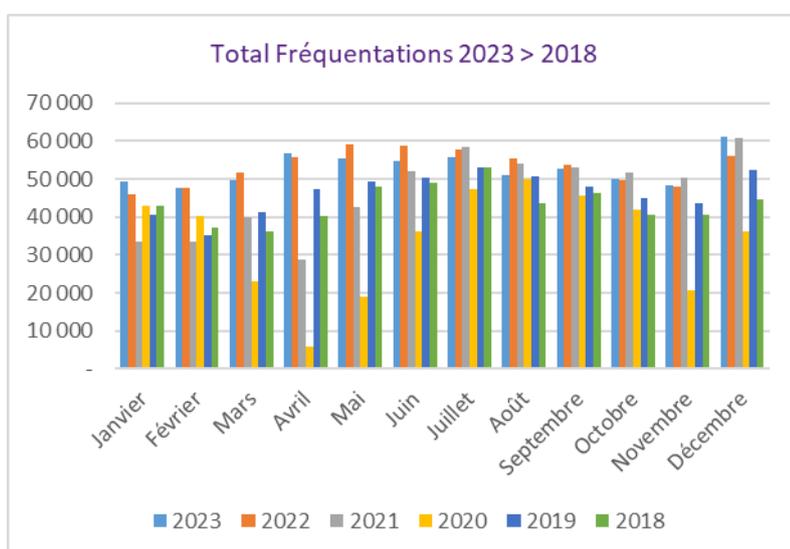
*Sorties ½ heure gratuite dans le cadre de l'application de l'avenant 14 – Article 7 du 28/06/2013 (Mise en place de cette disposition le 1er juillet 2013)



Il faut noter un usage « parasite » d'un nombre important d'automobilistes usant de cette disposition pour un transit inter-quartier.

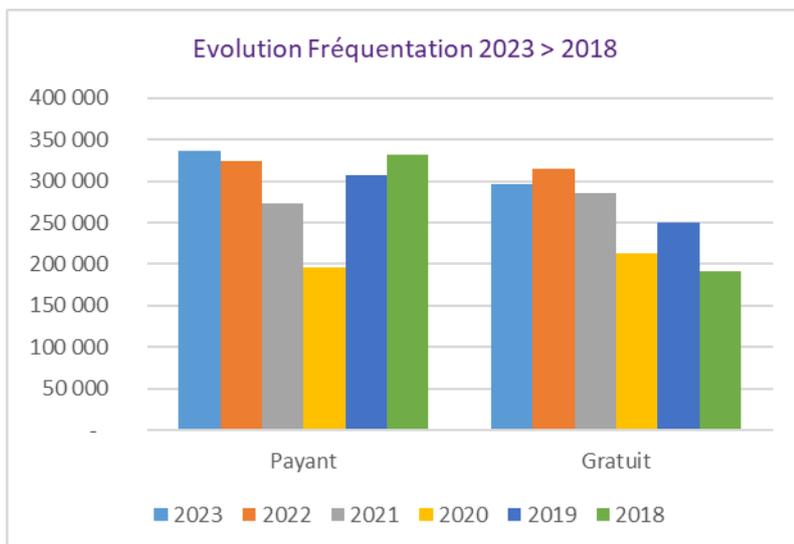
6.1.3 TOTAL FREQUENTATIONS HORAIRES

Total Fréquentations	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	49 514	45 937	33 433	42 953	40 614	42 889
Février	47 596	47 627	33 548	40 137	35 272	37 218
Mars	49 723	51 655	39 899	22 996	41 296	36 113
Avril	56 713	55 861	28 669	5 934	47 409	40 295
Mai	55 481	58 997	42 486	19 090	49 294	48 120
Juin	54 798	58 916	52 188	36 143	50 485	48 995
Juillet	55 643	57 723	58 422	47 355	53 221	52 941
Août	51 028	55 279	54 159	49 956	50 822	43 748
Septembre	52 820	53 797	53 111	45 704	47 935	46 166
Octobre	50 144	49 658	51 598	41 810	44 920	40 690
Novembre	48 414	48 141	50 321	20 847	43 556	40 492
Décembre	61 268	56 142	60 876	36 147	52 409	44 543
Total	633 142	639 733	558 710	409 072	557 233	522 210



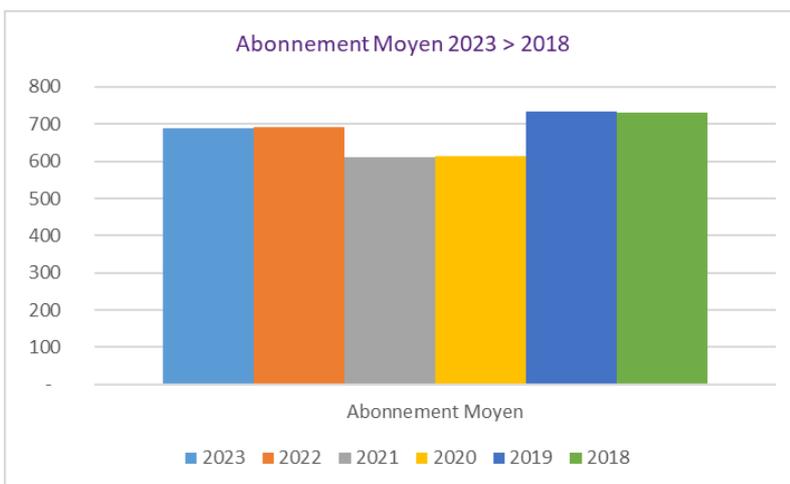
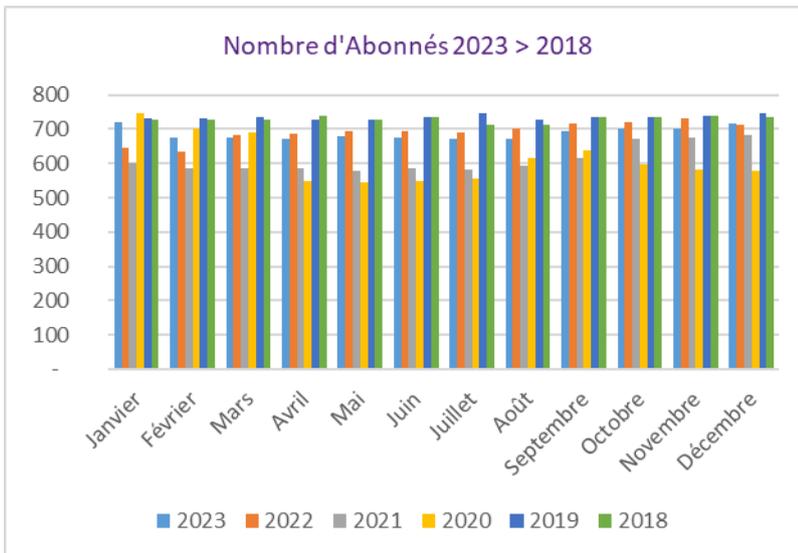
6.1.4 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION HORAIRE

Evolution de la fréquentation payante	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Payant	336 538	324 369	273 113	196 395	307 406	331 273
Gratuit	296 604	315 364	285 597	212 677	249 827	190 937
Total Fréquentation	633 142	639 733	558 710	409 072	557 233	522 210



6.1.5 NOMBRE D'ABONNES

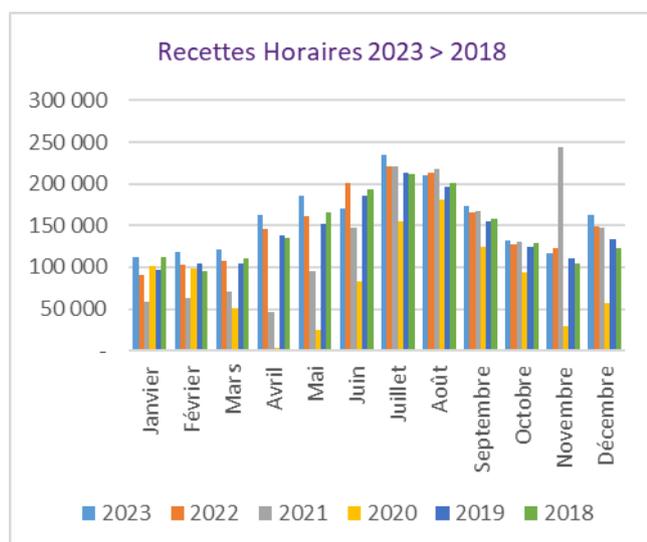
Nombre d'Abonnés	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	721	644	599	747	730	729
Février	677	634	584	703	732	727
Mars	676	683	584	690	736	726
Avril	673	688	584	549	728	738
Mai	679	693	578	546	727	728
Juin	675	696	584	548	737	735
Juillet	671	690	583	556	745	714
Août	671	703	592	617	729	714
Septembre	696	715	616	639	734	734
Octobre	700	722	670	597	737	734
Novembre	703	730	676	581	740	738
Décembre	716	712	683	580	746	736
Total	8 258	8 310	7 333	7 353	8 821	8 753
Abonnement Moyen	688	693	611	613	735	729



6.2. RECETTES DE L'EXPLOITATION

6.2.1 RECETTES HORAIRES

Recettes Horaires en € H.T.	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	112 375 €	90 504 €	58 043 €	100 966 €	96 220 €	112 201 €
Février	118 998 €	103 174 €	63 749 €	98 501 €	104 641 €	95 152 €
Mars	120 727 €	108 223 €	70 174 €	50 434 €	104 782 €	111 100 €
Avril	162 602 €	145 944 €	45 702 €	2 685 €	138 582 €	134 735 €
Mai	186 243 €	160 644 €	94 911 €	24 577 €	151 349 €	165 363 €
Juin	170 747 €	200 437 €	147 904 €	83 331 €	185 535 €	193 009 €
Juillet	234 861 €	221 481 €	221 191 €	155 409 €	212 675 €	212 158 €
Août	210 839 €	212 471 €	218 385 €	181 410 €	196 803 €	200 662 €
Septembre	173 406 €	165 692 €	167 545 €	124 704 €	155 371 €	157 681 €
Octobre	131 880 €	127 142 €	130 406 €	93 315 €	124 958 €	129 346 €
Novembre	116 682 €	123 588 €	244 089 €	29 013 €	110 643 €	104 490 €
Décembre	162 353 €	148 289 €	146 816 €	56 463 €	134 247 €	122 709 €
Total	1 901 713 €	1 807 589 €	1 608 917 €	1 000 808 €	1 715 806 €	1 738 607 €

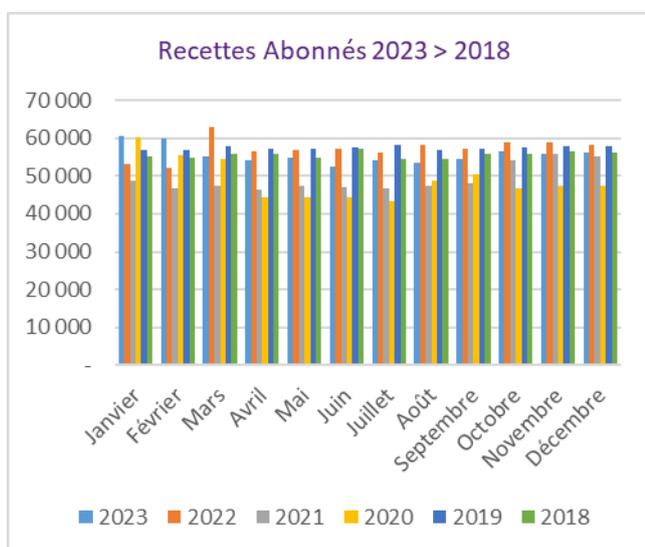


6.2.2 TICKET MOYEN

Ticket Moyen	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	4,94 €	4,73 €	4,95 €	4,73 €	4,29 €	4,39 €
Février	5,04 €	4,87 €	4,90 €	5,04 €	4,31 €	4,42 €
Mars	5,09 €	4,92 €	5,01 €	5,10 €	4,48 €	4,15 €
Avril	5,19 €	5,28 €	3,77 €	5,28 €	4,67 €	4,51 €
Mai	6,07 €	5,48 €	4,16 €	5,53 €	4,50 €	5,04 €
Juin	5,96 €	6,41 €	4,86 €	6,55 €	6,75 €	5,19 €
Juillet	6,99 €	6,58 €	5,60 €	6,62 €	6,23 €	6,24 €
Août	6,56 €	6,25 €	5,87 €	6,12 €	5,33 €	6,29 €
Septembre	6,09 €	5,91 €	5,25 €	5,86 €	5,10 €	4,85 €
Octobre	5,31 €	5,15 €	4,83 €	5,25 €	4,47 €	5,07 €
Novembre	5,10 €	5,39 €	4,67 €	5,29 €	4,43 €	4,86 €
Décembre	4,79 €	4,86 €	4,00 €	4,76 €	4,12 €	4,12 €
Total	5,65 €	5,57 €	5,10 €	5,58 €	4,95 €	4,68 €

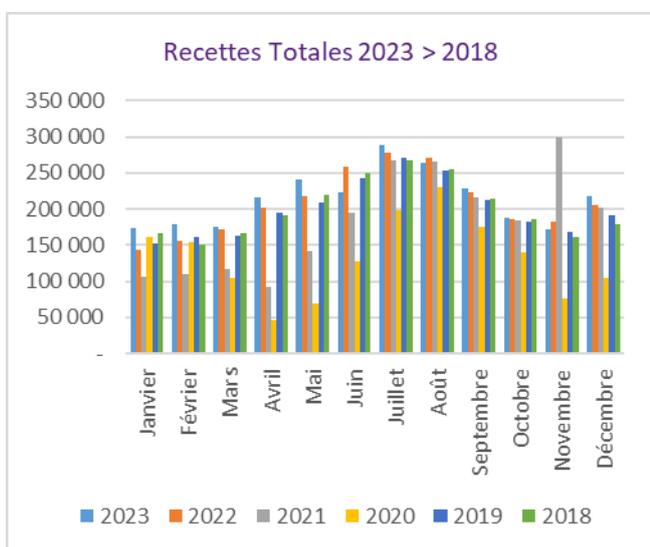
6.2.3 RECETTES ABONNES

Recettes Abonnés en € H.T.	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	60 439 €	53 050 €	48 784 €	60 164 €	56 747 €	55 176 €
Février	59 730 €	52 229 €	46 765 €	55 602 €	56 714 €	54 661 €
Mars	55 305 €	63 043 €	47 432 €	54 464 €	57 861 €	55 671 €
Avril	54 039 €	56 619 €	46 537 €	44 229 €	57 166 €	55 926 €
Mai	54 750 €	56 762 €	47 330 €	44 426 €	57 198 €	54 902 €
Juin	52 403 €	57 269 €	47 197 €	44 202 €	57 499 €	57 025 €
Juillet	54 150 €	56 249 €	46 615 €	43 423 €	58 216 €	54 485 €
Août	53 606 €	58 338 €	47 488 €	48 671 €	56 806 €	54 548 €
Septembre	54 601 €	57 285 €	47 945 €	50 422 €	57 089 €	55 887 €
Octobre	56 486 €	58 881 €	54 038 €	46 589 €	57 572 €	55 866 €
Novembre	55 796 €	58 936 €	55 728 €	47 535 €	58 004 €	56 451 €
Décembre	56 335 €	58 028 €	55 239 €	47 466 €	57 919 €	56 007 €
Total	667 642 €	686 689 €	591 098 €	587 196 €	688 793 €	666 605 €



6.2.4 RECETTES HORAIRES & ABONNES

Recettes Totales en € H.T.	2 023	2 022	2 021	2 020	2 019	2 018
Janvier	172 815 €	143 554 €	106 827 €	161 130 €	152 966 €	167 377 €
Février	178 728 €	155 402 €	110 514 €	154 104 €	161 355 €	149 813 €
Mars	176 032 €	171 266 €	117 606 €	104 898 €	162 643 €	166 772 €
Avril	216 641 €	202 563 €	92 239 €	46 914 €	195 748 €	190 661 €
Mai	240 993 €	217 406 €	142 242 €	69 004 €	208 547 €	220 264 €
Juin	223 150 €	257 706 €	195 102 €	127 533 €	243 034 €	250 034 €
Juillet	289 011 €	277 730 €	267 805 €	198 832 €	270 891 €	266 643 €
Août	264 446 €	270 809 €	265 873 €	230 081 €	253 609 €	255 210 €
Septembre	228 007 €	222 977 €	215 490 €	175 126 €	212 460 €	213 568 €
Octobre	188 367 €	186 023 €	184 444 €	139 904 €	182 531 €	185 212 €
Novembre	172 478 €	182 525 €	299 817 €	76 549 €	168 647 €	160 942 €
Décembre	218 688 €	206 317 €	202 055 €	103 929 €	192 167 €	178 716 €
Total	2 569 355 €	2 494 278 €	2 200 015 €	1 588 004 €	2 404 599 €	2 405 212 €





7.

BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

7.1. PATRIMOINE DE DELEGATION

7.1.1 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 2023.

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Nîmes Arènes				
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	1 550 679 -	1 232 653	318 026
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	729 691 -	579 402	150 289
	BIENS DE RETOUR NON RENOUELABLE	3 594 703 -	3 193 410	401 293
	LOGICIELS	360 -	89	271
Total RETOUR		5 875 433 -	5 005 554	869 879
REPRISE	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	6 979 -	6 552	428
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	43 765 -	35 160	8 605
	LOGICIELS	312 -	312	-
	INST.GEN.AG.AMENAG.CONST.&TERR.D	619 -	619	-
	MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN	4 567 -	1 373	3 195
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	9 740 -	9 740	-
	PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE B	899 -	855	44
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	3 373 -	3 373	-
Total REPRISE		70 254 -	57 983	12 271
SOUS_CLASSE_ND	BIENS DE RETOUR NON RENOUELABLE	120 134 -	93 509	26 625
Total SOUS_CLASSE_ND		120 134 -	93 509	26 625
Total général		6 065 821 -	5 157 047	908 774

Parc de stationnement Nîmes Arènes	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	6 065 821
Immobilisations Valeur Comptable Nette	908 774
Immobilisation en cours	109 401

7.2. COMPTE DE RESULTAT

Contrat :	NIMES-ARENES-12/11/1968
DELEGANT :	VILLE DE NIMES
DELEGATAIRE :	SOC_15469-SOPARK

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	1 807 589	1 901 714	94 124	5,2%
PL11120-Abonnés parcs	686 689	667 643	-19 047	-2,8%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires	75 186	84 514	9 328	12,4%
PL11180-Activités annexes	38 493	37 325	-1 168	-3,0%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	2 607 958	2 691 195	83 237	3,2%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits	1 572	1 964	392	24,9%
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits	1 572	1 964	392	24,9%
PL11949-Total Produits d'Exploitation	2 609 530	2 693 159	83 629	3,2%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-315 178	-309 261	5 917	-1,9%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-12 882	-15 140	-2 258	17,5%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-29 336	-50 442	-21 105	71,9%
PL12150-Prestations de Nettoyage	-31 532	-35 442	-3 910	12,4%
PL12160-Prestations de Gardiennage	-1 038		1 038	-100,0%
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-389 966	-410 285	-20 319	5,2%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-47 024	-36 259	10 766	-22,9%
PL12220-Entretien : Contrats	-28 922	-32 652	-3 730	12,9%
PL12230-Electricité, Fluides	-34 973	-76 199	-41 225	117,9%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-6 318	-5 083	1 234	-19,5%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-4 604	-10 253	-5 649	122,7%
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-121 842	-160 446	-38 604	31,7%
PL12310-Actions Commerciales	-1 289	-5 678	-4 389	340,4%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-24 783	-60 282	-35 500	143,2%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-3 490	-2 882	607	-17,4%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-29 562	-68 843	-39 281	132,9%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-541 370	-639 573	-98 204	18,1%
PL13110-Police d'Assurances	-17 328	-17 876	-548	3,2%
PL13120-Sinistres	12 383	-9 862	-22 244	-179,6%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-13 040	-13 453	-413	3,2%
PL13140-Redevances Aux Concédants	-90 572	-100 072	-9 500	10,5%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-45 782	-37 587	8 195	-17,9%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-3 612	-457	3 155	-87,3%
PL13170-Charges de Gros Entretien	-11 319	-9 066	2 253	-19,9%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-45 900	-42 519	3 381	-7,4%
PL13190-Frais Généraux Siège	-183 339	-199 147	-15 808	8,6%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-398 510	-430 038	-31 528	7,9%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-398 510	-430 038	-31 528	7,9%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-939 879	-1 069 611	-129 732	13,8%
PL13950-EBITDA Parc	1 669 651	1 623 548	-46 103	-2,8%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-311	-1 684	-1 373	441,6%
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-172 527	-179 851	-7 325	4,2%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes	-29 254	-32 733	-3 479	11,9%
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-202 091	-214 268	-12 177	6,0%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-202 091	-214 268	-12 177	6,0%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Conso ROP				
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15997-ROP Parc	1 467 559	1 409 280	-58 280	-4,0%
PL16110-Frais Financiers	-57 687	-45 989	11 698	-20,3%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-57 687	-45 989	11 698	-20,3%
PL16997-Total Frais Financiers	-57 687	-45 989	11 698	-20,3%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	1 409 872	1 363 291	-46 581	-3,3%



ANNEXES

8.1. 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

ANNEXE 5 : NOTE SUR LE RESPECT DES PRINCIPES D'EGALITE DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC, DE NEUTRALITE ET DE LAÏCITE DU SERVICE PUBLIC



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

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

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

a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours.
Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structure ;

b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;

f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;

h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

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

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

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

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^o-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2023.

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

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2023 (art. R 3131-4 1^o -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^o - 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^o - d du code de la commande publique).

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

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

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

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2024

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET





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

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

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

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

1. Produits et charges directs

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

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges 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 2023 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

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

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

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

c. Les charges financières

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

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

* *
*

REGLES ET METHODES COMPTABLES

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

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

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

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

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

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

(b) Les autres immobilisations incorporelles

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

2. Immobilisations corporelles

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

(a) constructions :

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

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

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

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

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

3. ProvisionsRenouvellement et grosses réparations :

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

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Exécution directe de l'activité

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

2. Missions d'exploitation

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

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

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

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



ANNEXE 2

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

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

INFORMATION SUR LES MOYENS MIS EN ŒUVRE PERMETTANT DE VEILLER AU RESPECT DES PRINCIPES D'ÉGALITE DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC, DE NEUTRALITE ET DE LAÏCITE DU SERVICE PUBLIC

Article 1^{er}-II de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021 confortant le respect des principes de la République

Notre société assure la gestion d'un service public dans le cadre d'un contrat de concession.

Afin de vous informer au titre de nos obligations issues de l'article 1^{er}-II de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021, nous vous communiquons les mesures mises en œuvre par les sociétés du Groupe Indigo pour informer les personnes qui participent à l'exécution du service public, des obligations issues du respect du principe d'égalité des usagers devant le service public et des principes de neutralité et de laïcité du service public.

1. Moyens mis en œuvre au sein de l'organisation du Groupe Indigo

Les contrats de prestations de services internes du Groupe faisant intervenir la société Indigo Park intègrent désormais la référence au respect du principe d'égalité des usagers devant le service public, et des principes de laïcité et de neutralité du service public. Une clause a été insérée à cet effet, par avenant, reproduite ci-dessous :

Clause insérée par avenant aux contrats de prestation de services

Article 1 – Obligation spécifique applicable aux contrats relevant de la commande publique et de l'exécution d'un service public

Dans le cadre du Contrat, il est rappelé que conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1 – paragraphe II) confortant le respect des principes de la République, l'égalité des usagers devant le service public et les principes de laïcité et de neutralité du service public doivent être respectés.

Le Prestataire participant à l'exécution du service public, il s'engage à respecter les dispositions de la loi dans le cadre de l'exécution du Contrat. Et à ce titre, il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs

opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Il est précisé que la Société a l'obligation de communiquer à ses clients amont concernés, les dispositions contractuelles reprenant les obligations imposées aux personnes participant à la mission de service public dans le cadre de l'application de la loi susvisée. A ce titre, les termes du présent avenant seront communiqués aux clients amont concernés, ce que le Prestataire reconnaît et accepte.

En cas de manquement constaté au respect de l'égalité des usagers devant le service public et aux principes de laïcité et de neutralité du service public :

- le Prestataire prendra toutes les mesures nécessaires pour faire cesser le manquement et en justifiera sans délai à la Société ;*
- En cas de demande de mise à l'écart d'un agent affecté à l'exécution du service public de tout contact avec les usagers du service, le Prestataire devra examiner la demande et communiquer à la Société les mesures adaptées et proportionnées mises en œuvre. »*

Au sein de l'organisation de notre Groupe, les moyens mis en œuvre pour informer les collaborateurs concernés du respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de laïcité et de neutralité du service public sont à titre principal :

- L'intégration de ces principes et de leur respect dans le cadre du règlement intérieur des entreprises concernées du Groupe ;
- La mise à disposition d'une tenue de travail.

En cas de manquement par l'un de nos collaborateurs soumis aux obligations d'égalité de traitement des usagers, de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution du service public, le collaborateur s'expose aux sanctions prévues par le règlement intérieur de l'entreprise, étant rappelé que l'application d'une sanction relève de la seule politique générale de l'entreprise en matière de gestion des ressources humaines et que selon les principes de droit applicable, elle doit être adaptée et proportionnée et soumise à une confidentialité de la procédure.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation des personnels concernés et une formation spécifique des managers sera mise en place sur la période 2024 à 2025 (en cohérence avec le calendrier défini pour les agents de la fonction publique) permettant notamment de mettre en place les supports de sensibilisation ou de formation.

LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ENTREPRISE : CLAUSE DE NEUTRALITE

En application des dispositions de l'article L1321-2-1 du code du travail, le règlement intérieur dispose depuis 2020 d'une clause de neutralité (loi n°2013-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels) :

Article L1321-2-1 du code du travail :

Le règlement intérieur peut contenir des dispositions inscrivant le principe de neutralité et restreignant la manifestation des convictions des salariés si ces restrictions sont justifiées par l'exercice d'autres libertés et droits fondamentaux ou par les nécessités du bon fonctionnement de l'entreprise et si elles sont proportionnées au but recherché.

S'agissant des principes de neutralité et de laïcité du service public, notre groupe a en 2022 actualisé la clause de neutralité des règlements intérieurs en vigueur, afin de faire expressément référence aux dispositions de l'article 1^{er} de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021 :

« Article Neutralité, extrait du Règlement Intérieur en vigueur depuis décembre 2022

En vertu de l'article L1321-2-1 du code du travail et des dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1^{er}) confortant le respect des principes de la République, il est rappelé que les principes de neutralité et de laïcité du service public sont applicables à l'ensemble des services publics y compris lorsque ceux-ci sont assurés par des organismes de droit privé. Par conséquent, les salariés (...) affectés à des marchés publics ou à des concessions de service public doivent se conformer à ces principes et en assurer l'application. (...) »

MISE A DISPOSITION D'UNE TENUE VESTIMENTAIRE

Compte tenu des spécificités liées à notre métier, le Groupe Indigo met à la disposition de ses collaborateurs présents sur site une tenue vestimentaire de travail qui concourt au respect des principes de laïcité et de neutralité.

2. Moyens mis en œuvre à l'égard des tiers/personnes extérieures au Groupe Indigo et intervenant sur les sites et ouvrages que nous gérons.

Les prestations confiées à des tiers intervenant sur les sites que nous gérons portent principalement sur les missions suivantes : le nettoyage, la fourniture de consommables, la surveillance, la maintenance-réparation ou l'intervention d'organisme de contrôle des équipements et installations.

Pour ces prestations confiées à des tiers, nous avons engagé une démarche d'information et de sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires qui se formalise par l'insertion dans la Charte achats responsables du Groupe Indigo, d'un paragraphe sur l'application du principe d'égalité de traitement des usagers, et des principes de laïcité et de neutralité attachés à l'exécution des contrats relevant de la commande publique et ayant pour objet l'exécution d'un service public.

Nous précisons que cette charte est annexée aux différents contrats que nous concluons avec nos partenaires, permettant ainsi de répondre à notre obligation d'information si ceux-ci participent à la mission de service public.

« Extrait de la Charte achats responsables du groupe Indigo :

8.8 Obligation spécifique applicable aux contrats relevant de la commande publique et à l'exécution d'une mission de service public

Certaines des prestations réalisées dans le cadre des activités du Groupe, interviennent sur un site exploité par le Groupe au titre d'un contrat relevant de la Commande Publique et participant à l'exécution d'un service public.

A ce titre, et conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1 – paragraphe II) confortant le respect des principes de la République, les principes d'égalité des usagers devant le service public et les principes de laïcité et de neutralité du service public doivent être respectés dans le cadre de la gestion de ces sites, y compris lorsque cette gestion est assurée par un organisme de droit privé.

Il est rappelé que le respect de ces principes s'impose à toute personne à laquelle est confiée pour partie l'exécution de la mission de service public. Il lui appartient de prendre les mesures adaptées à cet effet, et en particulier il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Tout Fournisseur reconnaît ainsi avoir été informé de l'existence de ces principes et de leur application dans les sites exploités par le Groupe au titre d'un contrat relevant de la Commande Publique et participant à l'exécution d'un service public.

3. Autres Moyens

En cas de réclamation relative au respect du principe d'égalité de traitement des usagers devant le service public et aux principes de neutralité et de laïcité du service public, nous précisons que les usagers bénéficient des canaux suivants :

Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

Mail : service.client@group-indigo.com

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud Est
04 91 37 34 48