



LIMOGES

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

PARKING BIBLIOTHÈQUE

PARKING JOURDAN

Le Directeur Général des Services  
de la Ville de Limoges  
Monsieur le Maire  
Mairie de Limoges  
1, rue de la République  
87000 Limoges

Pour le **Président**  
Par déléation,  
Le Directeur **Général des Service**  
**Sylvain ROQUES**

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

93\_DE-007-240719312-20230629-20230629\_54



**REÇU EN PREFECTURE**  
le **06/07/2023**  
Application agréée E-legalite.com

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>3</b>
<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>5</b>
<b>PRÉAMBULE</b> .....	<b>6</b>
<b>1. PRESENTATION GÉNÉRALE</b> .....	<b>7</b>
PRÉSENTATION .....	8
ORGANISATION FRANCE .....	9
NOS METIERS.....	10
NOTRE RAISON D'ETRE .....	13
NOS ENGAGEMENTS RSE .....	14
LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO .....	16
ENGAGEMENTS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX .....	18
LES BORNES DE RECHARGES POUR VEHICULES ELECTRIQUES.....	19
INFLATION, CRISE ENERGETIQUE .....	20
<b>2. LE CONTRAT</b> .....	<b>21</b>
FICHE D'IDENTITE .....	22
VOS INTERLOCUTEURS .....	23
<b>3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION</b> .....	<b>25</b>
DESCRIPTIF DES PARCS .....	26
TARIFICATION .....	28
FAITS MARQUANTS .....	31
<b>4. MAINTENANCE ET TRAVAUX</b> .....	<b>32</b>
PARKING JOURDAN.....	33
PARKING BIBLIOTHEQUE .....	34
TRAVAUX .....	35
DÉCRET TERTIAIRE .....	36
<b>5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION</b> .....	<b>37</b>
L'ORGANISATION LOCALE .....	38
FORMATION DE NOS COLLABORATEURS .....	39

---

SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE .....	40
LA BOUTIQUE.....	41
SERVICE RELATION CLIENTS .....	42
LES SERVICES .....	43
<b>6. ANALYSES.....</b>	<b>45</b>
PARKING JOURDAN .....	46
PARKING BIBLIOTHEQUE .....	51
<b>7. BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE .....</b>	<b>57</b>
COMPTE DE RESULTAT .....	58
<b>8. ANNEXES.....</b>	<b>59</b>
ANNEXES .....	60

---

# AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers.

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

# PRÉAMBULE

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

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

Leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain.



1.

# PRESENTATION GÉNÉRALE

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# PRÉSENTATION

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

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



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

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

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



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP

**2 600**  
parkings dans  
le monde

**+500**  
villes

**1,4M**  
de places de  
stationnement gérées

**2 140 km**  
de voirie urbaine  
gérée

**9**  
pays

**9 000**  
collaborateurs



REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com



## ORGANISATION FRANCE

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

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

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

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

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

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



Serge CLEMENTE  
Président



Sébastien FRAISSE  
Directeur Général



Vincent Miller  
Directeur Général France



Jean-Baptiste GALIEZ  
Directeur Régional CSO

Jean-Baptiste GALIEZ, Directeur régional de la région Centre Sud-Ouest dans le périmètre duquel se situe la ville de Limoges

## NOS METIERS



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

**SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE**



### STATIONNEMENT EN OUVRAGE ET SERVICES ASSOCIES ET STATIONNEMENT VOIRIE



Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception

jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en 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 ville en facilitant la mobilité des usagers.

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



## MOBILITES ET RECHARGE 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.

## DES SERVICES AUX CITADINS POUR UNE VILLE PLUS INTELLIGENTE ET PLUS DURABLE

La Logistique urbaine est une thématique importante et croissante dans la mobilité des villes, générant un impact significatif sur la circulation, le bruit et la pollution. Pour répondre à ces enjeux, INDIGO mène une stratégie de développement de services et d'Espaces de Logistique Urbains (ELU) au sein de ses parkings, dont leur situation en hyper-centres est un réel atout pour développer de nouveaux usages pour les collectivités, entreprises et particuliers.

L'objectif est de contribuer à la fluidification des déplacements urbains, de limiter la pollution et d'avoir un impact positif sur l'activité économique de la ville. Ainsi, INDIGO adapte ses espaces et noue des partenariats stratégiques avec des acteurs clés de la logistique urbaine.

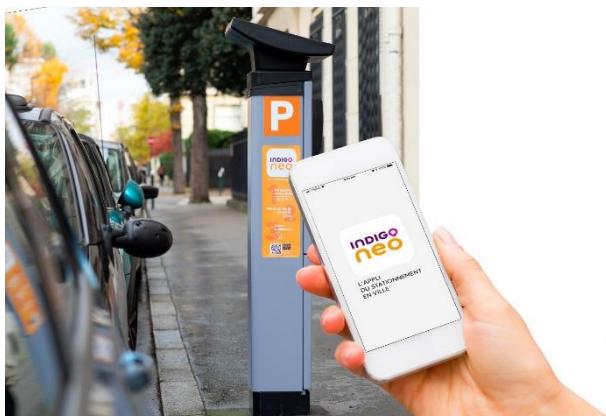
Réception de colis, zone de stockage ou de livraison, points de recharges électriques et espaces de stationnement dédiés font partie des illustrations concrètes de cette vision.

Cette démarche s'inscrit dans la concrétisation de la vision du Parking du futur développée par INDIGO et Dominique Perrault Architecture : un espace durable, ouvert et interconnecté avec son environnement.



## DIGITAL ET EXPERIENCE CLIENT

Pour valoriser ses services de stationnement et mobilité, le groupe INDIGO inclut pleinement le digital et la logique de MaaS\* dans sa stratégie globale pour répondre aux besoins actuels et futurs des villes et leurs habitants. Pleinement conscients des enjeux d'accroissement de la population, d'écologie et de congestion de trafic, nous nous positionnons comme véritable acteur et facilitateur de ces changements en proposant des services digitalisés qui révolutionnent le quotidien des usagers, dans nos parkings comme en voirie.

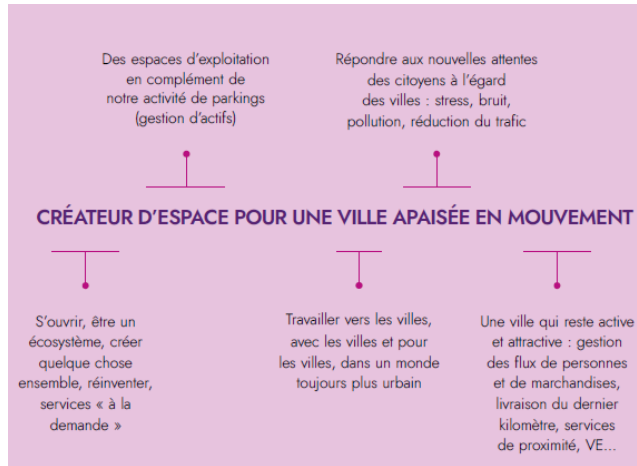


Plus concrètement, avec Indigo Neo, la première application et le premier site internet du stationnement en ville, les utilisateurs peuvent gérer toutes leurs étapes en voirie et dans les parkings grâce à un parcours simple et sans couture. L'application propose un accès « mains libres » dans les parcs de stationnement INDIGO grâce à la technologie de lecture de plaque, de réserver son stationnement, de stationner à la demande ou encore de souscrire et gérer ses abonnements. En voirie, Indigo Neo offre la possibilité de payer et renouveler son stationnement de façon dématérialisée, sans prise de ticket aux horodateurs, et de réaliser ses démarches de souscriptions. Elle s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents et professionnels, en proposant tous les tarifs disponibles dans chaque ville. Cette solution utilisant le digital au service de la ville intelligente, permet aux usagers d'accéder, avec une seule et même application, à tous les parkings et toutes les voiries connectés à Indigo Neo en Europe, mais aussi, d'optimiser leurs temps de trajets, la distance réalisée et les coûts de leur stationnement. Pour les collectivités, il participe à la diminution de la pollution, la fluidification de la circulation et le désengorgement des zones urbaines.

*\* pour « Mobility as a Service » la mobilité multimodale en tant que service.*

# NOTRE RAISON D'ETRE

Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre Groupe doit s'interroger pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette raison d'être du Groupe INDIGO guide l'action de nos collaborateurs au quotidien et transforme la vision stratégique de l'entreprise sur le long terme.



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

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

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

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



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

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

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

# NOS ENGAGEMENTS RSE

## ADHESION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIS

Le Pacte Mondial ou « Global Compact » est une initiative des Nations Unies qui vise à inciter les entreprises à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir 10 grands principes répartis sur les quatre thématiques suivantes : droits de l'Homme, normes internationales du travail, environnement et lutte contre la corruption.

Constatant que les principes du Pacte Mondial constituaient de longue date des valeurs fortes en son sein, Indigo Group a décidé d'officialiser son engagement à long terme envers le développement durable en adhérant au Pacte mondial de l'ONU en juin 2022.

## GO FOR CLIMATE, NOTRE PLAN CLIMANT D'ENTREPRISE

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

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

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

Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...).

Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

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



## 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, incarnant en cela notre raison d'être, « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Opérationnelle à compter de 2023, la Fondation INDIGO a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable en intervenant 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.

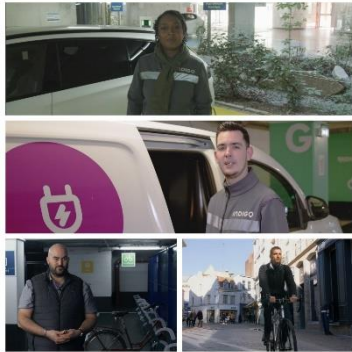
Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, solidarité, culture et patrimoine).

## NOTATION EXTRA-FINANCIERE

Les actions en matière d'ESG (Environnement, Social et Gouvernance) du Groupe sont régulièrement évaluées par des agences de notation extra-financières. En 2022, deux évaluations ont conforté le Groupe dans sa stratégie de développement durable. L'organisme GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark), spécialiste de l'évaluation des pratiques ESG des gestionnaires d'actifs immobiliers, lui a attribué une note de 87/100 en octobre 2022, en croissance de 9 points par rapport à celle de l'année précédente. L'agence de notation extra-financière Sustainalytics a estimé en décembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'exposition aux risques ESG du Groupe s'améliore avec une note de 16,6, en progrès de 2,3 points par rapport à 2021.

# LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

## L'HUMAIN AU CŒUR D'INDIGO



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

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

Une rubrique « Vis ma vie en exploitation », met en avant les bonnes pratiques de nos collaborateurs sur le terrain. Ainsi qu'une rubrique « J'aime et je partage ma passion » dans laquelle nos collaborateurs peuvent mettre en avant un talent, une passion et partager cela avec ses collègues.



## LA FORMATION AVEC 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



**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



---

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.

Le Campus Indigo c'est :

- 21 formateurs internes
- 1 353 stagiaires
- 14 790 heures formation ont été effectuées sur l'année 2022

Les formations sur le terrain permettent aux collaborateurs de mettre en pratique leurs acquis et de valider leurs connaissances, le personnel en formation bénéficie des mises en situation dans les parkings-écoles.

# ENGAGEMENTS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

## FAVORISER L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



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

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

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.

## LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Un Pitch&Go (émission interne quotidienne) y a été consacré. Une référente harcèlement pour le groupe a été nommée. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.



## DEVELOPPER LA MIXITE

Compte tenu des enjeux de féminisation de nos équipes et des instances dirigeantes, INDIGO voit, dans l'index de l'égalité femmes-hommes, une opportunité de progresser en matière de mixité en France.

INDIGO en France a obtenu la note de 90 sur 100 points pour l'année civile 2020 :

- L'écart de rémunération : 40 points
- L'écart du taux d'augmentation : 20 points
- L'écart du taux de promotion : 15 point
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité : 15 points
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10 points

# LES BORNES DE RECHARGES POUR VEHICULES ELECTRIQUES

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

Aujourd'hui en France, près de **2620 points de charge électrique** sont disponibles dans les parkings INDIGO. Les bornes sont équipées de prises type T2 et T3, et délivrent pour la plupart une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.



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

Afin de profiter pleinement de ces bornes de recharges, INDIGO a créé les abonnements **Park&Charge**, incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique. Ainsi, les usagers peuvent avoir le choix entre deux abonnements de stationnement : Start qui permet un paiement des recharges à la session et l'abonnement Zen pour des recharges en illimité. En plus de ces abonnements, INDIGO propose également des offres de recharge en dehors du coût du stationnement : l'offre Open qui donne accès à un badge de recharge en illimité disponibles dans tous les parkings INDIGO France ainsi qu'un tarif à la carte.

⚡ **Abonnement Zen**

- Durée de stationnement : **Indéterminée**
- Engagement : **3 mois**
- Prélèvements mensuels automatiques
- Recharge dans tous les parkings INDIGO<sup>1</sup> équipés en France<sup>2</sup>
- Tarif : Prix d'un abonnement dans le parking + **49€ / mois<sup>3</sup>**

⚡ **Offre Open**

- Tarif : **69€/mois<sup>4</sup>** pour 250 kW / mois<sup>5</sup>
- Recharge dans tous les parkings INDIGO<sup>1</sup> équipés en France<sup>2</sup>

⚡ **Tarif A la carte**

- Bornes compatibles avec les cartes de tous les opérateurs
- **TARIF** : 0,30€ / kWh + 0,03€ / min<sup>6</sup>



---

## INFLATION, CRISE ENERGETIQUE

L'année 2022 a été marquée par le retour de l'inflation. Les difficultés d'approvisionnement que nos sociétés ont connu depuis la crise du COVID avaient commencé à créer un environnement propice à l'augmentation des prix. La guerre en Ukraine et les tensions sur le secteur énergétique ont poursuivi cet élan, et provoqué une inflation à des taux qui n'avaient pas été connues depuis près de 40 ans.

Cette inflation n'est pas spécifique à certaines catégories de biens ou d'équipements, elle est générale.

Le secteur du stationnement n'est donc pas épargné.

Les coûts de l'énergie et des biens nécessaires au fonctionnement des installations qu'Indigo gère ont été très impactés. Les salaires ont également été revalorisés pendant cette année afin de tenir compte de l'inflation.

Indigo s'est mobilisé tout au long de cette année 2022 pour circonscrire et limiter ces évolutions.

2.

# LE CONTRAT

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

---

## FICHE D'IDENTITE

En 1996, SAPL a conclu un contrat de DSP pour l'exploitation des parcs de stationnement de LIMOGES

Signature du contrat : 1<sup>er</sup> juillet 1996

Début du contrat : 1<sup>er</sup> juillet 1996

Echéance du contrat : Parcs Bibliothèque et Jourdan : 1<sup>er</sup> septembre 2022

Date du dernier avenant : 26 juillet 2017

Société titulaire du contrat : **SAPL**

Société exploitante : **Indigo Park**

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

# VOS INTERLOCUTEURS

## PILOTES DE LA RELATION CONTRACTUELLE

### JEAN-BAPTISTE GALIEZ - DIRECTEUR REGIONAL

Responsable de la région, Jean-Baptiste GALIEZ travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo. Ils entretiennent des relations régulières avec le client et aident son équipe sur le terrain à déployer les offres commerciales.

### LAURENT DOURI - DIRECTEUR DE SECTEUR

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

- Pilote l'activité du secteur centre 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.

## PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

### SEBASTIEN SALLEMBIEN - RESPONSABLE DE DISTRICT

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, il 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 : il assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des liens privilégiés au quotidien, un rôle de conseil ou d'assistance.

## LE PERIMETRE GLOBAL

Indigo exploite les parkings Bibliothèque et Jourdan, dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public avec Limoges Métropole.

---

## L'EXPLOITATION

### LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située au parking Bibliothèque sous la responsabilité du **RESPONSABLE DE DISTRICT – SEBASTIEN SALLEMBIEN**

### PARKING INDIGO BIBLIOTHEQUE

18 rue Francois Mitterrand  
87000 LIMOGES

Horaires d'ouverture de la Boutique  
Du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00





3.

# DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com









99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# DESCRIPTIF DES PARCS

## PARKING JOURDAN

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 550 places</li> <li>✓ 4 niveaux</li> <li>✓ 11 places PMR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7</li> <li>✓ Carte bancaire</li> <li>✓ Carte Total GR</li> <li>✓ Liber T</li> <li>✓ Application INDIGO</li> <li>✓ Abonnement par Internet</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin-top: 10px;">   </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ascenseur</li> <li>✓ Radio Indigo</li> </ul>

PARKING BIBLIOTHEQUE

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 500 places</li> <li>✓ 3 niveaux</li> <li>✓ 10 places PMR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7</li> <li>✓ Carte bancaire</li> <li>✓ Carte Total GR</li> <li>✓ Liber T</li> <li>✓ Application INDIGO</li> <li>✓ Abonnement par Internet</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">      </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Radio Indigo</li> <li>✓ Ascenseur</li> </ul>

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.



# TARIFICATION

## Jourdan

### Tarification horaire des samedis

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
2h00	Gratuit	
de 2h00 à 2h15	0,90 €	
de 2h15 à 4h30	0,30 €	par 1/4 h
de 4h30 à 10h00	0,20 €	par 1/4 h
Ticket perdu	8,00 €	
Forfait soirée 20h à 1h00	1,00 €	

### Tarification horaire en semaine

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
15 minutes	Gratuit	
30 minutes	Gratuit	
45 minutes	0,90 €	
1 heure	1,20 €	
De 1h00 à 3h00	0,30 €	Par 1/4 h
De 3h00 à 8h30	0,20 €	Par 1/4 h
De 8h30 à 12h00	8,00 €	
De 12h00 à 24h00	8,00 €	
Ticket perdu	8,00 €	
Forfait soirée 20h à	1,00 €	

## Tarification abonné

Abonnement	
Mensuel 24h/24	55,00 €
Trimestriel 24h/24	148,50 €
Annuel 24h/24	550,00 €
Mensuel 24h/24 par prélèvement	49,50 €
Mensuel nuit et Week-end	21,00 €
Trimestriel nuit et Week-end	56,00 €
Annuel nuit et Week-end	210,00 €
Mensuel nuit et Week-end par prélèvement	17,50 €
Mensuel 24h/24 Moto	31,50 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 25 abonnements (-10%)	49,50 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 50 abonnements (-20%)	44,00 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 100 abonnements (-30%)	38,50 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 200 abonnements (-60%)	22,00 €

## Bibliothèque

### Tarification horaire

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
15 minutes	Gratuit	
30 minutes	Gratuit	
45 minutes	0,90 €	
1 heure	1,20 €	
De 1h00 à 3h00	0,30 €	Par 1/4 h
De 3h00 à 8h30	0,20 €	Par 1/4 h
De 8h30 à 12h00	8,00 €	
De 12h00 à 24h00	8,00 €	
Ticket perdu	8,00 €	
Forfait soirée 20h à 1h00	1,00 €	

## Tarification abonné

Abonnement	
Mensuel 24h/24	55,00 €
Trimestriel 24h/24	148,50 €
Annuel 24h/24	550,00 €
Mensuel 24h/24 par prélèvement	49,50 €
Mensuel nuit et Week-end	21,00 €
Trimestriel nuit et Week-end	56,00 €
Annuel nuit et Week-end	210,00 €
Mensuel nuit et Week-end par prélèvement	17,50 €
Mensuel 24h/24 Moto	31,50 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 25 abonnements (-10%)	49,50 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 50 abonnements (-20%)	44,00 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 100 abonnements (-30%)	38,50 €
Mensuel 24h/24 Groupe à partir de 200 abonnements (-60%)	22,00 €
Mensuel étudiant du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00	30,00 €

---

## FAITS MARQUANTS

Voici les faits marquants intervenus en 2022 :

- Le contrat d'exploitation assuré par SAPL pour le compte de Limoges Métropole s'est arrêté le 01/09/2022 pour les 2 derniers parcs encore en gestion par INDIGO Park.
- Passation au nouveau délégataire des 2 parcs Bibliothèque et Jourdan au 1<sup>er</sup> septembre 2022

4.

# MAINTENANCE ET TRAVAUX

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54



# PARKING JOURDAN

## EQUIPEMENTS

Equipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque Orbility	Contrat de maintenance oui
	Modèle	Périodicité Trimestrielle
	borne d'entrée	1
	borne de sortie	2
	caisse automatique	2
	barrières	3
	caisse manuelle	1
	lecteur véhicule nuit	0
lecteur piéton	3	
unité centrale de gestion	1	
Interphonie	Marque Commend Modèle GE300	Contrat de maintenance non Périodicité
Vidéosurveillance	Marque Digifort caméras enregistreur	46 1
Détection CO	Marque DRAGER Modèle COMYTRON 20-416 F	Contrat de maintenance oui Périodicité 1 fois/an Qui DRAGER
Détection Incendie	Marque SIEMENS Modèle Nb de têtes de détection 239	Contrat de maintenance oui Périodicité Semestrielle Qui SSI SERVICE
Extincteurs	Nombre 33 Type MOBILE POUVRE ABC + CO2	Contrat de maintenance oui Périodicité Annuel Qui SICLI-CHUBB
Colonnes sèches	Marque Nb 5	Contrat de maintenance oui Périodicité Annuelle Qui AIRESS
Pompes de relevage	Marque Nb 3	Contrat de maintenance non
Ascenseurs	Marque SODIMAS Type nb de niveaux 5 et 6 (Ovoïde) Charge en kg 630kg	Contrat de maintenance oui Périodicité Trimestrielle Qui DUTREIX-SCHINDLER
Electricité	Blocs secours autonomes Tubes T5 ou autres Contrôle périodique	Vérification Bureau de contrôle oui Périodicité Annuelle Qui Socotec
Groupe électrogène	Marque/Type SDMO J200K Puissance en Kw 101 à 200 KVA	Contrat de maintenance Oui Périodicité Annuelle Qui 2H Energy
Portes Automatiques	Marque DOITRAND Nb 2	Contrat de maintenance Non Périodicité Qui
Sonorisation	Marque MajorCOM Nombre de HP 25	Contrat de maintenance Non
Radio continuité	Marque VERTEX VX 180-EU ANRITSU / PROCOM	Vérification bureau de contrôle Oui Qui SOCOTEC

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# PARKING BIBLIOTHEQUE

## EQUIPEMENTS

Equipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque Orbility	Contrat de maintenance oui
	Modèle	Périodicité Trimestrielle
	borne d'entrée	1
	borne de sortie	2
	caisse automatique	2
	barrières	3
	caisse manuelle	1
	lecteur véhicule nuit	1
lecteur piéton	2	
unité centrale de gestion	1	
Interphonie	Marque Commend Modèle GE300	Contrat de maintenance non Périodicité
Vidéosurveillance	Marque Digifort caméras enregistreur	24 1
Détection CO	Marque DRAGER Modèle COMYTRON 20-416 F	Contrat de maintenance Oui Périodicité Annuelle Qui DRAGER
Détection Incendie	Marque SIEMENS Modèle FC2030-ECS Nb de têtes de détection 194	Contrat de maintenance Oui Périodicité Semestrielle Qui SSI SERVICE
Extincteurs	Nombre 32 Type MOBILE POUUDRE ABC + CO2	Contrat de maintenance Oui Périodicité Annuel Qui SICLI-CHUBB
Radio continuité	Marque VERTEX VX 180-EU ANRITSU / PROCOM	Vérification bureau de contrôle Oui Périodicité SOCOTEC Qui
Portes coupe-feu véhicules	Marque nombre 9	Contrat de maintenance Non
Pompes de relevage	Marque FLYT Nb 2	Contrat de maintenance non Périodicité Qui
Ascenseurs	Marque SCHINDLER Type Vérin nb de niveaux 4 Charge en kg 630kg	Contrat de maintenance oui Périodicité Trimestrielle Qui DUTREIX-SCHINDLER
Electricité	Blocs secours autonomes Tubes TS ou autres Contrôle périodique	Vérification Bureau de contrôle oui Périodicité Annuelle Qui Socotec
Groupe électrogène	Marque AMAN MS Type G2000 Auto Puissance en Kw 180 KVA	Contrat de maintenance Oui Périodicité Annuelle Qui 2H Energy
Portes Automatiques	Marque DOITRAND Nb 2	Contrat de maintenance Non Périodicité Qui
Sonorisation	Marque MajorCOM Nombre de HP 30	Contrat de maintenance Non Périodicité Qui

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# TRAVAUX

## PARC BIBLIOTHEQUE ET JOURDAN

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

### Entretien / Réparation :

- Remplacement filtres sécurité et particules de la détection CO / NO
- Vérification et entretien de l'onduleur et changement batteries
- Remplacement réglettes, néons et bloc secours
- Vérification bureau de contrôle des Moyens de secours
- Vérification bureau de contrôle des installations électriques
- Vérification des extincteurs
- Contrôles et vérification des portails
- Maintenance de 1er niveau sur les équipements de péage
- Nettoyage tags à différentes reprises et remise en état des niveaux régulièrement
- Nettoyage complet du parc

Les principaux travaux réalisés au cours de l'exercice 2022 pour un montant de 9,53 K€ sont les suivants :

- Travaux de remplacement des flexibles hydraulique sur les 2 ascenseurs du parc Bibliothèque pour un montant de **5,38 k€**.
- Travaux sur les portes coupe-feu sur le parc Bibliothèque pour un montant de **4,15 k€**.
- Nous avons en relation avec l'agglomération effectué divers travaux suivant une liste établie par celle-ci afin de clôturer le contrat et de pouvoir rendre les derniers parcs à la société Effia.

## DÉCRET TERTIAIRE

Dans le cadre des dispositions de l'article L. 174-1 du Code de la construction et de l'habitation et de ses décrets d'application n° 2021-872 du 30 juin 2021 (dit « Décret Tertiaire ») et n° 2021-1271 du 29 septembre 2021 relatifs aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire, codifiés aux articles R. 174-22 et suivants du Code de la construction et de l'habitation, certains bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire sont assujettis à une obligation légale de déclaration annuelle des consommations d'énergie et une obligation de réduction de leur consommation d'énergie finale avec des objectifs à atteindre pour chacune des années 2030, 2040 et 2050.

Notre analyse des textes nous avait conduit à exclure du champ d'application de ce dispositif les parcs de stationnement à usage public, car ils retiennent comme critère d'application la surface de plancher telle que définie à l'article R. 111-22 du Code de l'urbanisme. En effet, au regard de cette définition de la surface de plancher clairement visée à l'article R 174-22 du Code de la construction et de l'habitation, les parcs de stationnement considérés se caractérisent par une surface de plancher inférieure à 1.000 m².

Toutefois, l'ADEME a souhaité adopter une définition extensive de la notion de surface de plancher dans son application aux parcs de stationnement. Ainsi, selon l'ADEME, la référence à la surface de plancher définie à l'article R. 111-22 du Code de l'Urbanisme doit être interprétée au titre du dispositif Eco Energie Tertiaire comme correspondant pour ces bâtiments à la surface de plancher intégrant dans son calcul la surface des places de stationnement et des circulations, ce qui amène inévitablement les ouvrages d'environ 40 places ou plus à dépasser le seuil de 1 000 m².

Par conséquent, au regard de la position adoptée par l'ADEME, nous avons porté l'obligation de déclaration annuelle des données de consommation qu'il était possible d'effectuer jusqu'au 31 décembre 2022, suite à la tolérance annoncée par l'ADEME au regard de l'échéance initiale de déclaration du 30 septembre 2022.

Cette déclaration annuelle des consommations d'énergie pouvait en effet être réalisée par le propriétaire ou par l'exploitant.

Notre groupe s'est donc organisé, dans le cadre de sa démarche de réduction de sa consommation d'énergie, pour effectuer la première déclaration annuelle sur OPERAT portant sur les parcs exploités dans le cadre des contrats de concession de service public.

5.

# ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

## L'ORGANISATION LOCALE

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

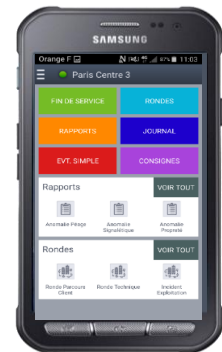
- L'entretien des ouvrages et des équipements
- L'accueil des clients
- La gestion des flux financiers

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.

Le responsable 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.

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



# FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2022, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel, cette dernière modalité étant particulièrement adaptée au contexte sanitaire

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.

Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

## FORMATION ACCUEIL DES PMR

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

## EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

Indigo a institué des partenariats avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation.

# 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 téléopération situé à la Défense.

De même la vidéo protection 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 vidéo-surveillance 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.

CNTO (2022)

1 270 439 appels reçus

96% d'appels décrochés

59% d'appels décrochés <30s

Durée moyenne de traitement  
0,5 minute

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54



---

## LA BOUTIQUE

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

Les demandes sont suivies dans un outil CRM (Customer Relationship Manager). Il gère le personnel présent sur la boutique afin de garantir un accueil qualitatif localement ou au téléphone. Il pilote la politique commerciale de l'ensemble des parkings afin d'assurer la bonne application des tarifs et l'homogénéité des pratiques commerciales et participe à l'élaboration des documents de communication.

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

---

# SERVICE RELATION CLIENTS

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

Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client omnicanal centralisé.

## NOS CLIENTS PEUVENT CONTACTER INDIGO :

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

# LES SERVICES

## SOUSCRIPTION PAR INTERNET

Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet <https://fr.parkindigo.com/>, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important.

Le site Indigo fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins.

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

## INDIGO NEO

En 2016 le groupe INDIGO a créé OPnGO, 1ère solution application qui digitalise toutes les étapes du stationnement en voirie et dans les parkings.

Le 21 juin 2022, l'application OPnGO disparaît et devient Indigo Neo, une plate-forme digitale unique adaptée à tous les besoins de mobilité et accessible dans plus de 600 parkings et près de 80 villes en voirie, en France et en Europe.

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

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

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



---

## SERVICE DE PROXIMITÉ

### RADIO INDIGO

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

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

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

### ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

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.

6.

# ANALYSES

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

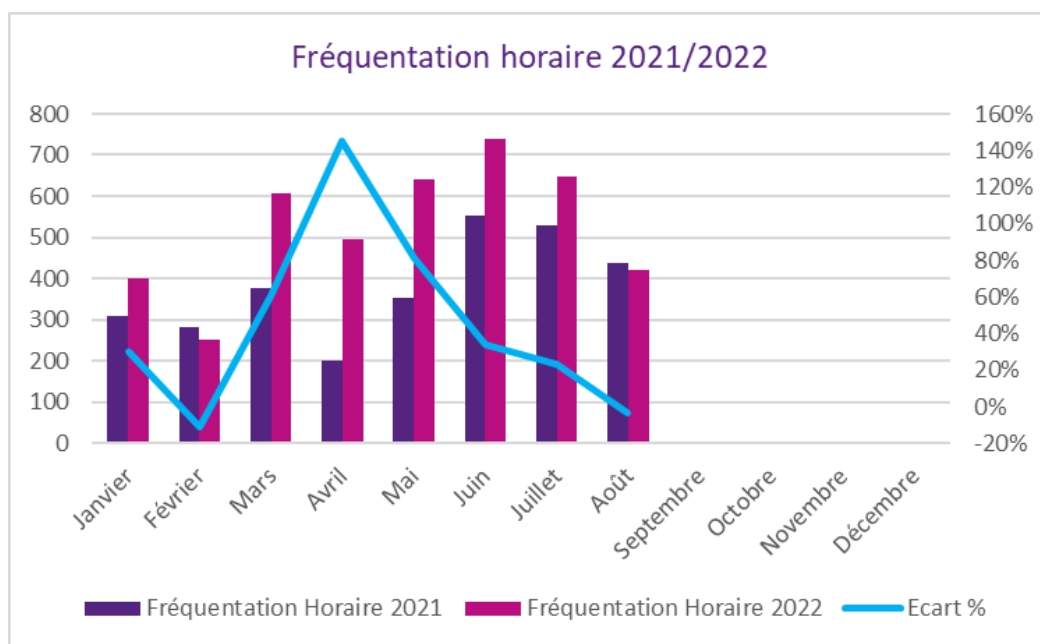
Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# PARKING JOURDAN

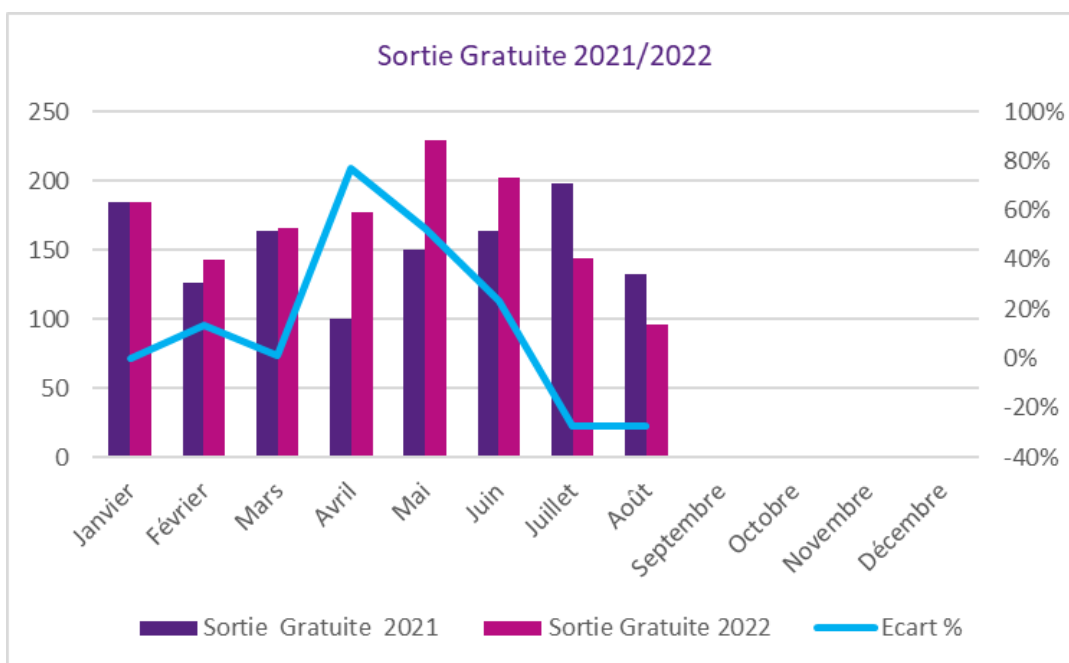
## FREQUENTATION HORAIRE

	Fréquentation Horaire 2021	Fréquentation Horaire 2022	Ecart %
Janvier	308	400	30%
Février	283	252	-11%
Mars	377	606	61%
Avril	202	495	145%
Mai	353	640	81%
Juin	553	740	34%
Juillet	528	649	23%
Août	437	422	-3%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>3 041</b>	<b>4 204</b>	<b>38,2%</b>



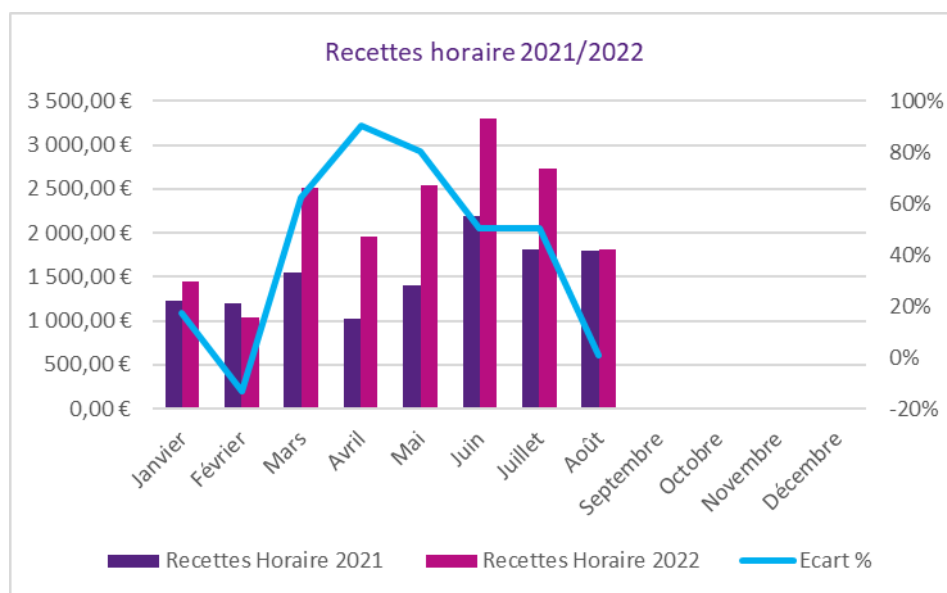
## SORTIE GRATUITE

	Sortie Gratuite 2021	Sortie Gratuite 2022	Ecart %
Janvier	184	184	0%
Février	126	143	13%
Mars	164	166	1%
Avril	100	177	77%
Mai	150	229	53%
Juin	164	202	23%
Juillet	198	144	-27%
Août	132	96	-27%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>1 218</b>	<b>1 341</b>	<b>10%</b>



## RECETTES HORAIRE

	Recettes Horaire 2021	Recettes Horaire 2022	Ecart %
Janvier	1 234,00 €	1 447,00 €	17%
Février	1 201,00 €	1 042,00 €	-13%
Mars	1 549,00 €	2 516,00 €	62%
Avril	1 030,00 €	1 961,00 €	90%
Mai	1 409,00 €	2 545,00 €	81%
Juin	2 195,00 €	3 298,00 €	50%
Juillet	1 818,00 €	2 734,00 €	50%
Août	1 797,00 €	1 809,00 €	1%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>12 233,00 €</b>	<b>17 352,00 €</b>	<b>41,8%</b>

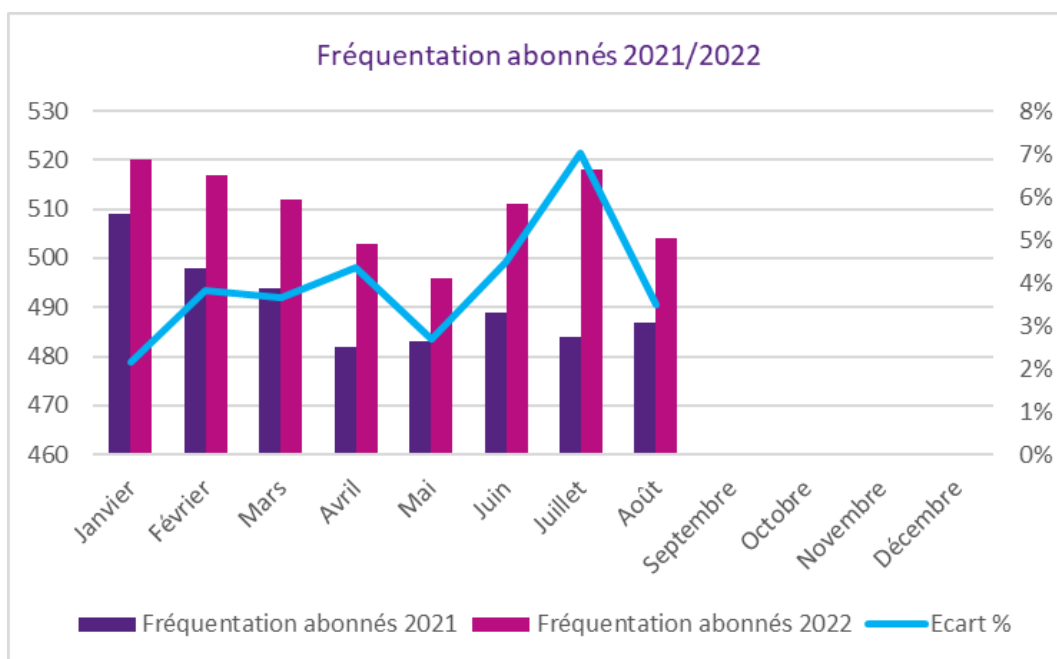


La fréquentation et la recette du parc sont en forte hausse sur 2022, l'année 2021 ayant encore subi les mesures gouvernementales.



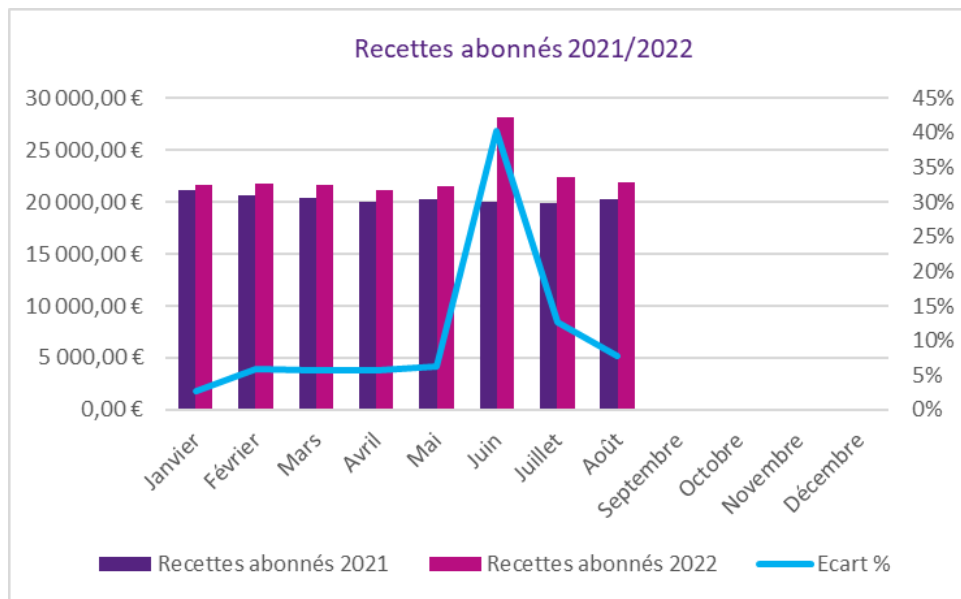
## NOMBRE D'ABONNES

	Fréquentation abonnés 2021	Fréquentation abonnés 2022	Ecart %
Janvier	509	520	2%
Février	498	517	4%
Mars	494	512	4%
Avril	482	503	4%
Mai	483	496	3%
Juin	489	511	4%
Juillet	484	518	7%
Août	487	504	3%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>3 926</b>	<b>4 081</b>	<b>3,9%</b>



## RECETTES ABONNES

	Recettes abonnés 2021	Recettes abonnés 2022	Ecart %
Janvier	21 119,00 €	21 681,00 €	3%
Février	20 577,00 €	21 798,00 €	6%
Mars	20 400,00 €	21 577,00 €	6%
Avril	20 062,00 €	21 191,00 €	6%
Mai	20 202,00 €	21 479,00 €	6%
Juin	20 057,00 €	28 123,00 €	40%
Juillet	19 834,00 €	22 333,00 €	13%
Août	20 278,00 €	21 853,00 €	8%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>162 529,00 €</b>	<b>180 035,00 €</b>	<b>10,8%</b>

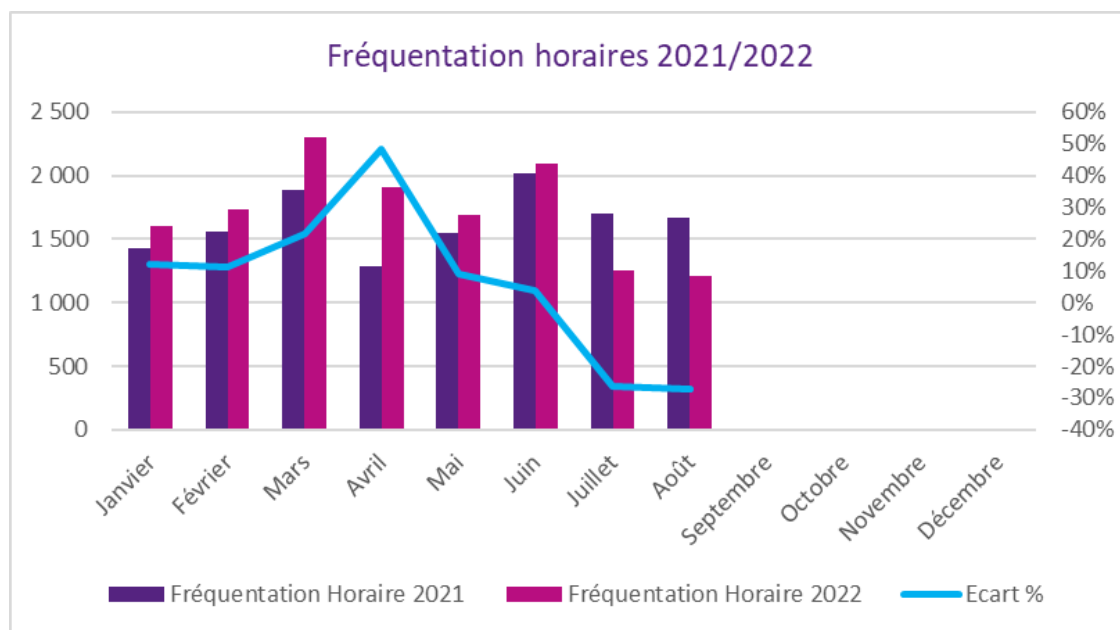


La fréquentation et la recette abonnés du parc sont en forte hausse sur 2022.

# PARKING BIBLIOTHEQUE

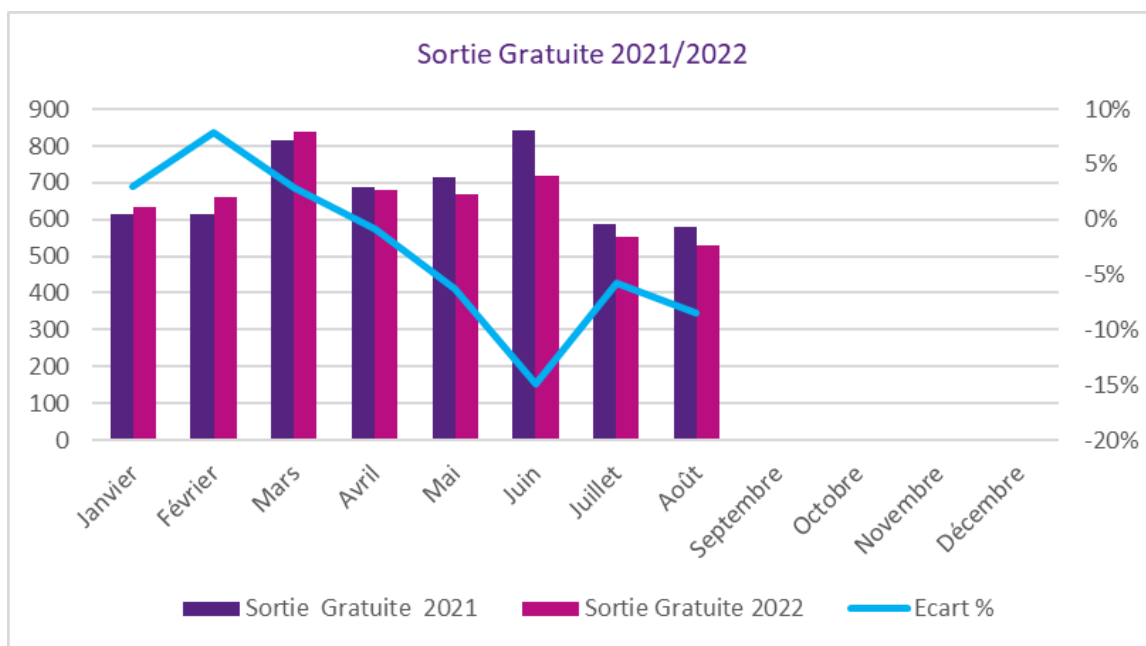
## FREQUENTATION HORAIRE

	Fréquentation Horaire 2021	Fréquentation Horaire 2022	Ecart %
Janvier	1 430	1 605	12%
Février	1 555	1 732	11%
Mars	1 885	2 297	22%
Avril	1 284	1 906	48%
Mai	1 548	1 689	9%
Juin	2 012	2 088	4%
Juillet	1 700	1 255	-26%
Août	1 665	1 213	-27%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>13 079</b>	<b>13 785</b>	<b>5%</b>



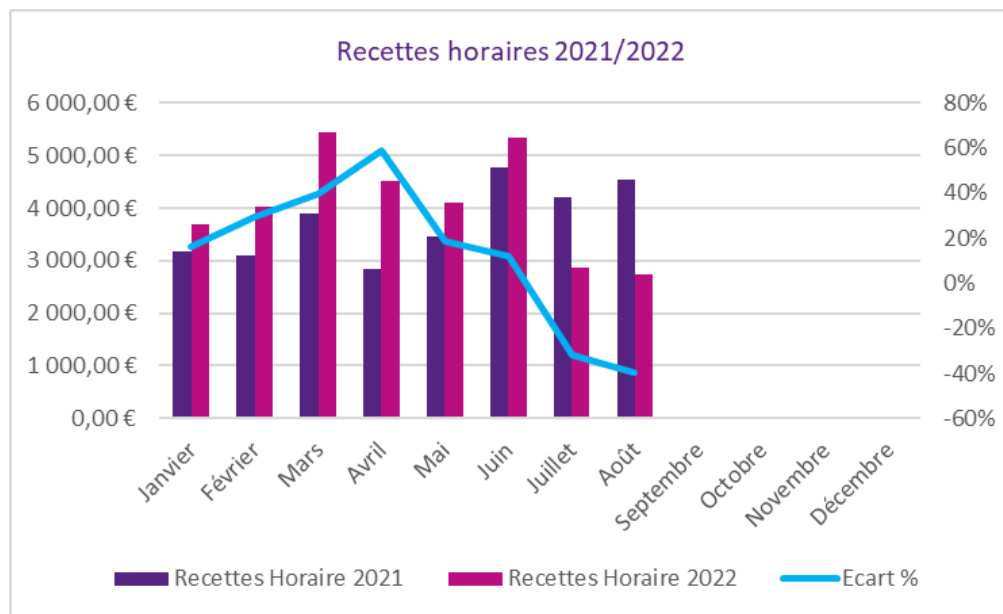
## SORTIE GRATUITE

	Sortie Gratuite 2021	Sortie Gratuite 2022	Ecart %
Janvier	614	632	3%
Février	613	661	8%
Mars	814	837	3%
Avril	688	682	-1%
Mai	715	670	-6%
Juin	844	718	-15%
Juillet	587	553	-6%
Août	579	530	-8%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>5 454</b>	<b>5 283</b>	<b>-3%</b>



## RECETTES HORAIRE

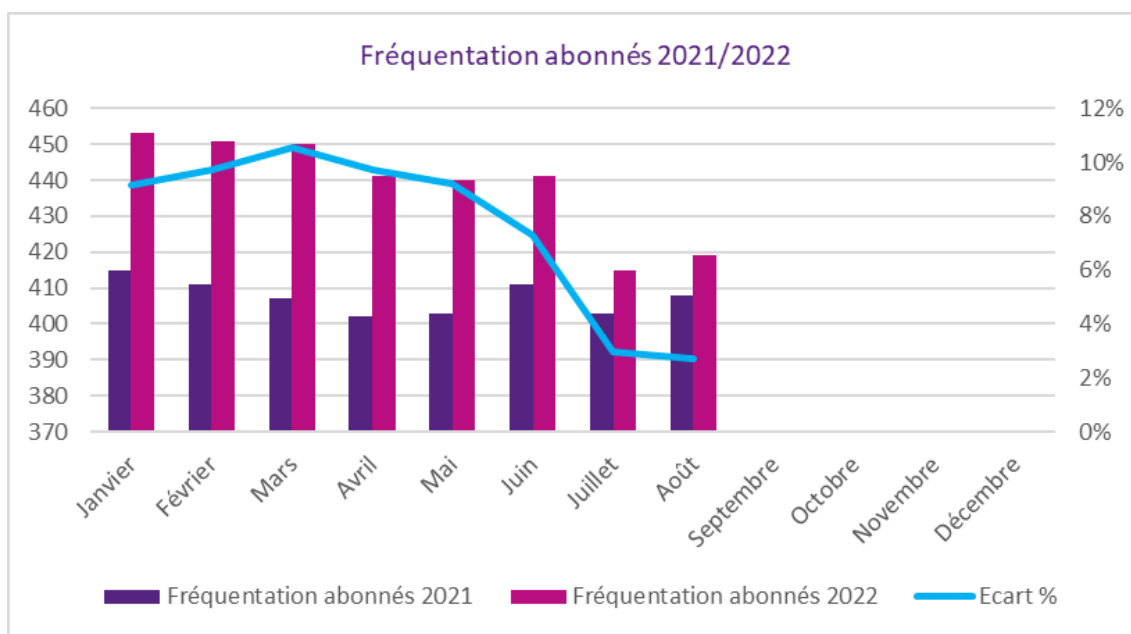
	Recettes Horaire 2021	Recettes Horaire 2022	Ecart %
Janvier	3 172,00 €	3 683,00 €	16%
Février	3 099,00 €	4 013,00 €	29%
Mars	3 896,00 €	5 430,00 €	39%
Avril	2 840,00 €	4 510,00 €	59%
Mai	3 446,00 €	4 093,00 €	19%
Juin	4 782,00 €	5 343,00 €	12%
Juillet	4 212,00 €	2 876,00 €	-32%
Août	4 536,00 €	2 727,00 €	-40%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>29 983,00 €</b>	<b>32 675,00 €</b>	<b>9%</b>



La fréquentation et la recette du parc sont en légère hausse sur 2022, l'année 2021 ayant encore subi les mesures gouvernementales.

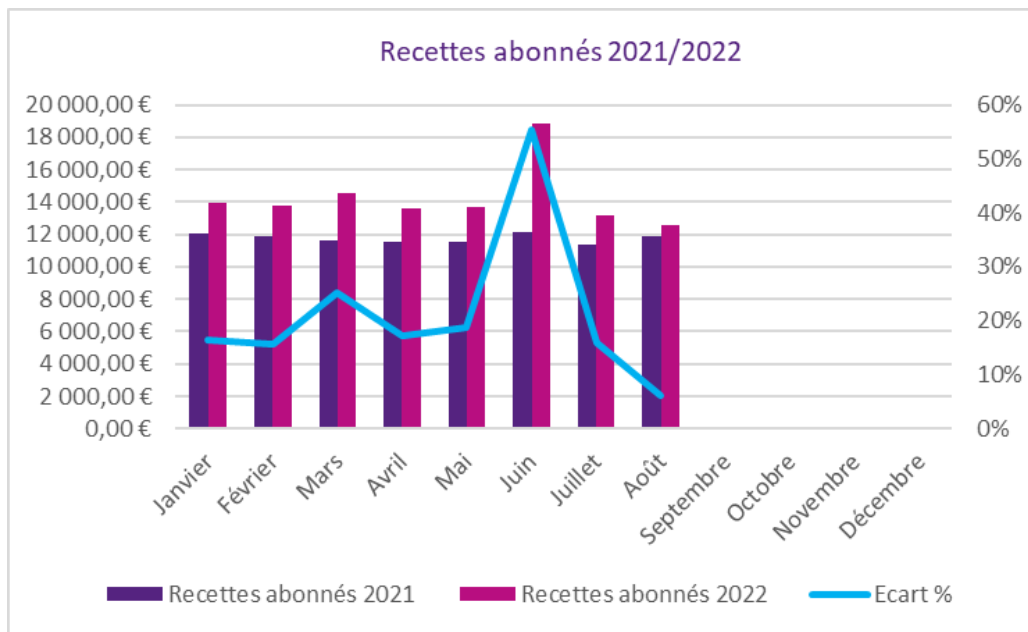
## NOMBRE D'ABONNES

	Fréquentation abonnés 2021	Fréquentation abonnés 2022	Ecart %
Janvier	415	453	9%
Février	411	451	10%
Mars	407	450	11%
Avril	402	441	10%
Mai	403	440	9%
Juin	411	441	7%
Juillet	403	415	3%
Août	408	419	3%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>3 260</b>	<b>3 510</b>	<b>7,7%</b>



## RECETTES ABONNES

	Recettes abonnés 2021	Recettes abonnés 2022	Ecart %
Janvier	12 013,00 €	13 978,00 €	16%
Février	11 889,00 €	13 760,00 €	16%
Mars	11 654,00 €	14 583,00 €	25%
Avril	11 570,00 €	13 565,00 €	17%
Mai	11 550,00 €	13 730,00 €	19%
Juin	12 113,00 €	18 817,00 €	55%
Juillet	11 383,00 €	13 189,00 €	16%
Août	11 881,00 €	12 599,00 €	6%
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>	<b>94 053,00 €</b>	<b>114 221,00 €</b>	<b>21,4%</b>



La fréquentation et la recette abonnés du parc sont en forte hausse sur 2022.

---

## ANALYSE DE L'ACTIVITE

Les 2 parkings ont une recette totale de 344 982 € pour 300 088 € en 2021 et 329 052€ en 2019 que nous considérons comme année de référence.

La fréquentation horaire ainsi que le nombre d'abonné ont augmenté respectivement de 11,6% et 5,6% par rapport à l'année 2021.

Pour rappel le bilan est basé sur les 9 premiers mois de l'année 2022

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com



7.

BILAN FINANCIER :  
COMPTE DE  
RESULTAT ET  
PATRIMOINE

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# COMPTE DE RESULTAT

Comptes de résultat détaillés en Annexe

## COMPTES DU DELEGATAIRE

DELEGANT	DSP
DELEGATAIRE	VILLE DE LIMOGES
ANNEE	2022

Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2022

EN H.T.	2022				2021	
	Bibliothèque	Les Halles	Hotel de Ville	Jourdan	Total 2022	Total 2021
Horaires parcs	26 994	-25		14 060	41 029	327 582
Abonnés parcs	91 940	300	0	144 862	237 102	554 648
Voirie					0	0
Garantie de recettes villes					0	0
Prestation de services					0	0
Activité de Contrôle					0	0
Appels de charges amodiataires					0	0
Activités annexes	1 755			899	2 654	10 294
Sous Total Chiffre d'Affaires	120 689	275	0	159 821	280 785	892 524
Subventions d'exploitation					0	0
Autres Produits	0			489	489	0
Sous Total Autres Produits	0			489	489	0
<b>Total Produits d'Exploitation</b>	<b>120 689</b>	<b>275</b>	<b>0</b>	<b>160 310</b>	<b>281 274</b>	<b>892 524</b>
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-81 262				-81 262	-180 240
Personnel Contrat à Durée Déterminée					0	0
Autre Personnel externe et Frais Divers	-4 409			-206	-4 615	-4 558
Personnel Intérimaire d'Exploitation					0	0
Prestations de Nettoyage					0	0
Prestations de Gardiennage					0	0
Sous Total Frais de Personnel	-85 671			-206	-85 877	-184 798
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-13 813	-407	-180	-5 807	-20 207	-21 106
Entretien : Contrats	-9 376	910	-86	-3 665	-12 217	-58 599
Electricité, Fluides	-18 967	-2 977	-1 681	-14 336	-37 960	-86 033
Autres Prestations Sous Traitées					0	0
Frais de Télécommunication	-3 954	-518		-1 495	-5 968	-12 093
Location Matériel d'Exploitation	-6 673				-6 673	-2 501
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-52 782	-2 993	-1 946	-25 304	-83 024	-180 332
Actions Commerciales	-460	-124	-124		-361	-2 662
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-3 919			-3 593	-7 512	-19 587
Frais Administratifs et Divers	-33				-33	-342
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-4 412	-124	-124	-3 954	-8 613	-22 590
<b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-142 865</b>	<b>-3 116</b>	<b>-2 069</b>	<b>-29 463</b>	<b>-177 514</b>	<b>-387 721</b>
Police d'Assurances	-1 917	-2		-1 052	-2 971	-6 691
Sinistres		-489			-489	-14 414
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-603	-1		-799	-1 404	-4 463
Redevances Aux Concédants					0	0
Taxes et Versements Assimilés	-8 709	-1 734	713	-7 125	-16 856	-31 603
Autres Charges et Provisions Courantes	-0	-0	458	-0	458	7 183
Charges de Gros Entretien					0	-7 741
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-2 124	-5		-2 813	-4 942	-17 493
Frais Généraux Siège	-8 484	-19		-11 235	-19 739	-56 854
Total Autres Charges d'Exploitation	-21 838	-2 250	1 171	-23 025	-45 943	-132 076
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-21 838</b>	<b>-2 250</b>	<b>1 171</b>	<b>-23 025</b>	<b>-45 943</b>	<b>-132 076</b>
<b>Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-164 703</b>	<b>-5 367</b>	<b>-898</b>	<b>-52 488</b>	<b>-223 456</b>	<b>-519 797</b>
Autres Charges Non Courantes	-77 216			-3 277	-80 493	-74 581
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-856				-856	-2 173
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-33 823			-41 855	-75 679	-283 402
Autres Provisions Non Courantes					0	0
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-111 895			-45 132	-157 028	-360 156
<b>Total Charges Non Courantes</b>	<b>-111 895</b>			<b>-45 132</b>	<b>-157 028</b>	<b>-360 156</b>
<b>EBIT</b>	<b>-155 909</b>	<b>-5 092</b>	<b>-898</b>	<b>62 690</b>	<b>-99 210</b>	<b>12 572</b>
Frais Financiers	-4 392			-1 715	-6 107	-19 870
Total Frais Financiers	-4 392			-1 715	-6 107	-19 870
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-4 392</b>			<b>-1 715</b>	<b>-6 107</b>	<b>-19 870</b>
<b>Resultat Net avant Impot Parc</b>	<b>-160 301</b>	<b>-5 092</b>	<b>-898</b>	<b>60 975</b>	<b>-105 317</b>	<b>-7 298</b>

Il reste quelques charges sur les parcs déjà restitués à la collectivité en lien avec les décalages de facturations et travaux de remise en service relié aux inventaires de restitution au nouveau délégant.



# ANNEXES

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

---

# ANNEXES

*Annexe 1 : Notes financières*

*Annexe 2 : Comptes du délégataire*

*Annexe 3 : Tableaux de bords annuels*

*Annexe 4 : CNTO : Rapport annuel Exploitant des Parcs*

**INDIGO**

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54

# Annexe 1

---

REÇU EN PREFECTURE  
le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

**ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS  
AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC  
(données comptables – exercice 2022)**

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

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

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

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

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

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

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

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2022.

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

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2022 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

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

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

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

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

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2023

Le Directeur Administratif et Financier  
Etienne PIQUET





**PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL****(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)**

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

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

**1. Produits et charges directs**

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

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.

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

**2. Charges calculées**

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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 2022 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 2022, il est appliqué un pourcentage de 5.7% à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2022. 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 2022 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2016-07.

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

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

### 1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

#### (a) Les concessions

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

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

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

#### (b) Les autres immobilisations incorporelles

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

### 2. Immobilisations corporelles

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

#### (a) constructions :

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

#### (b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

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

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

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

### 3. Provisions

#### Renouvellement et grosses réparations :

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

## GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2022

### 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 2022, l'affectation des frais de structure correspond à 8,63% 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.

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.

## **Annexe 2**

---

# COMPTES DU DELEGATAIRE

	DSP
DELEGANT	VILLE DE LIMOGES
DELEGATAIRE	SAPL
ANNEE	2022

## Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2022

EN H.T.	2022					2021
	Bibliothèque	Les Halles	Hotel de Ville	Jourdan	Total 2022	Total 2021
Horaires parcs	26 994	-25		14 060	41 029	327 582
Abonnés parcs	91 940	300	0	144 862	237 102	554 648
Voirie					0	0
Garantie de recettes villes					0	0
Prestation de services					0	0
Activité de Contrôle					0	0
Appels de charges amodiataires					0	0
Activités annexes	1 755			899	2 654	10 294
Sous Total Chiffre d'Affaires	120 689	275	0	159 821	280 785	892 524
Subventions d'exploitation					0	0
Autres Produits	0			489	489	0
Sous Total Autres Produits	0			489	489	0
<b>Total Produits d'Exploitation</b>	<b>120 689</b>	<b>275</b>	<b>0</b>	<b>160 310</b>	<b>281 274</b>	<b>892 524</b>
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-81 262				-81 262	-180 240
Personnel Contrat à Durée Déterminée					0	0
Autre Personnel externe et Frais Divers	-4 409			-206	-4 615	-4 558
Personnel Intérimaire d'Exploitation					0	0
Prestations de Nettoyage					0	0
Prestations de Gardiennage					0	0
Sous Total Frais de Personnel	-85 671			-206	-85 877	-184 798
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-13 813	-407	-180	-5 807	-20 207	-21 106
Entretien : Contrats	-9 376	910	-86	-3 665	-12 217	-58 599
Electricité, Fluides	-18 967	-2 977	-1 681	-14 336	-37 960	-86 033
Autres Prestations Sous Traitées					0	0
Frais de Télécommunication	-3 954	-518		-1 495	-5 968	-12 093
Location Matériel d'Exploitation	-6 673				-6 673	-2 501
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-52 782	-2 993	-1 946	-25 304	-83 024	-180 332
Actions Commerciales	-460	-124	-124	-361	-1 068	-2 662
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-3 919			-3 593	-7 512	-19 587
Frais Administratifs et Divers	-33				-33	-342
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-4 412	-124	-124	-3 954	-8 613	-22 590
<b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-142 865</b>	<b>-3 116</b>	<b>-2 069</b>	<b>-29 463</b>	<b>-177 514</b>	<b>-387 721</b>
Police d'Assurances	-1 917	-2		-1 052	-2 971	-6 691
Sinistres		-489			-489	-14 414
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-603	-1		-799	-1 404	-4 463
Redevances Aux Concedants					0	0
Taxes et Versements Assimilés	-8 709	-1 734	713	-7 125	-16 856	-31 603
Autres Charges et Provisions Courantes	-0	-0	458	-0	458	7 183
Charges de Gros Entretien					0	-7 741
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-2 124	-5		-2 813	-4 942	-17 493
Frais Généraux Siège	-8 484	-19		-11 235	-19 739	-56 854
Total Autres Charges d'Exploitation	-21 838	-2 250	1 171	-23 025	-45 943	-132 076
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-21 838</b>	<b>-2 250</b>	<b>1 171</b>	<b>-23 025</b>	<b>-45 943</b>	<b>-132 076</b>
<b>Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-164 703</b>	<b>-5 367</b>	<b>-898</b>	<b>-52 488</b>	<b>-223 456</b>	<b>-519 797</b>
Autres Charges Non Courantes	-77 216			-3 277	-80 493	-74 581
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-856				-856	-2 173
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-33 823			-41 855	-75 679	-283 402
Autres Provisions Non Courantes					0	0
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-111 895			-45 132	-157 028	-360 156
<b>Total Charges Non Courantes</b>	<b>-111 895</b>			<b>-45 132</b>	<b>-157 028</b>	<b>-360 156</b>
<b>EBIT</b>	<b>-155 909</b>	<b>-5 092</b>	<b>-898</b>	<b>62 690</b>	<b>-99 210</b>	<b>12 572</b>
Frais Financiers	-4 392			-1 715	-6 107	-19 870
Total Frais Financiers	-4 392			-1 715	-6 107	-19 870
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-4 392</b>			<b>-1 715</b>	<b>-6 107</b>	<b>-19 870</b>
<b>Resultat Net avant Impot Parc</b>	<b>-160 301</b>	<b>-5 092</b>	<b>-898</b>	<b>60 975</b>	<b>-105 317</b>	<b>-7 298</b>

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-087-248719312-20230629-20230629\_54



## **Annexe 3**

---

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com

Parc	870003 - Bibliothèque, Limoges
Période de référence	Août 2022 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Centre Sud Ouest
Fin de contrat	31/08/2022

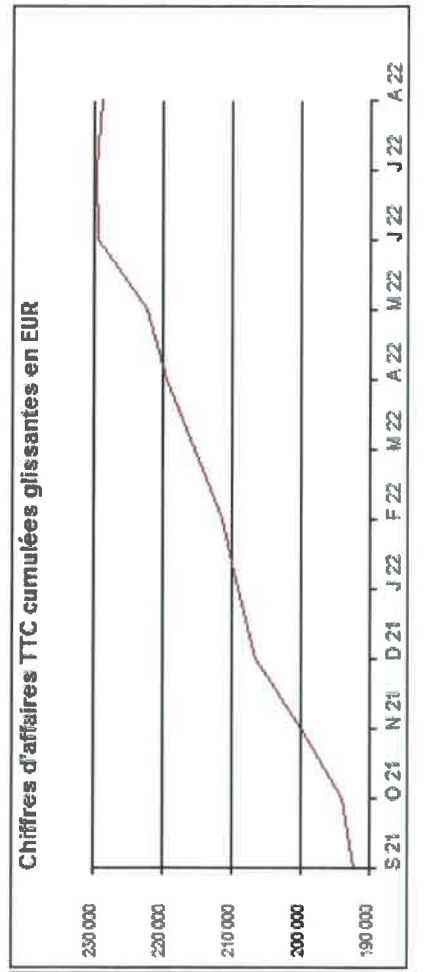
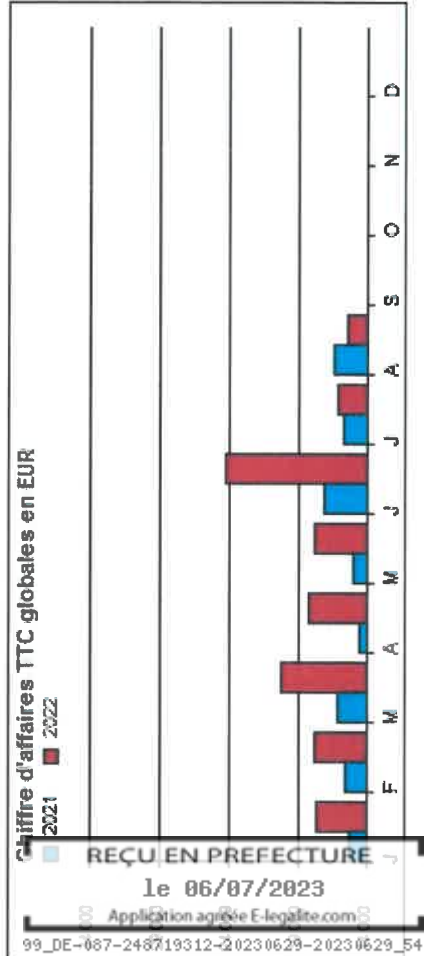
Nb places publiques	501
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	501

Tarif 1° heure (EUR)	1.2
Tarif abo. annuel (EUR)	550

Mois	Fréquentation				Chiffres d'affaires TTC				Statistiques			
	Nb sorties horaires payantes	Gratuites	Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire 1	Abonnements 2	locations 3	Divers 4	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen A 2021/A 2022
Janvier	1 605	632	453	0	0	3 683	13 978	0	10	17 671	2,3	+3,4 %
Février	1 732	661	451	0	0	4 013	13 760	0	30	17 803	2,3	+16,2 %
Mars	2 297	837	450	0	0	5 430	14 583	0	208	20 221	2,4	+14,4 %
Avril	1 906	682	441	0	0	4 510	13 565	0	210	18 285	2,4	+7,0 %
Mai	1 689	670	440	0	0	4 093	13 730	0	20	17 843	2,4	+8,8 %
Juin	2 088	718	441	0	0	5 343	18 817	0	60	24 220	2,6	+7,7 %
Juillet	1 255	553	415	0	0	2 876	13 189	0	0	16 066	2,3	-7,5 %
Août	1 213	530	419	0	0	2 727	12 599	0	0	15 326	2,2	-17,5 %
Septembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
Octobre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
Novembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
Décembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
TOTAL	13 785	5 283	3 510	0	0	32 674	114 222	0	538	147 434	2,4	+3,1 %

Rappel année 2021

A 2021	1 665	579	408	0	0	4 536	11 881	0	10	16 427
cumul à A 2021	13 079	5 454	3 260	0	0	29 979	94 051	0	1 213	125 247
var 2021/2022	+5,4 %	-3,1 %	+7,7 %			+9,0 %	+21,4 %		-55,6 %	+17,7 %



Parc	870008 - Jourdan, Limoges
Période de référence	Août 2022 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Centre Sud Ouest
Fin de contrat	31/08/2022

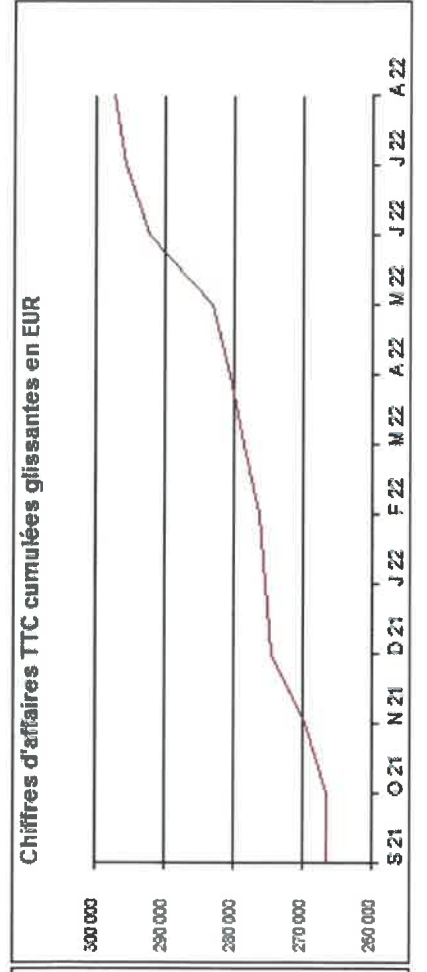
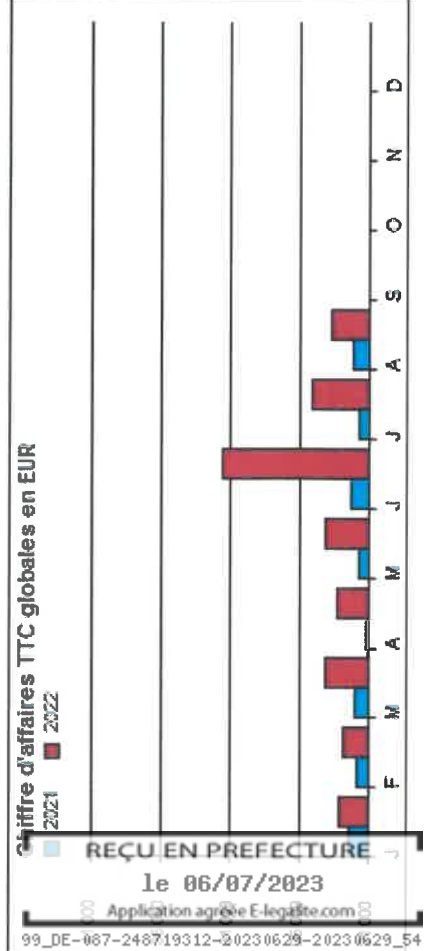
Nb places publiques	526
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	526

Tarif 1 <sup>o</sup> heure (EUR)	1.2
Tarif abo. annuel (EUR)	550

Mois	Fréquentation						Chiffres d'affaires TTC				Statistiques	
	Nb sorties horaires		Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire <sup>1</sup>	Abonnements <sup>2</sup>	locations <sup>3</sup>	Divers <sup>4</sup>	TOTAL CA TTC <sub>1+2+3+4</sub>	Ticket moyen	Variation Ticket moyen A 2021/A 2022
	payantes	Gratuites										
Janvier	400	184	520	0	0	1 447	21 681	0	0	23 128	3,6	-9,7 %
Février	252	143	517	0	0	1 042	21 798	0	10	22 850	4,1	-2,6 %
Mars	606	166	512	0	0	2 516	21 577	0	30	24 123	4,2	+1,1 %
Avril	495	177	503	0	0	1 961	21 191	0	40	23 192	4,0	-22,3 %
Mai	640	229	496	0	0	2 545	21 479	0	50	24 074	4,0	-0,4 %
Juin	740	202	511	0	0	3 288	28 123	0	30	31 452	4,5	+12,3 %
Juillet	649	144	518	0	0	2 734	22 333	0	0	25 066	4,2	+22,3 %
Août	422	96	504	0	0	1 809	21 853	0	0	23 663	4,3	+4,3 %
Septembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
Octobre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
Novembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
Décembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	
TOTAL	4 204	1 341	4 081	0	0	17 352	180 035	0	160	197 548	4,1	-0,5 %

Rappel année 2021

A 2021	437	132	487	0	0	1 797	20 278	0	10	22 084
cumul à A 2021	3 041	1 218	3 926	0	0	12 227	162 525	0	80	174 838
var 2021/2022	+38,2 %	+10,1 %	+3,9 %			+41,9 %	+10,8 %		+100,0 %	+13,0 %



## Annexe 4

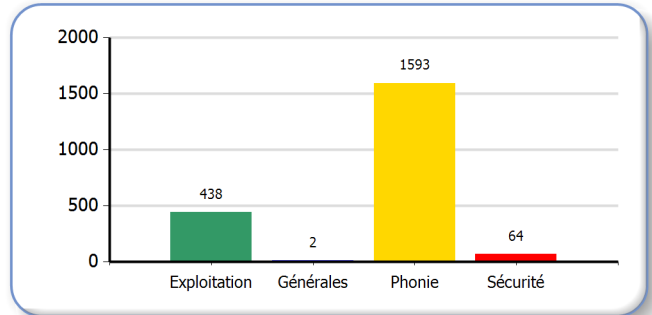
---

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

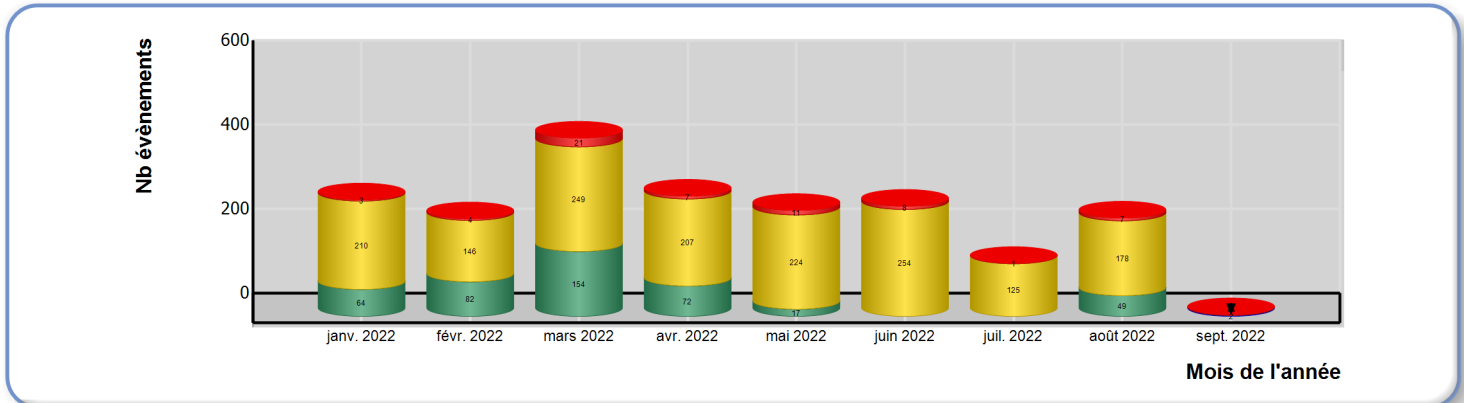
Application agréée E-legalite.com

Nature des Evènements	A-1	A	Diff.	+/-
Exploitation	975	<b>438</b>	-	123% ↓
Générales	2	<b>2</b>	=	0% →
Phonie	2316	<b>1593</b>	-	45% ↓
Sécurité	51	<b>64</b>	+	25% ↑
<b>Total</b>	<b>3344</b>	<b>2097</b>	-	<b>59%</b> ↓

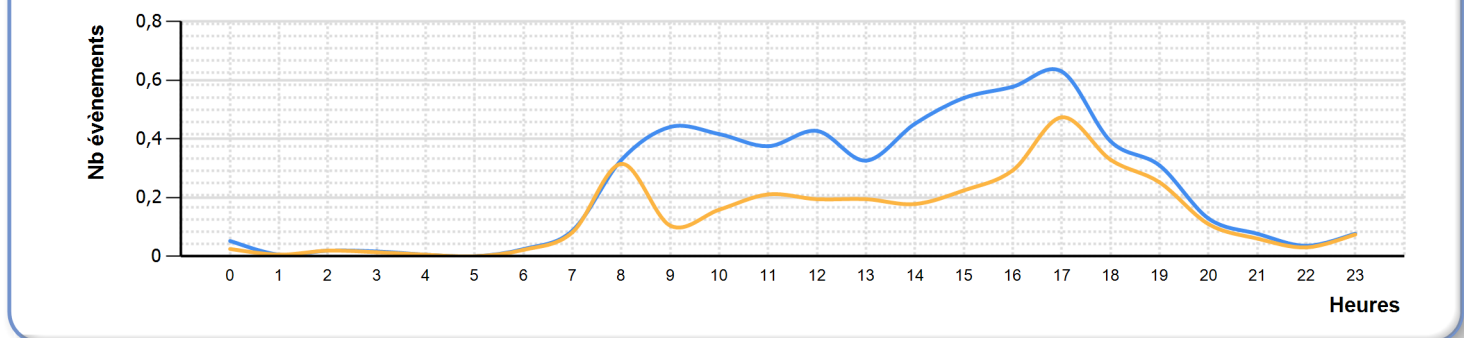


**Evènements traités par CNTO : 58,75 %**

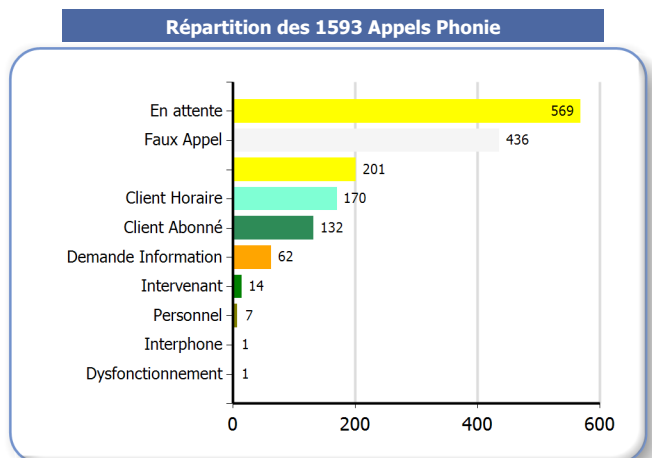
Détail mensuel des 2097 évènement(s) de l'année



Moyenne horaire des évènements de l'année - Total (Bleu) / CNTO (orange)

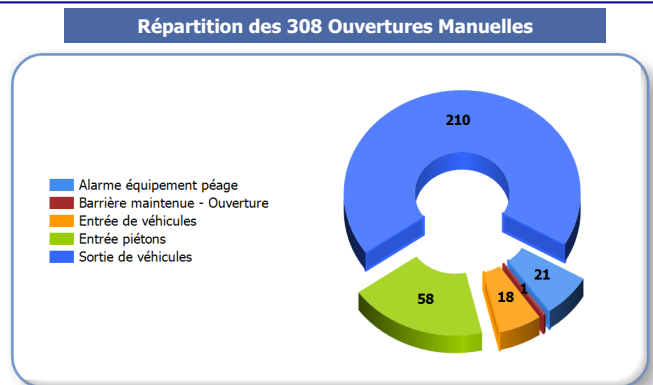


Origines Appels Phonie	A-1	A	Diff.	+/-
	188	<b>201</b>	+	7% ↑
Annulation	1	<b>0</b>	-	100% ↓
Client Abonné	197	<b>132</b>	-	49% ↓
Client Horaire	284	<b>170</b>	-	67% ↓
Demande Information	82	<b>62</b>	-	32% ↓
Dysfonctionnement	5	<b>1</b>	-	400% ↓
En attente	1006	<b>569</b>	-	77% ↓
Faux Appel	533	<b>436</b>	-	22% ↓
Interphone	2	<b>1</b>	-	100% ↓
Intervenant	8	<b>14</b>	+	75% ↑
Intervention	4	<b>0</b>	-	400% ↓
Personnel	6	<b>7</b>	+	17% ↑
<b>Total</b>	<b>2316</b>	<b>1593</b>	-	<b>45%</b> ↓



REÇU EN PREFECTURE  
le 06/07/2023  
Application agréée E-legalite.com

Ouvertures Manuelles	Situations	A-1	A	Diff.	+/-
Alarme équipement péage	Au déclenchement de l'alarme en borne de sortie	3	8 +	167%	↑
	Au déclenchement de l'alarme en borne d'entrée	4	7 +	75%	↑
	Au déclenchement de l'alarme sur la caisse automatique	3	6 +	100%	↑
	<b>Sous Total</b>	<b>10</b>	<b>21 +</b>	<b>110%</b>	<b>↑</b>
Barrière maintenue - Ouverture	Activation barrière maintenue ouverte	0	1 +	100%	↑
	<b>Sous Total</b>	<b>0</b>	<b>1 +</b>	<b>100%</b>	<b>↑</b>
Entrée de véhicules	Annulée	1	0 -	100%	↓
	Client abonné - Carte illisible	1	1 =	0%	→
	Client abonné - Carte oubliée	6	0 -	600%	↓
	Client abonné - Carte refusée	1	2 +	100%	↑
	Client abonné - Mauvais cycle	3	9 +	200%	↑
	Client horaire	9	5 -	80%	↓
	Dysfonctionnement de la borne - (éteinte, pas de ticket, pas de détection)	1	0 -	100%	↓
	Gestion zone privative	2	0 -	200%	↓
	Personnel d'exploitation	0	1 +	100%	↑
	<b>Sous Total</b>	<b>24</b>	<b>18 -</b>	<b>33%</b>	<b>↓</b>
Entrée piétons	Client Abonné - Carte oubliée	1	2 +	100%	↑
	Client horaire - Ticket coincé	7	11 +	57%	↑
	Client horaire - Ticket illisible	6	10 +	67%	↑
	Client horaire - Ticket oublié	95	33 -	188%	↓
	Client horaire - Ticket refusé	4	1 -	300%	↓
	Personnel d'exploitation	0	1 +	100%	↑
	<b>Sous Total</b>	<b>113</b>	<b>58 -</b>	<b>95%</b>	<b>↓</b>
Sortie de véhicules	Client abonné - Carte illisible	24	10 -	140%	↓
	Client abonné - Carte oubliée	26	13 -	100%	↓
	Client abonné - Carte refusée	39	22 -	77%	↓
	Client abonné - Dysfonctionnement borne	3	3 =	0%	→
	Client abonné - Mauvais cycle	74	57 -	30%	↓
	Client horaire - CB ou ticket coincé, dysfonctionnement borne	13	17 +	31%	↑
	Client horaire - Problème de règlement	74	50 -	48%	↓
	Client horaire - Ticket illisible	38	18 -	111%	↓
	Client horaire - Ticket perdu	6	3 -	100%	↓
	Intervenant extérieur	7	14 +	100%	↑
	Personnel d'exploitation	5	3 -	67%	↓
	<b>Sous Total</b>	<b>309</b>	<b>210 -</b>	<b>47%</b>	<b>↓</b>
	<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>308 -</b>	<b>48%</b>	<b>↓</b>



Interventions Appels Phonie	A-1	A	Diff.	+/-
Entrée piétons	4	0 -	400%	↓
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0 -</b>	<b>400%</b>	<b>↓</b>

Interventions Techniques	A-1	A	Diff.	+/-
Alarme incendie - Intervention	5	1 -	400%	↓
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1 -</b>	<b>400%</b>	<b>↓</b>

Alarmes Sécurité	A-1	A	Diff.	+/-
Alarme CO 200 ppm	2	1 -	100%	↓
Alarme coupure électrique	1	0 -	100%	↓
Alarme défaut TGBT	1	0 -	100%	↓
Alarme équipement péage	15	22 +	47%	↑
Alarme incendie	27	26 -	4%	↓
Ouverture caisse automatique	0	14 +	1400%	↑
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>63 +</b>	<b>37%</b>	<b>↑</b>

**REÇU EN PREFECTURE**  
 le 06/07/2023  
 Application agréée E-legalite.com

Evènements en Attente	Consignes	ΣA-1	Total A	Traité A	Attente A	Σ A
Phonie	Entrée de véhicules	0	9	0	9	9
	Entrée piétons	0	16	0	16	16
	Interphone "relation client"	0	1	0	1	1
	Sortie de véhicules	0	17	0	17	17
	Sous Total Phonie	0	43	0	43	9
<b>Total</b>		0	43	0	43	43

**Commentaires du responsable de site :**

REÇU EN PREFECTURE

le 06/07/2023

Application agréée E-legalite.com