

Délégation de Service Public

PARKING GARE - CHARLES DE GAULLE

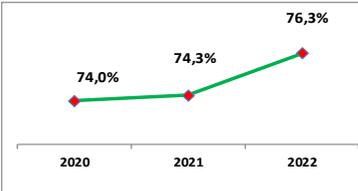
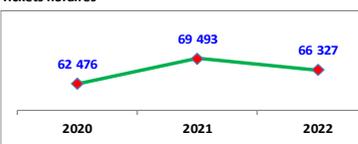
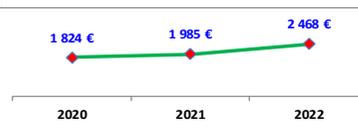
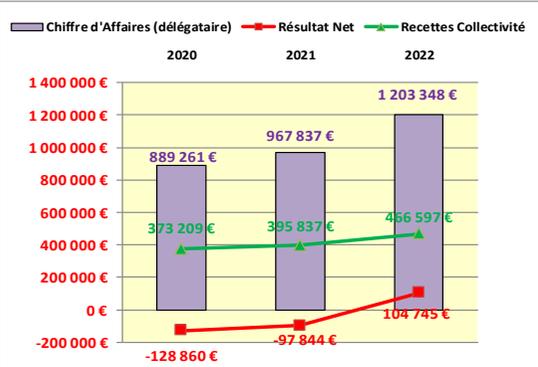
Synthèse du rapport annuel

en application de l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales

Exercice 2022

*"Toutes les informations fournies dans le présent rapport sont issues des diverses documentations mises à disposition par la société (notamment rapport annuel d'activité, rapport de gestion, comptes annuels certifiés)"*

**PARKING GARE – CHARLES DE GAULLE**

		<h3>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h3>																									
Service : Direction Organisation, Méthodes, Contrôle de Gestion, Evaluation  Année : 2022  Service gestionnaire : Direction de la Mobilité et des Transports		Code délégation : P_CDG	Date : 5 juillet 2023  Politique publique : SNC  Domaine d'activité : Stationnement																								
<h4 style="text-align: center;">Parking Charles de Gaulle</h4>																											
<h4>Réalisation et gestion d'un parking public</h4>		INDICATEURS																									
Situé à : Place du Général de Gaulle 57 METZ  Nature du contrat : Concession  Signé le : 29/12/1993  Avec effet au : 07/06/1995  Échéance : 06/06/2025  Durée : 30 ans		♦ <b>Activité</b>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>585</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>585</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>585</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2020	585	2021	585	2022	585	Eléments Financiers (En euros)																	
Années	Nb de Places de Stationnement																										
2020	585																										
2021	585																										
2022	585																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chiffre d'Affaires (délégataire)</td> <td>889 261 €</td> <td>967 837 €</td> <td>1 203 348 €</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-128 860 €</td> <td>-97 844 €</td> <td>104 745 €</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>373 209 €</td> <td>395 837 €</td> <td>466 597 €</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>62 476</td> <td>69 493</td> <td>66 327</td> </tr> <tr> <td>% abonnements et amodiations</td> <td>74,0%</td> <td>74,3%</td> <td>76,3%</td> </tr> </tbody> </table>			2020	2021	2022	Chiffre d'Affaires (délégataire)	889 261 €	967 837 €	1 203 348 €	Résultat Net	-128 860 €	-97 844 €	104 745 €	Recettes Collectivité	373 209 €	395 837 €	466 597 €	Tickets horaires	62 476	69 493	66 327	% abonnements et amodiations	74,0%	74,3%	76,3%
	2020	2021	2022																								
Chiffre d'Affaires (délégataire)	889 261 €	967 837 €	1 203 348 €																								
Résultat Net	-128 860 €	-97 844 €	104 745 €																								
Recettes Collectivité	373 209 €	395 837 €	466 597 €																								
Tickets horaires	62 476	69 493	66 327																								
% abonnements et amodiations	74,0%	74,3%	76,3%																								
																											
Exploitant :		Tickets horaires																									
Raison sociale : SNC Parking Charles de Gaulle																											
Forme juridique : SNC  Adresse : 18 avenue François Mitterrand, 57 000 METZ  Capital : 152 449 €  Société dédiée : OUI  Société Mère : INDIGO PARK		Recette Annuelle moyenne par place																									
																											
																											

1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

<i>Compte de résultat de la délégation</i>				
<b>Délégation :</b>	<b>Année</b>		<b>2022</b>	
<b>Parking Charles de Gaulle</b>	<b>Stationnement</b>			
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Ecart en €</b>	<b>Ecart en %</b>
<b>Produits d'exploitation</b>				
Recettes Activité	967 837	1 203 348	235 511	24%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	-	-	-	
Autres Produits et reprises	19 662	45 527	25 865	132%
<b>Total Produits d'exploitation</b>	<b>987 499</b>	<b>1 248 875</b>	<b>261 376</b>	<b>26%</b>
<b>Charges d'exploitation</b>				
Achats, Serv Ext et autres	126 108	185 736	59 628	47%
Sous traitance	-	-	-	
Charges de personnel	288 149	302 524	14 375	5%
Redevances Collectivité	395 837	466 597	70 760	18%
Frais de siège	156 812	-	- 156 812	-100%
Impôts et taxes	34 852	47 414	12 562	36%
Dotations aux amortissements	123 918	141 665	17 747	14%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	1 876	194	- 1 682	-90%
<b>Total Charges d'exploitation</b>	<b>1 127 552</b>	<b>1 144 130</b>	<b>16 578</b>	<b>1%</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>- 140 053</b>	<b>104 745</b>	<b>244 798</b>	<b>-175%</b>
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>- 33 921</b>	<b>201 077</b>	<b>234 998</b>	<b>-693%</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>42 209</b>	<b>-</b>	<b>- 42 209</b>	<b>-100%</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Impôts bénéfice</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Résultat net</b>	<b>- 97 844</b>	<b>104 745</b>	<b>202 589</b>	<b>-207%</b>

Compte de résultat en € H.T.

## 2. ANALYSE FINANCIERE

Après deux années difficiles marquées par une baisse de fréquentation, les recettes sont reparties à la hausse. D'un montant total de 1,37M€ en 2019, elles sont de 889k€ en 2020, avant une légère reprise en 2021 à 967k€, et un quasi-retour avant covid à **1,2M€ en 2022**. Les recettes horaires avaient principalement diminué pendant la crise sanitaire : de 426k€ en 2021, le montant est de 687k€ en 2022 : cette augmentation est liée à l'augmentation du montant du ticket horaire puisque le nombre de tickets vendus est lui inférieur à l'année précédente (en lien avec une comptabilisation des tickets gratuits auparavant qui n'est plus en 2022). En revanche, les recettes abonnés ainsi que les amodiations sont restées stables sur toute la période (avec même une hausse pour les amodiations).

Les charges d'exploitation sont restées stables entre 2021 et 2022 : passant de 1,12M€ à 1,14M€, soit +1%.

Ces données sont à prendre avec prudence puisqu' INDIGO n'a pas reçu la facture des frais de siège et n'a pas saisi de provision pour un montant de 105 000€ en 2022.

Un rattrapage de cette somme sera effectué en 2023.

Par ailleurs, les postes d'achats et services externes sont en hausse de 47% (soit + 60K€), en lien avec la hausse des fluides, des frais de maintenance... Les charges de personnel permanent et non permanent sont en hausse de 5% soit 14 374€. La redevance de la collectivité est également plus importante de 70K€ (part variable qui est calculée sur le chiffre d'affaires). La contribution économique territoriale est en augmentation de 213%, soit +12 355€.

Le niveau de recettes affichant +26% alors que les charges ont augmenté de seulement 1%, par conséquence, le résultat d'exploitation s'améliore et redevient excédentaire après deux années de déficit, à **+105K€** en 2022 contre -98k€ en 2021.

### **Concernant la redevance due à Metz Métropole :**

Cette redevance pour occupation du domaine public annuelle est composée d'une part fixe égale à 100 000€ HT indexée (soit 105 593€ pour 2022), et d'une part variable correspondant à 30% du Chiffre d'Affaires N HT du Concessionnaire réalisé au cours de l'année considérée (soit 361 004€). Ce qui amène à un total de **466 597€**.

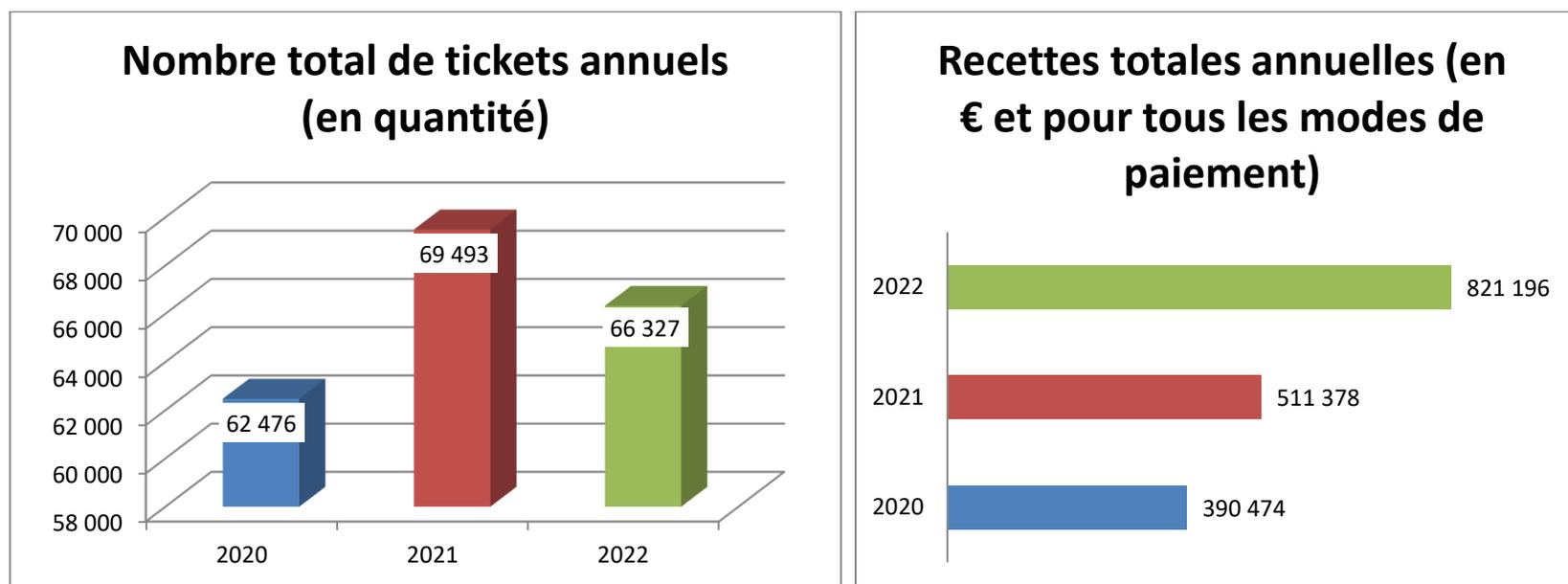
### 3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2022

#### Fréquentations et recettes « horaire »

L'année 2022 marque probablement la fin de la crise sanitaire. L'année 2023 sera déterminante pour l'activité du parking Gare Charles de Gaulle. Elle dépendra essentiellement des facteurs suivants :

- La reprise du trafic ferroviaire, très impacté par la crise sanitaire
- Les changements de comportement avec le recours au télétravail.

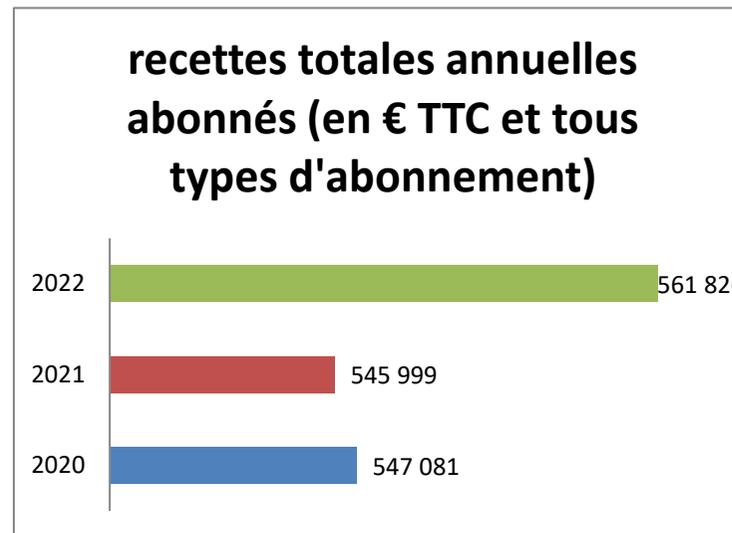
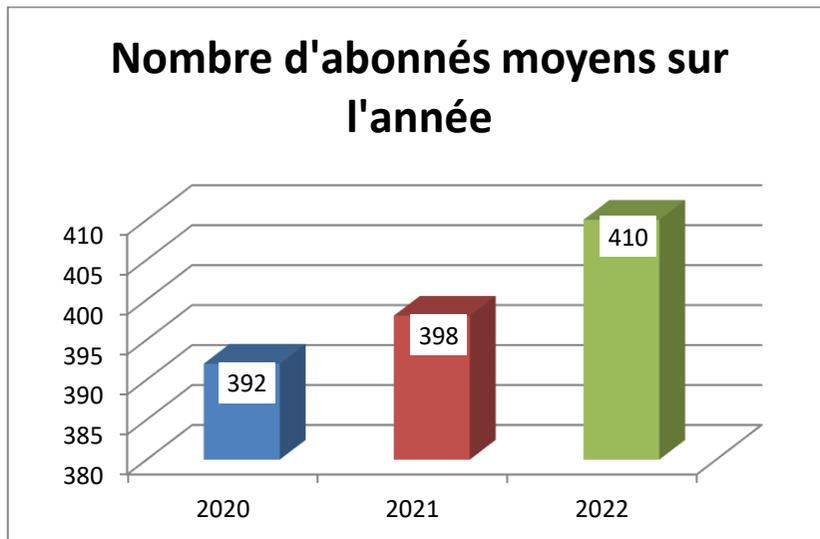
Le contexte géopolitique et l'inflation qui en découlent ont eu un impact certain sur le pouvoir d'achat des ménages en 2022. Les prévisions pour 2023 laissent présager une augmentation importante des coûts d'exploitation et notamment des frais d'électricité.



Pour l'année 2022, on peut noter une légère baisse de la fréquentation (-4.5%). En revanche, les recettes horaires montrent une belle progression (+61%). Toutefois ce chiffre est à réviser car une provision sur charge n'a pas été réalisée en 2022 concernant les locations immobilières, provision de l'ordre de 105 000€.

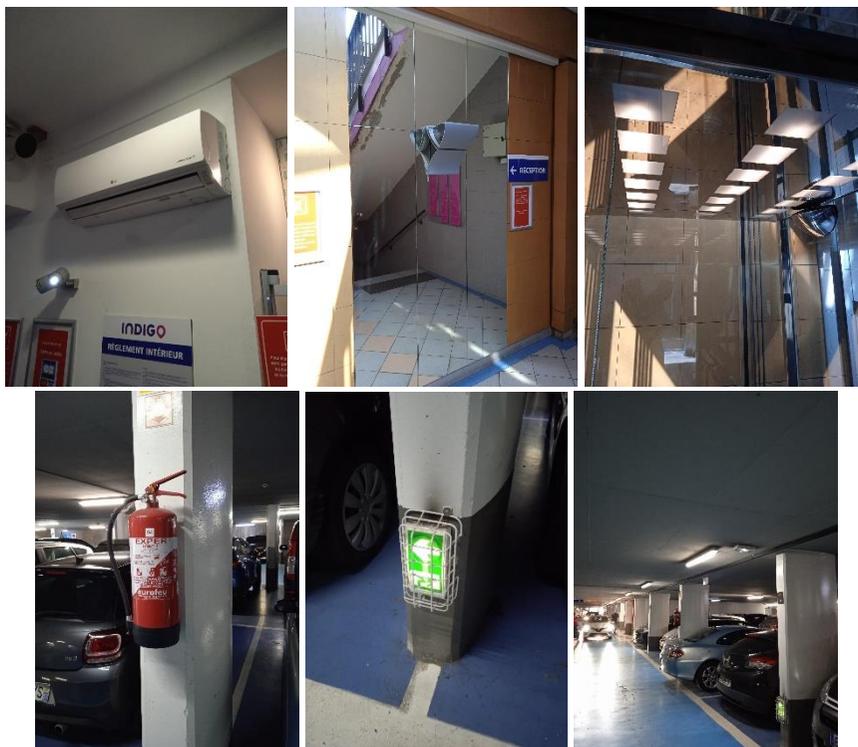
#### Fréquentations et recettes « abonné »

Le nombre moyen d'abonnement est en augmentation de 3% pour l'année 2022, une liste d'attente est mise en place par période, afin de laisser l'accès aux usagers horaires. Les abonnés sont redirigés vers le parking Gare Centre Pompidou si cela est possible. Les recettes augmentent quant à elles de 2.9% donc suivent la même progression.



#### 4. TRAVAUX REALISES SUR LE PARC EN 2022

- Remplacement d'un pan de mur en miroir
- Remplacement régulier des néons et baes hors services
- Remplacement des extincteurs périmés ou percutés
- Remplacement du plafonnier de l'ascenseur cassé
- Levée des réserves électriques
- Traitement des déchets hydrocarbures
- Remplacement moteur de la climatisation
- Remplacement de la résistance du chauffe-eau



### 5. ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux usagers horaires et abonnés.

Présence du personnel permanente.

En dehors des heures de présence ou d'indisponibilité (maintenance, accueil du client...) du personnel, les systèmes de phonie, d'alarmes techniques et vidéo ainsi que les installations de péage et de contrôle d'accès de l'ensemble des parcs délégués gérés sont directement reliés au centre de télé-opération et d'assistance (CNTO)

Des travaux et études ont été engagés en 2022 afin de pouvoir mettre en œuvre en 2023 un service de télé-opération et d'assistance. Il s'appuiera sur un nouveau système appelé NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes) dont Metz sera une des premières villes de France à pouvoir en bénéficier.

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

En 2022, 2 visites ont été réalisées sur le parking Saint Thiebault. Le parking St-Thiebault a obtenu la note moyenne de 99.25% de satisfaction.

De plus, INDIGO a transmis 117 questionnaires réalisés par ICN Junior Conseil fin 2022 à la Métropole, à sa demande.

## 6. SURVEILLANCE DE LA STRUCTURE

Durant l'année, le concessionnaire a alerté l'EUROMETROPLE de METZ concernant les désordres structurels qui ont pu constaté. En voici la synthèse :

- Présence de fissures au sol sur les lignes d'appui en extrados de dalles
- Eclatements de béton apparaissent localement (rampes)
- Corrosion non généralisée et non amorcée en dehors de ces zones
- Présence d'écart de hauteur entre dalles



être

### Synthèse et recommandations pour des investissements à venir :

- Béton des rampes à purger et renforcer si nécessaire
- Eléments ponctuels à traiter pour éviter la pollution des bétons (fissure, zone interdalle)
- Revêtement à reprendre



Eurométropole de METZ

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

PARC GARE CHARLES DE GAULLE



# SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	3
AVANT-PROPOS .....	5
PREAMBULE .....	6
<b>1. PRESENTATION GÉNÉRALE.....</b>	<b>8</b>
1.1. PRÉSENTATION.....	9
1.2. NOS METIERS.....	11
1.3. NOTRE RAISON D'ETRE .....	14
1.4. NOS ENGAGEMENTS RSE.....	16
1.5. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO .....	18
1.6. LES BORNES DE RECHARGES POUR VEHICULES ELECTRIQUES.....	21
1.7. INFLATION, CRISE ENERGETIQUE .....	22
<b>2. LE CONTRAT.....</b>	<b>23</b>
2.1. FICHE D'IDENTITE.....	24
<b>3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION.....</b>	<b>26</b>
3.1. PARC GARE CHARLES DE GAULLE.....	27
3.2. FAITS MARQUANTS 2022 .....	31
3.3. VANDALISME.....	32
<b>4. MAINTENANCE ET TRAVAUX .....</b>	<b>33</b>
4.1. MAINTENANCE .....	34
4.2. TRAVAUX.....	35
4.3. VEILLE DE LA STRUCTURE.....	36
4.4. DECRET TERTIAIRE.....	39
<b>5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION .....</b>	<b>40</b>
5.1. L'ORGANISATION LOCALE .....	41
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE .....	43
5.3. SERVICE RELATION CLIENTS .....	44

5.4.	CONTROLES QUALITÉ .....	46
5.5.	LES SERVICES .....	47
6.	<b>ANALYSES .....</b>	<b>50</b>
6.1.	GARE CHARLES DE GAULLE .....	51
7.	<b>PERSPECTIVES 2023.....</b>	<b>56</b>
8.	<b>BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE.</b>	<b>58</b>
8.1.	COMPTE DE RESULTAT GARE CHARLES DE GAULLE.....	59
9.	<b>ANNEXES.....</b>	<b>63</b>
9.1.	ANNEXES PARC GARE CHARLES DE GAULLE.....	64

# 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.

# PREAMBULE

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

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

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. En particulier, nous accompagnons depuis de nombreuses années l'Eurométropole de Metz et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

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





# PRESENTATION GÉNÉRALE

## 1.1. 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



## 1.1.1. 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**



Alexandre FERRERO  
**Directeur Régional Nord-Est**

Alexandre FERRERO, Directeur Régional de la région Nord-Est dans le périmètre duquel se situe la ville de Metz.

## 1.2. 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 services des parkings, leur exploitation et leur entretien.

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

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

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

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



## 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 privées 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 hypercentres 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.

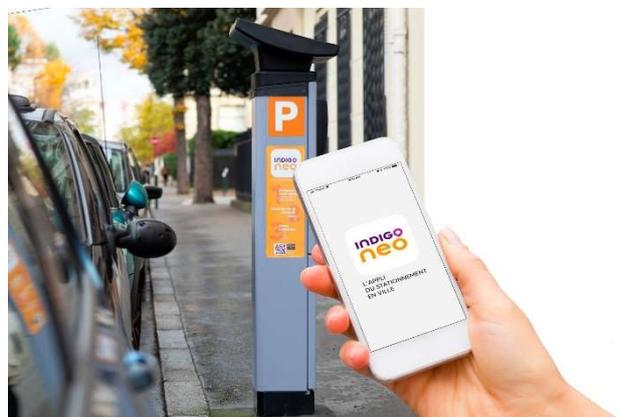
Réception de colis, zone de stockage ou de livraison, points de recharges électriques et espaces de stationnement dédiés font partie des illustrations concrètes de cette vision.



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.*

## 1.3. NOTRE RAISON D'ETRE

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



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

Nous nous trouvons face à des besoins inédits auxquels nous devons répondre par notre capacité d'innovation. Et notre raison d'être adresse ces enjeux : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Elle nous

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

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

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





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

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

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

## 1.4. NOS ENGAGEMENTS RSE

### 1.4.1. 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.

### 1.4.2. 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...



## 1.4.3. LA FONDATION INDIGO

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...).

Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abrisée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable, 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 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).

## 1.4.4. 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.

Ces évaluations confirment celle de Vigéo-Eiris menée en fin d'année 2021, en attribuant le 31 décembre 2021 la note de 65/100 au Groupe Indigo, le classant au 85ème rang mondial sur un panel de 4 889 entreprises évaluées.

## 1.5. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

### 1.5.1. L'HUMAIN AU CŒUR D'INDIGO



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

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

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 de partager cela avec leurs collègues.

#### Vis ma vie en exploitation



Bienvenue dans votre nouvelle rubrique "Vis ma vie en exploitation". Nous sommes heureux d'ouvrir cet espace dont le but est de partager des bonnes pratiques pour faciliter le quotidien de nos équipes sur le terrain.

### 1.5.2. 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 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 mise en situation dans les parkings-écoles.

## 1.5.3. ENGAGEMENTS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

### 1.5.3.1. 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.

### 1.5.3.2. LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

INDIGO a mis en place 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 réalisé.



## 1.5.3.3.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 points
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité : 15 points
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10 points.

## 1.6. LES BORNES DE RECHARGES POUR VEHICULES ELECTRIQUES

Parce qu'INDIGO soutient les modes de transports respectueux de l'environnement, nous mettons à disposition de nos clients 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 en toute sérénité de ces bornes de recharges, INDIGO a créé les offres **Park & Charge**.

Ces offres permettent à tous les électromobilistes de trouver la solution de recharge adaptée à leurs usages.

L'offre « **A la carte** » permet de se recharger sur n'importe quelle borne et la tarification est en fonction de l'usage réel en Kwh et en durée de stationnement. Elle est adaptée aux recharges occasionnelles.

L'offre « **Open** » permet de bénéficier d'un badge permettant de se recharger à volonté dans n'importe quelle borne d'un parking Indigo à un tarif forfaitaire dans la limite de 16h de recharge continue et de 250 kwh/mois. Elle est adapté aux consommateurs itinérants.

L'offre « **Park & Charge Zen** » est l'offre la plus adaptée pour nos abonnés. Elle inclus le stationnement et la recharge à un tarif avantageux.

### NOS OFFRES DE RECHARGE

A LA CARTE	OPEN	ZEN
Un tarif à la carte et des bornes compatibles tout opérateur	Un badge pour recharger dans tous les parkings équipés*	Un abonnement incluant le stationnement et la recharge
0,30 € / kWh + 0,03 € / min <sup>1</sup>	69 € / mois <sup>3</sup>	Prix d'un abonnement + 49 € / mois <sup>4</sup>



## 1.7. INFLATION, CRISE ENERGETIQUE

L'année 2022 a été marquée par le retour de l'inflation. Les difficultés d'approvisionnement que nos sociétés ont connues 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 connus 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.

Néanmoins, ce contexte inflationniste va se poursuivre en 2023. Nous continuerons à faire notre possible pour limiter son impact sur nos exploitations, mais nous devons également faire évoluer la tarification de nos parkings afin de préserver l'équilibre de nos contrats.

2.

## LE CONTRAT

## 2.1. FICHE D'IDENTITE

En décembre 1993, la Ville de Metz a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation du parking Gare Charles de Gaulle.

Signature du contrat : **29/12/1993**

Début du contrat : **01/06/1995**

Echéance du contrat : **31/05/2025**

Date du dernier avenant : **30/12/2022**

Historique du contrat

Avenant	Date	Objet
1	28/04/2005	Actualisation du coefficient d'indexation des tarifs
2	27/09/2007	Tarification forfait soirée à 0,50 € TTC de 20h à 1h
3	24/12/2008	Nouveaux tarifs horaires et abonnements au 01/01/2009
4	17/02/2012	Modification clause indexation des tarifs de l'article 33
5	18/03/2014	Modification clause indexation des tarifs de l'article 33
6	08/06/2015	15/06/2015 passage à la tarification au quart d'heure avec nouvelle grille tarifaire horaires et abonnements au 15/06/2015 et 01/01/2018
7	07/12/2015	Mise en place emplacements véhicules électrique, local vélo, paiement dématérialisé, mise en place d'un plan GER; modalités révision conditions financières de la convention et redevance occupation; mise en place de 117 enquêtes satisfaction clients;
8	16/12/2016	Changement de contrôle Urbis Park par Transdev Park et modification de l'article 37 de la convention
9	30/12/2022	Révision des tarifs clientèles Horaires et Abonnés

Société titulaire du contrat : SNC Parking Charles de Gaulle

Société exploitante : INDIGO PARK

## 2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

### 2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

#### **ALEXANDRE FERRERO – DIRECTEUR REGIONAL**

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

#### **GUILLAUME CURNIER – 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 Grand-Est 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 les partenaires locaux, les services support d'Indigo. Il est force de proposition, participe à l'évolution de l'exploitation des parcs et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

### 2.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

#### **JENNIFER FAVRO - RESPONSABLE DE DISTRICT**

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

3.

## DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

## 3.1. PARC GARE CHARLES DE GAULLE

### 3.1.1. DESCRIPTIF

Descriptif	
Niveaux	3
Places	585
PMR	10
BRVE/IRVE	2
Parc Vélos	18
Péage	ORBILITY
Caisse	2



Moyens de paiement :

- Espèces
- Carte bancaire
- Carte GR
- Carte Bonjour Metz
- Abonnement en ligne

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement. La Crise Sanitaire a fortement contribué au réflexe du paiement en carte bancaire, en effet la fonction sans contact ayant été fortement recommandée par les autorités sanitaires et par un affichage dans nos parcs.

### 3.1.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif JOUR De 07h00 à 19h00
15 minutes	GRATUIT
30 minutes	GRATUIT
45 minutes	1,40 €
1 heure	1,70 €
1h15	2,40 €
1h30	2,80 €
1h45	3,20 €
2 heures	3,60 €
2h15	4,30 €
2h30	4,70 €
2h45	5,10 €
3 heures	5,50 €
3h15	5,90 €
3h30	6,30 €
3h45	6,70 €
4 heures	7,10 €
4h15	7,50 €
4h30	7,90 €
4h45	8,30 €
5 heures	8,80 €
5h15	9,30 €
5h30	9,80 €
5h45	10,30 €
6 heures	10,80 €
6h15	11,30 €
6h30	11,80 €
6h45	12,30 €
7 heures	12,80 €
7h15	13,30 €
7h30	13,80 €
7h45	14,30 €
8 heures	14,80 €
8h15	15,30 €
8h30	15,80 €
8h45	16,30 €
9 heures	16,80 €
De 9 h à 24 h	16,80 €
Ticket perdu	16,80 €

Temps en minutes	Tarif NUIT De 19h00 à 07h00
Jusqu'à 6 heures	1,00 €
6h15	1,30 €
6h30	1,60 €
6h45	1,90 €
7 heures	2,20 €
7h15	2,50 €
7h30	2,80 €
7h45	3,10 €
8 heures	3,40 €
8h15	3,70 €
8h30	4,00 €
8h45	4,30 €
9 heures	4,60 €
9h15	4,80 €
9h30	5,00 €
9h45	5,20 €
10 heures	5,40 €
10h15	5,60 €
10h30	5,80 €
10h45	6,00 €
11 heures	6,20 €
11h15	6,40 €
11h30	6,60 €
11h45	6,80 €
12 heures	7,00 €
Ticket perdu	16,80 €

Abonnement permanent	Mensuel	Trimestriel	Annuel
Permanent 24h/24 et 7j/7	122 €	344 €	1 312 €
Moto 24h/24 et 7j/7	15,90 €	-	171 €

### 3.1.3. BORNES DE RECHARGE DE VEHICULE ELECTRIQUE

Le parc possède 2 stations de recharge de véhicules électriques mises en service le 01/09/2015 :  
La recharge est actuellement gratuite pour l'ensemble des utilisateurs.

Descriptif	
Nombre de session	209
KWh consommés	100,19
Durée Moyenne de branchement (heure)	2,06

## 3.2. FAITS MARQUANTS 2022

### Janvier 2022

---

Soldes du 03.01 au 30.01.2023  
Présence constante de sdf

### Février 2022

---

Présence constante de sdf

### Mars 2022

---

Présence constante de sdf

### Avril 2022

---

Présence constante de sdf  
1 extincteur de percuté  
Remplacement d'un nouveau serveur de péage, de la lecture des plaques immatriculation

### Mai 2022

---

Présence constante de sdf  
1 extincteur de percuté  
8 extincteurs de percutés

### Juin 2022

---

Présence constante de sdf

### Juillet 2022

---

Présence constante de sdf

### Août 2022

---

Présence constante de sdf

### Septembre 2022

---

Présence constante de sdf

### Octobre 2022

---

Présence constante de sdf

### Novembre 2022

---

Présence constante de sdf

### Décembre 2022

---

Présence constante de sdf  
Marché Noël 2022 18.11.2022 au 24.12.2022

## 3.3. VANDALISME

Plusieurs extincteurs sont régulièrement percutés.

Pour lutter contre la présence d'individus indésirables, les équipes INDIGO assurent des rondes de surveillance quotidiennes dans le parc.

En complément, un partenariat avec la société de sécurité HERACLES a été mis en place pour réaliser des rondes au parking Gare Charles de Gaulle.

Dans des cas particuliers et lorsque cela le nécessite, nous faisons également appelle aux forces de l'ordre afin de réaliser des interventions pour maintenir la sécurité des biens et des personnes dans nos ouvrages publics.

Pour autant, des actions communes doivent être mises en place avec les services de Police de la Ville afin d'assurer un résultat durable et efficace.

4.

# MAINTENANCE ET TRAVAUX

## 4.1. MAINTENANCE

### 4.1.1. MAINTENANCE PARC GARE CHARLES DE GAULLE

Équipements	Descriptif	Maintenance
<b>Péage</b>	Marque : ORBILITY Borne d'entrée : 2 Borne de sortie : 3 Caisse automatique : 2 Barrières : 5 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 3 Unité Centrale de gestion : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
<b>Interphonie</b>	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
<b>Vidéosurveillance</b>	Marque : Ajhua Technology Caméras : 16 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
<b>Détection incendie</b>	Marque : CHUBB Nombre : 121	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : DEMATHIEU BARD
<b>Extincteurs</b>	Marque : Sicli Modèle : Poudre – CO <sub>2</sub>	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : Pro Partner
<b>Boitiers bris de glace</b>	Marque : Siemens	
<b>Ascenseurs</b>	Marque : SCHINDLER Nb de niveaux : 4 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle Prestataire : Kone
<b>Electricité</b>	Luminaire LED Marque LGTECH	Contrat de maintenance : Non Contrôle périodique toutes les semaines
<b>Borne de rechargement électrique</b>	Nombre : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
<b>Sonorisation</b>	Marque : APS	Contrat de maintenance : Non

## 4.2. TRAVAUX

### 4.2.1. TRAVAUX PARC GARE CHARLES DE GAULLE

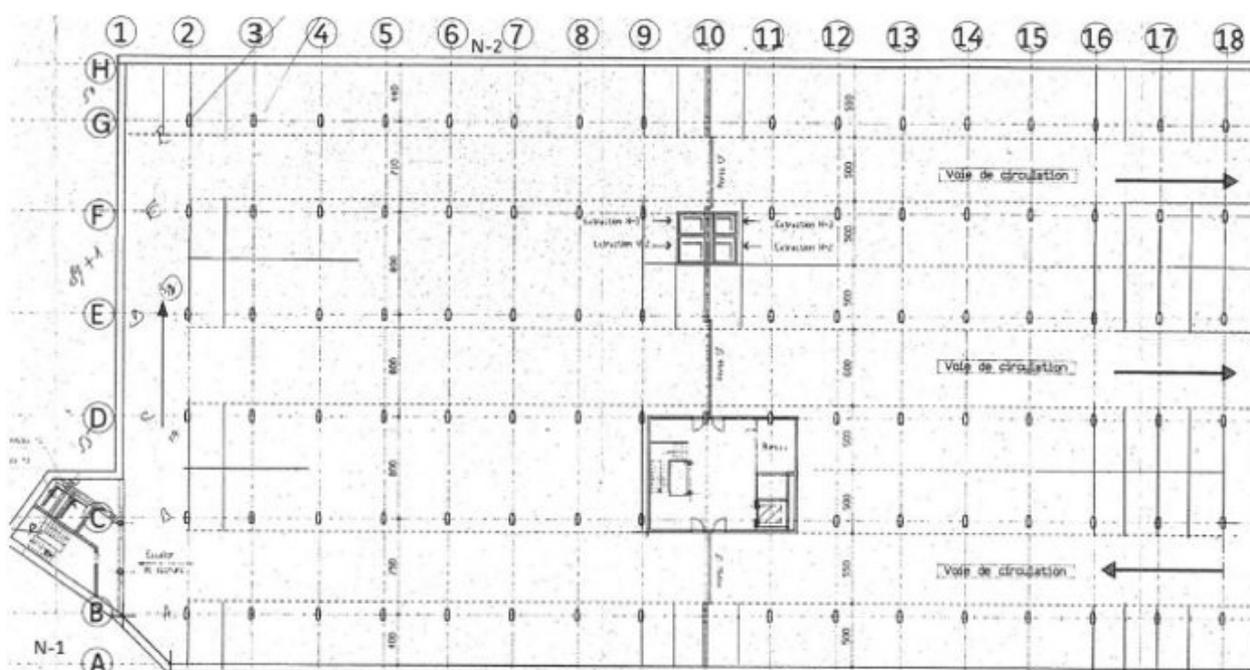
INDIGO a réalisé les principaux travaux suivants :

- Remplacement d'un pan de mur en miroir
- Remplacement régulier des néons et baes hors services
- Remplacement des extincteurs périmés ou percutés
- Remplacement du plafonnier de l'ascenseur cassé
- Levée des réserves électriques
- Traitement des déchets hydrocarbures
- Remplacement moteur de la climatisation
- Remplacement de la résistance du chauffe eau

## 4.3. VEILLE DE LA STRUCTURE

Durant l'année, nous avons alerté l'EUROMETROPOLE de METZ concernant les désordres structurels que nous avons pu constater. En voici la synthèse :

- Année de construction : 1994
- 585 places sur 3 niveaux
- Emprise 5900 m<sup>2</sup> par niveau
- Structure :
  - Poteaux BA
  - Dalles champignon en béton armé
  - Paroi moulée périphérique

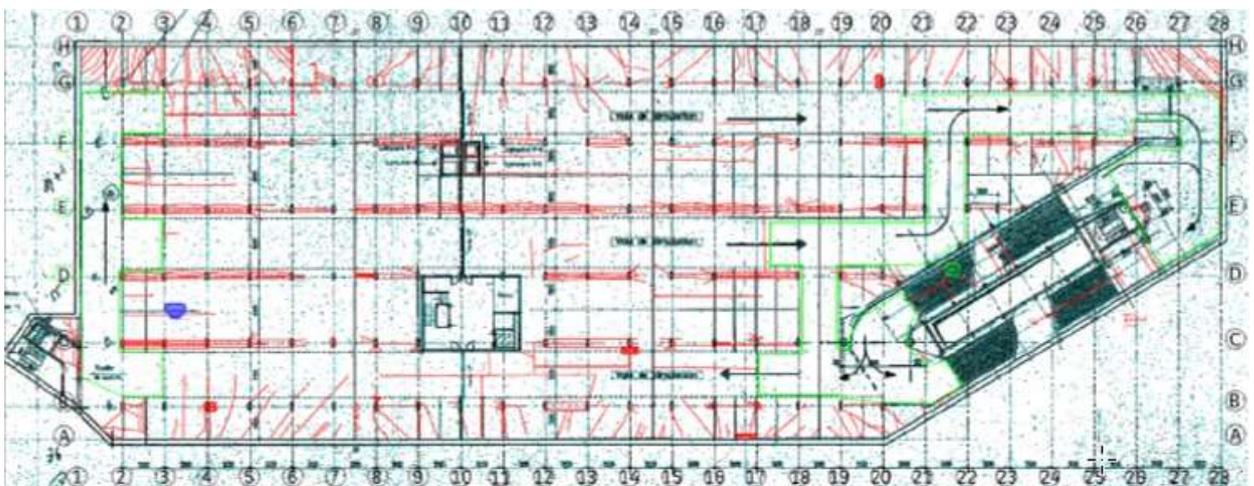


## Problématique structurelle

- Présence de fissures au sol sur les lignes d'appui en extrados de dalles
- Présence d'écart de hauteur entre dalles



- Étude de structure à mener



## Durabilité de la structure

- Pollution aux chlorures importante par endroits
- Fissuration des dalles et au niveau des rampes ce qui facilite la circulation d'eau polluée
- Carbonatation et corrosion des armatures importante par endroits
- Eclatements de béton apparaissent localement (rampes)

## SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS :

- Corrosion non généralisée, limitée au niveau des fissures qui sont les points d'entrée des agents agressifs dans les dalles
  - Corrosion non amorcée en dehors de ces zones
  - Éléments à traiter pour éviter la pollution des bétons
  - Traitement des fissures
  - Revêtement à reprendre
  - Béton des rampes à purger et renforcer si nécessaire
- Étude de réhabilitation des zones dégradées à mener



## 4.4. DECRET TERTIAIRE

Le Dispositif Eco Efficacité Tertiaire (DEET) également appelé « décret tertiaire », impose une réduction des consommations énergétiques progressive pour les bâtiments tertiaires. Cette nouvelle réglementation vise à économiser 60% d'énergie finale dans ces bâtiments à l'horizon 2050.

La plateforme informatique OPERAT est mise en place par l'État pour suivre les objectifs de réduction des consommations. Gérée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (l'ADEME), elle permet aux responsables assujettis de transmettre les informations demandées :

- descriptif de l'activité tertiaire exercée ;
- surface des bâtiments concernés ;
- données annuelles de consommation d'énergie par source énergétique ;
- modulations éventuelles

Les valeurs déclarées sont les suivantes :

REF = Conso Max 2011-2019	Année référence conso max 2011-2019	Conso 2021 hors IRVE	Conso 2020 hors IRVE
350 611 kWh	2011	335 137 kWh	330 534 kWh

5.

# ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

## 5.1. L'ORGANISATION LOCALE

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

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

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

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

Un responsable de sites principal, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs, le suivi de l'ensemble des flux financiers Il pilote également la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, il assure le suivi des demandes et réclamations clients.

Un Référent Commercial et Administratif, avec pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, de manager les équipes en charge de l'accueil et de gérer l'ensemble des flux financiers.

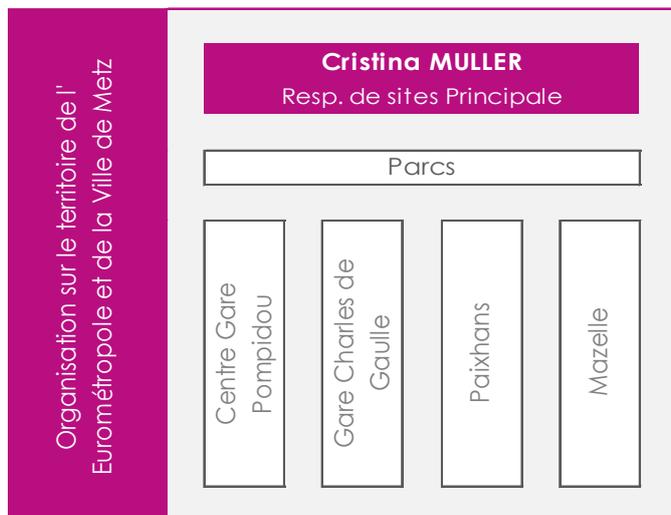
Des techniciens et Agents d'exploitation qui assistent le responsable de site dans l'ensemble de ses missions, qui assurent des rondes régulières dans les ouvrages et réalisent des travaux de nettoyage.

Les responsables de sites assurent le suivi des prestataires en charge de l'entretien et de la maintenance des équipements. Ils peuvent également solliciter en fonction du besoin l'équipe maintenance qualifiée pour les interventions de 2ème et 3ème niveau.

Sur le parking Pompidou, nos équipes sont présentes 7 jours/7 et 24h/24.

**Jennifer FAVRO**

Responsable de District



## 5.1.1. 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.

Sur le parc Gare Charles de Gaulle, 5 collaborateurs ont été formés en 2022

Poste	Formation
AIDAT Chouaib <b>Agent d'exploitation</b>	Maniement Extincteur SIGC (logiciel gestion abonnés/statistiques et comptabilité) Savoir Utiliser l'outil NORA E- learning Sensibilisation RGPD
KARAKOZYAN Gor <b>Agent d'exploitation</b>	Formation Habilitation électrique BSBE Manœuvre Maniement Extincteur SIGC (logiciel gestion abonnés/statistiques et comptabilité) Savoir Utiliser l'outil NORA E- learning Sensibilisation RGPD
WEIL Rémi <b>Agent d'exploitation</b>	Savoir Utiliser l'outil NORA E- learning Sensibilisation RGPD
GELOT Mathieu-Tai <b>Agent d'exploitation</b>	Savoir Utiliser l'outil NORA E- learning Sensibilisation RGPD
MULLER Cristina <b>Responsable de sites</b>	Parcours métiers SIGC (logiciel gestion abonnés/statistiques et comptabilité) NAV achats (logiciel de facturation) COMPLIANTIA (Outil interne d'Audit) E- learning Sensibilisation RGPD Conformité anti-corruption

## 5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

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

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

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

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



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

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

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

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

Nous avons engagé en 2022 des études et travaux afin de pouvoir mettre en oeuvre en 2023 notre service de télé-opération et d'assistance.

Il s'appuyera sur un nouveau système appelé NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes) dont Metz sera une des premières villes de France à pouvoir en bénéficier.

## 5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

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

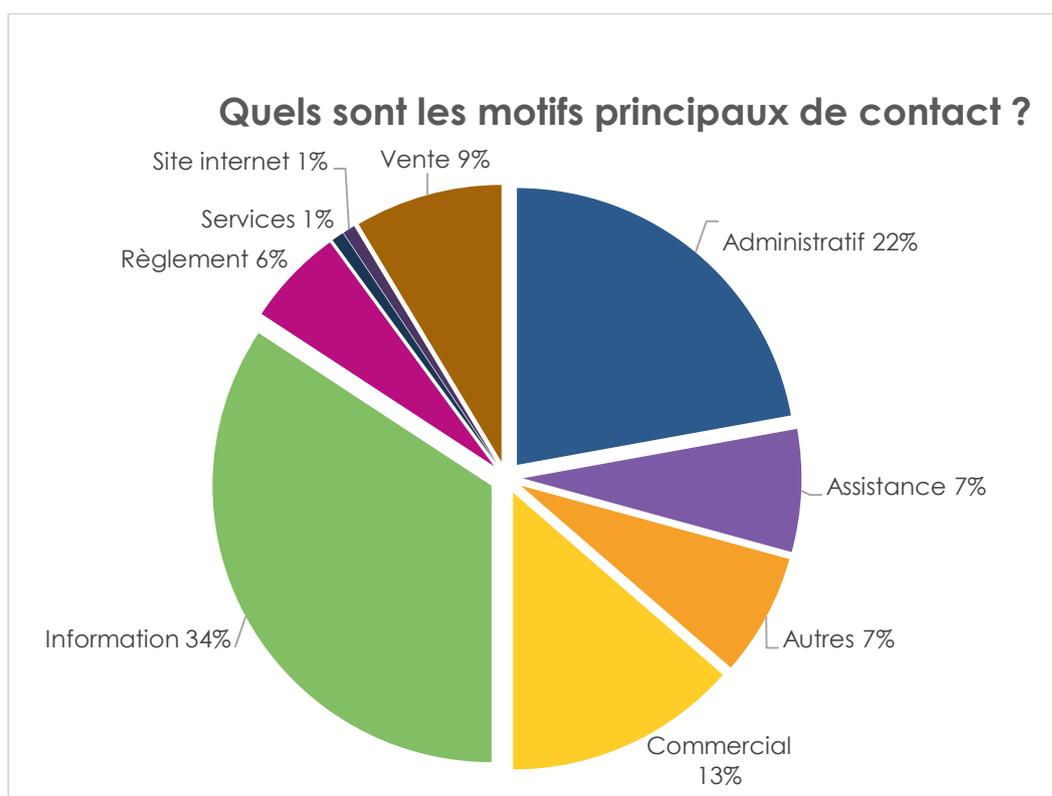
Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

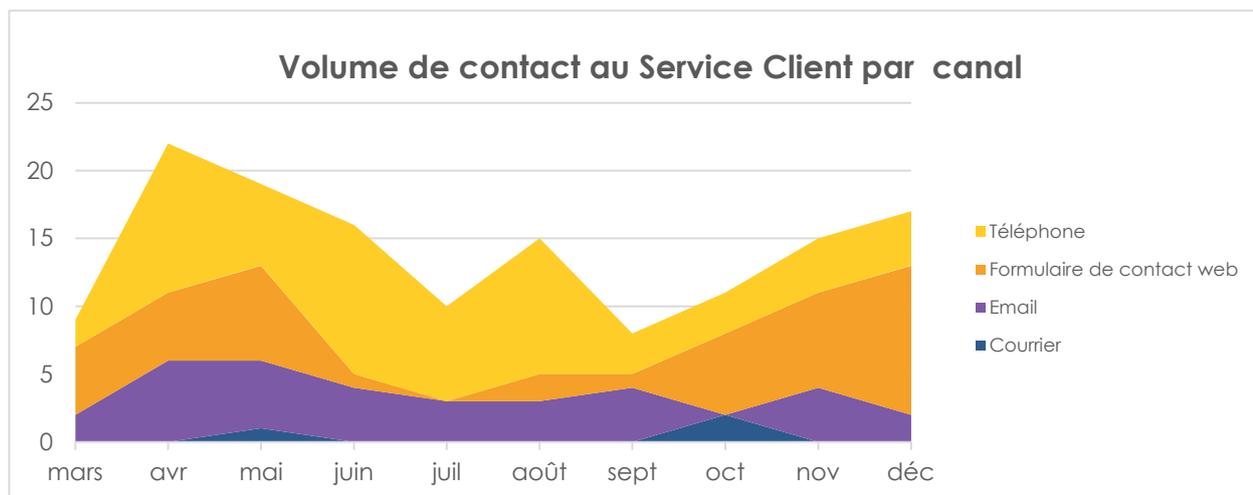
### NOS CLIENTS PEUVENT EN EFFET NOUS CONTACTER PAR :

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

### 5.3.1. RELATION CLIENTS GARE CHARLES DE GAULLE

Le parc Gare Charles de Gaulle a été l'objet, pour l'année 2022, de 140 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :





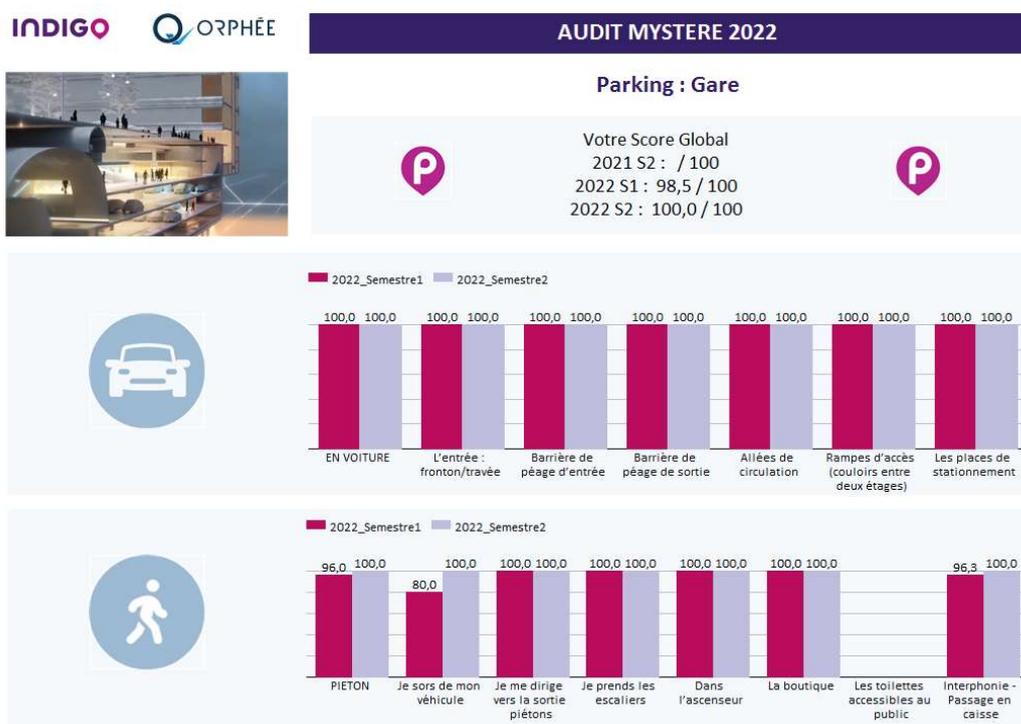
## 5.4. CONTROLES QUALITÉ

### 5.4.1. CONTROLE INDIGO

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

En 2022, 2 visites ont été réalisées sur le parking Gare Charles de Gaulle.

Le parking a obtenu la note moyenne de **99,25%** de satisfaction.



117 questionnaires annuels ont été réalisés en fin d'année 2022 et transmis à la métropole.



## 5.5. LES SERVICES

### 5.5.1. SOUSCRIPTION PAR INTERNET

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



Cette solution est disponible pour les clients afin de faciliter le parcours client et permettre aux clients de souscrire un abonnement sans nécessité de se déplacer au local d'exploitation.

### 5.5.2. 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 plateforme 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 plateforme Indigo Neo viendra s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au service de la Ville 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.

INDIGO a déployé cette solution pour faciliter la prise d'abonnement. L'accès avec l'application pour les horaires n'est à ce jour pas mis en place.



## 5.5.3. LES MOBILTES DOUCES

### 5.5.3.1. CYCLOPARK

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



Au parking Gare Charles de Gaulle, un espace de stationnement sécurisé possédant 18 emplacements pour accueillir les vélos est mis à disposition.

### 5.5.3.2. INDIGO WEEL PRO : DES SOLUTIONS DE VELOS PARTAGES PRIVATIVE

INDIOG Weel propose une offre de vélopartage privative, autonome et clés en main aux entreprises, collectivités et toute organisation accueillant du public afin de favoriser les modes de déplacements doux sur ou depuis leurs sites.

Cette solution n'est pas en place dans le parking Gare Charles de Gaulle.



## 5.5.4. SERVICE DE PROXIMITÉ

### RADIO INDIGO

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



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

## DEMARREUR

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

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

- Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil du parking Gare

6.

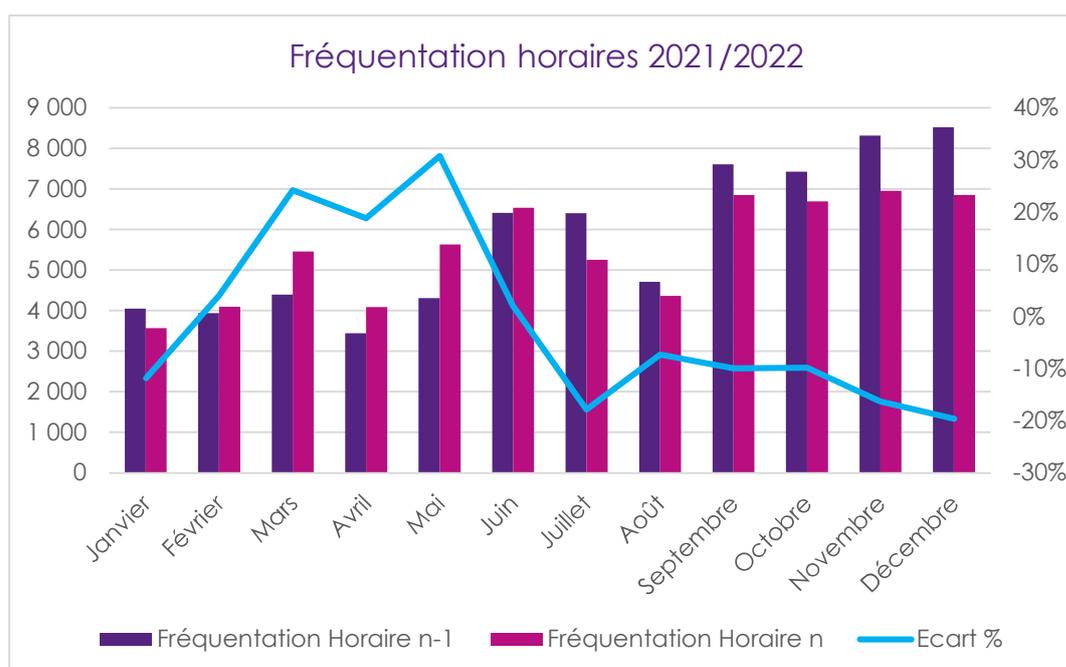
# ANALYSES

## 6.1. GARE CHARLES DE GAULLE

Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 9 du présent rapport.

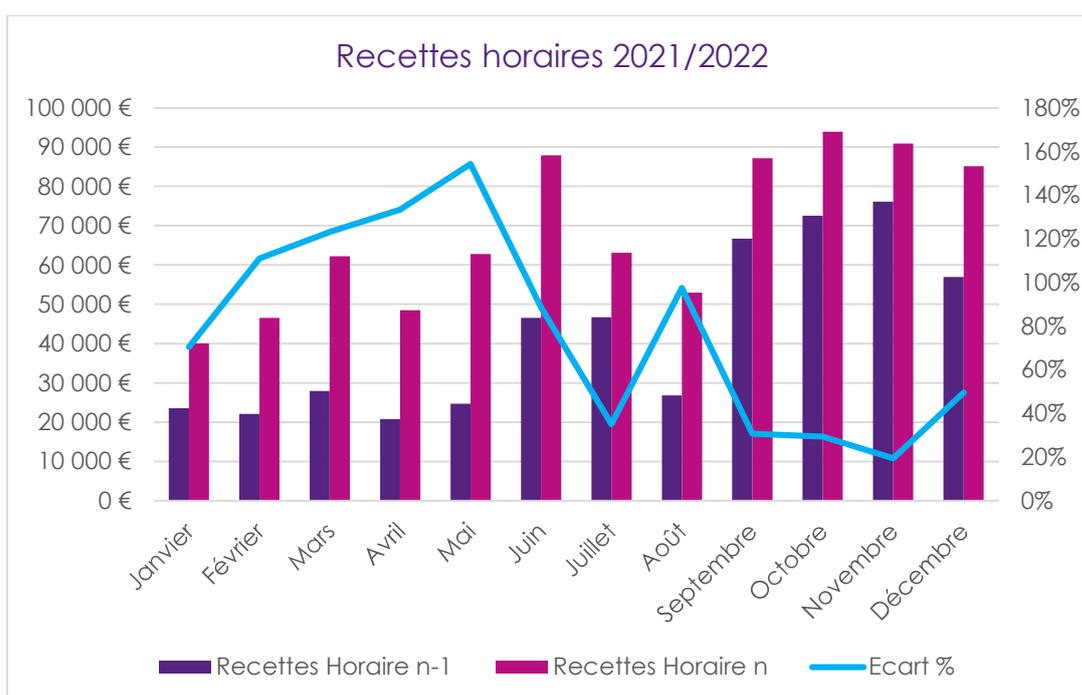
### 6.1.1. FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2021	Fréquentation horaires 2022	Ecart 2021/2022 (%)
Janvier	4 046	3 565	-12%
Février	3 934	4 091	4%
Mars	4 397	5 459	24%
Avril	3 443	4 090	19%
Mai	4 303	5 627	31%
Juin	6 411	6 536	2%
Juillet	6 396	5 254	-18%
Août	4 708	4 364	-7%
Septembre	7 604	6 845	-10%
Octobre	7 423	6 694	-10%
Novembre	8 310	6 952	-16%
Décembre	8 518	6 850	-20%
<b>Total</b>	<b>69 493</b>	<b>66 327</b>	<b>-5%</b>



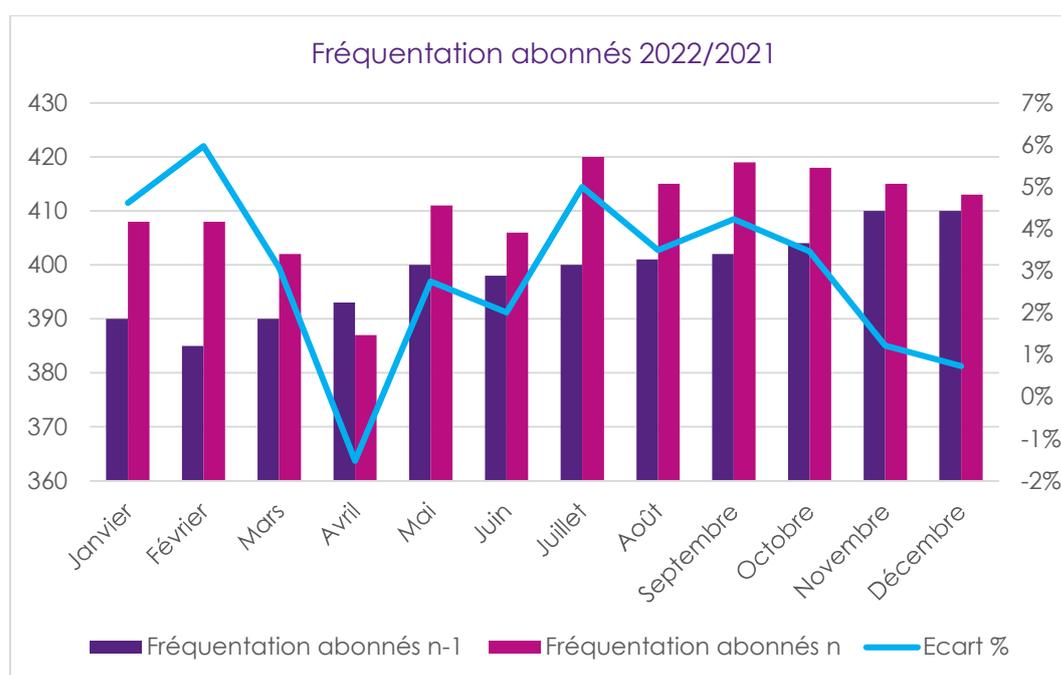
## 6.1.2. RECETTES HORAIRES

	Recette horaires 2021 (TTC)	Recettes horaires 2022 (TTC)	Ecart 2021/2022 (%)
<b>Janvier</b>	23 505 €	40 068 €	70%
<b>Février</b>	22 049 €	46 510 €	111%
<b>Mars</b>	27 900 €	62 239 €	123%
<b>Avril</b>	20 770 €	48 472 €	133%
<b>Mai</b>	24 676 €	62 757 €	154%
<b>Juin</b>	46 582 €	87 869 €	89%
<b>Juillet</b>	46 745 €	63 130 €	35%
<b>Aout</b>	26 823 €	52 964 €	97%
<b>Septembre</b>	66 723 €	87 209 €	31%
<b>Octobre</b>	72 561 €	93 908 €	29%
<b>Novembre</b>	76 128 €	90 924 €	19%
<b>Décembre</b>	56 916 €	85 148 €	50%
<b>Total</b>	<b>511 378 €</b>	<b>821 196 €</b>	<b>61%</b>



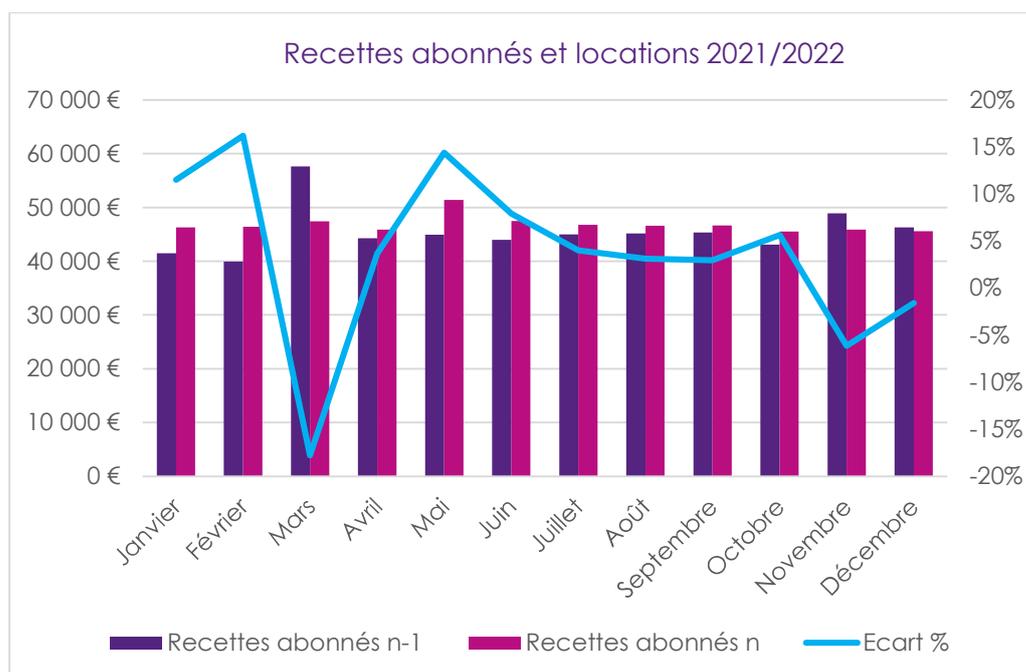
### 6.1.3. NOMBRE D'ABONNÉS ET LOCATIONS

	Nombre abonnés et locations 2021	Nombre abonnés et locations 2022	Ecart 2021/2022 (%)
Janvier	390	408	5%
Février	385	408	6%
Mars	390	402	3%
Avril	393	387	-2%
Mai	400	411	3%
Juin	398	406	2%
Juillet	400	420	5%
Août	401	415	3%
Septembre	402	419	4%
Octobre	404	418	3%
Novembre	410	415	1%
Décembre	410	413	1%
<b>Total</b>	<b>4 783</b>	<b>4 922</b>	<b>3%</b>



## 6.1.4. RECETTES ABONNÉS ET LOCATIONS

	Recettes abonnés et locations 2021	Recettes abonnés et locations 2022	Ecart 2021/2022 (%)
<b>Janvier</b>	41 502 €	46 281 €	12%
<b>Février</b>	39 941 €	46 417 €	16%
<b>Mars</b>	57 639 €	47 403 €	-18%
<b>Avril</b>	44 262 €	45 891 €	4%
<b>Mai</b>	44 937 €	51 410 €	14%
<b>Juin</b>	43 989 €	47 464 €	8%
<b>Juillet</b>	44 959 €	46 754 €	4%
<b>Aout</b>	45 182 €	46 590 €	3%
<b>Septembre</b>	45 328 €	46 661 €	3%
<b>Octobre</b>	43 057 €	45 489 €	6%
<b>Novembre</b>	48 894 €	45 891 €	-6%
<b>Décembre</b>	46 309 €	45 577 €	-2%
<b>Total</b>	<b>545 999 €</b>	<b>561 826 €</b>	<b>3%</b>



## 6.1.5. CONCLUSION

	2019	2020	2021	2022	Variation 2021/2022
<b>Recettes horaires</b>	962 405 €	390 474 €	511 378 €	821 196 €	61%
<b>Fréquentations horaires</b>	122 646	62 476	69 493	66 327	-5%
<b>Ticket moyen</b>	7,85 €	6,25 €	7,36 €	12,38 €	68%
<b>Recettes abonnements/locations</b>	547 752 €	547 081 €	545 999 €	561 826 €	3%
<b>Recettes totales</b>	<b>1 510 157 €</b>	<b>937 555 €</b>	<b>1 057 377 €</b>	<b>1 383 022 €</b>	<b>31%</b>

### ANALYSE SUR L'ACTIVITE 2022

Le chiffre d'affaires horaires, tout comme celui des abonnés est en augmentation par rapport à 2021.

L'activité horaires du parking Gare Charles de Gaulle s'améliore par rapport aux années impactées par le COVID, mais reste inférieur à ce que nous connaissions en 2019 (-46 % de fréquentation et - 15 % de recettes horaires).

La fréquentation du parking reste fluctuante d'une journée à l'autre.

Le forfait hôtel proposé est très apprécié par nos visiteurs et fonctionne efficacement toute l'année.

Le nombre d'abonnés est en hausse, une liste d'attente est mise en place par période, afin de laisser l'accès aux usagers horaires. Les abonnés sont redirigés vers le parking Gare Centre Pompidou si cela est possible.



# PERSPECTIVES 2023



L'année 2022 marque probablement la fin de la crise sanitaire. L'année 2023 sera déterminante pour l'activité du parking Gare Charles de Gaulle. Elle dépendra essentiellement des facteurs suivants :

- La reprise du trafic ferroviaire, très impacté par la crise sanitaire
- Les changements de comportement avec le recours au télétravail.

Le contexte géopolitique et l'inflation qui en découle ont eu un impact certain sur le pouvoir d'achat des ménages en 2022. Les prévisions pour 2023 laissent présager une augmentation importante des coûts d'exploitation et notamment des frais d'électricité.

Ce contexte impactera notre activité, d'une part sur la fréquentation de nos clients et d'autre part sur nos frais de fonctionnement.

Face à ces évolutions, Indigo accompagnera l'Eurométropole de Metz et la clientèle de ses parcs en proposant des offres et services répondant aux nouvelles attentes :

- offres digitalisées, plus souples et personnalisées proposant un parcours client sans couture, avec notamment la nouvelle application INDIGO NEO
- mise en place de notre nouveau système d'aide à l'exploitation, permettant de proposer un service de Télé-opération et d'assistance et permettant d'assurer la sécurité des personnes et des biens avec la prise en charge de toutes nos alarmes techniques prioritaires (Alarme incendie, coupure électrique...) S.A.E. NORA.

Ces innovations sont la force du groupe Indigo et montrent sa volonté de toujours proposer les meilleurs services possibles aux usagers des parcs et donc à l'Eurométropole de Metz que nous continuerons d'accompagner à l'avenir en imaginant les solutions et les services qui rendront les parcs attractifs et accueillants.



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



BILAN FINANCIER :  
COMPTE DE  
RESULTAT ET  
PATRIMOINE

## 8.1. COMPTE DE RESULTAT GARE CHARLES DE GAULLE

Modèle du Compte Financier de la DSP (en liste présenté selon PCG)			
La liste des postes présentés n'est pas exhaustive, elle peut être complétée si nécessaire			
Fournir également le Bilan Actif et Passif avec détail des postes de l'Actif et du Passif, le cas échéant, ainsi que le Compte de Résultat avec détail des produits et des charges, documents présentés sous la forme préconisée par le PCG.			
SNC PARKING DE LA GARE CHARLES DE GAULLE		Rapport Annuel d'Activité 2022	
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2022			
En Euros Hors Taxes :	Année 2022	Année 2021	Var %
<u>DONNEES GENERALES :</u>			
<u>En Euros Hors Taxes :</u>			
<b>Montant Net Chiffre d'Affaires Activité</b>	<b>1 203 347</b>	<b>967 837</b>	<b>24%</b>
70-Horaires	686 583	426 148	61%
70-Abonnés	468 189	455 000	3%
70-Amortissement des amodiations	48 555	48 555	0%
70-Amodiations rembt charges	0	35 328	-100%
70-Publicités	0	1 775	-100%
70-Autres	21	1 031	-98%
<b>Subventions (à préciser)</b>	0	0	
<b>Reprises provisions GER</b>	0	0	
<b>Reprises provisions Renouvellement Immobilisations</b>	0	0	
<b>Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges</b>	45 527	19 662	132%
<b>Autres produits</b>	0	0	
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT</b>	<b>1 248 874</b>	<b>987 499</b>	<b>26%</b>
<b>Achats</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
607-Achats de marchandises	0	0	
603-Variation de stocks marchandises	0	0	
<b>Autres Achats et Charges Externes</b>	<b>-185 736</b>	<b>-126 109</b>	<b>47%</b>
606-Electricité, gaz, eau	-24 856	-22 543	10%
606-Fournitures entretien, petit équipement	-20 116	-12 206	65%
606-Petit outillage	0	0	
606-Fournitures administratives	0	0	
606-Carburants	0	0	
611-Sous traitance générale	0	0	
613-Locations immobilières	-52 552	0	100%
613-Locations mobilières	-740	-655	13%
615-Entretien GER	0	0	
615-Autre entretien et réparations	-980	-6 481	-85%
615-Maintenance	-52 656	-46 658	13%
616-Primes d'assurance	-2 147	-16 051	-87%
622-Honoraires	0	0	
623-Publicité	-4 764	-3 241	47%
625-Voyages et déplacements	0	0	
626-Frais postaux & de télécommunication	-7 708	0	100%
627-Services bancaires	-19 217	-4 847	296%
60/61/62-Autres achats et charges externes	0	-13 426	-100%

### Modèle du Compte Financier de la DSP (en liste présenté selon PCG)

La liste des postes présentés n'est pas exhaustive, elle peut être complétée si nécessaire

Fournir également le Bilan Actif et Passif avec détail des postes de l'Actif et du Passif, le cas échéant, ainsi que le Compte de Résultat avec détail des produits et des charges, documents présentés sous la forme préconisée par le PCG.

SNC PARKING DE LA GARE CHARLES DE GAULLE

Rapport Annuel d'Activité 2022

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation

Année 2022

En Euros Hors Taxes :	Année 2022	Année 2021	Var %
<b><u>DONNEES GENERALES :</u></b>			
<b><u>En Euros Hors Taxes :</u></b>			
<b>Impôts et taxes et versements assimilés</b>	<b>-47 414</b>	<b>-34 852</b>	36%
631-Taxe d'apprentissage	0	0	
631-Taxes sur les salaires	0	0	
631-Formation continue	0	0	
635-Contribution Economique Territoriale	-18 144	-5 789	213%
635-Taxes foncières	-29 000	-29 063	0%
637-Organic	0	0	
637-Autres	-270	0	100%
<b>Charges de personnel</b>	<b>-302 524</b>	<b>-288 149</b>	5%
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	-286 956	-288 149	0%
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	-15 568	0	100%
64-Autres (CDD, stagiaires)	0	0	
64-Charges sociales	0	0	
<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>-466 791</b>	<b>-554 525</b>	-16%
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	0	0	
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	-466 597	-395 837	18%
658-Frais de structure ou frais de siège	0	-156 812	-100%
658-Autres charges de gestion courante	-194	-1 876	-90%
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT</b>	<b>- 1 002 465</b>	<b>- 1 003 635</b>	<b>0%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)</b>	<b>246 409</b>	<b>- 16 136</b>	<b>-1627%</b>
<b>Dotations aux amortissements (1)</b>	<b>-141 665</b>	<b>123 918</b>	14%
<b>Dotations aux provisions (hors GER et Renouvellement) (1)</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	
<b>Provisions pour gros entretien et grandes visites (GER) (2)</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	
<b>Provisions pour renouvellement Immobilisations (2)</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>104 744</b>	<b>- 140 054</b>	<b>-175%</b>
<b>Produits Financiers</b>	<b>0</b>	<b>42 209</b>	-100%
Dont intérêts et produits assimilés	0	42 209	-100%
<b>Charges Financières</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Dont intérêts sur emprunts	0	0	
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-</b>	<b>42 209</b>	<b>-100%</b>
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Dont (à détailler)	0	0	
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Dont (valeur nette comptable comptable des éléments d'actifs)	0	0	
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Impôt sur les bénéfices</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>RESULTAT NET</b>	<b>104 744</b>	<b>- 97 845</b>	<b>-207%</b>
<b>Remboursement dette en capital</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>CASH FLOW NET</b>	<b>246 409</b>	<b>26 073</b>	<b>845%</b>

Après 2 années où le résultat net était négatif, en 2022 il s'élève à 104 744€ soit une hausse de 207 % par rapport à l'exercice 2021.

Toutefois ce chiffre est à réviser car une provision sur charge n'a pas été réalisée en 2022 concernant les locations immobilières, provision de l'ordre de 105 000€.

Nous pouvons par ailleurs constater qu'une reprise sensible de l'activité suite à la pandémie du COVID-19 a permis une amélioration de la recette horaire, même si celle-ci reste toujours inférieure à 2019.

## • Des produits d'exploitation 2022 (1 248 874€) en hausse de 261 375€, soit +26% par rapport à 2021

➤ Evolution à la hausse de +61 % sur les recettes horaires avec un revenu affichant 686 583€ soit une augmentation de 260 435€ vs 2021.

Cette évolution est surtout marquée sur le 1<sup>er</sup> semestre 2022, avec une hausse du chiffre d'affaire lié aux recettes horaires de 110% soit une différence de 152 027€.

➤ Léger regain de +3% des recettes des abonnements vs 2021 avec un revenu de 468 189€ soit une augmentation de 13 189€.

➤ Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision ...) on note une baisse de 12 248€, soit -11,5% vs 2021.

## • Des charges d'exploitation pour 1 002 465€ qui restent stables en 2022 avec une diminution de 0,12% représentant 1 170€. Cela s'explique par l'augmentation de charges comme le coût de l'énergie, les dépenses liées à l'entretien des équipements, la maintenance, les charges sur le personnel, la redevance ville...

➤ Electricité, gaz, eau (24 856€) :

Augmentation du coût de l'énergie représentant une hausse de 2 313€ soit +10% comparé à 2021.

➤ Fournitures entretien, petit équipement (20 116€), Maintenance (52 656€) :

Les charges concernant l'entretien de nos équipements sont en hausse de 65% soit une augmentation de 7 910€ vs 2021, le coût de la maintenance est également en hausse de 13% soit 5 998€ de dépenses supplémentaires.

➤ La contribution économique territoriale est en augmentation de 213%, soit +12 355€

➤ Les charges de personnel permanent et non permanent sont en hausse de 5% soit 14 374€.

➤ Les location immobilières représentent un montant de 52 522€, ces frais étaient imputés auparavant sur les frais de structure ou frais de siège, dont le montant était de 156 812€ en 2021. INDIGO n'a pas reçu la facture et n'a pas saisi de provision pour un montant de 105 000€ en 2022. Nous aurons un rattrapage de cette somme en 2023.

➤ Redevance ville (466 791€) :

L'article 2.5 de l'avenant n°7 stipule que la redevance d'occupation du domaine public est composée :

- D'une part fixe de 100.000 euros,

- D'une part variable correspondant à 30% du chiffre d'affaires du Concessionnaire réalisé au cours de l'année considérée.

Augmentation de 18% soit 70 760€ due principalement à la hausse des produits d'exploitation (+24%).

- **Dotation aux amortissements (141 665€) en hausse de +14% par rapport à 2021**

On y trouve les amortissements des immobilisations d'exploitation qui ont une destination technique (péages, ascenseurs...) ainsi que les amortissements de concessions et de constructions nets de l'amortissement des subventions et nets des reprises des écarts de réévaluation.

- **GER**

Dans le cadre du plan de Gros Entretien et Renouvellement (GER) 2022 adopté au titre de l'article 2.9 de l'avenant n°7, 51 270,02€ ont été budgétés sur l'année (cf. Trame GER).

En 2022, un montant de 42 124,55€ a été investi sur le parking Gare Charles de Gaulle (tableau ci-dessous).

Réalisations 2022	Date	Fournisseurs	Montant
Upgrade péage standard Indigo - Metz Gare	25/08/2022	ORBILITY	40 076,57
Remplacement résistance chauffage eau	01/11/2022	DB MAINTENANCE	2 047,98
		<b>TOTAL</b>	<b>42 124,55</b>



# ANNEXES

## 9.1. ANNEXES PARC GARE CHARLES DE GAULLE

Annexe 1	Recettes annuelles par produit
Annexe 2	Recettes mensuelles visiteurs horaires
Annexe 3	Fréquentation visiteurs horaires
Annexe 4	Recettes mensuelles lissées abonnements et locations
Annexe 5	Fréquentation abonnements et locations
Annexe 6	Recettes mensuelles amodiation
Annexe 7	Recettes mensuelles divers

ANNEXE 1

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT

Recettes TTC

Cumul	2021	2022	Ecart (%)
PREVENDUS	0 €	2 703 €	-
HORAIRES	511 378 €	821 196 €	60,6
ABONNEMENT / LOCATION	545 999 €	561 826 €	2,9
GARANTIE DE RECETTES	0 €	0 €	-
VOIRIE / SURFACE	0 €	0 €	-
PRESTATIONS DE SERVICES	0 €	0 €	-
AMODIATIONS	42 394 €	0 €	-100,0
ZONES LOUEES	0 €	0 €	-
DIVERS	85 228 €	112 923 €	32,5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1 184 999 €</b>	<b>1 498 649 €</b>	<b>26,5</b>

## ANNEXE 2

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

### RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES

Recettes TTC

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	23 505 €	40 068 €	70,5
FEVRIER	22 049 €	46 510 €	110,9
MARS	27 900 €	62 239 €	123,1
AVRIL	20 770 €	48 472 €	133,4
MAI	24 676 €	62 757 €	154,3
JUIN	46 582 €	87 869 €	88,6
JUILLET	46 745 €	63 130 €	35,1
AOUT	26 823 €	52 964 €	97,5
SEPTEMBRE	66 723 €	87 209 €	30,7
OCTOBRE	72 561 €	93 908 €	29,4
NOVEMBRE	76 128 €	90 924 €	19,4
DECEMBRE	56 916 €	85 148 €	49,6
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>511 378 €</b>	<b>821 196 €</b>	<b>60,6</b>

### ANNEXE 3

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

#### FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRES

Recettes TTC

	2021			2022		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	4 046	23 505 €	5,81 €	3 565	40 068 €	11,24 €
FEVRIER	3 934	22 049 €	5,60 €	4 091	46 510 €	11,37 €
MARS	4 397	27 900 €	6,35 €	5 459	62 239 €	11,40 €
AVRIL	3 443	20 770 €	6,03 €	4 090	48 472 €	11,85 €
MAI	4 303	24 676 €	5,73 €	5 627	62 757 €	11,15 €
JUIN	6 411	46 582 €	7,27 €	6 536	87 869 €	13,44 €
JUILLET	6 396	46 745 €	7,31 €	5 254	63 130 €	12,02 €
AOUT	4 708	26 823 €	5,70 €	4 364	52 964 €	12,14 €
SEPTEMBRE	7 604	66 723 €	8,77 €	6 845	87 209 €	12,74 €
OCTOBRE	7 423	72 561 €	9,78 €	6 694	93 908 €	14,03 €
NOVEMBRE	8 310	76 128 €	9,16 €	6 952	90 924 €	13,08 €
DECEMBRE	8 518	56 916 €	6,68 €	6 850	85 148 €	12,43 €
<b>TOTAL</b>	<b>69 493</b>	<b>511 378 €</b>	<b>7,36 €</b>	<b>66 327</b>	<b>821 196 €</b>	<b>12,38 €</b>

## ANNEXE 4

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

### RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	41 502 €	46 281 €	11,5
FEVRIER	39 941 €	46 417 €	16,2
MARS	57 639 €	47 403 €	-17,8
AVRIL	44 262 €	45 891 €	3,7
MAI	44 937 €	51 410 €	14,4
JUIN	43 989 €	47 464 €	7,9
JUILLET	44 959 €	46 754 €	4,0
AOUT	45 182 €	46 590 €	3,1
SEPTEMBRE	45 328 €	46 661 €	2,9
OCTOBRE	43 057 €	45 489 €	5,6
NOVEMBRE	48 894 €	45 891 €	-6,1
DECEMBRE	46 309 €	45 577 €	-1,6
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>545 999 €</b>	<b>561 826 €</b>	<b>2,9</b>

## ANNEXE 5

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

### FREQUENTATION - ABONNEMENTS LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

		2021			2022		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen	
JANVIER	390	0 €	0,0 €	408	46 281 €	113,4 €	
FEVRIER	385	0 €	0,0 €	408	46 417 €	113,8 €	
MARS	390	0 €	0,0 €	402	47 403 €	117,9 €	
AVRIL	393	0 €	0,0 €	387	45 891 €	118,6 €	
MAI	400	0 €	0,0 €	411	51 410 €	125,1 €	
JUIN	398	0 €	0,0 €	406	47 464 €	116,9 €	
JUILLET	400	0 €	0,0 €	420	46 754 €	111,3 €	
AOUT	401	0 €	0,0 €	415	46 590 €	112,3 €	
SEPTEMBRE	402	0 €	0,0 €	419	46 661 €	111,4 €	
OCTOBRE	404	0 €	0,0 €	418	45 489 €	108,8 €	
NOVEMBRE	410	0 €	0,0 €	415	45 891 €	110,6 €	
DECEMBRE	410	0 €	0,0 €	413	45 577 €	110,4 €	
<b>TOTAL</b>	<b>4 783</b>	<b>0 €</b>	<b>0,0 €</b>	<b>4 922</b>	<b>561 826 €</b>	<b>114,1 €</b>	

## ANNEXE 6

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

### RECETTES MENSUELLES AMODIATION

Recettes TTC

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	0 €	0 €	-
FEVRIER	0 €	0 €	-
MARS	0 €	0 €	-
AVRIL	0 €	0 €	-
MAI	0 €	0 €	-
JUIN	0 €	0 €	-
JUILLET	0 €	0 €	-
AOUT	0 €	0 €	-
SEPTEMBRE	0 €	0 €	-
OCTOBRE	0 €	0 €	-
NOVEMBRE	0 €	0 €	-
DECEMBRE	42 394 €	0 €	-100,0
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>42 394 €</b>	<b>0 €</b>	<b>-100,0</b>

## ANNEXE 7

570017 - Metz Gare (PISSARRO/BERLIOZ)

### RECETTES MENSUELLES DIVERS

Recettes TTC

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	0 €	0 €	-
FEVRIER	0 €	0 €	-
MARS	0 €	0 €	-
AVRIL	0 €	0 €	-
MAI	0 €	0 €	-
JUIN	0 €	0 €	-
JUILLET	0 €	0 €	-
AOUT	0 €	0 €	-
SEPTEMBRE	0 €	0 €	-
OCTOBRE	0 €	0 €	-
NOVEMBRE	0 €	0 €	-
DECEMBRE	85 228 €	112 923 €	32,5
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>85 228 €</b>	<b>112 923 €</b>	<b>32,5</b>

**INDIGO**

INDIGO PARK  
Direction Régionale Nord Est  
01 49 03 13 31