

Délégation de Service Public

PARKING SAINT-THIEBAULT


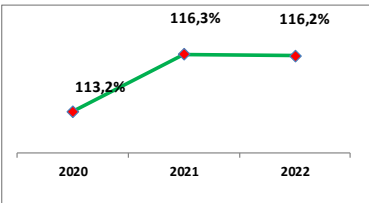
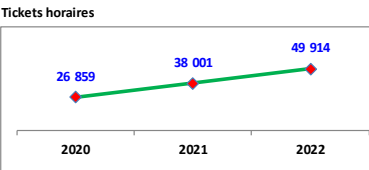

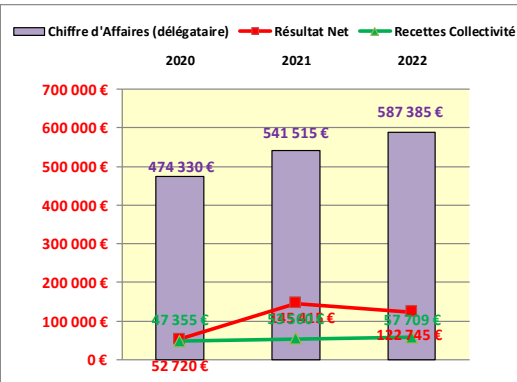
Synthèse du rapport annuel

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 SAINT THIEBAULT

		<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_ST_THIEB	Date : 26 juin 2023 Politique publique : SA Domaine d'activité : Stationnement																								
		<h2>Parking St Thiébault</h2>																									
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place St Thiébault 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 23/10/2007 Avec effet au : 01/11/2007 Échéance : 31/10/2027 Durée : 20 ans <table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>416</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>416</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>416</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2020	416	2021	416	2022	416	INDICATEURS ♦ <u>Activité</u>																	
Années	Nb de Places de Stationnement																										
2020	416																										
2021	416																										
2022	416																										
		Eléments Financiers (En euros)																									
		<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>474 330 €</td> <td>541 515 €</td> <td>587 385 €</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>52 720 €</td> <td>145 415 €</td> <td>122 745 €</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>47 355 €</td> <td>53 560 €</td> <td>57 709 €</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>26 859</td> <td>38 001</td> <td>49 914</td> </tr> <tr> <td>% abonnements et amodiations</td> <td>113,2%</td> <td>116,3%</td> <td>116,2%</td> </tr> </tbody> </table>			2020	2021	2022	Chiffre d'Affaires (délégataire)	474 330 €	541 515 €	587 385 €	Résultat Net	52 720 €	145 415 €	122 745 €	Recettes Collectivité	47 355 €	53 560 €	57 709 €	Tickets horaires	26 859	38 001	49 914	% abonnements et amodiations	113,2%	116,3%	116,2%
	2020	2021	2022																								
Chiffre d'Affaires (délégataire)	474 330 €	541 515 €	587 385 €																								
Résultat Net	52 720 €	145 415 €	122 745 €																								
Recettes Collectivité	47 355 €	53 560 €	57 709 €																								
Tickets horaires	26 859	38 001	49 914																								
% abonnements et amodiations	113,2%	116,3%	116,2%																								
		<p>% abonnements et amodiations</p> 																									
		<p>Tickets horaires</p> 																									
		<p>Recette Annuelle moyenne par place</p> 																									
		<p>Chiffre d'Affaires (délégataire) - Résultat Net - Recettes Collectivité</p> 																									

1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

<i>Compte de résultat de la délégation</i>				
Délégation :	Année		2022	
Parking St Thiébault	Stationnement			
	2021	2022	Ecart en €	Ecart en %
Produits d'exploitation				
Recettes Activité	541 515	587 385	45 870	8%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	-	-	-	
Autres Produits et reprises	59 891	58 370	- 1 521	-3%
Total Produits d'exploitation	601 406	645 755	44 349	7%
Charges d'exploitation				
Achats, Serv Ext et autres	62 036	78 705	16 669	27%
Sous traitance	-	-	-	
Charges de personnel	126 431	104 151	- 22 280	-18%
Redevances Collectivité	53 560	57 709	4 149	8%
Frais de siège	49 930	56 704	6 774	14%
Impôts et taxes	9 455	40 376	30 921	327%
Dotations aux amortissements	125 374	148 300	22 926	18%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	-	-	-	
Total Charges d'exploitation	426 786	485 945	59 159	14%
Résultat d'exploitation	174 620	159 810	- 14 810	-8%
Excédent Brut d'Exploitation	240 103	249 740	9 637	4%
Résultat financier	- 29 205	- 37 065	- 7 860	27%
Résultat exceptionnel	-	-	-	
Impôts bénéfice	-	-	-	
Résultat net	145 415	122 745	- 22 670	-16%

Compte de résultat en € H.T.

2. ANALYSE FINANCIERE

Les montants exprimés ici sont Hors-Taxes.

Les recettes d'activité du parc de stationnement affichent une augmentation de 8% en 2022, soit +46k€. Cette dernière s'explique exclusivement par la hausse des recettes des usagers horaires (+25%, soit +46k€). Les années 2020 et 2021 avaient été marquées par une diminution importante de ces recettes notamment en lien avec la crise sanitaire (confinements).

En parallèle, les charges d'exploitation ont également augmenté (+14%, soit +59k€). Cette hausse se retrouve dans pratiquement tous les postes de dépenses et notamment au niveau des impôts et taxes (des régularisations concernant les taxes foncières reconduites en 2021 expliquent l'écart constaté de + 327% sur ce poste de dépense). On note également une augmentation des carburants et des fluides. Les dépenses de personnel sont en revanche en diminution de -22k€ (changement de répartition entre les ETP au niveau d'Indigo).

Le résultat d'exploitation affiche 160k€ en 2022 contre 175k€ en 2021. Un résultat financier négatif (-37k€) vient dégrader **le résultat net pour atterrir à 123k€ en 2022.**

Concernant la redevance due au délégant :

Les redevances comprennent une redevance d'occupation du domaine public (une somme fixe indexée annuellement de 10€ par place de stationnement soit un total de **5 728,47€** pour 2022) et une redevance d'exploitation correspondant à 8% des recettes totales H.T, à laquelle s'ajoute une redevance variable égale à 45% du Chiffre d'Affaires excédant 575 000€ H.T indexé. Le seuil de 890 372€ (valeur indexée en 2022) étant supérieur au Chiffre d'Affaires 2022, la part variable ne se déclenche pas et la redevance d'exploitation 2022 s'élève à **47 951,60€**. Soit un total de redevances de **53 680,07€**, montant différent de celui indiqué dans les comptes annuels 2022 du Délégué (57 709€), du fait de régularisations d'opérations entre les exercices.

3. ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

À fin 2022, **le résultat net cumulé** de l'exploitation du parc de stationnement est de **-228k€ contre 1,51M€ prévu**, soit une différence de -1,7M€. Cette différence entre le compte d'exploitation prévisionnel et les réalisations est due exclusivement à une **sous-réalisation des recettes** liée à l'activité du parc de stationnement (**-2,6M€**). Elles sont de 7,89M€ en réalisé cumulé contre 10,5M€ en prévisionnel cumulé. Les charges affichent une sous-réalisation de 10% soit -722k€ par rapport au prévisionnel.

Les variations entre ces réalisations et ces prévisions, qui ont servi de base à l'élaboration du contrat, se résument comme suit (en € H.T.) :

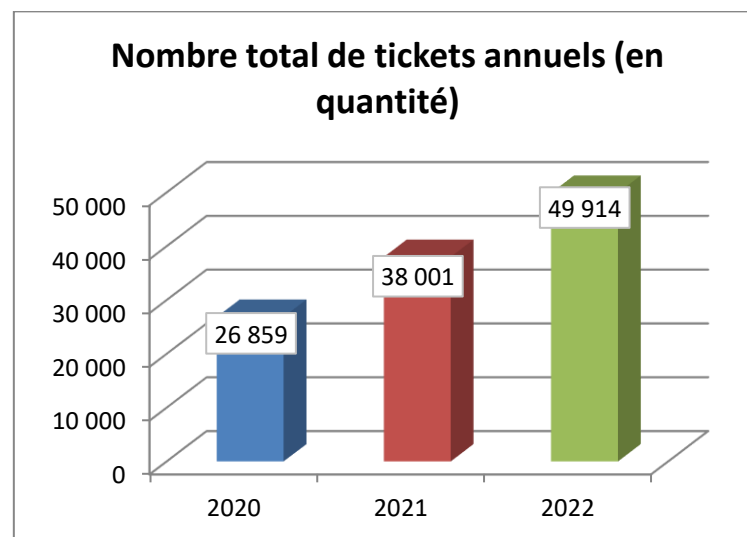
◆ Période de	2007	à fin	2022		
En Euros	Cumul Réalisé	Cumul Prévu	Ecart Réal-Prév	Ecart en %	
Recettes Activité	7 893 616	10 490 790	-2 597 173	-33%	
Autres Produits et reprises	181 533	0	181 533	100%	
Σ Produits	8 075 149	10 490 790	-2 415 640	-30%	
Achats, Serv Ext et autres	1 388 947	1 481 356	-92 409	-7%	
Charges de personnel	2 270 276	2 475 358	-205 082	-9%	
Redevances Collectivité	719 398	1 452 552	-733 154	-102%	
Frais de siège	722 258	996 625	-274 367	-38%	
Impôts et taxes	431 347	436 502	-5 155	-1%	
Dotations aux amortissements	2 036 435	1 342 141	694 294	34%	
Dotations aux provisions	0	0	0		
Autres charges	1 548	0	1 548	100%	
Σ Charges	7 570 251	8 292 463	-722 212	-10%	
Résultat d'exploitation	504 898	2 198 326	-1 693 428	-335%	
Résultat financier	-733 264	-683 141	-50 123	7%	
Résultat exceptionnel	243	0	243	100%	
Résultat Net avant IS	-228 123	1 515 185	-1 743 308	764%	

Comparaison du cumul des réalisations par rapport aux prévisions (en € H.T.)

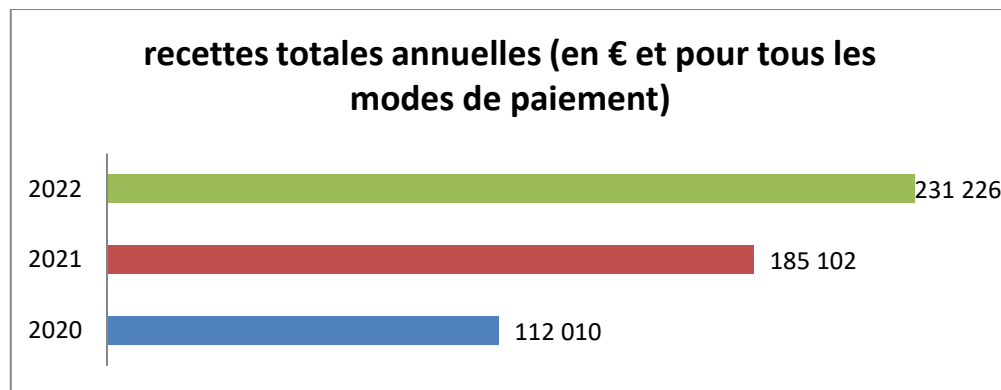
1 - ANALYSE DE L'ACTIVITE 2022

Fréquentation et recettes « horaire »

La fréquentation affiche une hausse de 31.3% par rapport à l'année 2021. Cette hausse de la fréquentation semble marquer un retour à des valeurs plus en adéquation et même supérieures avec les années d'avant crise sanitaire (2019).

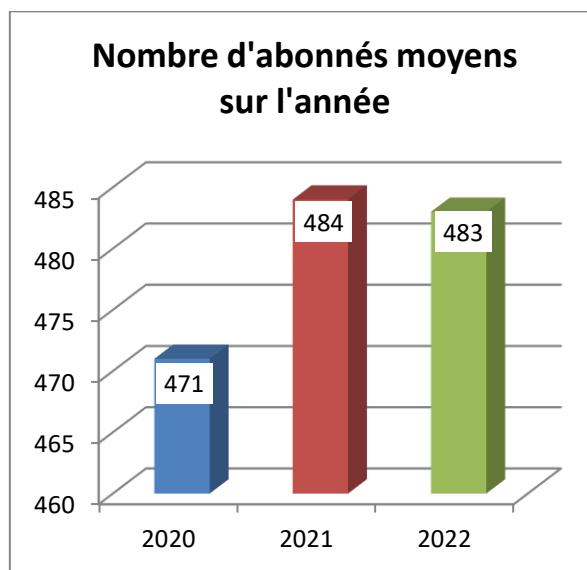


De la même manière que pour la fréquentation, le chiffre d'affaires est en très nette hausse, avec une augmentation des recettes horaires de 24.9%.

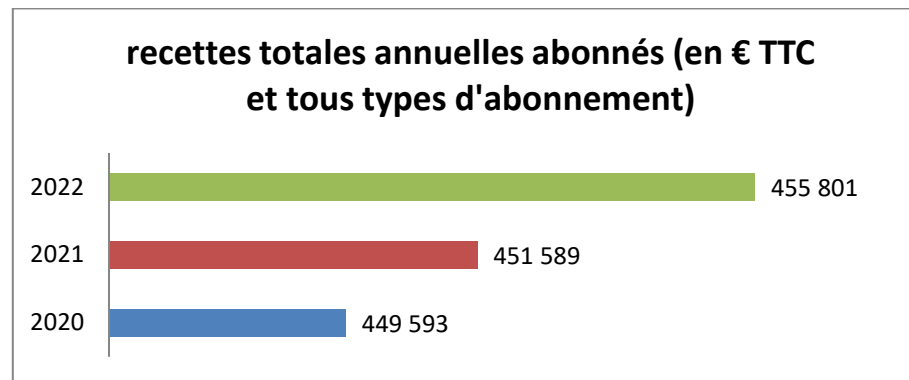


Fréquentation et recettes « abonné »

Le nombre d'abonnés est quant à lui, plutôt stable puisqu'en moyenne sur l'année 2022, il a été observé une baisse de seulement 1 abonné.



Les recettes « abonné » montrent une légère amélioration en comparaison de 2021 puisqu'il y a eu 0.9% d'augmentation.



2 - SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

En 2022 il n'y a pas eu de travaux significatifs sur le parking Saint-Thiébault. En tant que délégataire Indigo reste force de proposition sur les travaux nécessaires. A cette fin, les équipes d'exploitation en lien avec la direction technique, restent vigilants sur les éventuels désordres d'ordre structurels notamment, afin de proposer les investissements concourant au maintien de la solidité de la structure et assurent la sécurité du site pour les usagers.

Les points nécessitant une attention particulière sont détaillés ci-après :

Après une campagne de traitement des infiltrations en 2019 aux niveaux -3 et -4 sur les parois moulées côté place Saint-Thiébault et une reprise de l'étanchéité dans la cage d'escalier Saint Augustin rue d'Asfeld, il conviendra de reprendre quelques infiltrations sur la paroi de ce même côté dans l'axe vertical à proximité de la rampe hélicoïdale, toujours au niveau -3 et -4.

Certains tronçons de conduites d'évacuation obstrués à quasiment 100% à cause du calcaire nécessitent également d'être repris sur l'axe horizontal de ce même côté également aux niveaux -3 et -4.



3 - ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Le parking est ouvert 24/24 et 7j/7 aux horaires et abonnés munis d'un ticket. Sur le parking Saint Thiébault, les équipes sont présentes :

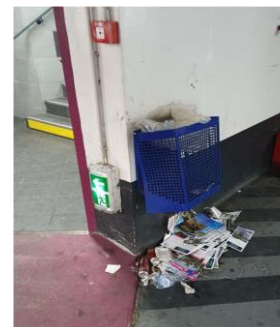
- Du lundi au vendredi de 06h00 à 09h00 pour assurer le nettoyage du parking et une réponse physique aux clients et de 16h à 19h.
- Le jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

En dehors de ses horaires de présence, les usagers doivent se rendre à la boutique Indigo est située au parking St Jacques (Place des Paraiges 57000 METZ), ouverte les lundis, mercredis et vendredis de 09H à 18H.

4 - FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2022

Durant l'année 2022, il a été déploré plusieurs actes de vandalisme. En effet comme chaque année, les actes d'incivisme et de malveillance ont été nombreux, entre les faits de prostitutions, les déjections et les jets de déchets divers, les présences d'intrus pour des faits de prise de stupéfiants ou de simple squat, l'équipe a été

mobilisée en permanence pour gérer les conséquences de ces agissements en ayant parfois recours aux services de Police avec parfois des dépôts de plainte lorsque cela s'est avéré nécessaire.



Les tarifs ont évolué sur le parking Saint Thiébault le 1^{er} octobre 2022

5 – CONTRÔLES QUALITE INDIGO

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 95,1% de satisfaction.



Eurométropole de METZ

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

PARC ST-THIEBAULT



SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
AVANT-PROPOS	5
PREAMBULE	6
1. PRESENTATION GÉNÉRALE.....	8
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
2. LE CONTRAT.....	23
2.1. FICHE D'IDENTITE.....	24
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION.....	26
3.1. PARC SAINT THIEBAULT	27
3.2. VANDALISME.....	31
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	32
4.1. MAINTENANCE.....	33
4.2. TRAVAUX.....	35
4.3. DECRET TERTIAIRE.....	36
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	37
5.1. L'ORGANISATION LOCALE	38
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE	41
5.3. SERVICE RELATION CLIENTS	42
5.4. CONTROLES QUALITÉ	44
5.5. LES SERVICES	45

6.	ANALYSES	47
6.1.	PARC ST-THIEBAULT	48
7.	PERSPECTIVES 2023.....	53
8.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE..	55
8.1.	COMPTE DE RESULTAT PARC SAINT THIEBAULT	56
8.2.	PATRIMOINE PARC ST THIEBAULT	59
9.	ANNEXES.....	60
9.1.	NOTE FINANCIERE	61
9.2.	ANNEXES PARC ST THIEBAULT	69

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 restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Malgré cela et les efforts de nos équipes pour entretenir et maintenir un niveau de prestation de qualité, le secteur du parking Saint-Thiébault continue de souffrir de la fréquentation négative d'une population marginale qui ne fait qu'augmenter année après année et avec elle les actes d'incivilités et dégradations diverses deviennent malheureusement de plus en plus nombreux.

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

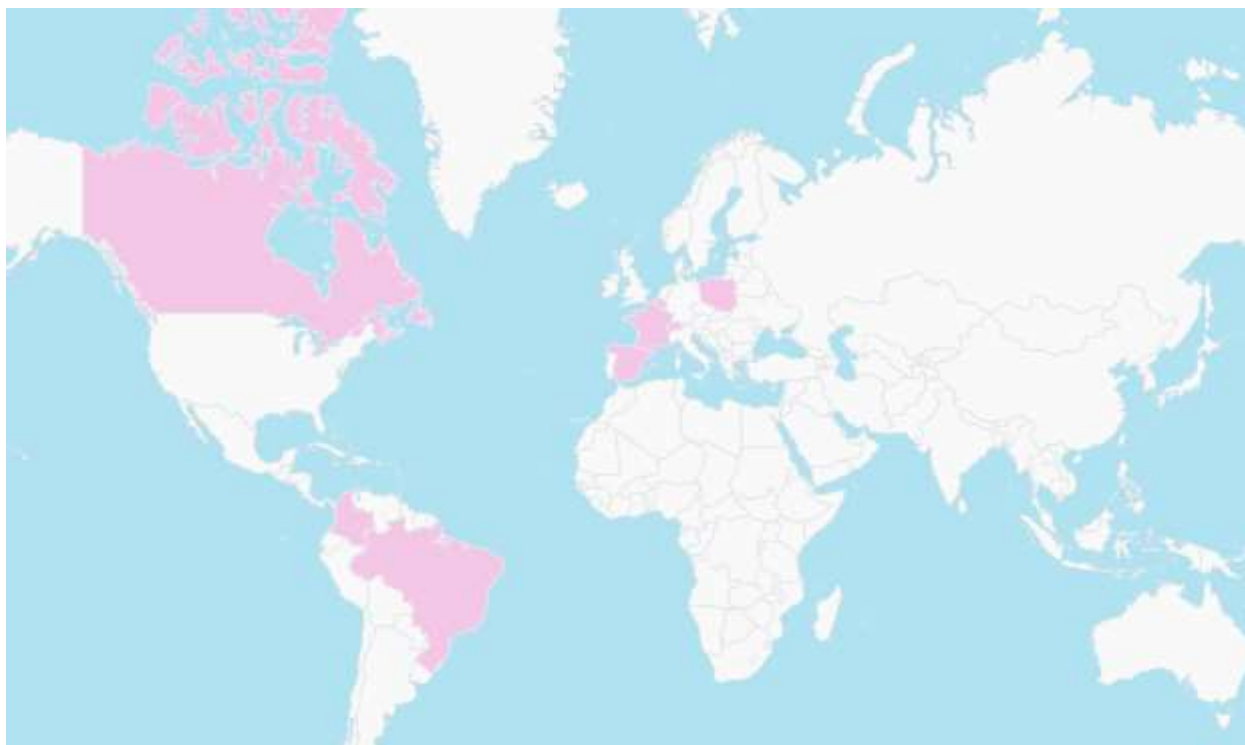
+500
villes

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.

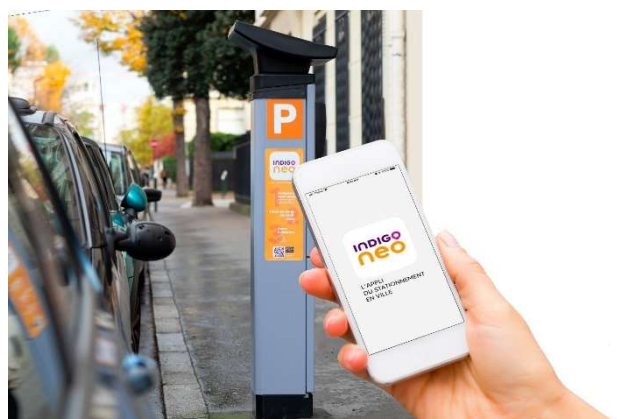
Réception de colis, zone de stockage ou de livraison, points de recharges électriques et espaces de stationnement dédiés font partie des illustrations concrètes de cette vision.



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.



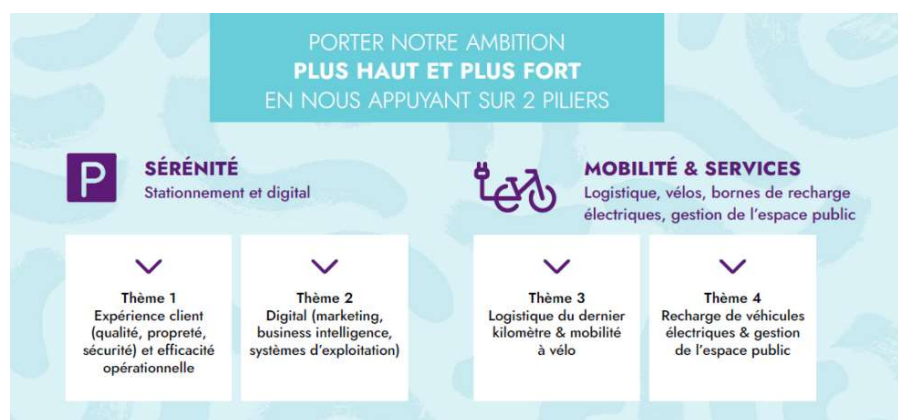
La ville de demain aura pour enjeu de libérer sa voirie pour créer des espaces partagés entre les différentes mobilités (piétons, vélos, livraisons, etc.), des espaces verts et des lieux de convivialité, tels que les terrasses de café. La logistique du dernier kilomètre doit s'enrichir pour donner une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



Campus INDIGO
Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales

Programmes RH internes
Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

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 ¹	69 € / mois ³	Prix d'un abonnement + 49 € / mois ⁴



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 2007, VINCI Park CGST a conclu avec la Ville de Metz un contrat de DSP pour l'exploitation du parc de stationnement St Thiebault

Signature du contrat : 23/10/2007

Début du contrat : 23/10/2007

Echéance du contrat : 23/10/2027

Date du dernier avenant : 22/09/2015

Société titulaire du contrat : Indigo Infra CGST

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

PATRICK BORN - RESPONSABLE DE DISTRICT

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, il 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.

2.1.2. LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située au parking St Jacques :

- Parking INDIGO St Jacques
- Place des Paraiges
- 57000 METZ

Horaires d'ouverture de la Boutique

- Les lundis, mercredis et vendredis de 09H à 18H
- Une permanence à lieu au parking Muse les mardis pour le parking Messageries de 9h à 16h
- Une présence est assurée les jeudis sur le parking St Thiébault de 9h à 12h et de 14h à 18h.



3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. PARC SAINT THIEBAULT

3.1.1. DESCRIPTIF

Descriptif	
Niveaux	4
Places	416
PMR	10
Zone loueur	30
BRVE	4
Espace vélos sécurisé	1 (12 places)
Caisse	1



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 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

Grille tarifaire journée :

Temps en minutes	Tarifs en vigueur à partir du 01/01/2022	Tarif en vigueur à partir du 01/10/2022
15 minutes	0,00 €	0,00 €
30 minutes	0,00 €	0,00 €
45 minutes	1,20 €	1,40 €
1 heure	1,70 €	1,70 €
1h15	2,20 €	2,40 €
1h30	2,70 €	2,80 €
1h45	3,10 €	3,20 €
2 heures	3,50 €	3,60 €
2h15	3,90 €	4,30 €
2h30	4,30 €	4,70 €
2h45	4,70 €	5,10 €
3 heures	5,10 €	5,50 €
3h15	5,50 €	5,90 €
3h30	5,90 €	6,30 €
3h45	6,30 €	6,70 €
4 heures	6,70 €	7,10 €
4h15	7,10 €	7,50 €
4h30	7,50 €	7,90 €
4h45	7,90 €	8,30 €
5 heures	8,30 €	8,80 €
5h15	8,70 €	9,30 €
5h30	9,10 €	9,80 €
5h45	9,50 €	10,30 €
6 heures	9,90 €	10,80 €
6h15	10,30 €	11,30 €
6h30	10,70 €	11,80 €
6h45	11,10 €	12,30 €
7 heures	11,50 €	12,80 €
7h15	11,90 €	13,00 €
7h30	12,30 €	13,20 €
7h45	12,50 €	13,40 €
8 heures	12,70 €	13,60 €
8h15	12,90 €	13,90 €
8h30	13,10 €	14,20 €
8h45	13,30 €	14,50 €
9 heures	13,50 €	14,80 €
9h15	13,70 €	15,10 €
9h30	13,90 €	15,40 €
9h45	14,10 €	15,70 €
10 heures à 24h00	14,30 €	16,00 €

Grille tarifaire nuit (de 19h00 à 7h00) :

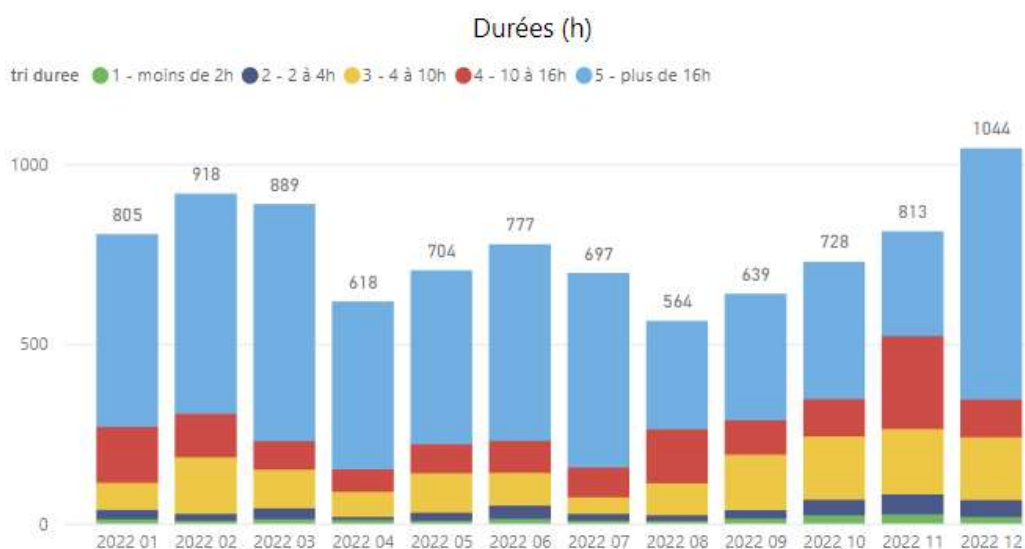
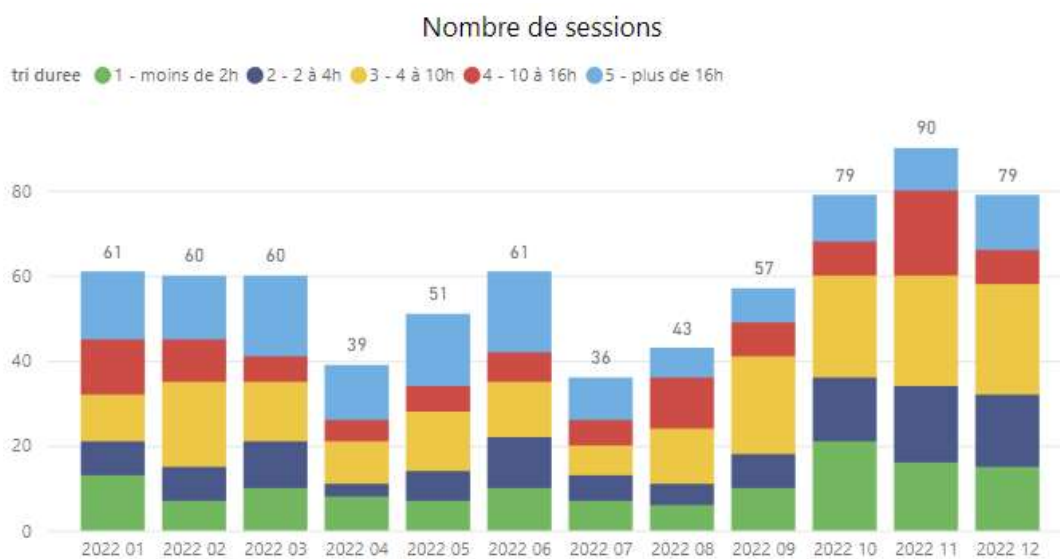
Temps en minutes	Tarifs en vigueur à partir du 01/01/2022	Tarif en vigueur à partir du 01/10/2022
De 19h à 01h	1,00 €	1,00 €
6h15	1,30 €	1,40 €
6h30	1,60 €	1,70 €
6h45	1,90 €	2,00 €
7 heures	2,20 €	2,30 €
7h15	2,50 €	2,60 €
7h30	2,80 €	2,90 €
7h45	3,10 €	3,20 €
8 heures	3,40 €	3,50 €
8h15	3,70 €	3,80 €
8h30	4,00 €	4,20 €
8h45	4,30 €	4,50 €
9 heures	4,60 €	4,80 €
9h15	4,80 €	5,00 €
9h30	5,00 €	5,20 €
9h45	5,20 €	5,40 €
10 heures	5,40 €	5,60 €
10h15	5,60 €	5,80 €
10h30	5,80 €	6,00 €
10h45	6,00 €	6,20 €
11 heures	6,20 €	6,40 €
11h15	6,40 €	6,70 €
11h30	6,60 €	6,90 €
11h45	6,80 €	7,10 €
12 heures	7,00 €	7,30 €

Abonnement permanent	Tarifs en vigueur à partir du 01/01/2022	Tarif en vigueur à partir du 01/10/2022
Mensuel 24h/24 et 7j/7	122,00 €	128,00 €
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	N.A.	361,00 €
Annuel 24h/24 et 7j/7	1 312 €	1 376,00 €
Mensuel du lundi au vendredi	93,00 €	98,00 €
Trimestriel du lundi au vendredi	N.A.	275,00 €
Mensuel nuit + dimanche	49,00 €	51,00 €
Trimestriel nuit + dimanche	N.A.	144,00 €

3.1.3. BORNES DE RECHARGE DE VEHICULE ELECTRIQUE

Le parc possède 4 bornes de recharge de véhicules électriques mises en service depuis 09/2019 :

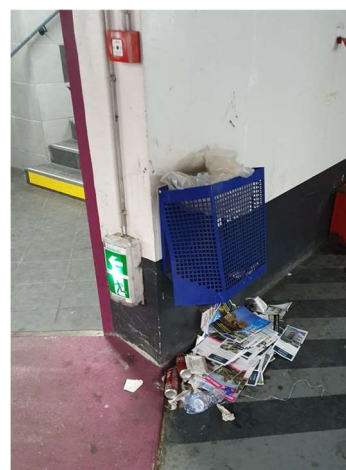
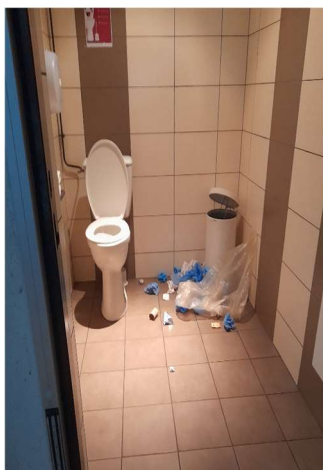
Descriptif	
Nombre de session	716
KWh consommés	11 641
Durée Moyenne de branchement (heure)	12,84



3.2. VANDALISME

Durant l'année 2022, nous avons eu à déplorer plusieurs actes de vandalisme.

En effet comme chaque année, les actes d'incivisme et de malveillance ont été nombreux, entre les faits de prostitutions, les déjections et les jets de déchets divers, les présences d'intrus pour des faits de prise de stupéfiants ou de simple squat, notre équipe a été mobilisée en permanence pour gérer les conséquences de ces agissements en ayant parfois recours aux services de Police avec parfois des dépôts de plainte lorsque cela s'est avéré nécessaire.





MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. MAINTENANCE

4.1.1. MAINTENANCE PARC ST THIEBAULT

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Modèle : Orbility Borne d'entrée Borne de sortie Caisse automatique Barrières Caisse manuelle Lecteur piéton Unité Centrale de gestion	Contrat de maintenance : oui 1 2 1 3 1 5 1
Interphonie	Marque : Commend Modèle : EE472S/GE 800	Contrat de maintenance : oui Périodicité : quadrimestrielle
Vidéosurveillance	Marque : Elbex Caméras Enregistreur	25 1
Détection CO / NO	Marque : ADS Modèle : Gazpark pro Nombre de tête de détection : 20	Contrat de maintenance : oui Périodicité : annuelle Qui : ADS
Détection incendie	Nombre : 110 Type : C-scanO	Contrat de maintenance : oui Périodicité : annuelle
Extincteurs	Marque : Sicli Modèle : 6kg poudre ABC	Contrat de maintenance : oui Périodicité : annuelle
Boitiers bris de glace	Marque Esser Modèle	
Sprinklers	Marque : Néant Nombre :	Contrat de maintenance : Périodicité : Qui :
Portes véhicule	Coupe-feu Marque : néant Nombre :	Contrat de maintenance : Périodicité : Qui :
Colonnes sèche	Marque : Tupy	Contrat de maintenance : oui

	Nombre : 2	Périodicité : annuelle Qui : Uxello
Pompes de relevage	Marque : Nombre : 2	Contrat de maintenance : oui Périodicité : annuelle Qui : Malézieux
Electricité	Maintenance Indigo	
Groupe électrogène	Marque : Néant Type : Puissance en kW :	Contrat de maintenance : Périodicité :
Portes automatiques	Marque : Modèle :	Contrat de maintenance : oui Périodicité : annuelle Qui : Portalp
Borne de rechargement électrique	Marque : Sodetrel Nombre : 2	Contrat de maintenance : oui Périodicité : annuelle Qui : Bouygues énergies
Sonorisation	Marque :Majorcom Nombre de HP : 15	Contrat de maintenance : non
Ascenseurs	Marque : Orona Type : Electrique Nb de niveaux : 5 Charge en Kg : 630	Contrat de maintenance : oui Périodicité : Trimestrielle Qui : Kone

4.2. TRAVAUX

4.2.1. TRAVAUX PARC ST THIEBAULT

En 2022 il n' y a pas eu de travaux significatifs sur le parking Saint-Thiébault

En tant que délégataire Indigo reste force de proposition sur les travaux nécessaires. A cette fin nos équipes d'exploitation en lien avec notre direction technique, restent vigilants sur les éventuels désordres d'ordre structurels notamment, afin de proposer les investissements concourant au maintien de la solidité de la structure et assurent la sécurité du site pour nos usagers.

Les points nécessitant une attention particulière sont détaillés ci après.

4.2.2. VEILLE DE LA STRUCTURE

Après une campagne de traitement des infiltrations en 2019 aux niveaux -3 et -4 sur les parois moulées côté place Saint-Thiébault et une reprise de l'étanchéité dans la cage d'escalier Saint Augustin rue d'Asfeld, il conviendra de reprendre quelques infiltrations sur la paroi de ce même côté dans l'axe vertical à proximité de la rampe hélicoïdale, toujours au niveau -3 et -4.

Certains tronçons de conduites d'évacuation obstrués à quasiment 100% à cause du calcaire nécessitent également d'être repris sur l'axe horizontal de ce même côté également aux niveaux -3 et -4.



4.3. 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
182 913 kWh	2019	112 027 kWh	130 246 kWh



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.

Un responsable de sites, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs.

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

Un Référent Administratif, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux financiers.

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 2^{ème} et 3^{ème} 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.

Sur le parking Saint Thiébault, nos équipes sont présentes :

- Du lundi au vendredi de 06h00 à 09h00 pour assurer le nettoyage du parking et une réponse physique aux clients et de 16h à 19h.
- Le jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

Patrick BORN

Responsable de District Champagne Lorraine

Organisation sur le territoire de l'Eurométropole et de la Ville de Metz

Vincent LECLERCQ

Responsable BLI

Anthony FERREIRA

Référent administratif

Emmanuelle MARANGON

référente commerciale

Parcs

Saint Thiébault

Muse

Saint Jaques

Clinique Claude Bernard

Messageries

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 Saint Thiebault, 5 collaborateurs ont été formés en 2022.

Poste	Formation
LECLERCQ Vincent Responsable de sites	Recyclage habilitation électrique E- learning Sensibilisation RGPD COMPLIANTIA (Outil interne d'Audit) Savoir Utiliser l'outil NORA
MARANGON Emmanuelle Référente commerciale	SIGC (logiciel gestion abonnés/statistiques et comptabilité) E- learning Sensibilisation RGPD COMPLIANTIA (Outil interne d'Audit) La promesse client chez INDIGO Accueil handicapés
AYOU Bethide Agent d'Exploitation	Habilitation électrique Sécurité incendie E- learning Sensibilisation RGPD La promesse client chez INDIGO Conformité anti-corruption

ZAERCHER Lucas Agent d'Exploitation	Maintenance des équipement de péage E- learning sensibilisation RGPD
MAUCORPS Stéphane Agnet d'Exploitation	Organiser et gérer la sécurité dans son parc Savoir Utiliser l'outil NORA E- learning Sensibilisation RGPD

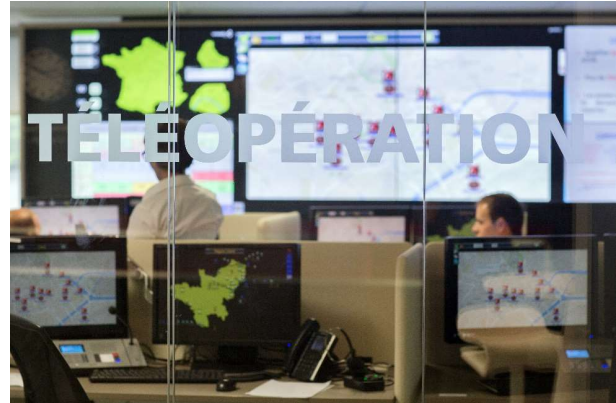
5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

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

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

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

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



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

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

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

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

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

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.

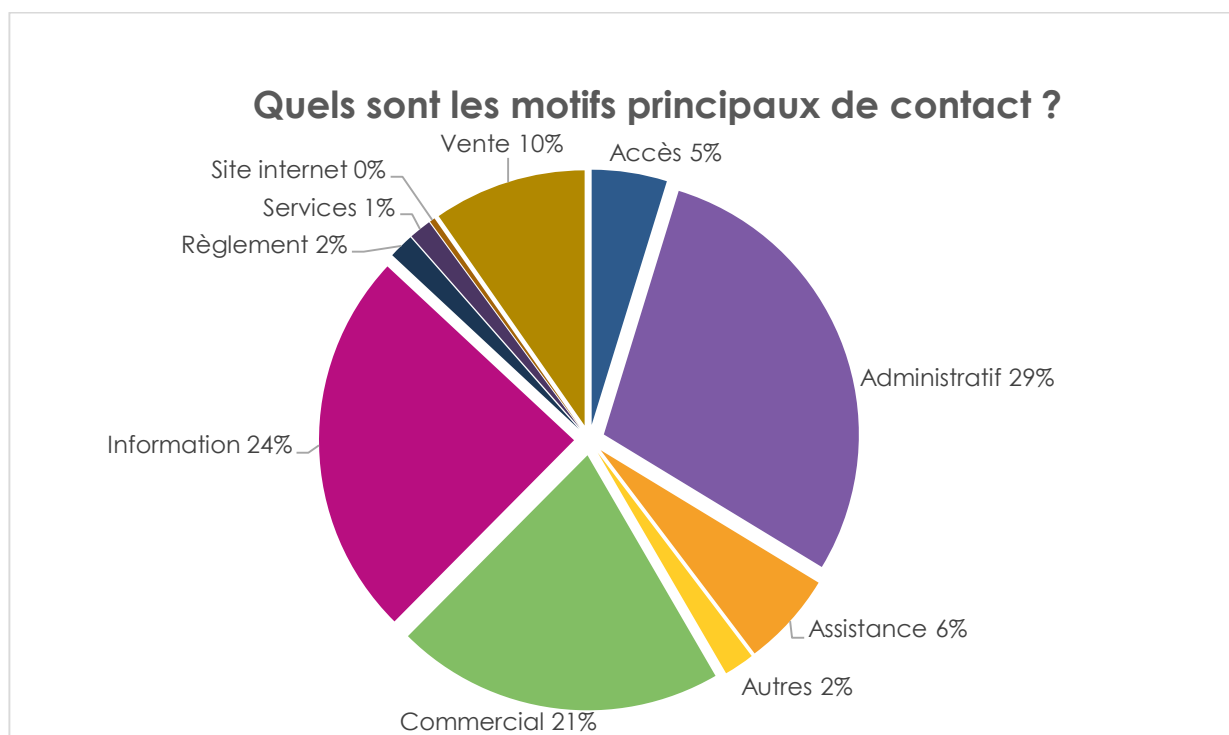
NOS CLIENTS PEUVENT EN EFFET NOUS CONTACTER PAR :

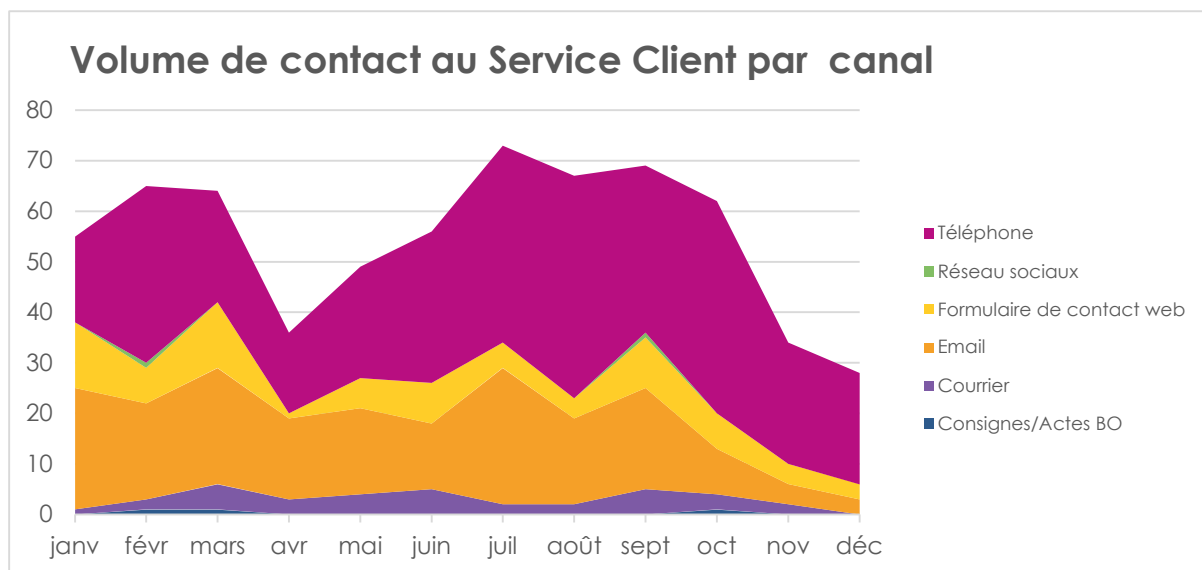
- Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex
- Mail : service.clients@group-indigo.com
- Téléphone : 0 810 26 3000 de 08h30 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi
- Directement par formulaire depuis le site web fr.parkindigo.com ou depuis l'application mobile

En 2022 pour le parc St Thiebault, le Service Relation Client a traité les demandes réparties de la façon suivante.

5.3.1. RELATION CLIENTS PARC ST THIEBAULT

Le parc St Thiebault a, pour l'année 2022 a été l'objet de 567 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :





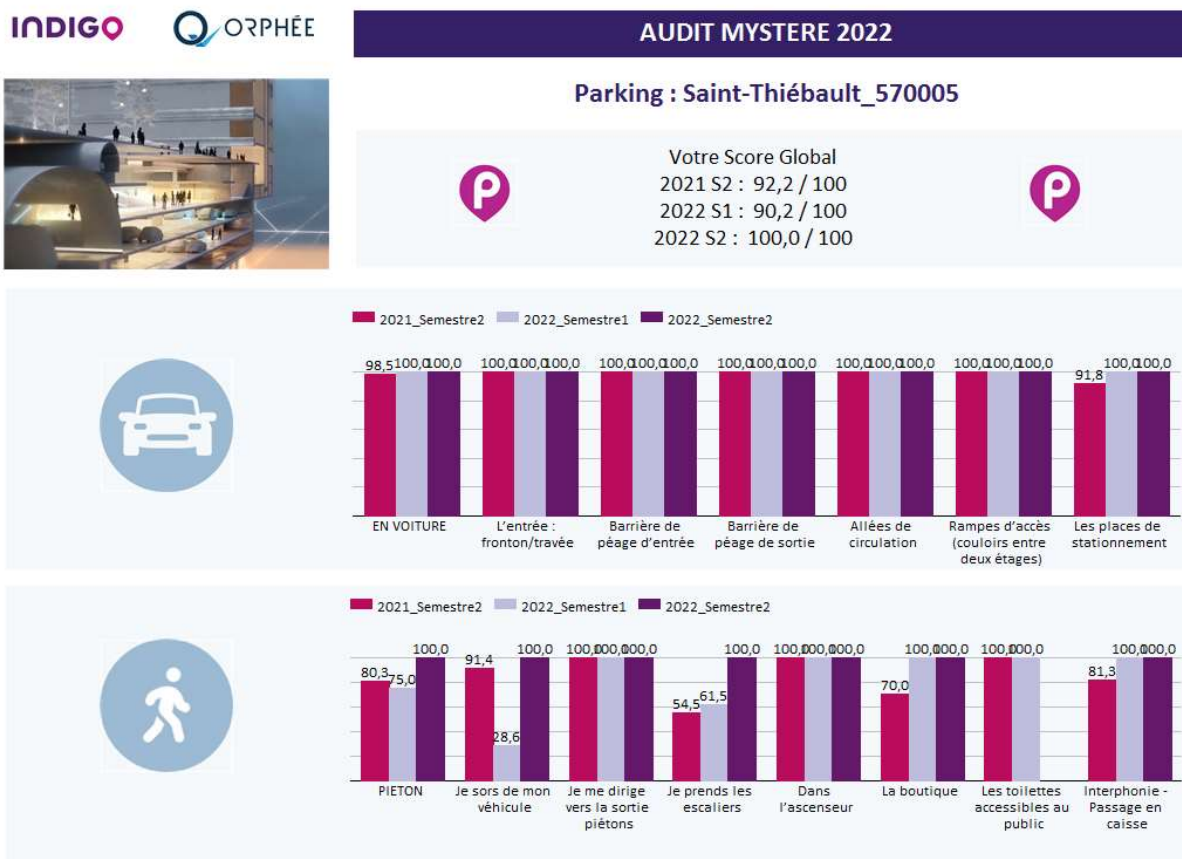
5.4. CONTROLES QUALITÉ

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 Saint Thiebault.

Le parking St-Thiebault a obtenu la note moyenne de **95,1%** de satisfaction.



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, 1^{ère} 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 1^{ère} 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.

Cette application est entièrement fonctionnelle sur le parking Saint Thiebault.



5.5.3. LES SERVICES DE PROXIMITE

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.

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.

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 Saint Thiebault



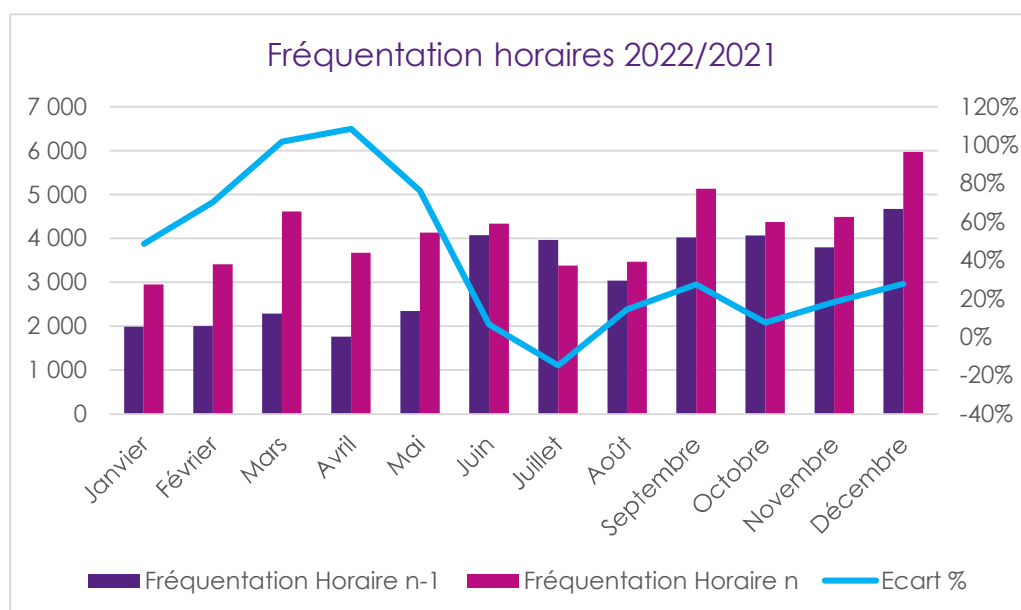
ANALYSES

6.1. PARC ST-THIEBAULT

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.

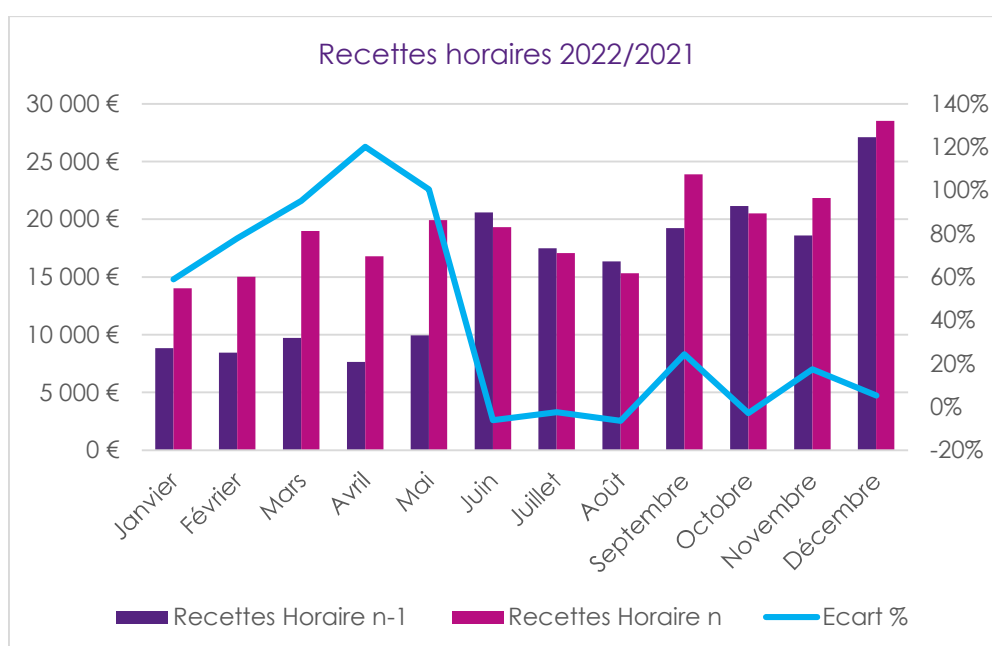
6.1.1. FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2021	Fréquentation horaires 2022	Ecart 2021/2022 (%)
Janvier	1 986	2 952	49%
Février	2 000	3 406	70%
Mars	2 287	4 613	102%
Avril	1 759	3 668	109%
Mai	2 345	4 134	76%
Juin	4 069	4 333	6%
Juillet	3 964	3 382	-15%
Août	3 034	3 470	14%
Septembre	4 024	5 127	27%
Octobre	4 065	4 374	8%
Novembre	3 796	4 488	18%
Décembre	4 672	5 967	28%
Total	38 001	49 914	31%



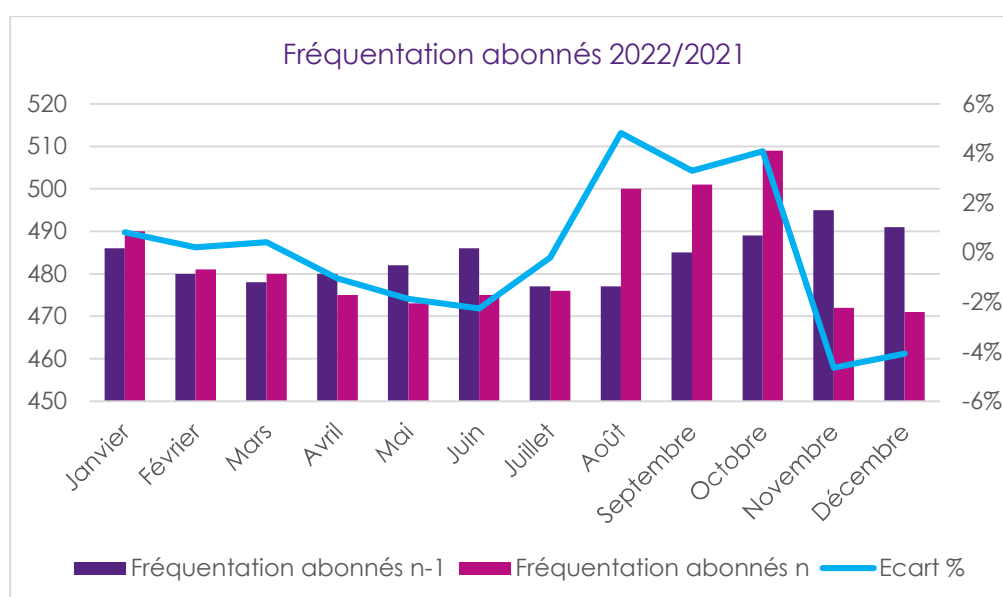
6.1.2. RECETTES HORAIRES

	Recette horaires 2021 (TTC)	Recettes horaires 2022 (TTC)	Ecart 2021/2022 (%)
Janvier	8 830 €	14 030 €	59%
Février	8 449 €	15 024 €	78%
Mars	9 722 €	18 980 €	95%
Avril	7 633 €	16 808 €	120%
Mai	9 937 €	19 917 €	100%
Juin	20 586 €	19 310 €	-6%
Juillet	17 500 €	17 060 €	-3%
Aout	16 364 €	15 328 €	-6%
Septembre	19 232 €	23 895 €	24%
Octobre	21 142 €	20 515 €	-3%
Novembre	18 609 €	21 834 €	17%
Décembre	27 098 €	28 525 €	5%
Total	185 102 €	231 226 €	25%



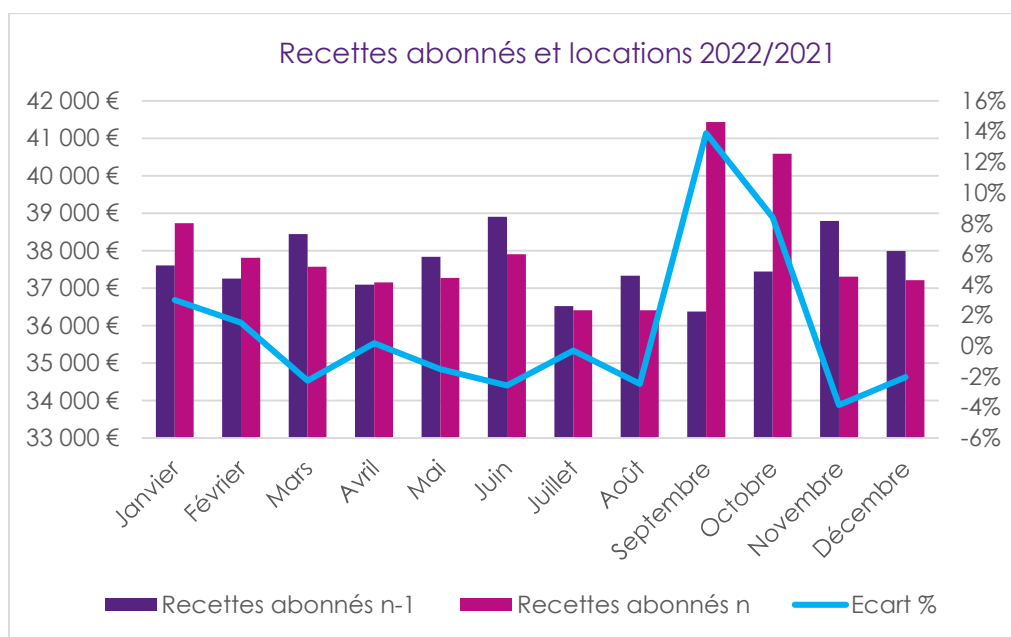
6.1.3. NOMBRE D'ABONNÉS ET LOCATIONS

	Nombre abonnés et locations 2021	Nombre abonnés et locations 2022	Ecart 2021/2022 (%)
Janvier	486	490	1%
Février	480	481	0%
Mars	478	480	0%
Avril	480	475	-1%
Mai	482	473	-2%
Juin	486	475	-2%
Juillet	477	476	0%
Aout	477	500	5%
Septembre	485	501	3%
Octobre	489	509	4%
Novembre	495	472	-5%
Décembre	491	471	-4%
Total	5 806	5 803	0%



6.1.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés et locations 2021	Recettes abonnés et locations 2022	Ecart 2021/2022 (%)
Janvier	37 602€	38 732€	3%
Février	37 251€	37 813€	2%
Mars	38 441€	37 572€	-2%
Avril	37 091€	37 156€	0%
Mai	37 839€	37 268€	-2%
Juin	38 904€	37 901€	-3%
Juillet	36 521€	36 409€	0%
Août	37 334€	36 408€	-2%
Septembre	36 378€	41 432€	14%
Octobre	37 443€	40 587€	8%
Novembre	38 794€	37 307 €	-4%
Décembre	37 991€	37 216€	-2%
Total	451 589 €	455 801 €	1%



6.1.5. CONCLUSION

	2019	2020	2021	2022	Variation 2021/2022
Recettes horaires	201 282€	92 201€	185 103€	231 225€	24,92%
Fréquentation horaires	41477	29 066	38 001	49 914	31%
Ticket moyen	4,85€	3,17€	4,87€	4,63€	-5%
Recettes abonnements/locations	393 037€	364 111€	451 587€	455 801€	0,84%
Recettes totales	594 319€	456 312€	636 690€	687 026€	7,91%

ANALYSE SUR L'ACTIVITE 2022

Les résultats post covid sont en hausse et semblent marquer un retour à des fréquentations plus en adéquation et même supérieures (+ 20% de fréquentation et + 15 % de recettes par rapport à 2019) avec les années d'avant crise sanitaire.

Les recettes horaires sont en hausses de 24,92 % avec une hausse de la fréquentation de 31%. Le ticket moyen et ce malgré la hausse tarifaire au début du 4^{ème} trimestre, est en baisse de 5%.

Les recettes abonnés sont stables entre 2021 et 2022.



PERSPECTIVES 2023



L'année 2022 marque la fin totale des dernières restrictions sanitaires post covid, mais laisse place à un nouveau contexte difficile sur le marché mondial en raison du conflit russo-ukrainien.

Avec l'inflation, les habitudes nées de la crise sanitaire (télétravail, consommation plus locale etc...) n'ont pas disparu et tendent à s'installer durablement.

L'arrivée des nouvelles solutions digitales développées et proposées par Indigo, s'inscrivent parfaitement dans cette nouvelle ère du stationnement qui se profile. La dématérialisation avec notre nouvelle application Indigo Neo, la gestion de nos exploitations au plus près des besoins de nos usagers avec notre outil SAE Nora sont de véritables atouts pour répondre aux nouvelles attentes des clients.

Cette évolution du Groupe Indigo prouve son adaptation et sa capacité à pouvoir se développer dans un contexte rendu difficile ces dernières années.

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, accueillants et utiles.



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



BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

8.1. COMPTE DE RESULTAT PARC SAINT THIEBAULT

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 1999.			
SA INDIGO PARK - PARKING SAINT-THIEBAULT		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>			
Montant Net Chiffre d'Affaires Activité	645 754	599 395	8%
70-Horaires	206 915	164 742	26%
70-Abonnés	379 834	376 322	1%
70-Amortissement des amodiations	-	-	
70-Amodiations rembt charges	-	-	
70-Publicités	636	451	41%
70-Autres	58 370	57 879	1%
Subventions (à préciser)			
Reprises provisions GER			
Reprises provisions Renouvellement Immobilisations			
Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges			
Autres produits	-	2 012	-100%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	645 754	601 407	7%
Achats			
607-Achats de marchandises	-	-	
603-Variation de stocks marchandises	-	-	
Autres Achats et Charges Externes	78 704	62 037	27%
606-Electricité, gaz, eau	22 642	15 514	46%
606-Fournitures entretien, petit équipement	2 962	7 325	-60%
606-Petit outillage	-	114	-100%
606-Fournitures administratives	509	50	916%
606-Carburants	2 231	1 852	20%
611-Sous traitance générale	-	-	
613-Locations immobilières	-	-	
613-Locations mobilières	5 058	8 173	-38%
615-Entretien GER	-	-	
615-Autre entretien et réparations	7 025	3 428	105%

615-Maintenance	9 357	8 173	14%
616-Primes d'assurance	9 465	5 525	71%
622-Honoraires	2 900	643	-551%
623-Publicité	572	746	-23%
625-Voyages et déplacements	6 569	1 599	311%
626-Frais postaux & de télécommunication	4 001	4 727	-15%
627-Services bancaires	5 093	5 578	-9%
60/61/62-Autres achats et charges externes	321	103	213%
Impôts et taxes et versements assimilés	40 376	9 455	327%
631-Taxe d'apprentissage	-	-	
631-Taxes sur les salaires	-	-	
631-Formation continue	-	-	
635-Contribution Economique Territoriale	-	-	
635-Taxes foncières	28 050	870	-3324%
637-Organic	-	-	
637-Autres	12 326	10 325	19%
Charges de personnel	104 151	126 431	-18%
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	75 806	89 910	-16%
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	-	-	
64-Autres (CDD, stagiaires)	-	-	
64-Charges sociales	28 345	36 520	-22%
Autres charges de gestion courante	114 413	103 489	11%
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	-	-	
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	57 709	53 560	8%
658-Frais de structure ou frais de siège	56 704	49 930	14%
658-Autres charges de gestion courante	-	-	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT	337 645	301 412	12%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)	308 110	299 995	3%
Dotations aux amortissements (1)	148 300	125 374	18%
Dotations aux provisions (hors GER et Renouvellement) (1)	-	-	
Provisions pour gros entretien et grandes visites (GER) (2)	-	-	
Provisions pour renouvellement Immobilisations (2)	-	-	
RESULTAT D'EXPLOITATION	159 810	174 621	-8%
Produits Financiers	-	-	
Dont intérêts et produits assimilés	-	-	
Charges Financières	37 065	29 205	27%
Dont intérêts sur emprunts	-	-	
RESULTAT FINANCIER	- 37 065	29 205	27%
Produits exceptionnels	-	-	
Dont (dégrèvement Taxe foncière)	-	-	
Charges exceptionnelles	-	-	
Dont (à détailler)	-	-	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-	-	
Impôt sur les bénéfices	-	-	
RESULTAT NET	122 745	145 416	-16%
Remboursement dette en capital	-	-	
CASH FLOW NET	271 045	270 790	0%

Le résultat net 2022 s'élève à 122 745€ soit une baisse de 16 % par rapport à l'exercice 2021.

• **Des produits d'exploitation 2022 (645 754€) en hausse de 46 359€, soit +8% par rapport à 2021**

La reprise de l'activité après les restrictions mises en place pour lutter contre la propagation du COVID, a permis d'améliorer les revenus du parking par rapport à l'exercice 2021.

➤ Evolution à la hausse de +26 % sur les recettes horaires avec un revenu affichant 206 915€ soit une augmentation de 42 173€ vs 2021. On constate également une hausse de +31% de la fréquentation annuelle et un ticket moyen en baisse de 5% soit 0,24 €.

➤ Léger regain de +1% des recettes des abonnements vs 2021 avec un revenu de 379 834€ soit une augmentation de 3 512€. Nous pouvons considérer que les recettes sont stables.

➤ Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision ...) on note une baisse de 1 336€, soit -2,21% vs 2021.

• **Des charges d'exploitation pour 337 645€ avec une augmentation des coûts s'élevant à -36 233€, soit +12% par rapport à 2021 principalement due à une hausse du coût de l'énergie et des dépenses liées aux impôts et taxes**

➤ Electricité, gaz, eau (22 642€) :

Augmentation du coût de l'énergie représentant une hausse de 7 128 € soit +46% comparé à 2021.

➤ Impôts, taxes et versements assimilés (40 376€) :

Des régularisations concernant les taxes foncières reconduites en 2021 explique l'écart constaté de + 327% sur ce poste de dépense.

➤ Redevance ville (57 709€) :

L'article 8 du contrat de DSP stipule qu'au titre de l'occupation du domaine public le délégataire doit verser une redevance annuelle égale à 10€ par place de stationnement (444 places). Cette redevance est indexée chaque année

L'article 33 stipule le versement d'une redevance variable au délégant qui s'élève à 8% des recettes hors taxes et d'une variable avec seuil égale à 45% du chiffre d'affaires supérieur à 575 000€ HT, celle-ci étant indexée chaque année.

• **Dotations aux amortissements (148 300€) en hausse de +18% 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.

8.2. PATRIMOINE PARC ST THIEBAULT

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2022

Parc de stationnement Metz Saint-Thiébault

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2022	Somme de CUMUL AMORT A FIN 2022	Somme de VNC A FIN 2022
RETOUR	AAI EN CONCESSION	1 515 253 -	1 331 580	183 673
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	456 214 -	304 027	152 187
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	501 706 -	296 661	205 045
Total RETOUR		2 473 173 -	1 932 268	540 905
REPRISE	LOGICIELS	6 221 -	6 221	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	85 464 -	67 569	17 895
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	2 675 -	2 675	-
	PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE B	912 -	912	-
Total REPRISE		95 272 -	77 376	17 895
Total général		2 568 444 -	2 009 644	558 801

*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Metz Saint-Thiébault

en euros H.T.	31/12/2022
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 568 444
Immobilisations Valeur Comptable Nette	558 801
Immobilisation en cours	17 498



ANNEXES

9.1. NOTE FINANCIERE

Note sur l'établissement des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public.

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'amortissement¹ liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

¹ Hors impairment tests : le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

1. 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 enVoï par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
 - Définition des conditions d'exploitation et surVeillance générale de l'exploitation.
1. Missions commerciales
 - Etudes de marché,
 - Prospection de marché,
 - Animation commerciales, déVeloppement de la clientèle aVal,
 - Etude des produits et tarifs.
 2. 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 on 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.
 3. 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 règlementation, 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 évènementiels, 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.]

9.2. ANNEXES PARC ST THIEBAULT

Annexe 1	Recettes annuelles par produit
Annexe 2	Recettes mensuelles visiteurs horaires
Annexe 3	Fréquentation visiteurs horaires
Annexe 4	Recettes mensuelles prevendus
Annexe 5	Recettes mensuelles brutes abonnements et locations
Annexe 6	Recettes mensuelles lissées abonnements et locations
Annexe 7	Fréquentation abonnements et locations
Annexe 8	Fréquentation abonnements
Annexe 9	Fréquentation locations
Annexe 13	Recettes mensuelles bornes de recharges
Annexe 14	Recettes mensuelles zones louées
Annexe 15	Recettes mensuelles divers
Annexe 16	Résultats enquêtes de satisfaction

ANNEXE 1

570005 - Metz Saint-Thiébault

RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT

Recettes HT

Cumul	2021	2022	Ecart (%)
PREVENDUS	10 490 €	14 228 €	35,6
HORAIRES	154 252 €	192 687 €	24,9
ABONNEMENT / LOCATION	376 322 €	379 834 €	0,9
GARANTIE DE RECETTES	0 €	0 €	-
VOIRIE / SURFACE	0 €	0 €	-
PRESTATIONS DE SERVICES	0 €	0 €	-
AMODIATIONS	0 €	0 €	-
ZONES LOUEES	57 600 €	57 600 €	0,0
DIVERS	731 €	748 €	2,3
TOTAL GENERAL	599 395 €	645 097 €	7,6

ANNEXE 2

570005 - Metz Saint-Thiébauld

RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES

Recettes HT

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	7 359 €	11 691 €	58,9
FEVRIER	7 041 €	12 520 €	77,8
MARS	8 102 €	15 817 €	95,2
AVRIL	6 361 €	14 007 €	120,2
MAI	8 281 €	16 598 €	100,4
JUIN	17 155 €	16 091 €	-6,2
JUILLET	14 583 €	14 217 €	-2,5
AOUT	13 637 €	12 773 €	-6,3
SEPTEMBRE	16 027 €	19 912 €	24,2
OCTOBRE	17 619 €	17 096 €	-3,0
NOVEMBRE	15 508 €	18 195 €	17,3
DECEMBRE	22 582 €	23 771 €	5,3
TOTAL ANNUEL	154 252 €	192 687 €	24,9

ANNEXE 3

570005 - Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRES

Recettes HT

	2021			2022		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	1 986	7 359 €	3,71 €	2 952	11 691 €	3,96 €
FEVRIER	2 000	7 041 €	3,52 €	3 406	12 520 €	3,68 €
MARS	2 287	8 102 €	3,54 €	4 613	15 817 €	3,43 €
AVRIL	1 759	6 361 €	3,62 €	3 668	14 007 €	3,82 €
MAI	2 345	8 281 €	3,53 €	4 134	16 598 €	4,01 €
JUIN	4 069	17 155 €	4,22 €	4 333	16 091 €	3,71 €
JUILLET	3 964	14 583 €	3,68 €	3 382	14 217 €	4,20 €
AOUT	3 034	13 637 €	4,49 €	3 470	12 773 €	3,68 €
SEPTEMBRE	4 024	16 027 €	3,98 €	5 127	19 912 €	3,88 €
OCTOBRE	4 065	17 619 €	4,33 €	4 374	17 096 €	3,91 €
NOVEMBRE	3 796	15 508 €	4,09 €	4 488	18 195 €	4,05 €
DECEMBRE	4 672	22 582 €	4,83 €	5 967	23 771 €	3,98 €
TOTAL	38 001	154 252 €	4,06 €	49 914	192 687 €	3,86 €

ANNEXE 4

570005 - Metz Saint-Thiébauld

RECETTES MENSUELLES PREVENDUS

Recettes HT

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	63 €	2 765 €	4266,0
FEVRIER	958 €	1 783 €	86,1
MARS	268 €	88 €	-67,1
AVRIL	16 €	807 €	4995,3
MAI	524 €	1 153 €	120,0
JUIN	1 081 €	872 €	-19,4
JUILLET	1 848 €	1 509 €	-18,4
AOUT	2 046 €	1 135 €	-44,5
SEPTEMBRE	970 €	781 €	-19,5
OCTOBRE	1 183 €	907 €	-23,3
NOVEMBRE	915 €	867 €	-5,3
DECEMBRE	617 €	1 561 €	153,2
TOTAL ANNUEL	10 490 €	14 228 €	35,6

ANNEXE 5

570005 - Metz Saint-Thiébauld

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Recettes Brutes HT

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	31 335 €	32 277 €	3,0
FEVRIER	31 042 €	31 511 €	1,5
MARS	32 034 €	31 310 €	-2,3
AVRIL	30 909 €	30 963 €	0,2
MAI	31 532 €	31 057 €	-1,5
JUIN	32 420 €	31 584 €	-2,6
JUILLET	30 434 €	30 341 €	-0,3
AOUT	31 112 €	30 340 €	-2,5
SEPTEMBRE	30 315 €	34 527 €	13,9
OCTOBRE	31 202 €	33 823 €	8,4
NOVEMBRE	32 328 €	30 748 €	-4,9
DECEMBRE	31 659 €	31 013 €	-2,0
TOTAL ANNUEL	376 322 €	379 493 €	0,8

ANNEXE 6

570005 - Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Recettes Lissées HT

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	31 335 €	32 277 €	3,0
FEVRIER	31 042 €	31 511 €	1,5
MARS	32 034 €	31 310 €	-2,3
AVRIL	30 909 €	30 963 €	0,2
MAI	31 532 €	31 057 €	-1,5
JUIN	32 420 €	31 584 €	-2,6
JUILLET	30 434 €	30 341 €	-0,3
AOUT	31 112 €	30 340 €	-2,5
SEPTEMBRE	30 315 €	34 527 €	13,9
OCTOBRE	31 202 €	33 823 €	8,4
NOVEMBRE	32 328 €	31 089 €	-3,8
DECEMBRE	31 659 €	31 013 €	-2,0
TOTAL ANNUEL	376 322 €	379 834 €	0,9

ANNEXE 7

570005 - Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - ABONNEMENTS LOCATIONS

Recettes Lissées HT

	2021			2022		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	486	31 335 €	64,5 €	490	32 277 €	65,9 €
FEVRIER	480	31 042 €	64,7 €	481	31 511 €	65,5 €
MARS	478	32 034 €	67,0 €	480	31 310 €	65,2 €
AVRIL	480	30 909 €	64,4 €	475	30 963 €	65,2 €
MAI	482	31 532 €	65,4 €	473	31 057 €	65,7 €
JUIN	486	32 420 €	66,7 €	475	31 584 €	66,5 €
JUILLET	477	30 434 €	63,8 €	476	30 341 €	63,7 €
AOUT	477	31 112 €	65,2 €	500	30 340 €	60,7 €
SEPTEMBRE	485	30 315 €	62,5 €	501	34 527 €	68,9 €
OCTOBRE	489	31 202 €	63,8 €	509	33 823 €	66,4 €
NOVEMBRE	495	32 328 €	65,3 €	472	31 089 €	65,9 €
DECEMBRE	491	31 659 €	64,5 €	471	31 013 €	65,8 €
TOTAL	5 806	376 322 €	64,8 €	5 803	379 834 €	65,5 €

ANNEXE 8

570005 - Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - ABONNEMENTS

Recettes Lissées HT

	2021			2022		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	480	31 008 €	64,6 €	485	32 004 €	66,0 €
FEVRIER	474	30 715 €	64,8 €	476	31 238 €	65,6 €
MARS	472	31 707 €	67,2 €	475	31 037 €	65,3 €
AVRIL	474	30 582 €	64,5 €	470	30 691 €	65,3 €
MAI	476	31 205 €	65,6 €	468	30 784 €	65,8 €
JUIN	480	32 093 €	66,9 €	470	31 312 €	66,6 €
JUILLET	472	30 162 €	63,9 €	471	30 069 €	63,8 €
AOUT	472	30 839 €	65,3 €	495	30 068 €	60,7 €
SEPTEMBRE	480	30 042 €	62,6 €	496	34 254 €	69,1 €
OCTOBRE	484	30 930 €	63,9 €	504	33 550 €	66,6 €
NOVEMBRE	490	32 056 €	65,4 €	467	30 816 €	66,0 €
DECEMBRE	486	31 387 €	64,6 €	466	30 741 €	66,0 €
TOTAL	5 740	372 725 €	64,9 €	5 743	376 563 €	65,6 €

ANNEXE 9

570005 - Metz Saint-Thiébauld

FREQUENTATION - LOCATIONS

Recettes Lissées HT

	2021			2022		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	6	327 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
FEVRIER	6	327 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
MARS	6	327 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
AVRIL	6	327 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
MAI	6	327 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
JUIN	6	327 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
JUILLET	5	273 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
AOUT	5	273 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
SEPTEMBRE	5	273 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
OCTOBRE	5	273 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
NOVEMBRE	5	273 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
DECEMBRE	5	273 €	54,5 €	5	273 €	54,5 €
TOTAL	66	3 598 €	54,5 €	60	3 271 €	54,5 €

ANNEXE 13

570005 - Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES ZONES LOUEES

Recettes HT

Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	4 800 €	4 800 €	0,0
FEVRIER	4 800 €	4 800 €	0,0
MARS	4 800 €	4 800 €	0,0
AVRIL	4 800 €	4 800 €	0,0
MAI	4 800 €	4 800 €	0,0
JUIN	4 800 €	4 800 €	0,0
JUILLET	4 800 €	4 800 €	0,0
AOUT	4 800 €	4 800 €	0,0
SEPTEMBRE	4 800 €	4 800 €	0,0
OCTOBRE	4 800 €	4 800 €	0,0
NOVEMBRE	4 800 €	4 800 €	0,0
DECEMBRE	4 800 €	4 800 €	0,0
TOTAL ANNUEL	57 600 €	57 600 €	0,0

ANNEXE 14

570005 - Metz Saint-Thiébauld

RECETTES MENSUELLES DIVERS

Recettes HT

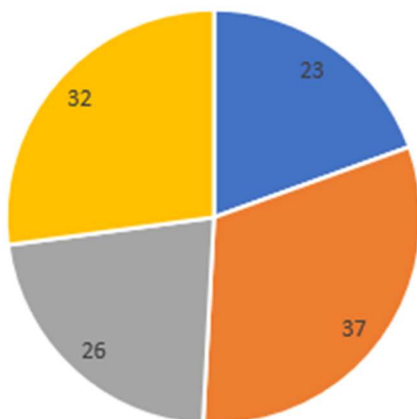
Mois	2021	2022	Ecart (%)
JANVIER	-1 039 €	65 €	-106,2
FEVRIER	1 161 €	115 €	-90,1
MARS	111 €	90 €	-19,3
AVRIL	49 €	65 €	32,9
MAI	49 €	65 €	33,0
JUIN	-155 €	32 €	-120,7
JUILLET	65 €	65 €	0,0
AOUT	65 €	65 €	0,0
SEPTEMBRE	77 €	12 €	-84,4
OCTOBRE	65 €	59 €	-9,1
NOVEMBRE	65 €	59 €	-9,0
DECEMBRE	219 €	59 €	-73,2
TOTAL ANNUEL	731 €	748 €	2,3

Annexe 16

Résultats des enquêtes de satisfaction

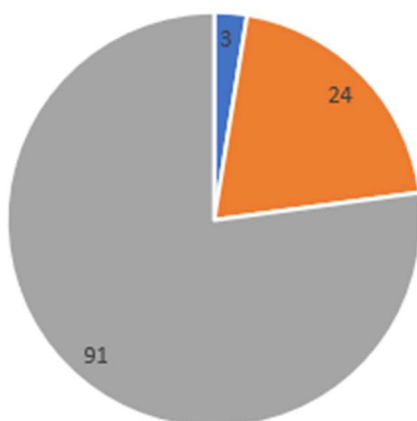
Que pensez-vous sur la qualité de l'accueil physique du personnel du parc ? ▾

■ Insatisfait ■ Satisfait ■ Très insatisfait ■ Très satisfait



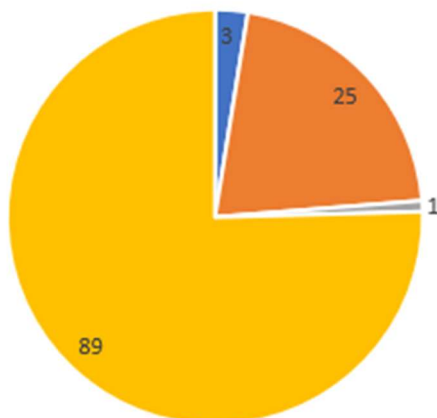
Que pensez-vous de la qualité de l'accueil téléphonique ? ▾

■ Insatisfait ■ Satisfait ■ Très satisfait



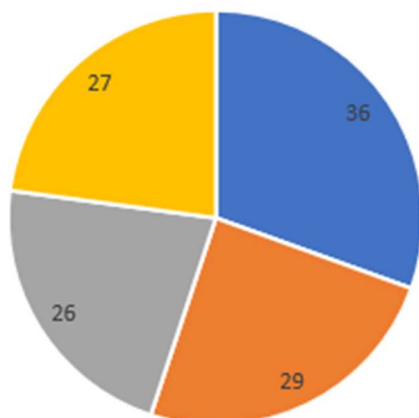
Etes-vous satisfait des réponses du personnel du parc ? ▼

■ Insatisfaisantes ■ Satisfaisantes ■ Très insatisfaisantes ■ Très satisfaisantes



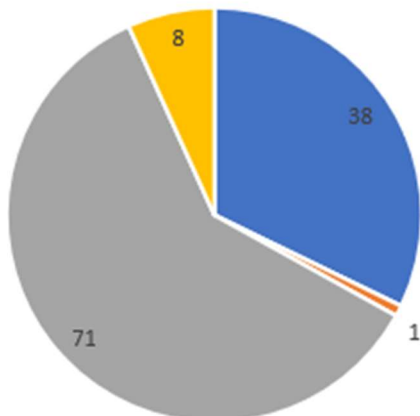
Que pensez-vous des horaires de présence physique du personnel du parc ? ▼

■ Pas du tout adaptés ■ Plutôt adaptés
■ Plutôt pas adaptés ■ Tout à fait adaptés



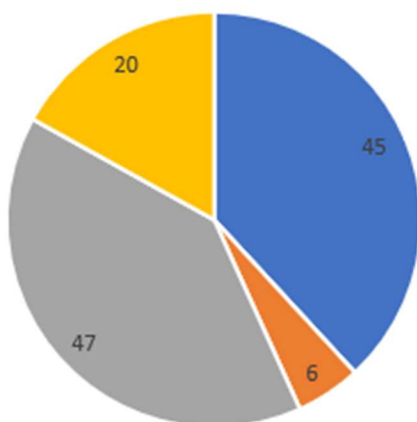
L'information présentée sur les panneaux signalétiques de la ville est-elle... ▼

■ moyennement ■ non pas du tout ■ oui tout à fait ■ un peu



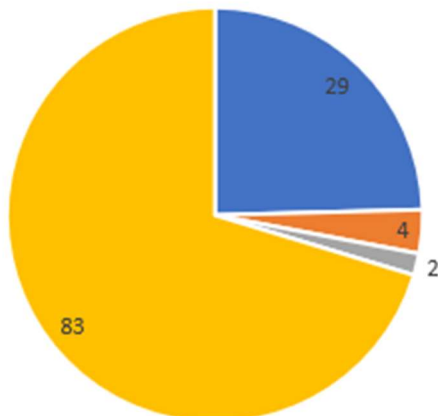
L'information aux abords du parking est-elle suffisante ? ▼

■ moyennement ■ non pas du tout ■ oui tout à fait ■ un peu



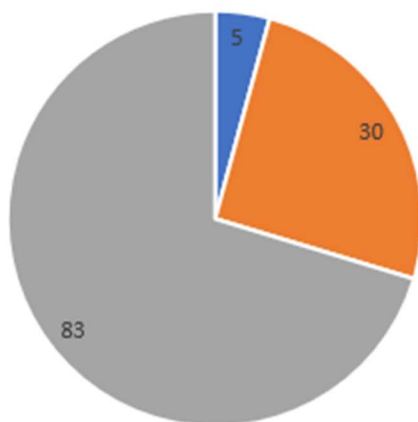
Que pensez-vous des informations avant l'entrée du parking ?

■ Claires ■ Pas claires ■ Pas du tout claires ■ Très claires



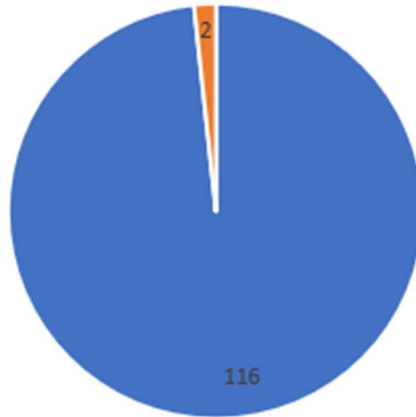
Que pensez-vous des informations d'orientation à l'intérieur des parking ?

■ Insatisfaisante ■ Satisfaisante ■ Très satisfaisante



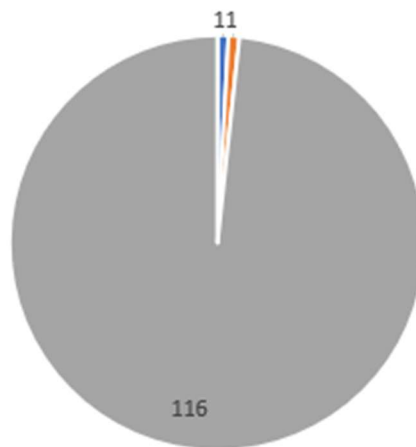
Avez-vous des difficultés à trouver une place de stationnement ?

■ Non ■ Oui



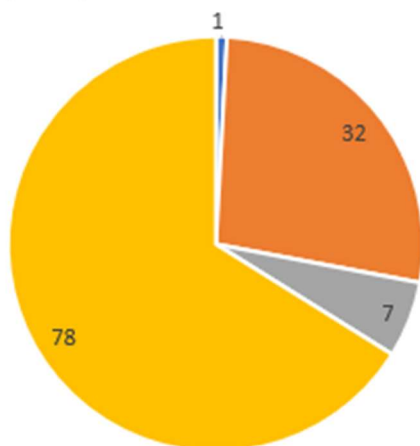
Précisez ?

■ rarement ■ régulièrement ■ (vide)



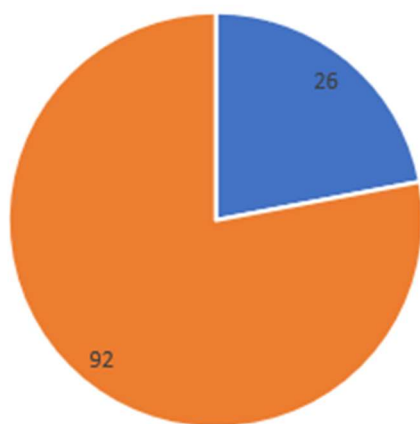
Que pensez-vous des couleurs utilisées pour la signalétique interne au... ▼

- Pas du tout adaptées
- Plutôt adaptées
- Plutôt pas adaptées
- Tout à fait adaptées

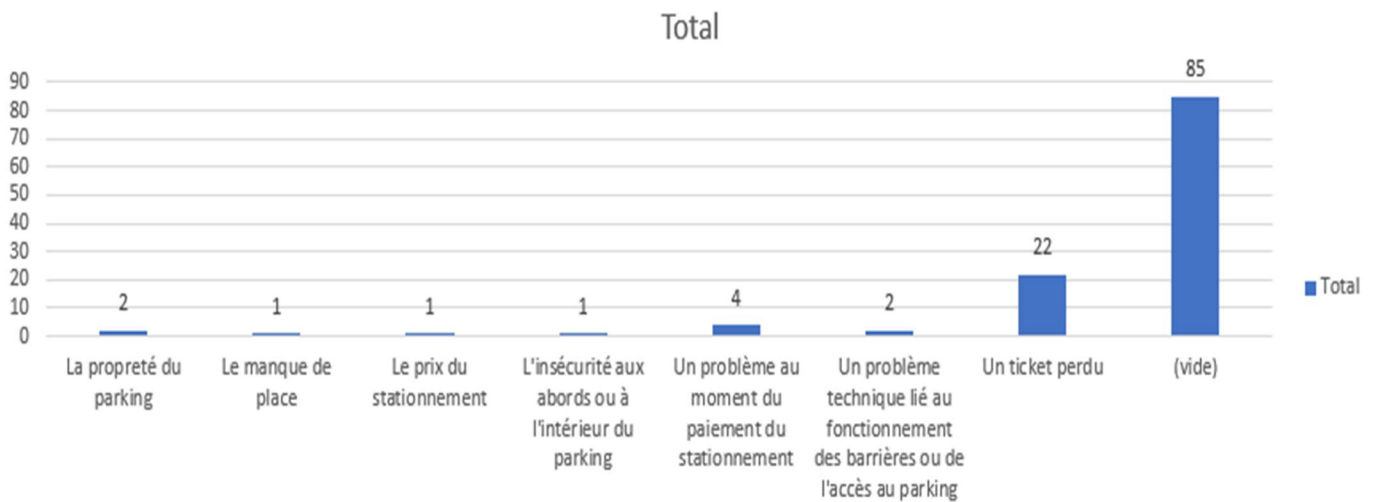
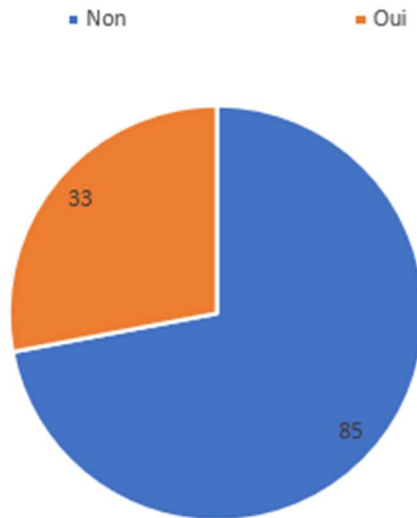


A l'accueil, le registre de réclamation est-il mis à votre disposition de façon... ▼

- Non
- Oui



Avez-vous formulé une réclamation écrite au cours des 6 derniers mois dans... ▼



Votre réclamation portait sur quels sujets ? ▼

INDIGO