

Délégation de Service Public

PARKING ARSENAL / ESPLANADE

Synthèse du rapport annuel

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

Exercice 2023

"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 ARSENAL / ESPLANADE

		<h3>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h3>																									
Service : Direction Organisation, Méthodes, Contrôle de Gestion, Evaluation Année : 2023 Service gestionnaire : Direction de la Mobilité et des Transports		Code délégation : P_ARS_ESPL	Date : 21 mai 2024																								
		<h2>Parking Esplanade + ARSENAL</h2>	Politique publique : SA Domaine d'activité : Stationnement																								
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : 1 avenue Ney 57000 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 19/08/1963 Avec effet au : 01/04/1963 Échéance : 08/10/2037 Durée : 74 ans <table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>2 100</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>2 100</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2 100</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2021	2 100	2022	2 100	2023	2 100	INDICATEURS ↓ Activité																	
Années	Nb de Places de Stationnement																										
2021	2 100																										
2022	2 100																										
2023	2 100																										
		Eléments Financiers (En euros)																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chiffre d'Affaires (délégataire)</td> <td>4 104 984 €</td> <td>4 684 036 €</td> <td>4 900 986 €</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>533 682 €</td> <td>1 113 524 €</td> <td>849 726 €</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>992 868 €</td> <td>1 064 203 €</td> <td>1 064 204 €</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>885 680</td> <td>1 002 286</td> <td>987 187</td> </tr> <tr> <td>% abonnements et amodiations</td> <td>56,9%</td> <td>54,6%</td> <td>49,7%</td> </tr> </tbody> </table>			2021	2022	2023	Chiffre d'Affaires (délégataire)	4 104 984 €	4 684 036 €	4 900 986 €	Résultat Net	533 682 €	1 113 524 €	849 726 €	Recettes Collectivité	992 868 €	1 064 203 €	1 064 204 €	Tickets horaires	885 680	1 002 286	987 187	% abonnements et amodiations	56,9%	54,6%	49,7%
	2021	2022	2023																								
Chiffre d'Affaires (délégataire)	4 104 984 €	4 684 036 €	4 900 986 €																								
Résultat Net	533 682 €	1 113 524 €	849 726 €																								
Recettes Collectivité	992 868 €	1 064 203 €	1 064 204 €																								
Tickets horaires	885 680	1 002 286	987 187																								
% abonnements et amodiations	56,9%	54,6%	49,7%																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">% abonnements et amodiations</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>56,9%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>54,6%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>49,7%</td> </tr> </tbody> </table>		% abonnements et amodiations		2021	56,9%	2022	54,6%	2023	49,7%																
% abonnements et amodiations																											
2021	56,9%																										
2022	54,6%																										
2023	49,7%																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tickets horaires</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>885 680</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1 002 286</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>987 187</td> </tr> </tbody> </table>		Tickets horaires		2021	885 680	2022	1 002 286	2023	987 187																
Tickets horaires																											
2021	885 680																										
2022	1 002 286																										
2023	987 187																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Recette Annuelle moyenne par place</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>2 346 €</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>2 677 €</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2 801 €</td> </tr> </tbody> </table>		Recette Annuelle moyenne par place		2021	2 346 €	2022	2 677 €	2023	2 801 €																
Recette Annuelle moyenne par place																											
2021	2 346 €																										
2022	2 677 €																										
2023	2 801 €																										
Exploitant : Raison sociale : SA République Forme juridique : SA Adresse : 18 avenue François Mitterrand, 57 000 METZ Capital : 6 450 137 € Société dédiée : NON Société Mère : INDIGO PARK		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Eléments Financiers (En euros)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chiffre d'Affaires (délégataire)</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>% abonnements et amodiations</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> </tbody> </table>		Eléments Financiers (En euros)				Chiffre d'Affaires (délégataire)	2021	2022	2023	Résultat Net	2021	2022	2023	Recettes Collectivité	2021	2022	2023	Tickets horaires	2021	2022	2023	% abonnements et amodiations	2021	2022	2023
Eléments Financiers (En euros)																											
Chiffre d'Affaires (délégataire)	2021	2022	2023																								
Résultat Net	2021	2022	2023																								
Recettes Collectivité	2021	2022	2023																								
Tickets horaires	2021	2022	2023																								
% abonnements et amodiations	2021	2022	2023																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Eléments Financiers (En euros)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chiffre d'Affaires (délégataire)</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>% abonnements et amodiations</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> </tr> </tbody> </table>		Eléments Financiers (En euros)				Chiffre d'Affaires (délégataire)	2021	2022	2023	Résultat Net	2021	2022	2023	Recettes Collectivité	2021	2022	2023	Tickets horaires	2021	2022	2023	% abonnements et amodiations	2021	2022	2023
Eléments Financiers (En euros)																											
Chiffre d'Affaires (délégataire)	2021	2022	2023																								
Résultat Net	2021	2022	2023																								
Recettes Collectivité	2021	2022	2023																								
Tickets horaires	2021	2022	2023																								
% abonnements et amodiations	2021	2022	2023																								

1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

<i>Compte de résultat de la délégation</i>				
Délégation :	Année		2023	
Parking Esplanade + ARSENAL	Stationnement			
	2022	2023	Ecart en €	Ecart en %
Produits d'exploitation				
Recettes Activité	4 684 036	4 900 986	216 950	5%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	-	-	-	
Autres Produits et reprises	99 304	140 646	41 342	42%
Total Produits d'exploitation	4 783 340	5 041 632	258 292	5%
Charges d'exploitation				
Achats, Serv Ext et autres	599 226	633 369	34 143	6%
Sous traitance	-	-	-	
Charges de personnel	1 199 517	1 241 031	41 514	3%
Redevances Collectivité	1 064 203	1 064 204	1	0%
Frais de siège	-	-	-	
Impôts et taxes	233 560	347 522	113 962	49%
Dotations aux amortissements	567 203	488 377	- 78 826	-14%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	6 107	14 727	8 620	141%
Total Charges d'exploitation	3 669 816	3 789 230	119 414	3%
Résultat d'exploitation	1 113 524	1 252 402	138 878	12%
Excédent Brut d'Exploitation	1 587 530	1 614 860	27 330	2%
Résultat financier	-	-402676	- 402 676	
Résultat exceptionnel	-	-	-	
Impôts bénéfice	-	-	-	
Résultat net	1 113 524	849 726	- 263 798	-24%

Compte de résultat en € H.T.

2. ANALYSE FINANCIERE

Les montants exprimés ici sont Hors-Taxes.

Les recettes d'activité globales présentent une hausse de 5% entre 2022 et 2023, portant ces dernières à 4,9M€ en 2023 contre 4,7M€ en 2022 :

- Les recettes horaires sont en hausse de +13 % avec un revenu affichant 3 488 104€ soit une augmentation de 399 733€ par rapport à 2022.
- Les recettes des abonnements sont en baisse de 6% par rapport à 2022 avec un revenu de 1 118 310€ (- 71 791€).
- Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision...) on note une hausse de 18 601€, soit +170% vs 2022, cela s'explique par l'augmentation des revenus publicitaires.

Charges d'exploitation :

Elles sont en hausse de 3% entre les 2 exercices, avec un montant total de 3,79M€ en 2023 (contre 3,67M€ en 2022). Cette augmentation s'explique par :

- Une augmentation des charges de personnel de +41,5k€ en 2023, du fait des différentes mesures gouvernementales impliquant des revalorisations salariales.
- Une hausse des impôts et taxes de +114k€ : les taxes foncières augmentent de 85%, passant de 132 851€ en 2022 à 246 211€ en 2023. Cela est lié à une régularisation défavorable due à un complément de taxe foncière sur 2022 dont la provision avait été extournée
- Des primes d'assurance qui ont augmenté de 723% soit 59 893€ lié à de nombreuses dépenses concernant des sinistres.
- Hausse des coûts d'entretien, de maintenance et d'achats de fournitures entraînant une augmentation du poste des achats et services externes d'environ 6%.

La hausse importante des recettes conjuguée à l'augmentation maîtrisée des charges conduisent à un résultat d'exploitation 2023 encore en augmentation de **1.25M€** contre 1.13k€ en 2022. Ce niveau de résultat est toutefois en deçà des résultats d'avant la crise sanitaire.

Concernant la redevance due à la Métropole :

Le montant total de redevances s'élève à **1 064k€** pour 2023, stable par rapport à 2022. Il est composé d'une redevance d'occupation du domaine public comprenant une part fixe d'1M€ HT indexée et une part variable basée sur le Chiffre d'Affaires HT. Cette part variable n'a pas été activée en 2023, faute de seuil atteint. Les seuils de référence indexés sont les suivants : 10% du Chiffre d'Affaires HT actualisable compris entre 4,9M€ et 5,2M€ ; 30% entre 5,2M€ et 5,7M€ ; 50% au-dessus de 5,7M€ (**valeur 2016**).

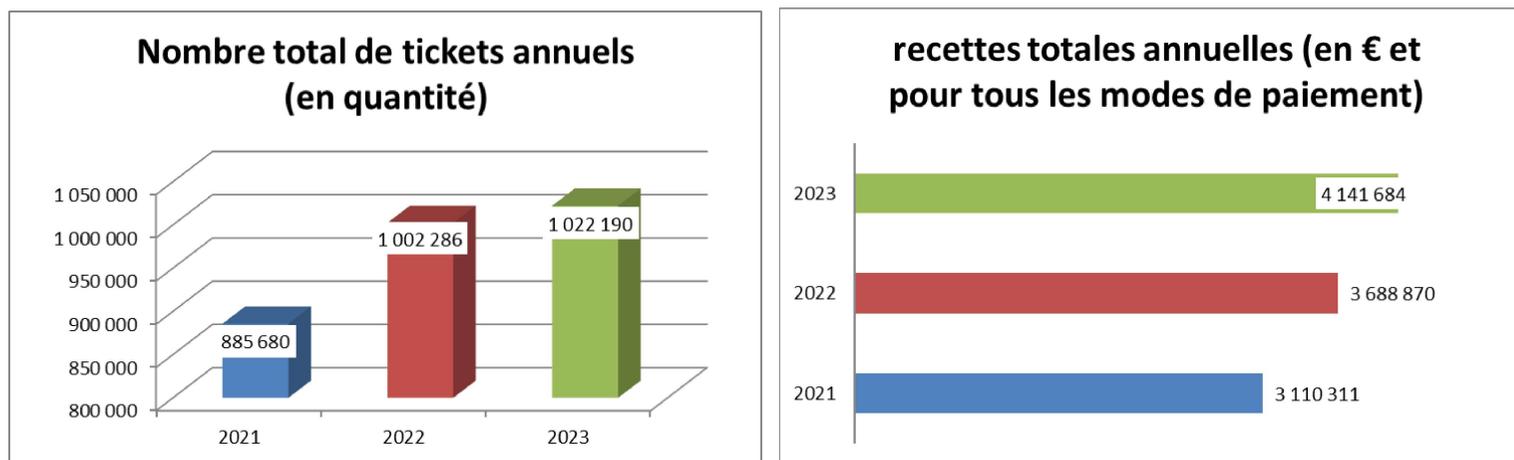
Il s'agit d'une provision portant sur la part variable, déterminée par référence au Chiffre d'Affaires définitif connu pour l'année « n-1 ». Cette provision est régularisée au plus tard le 1^{er} juin de l'année « n+1 » sur la base du Chiffre d'Affaires définitif connu réalisé sur l'année « n » tel que figurant dans le compte-rendu annuel technique et financier devant être fourni par l'exploitant en application de l'article 25 de la Convention. La base de calcul de la redevance a été revue par voie d'avenant en 2016.

3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2023

Les montants exprimés ici sont Toutes Taxes Comprises.

Fréquentations et recettes « horaire »

Le chiffre d'affaires global augmente de 7,17 % comparé à 2022. Cette hausse est portée totalement par l'augmentation des recettes horaires, qui s'établit à fin 2023 à 4 141 684 €, soit + 12,30 % comparé à 2022.

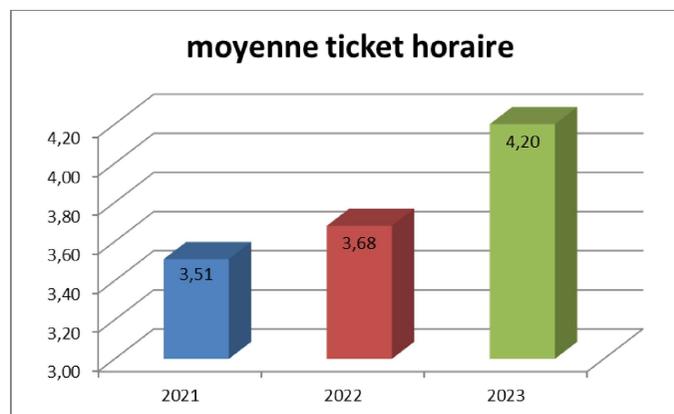


Fréquentation horaire du parking hors préventes (en quantité)

Recettes liées à la vente de tickets horaires hors préventes (en €)

Fréquentations et recettes « horaire »

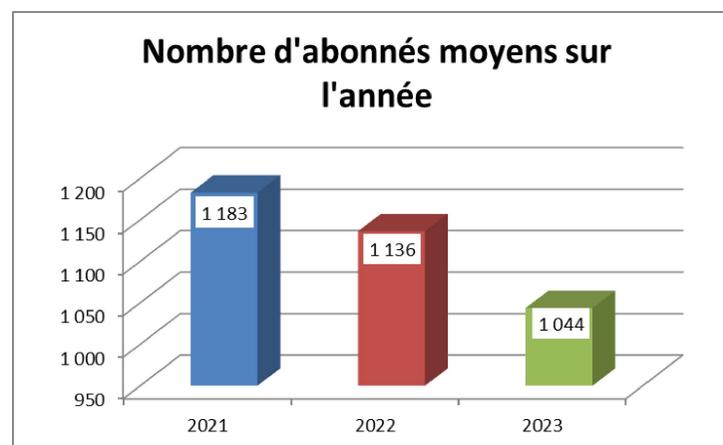
Le ticket moyen des horaires payants augmente donc de près de 14% porté par la modification de la grille tarifaire horaires au 01/01/2023.



Evolution moyenne du ticket horaire (en €)

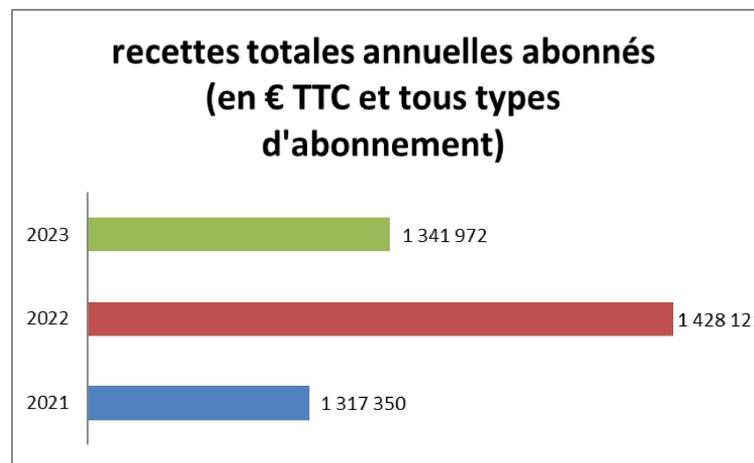
Fréquentations et recettes « abonnés »

Pour l'année 2023, on constate à nouveau une baisse des abonnés sur l'année avec une diminution de -8% en comparaison à 2022.



Nombre moyen d'abonnements

La recette abonnés baisse de 6,4 %, lié à une érosion du nombre d'abonnements. Il n'a pas été constaté de départ de grands comptes durant l'année.

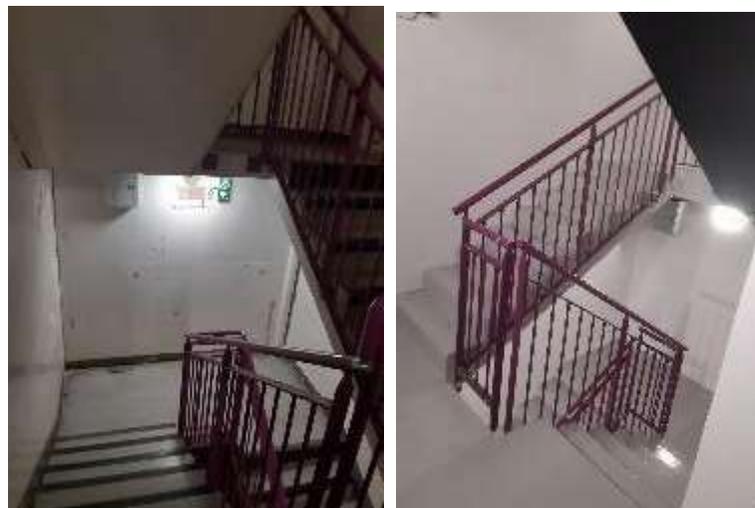


Recettes liées aux abonnements (en €)

4. SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Renouvellement et modernisation

- Déploiement NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes)
- Remplacement de 8 caméras HS
- Peinture escalier issue de secours 1 et 2



- Peinture escalier Beaux Art et Esplanade
- Peinture mur autour des caisses les 3 niveaux
- Peinture escalier Arsenal



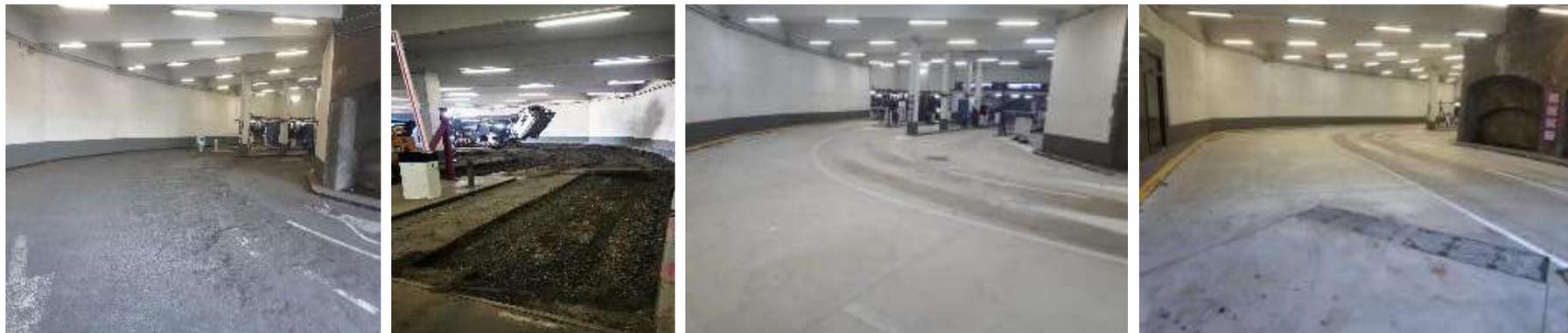
- Reprise des trous sur les 3 niveaux



- Changement des 2 joints coupe-feu plafond niveau 2



- Réfection des sols béton de l'entrée Metz nord



- Réfection fuite poutre espace vert



5. ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

- Parking ouvert 24h/24 et 7j/7 aux usagers horaires et abonnés.
- Présence de personnel 24h/24 et 7j/7.

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

En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking République. Le parking a obtenu la note moyenne de 98.2% de satisfaction

Durant l'année 2023, il a été déploré quelques actes de vandalisme ainsi que quelques sinistres :

- Galerie Marchande - Vandalisme porte vitrée côté FNAC



- Sinistre garde-corps niv-1



- Sinistre fut barrière BS2 percuté par véhicule



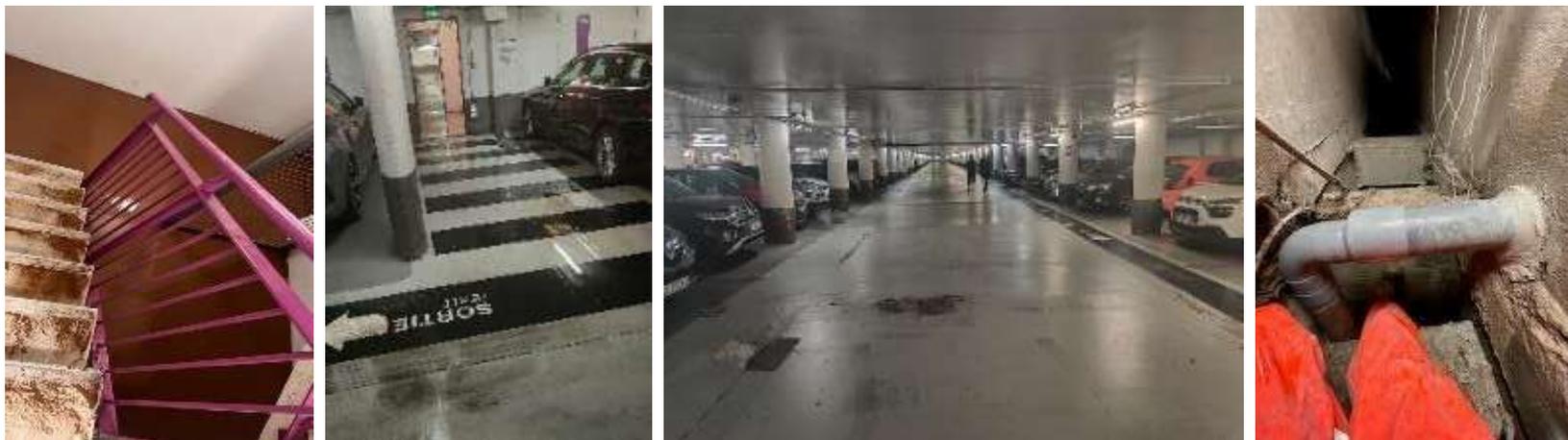
- Sinistre caisson sortie percuté



- Sinistre orage



- Fuite au niveau de l'escalier de secours 2 (tuyau cassé) + guidage HS sur plus de 60% du parc



- Détérioration grille extérieur



- Déclaration vandalisme guidage place N1 et N2



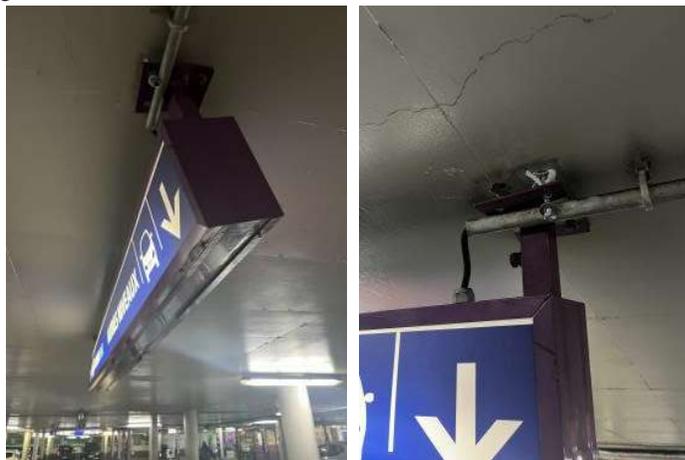
- Sinistre orage du 18/8/202



- Sinistre drapeau Metz Nord, mat a été heurté



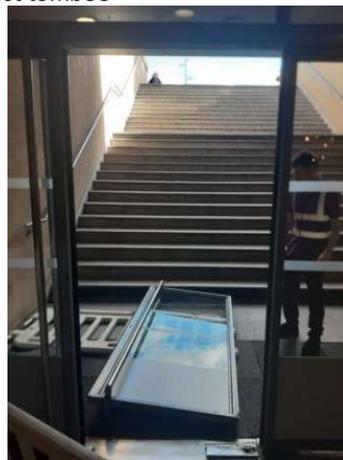
- Sinistre panneau signalétique niveau 2 heurté



- Sinistre surcharge borne de recharge



- Client a mis un grand coup de pied dans un porte vitrée qui est tombée





DSP – Rapport D'Activité 2023
Eurométropole de Metz
Parc – République

Table des matières

1.	LE CONTRAT	5
1.1	Le contrat.....	6
1.2	Vos interlocuteurs.....	7
1.3	Organisation locale & Moyens d'exploitation.....	8
1.3.1	La formation de nos collaborateurs.....	9
1.4	La Relation client	10
1.4.1	Service de Téléopération	10
1.4.2	Service relation Client.....	10
1.4.3	Relation client Parc REPUBLIQUE	11
1.5	La qualité de service chez Indigo : Une priorité absolue.....	13
1.6	Les Services.....	15
1.6.1	Les Mobilités Douces.....	15
1.6.2	Offre de bornes de recharge électrique	15
1.6.3	Cyclopark	16
1.6.4	Service de Proximité	16
1.6.5	Radio Indigo.....	16
1.6.6	Zone deux roues motorisées	17
1.6.7	Bornes d'informations.....	17
1.6.8	Démarrreur	17
2.	DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	18
2.1	Parc REPUBLIQUE	19
2.1.1	Descriptif	19
2.1.2	Tarifcation	20
2.1.3	Bornes de Rechargement électrique.....	21
2.1.4	Vandalismes / Sinistres.....	22
2.1.5	Faits Marquants / Vie du parc	27
2.1.6	Opérations commerciales.....	40
2.1.7	Participation événements.....	41
3.	MAINTENANCE & TRAVAUX.....	42
3.1	Maintenance des équipements.....	43
3.1.1	Équipement du Parc REPUBLIQUE.....	43
3.2	Les Travaux	45
3.2.1	Travaux du parc REPUBLIQUE.....	45
3.3	Veille de la structure.....	48
4.	ANALYSES.....	50

4.1	Parc REPUBLIQUE	51
4.1.1	Fréquentation horaire	51
4.1.2	Recette Horaires	53
4.1.3	Nombre d'abonnés et locations.....	54
4.1.4	Recette abonnés et locations	55
4.1.5	Conclusion	56
5.	PERSPECTIVES 2024	57
6.	BILAN FINANCIER.....	59
6.1	Compte de résultat Galerie Marchande	60
6.2	Compte de résultat parking République.....	63
6.3	Compte de résultat parking République et galerie marchande	68
7.	Annexes	70
7.1	Note financière	71
7.2	Annexes Parc REPUBLIQUE.....	79
7.3	Enquêtes de satisfaction.....	88

Avant-Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions du code de la commande publique (Article L3131-5, et R 3131-2 à R3131-5). Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers.

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

Préambule

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

La crise sanitaire du Coronavirus traversée depuis le début de l'année 2020 ne fera, à terme, qu'accélérer cette prise de conscience et modifier de manière profonde et durable le domaine de la mobilité. 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. 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 :



1. LE CONTRAT



1.1 Le contrat

Société Titulaire du contrat : **SA REPUBLIQUE**

Société Exploitante : **INDIGO PARK**

Signature du contrat : **18/03/1963**

Début du contrat : **19/08/1963**

Echéance du contrat : **09/10/2037**

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

Historique du contrat

Avenant N°	Date	Objet de l'avenant
1	01/08/1976	Revalorisation de la redevance
2	18/12/1987	Réalisation de l'agrandissement de l'extension Arsenal
3	27/09/2007	Modification grille tarifaire au 01/10/2007
4	24/12/2008	Modification grille tarifaire au 01/01/2009
5	12/05/2009	Création d'une trémie de sortie véhicules
6	16/11/2009	Modification du nom « Arsenal » par République »
7	12/07/2010	Tarif préférentiel Metz plage
8	12/10/2011	Modification grille tarifaire au 17/10/2011
9	08/06/2015	Tarifification au 1/4h à compter du 15/06/2015
10	07/12/2015	Modification redevance + application plan GER + enquêtes de satisfaction
11	16/12/2016	Changement du contrôle Urbis Park par Transdev
12	19/12/2017	Changement de dénomination du délégataire
13	06/01/2022	Changement du contrôle Transdev Park par TPS Indigo
14	01/08/2022	Changement de contrôle TPS Indigo par Indigo Park
15	31/12/2022	Modification grille tarifaire au 01/01/2023
16	04/10/2023	Mise en place de 105 BRVE et article concernant le respect des principes de la République (laïcité)

1.2 Vos interlocuteurs

1.1.1 Pilotes de la relation commerciale

Julien GRAVINI, Directeur Régional

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

Mathieu LANOTTE, 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, partenaires locaux, les services support d'Indigo et est force de proposition, participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

1.1.2 Pilotes de la performances opérationnelles

Jimmy BRASSEUR – Responsable de District

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

Stéphane FAVRO – Responsable de sites

Sous la responsabilité du Responsable de District, le responsable de sites assure le bon fonctionnement du/des parc/s, assure le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs,

1.3 Organisation locale & Moyens d'exploitation

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

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

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

Un responsable de District auxquels sont rattachés le Responsable de sites et les référents commerciaux et administratifs. Les agents et techniciens d'exploitation sont rattachés au responsable de sites. Des Techniciens de maintenance sont rattachés aux districts et interviennent sur les différents parcs du district.

Ces équipes ont à cœur de faciliter le parcours clientèle. Pour cela, INDIGO a organisé l'activité autour de sa présence dans les parkings Messins.

La mise en place de notre système d'aide à l'exploitation N.O.R.A., nous permet d'améliorer la qualité de service proposée aux clients ainsi qu'une meilleure prise en charge des alarmes sécuritaires. Ainsi lorsque notre agent sur site effectue des rondes dans le parking, les appels clients ainsi que les alarmes sécuritaires sont transmis à notre Centre National de Téléopération, le C.N.T.O., basé à La Défense.

Les agents à distance peuvent prendre en charge les appels clients, faire des commandes basiques sur le matériel de péage (Ouverture, Redémarrage d'un équipement), ils sont informés de chaque alarmes sécuritaires et peuvent le cas échéant faire une première levée de doute en visionnant les caméras.

L'équipe d'exploitation est composée de :

- 1 responsable de Sites à temps plein
- 1 technicien d'exploitation à temps plein
- 4 agents à temps plein
- 2 agents à temps partiel
- 1 quote-part de technicien de maintenance et de référents administratif et commercial

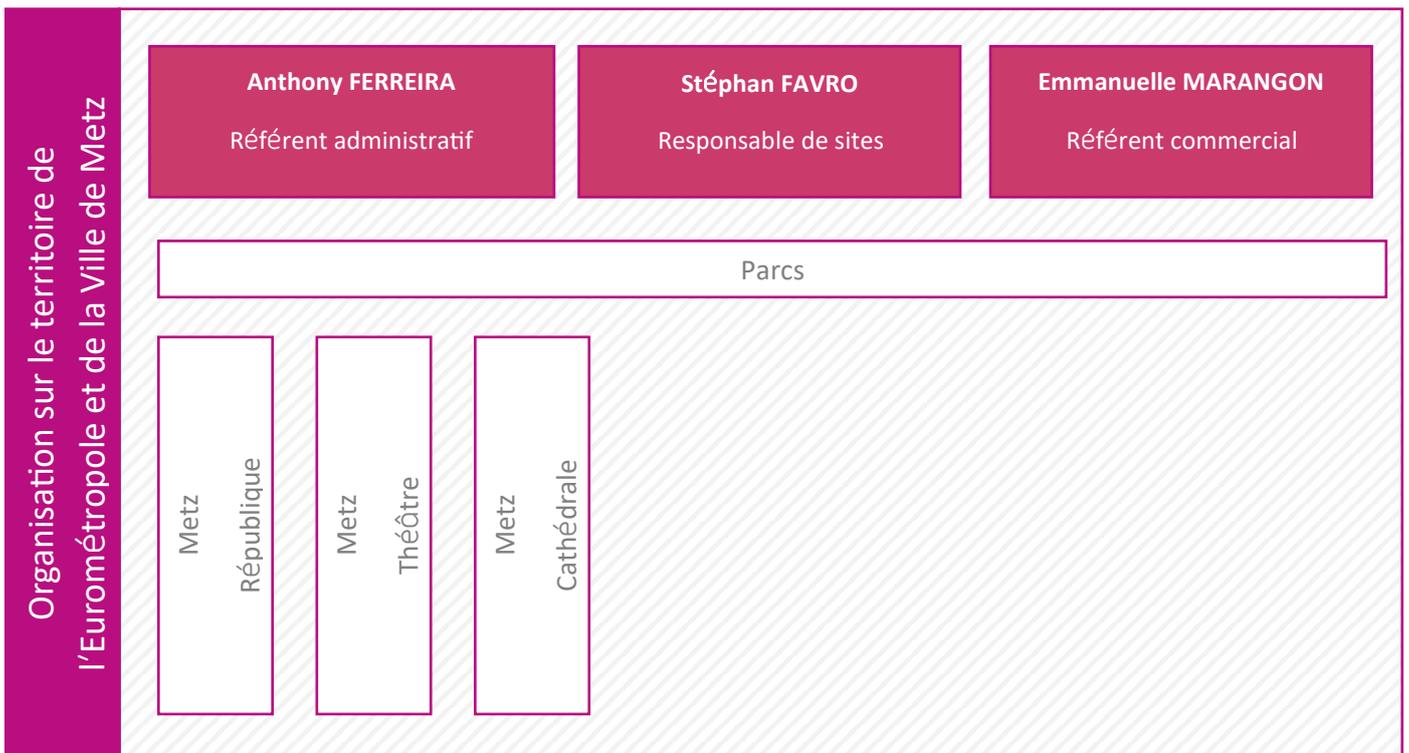
La boutique Indigo est située au parking République.

La boutique est ouverte 24h/24, 7jrs/7.



Jimmy BRASSEUR

Responsable de District



1.3.1 La formation de nos collaborateurs

Durant l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formations, aussi bien en présentiel qu'en distanciel. Les modalités pédagogiques sont variées, à travers des mises en situations en e-learning et en présentiel.

Poste	FORMATION
RESPONSABLE DE SITE	Sécurité incendie
AGENT D'EXPLOITATION	Sauveteur secouriste du travail - Recyclage
AGENT D'EXPLOITATION	Sécurité incendie

1.4 La Relation client

1.4.1 Service de Téléopération

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

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

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

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

Le Centre National de Téléopération et d'assistance (CNTO), une exclusivité Indigo issue de sa démarche innovation, garantit une sécurité 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.

1.4.2 Service relation Client

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

Pour ce faire Indigo a mis en place un **Centre de Relation Client** en relation permanente avec **la boutique locale** assurant ainsi une réactivité et une proximité optimale.

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

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

Nos engagements :

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

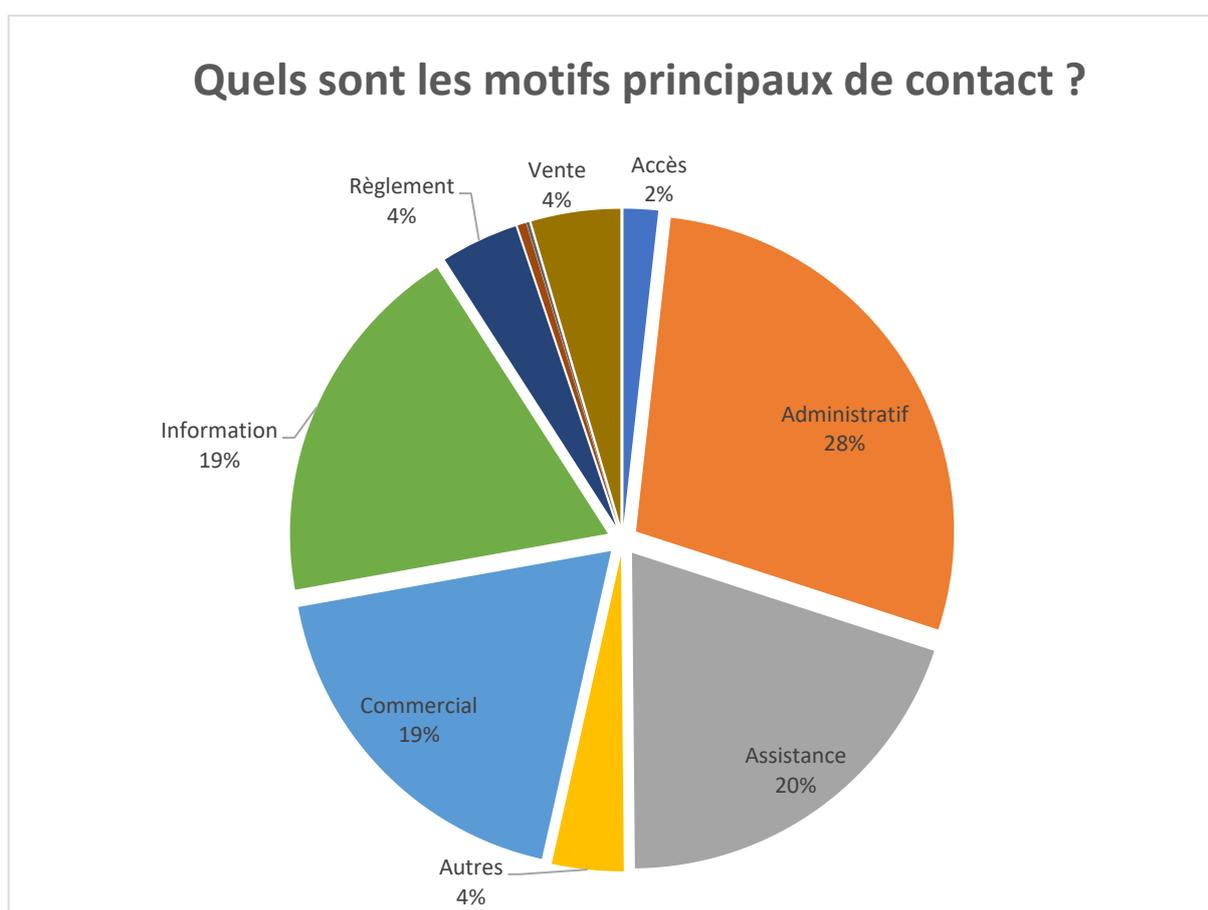
En plus des canaux de communication cités ci-dessus, Indigo s'engage à:

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

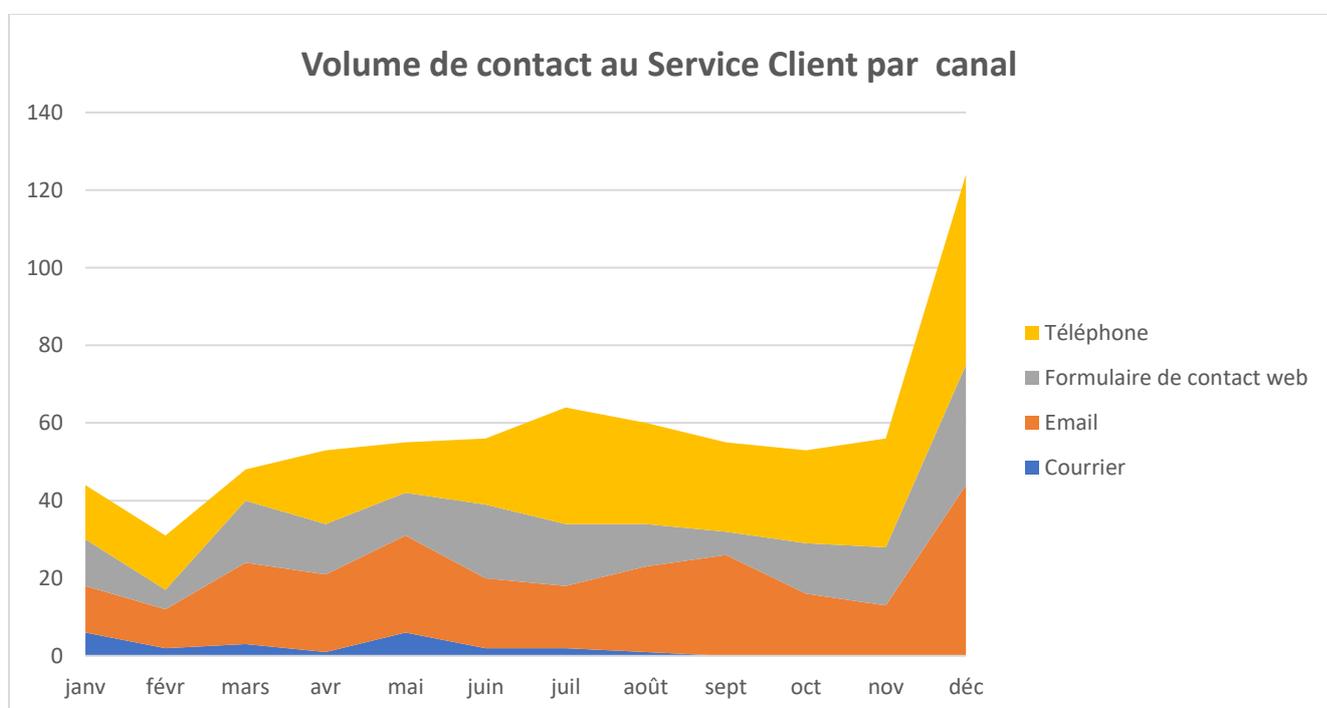
En 2023 pour le parc de REPUBLIQUE, le Service Relation Client a traité les demandes réparties de la façon suivante :

1.4.3 Relation client Parc REPUBLIQUE

Le parc REPUBLIQUE a pour l'année 2023 été l'objet de 686 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :



Code DA	570023
Étiquettes de lignes	Nombre de Motif 01
Accès	12
Administratif	194
Assistance	136
Autres	25
Commercial	128
Information	129
Règlement	27
Services	3
Site internet	1
Vente	31
Total général	686



1.5 La qualité de service chez Indigo : Une priorité absolue

Engagement et transparence

Depuis plusieurs années, Indigo s'engage en toute transparence à faire progresser la qualité de service au sein de ses parkings et dans sa relation client. Cette démarche s'articule autour de quatre critères clés qui permettent d'obtenir une vision à 360° de la qualité :

1. La qualité du parcours client

Autocontrôle et évaluation rigoureuse

Deux visites mystère par an, réalisées par un organisme indépendant, analysent chaque étape du parcours client, en voiture et à pied, dans chaque parking. Une grille d'analyse précise permet d'évaluer l'ensemble des points de contact, de l'entrée à la sortie, en passant par les zones de circulation, les places de stationnement, les ascenseurs, les bornes de recharge et les points de vente.

Suivi et amélioration continue

Les rapports détaillés de ces visites servent de base aux équipes pour identifier les points d'amélioration et mettre en place des actions correctives concrètes.

2. La voix du client

L'écoute attentive des avis

Indigo accorde une grande importance aux avis des clients exprimés sur Google. Chaque commentaire est systématiquement analysé et reçoit une réponse personnalisée du service client en collaboration avec l'équipe du parking concerné.

Prise en compte des remarques

Les remarques et suggestions des clients sont étudiées avec attention par l'équipe locale, qui s'engage à apporter les solutions adéquates pour améliorer l'expérience client.

3. La qualité de la relation client

Évaluation rigoureuse et indépendante

Deux appels et deux mailings mystère par an, réalisés par un organisme externe, évaluent la qualité du traitement des demandes clients dans chaque boutique Indigo.

Suivi et actions correctives

Les résultats de ces audits font l'objet de rapports transmis aux équipes, permettant d'identifier les points d'amélioration et de mettre en place des actions correctives.

4. La satisfaction client au cœur de la stratégie

Centralisation et analyse des demandes

Chaque demande client, quel que soit le canal d'entrée (e-mail, téléphone, rendez-vous, application mobile, réseaux sociaux), est tracée et centralisée dans un outil dédié.

Enquête de satisfaction systématique

Après chaque traitement de demande, le client reçoit une enquête de satisfaction lui permettant d'évaluer la qualité de la prise en charge et de formuler ses commentaires.

Réactivité et amélioration continue

Les remarques des clients sont analysées quotidiennement par l'équipe locale, qui s'engage à apporter des réponses concrètes et à améliorer continuellement la satisfaction client.

Évaluation globale et plans d'action

Chaque critère est noté pour établir une note qualité globale permettant de comparer chaque parking et d'évaluer son évolution. Cette évaluation est présentée deux fois par an à la direction générale pour définir des plans d'action, des investissements et des formations adaptés.

Intégration à la rémunération

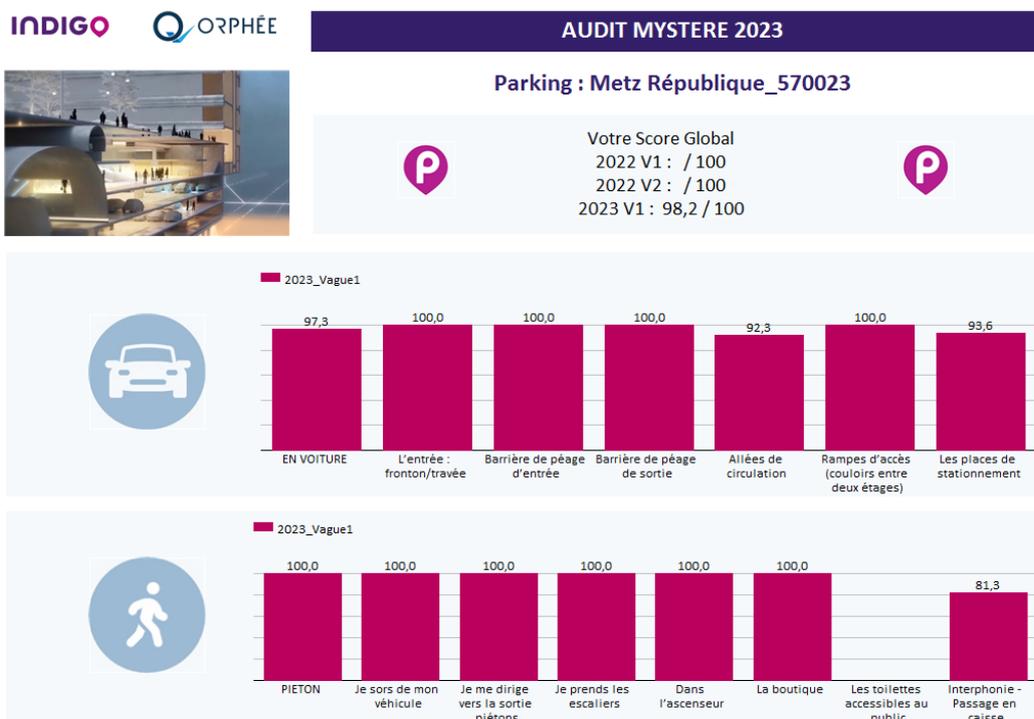
Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

Conclusion

En s'engageant résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, Indigo s'affirme comme un acteur de référence dans le domaine du stationnement, soucieux de répondre aux attentes et de garantir la satisfaction de ses clients.

En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking REPUBLIQUE.

Le parking REPUBLIQUE a obtenu la note de **98,20 %** de satisfaction.



431 enquêtes de satisfaction ont également été réalisées en 2023, le résultat est disponible au paragraphe 7.3.

1.6 Les Services

1.6.1 Les Mobilités Douces

1.6.2 Offre de bornes de recharge électrique

Enjeu

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

Notre solution

Déploiement de bornes de recharge électrique

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

Offres Park & Charge : Flexibilité et simplicité

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

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

Objectifs

- Faciliter la recharge des véhicules électriques pendant le stationnement.
- Assurer aux automobilistes des points de recharge de proximité en ville.
- Encourager l'adoption de modes de transport plus écologiques.

Impact

- Contribution à la réduction des émissions polluantes.
- Amélioration de la qualité de l'air en ville.
- Encouragement de la transition énergétique.

Prochaines étapes

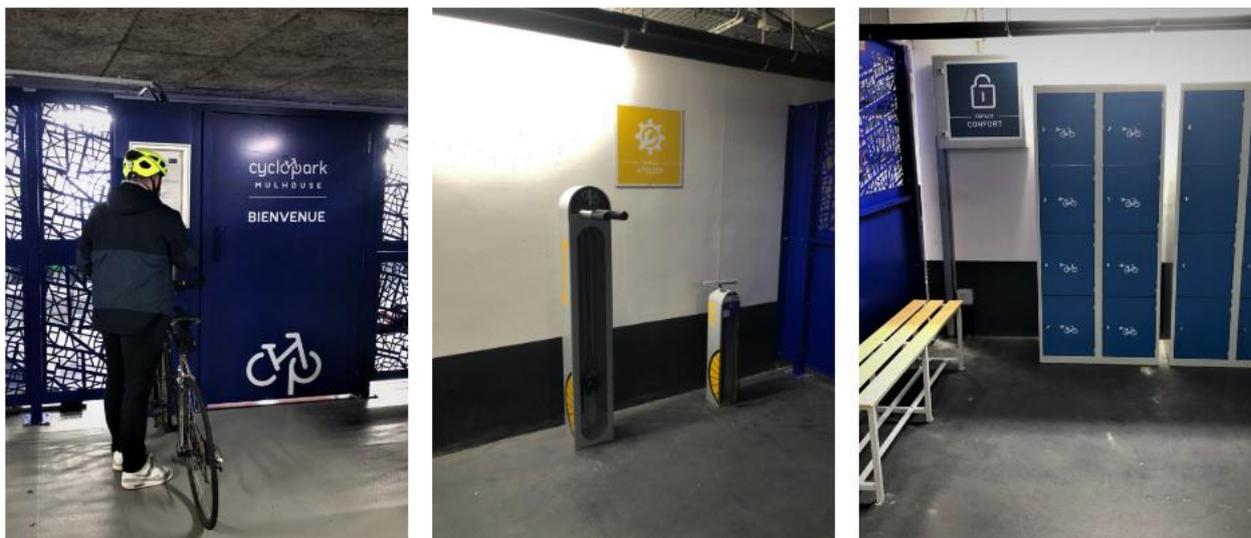
- Poursuivre le déploiement de bornes de recharge dans nos parkings.
- Développer des partenariats avec des acteurs de la mobilité électrique.
- Proposer des services innovants pour faciliter la recharge des véhicules électriques.

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



1.6.3 Cyclopark

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



Au parking République, un espace de stationnement sécurisé possédant 28 emplacements pour accueillir les vélos est mis à disposition.

1.6.4 Service de Proximité

1.6.5 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.

1.6.6 Zone deux roues motorisées

Au sein de nos parcs, nous disposons de zones clairement dédiées aux deux roues motorisées.

1.6.7 Bornes d'informations

La borne interactive s'impose comme un outil de communication moderne et efficace. Se présentant sous la forme d'un kiosque d'information, elle est utilisable par n'importe quel utilisateur grâce à un écran tactile, et lui permettra d'accéder à des données qu'Indigo mettra à sa disposition. Le contenu peut être riche et varié : services proposés dans les parkings, sites institutionnels (mairie, Indigo, etc.), informations sur les perturbations, les informations culturelles et touristiques (comme théâtre, opéra, programmation culturelle...), les informations sur le trafic routier.

Avantage majeur de la borne interactive, elle permet à son utilisateur une totale indépendance quant à ses recherches. L'utilisateur se sent plus libre dans ses recherches et surtout y accède rapidement.

Cette borne est disponible à l'accueil du parking République.

1.6.8 Démarreur

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

2. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION



La Délégation de Service Public de REPUBLIQUE concerne 1 Parc

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. Depuis la Crise Sanitaire les règlements en carte bancaire sont devenus un nouveau réflexe de paiement.

2.1 Parc REPUBLIQUE

2.1.1 Descriptif

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none">✓ 2100 places✓ 3 niveaux✓ 27 places PMR✓ 4 Places de covoiturage✓ 4 places IRVE✓ 28 places vélos✓ 34 places 2 roues	<ul style="list-style-type: none">✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7✓ Carte bancaire✓ Carte Total GR✓ Indigo Néo✓ Application INDIGO✓ Abonnement par Internet 	<ul style="list-style-type: none">✓ Radio Indigo✓ Guidage à la place✓ Places moto✓ Lecture de plaques✓ Kiosque à journaux✓ Borne d'information

2.1.2 Tarification

Grilles tarifaires applicables au 01/01/2023 jusqu'au 31/12/2023

Temps en minutes	Tarif en vigueur
15 minutes	0,00 €
30 minutes	1,10 €
45 minutes	1,50 €
1 heure	1,80 €
1h15	2,60 €
1h30	3,20 €
1h45	3,80 €
2 heures	4,10 €
2h15	4,70 €
2h30	5,30 €
2h45	5,80 €
3 heures	6,40 €
3h15	6,90 €
3h30	7,40 €
3h45	8,00 €
4 heures	8,50 €
4h15	9,00 €
4h30	9,60 €
4h45	10,10 €
5 heures	10,70 €
5h à 24h	15,90 €
Jour en plus	15,90 €
Ticket perdu	15,90 €
Forfait soirée 20h à 1h	1,00 €

Abonnement permanent	
Mensuel	128,00 €
Trimestriel	361,00 €
Annuel	1376,00 €
Mensuel résident	75,00 €
Trimestriel résident	212,00 €
Annuel résident	806,00 €
Annuel location	1877,00 €

2.1.3 Bornes de Rechargement électrique

Le parc possède 4 stations de recharge gratuite de véhicule électriques mises en service le 01/09/2015

Descriptif	
Nombre de session	1395
KWh consommés	1389
Durée Moyenne de branchement	3.17h

2.1.4 Vandalismes / Sinistres

Janvier 2023

- Galerie Marchande - Vandalisme porte vitrée côté FNAC



- Sinistre garde-corps niv-1



Mai 2023

- Sinistre fut barrière BS2 percuté par véhicule

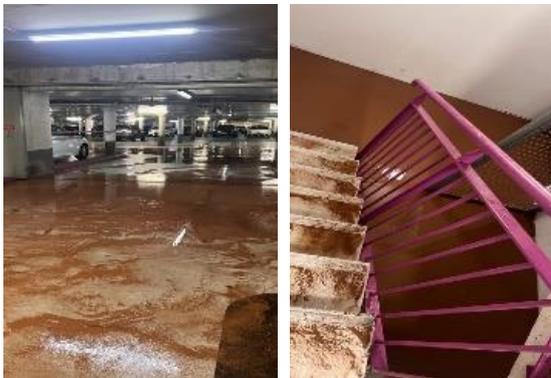


Juin 2023

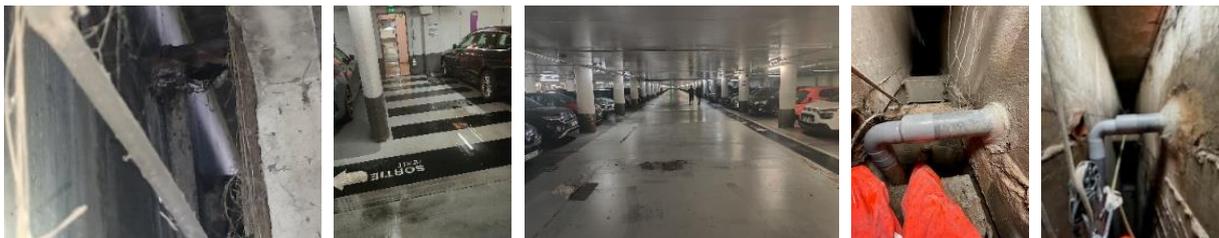
- Sinistre caisson sortie percuté



- Sinistre orage



- Fuite au niveau de l'escalier de secours 2 (tuyau cassé) + guidage HS sur plus de 60% du parc



Juillet 2023

- Détérioration grille extérieur



Août 2023

- Déclaration vandalisme guidage place N1 et N2



- Sinistre orage du 18/8/202



Septembre 2023

- Sinistre drapeau Metz Nord, mat a été heurté



Octobre 2023

- Sinistre panneau signalétique niveau 2 heurté



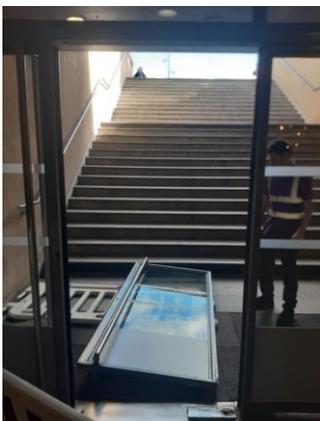
Novembre 2023

- Sinistre surcharge borne de recharge



Décembre 2023

- Client a mis un grand coup de pied dans un porte vitrée qui est tombée



- Incendie cellule commerciale TIC-TAC



2.1.5 Faits Marquants / Vie du parc

JANVIER

Date	Evènements, faits marquant et travaux
04/01/2023	Problème réseau informatique, plus de paiements CB possible sur l'ensemble du site. Ouvertures des barrières de sorties. Retour à la normal à 11h30
05/01/2023	Mise en place du lecteur billets sur la caisse 43 par société Désigna
08/01/2023	Problème réseau informatique, plus de paiements CB possible sur l'ensemble du site. Ouvertures des barrières de sorties de 09h30 à 10h40
10/01/2023	Caméras HS suite perte de connexion réseau
13/01/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h00
14/01/2023	Spectacle Arsenal J. Robert à 20h00
17/01/2023	Spectacle Arsenal C. shaw à 20h00
18/01/2023	Spectacle Arsenal Bach to 3D à 20h00
19/01/2023	Spectacle Arsenal N. Soulier à 20h00
19/01/2023	Présence société AXIANS
20/01/2023	Présence IPCOM pour tirage de câbles en prévision de l'installation de NORA
21/01/2023	Spectacle Arsenal F. Ginot à 20h00
24/01/2023	Modification de la phonie par Commend et Mohamed Ahmer (technicien maintenance Indigo) pour déploiement NORA
24/01/2023	Présence d'IP COM pour déploiement Nora
25/01/2023	Spectacle Arsenal D. Encho à 20h00
26/01/2023	Accident au niveau -1, véhicule qui a glissée et à percutée un garde corp
26/01/2023	Spectacle Arsenal Collegium à 20h00
28/01/2023	Chute d'une personne au niveau -1 face aux caisses automatiques. Déclaration de sinistre faite par l'agent en poste

FEVRIER

Date	Evènements, faits marquant et travaux
01/02/2023	Spectacle Arsenal R.Mc Kelle à 20h
01/02/2023	Ascenseur parc en panne à 19h10.
02/02/2023	Remise en marche de l'ascenseur parc par Kone.
03/02/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
03/02/2023	Alarmes Incendie Ascenseur galerie. RAS après vérifications.
05/02/2023	Spectacle Arsenal Concert SPI à 16h.
07/02/2023	Manifestations contre la réforme des retraites de 12h00 à 17h30.
08/02/2023	Spectacle Arsenal Carron Darras à 20h.
09/02/2023	Spectacle Arsenal B.Massin à 20h.
11/02/2023	Alarmes incendie niveau -1 Zone 1 "Local Promundus" à 17h55, RAS.
13/02/2023	Intervention technicien IP COM.
14/02/2023	Intervention technicien Bouygues pour borne Elec.
14/02/2023	Configuration de Nora + Test en cours avec société IP COM
16/02/2023	Ascenseur galeries en pannes. Appel de la société Thyssen Krupp pour intervention.
16/02/2023	Alarmes Incendie SAS Ascenseur Niveau -3. Déclenchement via fumée de Cigarette.

18/02/2023	Spectacle Arsenal Diotima à 20h.
20/02/2023	Test incendie pour vérification des remontés d'alarmes sur Nora. Pas de remontée
21/02/2023	Test interphonie via Nora avec MR COSENTINO.
21/02/2023	Ascenseur Galerie remis en service.
23/02/2023	Balisage des places pour travaux sur Joint de dilatation.
23/02/2023	Test interphonie Bonne sortie/Lecteur Piéton/Caisse Automatique.
24/02/2023	Manifestations "Sortons du nucléaire Moselle" de 16h30 à 17h30.
25/02/2023	Manifestations "Associations échanges Lorraines Ukraine" de 14h à 15h.
25/02/2023	Spectacle Arsenal Orch Lettonie à 20h.
28/02/2023	Spectacle Arsenal Diotima à 20h.

MARS

Date	Evènements, faits marquant et travaux
01/03/2023	Manifestations "Parent Résistant 57" de 14h00 à 16h00.
02/03/2023	Interventions Société Techni-feu pour travaux.
02/03/2023	Spectacle Arsenal Ballet de Lorraine à 20h.
03/03/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
04/03/2023	Spectacle Arsenal F.F.Guy-Harmonie à 20h.
05/03/2023	Spectacle Arsenal Harmonie à 16h.
07/03/2023	Manifestations "Réforme des retraites" de 12h00 à 17h30.
08/03/2023	Alarmes Incendie niveau -2 Zone 3. RAS après vérifications.
08/03/2023	Spectacle Arsenal Concert Swiss Life à 20h.
09/03/2023	Cages d'escalier "Autobella 1" et "Autobella 2" niveau -3 inondées.
09/03/2023	Manifestations "Contre la réformes des retraites" de 14h à 17h.
10/03/2023	Spectacle Arsenal Schwab à 20h.
11/03/2023	Manifestations "Collectif marche pour le futur" de 14h à 17h.
11/03/2023	Manifestations "Contre la réformes des retraites" de 10h à 13h.
11/03/2023	Manifestations "Cortège Collectif citoyen Libre/Gilet Jaune" de 14h à 17h.
11/03/2023	Spectacle Arsenal Nuit du Jazz à 20h.
12/03/2023	Spectacle Arsenal Apéro Concert à 18h.
14/03/2023	Spectacle Arsenal Bouzine à 20h.
15/03/2023	Test incendie avec DBM.
15/03/2023	Manifestations "Contre la réformes des retraites" de 14h à 17h30.
15/03/2023	Ascenseur du parc Hors Service.
15/03/2023	Spectacle Arsenal Accentus 20h.
16/03/2023	Manifestations "Contre la réformes des retraites" de 16h30 à 18h.
17/03/2023	Intervention technicien KONE, Ascenseur parc OK.
17/03/2023	Alarmes Incendie niveau -1. DM déclenché manuellement RAS après vérifications.
17/03/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
18/03/2023	Manifestations "Cortège Collectif citoyen Libre/Gilet Jaune" de 14h à 17h.
18/03/2023	Manifestations "Motard en colère" de 14h à 17h30.
19/03/2023	Spectacle Arsenal Harmonie à 15h.
21/03/2023	Spectacle Arsenal Nuevo Mondo à 20h.

23/03/2023	Manifestations " Contre la réformes des retraites" de 14h à 17h30.
24/03/2023	Spectacle Arsenal Caroline Estremo à 20h.
25/03/2023	Spectacle Arsenal Renaud à 20h.
26/03/2023	Spectacle Arsenal CRR à 16h.
27/03/2023	Véhicule place 1149 qui a percuté un poteau dans le parking.
28/03/2023	Balisages de 4 places niveau -2 pour intervention DBM.
28/03/2023	Manifestations " Contre la réformes des retraites" de 07h à 09h et de 12h à 17h30.
28/03/2023	Plus de poignées pote niveau -2 vers escaliers Arsenal.
29/03/2023	Réception et mise en place des nouveaux Extincteurs.
30/03/2023	Tour des locaux avec Pro Partner pour vérifications Extincteurs.
30/03/2023	Perte de Réseau plusieurs CA/BS se mettent Offline.
30/03/2023	Spectacle Arsenal Concert Lorrain à 20h.
31/03/2023	Spectacle Arsenal Keersmaker à 20h.

AVRIL

Date	Evènements, faits marquant et travaux
01/04/2023	Default centrale DI, 36 lignes en dérangement. Astreinte Technique et DBM prévenue
02/04/2023	Spectacle Arsenal ONM à 16h.
03/04/2023	Société Siemens sur place pour défaut DI.
04/04/2023	Alarme Incendie Niv -2 Zone 6 RAS . Réarmement portes C-F + volet Tremi OK.
04/04/2023	3h00 : Appel de la police par l'agent de nuit pour jeune fille suspecte dans le parc.
04/04/2023	Spectacle Arsenal Quatuor Ardeo à 20h.
05/04/2023	Test SSI par la société Siemens et DBM.
06/04/2023	Manifestations " Contre la réformes des retraites" de 14h à 17h30.
06/04/2023	Spectacle Arsenal Alcems à 20h.
07/04/2023	Balisage des places 1008 à 1013 au niveau -1.
07/04/2023	Alarme Incendie Niv -3 à cause de jeunes qui fumaient RAS.
09/04/2023	Alarme Incendie niveau -1 Zone 5, un client s'est amusé à vider un extincteur. RAS
11/04/2023	18h50 : Fermeture du niv -1 pour nettoyage.
12/04/2023	Réouverture du niveau -1 + Afficheur remis en service.
12/04/2023	Spectacle Arsenal Panzani à 20h.
13/04/2023	Manifestations " Contre la réformes des retraites" de 10h à 13h.
13/04/2023	Spectacle Arsenal A. Pacey à 20h.
14/04/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
15/04/2023	Parking complet de 14h à 17h + Enorme bouchon en sortie à cause du MATCH.
18/04/2023	08h30 : Société KOHLER SERVICE sur place pour travaux sur groupe électrogène.
19/04/2023	Essaie électrique mensuel avec DBM.
19/04/2023	Affiches "Travaux en cours" Mise en place dans la cage d'escalier Autobella 1 sur les 3 niveaux.
20/04/2023	Serrure de la borne de sortie 3 réparé par Designa.
20/04/2023	Porte automatique coulissante de la galerie ne se referme pas.
21/04/2023	10h30 : Problème porte galerie OK.
24/04/2023	10h30 Problème réseau/serveur presque aucun paiement CB fonctionne sur tous les parcs. Résolution à 11h20.
29/04/2023	Spectacle Arsenal ONM Restitution à 20h.

29/04/2023	MESSINE 2023
30/04/2023	MESINNE 2023
30/04/2023	Sortie 8 fermée de 08h00 à 15h00.

MAI

Date	Evènements, faits marquant et travaux
01/05/2023	Manifestations " Contre la réformes des retraites" à 10h30.
03/05/2023	Barrière niveau -1 forcer par une cliente. Car la borne était en train de redémarrer.
05/05/2023	Spectacle Arsenal Chœurs Université à 20h.
06/05/2023	Manifestations " Contre les différentes atteintes aux libertés et la dictature gouvernementale" de 14h00 à 16h00.
06/05/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
06/05/2023	Fermeture niveau -3 pour prévoir intervention ENGIE.
09/05/2023	Passage société Equans pour intervention niveau - 3 (ENGIE)
09/05/2023	Passage société Pro Partner pour remplis les bacs à sables.
09/05/2023	Passage société BES pour intervention sur groupe électrogène.
09/05/2023	Réouverture niveau - 3
11/05/2023	Spectacle Arsenal Poppée à 20h.
12/05/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
13/05/2023	Marche blanche pour la 1ère journée mondiale d'hommage aux victimes des effets indésirables des injections expérimentales COVID19 de 12h30 à 18h00.
13/05/2023	Alarme incendie zone 6 niv-2 et niv -3. Déclencheur manuel. RAS + Vitre changé et réarmement.
17/05/2023	Spectacle Arsenal Enzo.S à 20h.
20/05/2023	Marche blanche pour la 1ère journée mondiale d'hommage aux victimes des effets indésirables des injections expérimentales COVID19 de 14h00 à 17h00.
22/05/2023	Trémie du parking dans le noir. Disjoncteur remis. RAS.
24/05/2023	Test incendie mensuelle avec DBM de 07h00 a 8h30.
24/05/2023	Spectacle Concert Lorrain à 20h.
25/05/2023	Trémie du parking dans le noir. Disjoncteur remis. RAS.
25/05/2023	Alarme incendie zone 2 niv-2. Réarmement et ouverture porte Coupe-feu.
26/05/2023	Contrôle des installations électriques par thermographie à partir de 14h00.
27/05/2023	Manifestations "Gilets jaunes Metz et Citoyens libres 57"
27/05/2023	Spectacle Arsenal Rhoda Scott à 20h.
28/05/2023	Spectacle Arsenal CRR à 16h.
29/05/2023	Borne de sortie 5 condamnées, ventilateur placé juste au-dessus avec hélices cassées risquant de tomber.
30/05/2023	Contrôles électriques avec DBM et Kone à partir de 08h00
30/05/2023	11h15 : Test avec bureau Véritas > Disjoncteurs. + intervention dans l'après-midi.

JUIN

Date	Evenements, faits marquant et travaux
01/06/2023	Début Festival "BLIIDA" 2023.
02/06/2023	Festival "BLIIDA" 2023.
02/06/2023	Match du FC metz diffusé sur grand écran au centre-ville.

02/06/2023	Sortie Avenue Ney fermée. Déviation mise en place sortie 8. + Ouverture maintenant à cause de bouchon dans les 3 niveaux.
02/06/2023	Réouverture sortie Ney. OM maintenant après la fin du match de 22h45 à 23h55.
03/06/2023	Manifestations "Gilets jaunes Metz" de 14h00 à 17h00
03/06/2023	Fin Festival "BLIIDA" 2023.
04/06/2023	Spectacle Arsenal CRR à 16h00.
06/06/2023	Manifestations "Contre la réforme des retraites" de 14h00 à 17h00
06/06/2023	17h15 : Perte de liaison CB > OM maintenue sur toutes les BS.
07/06/2023	Début "BELLISSIMETZ" du 07/06/2023 au 11/06/2023.
07/06/2023	Inondation dans la cage d'escalier Autobella 3 + Trémie à cause de forte pluie.
07/06/2023	Spectacle Arsenal Ceccaldi à 20h00.
08/06/2023	Afficheur sortie Metz entre niveau -1 (sortie 06 et 07) percuté par une cliente qui est sortie du parking avec son coffre grand ouvert.
08/06/2023	Spectacle Arsenal Métaboles à 20h00.
10/06/2023	Manifestations "Gilets jaunes Metz" de 13h45 à 17h00
10/06/2023	Spectacle Arsenal Lancement Saison à 20h00.
12/06/2023	Alarme Incendie zone 6, Jeunes qui fumer et qui ont arraché le détecteur. Réarmement + ouverture porte Coupe-feu
13/06/2023	Spectacle Arsenal Ciné concert à 20h00.
14/06/2023	07h15 : Test mensuel électrique avec DBM.
15/06/2023	17ème édition du challenge piétons.
15/06/2023	Spectacle Arsenal Haidouti à 20h00.
16/06/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h00.
17/06/2023	BS08 fermer suite à la "Marche des fiertés" + manifestations de 15h30 à 19h00.
17/06/2023	Spectacle Arsenal Arpeggiata à 20h00.
22/06/2023	Dégradation marche d'escalier SAS niveau -3.
22/06/2023	Début Constellations 2023.
24/06/2023	Alarme incendie niveau -2 Zone 1. RAS réarmement + ouverture porte coupe-feu.
24/06/2023	Spectacle Arsenal De La Salle à 20h00.
27/06/2023	Spectacle Arsenal LouisXIV à 20h00.
28/06/2023	Alarme d'évacuation déclencher par DBM pour essai.
29/06/2023	Spectacle Arsenal Street Of Minaret à 20h00.
30/06/2023	Manifestation de militant pour un rassemblement suite au décès d'un jeune le 27 juin à Nanterre.
30/06/2023	21h15 : Appel des pompiers pour un incendie dans les buissons à la sortie de la Trémie suite à la manifestation.

JUILLET

Date	Evenements, faits marquant et travaux
01/07/2023	12h00 : Fermeture sortie 8 (Metz Nord). Déviation mise en place vers sortie 2.
01/07/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
01/07/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL Aicopi.
02/07/2023	17h00 : Réouverture sortie 8 (Metz nord).
03/07/2023	Intervention société KONE pour portes ascenseur Parc bloquées au niveau -3. Reviendra le lendemain avec les bonnes pièces.
04/07/2023	Intervention société KONE pour portes ascenseur Parc bloquées au niveau -3.

04/07/2023	Fin de l'intervention de KONE, portes de l'ascenseur fragiles niveau -3.
05/07/2023	9h00 : Essais mensuels + essais électrogènes avec DBM. Groupe électrogène en défaut.
05/07/2023	9h00 : Nouvel essai Groupe électrogène.
08/07/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
13/07/2023	Cérémonie de célébration de la fête nationale.
13/07/2023	17h00 : Fermeture sorties avenue Ney + Véhicule bélier placé dans la trémie par la police.
13/07/2023	19h00 : Réouverture sorties avenue Ney.
13/07/2023	19h20 : Ouverture maintenue cause embouteillage + supplément à payer dû aux embouteillages.
15/07/2023	Match Fc Metz - RFC Seraing
16/07/2023	Fermeture de tous les accès véhicules vers le niveau -1 pour travaux.
18/07/2023	Zone 4 à 7 niveau -1 mises hors service pour travaux.
18/07/2023	Dérangement défaut central DI test pour DBM.
18/07/2023	19h38 : Alarme incendie.
18/07/2023	20h12 : Alarme incendie.
19/07/2023	Passage de la société Auxidys.
19/07/2023	20h22 : Alarme incendie niveau -1.
20/07/2023	Alarme incendie zone 8 niveau -1 pour essai avec technicien Indigo.
21/07/2023	18h30 : Réouverture des accès véhicules vers le niveau -1.
22/07/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
23/07/2023	Fermeture de tous les accès véhicules vers le niveau -2 pour travaux.
24/07/2023	Ascenseur Parc hors service : Appel de la société KONE pour une demande d'intervention. Affiches "Ascenseur H.S." mises + message sur Totem.
24/07/2023	22h55 : Appel de la police par l'agent pour une personne suspecte se montrant agressive.
25/07/2023	Zone 1 à 6 niveau -2 remises en service.
28/07/2023	Arrivée société Auxidys.
28/07/2023	Alarme incendie locaux techniques toilettes suite à l'intervention de la société Auxidys. Fermeture des toilettes pendant 4h00.
28/07/2023	Réouverture des accès véhicules vers le niveau -2.
29/07/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
29/07/2023	Fermeture de tous les accès véhicules vers le niveau -3 pour travaux.
30/07/2023	04h00 : Appel de la police par l'agent pour violente altercation entre plusieurs clients. 05h55 : Clients repartis avec la police.

AOUT

Date	Evenements, faits marquant et travaux
01/08/2023	Arrivée de la société Metal Uni pour portes Galeries marchandes.
01/08/2023	Arrivée de la société DBC pour travaux sur les joints.
02/08/2023	Fuite d'eau dans le sas accès niveau -2 + ascenseur.
03/08/2023	00h00 : Appel d'un client pour signaler du vandalisme sur son véhicule.
04/08/2023	Arrivée de la société Auxidys. Zones locaux techniques mises Hors Service. Accès interdit pendant 04h00.
04/08/2023	Réouverture de tous les accès véhicules vers niveau -3.
05/08/2023	Bornes d'entrée 4 et 5 mises Hors Service car lecteur de tickets HS.
05/08/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
08/08/2023	10h05 : Arrivée société Auxidys pour installation de diffuseurs au local technique + local poubelles.
09/08/2023	Appel de la société Désigna pour de multiples erreurs de rendu monnaie sur la Caisse Automatique 43. Caisse mise H.S.
10/08/2023	Arrivée de la société Désigna pour la C.A.43.
12/08/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
14/08/2023	Arrivée de la société XL Enseigne pour accrocher le panneau de direction A31 au niveau -1. Fermeture des bornes de sortie 6 et 7 le temps de l'intervention.
14/08/2023	Départ de la société XL Enseigne : panneau remis en place mais éclairage H.S.
15/08/2023	04h20 : Appel des pompiers par l'agent cause inondation dans les galeries marchandes dû au déploiement du rideau d'eau devant la FNAC et aux forts orages.
15/08/2023	Inondation des 3 Niveaux + Trémie dû aux forts orages.
15/08/2023	Poteau "Y" de la Borne d'entrée 5 au sol car percuté : Appel de la société Désigna.
15/08/2023	Moitié des néons du niveau -2 allée 3 H.S. Appel Astreinte DBM pour demande d'intervention.
16/08/2023	02h20 : Ascenseur Parc H.S. (bloqué au -3). Appel à la société KONE pour demande d'intervention. Affiches "Ascenseur H.S." + message Totem.
16/08/2023	Arrivée de la société KONE pour ascenseur Parc H.S. Ascenseur remis en service.
16/08/2023	Inondation niveau -3 cause des orages.
16/08/2023	Eclairage niveau -2 allée 3 remis en service par l'agent sur place.
16/08/2023	Eclairage Galerie marchande H.S. Vérification au TGBT par l'agent mais aucun disjoncteur n'a sauté.
18/08/2023	Début de la "Fête foraine de la Mirabelle".
18/08/2023	Match FC Metz - Marseille.
19/08/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
22/08/2023	Alimentation des panneaux d'affiche sorties niveau -1 remis par l'agent sur place.
25/08/2023	Appel des pompiers par l'agent pour la chute d'une personne âgée.
26/08/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.

26/08/2023	Bornes d'entrée 4 et 5 mises hors service car détection de véhicule H.S. Appel à la société Désigna pour demande d'intervention.
26/08/2023	14h57 : Alarme incendie.
26/08/2023	15h45 : Arrivée société Désigna pour bornes d'entrée 4 et 5.
26/08/2023	17h00 : Fermeture de la sortie 8 (Metz Nord) cause Feu d'artifice de la Mirabelle.
26/08/2023	Défaut central DI : RAS
26/08/2023	22h33 : Défaut central DI : RAS.
27/08/2023	03h35 : Appel aux pompiers par l'agent pour une personne inconsciente au sol.
27/08/2023	05h00 : Réouverture de la sortie 8 (Metz Nord).
28/08/2023	Alarme incendie zone 6 du Niveau -3. RAS. D.M déclenché par 3 squatteurs.
28/08/2023	Défaut central DI : RAS.
31/08/2023	Début des "Montgolfières".
31/08/2023	22h00 : Appel à la police par l'agent pour un véhicule sans présence, stationné portes ouvertes, moteur allumé.

SEPTEMBRE

Date	Evènements, faits marquant et travaux
02/09/2023	Dernier jour du festival des Constellations.
02/09/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
03/09/2023	02h46 : Défaut central DI + Alarme incendie + rideau en sortie 5 déployé. RAS.
03/09/2023	05h01 : Alarme incendie. RAS.
03/09/2023	Dernier jour du "Rendez-vous aux fontaines dansantes".
03/09/2023	Dernier jour de la fête foraine de la Mirabelle place de la République.
03/09/2023	Match FC Metz - Reims.
03/09/2023	21h06 : Alarme incendie Galerie marchande. RAS.
04/09/2023	Borne de sortie 8 (Metz Nord) mise H.S. : Barrière et déviation mises en place.
05/09/2023	Alarme incendie SAS galerie niveau -1. RAS.
06/09/2023	Arrivée de la société DBM pour tests mensuels.
07/09/2023	Alarme incendie "Local technique boîte aux lettres extérieur". RAS.
08/09/2023	Représentation du match d'ouverture de rugby, place de la République.
08/09/2023	Match FC Metz - Bâle.
09/09/2023	Manifestation "Marche blanche + Hommage aux victimes des injections C19 + Menace Gardasil - Hommage au Dr Olivier Soulier", de 15h00 à 18h00.
09/09/2023	A partir de 10h00 : METZ TROPHY AVENTURE.
11/09/2023	Intervention Siemens.
15/09/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
16/09/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
16/09/2023	Marche blanche en mémoire de Bruno Lopes Costa de 13h30 à 17h00.
16/09/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
18/09/2023	Vandalisme véhicule + vol de biens personnels d'un client.

19/09/2023	Porte vers l'extérieur de la galerie marchande manquante.
20/09/2023	17h50 : Alarme incendie. RAS.
22/09/2023	03h45 : Alarme incendie. RAS
23/09/2023	Début du week-end des sports paralympiques et adaptés.
23/09/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
23/09/2023	14h10 : Appel provenant de la police pour demander la fermeture de toutes les sorties véhicules passant par la Trémie. Fermeture des sorties par l'agent impossible car trop de monde en sorties à ce moment-là. Tunnel alors bloqué par la police elle-même.
24/09/2023	Alarme incendie. RAS.
24/09/2023	Match FC Metz - Strasbourg.
24/09/2023	Ouvertures maintenues Bornes de sortie cause bouchons dû au match.
26/09/2023	Bornes d'entrée 6, 7 et borne de sortie 8 mises en H.S cause travaux.
26/09/2023	08h45 : Début des travaux Metz Nord. Zones 1 et 2 mises en H.S. Ventilations zones 1, 2 et 3 activés en PV.
27/09/2023	Zones 1 à 4 mises en H.S. dû à la fumée causée par les travaux Metz Nord. Ventilations zones 1 à 7 activés en PV.
27/09/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
27/09/2023	Spectacle ARSENAL.
29/09/2023	Spectacle ARSENAL.
30/09/2023	15h10 : Arrivée de la société SIEMENS pour intervention sur le SSI (alarme feu DI).

OCTOBRE

Date	Evènements, faits marquant et travaux
01/10/2023	Intervention Portalp pour porte galerie, moteur à changer, porte rester en position ouverte jusqu'à nouvelle intervention.
03/10/2023	15h00 : Appel de la police pour magasin qui s'est fait voler son fond de caisse.
05/10/2023	Mise en route des extracteurs niveau 2 Zone 5-6 dû à une forte odeur de gaz
07/10/2023	16h10 : Parking Complet suite au match de Rugby jusqu'à 18h00.
07/10/2023	03H00 : Fermeture du niveau -2 pour nettoyage Promundus.
07/10/2023	Manifestations gilet jaune pour " la retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
12/10/2023	07h00 : Arrivée société DSD pour travaux toilette galerie.
12/10/2023	Zone local technique galerie mise HS a la demande de DBM le temps des travaux.
12/10/2023	10h03 : Alarme Incendie Zone 2 niveau - 2. RAS + réouverture porte coupe-feu
12/10/2023	10H28 : Alarme incendie zone 4 Niveau -2. RAS + réouverture porte coupe-feu. Zone 1 à 9 niveau -2 mise HS suite au nettoyage de Promundus.
12/10/2023	11h20 ; Toutes les zones du niveau -2 remise en service.
12/10/2023	15h10 : Départ société DSD + Zone local technique galerie remise en service.
13/10/2023	07h30 : Zone "Locaux technique galerie" Remise hors-service pour travaux DSD.
13/10/2023	10h30 : Société Pro Partner sur place pour la pose des plans d'intervention.
13/10/2023	12h40 : Déballisage du niveau -2.
13/10/2023	Manifestations pour "l'augmentation des salaires et des pensions" à partir de 10h30.
14/10/2023	Manifestations gilet jaune pour " la retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
14/10/2023	15h30 : Départ de la société "ICN Junior conseil" pour la satisfaction client.
20/10/2023	Début Fête de la barrière du 20/10/2023 au 05/11/2023
21/10/2023	Manifestations gilet jaune pour " la retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
21/10/2023	Plusieurs OM en sortie suite à un bouchon dû à la sortie d'un spectacle.

21/10/2023	04h01 : Alarme incendie Galerie marchandes. RAS + réarmement.
22/10/2023	Ascenseur parc en panne. Appel de Kone. Affiche mise en place en BE et sur l'ascenseur.
23/10/2023	08h00 : Arrivée du technicien Kone, ascenseur OK + affiches retirées.
23/10/2023	BS07 : Moteur HS appel Designa, commande pour un moteur en urgence fait.
25/10/2023	10h30 : Arrivée société Auxidys pour vérifications de leurs matériels.
25/10/2023	13h30 : Société pour gestion CO² sur place.
26/10/2023	10h00 : Plus de lumière dans la galerie marchandes, de la brasserie jusqu'à la Fnac. Technicien DBM doit intervenir début d'après-midi.
26/10/2023	13h00 : Alarme incendie niveau-2 Zone 7. RAS + réouverture porte coupe-feu.
26/10/2023	13h20 : Appel Allo Mairie pour inondation à l'entrée du parking
27/10/2023	08h35 : Arrivée société Orizon pour maintenance avec DBM
27/10/2023	9h30 : Arrivée société Metal Uni pour une porte vitrée cassé dans la galerie marchande.
27/10/2023	10h00 : Essaie de l'alarme incendie avec DBM.
27/10/2023	11h45 : Véhicule qui a percuté un panneau de circulation. Panneau plié + support arraché. Constat fait.
28/10/2023	Fermeture niveau -2 pour travaux.
29/10/2023	Spectacle Arsenal Giacomelli de à 18h00.
30/10/2023	Arrivée société ENGIE pour travaux niveau -2 pour le guidage à la place.
30/10/2023	Intervention DBM pour entretiens du poste Haute Tension. Coupure de courant de 00h00 à 02h45 et de 04h00 à 04h20.
31/10/2023	Redémarrage de "Amandine" car parc affiché complet sur le display.
31/10/2023	14h00 : Alarme Incendie "Locaux Technique galerie" (l'art du temps) la coiffeuse a déclenché l'alarme en fumant à l'arrière-boutique.

NOVEMBRE

Date	Evènements, faits marquant et travaux
04/11/2023	10H15 : Alarme incendie galerie marchande, appel des pompiers + constant et remise en ordre.
04/11/2023	Manifestations pour la "Halte au massacre à Gaza" de 14h30 à 18h.
04/11/2023	Fermeture niveau -3 à 23h.
06/11/2023	8h30 : arrivée société INEO pour travaux guidage à la place niveau -3.
06/11/2023	8h30 : Arrivée société DBC pour fuite sur tuyaux niveau -2
06/11/2023	Début des travaux Arsenal Optique par DBM.
06/11/2023	08h45 Intervention de KONE pour ascenseur HS. Fin à 10h00.
07/11/2023	Réouverture niveau -3.
07/11/2023	12h15 : Plus aucun paiement disponible, OM sur les sorties le temps de régler le problème. Retour à la normal à 15h10.
07/11/2023	Spectacle Arsenal Fragment à 20h.
08/11/2023	Importante fuite d'eau toilette galerie. Intervention faite le soir.
08/11/2023	Spectacle Arsenal Frayssinet à 20h.
09/11/2023	08h15 : technicien DBC sur place pour refaire la jointure, place balisée en conséquence.
09/11/2023	16h00 : Ascenseur HS intervention à 17h00.
09/11/2023	02h05 : Activations ventilateur Zone 5 niveau -1 pour fumée dans le parc à cause d'un véhicule.
11/11/2023	Manifestations pour la "Halte au massacre à Gaza" de 14h30 à 17h30.
11/11/2023	Manifestations pour la "Retraite à 60" de 13h45 à 17h00.

11/11/2023	Spectacle Arsenal Armées à 20h.
11/11/2023	Fermeture niveau -3 à 23h.
12/11/2023	Spectacle Arsenal Truite à 15h.
13/11/2023	11h42 : Alarme incendie niveau -3 zone 2. RAS + réarmement.
14/11/2023	Spectacle Arsenal Villa Lobos à 20h.
14/11/2023	Péage HS. OBM en sortie.
15/11/2023	Problème Borne recharge électrique, des files fondent.
16/11/2023	Spectacle Arsenal Sesler à 20h.
17/11/2023	14h00 : Arrivée société Portalp pour maintenant sur porte automatique.
17/11/2023	Enfant abandonné dans la galerie, Appel de la police à 15h30 arrivée 17h10.
17/11/2023	Spectacle Arsenal ONM à 20h.
18/11/2023	Manifestations pour la "Halte au massacre à Gaza" de 14h30 à 17h30.
18/11/2023	15h00 : Appel de la police pour fermeture des sorties côté trémie. OBM pendant 17 minutes suite aux perturbations.
18/11/2023	Manifestations pour la "Retraite à 60" de 13h45 à 17h00.
18/11/2023	Fermeture niveau -2 à 23h.
19/11/2023	Spectacle Arsenal S.Leem à 16h00.
19/11/2023	Spectacle Arsenal J.Niel à 18h00.
19/11/2023	5h35 Alarme incendie RAS.
20/11/2023	10h00 : Passage société Kone pour ascenseur HM, ok.
20/11/2023	Alarme incendie SAS galerie -1 DM cassé, remplacement + RAS.
22/11/2023	Spectacle Arsenal Pomme à 20h.
24/11/2023	11h00 : Arrivée société Métal Unie
24/11/2023	11h00 : Arrivée société Orange.
24/11/2023	11h00 : Arrivée société Kone, Ascenseur OK.
24/11/2023	Spectacle Arsenal Arias à 20h.
24/11/2023	Début du marché du Noël du 24/11 au 30/12.
25/11/2023	Dépanneuse venue retirer un véhicule en panne du 24/11 dans la trémie.
25/11/2023	Collectifs pour la "Journée mondiale de lutte contre les violences faites aux femmes" de 14h à 17h.
25/11/2023	Manifestations pour la "Retraite à 60" de 13h45 à 17h00.
25/11/2023	Fermeture niveau -2 à 03h30.
26/11/2023	Spectacle Arsenal Apéro ONM à 18h.
28/11/2023	Plusieurs OM en bs04 à cause des bouchons.
28/11/2023	Spectacle Arsenal Quatuor à 20h.
29/11/2023	Balisages places -2 et réouverture du niveau -2.
29/11/2023	Spectacle Arsenal Riopy à 20h.
30/11/2023	Salages des entrées + cage d'escaliers du parking.
30/11/2023	Ascenseurs HS, appel de Kone pour intervention + affiches mise en places et messages sur totem.

DECEMBRE

Date	Evènements, faits marquant et travaux
02/12/2023	Manifestation de soutien envers le peuple Palestinien.

02/12/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
02/12/2023	16h15 : Blocage de la Trémie par la police suite aux manifestations. Ouvertures maintenues sur Bornes de sortie 2, 3, 4 et 5 causes de bouchons dans le parking.
02/12/2023	Ouvertures maintenues de 16h50 à 21h00. Activation des extracteurs de chaque niveau.
03/12/2023	15h00 : Fermeture de la borne de sortie 8.
03/12/2023	17h25 : Ouvertures maintenues en Bornes de sortie, bouchons.
03/12/2023	18h00 : Réouverture de la Borne de sortie 8 après accord de la police.
03/12/2023	Ascenseur Parc H.S. Appel KONE pour demande d'intervention.
03/12/2023	Fermeture Niveau -3 pour travaux.
04/12/2023	08h00 : Arrivée de la société FAVATA pour travaux Niveau -3.
04/12/2023	08h00 : Zones 1 à 9 Niveau -3 mises en H.S. pour travaux.
04/12/2023	Fermeture extension du Niveau -1 pour travaux.
05/12/2023	15h00 : Réouverture de Niveau -3.
06/12/2023	07h10 : Essais mensuel avec DBM.
06/12/2023	Plafond Niveau -3 devant la rampe d'accès à la BS3 tombé au sol.
06/12/2023	13h40 : Arrivée de la société KOLHS pour groupe électrogène.
07/12/2023	Porte Galerie niveau FNAC tombé au sol.
08/12/2023	Société Désigna sur place pour problème en Borne d'entrée 4 et 5.
08/12/2023	12h01 : Arrivée de la société XL Enseigne.
08/12/2023	12h50 : Départ de la société Désigna : BE4 et BE5 OK. Départ de la société XL Enseigne.
08/12/2023	Place 3153 : Un morceau de plafond est tombé causant des rayures sur l'arrière gauche du véhicule d'une cliente.
08/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
09/12/2023	Manifestation "Revendications des problématiques agricoles au grand public" de 11h30 à 17h00.
09/12/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
09/12/2023	Manifestation "One Voice" de 14h30 à 16h30.
09/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
10/12/2023	Match FC Metz - Brest.
10/12/2023	16h00 : Spectacle ARSENAL.
10/12/2023	17h50 : Ouvertures maintenues des Bornes de sortie dû à un taux de CO supérieur à 20 Ppm.
10/12/2023	18h40 : Fin d'ouvertures maintenues.
10/12/2023	19h20 : Ascenseur Parc H.S. Appel à la société KONE pour demande d'intervention.
12/12/2023	Arrivée de la société Auxidys pour vérification des boîtes contenant de la mort aux ras.
12/12/2023	22h00 : Morceau de plafond tombé au sol devant l'ascenseur du Niveau -3.
13/12/2023	Appel à la société THYSSEN pour ascenseur Galerie H.S.
13/12/2023	Coupure de réseau Orange, disjoncteur remis au TGBT.
13/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
15/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
16/12/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
16/12/2023	Manifestation " Association France Palestine solidarité Thionville" de 14h30 à 18h00.
16/12/2023	18h54 : Ouvertures maintenues sur toute les Bornes de sortie cause bouchons.
16/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.

17/12/2023	Match FC Metz - Montpellier.
17/12/2023	15h50 : Ouvertures maintenues en Bornes de sortie cause bouchons.
17/12/2023	16h00 : Spectacle ARSENAL.
17/12/2023	17h40 : Alarme incendie. RAS.
17/12/2023	20h00 : Fin des ouvertures maintenues en Bornes de sortie.
19/12/2023	15h00 : Fermeture de la Borne d'entrée 1 car énormément de tickets coincés.
19/12/2023	Manifestation "Journée internationale des migrants" de 18h30 à 19h45.
19/12/2023	22h15 Incendie dans le magasin TIC-TAC de la galerie marchande. Appel des pompiers par l'agent. 00h30 : Départ des pompiers
20/12/2023	05h00 : Défaut Centrale DI.
20/12/2023	Arrivée de la société Désigna pour Borne de sortie 5 et Borne d'entrée 1. Les 2 bornes remises en service.
20/12/2023	Défaut Centrale DI.
20/12/2023	23h15 : Défaut Centrale DI.
21/12/2023	Ascenseur Parc H.S. Message sur Totem affiché.
22/12/2023	08h15 : Arrivée société KONE pour ascenseur Parc H.S.
22/12/2023	Arrivée société Métal Uni.
22/12/2023	09h50 : Départ société KONE. Ascenseur remis en service. Message enlevé du Totem.
22/12/2023	Tour des locaux avec la société Qualiconsult pour vérifications.
22/12/2023	Arrivée de la société KONE pour une seconde intervention pour l'ascenseur Parc bloqué au Niveau -3.
22/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
23/12/2023	01h20 : L'agent a relevé une forte odeur de cramé + une couche épaisse de fumée dans la galerie et au niveau de l'ascenseur Parc au Niveau -3. Appel aux pompiers par l'agent malgré aucune remontée d'alarme incendie. Levée de doute effectuée par les pompiers : RAS.
23/12/2023	02h30 : Alarme incendie zone 6 Niveau -1. RAS.
23/12/2023	12h25 : Arrivée du Père Noel.
23/12/2023	12h30 : Ascenseur Parc H.S. Appel KONE pour demande d'intervention. Intervention impossible car le technicien est seul.
23/12/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
23/12/2023	14h15 : Alarme incendie zone 4 Niveau -1. RAS.
23/12/2023	Porte coupe-feu entrée extension -1 déraillée. Appel DBM.
23/12/2023	16h32 : Arrivée DBM.
24/12/2023	01h28 : Alarme incendie zone 5 Niveau -1. RAS.
24/12/2023	02h00 : Fermeture du niveau -3
26/12/2023	19h30 : Augmentation du temps de gratuité en Bornes de sortie cause bouchons.
26/12/2023	19h56 : Franchise retour à la normale.
27/12/2023	Arrivée de la société KONE pour intervention sur ascenseur Parc : Remis en service.
27/12/2023	17h30 : Augmentation du temps de grâce AP.
27/12/2023	Extracteurs toutes zones de tous les niveaux activés en PV sauf zone 5 à 7 activés en GV.
28/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
29/12/2023	Borne de sortie 1 mise H.S car barrière cassée.
30/12/2023	03h30 : Alarme incendie pour formation.
30/12/2023	Manifestation pour "La retraite à 60 ans" de 13h45 à 17h00.
30/12/2023	20h00 : Spectacle ARSENAL.
31/12/2023	00h00 : Fermeture du Niveau -1 pour Nettoyage.

2.1.6 Opérations commerciales

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

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

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



2.1.7 Participation événements

INDIGO a été un partenaire actif de l'Eurométropole et de la Ville de Metz pour promouvoir ces événements et a participé à la facilitation de leur organisation en mettant régulièrement à disposition des organisateurs des tickets de sortie gratuits.

En 2023, INDIGO a offert plus de 3 000 tickets ou abonnements pour un montant supérieur à 55 000 €.



A cela s'ajoute :

- Les forfaits spécifiques pour les spectacles de l'Arsenal
- Les forfaits spécifiques pour les Matches du FC METZ ;

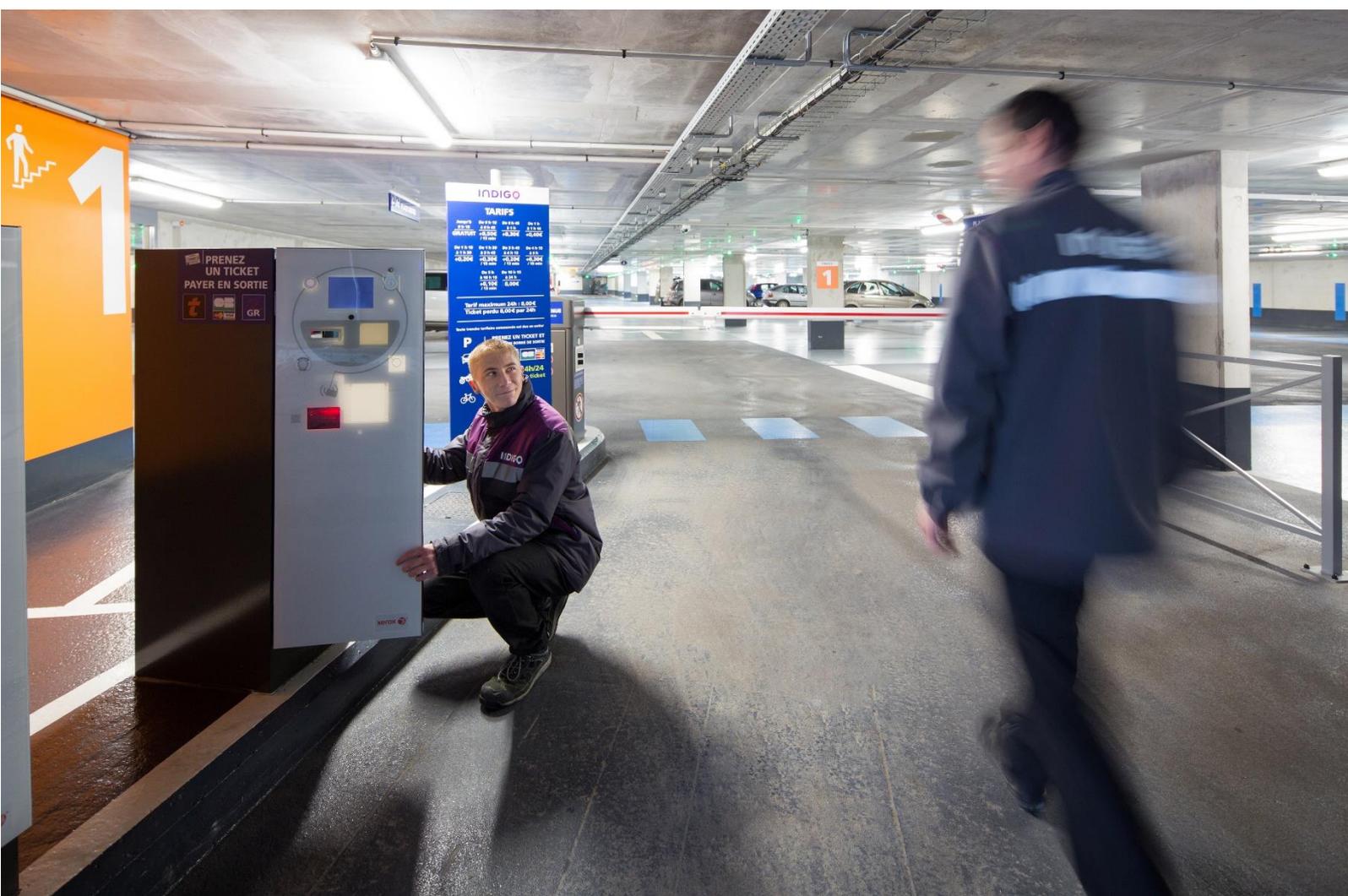
La Fondation INDIGO a également pu soutenir financièrement plusieurs projets au cours de l'année. L'organisation des olympiades sportives à Metz plage et du week-end de promotion des sports paralympiques et des sports adaptés en septembre, ont permis à la fondation de pouvoir s'investir dans des projets qui lui sont chers.



fondation INDIGO
abritée par la Fondation de France

En 2024, INDIGO entend poursuivre ses partenariats avec le service communication de l'Eurométropole en proposant des solutions plus adéquates et plus innovantes.

3. MAINTENANCE & TRAVAUX



3.1 Maintenance des équipements

3.1.1 Équipement du Parc REPUBLIQUE

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : DESIGNA Borne d'entrée : 7 Borne de sortie : 8 Caisse automatique : 7 Barrières : 13 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 3 Unité Centrale de gestion : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Vidéosurveillance	Marque : Ajhua Technology Caméras : 64 Enregistreur : 2	Contrat de maintenance : Non
Détection CO/NO	Marque : OLDHAM Modèle : MX52 Nombre de points : 57	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Détection incendie	Marque : SIEMENS Modèle : CERBERUS STT11 Nombre : 153	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Extincteurs	Modèle : Poudre – CO ₂ – Eau Nombre : 143	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Boitiers bris de glace	Marque : Siemens Cerberus Nombre : 43	
Portes Coupe-feu Véhicule	Nombre : 17	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Colonnes Sèches	Nombre : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Pompes de relevage	Nombre : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Ascenseurs	Marque : AMS Nb de niveaux : 3 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : 6 Semaines Prestataire : Kone
Groupe Electrogène	Marque : VOLVO	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Electricité	Luminaires BAES	Contrat de maintenance : Oui Contrôle périodique toutes les semaines

Borne de rechargement électrique	Marque : HAGER Nombre : 4	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Sonorisation	Marque : Europ Sonic Nombre : 129	Contrat de maintenance : Non

3.2 Les Travaux

3.2.1 Travaux du parc REPUBLIQUE

Au cours de l'année 2023, plusieurs travaux ont été entrepris dans le parking REPUBLIQUE

Février 2023

- Déploiement NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes)

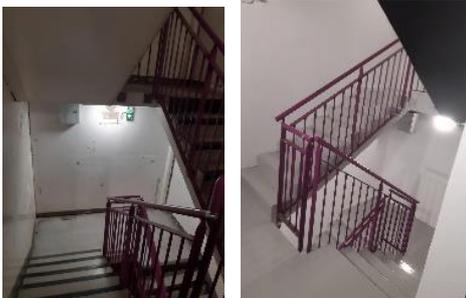
Mars 2023

- Remplacement de 8 caméras hs



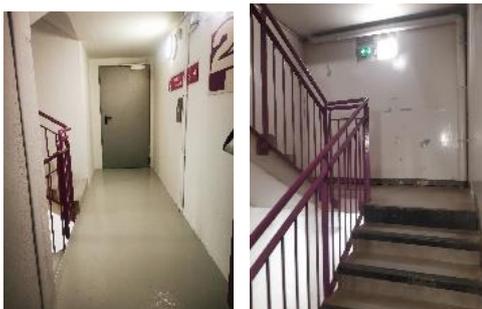
Avril 2023

- Peinture escalier issue de secours 1 et 2



Mai 2023

- Peinture escalier Beaux Art et Esplanade



- Peinture mur autour des coisses les 3 niveaux



Juin 2023

- Peinture escalier Arsenal



Juillet 2023

- Reprise des trous sur les 3 niveaux



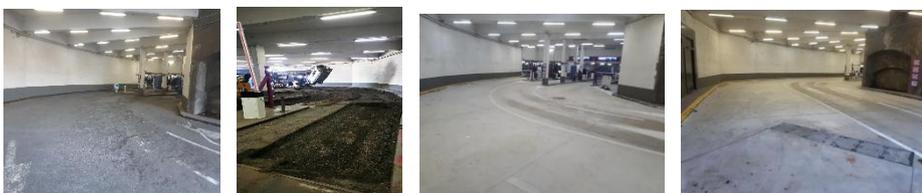
Août 2023

- Changement des 2 joints coupe-feu plafond niveau 2



Septembre 2023

- Réfection des sols béton de l'entrée Metz nord



Novembre 2023

- Réfection fuite poutre espace vert

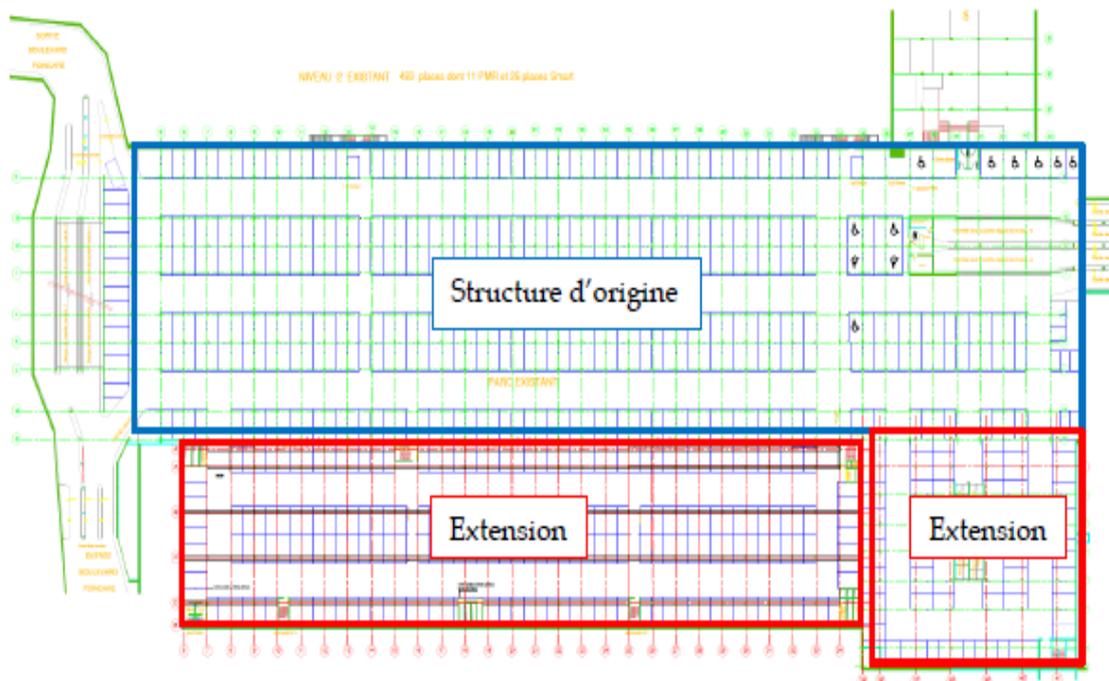


- Reprise trous sur cheminement piéton

3.3 Veille de la structure

Durant l'année 2022, nous avons alerté l'EUROMETROPLE de METZ concernant les désordres structurels que nous avons pu constater. En voici la synthèse :

- Année de construction
 - Structure d'origine : 1964
 - Extensions : 1988 + 2006
- 2 100 places sur 3 niveaux
- Emprise 18 000 m² par niveau
- Structure :
 - Poteaux, poutres BA
 - Dalles champignon BA (structure d'origine)
 - Dalles alvéolaires (extensions)
 - Paroi moulée périphérique



Durabilité de la Structure d'origine :

- Multiples éclatements de béton
- Pollution aux chlorures généralisée
- Carbonatation généralisée et corrosion des armatures

Extensions :

- Pollution aux chlorures limitée
- Carbonatation des armatures limitée
- Fissuration de certaines dalles et début de corrosion

SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS :

- Corrosion active et généralisée dans les dalles et poteaux de la structure d'origine
- Corrosion non généralisée dans les extensions
- Traitement nécessaire des éléments de la structure d'origine
 - Réparation de béton et renforcement localisé
 - Protection cathodique des dalles
 - Revêtement à reprendre

➔ Étude de réhabilitation lourde à mener

4. ANALYSES

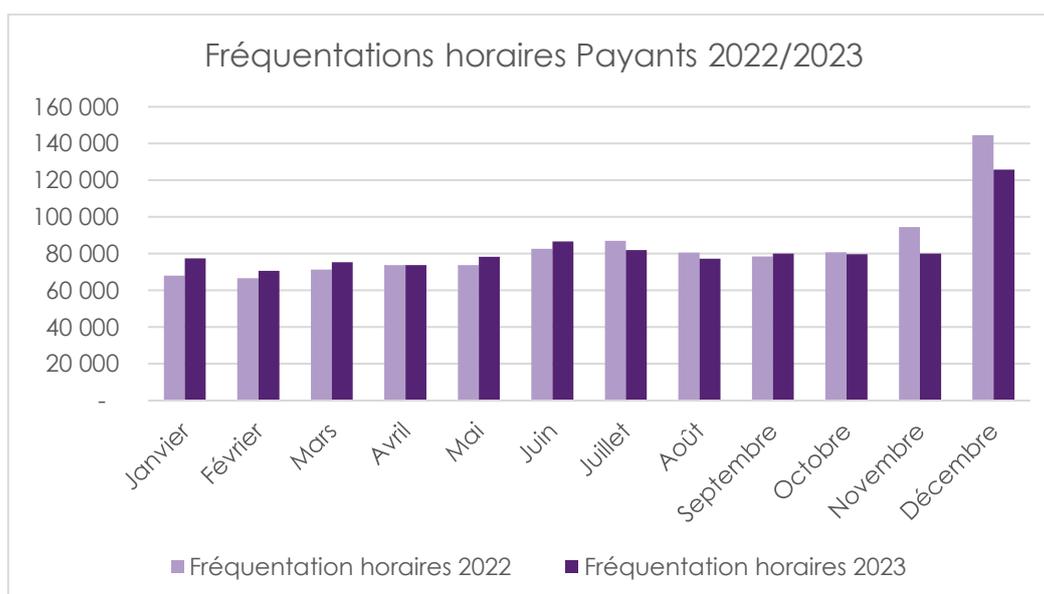


4.1 Parc REPUBLIQUE

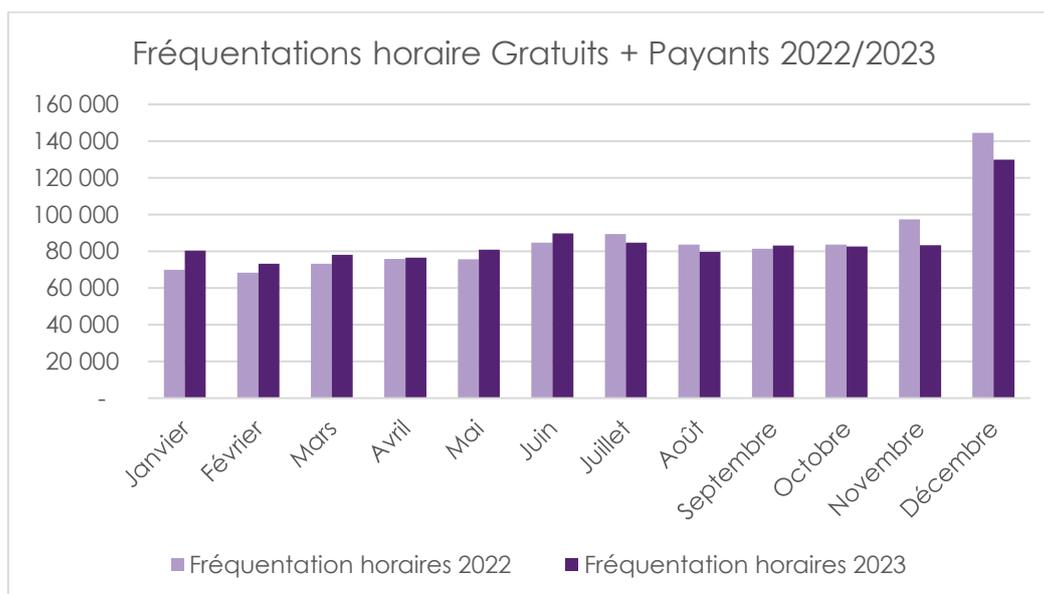
Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 9 du présent rapport.

4.1.1 Fréquentation horaire

	Fréquentation horaires Payants 2022	Fréquentation horaires Payants 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	68 054	77 363	14 %
Février	66 590	70 642	6 %
Mars	71 389	75 434	6 %
Avril	73 857	73 838	-0 %
Mai	73 850	78 256	6 %
Juin	82 728	86 683	5 %
Juillet	86 929	81 923	-6 %
Août	80 647	77 303	-4 %
Septembre	78 452	80 087	2 %
Octobre	80 768	79 787	-1 %
Novembre	94 435	80 102	-15 %
Décembre	144 587	125 769	-13 %
Total	1 002 286	987 187	-1,5 %

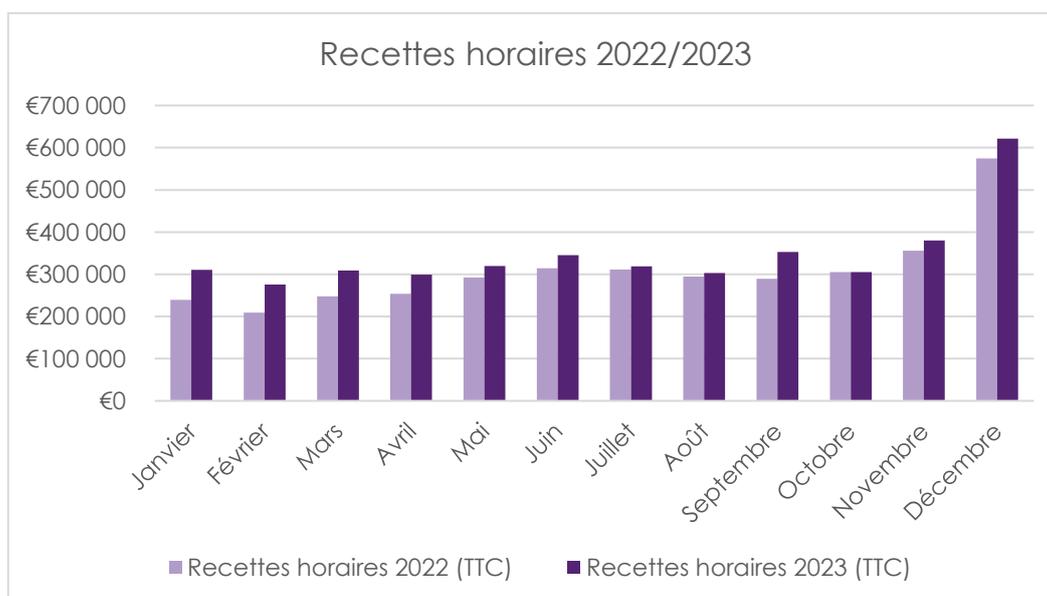


	Fréquentation horaires Payants + Gratuits 2022	Fréquentation horaires Payants + Gratuits 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	69 973	80 417	15 %
Février	68 324	73 166	7 %
Mars	73 216	78 154	7 %
Avril	75 744	76 436	1 %
Mai	75 697	80 941	7 %
Juin	84 649	89 645	6 %
Juillet	89 302	84 716	-5 %
Août	83 574	79 690	-5 %
Septembre	81 309	83 176	2 %
Octobre	83 633	82 652	-1 %
Novembre	97 353	83 335	-14 %
Décembre	144 587	129 862	-10 %
Total	1 027 361	1 022 190	-0,5 %



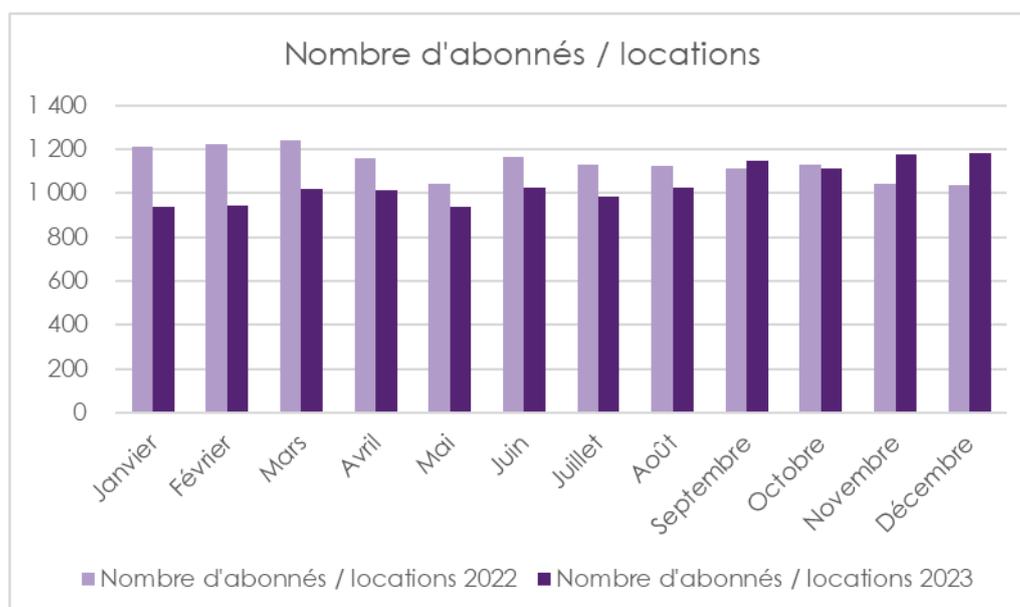
4.1.2 Recette Horaires

	Recette horaires 2022 (TTC)	Recette horaires 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	239 580 €	310 448 €	30 %
Février	209 442 €	275 596 €	32 %
Mars	247 545 €	308 705 €	25 %
Avril	253 963 €	299 360 €	18 %
Mai	292 491 €	319 857 €	9 %
Juin	314 610 €	345 604 €	10 %
Juillet	311 055 €	319 028 €	3 %
Août	294 776 €	303 149 €	3 %
Septembre	289 523 €	353 045 €	22 %
Octobre	305 246 €	305 259 €	0 %
Novembre	355 884 €	380 102 €	7 %
Décembre	574 756 €	621 531 €	8 %
Total	3 688 870 €	4 141 684 €	12,3 %



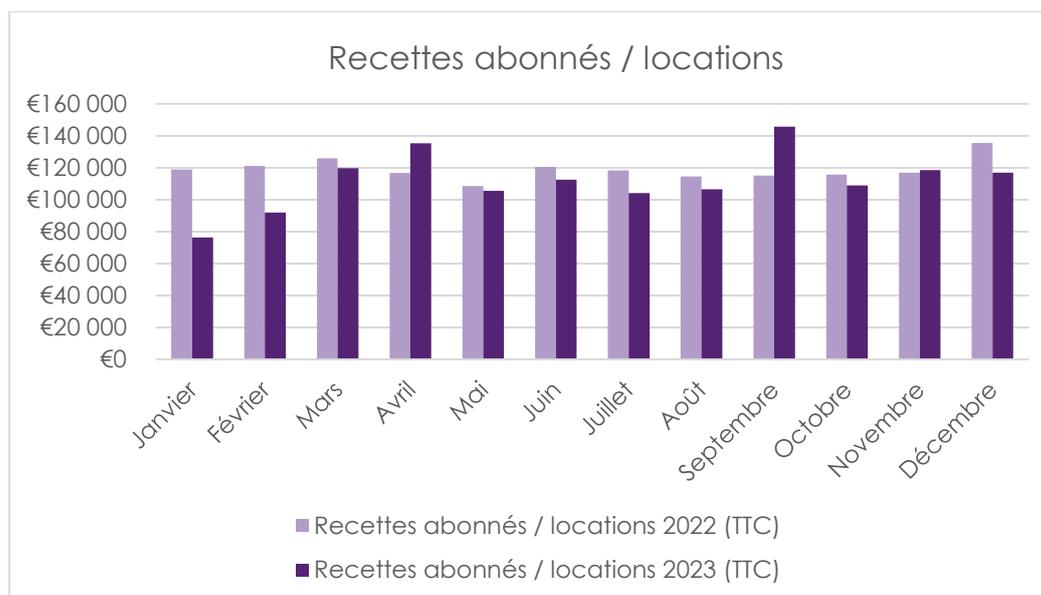
4.1.3 Nombre d'abonnés et locations

	Nombre d'abonnés / locations 2022	Nombre d'abonnés / locations 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	1 215	939	-23 %
Février	1 225	945	-23 %
Mars	1 241	1 019	-18 %
Avril	1 161	1 013	-13 %
Mai	1 043	941	-10 %
Juin	1 166	1 027	-12 %
Juillet	1 133	985	-13 %
Août	1 124	1 028	-8 %
Septembre	1 111	1 146	3 %
Octobre	1 133	1 116	-1 %
Novembre	1 045	1 179	13 %
Décembre	1 036	1 184	14 %
Total	13 633	12 522	-8,1 %



4.1.4 Recette abonnés et locations

	Recettes abonnés / locations 2022 (TTC)	Recettes abonnés / locations 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	118 974 €	76 358 €	-35,8
Février	121 031 €	91 863 €	-24,1
Mars	125 883 €	119 765 €	-4,9
Avril	116 699 €	135 274 €	15,9
Mai	108 616 €	105 565 €	-2,8
Juin	120 528 €	112 589 €	-6,6
Juillet	118 337 €	104 104 €	-12,0
Août	114 573 €	106 539 €	-7,0
Septembre	115 198 €	145 612 €	26,4
Octobre	115 737 €	108 910 €	-5,9
Novembre	116 952 €	118 516 €	1,3
Décembre	135 594 €	116 877 €	-13,8
Total	1 428 122 €	1 341 972 €	-6,0



4.1.5 Conclusion

	2020	2021	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	2 551 684 €	3 110 311 €	3 688 870 €	4 141 684 €	12,3 %
Fréquentation horaires Payants	727 508	885 680	1 002 286	1 147 532	-1,51 %
Ticket moyen Payants	3,50 €	3,51 €	3,68 €	4,20 €	14 %
Recettes abonnements/locations	1 340 002 €	1 317 350 €	1 428 121 €	1 341 972 €	-6,42 %
Recettes Totales	3 891 686 €	4 427 661 €	5 116 991 €	5 483 656 €	7,17 %

	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	3 688 870 €	4 141 684 €	12,3 %
Fréquentation horaires Payants	1 002 286	1 147 532	-1,51 %
Fréquentation horaires Payants + Gratuits	1 027 361	1 022 190	-0,5 %
Ticket moyen Payants	3,68 €	4,20 €	13,99 %
Ticket moyen Payants + Gratuits	3,59 €	4,05 €	12,84 %

Analyse sur l'activité 2023

Le chiffre d'affaires global augmente de 7,17 % comparé à 2022.

Cette hausse est portée totalement par l'augmentation des recettes horaires, qui s'établit à fin 2023 à 4 141 684 €, soit + 12,30 % comparé à 2022.

La fréquentation quant à elle baisse de 1,51 %, le ticket moyen des horaires payants augmente donc de près de 14% porté par la modification de la grille tarifaire horaires au 01/01/2023.

Durant la période de fin d'année, nous avons rencontré sur certaines journées, de grandes difficultés de saturation sur l'axe autoroute / Boulevard Poincaré.

Les clients voulant quitter la ville étaient bloqués par ceux entrant et inversement, cela a eu pour conséquence de bloquer totalement le parking créant de gros bouchons.

Nous avons été obligés de laisser les barrières de sortie ouvertes pendant plusieurs heures sur ces jours concernés.

La recette abonnés baisse de 6,4 %, lié à une érosion du nombre d'abonnements. Nous n'avons pas constaté de départ de grands comptes durant l'année.

La fluctuation du nombre d'abonnement dans le tableau de suivi est due à des décalages de facturation suite à la régularisation de conventions avec des abonnés grand compte.

5. PERSPECTIVES 2024



L'année 2023 nous permet de sortir totalement des années COVID.

L'année 2024 devrait être assez proche en termes de fréquentations et de chiffre d'affaires. Des travaux avaient été évoqués au niveau de la caserne Ney avec un besoin de stationnement durant cette période. Si toutefois cela se confirmait, cela pourrait apporter entre 50 et 75 abonnements supplémentaires au parking.

Concernant les travaux, nous allons initier une demande d'autorisation de travaux pour l'implantation de 105 bornes de recharge électrique.

Si celle-ci est validée, des travaux importants seront à prévoir, et un système d'extinction automatique à eau type sprinklage, pourrait être installé sur une partie du parking.

Nous prévoyons de remplacer totalement l'éclairage du parking, d'installer des détecteurs de présence afin de réduire notre bilan énergétique. Des analyses sont en cours entre INDIGO et l'Eurométropole sur la problématique structure et chlorure du parc.

Nous continuons d'investir dans des services de qualités, nous poursuivons le développement de notre application INDIGO NEO mais également, de notre système d'aide à l'exploitation N.O.R.A., dans le but de satisfaire nos clients et d'accompagner l'Eurométropole de Metz.

L'accompagnement et la participation d'INDIGO, ou de sa fondation, dans des projets culturelles, sportifs, des projets d'inclusion ou des projets plus spécifiques, restera un élément majeur et fondamental pour notre société en 2024.



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

6. BILAN FINANCIER



6.1 Compte de résultat Galerie Marchande

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.			
SA RÉPUBLIQUE - GALERIE MARCHANDE		Rapport Annuel d'Activité 2023	
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2023			
En euros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
<u>DONNEES GENERALES :</u>			
En euros Hors Taxes :			
Montant Net Chiffre d'Affaires Activité	275 363	397 689	-31%
70-Horaires	0	0	
70-Abonnés	0	0	
70-Amortissement des amodiations	0	0	
70-Amodiations rembt charges	0	0	
70-Publicités	0	0	
70-Autres	275 363	397 689	-31%
Subventions (à préciser)	0	0	
Reprises provisions GER	0	0	
Reprises provisions Renouvellement Immobilisations	0	0	
Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges	0	0	
Autres produits	130 343	96 269	35%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	405 706	493 958	-18%
Achats	0	0	
607-Achats de marchandises	0	0	
603-Variation de stocks marchandises	0	0	
Autres Achats et Charges Externes	-11 338	687	-1751%
606-Electricité, gaz, eau	0	0	
606-Fournitures entretien, petit équipement	0	0	
606-Petit outillage	0	0	
606-Fournitures administratives	0	0	
606-Carburants	0	0	
611-Sous traitance générale	0	0	
613-Locations immobilières	0	0	
613-Locations mobilières	0	0	
615-Entretien GER	0	0	
615-Autre entretien et réparations	0	0	
615-Maintenance	0	0	
616-Primes d'assurance	-11 338	687	-1751%
622-Honoraires	0	0	
623-Publicité	0	0	
625-Voyages et déplacements	0	0	
626-Frais postaux & de télécommunication	0	0	
627-Services bancaires	0	0	
60/61/62-Autres achats et charges externes	0	0	

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.

SA RÉPUBLIQUE - GALERIE MARCHANDE

Rapport Annuel d'Activité 2023

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation

Année 2023

En €uros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
Impôts et taxes et versements assimilés	-41 999	-42 224	-1%
631-Taxe d'apprentissage	0	0	
631-Taxes sur les salaires	0	0	
631-Formation continue	0	0	
635-Contribution Economique Territoriale	-1 369	-8 624	-84%
635-Taxes foncières	-40 630	-33 600	21%
637-Organic	0	0	
637-Autres	0	0	
Charges de personnel	-26 163	-35 792	-27%
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	-26 163	-35 792	-27%
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	0	0	
64-Autres (CDD, stagiaires)	0	0	
64-Charges sociales	0	0	
Autres charges de gestion courante	-10 050	-24 866	-60%
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	0	0	
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	0	0	
658-Frais de structure ou frais de siège	0	0	
658-Autres charges de gestion courante	-10 050	-24 866	-60%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT	- 89 550	- 102 195	-12%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)	316 155	391 762	-19%
Dotations aux amortissements (1)	-47 967	-60 567	-21%
Dotations aux provisions (hors GER et Renouvellement) (1)	0	0	
Provisions pour gros entretien et grandes visites (GER) (2)	0	0	
Provisions pour renouvellement Immobilisations (2)	0	0	
RESULTAT D'EXPLOITATION	268 188	331 196	-19%
Produits Financiers	0	0	
Dont intérêts et produits assimilés	0	0	
Charges Financières	-12 764	0	-100%
Dont intérêts sur emprunts	-12 764	0	-100%
RESULTAT FINANCIER	- 12 764	-	-100%
Produits exceptionnels	0	0	
Dont (dégrèvement Taxe foncière)	0	0	
Charges exceptionnelles	0	0	
Dont (à détailler)	0	0	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-	-	
Impôt sur les bénéfices	0	0	
RESULTAT NET	255 424	331 196	-23%
Remboursement dette en capital	0	0	
CASH FLOW NET	303 391	391 762	-23%

Le résultat net 2023 est en baisse de 23% soit -75 771€.

Cela s'explique par des produits d'exploitation en 2022 en baisse.

- **Des produits d'exploitation 2023 (405 706€) en baisse de 88 252€, soit -18% par rapport à 2022.**

- **Des charges d'exploitation pour 89 550€ en baisse de 12% sur le chiffre recalculé de 2022 soit -12 645€ en raison principalement :**

- De la Contribution Economique Territoriale qui diminue de 84% soit -7 255€

- De charges de personnel en baisse de 9 629€

- Les autres charges de gestion courante sont en baisse de 60% soit une économie de 14 816€

- A noter la hausse de 12 025€ des coûts de primes d'assurances liés à des réparations à la suite de sinistres.

- La taxe foncière augmente de 21% et s'établit à 40 630€ soit une hausse de 7 030€

- **Dotations aux amortissements (47 967€) en baisse de 21% par rapport à 2022**

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.

6.2 Compte de résultat parking République

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.

SA RÉPUBLIQUE - PARKING RÉPUBLIQUE

Rapport Annuel d'Activité 2023

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation

Année 2023

En €uros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
<u>DONNEES GENERALES :</u>			
En €uros Hors Taxes :			
Montant Net Chiffre d'Affaires Activité	4 625 623	4 286 348	8%
70-Horaires	3 488 104	3 088 371	13%
70-Abonnés	1 118 310	1 190 101	-6%
70-Amortissement des amodiations	0	0	
70-Amodiations rembt charges	0	0	
70-Publicités	11 604	3 604	222%
70-Autres	7 605	4 272	78%
Subventions (à préciser)	0	0	
Reprises provisions GER	0	0	
Reprises provisions Renouvellement Immobilisations	0	0	
Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges	0	0	
Autres produits	10 303	3 035	239%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	4 635 926	4 289 384	8%
Achats	0	0	
607-Achats de marchandises	0	0	
603-Variation de stocks marchandises	0	0	
Autres Achats et Charges Externes	-621 915	-491 038	27%
606-Electricité, gaz, eau	-115 196	-110 596	4%
606-Fournitures entretien, petit équipement	-109 964	-93 320	18%
606-Petit outillage	0	0	
606-Fournitures administratives	-5 172	-4 388	18%
606-Carburants	0	0	
611-Sous traitance générale	0	0	
613-Locations immobilières	-64 272	-54 544	18%
613-Locations mobilières	-7 388	-6 272	18%
615-Entretien GER	0	0	
615-Autre entretien et réparations	-13 508	-11 460	18%
615-Maintenance	-148 548	-126 060	18%
616-Primes d'assurance	-68 175	-8 282	723%
622-Honoraires	0	0	
623-Publicité	-59 484	-50 480	18%
625-Voyages et déplacements	0	0	
626-Frais postaux & de télécommunication	-10 744	-9 116	18%
627-Services bancaires	-19 464	-16 519	18%
60/61/62-Autres achats et charges externes	0	0	

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.

SA RÉPUBLIQUE - PARKING RÉPUBLIQUE	Rapport Annuel d'Activité 2023		
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2023			
En Euros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
Impôts et taxes et versements assimilés	-305 523	-191 336	60%
631-Taxe d'apprentissage	0	0	
631-Taxes sur les salaires	0	0	
631-Formation continue	0	0	
635-Contribution Economique Territoriale	-59 312	-58 485	1%
635-Taxes foncières	-246 211	-132 851	85%
637-Organic	0	0	
637-Autres	0	0	
Charges de personnel	-1 214 868	-1 130 439	7%
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	-1 211 412	-1 127 047	7%
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	-3 456	-3 392	2%
64-Autres (CDD, stagiaires)	0	0	
64-Charges sociales	0	0	
Autres charges de gestion courante	-1 068 880	-1 070 309	0%
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	0	0	
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	-1 064 204	-1 064 203	0%
658-Frais de structure ou frais de siège	0	0	
658-Autres charges de gestion courante	-4 677	-6 106	-23%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT	- 3 211 187	- 2 883 122	11%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)	1 424 739	1 406 262	1%
Dotations aux amortissements (1)	-440 410	-506 636	-13%
Dotations aux provisions (hors GER et Renouvellement) (1)	0	0	
Provisions pour gros entretien et grandes visites (GER) (2)	0	0	
Provisions pour renouvellement Immobilisations (2)	0	0	
RESULTAT D'EXPLOITATION	984 329	899 625	9%
Produits Financiers	0	0	
Dont intérêts et produits assimilés	0	0	
Charges Financières	-389 912	0	-100%
Dont intérêts sur emprunts	-389 912	0	-100%
RESULTAT FINANCIER	- 389 912	-	-100%
Produits exceptionnels	0	0	
Dont (dégrèvement Taxe foncière)	0	0	
Charges exceptionnelles	0	0	
Dont (à détailler)	0	0	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-	-	
Impôt sur les bénéfices	0	0	
RESULTAT NET	594 417	899 625	-34%
Remboursement dette en capital	0	0	
CASH FLOW NET	1 034 827	1 406 262	-26%

Le résultat net 2023 s'élève à 594 417€ soit une baisse de 34 % par rapport à l'exercice 2022.

• **Des produits d'exploitation 2023 (4 635 926€) en hausse de 346 542 soit +8% par rapport à 2022**

➤ Evolution à la hausse de +13 % sur les recettes horaires avec un revenu affichant 3 488 104€ soit une augmentation de 399 733€ vs 2022. On constate également une baisse de 1,5% de la fréquentation annuelle et un ticket moyen en hausse de 14% soit 0,51 €.

Cette évolution est en partie liée à la modification de la grille tarifaire horaires au 01/01/2023.

➤ Baisse de 6% des recettes des abonnements vs 2022 avec un revenu de 1 118 310€ soit une baisse de 71 791€.

➤ Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision...) on note une hausse de 18 601€, soit +170% vs 2022, cela s'explique par l'augmentation des revenus publicitaires.

• **Des charges d'exploitation pour 3 211 187€ avec une augmentation des coûts s'élevant à 328 065€ par rapport au chiffre recalculé de 2022, soit +11%, principalement due pour les charges externes, à la hausse des coûts d'entretien et de maintenance, des locations immobilières, des primes d'assurance, mais aussi à la hausse des dépenses concernant les taxes foncières et aux charges du personnel permanent.**

➤ Hausse des coûts d'entretien et de maintenance à hauteur de 39 132 € soit + 18% comparé à 2022.

➤ Le coût des fournitures entretien, petit équipement augmentent de 16 644€ soit + 18%, celui de la maintenance augment également de 18% soit +22 488€.

➤ Hausses des locations immobilières de 18% soit +9 728€ de plus qu'en 2022.

➤ Des primes d'assurance qui ont augmenté de 723% soit 59 893€ lié à de nombreuses dépenses concernant des sinistres.

➤ Les taxes foncières augmentent de 85%, passant de 132 851€ en 2022 à 246 211€ en 2023 soit une hausse de 113 360€. Cela est lié à une régularisation défavorable due à un complément de taxe foncière sur 2022 dont la provision avait été extournée sur l'exercice 2022 ; soit un mali de -43 298€. L'avis de taxe foncière 2023 est de 162 521€ et la provision pour complément de taxe foncière 2023 s'élève à 38 359€.

➤ Les frais de personnel augmente de 84 429€ soit une hausse de 7%.

➤ Redevance ville (1 064 204€) :

La redevance d'occupation du domaine public est composée d'une part de redevance fixe et d'une part variable :

- La redevance fixe au titre de 2023 est de 1 064 204€
- Les seuils de la part variable n'ont pas été atteints

- **Dotation aux amortissements (440 410€) en baisse de 13% par rapport à 2022 soit 66 226€.**

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

• GER

Dans le cadre du plan de Gros Entretien et Renouvellement adopté au titre de l'article 4.6 de l'avenant n°10, 340 493€ ont été budgétés sur l'année (cf. Trame GER).

En 2022, un montant de 254 216,46€ a été investi sur le parking République incluant la Galerie Marchande (cf. tableau ci-dessous).

Réalisations 2023			
Travaux interphonie	18/01/2023	COMMEND FRANCE	2 644,00
Travaux interphonie	07/02/2023	COMMEND FRANCE	757,00
Travaux interphonie	28/02/2023	COMMEND FRANCE	190,00
Travaux interphonie	30/03/2023	DB MAINTENANCE	434,84
Travaux interphonie	30/03/2023	DB MAINTENANCE	441,35
Travaux interphonie	13/03/2023	COMMEND FRANCE	1 591,00
Relamping des éclairages HS et BAES HS	27/01/2023	DB MAINTENANCE	7 049,00
Peinture escaliers secours 2	04/03/2023	LT PEINTURE	6 785,00
Remplacement 2 pacs climatisation	27/03/2023	DB MAINTENANCE	31 508,77
Peinture issue piétonne et Sas Galerie	02/04/2023	LT PEINTURE	1 360,00
Peinture issue piétonne et Sas Galerie	02/04/2023	LT PEINTURE	2 960,00
Prestation et travaux marquage au sol	19/04/2023	LT PEINTURE	2 064,00
Peinture SAS niveau 1, 2 et 3	19/04/2023	LT PEINTURE	1 994,00
Remplacement Automate + carte Electronique Groupe Electrogène	28/04/2023	DB MAINTENANCE	7 061,20
Peinture cage escaliers secours 1	28/04/2023	LT PEINTURE	6 785,00
Remplacement 8 caméras	22/05/2023	LAMBERT TELEPHONIE	2 582,60
Travaux sur Groupe Electrogène	23/05/2023	DB MAINTENANCE	3 377,32
Peinture issue piétonne et Sas Galerie	29/05/2023	LT PEINTURE	2 976,00
Relamping	18/07/2023	DB MAINTENANCE	9 902,50
Remplacement 1 PAC climatisation	27/07/2023	DB MAINTENANCE	13 379,21
Reprise trous parking 3 niveaux	01/08/2023	SARL FAVATA	9 506,00
Remplacement Joint Coupe-feu entre Niv1 et Niv2	03/09/2023	DB CONSTRUCTION	10 716,00
Remplacement caméras HS	26/09/2023	LAMBERT TELEPHONIE	3 205,00
Enrobé entrée du parking	29/09/2023	ADEQUASOL	33 900,90
Peinture Portes accès piéton + garde-corps	09/10/2023	LT PEINTURE	1 350,00
Peinture Portes accès piéton + garde-corps	09/10/2023	LT PEINTURE	1 350,00
Peinture Portes accès piéton + garde-corps	09/10/2023	LT PEINTURE	1 010,00
Peinture Portes accès piéton + garde-corps	09/10/2023	LT PEINTURE	1 793,00
Réfection boucle de détection entrée véhicule	18/10/2023	DESIGNA	587,00
Réfection marquage au sol entrée véhicule	23/10/2023	SERVI SIGN	5 716,15
Relamping	24/11/2023	DB MAINTENANCE	9 556,00
Etanchéité poutre entrée parking / Espace vert	03/12/2023	ETANDEX	2 524,00
Remplacement PAC Tic-tac climatisation	14/12/2023	DB MAINTENANCE	8 174,12
Remplacement PAC optique arsenal	14/12/2023	DB MAINTENANCE	13 345,40
Remplacement PAC Lili & Co climatisation	14/12/2023	DB MAINTENANCE	29 909,66
Réfection au sol niveau passage piéton	15/12/2023	SARL FAVATA	15 730,44
		TOTAL	254 216,46

6.3 Compte de résultat parking République et galerie marchande

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.			
SA RÉPUBLIQUE		Rapport Annuel d'Activité 2023	
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2023			
En Euros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
<u>DONNEES GENERALES :</u>			
En euros Hors Taxes :			
Montant Net Chiffre d'Affaires Activité	4 900 986	4 684 037	5%
70-Horaires	3 488 104	3 088 371	13%
70-Abonnés	1 118 310	1 190 101	-6%
70-Amortissement des amodiations	0	0	
70-Amodiations rembt charges	0	0	
70-Publicités	11 604	3 604	222%
70-Autres	282 968	401 960	-30%
Subventions (à préciser)	0	0	
Reprises provisions GER	0	0	
Reprises provisions Renouvellement Immobilisations	0	0	
Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges	0	0	
Autres produits	140 646	99 304	42%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	5 041 632	4 783 341	5%
Achats	0	0	
607-Achats de marchandises	0	0	
603-Variation de stocks marchandises	0	0	
Autres Achats et Charges Externes	-633 369	-490 351	29%
606-Electricité, gaz, eau	-115 196	-110 596	4%
606-Fournitures entretien, petit équipement	-109 964	-93 320	18%
606-Petit outillage	0	0	
606-Fournitures administratives	-5 172	-4 388	18%
606-Carburants	0	0	
611-Sous traitance générale	0	0	
613-Locations immobilières	-64 272	-54 544	18%
613-Locations mobilières	-7 388	-6 272	18%
615-Entretien GER	-115	0	100%
615-Autre entretien et réparations	-13 508	-11 460	18%
615-Maintenance	-148 548	-126 060	18%
616-Primes d'assurance	-79 514	-7 596	947%
622-Honoraires	0	0	
623-Publicité	-59 484	-50 480	18%
625-Voyages et déplacements	0	0	
626-Frais postaux & de télécommunication	-10 744	-9 116	18%
627-Services bancaires	-19 464	-16 519	18%
60/61/62-Autres achats et charges externes	0	0	

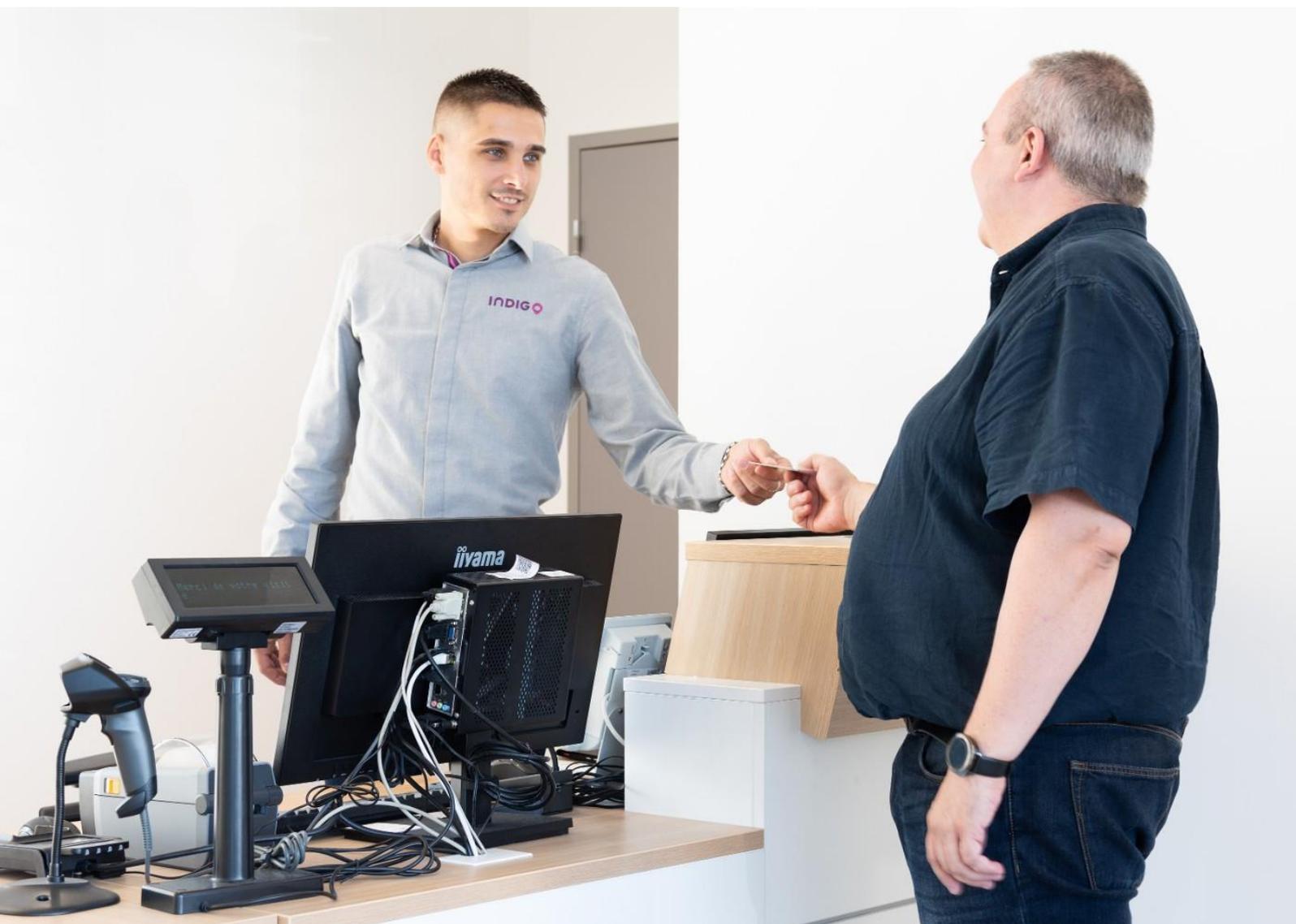
Modèle du Compte Financier de la DSP (en liste présenté selon PCG)

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.

SA RÉPUBLIQUE	Rapport Annuel d'Activité 2023		
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2023			
En €uros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
Impôts et taxes et versements assimilés	-347 522	-233 560	49%
631-Taxe d'apprentissage	0	0	
631-Taxes sur les salaires	0	0	
631-Formation continue	0	0	
635-Contribution Economique Territoriale	-60 681	-67 109	-10%
635-Taxes foncières	-286 841	-166 451	72%
637-Organic	0	0	
637-Autres	0	0	
Charges de personnel	-1 241 031	-1 166 231	6%
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	-1 237 575	-1 162 839	6%
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	-3 456	-3 392	2%
64-Autres (CDD, stagiaires)	0	0	
64-Charges sociales	0	0	
Autres charges de gestion courante	-1 078 931	-1 095 175	-1%
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	0	0	
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	-1 064 204	-1 064 203	0%
658-Frais de structure ou frais de siège	0	0	
658-Autres charges de gestion courante	-14 727	-30 972	-52%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT	- 3 300 852	- 2 985 317	11%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)	1 740 779	1 798 024	-3%
Dotations aux amortissements (1)	-488 377	-567 203	-14%
Dotations aux provisions (hors GER et Renouvellement) (1)	0	0	
Provisions pour gros entretien et grandes visites (GER) (2)	0	0	
Provisions pour renouvellement Immobilisations (2)	0	0	
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 252 403	1 230 821	2%
Produits Financiers	0	0	
Dont intérêts et produits assimilés	0	0	
Charges Financières	-402 676	0	-100%
Dont intérêts sur emprunts	-402 676	0	-100%
RESULTAT FINANCIER	- 402 676	-	-100%
Produits exceptionnels	0	0	
Dont (dégrèvement Taxe foncière)	0	0	
Charges exceptionnelles	0	0	
Dont (à détailler)	0	0	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-	-	
Impôt sur les bénéfices	0	0	
RESULTAT NET	849 727	1 230 821	-31%
Remboursement dette en capital	0	0	
CASH FLOW NET	1 338 103	1 798 024	-26%

7. Annexes



7.1 Note financière

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 2023)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1^o-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2023.

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

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2023 (art. R 3131-4 1^o -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1^o - c du code de la commande publique).

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

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

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

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

Puteaux - La Défense, le 30 mars 2024

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET



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

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

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

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

1. Produits et charges directs

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

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges 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.

3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2023 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

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

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

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

c. Les charges financières

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

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

REGLES ET METHODES COMPTABLES

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

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

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

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

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

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

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

(b) Les autres immobilisations incorporelles

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

2. Immobilisations corporelles

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

(a) constructions :

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

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

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

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

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

3. 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 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Exécution directe de l'activité

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

2. Missions d'exploitation

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

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

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

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

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.

7.2 Annexes Parc REPUBLIQUE

Annexe 1	Recettes annuelles par produit
Annexe 2	Recettes mensuelles visiteurs horaires
Annexe 3	Fréquentation visiteurs horaires
Annexe 4	Recettes mensuelles prévenus
Annexe 5	Recettes mensuelles lissées abonnements et locations
Annexe 6	Fréquentation abonnements et locations
Annexe 7	Recettes mensuelles zones louées
Annexe 8	Recettes mensuelles divers

ANNEXE 1

570023-Metz République

RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT

Recettes HT

Cumul	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
HORAIRES	3 074 059 €	3 451 403 €	12,3
PREVENDUS	14 313 €	36 701 €	156,4
ABONNEMENTS / LOCATIONS	1 190 101 €	1 118 310 €	-6,0
GARANTIE DE RECETTES	0 €	0 €	-
VOIRIE / SURFACE	0 €	0 €	-
PRESTATION DE SERVICES	0 €	0 €	-
AMODIATIONS	0 €	0 €	-
ZONES LOUEES	4 080 €	0 €	-100,0
BORNES DE RECHARGE POUR VEHICULES ELECTRIQUES	0 €	1 013 €	-
DIVERS	3 796 €	18 196 €	379,3
TOTAL GENERAL	4 286 349 €	4 625 623 €	7,9

ANNEXE 2

570023-Metz République

RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES

Recettes HT

Mois	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
JANVIER	199 650 €	258 706 €	29,6
FEVRIER	174 535 €	229 663 €	31,6
MARS	206 287 €	257 254 €	24,7
AVRIL	211 636 €	249 466 €	17,9
MAI	243 743 €	266 548 €	9,4
JUIN	262 175 €	288 004 €	9,9
JUILLET	259 212 €	265 857 €	2,6
AOUT	245 647 €	252 624 €	2,8
SEPTEMBRE	241 269 €	294 204 €	21,9
OCTOBRE	254 372 €	254 383 €	0,0
NOVEMBRE	296 570 €	316 752 €	6,8
DECEMBRE	478 963 €	517 942 €	8,1
TOTAL ANNUEL	3 074 059 €	3 451 403 €	12,3

ANNEXE 3

570023-Metz République

FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRES

Recettes HT

		2022			2023		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen	
JANVIER	68 054	199 650 €	2,93 €	77 363	258 706 €	3,34 €	
FEVRIER	66 590	174 535 €	2,62 €	70 642	229 663 €	3,25 €	
MARS	71 389	206 287 €	2,89 €	75 434	257 254 €	3,41 €	
AVRIL	73 857	211 636 €	2,87 €	73 838	249 466 €	3,38 €	
MAI	73 850	243 743 €	3,30 €	78 256	266 548 €	3,41 €	
JUIN	82 728	262 175 €	3,17 €	86 683	288 004 €	3,32 €	
JUILLET	86 929	259 212 €	2,98 €	81 923	265 857 €	3,25 €	
AOUT	80 647	245 647 €	3,05 €	77 303	252 624 €	3,27 €	
SEPTEMBRE	78 452	241 269 €	3,08 €	80 087	294 204 €	3,67 €	
OCTOBRE	80 768	254 372 €	3,15 €	79 787	254 383 €	3,19 €	
NOVEMBRE	94 435	296 570 €	3,14 €	80 102	316 752 €	3,95 €	
DECEMBRE	144 587	478 963 €	3,31 €	125 769	517 942 €	4,12 €	
TOTAL	1 002 286	3 074 059 €	3,07 €	987 187	3 451 403 €	3,50 €	

ANNEXE 4

570023-Metz République

RECETTES MENSUELLES PREVENDUS

Recettes HT

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0 €	1 237 €	-
FEVRIER	0 €	4 044 €	-
MARS	0 €	750 €	-
AVRIL	778 €	4 977 €	539,9
MAI	4 412 €	2 050 €	-53,5
JUIN	-1 972 €	2 606 €	-232,2
JUILLET	2 768 €	0 €	-100,0
AOUT	0 €	0 €	-
SEPTEMBRE	5 931 €	14 322 €	141,5
OCTOBRE	667 €	1 801 €	170,1
NOVEMBRE	1 730 €	3 564 €	106,1
DECEMBRE	0 €	1 351 €	-
TOTAL ANNUEL	14 313 €	36 701 €	156,4

ANNEXE 5

570023-Metz République

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Recettes Lissées HT

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	99 145 €	63 632 €	-35,8
FEVRIER	100 859 €	76 552 €	-24,1
MARS	104 903 €	99 804 €	-4,9
AVRIL	97 249 €	112 728 €	15,9
MAI	90 513 €	87 971 €	-2,8
JUIN	100 440 €	93 824 €	-6,6
JUILLET	98 614 €	86 754 €	-12,0
AOUT	95 478 €	88 782 €	-7,0
SEPTEMBRE	95 998 €	121 343 €	26,4
OCTOBRE	96 448 €	90 758 €	-5,9
NOVEMBRE	97 460 €	98 763 €	1,3
DECEMBRE	112 995 €	97 398 €	-13,8
TOTAL ANNUEL	1 190 102 €	1 118 310 €	-6,0

ANNEXE 6

570023-Metz République

FREQUENTATION - ABONNEMENTS LOCATIONS

Recettes Lissées HT

	2022			2023		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	1 215	99 145 €	81,6 €	939	63 632 €	67,8 €
FEVRIER	1 225	100 859 €	82,3 €	945	76 552 €	81,0 €
MARS	1 241	104 903 €	84,5 €	1 019	99 804 €	97,9 €
AVRIL	1 161	97 249 €	83,8 €	1 013	112 728 €	111,3 €
MAI	1 043	90 513 €	86,8 €	941	87 971 €	93,5 €
JUIN	1 166	100 440 €	86,1 €	1 027	93 824 €	91,4 €
JUILLET	1 133	98 614 €	87,0 €	985	86 754 €	88,1 €
AOUT	1 124	95 478 €	84,9 €	1 028	88 782 €	86,4 €
SEPTEMBRE	1 111	95 998 €	86,4 €	1 146	121 343 €	105,9 €
OCTOBRE	1 133	96 448 €	85,1 €	1 116	90 758 €	81,3 €
NOVEMBRE	1 045	97 460 €	93,3 €	1 179	98 763 €	83,8 €
DECEMBRE	1 036	112 995 €	109,1 €	1 184	97 398 €	82,3 €
TOTAL	13 633	1 190 102 €	87,3 €	12 522	1 118 310 €	89,3 €

ANNEXE 7

570023-Metz République

RECETTES MENSUELLES ZONES LOUEES

Recettes HT

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0 €	0 €	-
FEVRIER	0 €	0 €	-
MARS	0 €	0 €	-
AVRIL	816 €	0 €	-100,0
MAI	0 €	0 €	-
JUIN	0 €	0 €	-
JUILLET	2 448 €	0 €	-100,0
AOUT	0 €	0 €	-
SEPTEMBRE	816 €	0 €	-100,0
OCTOBRE	0 €	0 €	-
NOVEMBRE	0 €	0 €	-
DECEMBRE	0 €	0 €	-
TOTAL ANNUEL	4 080 €	0 €	-100,0

ANNEXE 8

570023-Metz République

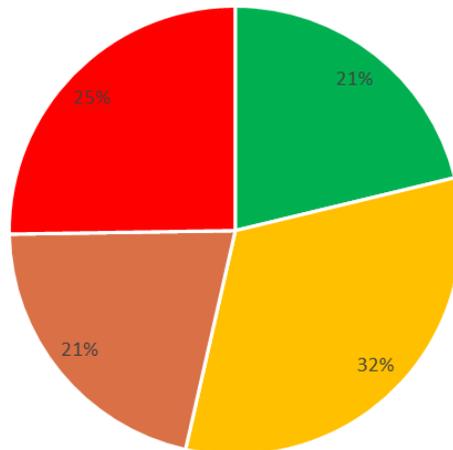
RECETTES MENSUELLES DIVERS

Recettes HT

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	-73 €	8 €	-
FEVRIER	0 €	4 €	-
MARS	73 €	13 €	-
AVRIL	3 604 €	17 €	-
MAI	13 €	17 €	-
JUIN	0 €	13 €	-
JUILLET	21 €	11 604 €	-
AOUT	13 €	17 €	-
SEPTEMBRE	8 €	2 698 €	-
OCTOBRE	100 €	13 €	-
NOVEMBRE	17 €	2 144 €	-
DECEMBRE	21 €	1 650 €	-
TOTAL ANNUEL	3 796 €	18 196 €	-

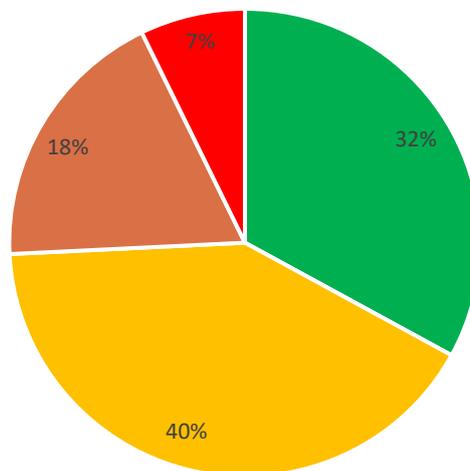
7.3 Enquêtes de satisfaction

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



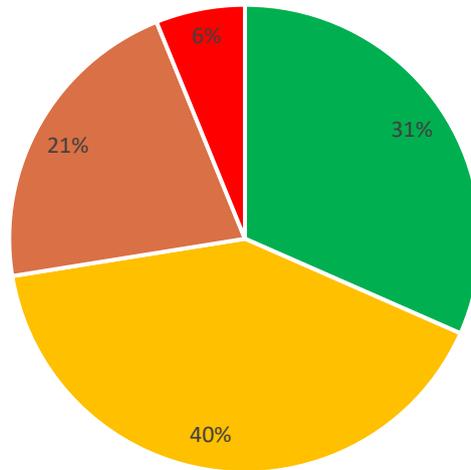
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait

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



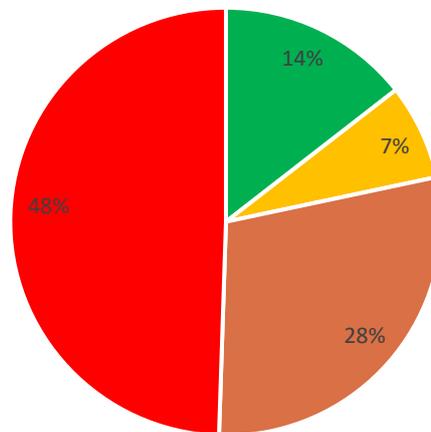
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait

Etes-vous satisfait des réponses du personnel du parc ?



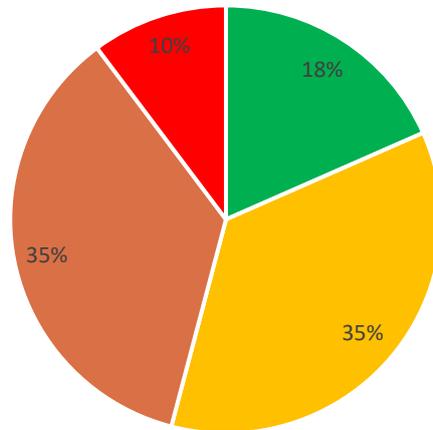
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait

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



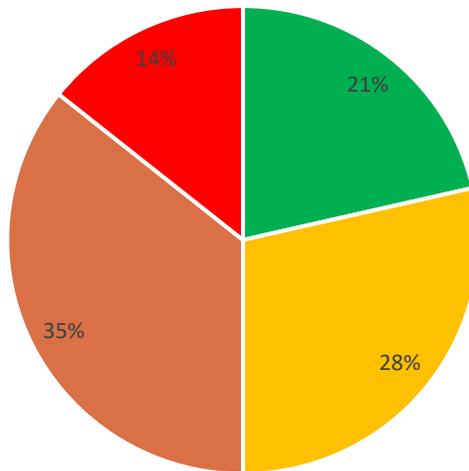
■ Tout à fait adaptés ■ Plutôt adaptés ■ Plutôt pas adaptés ■ Pas du tout adaptés

L'information présentée sur les panneaux signalétiques de la ville est-elle claire ?



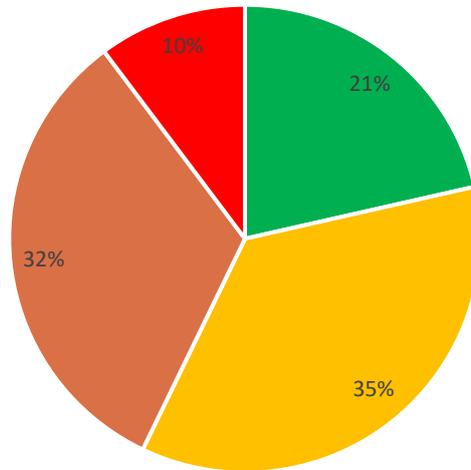
■ oui tout à fait ■ un peu ■ moyennement ■ non pas du tout

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



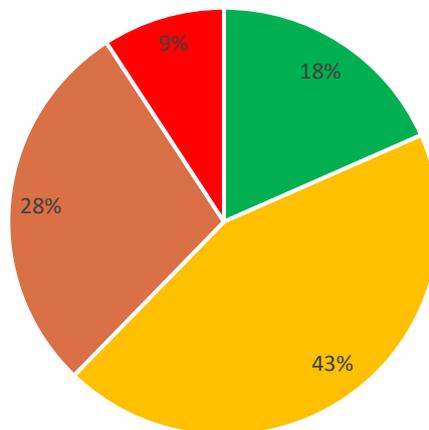
■ oui tout à fait ■ un peu ■ moyennement ■ non pas du tout

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



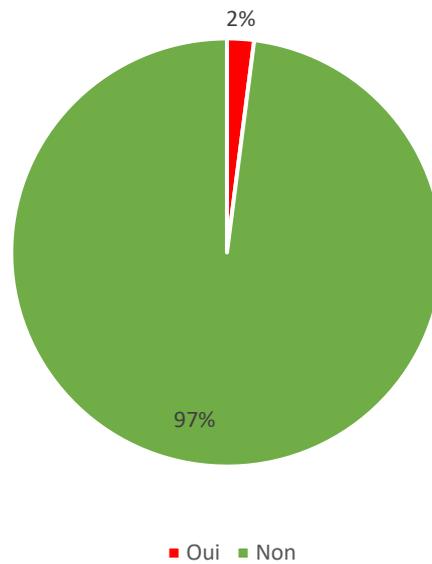
■ Très claires ■ Claires ■ Pas claires ■ Pas du tout claires

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

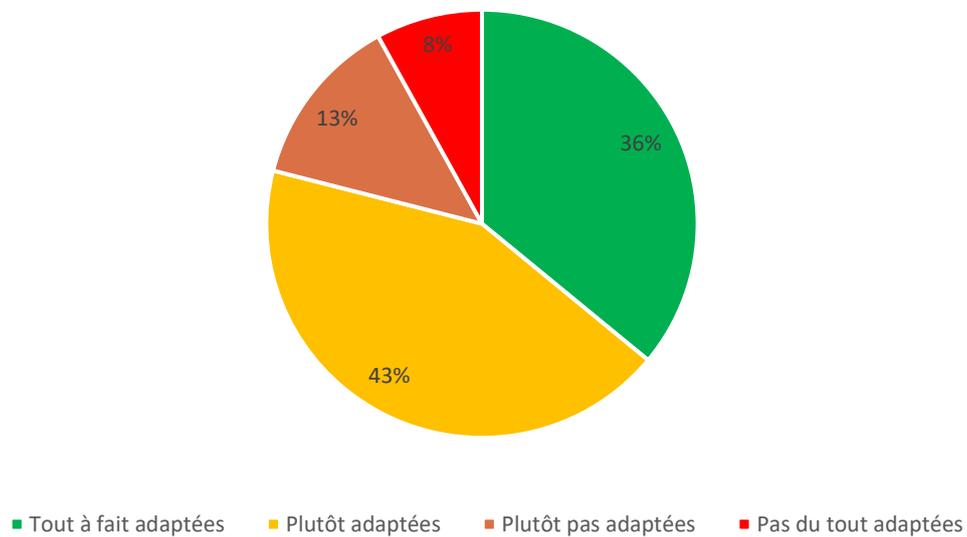


■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Très insatisfaisante

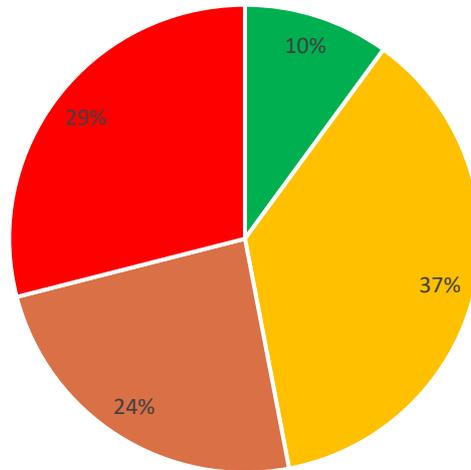
Avez-vous des difficultés à trouver une place de stationnement ?



Que pensez-vous des couleurs utilisées pour la signalétique interne au parking ?

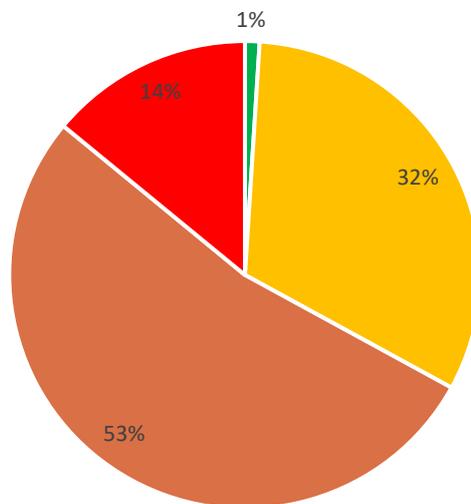


De manière générale, le parking est-il propre ?



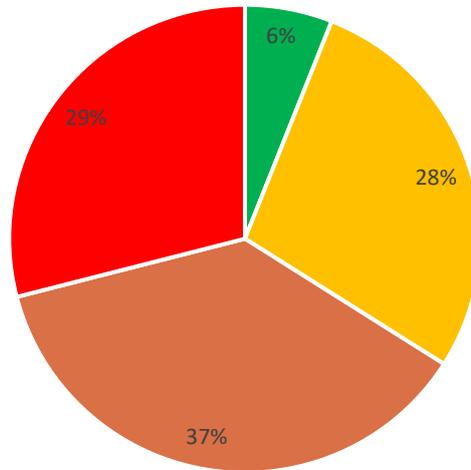
■ oui tout à fait ■ un peu ■ moyennement ■ non pas du tout

Que pensez-vous de la propreté aux abords du parking ?



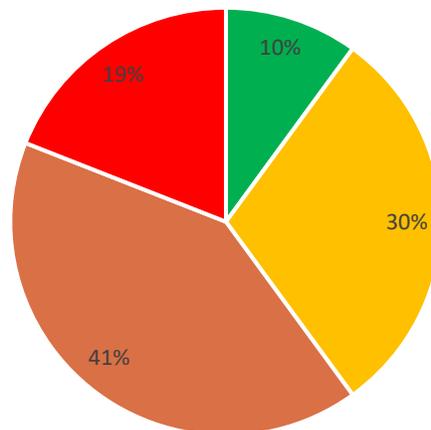
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Très insatisfaisante

Que pensez-vous de la propreté à l'intérieur du parking ?



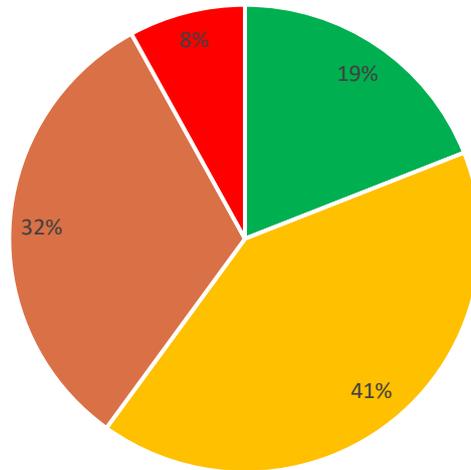
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Très insatisfaisante

Que pensez-vous de la propreté et du fonctionnement des ascenseurs ?



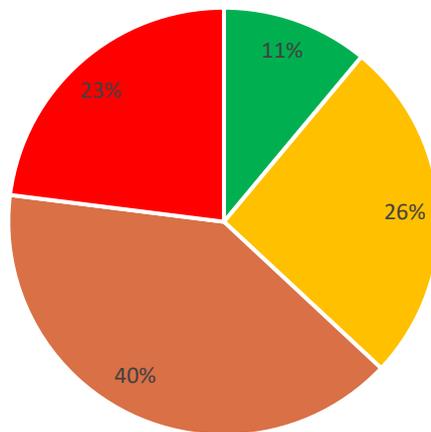
■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant

Que pensez-vous de l'éclairage du parking ?



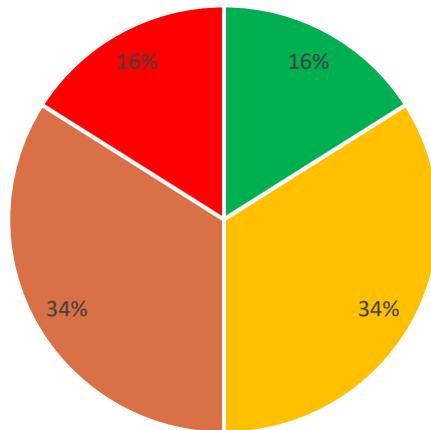
■ Tout à fait adapté ■ Plutôt adapté ■ Plutôt pas adapté ■ Pas du tout adapté

Comment trouvez-vous l'ambiance générale à l'intérieur du parking ?



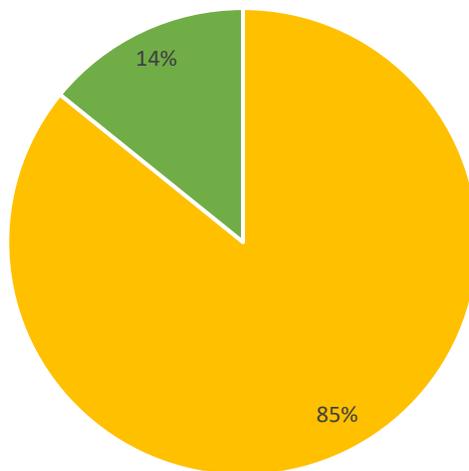
■ Tout à fait adaptée ■ Plutôt adaptée ■ Plutôt pas adaptée ■ Pas du tout adaptée

Comment trouvez-vous les modes de paiement à votre disposition ?



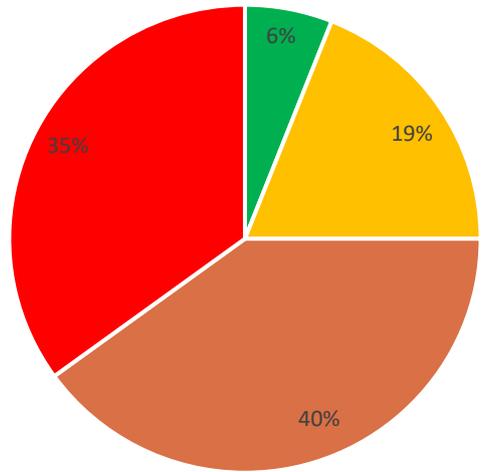
■ Tout à fait adaptés ■ Plutôt adaptés ■ Plutôt pas adaptés ■ Pas du tout adaptés

Etes-vous un usager horaire ou un abonné ?



■ Horaire ■ Abonné

Que pensez-vous du tarif que vous payez ?



■ Très correct ■ Correct ■ Elevé ■ Très élevé

Contacts :

Indigo Park
Direction régionale Nord Est
Tour Voltaire
1 place des degrés
92800 – Puteaux
01.49.03.13.31

Jimmy BRASSEUR
28 Rue Marguerite Puhl-Demange
57 000 Metz
06.48.21.14.15
Jimmy.brasseur@group-indigo.com

Mathieu LANOTTE
28 Rue Marguerite Puhl-Demange
57 000 Metz
07.85.84.89.26
Mathieu.lanotte@group-indigo.com

