

Délégation de Service Public

PARKING DE LA COMEDIE

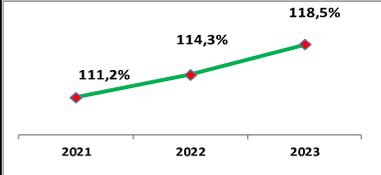
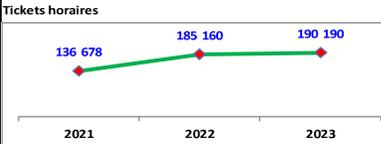
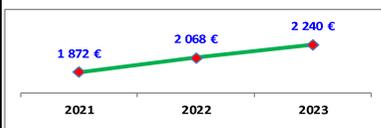
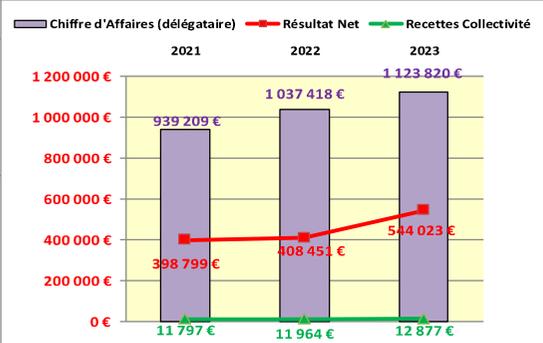
Synthèse du rapport annuel

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 DE LA COMEDIE

		Tableau de bord - Délégations de Service Public																										
Service : Direction Organisation, Méthodes, Contrôle de Gestion, Evaluation Année : 2023 Service gestionnaire : Direction de la Mobilité et des Transports		Code délégation : P_COMED	Date : 5 août 2024 Politique publique : SNC Domaine d'activité : Stationnement																									
		Parking de la Comédie																										
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place de la Comédie 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 29/07/1991 Avec effet au : 12/05/1993 Échéance : 11/05/2024 Durée : 30 ans <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>602</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>602</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>602</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2021	602	2022	602	2023	602	INDICATEURS ♦ Activité																		
Années	Nb de Places de Stationnement																											
2021	602																											
2022	602																											
2023	602																											
		Eléments Financiers (En euros)																										
		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chiffre d'Affaires (déléataire)</td> <td>939 209 €</td> <td>1 037 418 €</td> <td>1 123 820 €</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>398 799 €</td> <td>408 451 €</td> <td>544 023 €</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>11 797 €</td> <td>11 964 €</td> <td>12 877 €</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>136 678</td> <td>185 160</td> <td>190 190</td> </tr> <tr> <td>% abonnements et amodiations</td> <td>111,2%</td> <td>114,3%</td> <td>118,5%</td> </tr> </tbody> </table>				2021	2022	2023	Chiffre d'Affaires (déléataire)	939 209 €	1 037 418 €	1 123 820 €	Résultat Net	398 799 €	408 451 €	544 023 €	Recettes Collectivité	11 797 €	11 964 €	12 877 €	Tickets horaires	136 678	185 160	190 190	% abonnements et amodiations	111,2%	114,3%	118,5%
	2021	2022	2023																									
Chiffre d'Affaires (déléataire)	939 209 €	1 037 418 €	1 123 820 €																									
Résultat Net	398 799 €	408 451 €	544 023 €																									
Recettes Collectivité	11 797 €	11 964 €	12 877 €																									
Tickets horaires	136 678	185 160	190 190																									
% abonnements et amodiations	111,2%	114,3%	118,5%																									
																												
																												
																												
Exploitant : Raison sociale : SNC Parking de la Théâtre Forme juridique : SNC Adresse : 18 avenue François Mitterrand, 57 000 METZ Capital : 152 449 € Société dédiée : OUI Société Mère : INDIGO PARK																												

1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

Compte de résultat de la délégation				
Délégation :	Année		2023	
Parking de la Comédie	Stationnement			
	2022	2023	Ecart en €	Ecart en %
Produits d'exploitation				
Recettes Activité	1 037 418	1 123 820	86 402	8%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	-	-	-	
Autres Produits et reprises	-	-	-	
Total Produits d'exploitation	1 037 418	1 123 820	86 402	8%
Charges d'exploitation				
Achats, Serv Ext et autres	123 649	116 864	- 6 785	-5%
Sous traitance	-	-	-	
Charges de personnel	284 692	306 588	21 896	8%
Redevances Collectivité	20 436	9 224	- 11 212	-55%
Frais de siège	-	-	-	
Impôts et taxes	42 945	51 727	8 782	20%
Dotations aux amortissements	154 427	87 296	- 67 131	-43%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	2 818	5 706	2 888	102%
Total Charges d'exploitation	628 967	577 405	- 51 562	-8%
Résultat d'exploitation	408 451	546 415	137 964	34%
Excédent Brut d'Exploitation	565 696	639 417	73 721	13%
Résultat financier	-	2 392	- 2 392	
Résultat exceptionnel	-	-	-	
Impôts bénéfice	-	-	-	
Résultat net	408 451	544 023	135 572	33%

Compte de résultat en € H.T.

2. ANALYSE FINANCIERE

Les montants exprimés ici sont Hors-Taxes.

Les recettes sont encore en augmentation d'environ 8% entre 2022 et 2023. Cette hausse se retrouve principalement au niveau des recettes horaires, qui augmentent de +18% en 2023 (la fréquentation est pourtant en baisse mais le ticket moyen a augmenté de 2,32€ en 2022 à 3,06€ en 2023). L'année 2023 est l'année où les recettes horaires ont été les plus élevées depuis le début de la DSP. Les recettes des abonnés sont également en hausse, et dépassent même le montant de 374k€ de 2019 avec 395k€ de recettes : la fréquentation est en hausse de 6% quand le ticket mensuel moyen diminue (il passe de 99,2€ TTC en 2022 à 95,6€ TTC en 2023).

Les charges d'exploitation sont quant à elles en diminution de 8% pour un montant total de 577K€ contre 629K€ en 2022. Cette baisse se retrouve principalement au niveau des dotations aux amortissements, en baisse de 67K€ en 2023 (ce poste comporte les amortissements des immobilisations d'exploitation ainsi que les amortissements de concessions), mais également au niveau de la redevance collectivité, qui passe de 20K€ à 9K€ en 2023 : cette baisse de 55% comparé à 2022, soit -11 212€ est liée à une régularisation favorable sur la redevance 2022 due à une provision au 31/12/2022 surestimée par rapport au titre reçu (12 877,05€) soit un boni de 7 495.57€. La redevance sur titre de 2023 est estimée à 16 719.32 €. En parallèle, on note une hausse des charges de personnel de 8% (+22K€), en lien avec la revalorisation des salaires.

Le résultat d'exploitation 2023 augmente d'environ 7% par rapport à 2022. Il s'établit à 546K€ contre 424K€ pour 2022. Le délégataire enregistre un résultat financier sur cet exercice de - 2 392€ d'intérêts sur emprunts. Le résultat net comptable s'établit ainsi à 544k€.

Concernant la redevance due à la Métropole :

La redevance annuelle revenant au Délégué s'élève à la somme de **12 877,05€** pour 2023 contre 11 963,97€ en 2022 (régularisation expliquée dans le paragraphe précédent). Il s'agit d'une redevance d'occupation du domaine public, égale à 3% du résultat courant avant impôt. Le montant de 20 435€ inscrit dans les comptes annuels du Délégué correspond à une provision. Le résultat courant avant impôt n'étant pas connu au moment de l'établissement de la redevance, une provision est alors passée. Une fois le montant du résultat connu, la provision est régularisée sur l'exercice suivant.

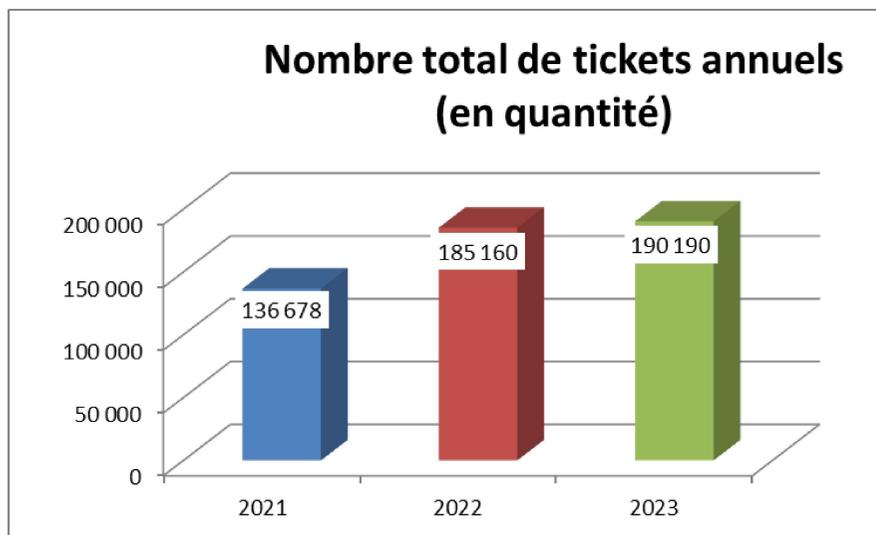
3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2023

Les montants exprimés ici sont Toutes Taxes Comprises.

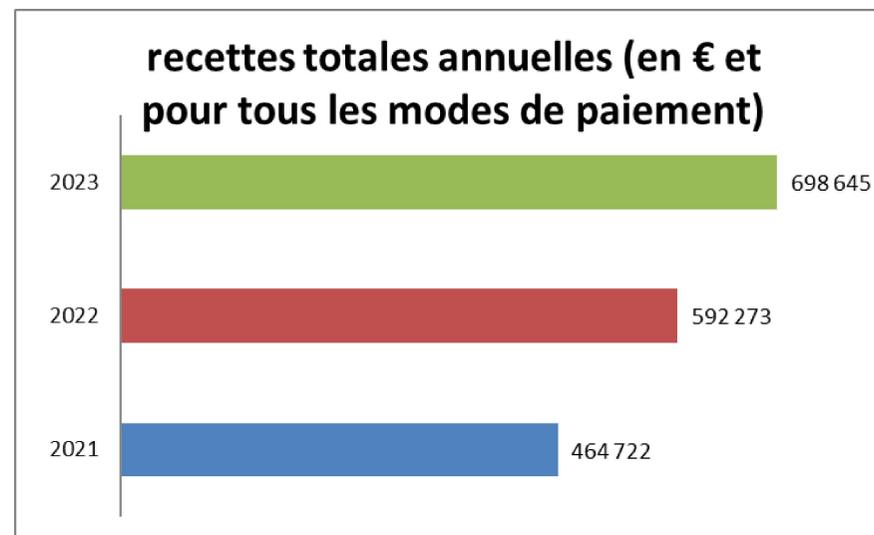
Fréquentations et recettes « horaire »

Pour l'année 2023, on peut noter à nouveau une légère augmentation de la fréquentation horaire avec +2.7% par rapport à l'année précédente. Ainsi les recettes ont augmenté de 18% et le ticket moyen est passé à 3.67€. L'augmentation de la fréquentation a été bien aidée par le report de la clientèle du parking Cathédrale et les travaux sur la fin de l'année 2023.

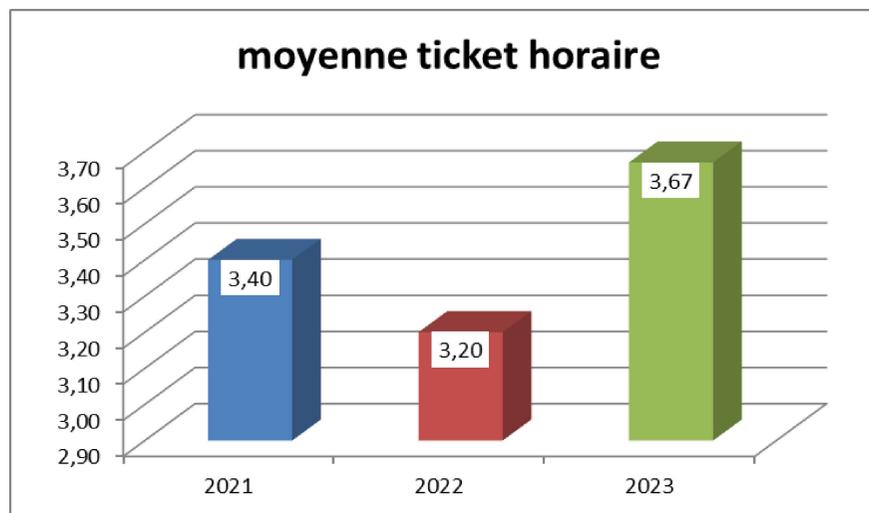
Le ticket moyen bénéficie d'une hausse de +14.84% grâce notamment à la modification de la grille tarifaire au 01.01.2023.



Quantité de tickets horaires sur l'année



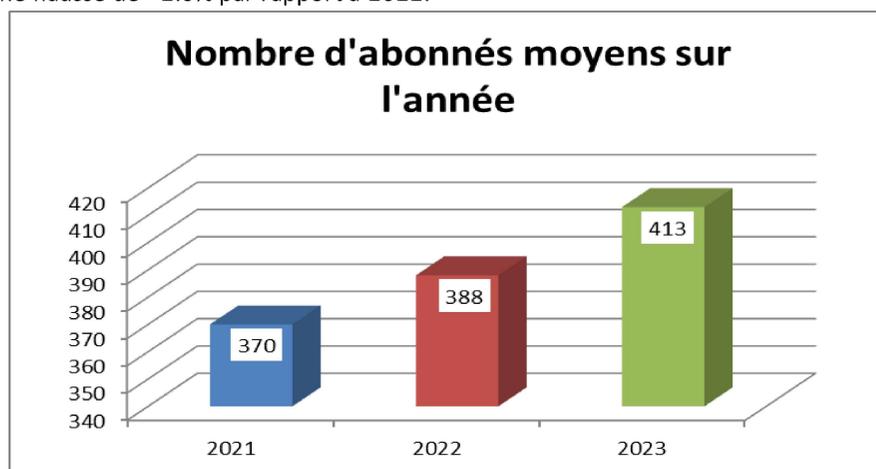
Recettes horaires sur l'année (en €)



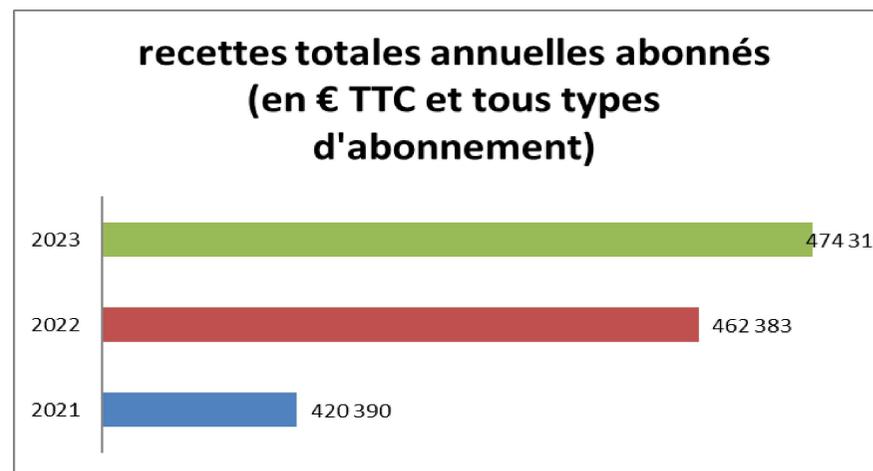
Moyenne du ticket horaire sur l'année (en €)

Fréquentations et recettes « abonné »

La fréquentation des abonnements affiche une jolie progression par rapport à 2022 avec 25 abonnements moyens de plus. Les recettes abonnés affichent par conséquent une hausse de +2.6% par rapport à 2022.



Quantité d'abonnements moyens sur l'année



Recettes liées aux abonnements sur l'année (en € et tout type d'abonnement)

4. SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Investissements réalisés au cours de l'année 2023 :

- Déploiement NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes)
- Injection sur paroi gaine d'extraction niveau 3
- Installation nouvelle Baie informatique + déplacement compteur électrique
- Installation de 30 bornes électriques
- Mise en peinture PMR des contres marches des 3 escaliers du parc
- Changement extracteur niveau 3





5. ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux usagers horaires et abonnés. Présence du personnel :

- Du lundi au jeudi de 7h à 21h
- Le vendredi de 7h à 2h
- Le samedi de 10h à 3h
- Et le dimanche en cas de spectacles ou manifestations

La boutique Indigo est située au parking Théâtre. Les horaires d'ouverture de la boutique sont du lundi au vendredi de 7h à 21h.

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 Comédie-Théâtre. Le parking Comédie-Théâtre a obtenu la note moyenne de 100% de satisfaction.

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

- Borne d'entrée percutée par un véhicule, immobilisation de l'entrée jusqu'à remplacement du fût
- Rambarde endommagée par un véhicule
- Borne de sortie forcée
- Dégradation lumineuse au niveau de la galerie
- Vandalisme sur déclencheur manuel incendie





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

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 Théâtre.....	11
1.5	La qualité de service chez Indigo : Une priorité absolue.....	12
1.6	Les services	14
1.6.1	Les Mobilités Douces.....	14
1.6.2	Service de Proximité	15
2.	DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	17
2.1	Parc THEATRE.....	18
2.1.1	Descriptif	18
2.1.2	Tarifification	19
2.1.3	Bornes de Rechargement électrique	20
2.1.4	Vandalismes - Sinistres	21
2.1.5	Faits Marquants.....	22
2.1.6	Opérations commerciales.....	23
3.	MAINTENANCE & TRAVAUX.....	24
3.1	Maintenance des équipements.....	25
3.1.1	Équipement du Parc THEATRE	25
3.2	Les Travaux	26
3.2.1	Travaux du parc THEATRE	26
4.	ANALYSES.....	28
4.1	Parc THEATRE.....	29
4.1.1	Fréquentation horaires payants	29
4.1.2	Recette Horaires	31
4.1.3	Nombre d'abonnés et locations.....	32
4.1.4	Recette abonnés	33
4.1.5	Conclusion	34
5.	PERSPECTIVES 2024.....	35
6.	BILAN FINANCIER.....	37

6.1	Parc THEATRE.....	38
6.1.1	Compte de résultat.....	38
7.	Annexes	42
7.1	Note financière.....	43
7.2	Annexes Parc THEATRE	51
7.3	Enquête de satisfaction	60

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

En juillet 1991, la ville de Metz a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation du parc de stationnement Théâtre.

Société Titulaire du contrat : **SNC COMEDIE**

Société Exploitante : **INDIGO PARK**

Signature du contrat : **29 juillet 1991**

Début du contrat : **10 septembre 1992**

Echéance du contrat : **12 mai 2023**

Date du dernier avenant : **19 avril 2023**

Historique du contrat

Avenant N°	Date	Objet de l'avenant
1	28/04/2005	Objectif d'actualiser le coefficient d'indexation des tarifs
2	27/09/2007	Tarifification soirée à 0.50 €ttc de 20h à 01h au 01/10/2007
3	24/12/2008	Tarifification soirée à 0.50 €ttc de 19h à 01h au 01/01/2009
4	12/10/2011	20 mins gratuites + 30 places résidents + forfaits hôtel au 17/10/2011
5	08/06/2015	Nouvelle grille tarifaire au 15/06/2015, et au 01/01/2018, enquêtes de satisfaction, et indicateurs mensuel
6	07/12/2015	Mise en place d'un plan GER contractuel, date d'échéance
7	16/12/2016	Changement de contrôle Urbis Park par Transdev Park
8	31/12/2022	Modification grille tarifaire au 01/01/2023
9	19/04/2023	Mise en place de 30 bornes de recharges pour véhicules électriques

1.2 Vos interlocuteurs

1.2.1 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.

1.2.2 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.

Sur le parking Théâtre, nos équipes sont présentes du lundi au jeudi, de 7h00 à 21h00, le vendredi de 7h00 à 2h00 et le samedi de 10h00 à 3h00.

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 ou en dehors des horaires de présence, les appels clients ainsi que les alarmes sécuritaires sont transmis au parking République, au plus proche du terrain. Le cas échéant nous pouvons également nous appuyer sur le C.N.T.O. basé à La Défense pour une gestion efficace à distance.

La boutique Indigo est située au parking Théâtre.

Les horaires d'ouverture de la boutique sont **du lundi au vendredi de 7h à 21h**.

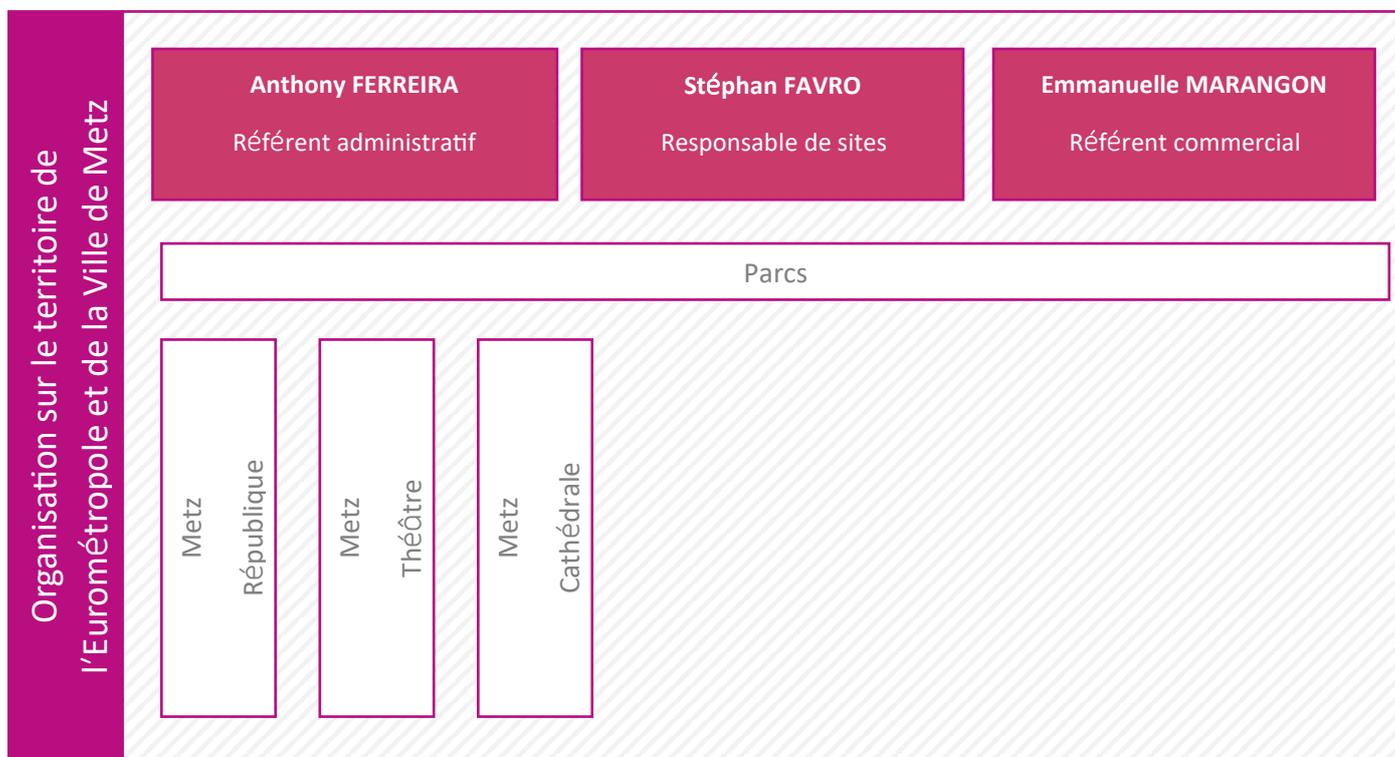


L'équipe, sous la responsabilité d'un responsable de sites, est composée de :

- 2 techniciens d'exploitation à temps complet
- 1 agent à temps complet
- 2 agents à temps partiels

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
AGENT D'EXPLOITATION	Sécurité incendie
AGENT D'EXPLOITATION	Habilitation Électrique Initiale (de niveau HOV-BEM-BS)

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

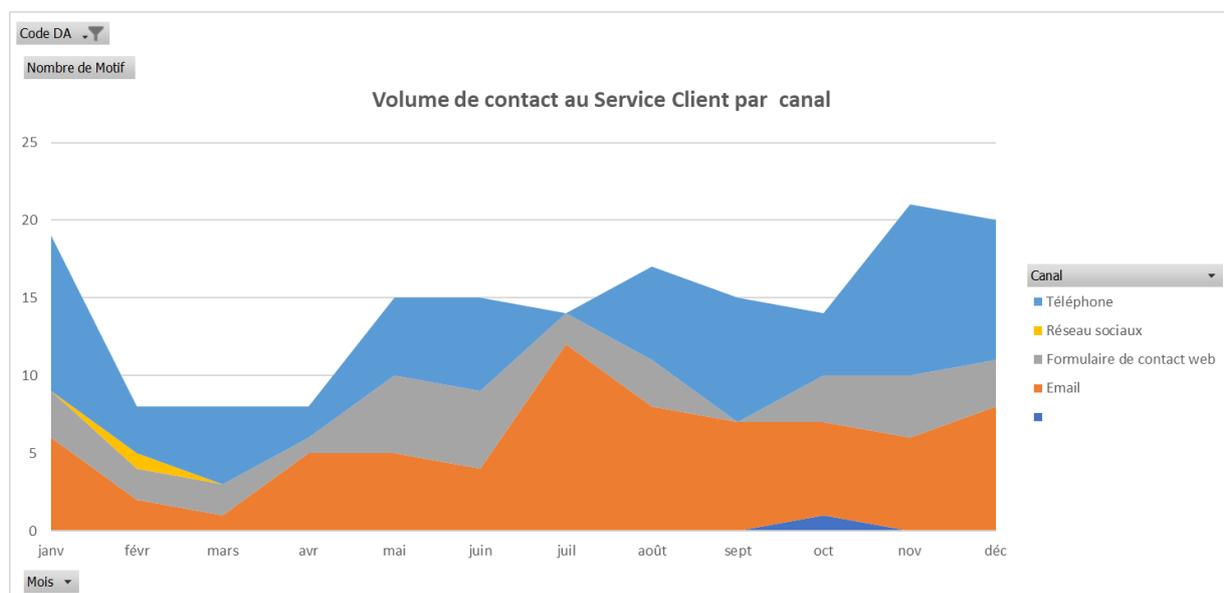
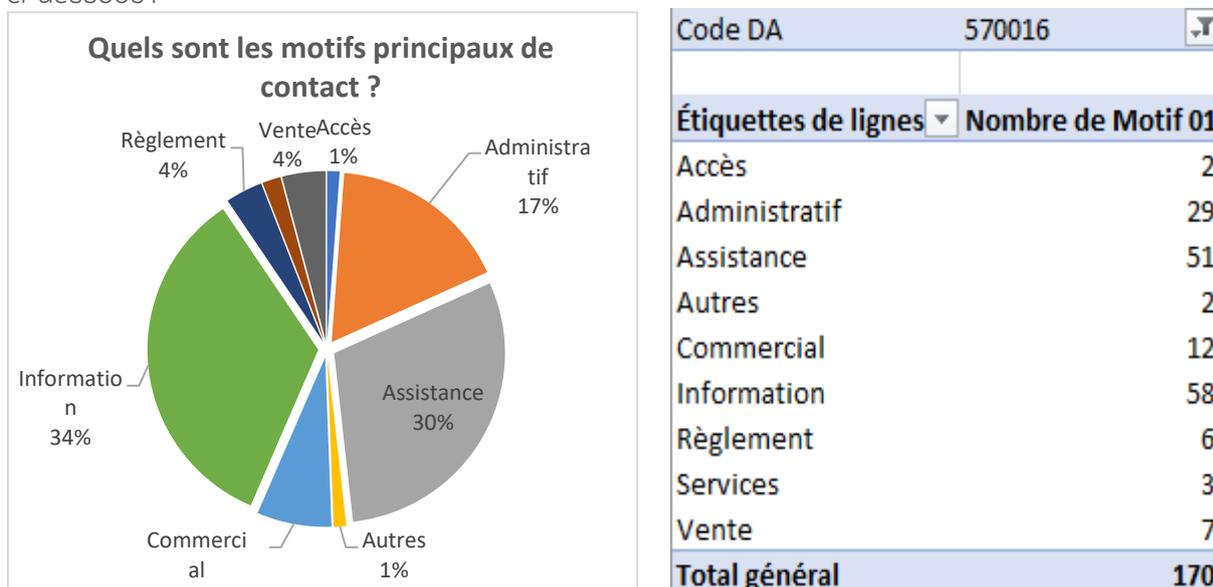
En plus des canaux de communication cités ci-dessus, Indigo s'engage à :

- **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 THEATRE, le Service Relation Client a traité les demandes réparties de la façon suivante :

1.4.3 Relation client Parc Théâtre

Le parc THEATRE a pour l'année 2023 été l'objet de 170 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :



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 (email, 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

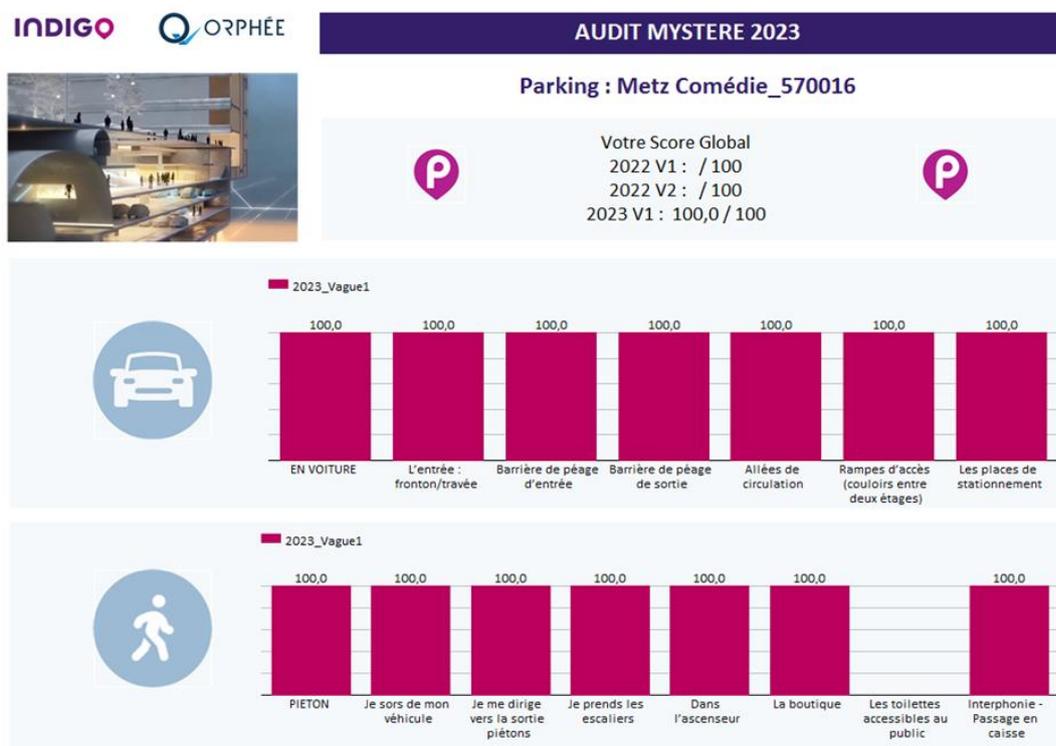
Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

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 THEATRE.

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



121 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

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.

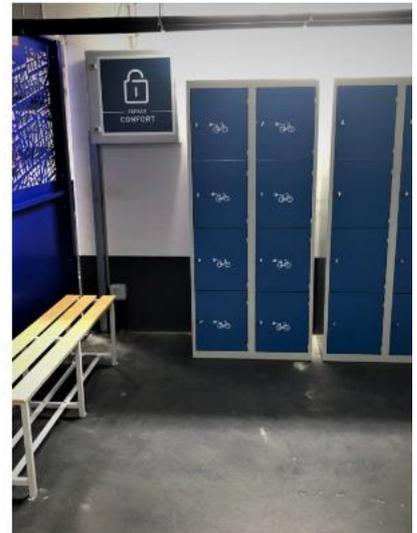
En conclusion, notre engagement en faveur de la recharge électrique s'inscrit dans une démarche globale de développement durable. En offrant des solutions pratiques et accessibles, nous contribuons à la création d'un environnement urbain plus propre et plus sain.

Sur le parking Théâtre, INDIGO a déployé 30 BRVE en juillet 2023, conformément à l'avenant signé la même année.



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.



Le parking Comédie ne dispose pas d'espace de stationnement sécurisé pour les vélos.

Indigo Weel

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



1.6.2 Service de Proximité

Radio Indigo

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

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

Zone deux roues motorisées

Le parking Théâtre est équipé de zones clairement dédiées aux deux roues motorisées.

Démarrreur

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 THEATRE 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 THEATRE

2.1.1 Descriptif

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none">✓ 602 places✓ 3 niveaux✓ 3 places PMR✓ 2 places BRVE✓ 300 places amodiations	<ul style="list-style-type: none">✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7✓ Carte bancaire✓ Carte Total GR✓ Indigo Neo✓ Application INDIGO✓ Abonnement par Internet <div data-bbox="660 1305 1031 1415"></div>	<ul style="list-style-type: none">✓ Radio Indigo✓ Places motos✓ Kiosque à journaux

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 FLEXIGO	128,00 €
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	361,00 €
Annuel 24h/24 et 7j/7	1 376,00 €
Mensuel résident	75,00 €
Trimestriel résident	212,00 €
Annuel résident	806,00 €
Mensuel moto	17,00 €
Annuel moto	183,00 €

2.1.3 Bornes de Rechargement électrique

Le parc possède, depuis le 1^{er} janvier 2023, 2 bornes de recharge de véhicules électriques mises en service le 01/09/2015.

30 nouvelles bornes de recharge ont été installées en juillet 2023.

Descriptif	
Nombre de session	1595
KWh consommés	4518.6
Durée Moyenne de branchement	2.95

2.1.4 Vandalismes - Sinistres

Janvier 2023

- Borne d'entrée percutée par un véhicule, immobilisation de l'entrée jusqu'à remplacement du fût
- Rambarde endommagée par un véhicule

Février 2023

- Borne de sortie forcée

Avril 2023

- Dégradation lumineuse au niveau de la galerie



- Vandalisme sur déclencheur manuel incendie

Septembre 2023

- Vandalisme sur déclencheur manuel incendie

Octobre 2023

- Vandalisme sur borne de sortie niveau -1

2.1.5 Faits Marquants

Janvier 2023

- 04.01.2023 - Réparation de la grille Moselle
- 19.01.2023 - Manifestation contre la réforme de la retraite
- 19.01.2023 - Manifestation du collectifs CITOYENS LIBRES/GILETS JAUNES
- 31.01.2023 - Manifestation contre la réforme de la retraite

Février 2023

- 01.02.2023 - Suite sinistre 2022, fin des travaux sur le mur du local Archive/Stockage
- 07.02.2023 - Manifestation contre la réforme de la retraite

Mars 2023

- 07.03.2023 - Manifestation contre la réforme de la retraite
- 10.03.2023 - Commission de sécurité – Avis Favorable

Octobre 2023

- Mise en service des 30 bornes électriques / fin des travaux

Novembre 2023

- La fermeture du parking Cathédrale à la clientèle horaire en semaine en raison de travaux, joue sur la fréquentation du parking Théâtre
- 24.11.2023 - Ouverture du marché de Noël gourmand, Place de la Comédie

Décembre 2023

- 03.12.2023 – Défilé St-Nicolas
- 30.12.2023 – Fin du marché de Noël

2.1.6 Opérations commerciales

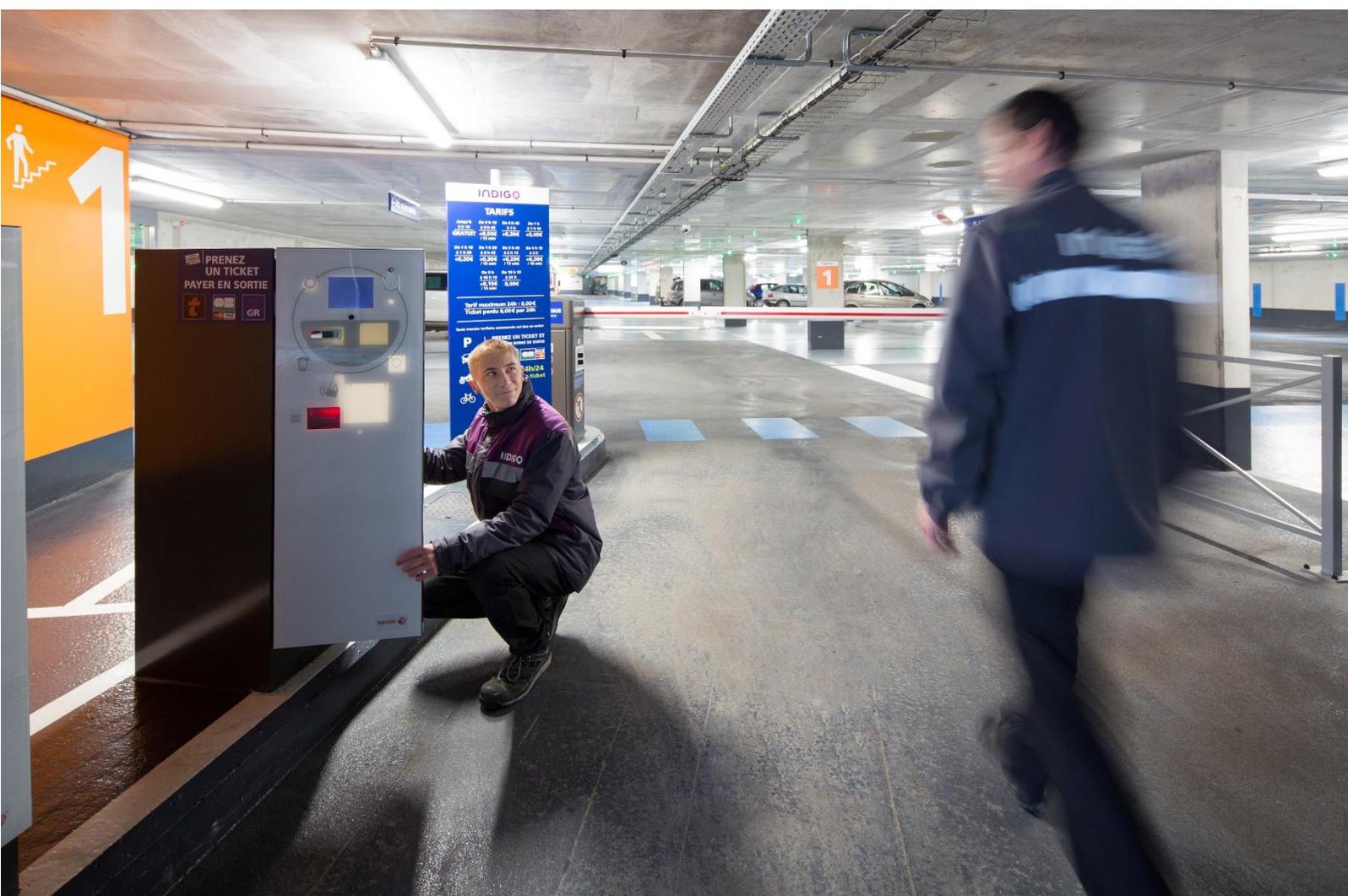
Du 25 août au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

- 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.



3. MAINTENANCE & TRAVAUX



3.1 Maintenance des équipements

3.1.1 Équipement du Parc THEATRE

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : ORBILITY Borne d'entrée : 2 Borne de sortie : 3 Caisse automatique : 2 Barrières : 5 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 1 Unité Centrale de gestion : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Vidéosurveillance	Marque : Dahua Caméras : 8 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Détection CO/NO	Marque : OLDHAM Modèle : MX52 Nombre de points : 9	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DMC
Détection incendie	Marque : CHUBB Modèle : UTI.COM	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : SIEMENS
Extincteurs	Modèle : Poudre – CO ₂ – Eau Nombre : 53	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : PROPARTNER INCENDIE
Boitiers bris de glace	Marque : CHUBB Nombre : 9	
Portes Coupe-feu Véhicule	Nombre : 9	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Mensuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Pompes de relevage	Nombre : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Ascenseurs	Marque : OTIS Nb de niveaux : 4 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : 6 Semaines Prestataire : Kone
Groupe Electrogène	Marque :	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Electricité	Luminaires BAES	Contrat de maintenance : Oui Contrôle périodique toutes les semaines
Borne de rechargement électrique	Marque : HAGER Nombre : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : DEMATHIEU BARD
Sonorisation	Marque : BOUYER Nombre : 88	Contrat de maintenance : Non

3.2 Les Travaux

3.2.1 Travaux du parc THEATRE

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

Janvier 2023

- Remplacement moteur de désenfumage – Nouvelle intervention à prévoir car moteur non adapté

Février 2023

- Dépose de la DACAM pour travaux concernant les prochaines bornes de recharge électrique
- Déploiement NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes)

Juin 2023

- Injection sur paroi gaine d'extraction niveau 3



- Installation nouvelle Baie informatique + déplacement compteur électrique



Juillet 2023

- Installation de 30 bornes électriques



Août 2023

- Mise en peinture PMR des contres marches des 3 escaliers du parc

Novembre 2023

- Changement extracteur niveau 3



4. ANALYSES

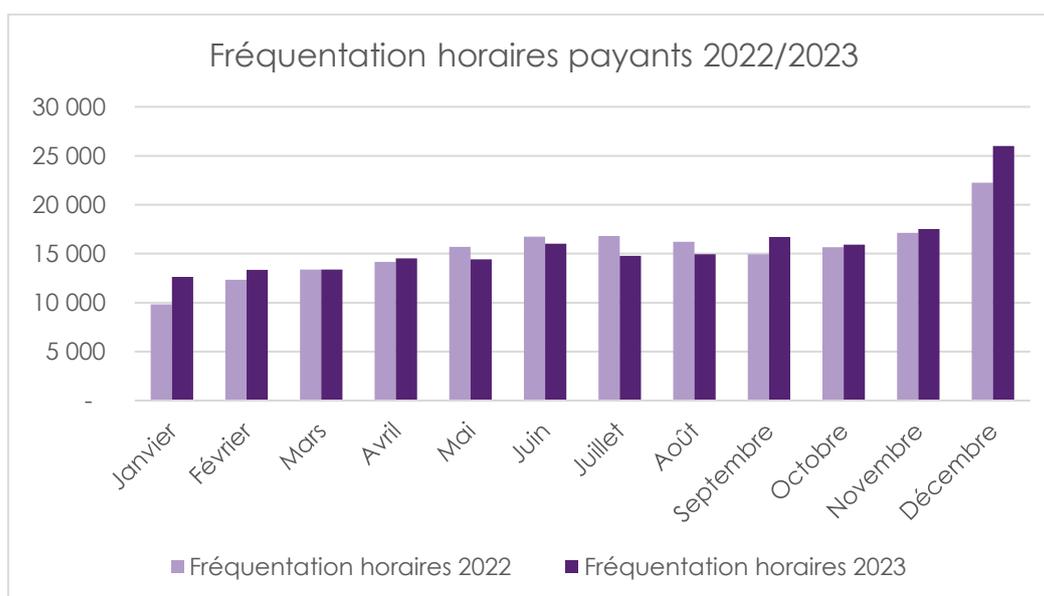


4.1 Parc THEATRE

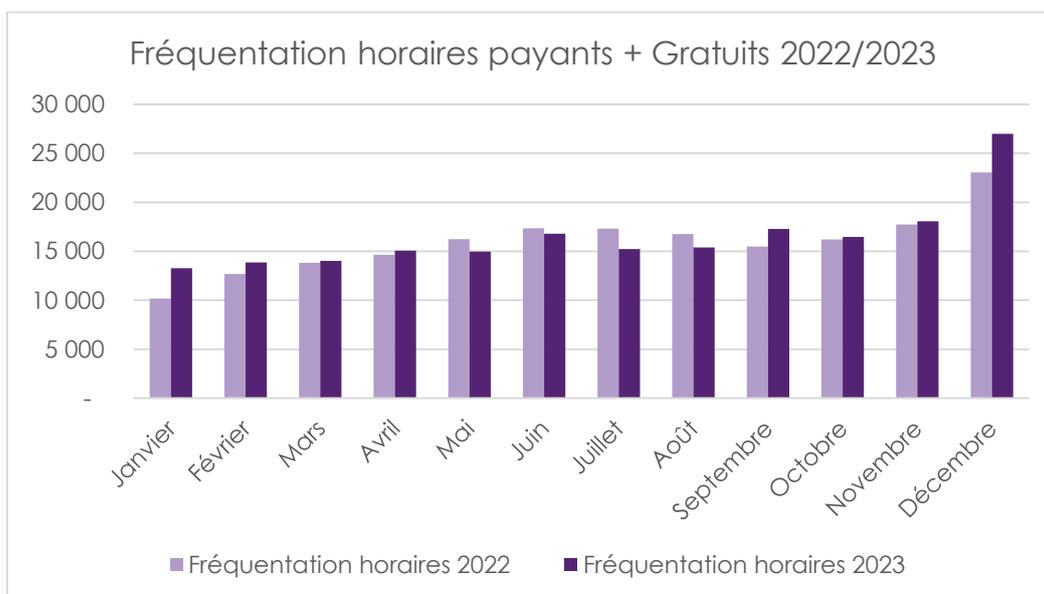
Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 9 du présent rapport.

4.1.1 Fréquentation horaires payants

	Fréquentation horaires payants 2022	Fréquentation horaires payants 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	9 836	12 634	28 %
Février	12 343	13 358	8 %
Mars	13 364	13 364	0 %
Avril	14 173	14 506	2 %
Mai	15 699	14 424	-8 %
Juin	16 752	16 029	-4 %
Juillet	16 814	14 777	-12 %
Août	16 205	14 957	-8 %
Septembre	14 930	16 697	12 %
Octobre	15 672	15 922	2 %
Novembre	17 118	17 523	2 %
Décembre	22 254	25 999	17 %
Total	185 160	190 190	2,7 %

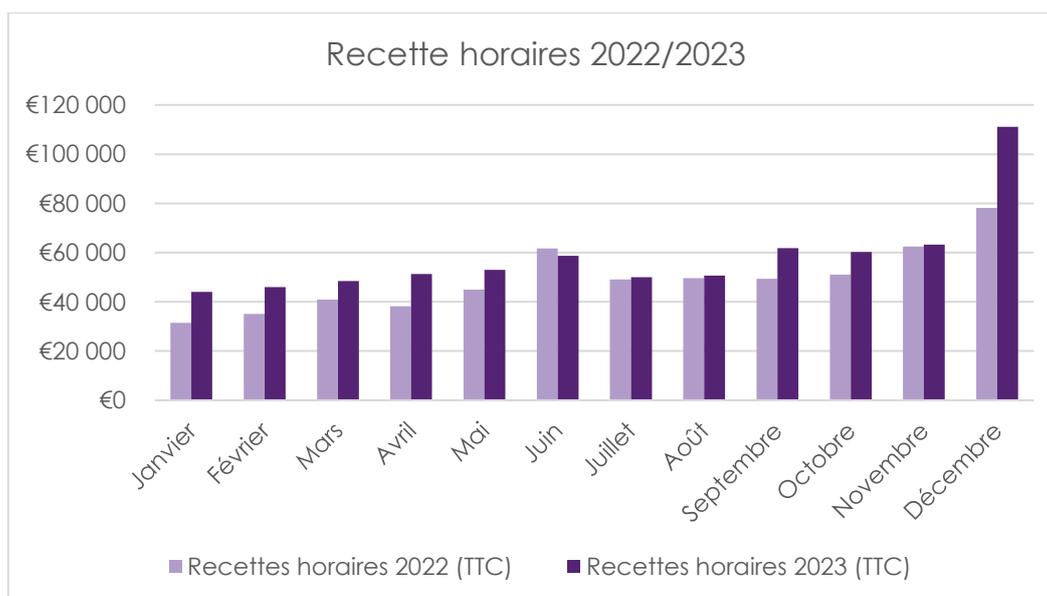


	Fréquentation horaires payants + gratuits 2022	Fréquentation horaires payants + gratuits 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	10 186	13 258	30 %
Février	12 681	13 871	9 %
Mars	13 840	14 032	1 %
Avril	14 637	15 066	3 %
Mai	16 248	14 973	-8 %
Juin	17 349	16 778	-3 %
Juillet	17 319	15 230	-12 %
Août	16 761	15 392	-8 %
Septembre	15 500	17 285	12 %
Octobre	16 205	16 476	2 %
Novembre	17 729	18 055	2 %
Décembre	23 053	27 000	17 %
Total	191 508	197 416	3,1 %



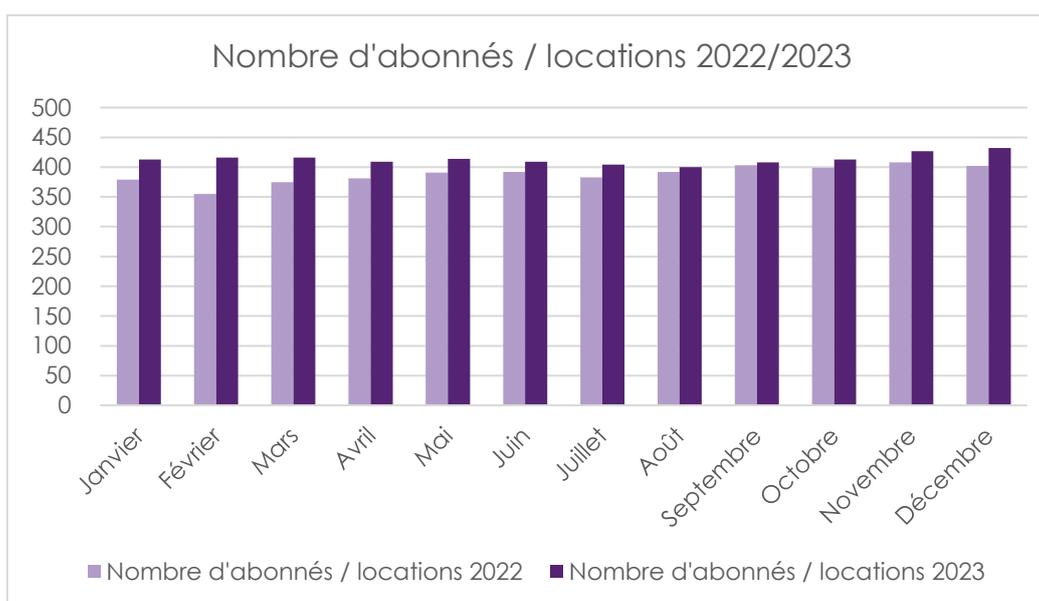
4.1.2 Recette Horaires

	Recette horaires 2022 (TTC)	Recette horaires 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	31 418 €	44 052 €	40 %
Février	35 156 €	45 960 €	31 %
Mars	40 929 €	48 509 €	19 %
Avril	38 188 €	51 324 €	34 %
Mai	45 019 €	52 975 €	18 %
Juin	61 751 €	58 704 €	-5 %
Juillet	49 066 €	49 977 €	2 %
Août	49 693 €	50 705 €	2 %
Septembre	49 382 €	61 835 €	25 %
Octobre	51 116 €	60 214 €	18 %
Novembre	62 431 €	63 231 €	1 %
Décembre	78 125 €	111 160 €	42 %
Total	592 273 €	698 645 €	18 %



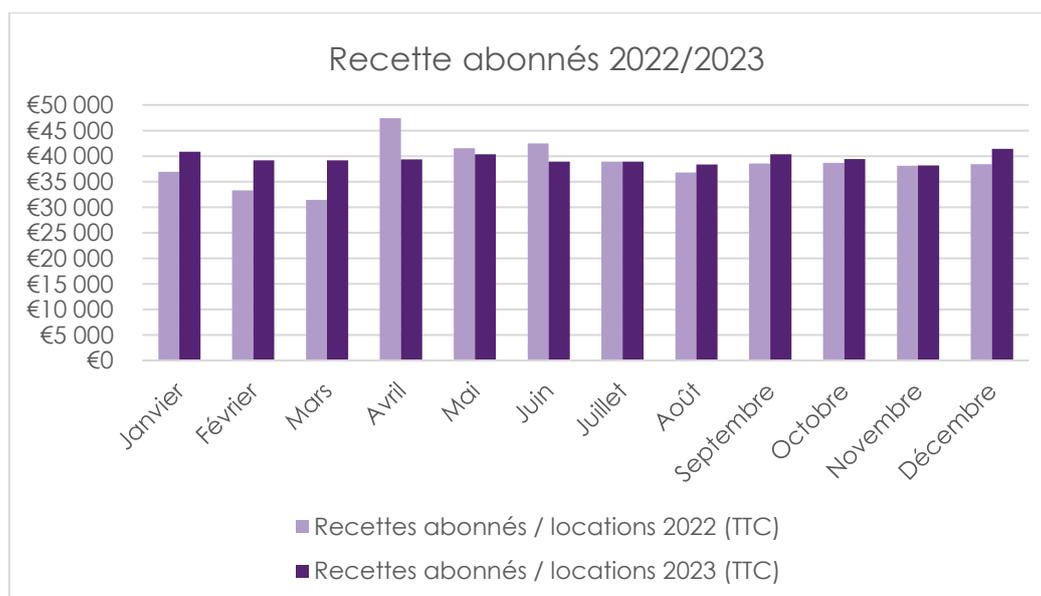
4.1.3 Nombre d'abonnés et locations

	Nombre d'abonnés / locations 2022	Nombre d'abonnés / locations 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	379	413	9 %
Février	355	416	17 %
Mars	375	416	11 %
Avril	381	409	7 %
Mai	391	414	6 %
Juin	392	409	4 %
Juillet	383	404	5 %
Août	392	400	2 %
Septembre	403	408	1 %
Octobre	399	413	4 %
Novembre	408	427	5 %
Décembre	402	432	7 %
Total	4 660	4 961	6,5 %



4.1.4 Recette abonnés

	Recette abonnés 2022 (TTC)	Recette abonnés 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	36 930 €	40 833 €	11 %
Février	33 299 €	39 140 €	18 %
Mars	31 388 €	39 191 €	25 %
Avril	47 382 €	39 358 €	-17 %
Mai	41 518 €	40 356 €	-3 %
Juin	42 495 €	38 942 €	-8 %
Juillet	38 916 €	38 902 €	-0 %
Août	36 817 €	38 325 €	4 %
Septembre	38 533 €	40 320 €	5 %
Octobre	38 635 €	39 391 €	2 %
Novembre	38 089 €	38 181 €	0 %
Décembre	38 382 €	41 383 €	8 %
Total	462 383 €	474 319 €	2,6 %



4.1.5 Conclusion

(T.T.C.)	2020	2021	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	388 933 €	464 722 €	592 274 €	698 646 €	17,96 %
Fréquentations horaires Payants	117 875	136 678	185 160	190 190	2,72 %
Ticket moyen Payants	3,96 €	3,40 €	3,20 €	3,67 €	14,84%
Recettes abonnements	425 352 €	420 390 €	462 383 €	474 319 €	2,58 %
Recettes totales	814 285 €	885 112 €	1 054 656 €	1 172 965 €	11,22 %

	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	592 274 €	698 646 €	17,96 %
Fréquentation horaires Payants	185 160	190 190	2,72 %
Fréquentation horaires Payants + Gratuits	191 508	197 416	3,08 %
Ticket moyen Payants	3,20 €	3,67 €	14,84%
Ticket moyen Payants + Gratuits	3,09 €	3,54 €	14,43 %

Analyse sur l'activité 2023

Le chiffre d'affaires des clients horaires et abonnés augmente de 11,22 % en 2023 comparé à 2022.

Cette augmentation est surtout due à la hausse de près de 18 % de la recette horaires.

La fréquentation est en augmentation de 2,72 % sur l'année, bien aidée par le report de la clientèle du parking Cathédrale, parking en travaux sur la fin d'année 2023.

Le ticket moyen est lui en augmentation de 14,84 %. Cette hausse du ticket moyen est fortement liée à la modification de la grille tarifaire horaires au 01.01.2023.

5. PERSPECTIVES 2024



La reprise après la période COVID semble être bien consolidée.

La parking Théâtre devrait continuer à progresser sur le début d'année 2024, profitant une nouvelle fois du report de la clientèle lié aux travaux du parking Cathédrale.

Il pourrait y avoir l'effet inverse sur la fin d'année 2024, si toutefois le parking Cathédrale retrouve sa clientèle.

Si on retire ces éléments conjoncturels, nous prévoyons une certaine stabilité que ce soit en termes de fréquentation et de chiffre d'affaires.

Le développement des véhicules électriques devrait s'amplifier en 2024, le déploiement des 30 bornes de recharge électrique réalisé en 2023, permettra de répondre aux attentes de la clientèle.



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

6. BILAN FINANCIER



6.1 Parc THEATRE

6.1.1 Compte de résultat

Modèle du Compte Financier de la DSP (en liste présenté selon PCG)			
La liste des postes présentés n'est pas exhaustive, elle peut être complétée si nécessaire Fournir également le Bilan Actif et Passif avec détail des postes de l'Actif et du Passif, le cas échéant, ainsi que le Compte de Résultat avec détail des produits et des charges, documents présentés sous la forme préconisée par le PCG.			
SNC PARKING DE LA COMÉDIE		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	1 123 820	1 037 418	8%
70-Horaires	610 262	515 631	18%
70-Abonnés	395 266	385 319	3%
70-Amortissement des amodiations	0	79 273	-100%
70-Amodiations rembt charges	116 361	56 316	107%
70-Publicités	1 799	795	126%
70-Autres	132	83	58%
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	0	0	
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	1 123 820	1 037 418	8%
Achats	0	0	
607-Achats de marchandises	0	0	
603-Variation de stocks marchandises	0	0	
Autres Achats et Charges Externes	-116 868	-103 424	13%
606-Electricité, gaz, eau	-25 324	-24 356	4%
606-Fournitures entretien, petit équipement	-18 396	-18 044	2%
606-Petit outillage	0	0	
606-Fournitures administratives	-4	-3	40%
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	-996	-976	2%
615-Maintenance	-41 776	-40 976	2%
616-Primes d'assurance	-11 892	-937	1169%
622-Honoraires	0	0	
623-Publicité	-2 992	-2 936	2%
625-Voyages et déplacements	0	0	
626-Frais postaux & de télécommunication	-10 124	-9 928	2%
627-Services bancaires	-5 364	-5 267	2%
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.

En € Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
SNC PARKING DE LA COMÉDIE			
Rapport Annuel d'Activité 2023			
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation			
Année 2023			
Impôts et taxes et versements assimilés	-51 727	-42 944	20%
631-Taxe d'apprentissage	0	0	
631-Taxes sur les salaires	0	0	
631-Formation continue	0	0	
635-Contribution Economique Territoriale	-13 000	-12 944	0%
635-Taxes foncières	-38 727	-30 000	29%
637-Organic	0	0	
637-Autres	0	0	
Charges de personnel	-306 588	-289 372	6%
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	-300 316	-283 220	6%
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	-6 272	-6 152	2%
64-Autres (CDD, stagiaires)	0	0	
64-Charges sociales	0	0	
Autres charges de gestion courante	-14 930	-23 253	-36%
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	0	0	
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	-9 224	-20 435	-55%
658-Frais de structure ou frais de siège	0	0	
658-Autres charges de gestion courante	-5 706	-2 818	103%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT	- 490 112	- 458 992	7%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)	633 708	578 426	10%
Dotations aux amortissements (1)	-87 296	-154 427	-43%
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	546 412	423 999	29%
Produits Financiers	0	0	
Dont intérêts et produits assimilés	0	0	
Charges Financières	-2 392	0	-100%
Dont intérêts sur emprunts	-2 392	0	-100%
RESULTAT FINANCIER	- 2 392	-	-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	544 020	423 999	28%
Remboursement dette en capital	0	0	
CASH FLOW NET	631 315	578 426	9%

Le résultat net 2023 s'élève à 544 020€ soit une hausse de 28 % par rapport à l'exercice 2022.

• **Des produits d'exploitation 2023 (1 123 820€) en hausse de 86 402€, soit +8% par rapport à 2022**

Consolidation du chiffre d'affaires sur l'exercice 2023 après la période COVID. Evolution des grilles tarifaires horaires et abonnés au 01.01.2023.

➤ Evolution à la hausse de +18 % sur les recettes horaires avec un revenu affichant 610 262€ soit une augmentation de 94 632€ vs 2022. On constate également une hausse de +2,72% de la fréquentation annuelle et un ticket moyen en baisse de 14,84% soit 0,47 €.

Cette évolution est essentiellement liée à l'évolution de la grille tarifaire.

➤ Regain de +3% des recettes des abonnements vs 2022 avec un revenu de 395 266€ soit une augmentation de 9 947€.

➤ Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision ...) on note une baisse de 18 176€, soit -13,32% vs 2022.

• **Des charges d'exploitation pour 490 112€ avec une augmentation des coûts s'élevant à 31 121€ par rapport au chiffre recalculé sur 2022, soit +7%, principalement due aux primes d'assurance, aux taxes foncières et aux charges concernant le personnel.**

➤ Les primes d'assurance augmentent de 10 955€ pour atteindre 11 832€ sur l'année, sinistre non remboursé 10 955€.

➤ Les taxes foncières sont en hausses de 29%, soit +8 727€.

En hausse de 29% en raison notamment d'une régularisation défavorable sur la cotisation 2022 (différence entre provision au 31/12/2022 et l'avis), soit un déficit s'élevant à 4 376€.

➤ Les charges liées au personnel sont en hausses de 6%, soit +17 216€.

➤ Redevance ville (9 224€) :

L'article 38 du contrat de DSP stipule que la redevance d'occupation du domaine public est fixée à 3% du résultat courant avant impôt.

Baisse de 55% comparé à 2022, soit -11 212€. Cette baisse est liée à une régularisation favorable sur la redevance 2022 due à une provision au 31/12/2022 surestimée par rapport au titre reçu (12 877,05€) soit un boni de 7 495.57€.

La redevance su titre de 2023 est estimée à 16 719.32 €.

➤ Le contrat précise que les frais de structure intègrent l'intéressement. Celui-ci figurant déjà dans la ligne « personnel » INDIGO a choisi de laisser la ligne frais de structure à 0 €.

- **Dotation aux amortissements (87 296€) en baisse de 43% 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.

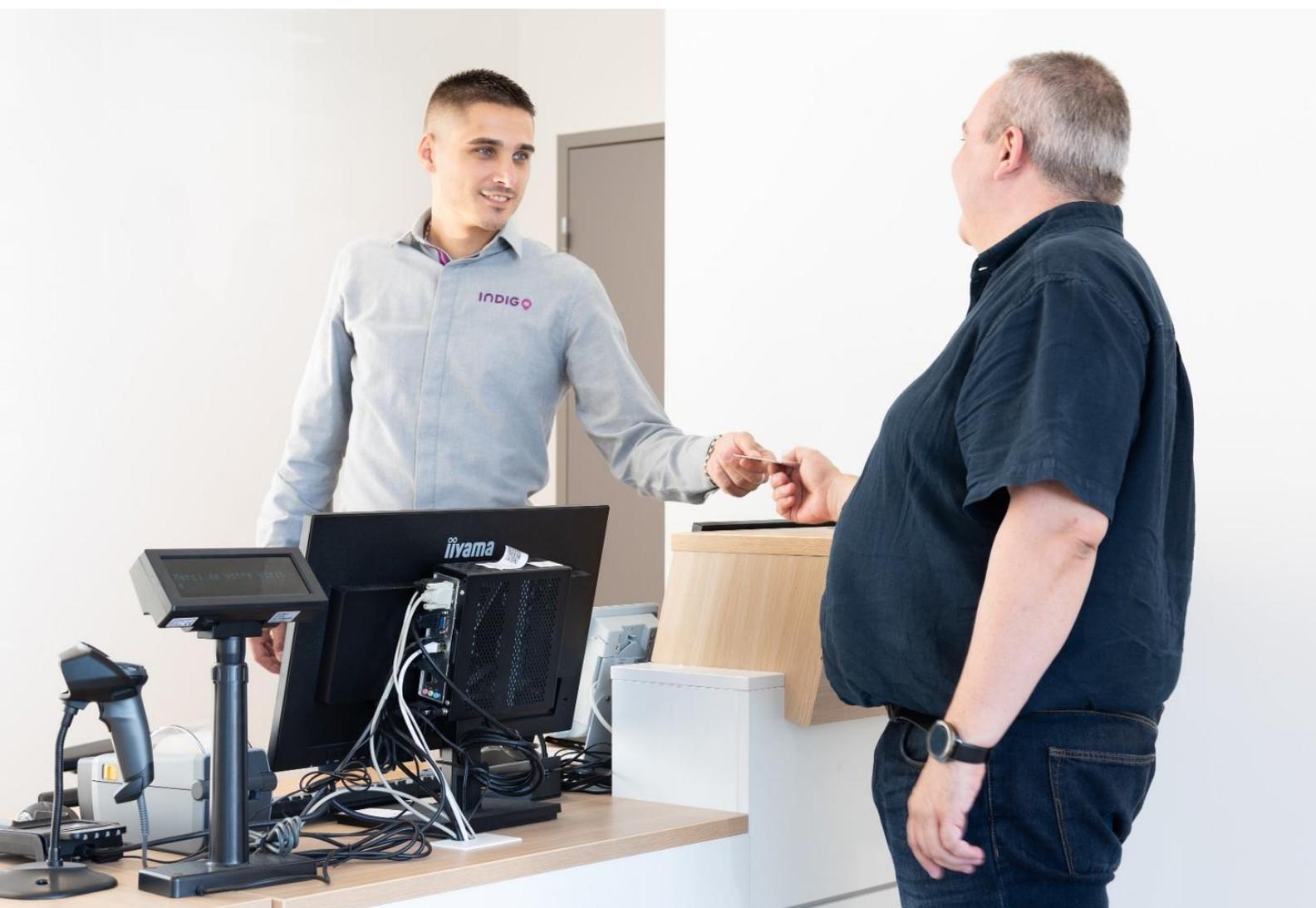
- **GER**

Dans le cadre du plan de Gros Entretien et Renouvellement (GER) 2023, adopté au titre de l'article 2.2 de l'avenant n°6, 18 166€ ont été budgétés sur l'année (cf. Trame GER).

En 2023, un montant de 59 058€ a été investi sur le parking Comédie Théâtre (tableau ci-dessous).

Réparation des portes piétonnes	20/12/2022	DB MAINTENANCE	18 003,30
Travaux interphonie	09/01/2023	COMMEND FRANCE	2 551,00
Relamping des éclairages HS et BAES HS	31/01/2023	DB MAINTENANCE	1 220,00
Remplacement serveur Péage	21/02/2023	OSP HOLDING	4 561,86
Remplacement réchauffeur du groupe électrogène	28/02/2023	DB MAINTENANCE	3 533,17
Travaux interphonie	28/02/2023	COMMEND FRANCE	190,00
Relamping	03/03/2023	DB MAINTENANCE	1 600,26
Relamping	09/05/2023	DB MAINTENANCE	2 012,00
Etanchéité paroi moulée gaine de ventilation	15/08/2023	FREYSSINET	18 360,55
Prestation ponctuelle et travaux éclairage	16/11/2023	DB MAINTENANCE	2 187,00
Remplacement Moteur de Désenfumage	21/11/2023	INEO INDUSTRIE ET TERTIAIRE EST	4 838,61
			59 057,75

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 THEATRE

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

ANNEXE 1

570016-Metz Comédie

RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT

Recettes HT

Cumul	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
HORAIRES	493 561 €	582 205 €	18,0
PREVENDUS	22 070 €	28 058 €	27,1
ABONNEMENTS / LOCATIONS	385 319 €	395 266 €	2,6
GARANTIE DE RECETTES	0 €	0 €	-
VOIRIE / SURFACE	0 €	0 €	-
PRESTATION DE SERVICES	0 €	0 €	-
AMODIATIONS	56 316 €	116 361 €	106,6
ZONES LOUEES	0 €	0 €	-
BORNES DE RECHARGE POUR VEHICULES ELECTRIQUES	0 €	44 €	-
DIVERS	80 152 €	1 886 €	-97,6
TOTAL GENERAL	1 037 418 €	1 123 820 €	8,3

ANNEXE 2

570016-Metz Comédie

RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES

Recettes HT

Mois	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
JANVIER	26 181 €	36 710 €	40,2
FEVRIER	29 297 €	38 300 €	30,7
MARS	34 108 €	40 424 €	18,5
AVRIL	31 823 €	42 770 €	34,4
MAI	37 516 €	44 146 €	17,7
JUIN	51 459 €	48 920 €	-4,9
JUILLET	40 888 €	41 647 €	1,9
AOUT	41 411 €	42 254 €	2,0
SEPTEMBRE	41 152 €	51 529 €	25,2
OCTOBRE	42 596 €	50 179 €	17,8
NOVEMBRE	52 026 €	52 692 €	1,3
DECEMBRE	65 104 €	92 633 €	42,3
TOTAL ANNUEL	493 561 €	582 205 €	18,0

ANNEXE 3

570016-Metz Comédie

FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRES

Recettes HT

	2022			2023		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	9 836	26 181 €	2,66 €	12 634	36 710 €	2,91 €
FEVRIER	12 343	29 297 €	2,37 €	13 358	38 300 €	2,87 €
MARS	26 728	34 108 €	1,28 €	13 364	40 424 €	3,02 €
AVRIL	28 346	31 823 €	1,12 €	14 506	42 770 €	2,95 €
MAI	15 699	37 516 €	2,39 €	14 424	44 146 €	3,06 €
JUIN	16 752	51 459 €	3,07 €	16 029	48 920 €	3,05 €
JUILLET	16 814	40 888 €	2,43 €	14 777	41 647 €	2,82 €
AOUT	16 205	41 411 €	2,56 €	14 957	42 254 €	2,83 €
SEPTEMBRE	14 930	41 152 €	2,76 €	16 697	51 529 €	3,09 €
OCTOBRE	15 672	42 596 €	2,72 €	15 922	50 179 €	3,15 €
NOVEMBRE	17 118	52 026 €	3,04 €	17 523	52 692 €	3,01 €
DECEMBRE	22 254	65 104 €	2,93 €	25 999	92 633 €	3,56 €
TOTAL	212 697	493 561 €	2,32 €	190 190	582 205 €	3,06 €

ANNEXE 4

570016-Metz Comédie

RECETTES MENSUELLES PREVENDUS

Recettes HT

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0 €	2 970 €	-
FEVRIER	0 €	3 258 €	-
MARS	871 €	3 138 €	260,0
AVRIL	3 110 €	79 €	-97,5
MAI	578 €	3 412 €	489,9
JUIN	5 231 €	450 €	-91,4
JUILLET	886 €	3 317 €	274,1
AOUT	2 185 €	3 842 €	75,9
SEPTEMBRE	4 749 €	158 €	-96,7
OCTOBRE	919 €	383 €	-58,3
NOVEMBRE	3 031 €	6 883 €	127,1
DECEMBRE	509 €	168 €	-67,0
TOTAL ANNUEL	22 070 €	28 058 €	27,1

ANNEXE 5

570016-Metz Comédie

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Recettes Lissées HT

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	30 775 €	34 027 €	10,6
FEVRIER	27 749 €	32 617 €	17,5
MARS	26 156 €	32 659 €	24,9
AVRIL	39 485 €	32 798 €	-16,9
MAI	34 599 €	33 630 €	-2,8
JUIN	35 412 €	32 451 €	-8,4
JUILLET	32 430 €	32 419 €	0,0
AOUT	30 681 €	31 937 €	4,1
SEPTEMBRE	32 111 €	33 600 €	4,6
OCTOBRE	32 196 €	32 826 €	2,0
NOVEMBRE	31 741 €	31 817 €	0,2
DECEMBRE	31 985 €	34 486 €	7,8
TOTAL ANNUEL	385 319 €	395 266 €	2,6

ANNEXE 6

570016-Metz Comédie

FREQUENTATION - ABONNEMENTS LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

Mois	2022			2023		
	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	379	36 930 €	97,4 €	413	40 833 €	98,9 €
FEVRIER	355	33 299 €	93,8 €	416	39 140 €	94,1 €
MARS	375	31 388 €	83,7 €	416	39 191 €	94,2 €
AVRIL	381	47 382 €	124,4 €	409	39 358 €	96,2 €
MAI	391	41 518 €	106,2 €	414	40 356 €	97,5 €
JUIN	392	42 495 €	108,4 €	409	38 942 €	95,2 €
JUILLET	383	38 916 €	101,6 €	404	38 902 €	96,3 €
AOUT	392	36 817 €	93,9 €	400	38 325 €	95,8 €
SEPTEMBRE	403	38 533 €	95,6 €	408	40 320 €	98,8 €
OCTOBRE	399	38 635 €	96,8 €	413	39 391 €	95,4 €
NOVEMBRE	408	38 089 €	93,4 €	427	38 181 €	89,4 €
DECEMBRE	402	38 382 €	95,5 €	432	41 383 €	95,8 €
TOTAL	4 660	462 383 €	99,2 €	4 961	474 319 €	95,6 €

ANNEXE 7

570016-Metz Comédie

RECETTES MENSUELLES AMODIATION

Recettes TTC

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0 €	109 076 €	-
FEVRIER	0 €	-59 299 €	-
MARS	0 €	34 884 €	-
AVRIL	0 €	8 280 €	-
MAI	0 €	-26 604 €	-
JUIN	0 €	0 €	-
JUILLET	0 €	20 088 €	-
AOUT	0 €	26 604 €	-
SEPTEMBRE	0 €	0 €	-
OCTOBRE	0 €	0 €	-
NOVEMBRE	0 €	26 604 €	-
DECEMBRE	67 579 €	0 €	-100,0
TOTAL ANNUEL	67 579 €	139 633 €	106,6

ANNEXE 8

570016-Metz Comédie

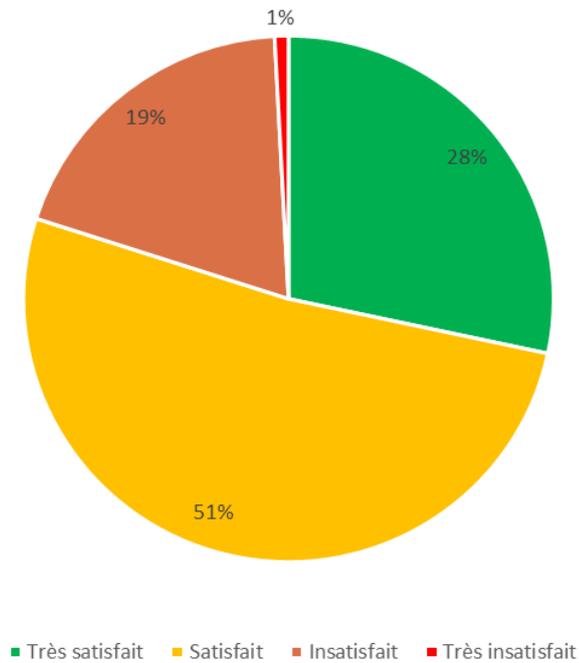
RECETTES MENSUELLES DIVERS

Recettes TTC

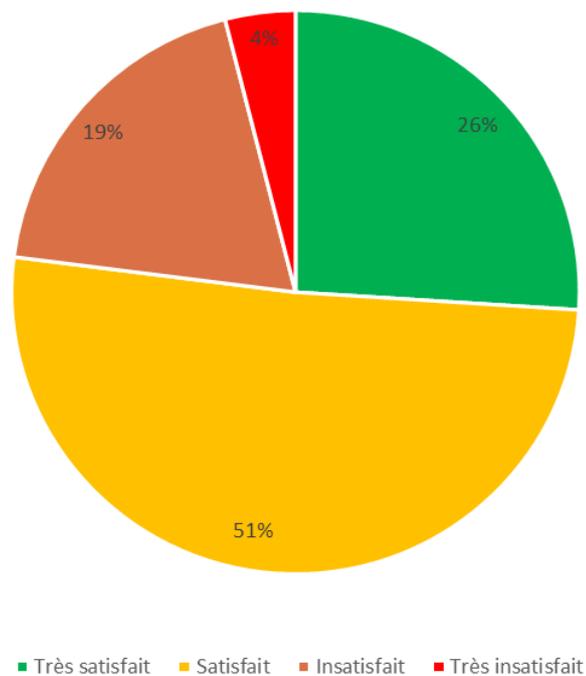
Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0 €	5 €	-
FEVRIER	953 €	20 €	-
MARS	5 €	10 €	-
AVRIL	31 709 €	20 €	-
MAI	10 €	5 €	-
JUIN	65 204 €	25 €	-
JUILLET	8 231 €	2 158 €	-
AOUT	8 226 €	-5 €	-
SEPTEMBRE	32 023 €	0 €	-
OCTOBRE	0 €	10 €	-
NOVEMBRE	-73 977 €	0 €	-
DECEMBRE	23 797 €	15 €	-
TOTAL ANNUEL	96 182 €	2 263 €	-

7.3 Enquête de satisfaction

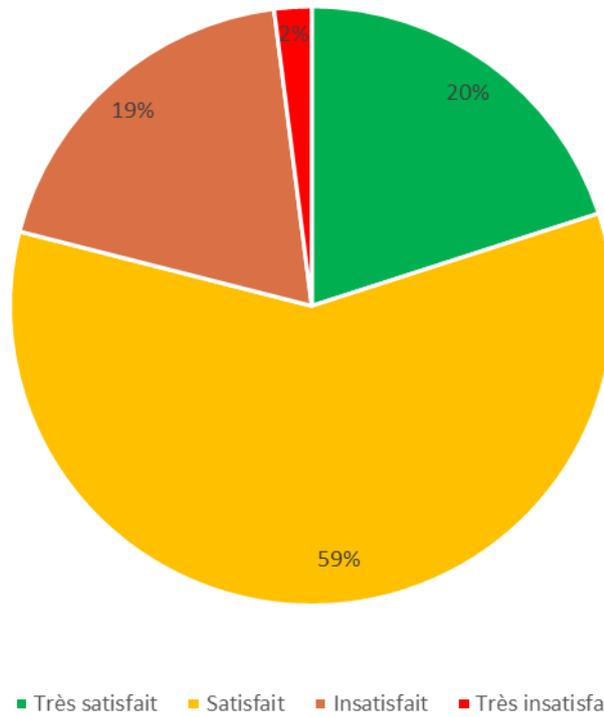
Que pensez-vous de la qualité de l'accueil physique du personnel du parc ?



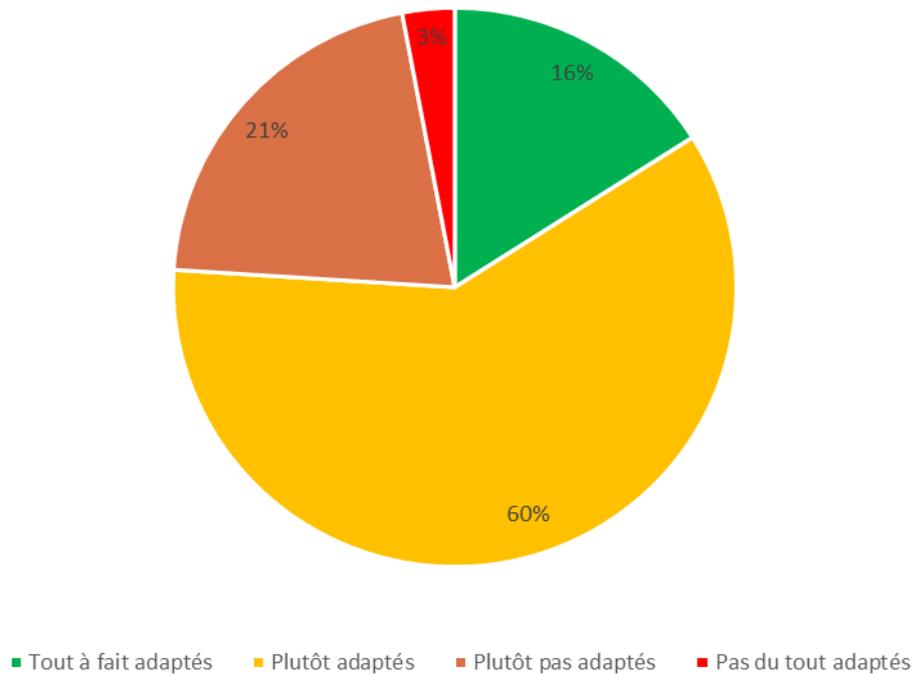
Que pensez-vous de la qualité de l'accueil téléphonique ?



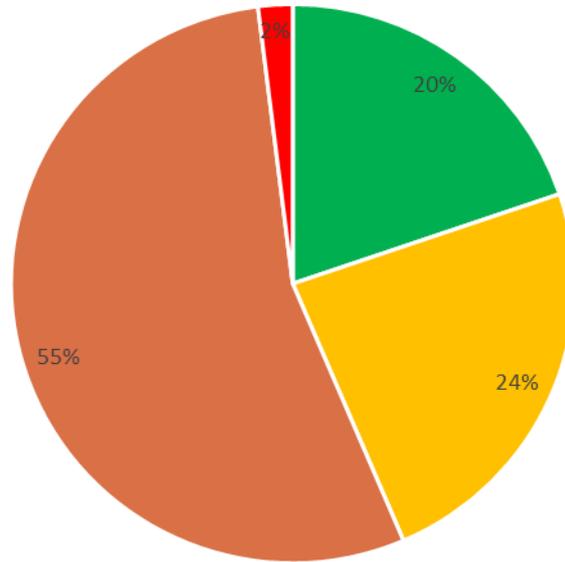
Etes-vous satisfait des réponses du personnel du parc ?



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

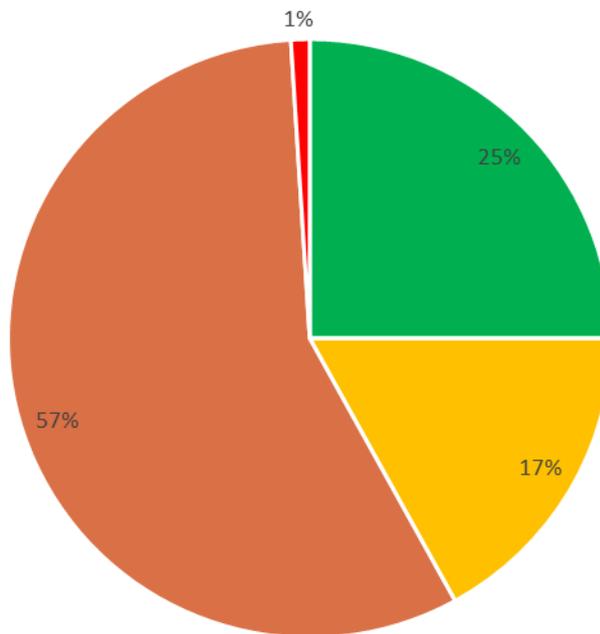


L'information présentée sur les panneaux signalétiques de la ville est-elle claire ?



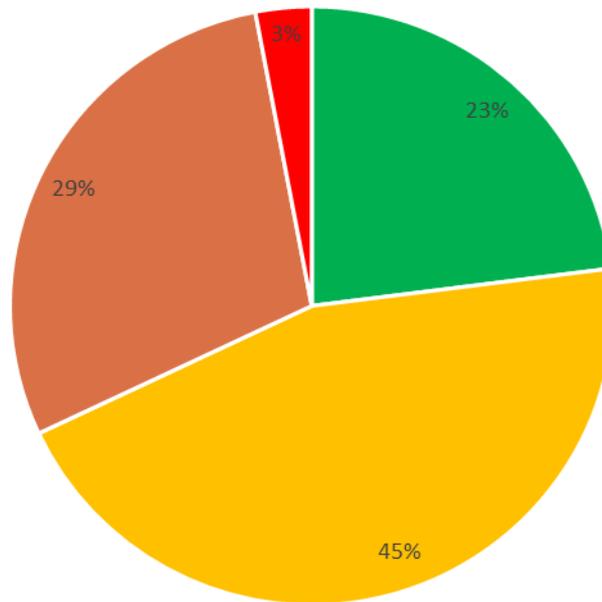
■ oui tout à fait ■ un peu ■ moyennement ■ non pas du tout

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



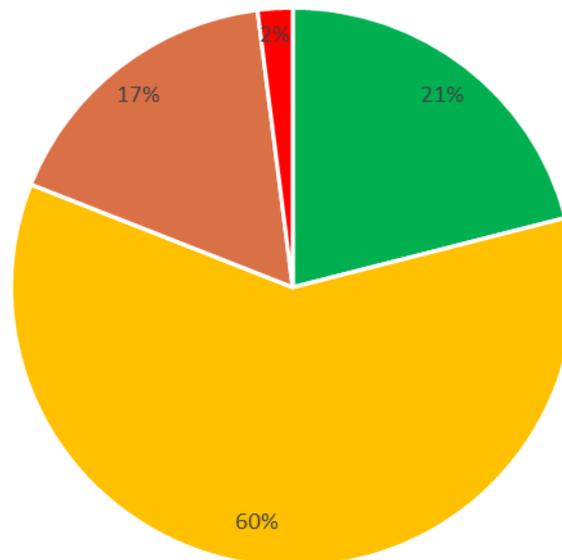
■ oui tout à fait ■ un peu ■ moyennement ■ non pas du tout

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



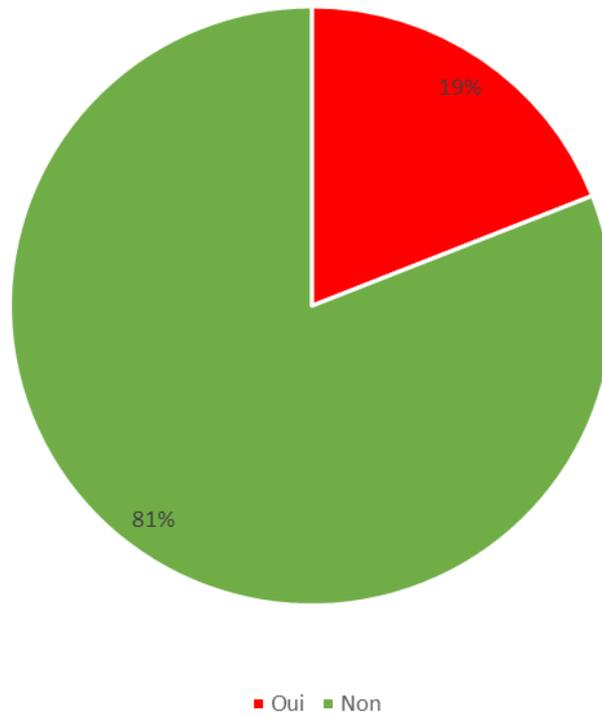
■ Très claires ■ Claires ■ Pas claires ■ Pas du tout claires

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

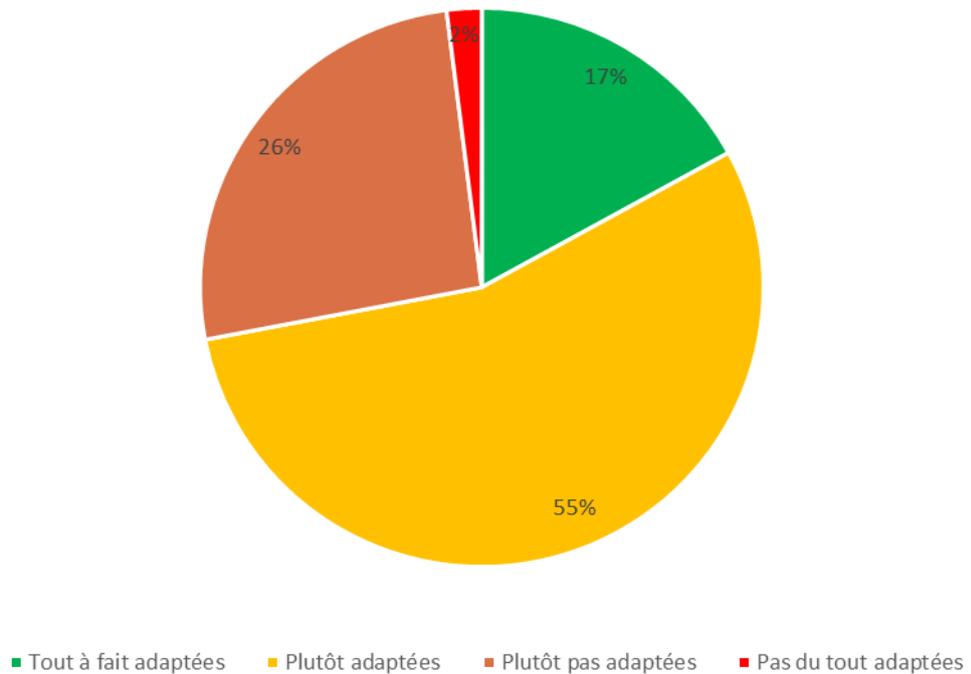


■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Très insatisfaisante

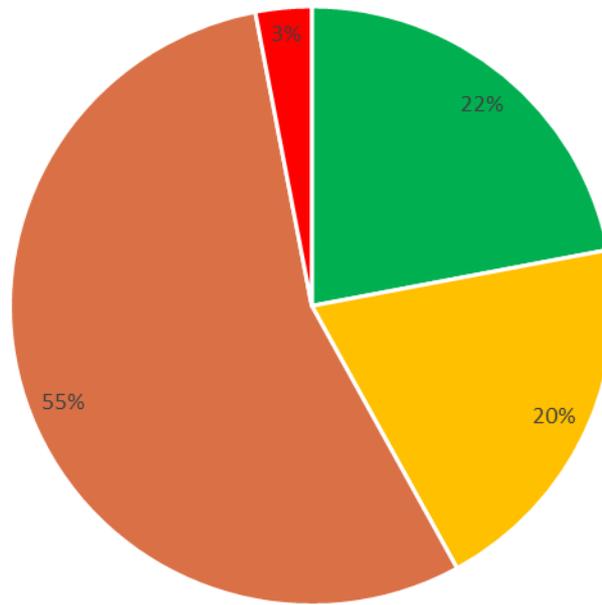
Avez-vous des difficultés à trouver une place de stationnement ?



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

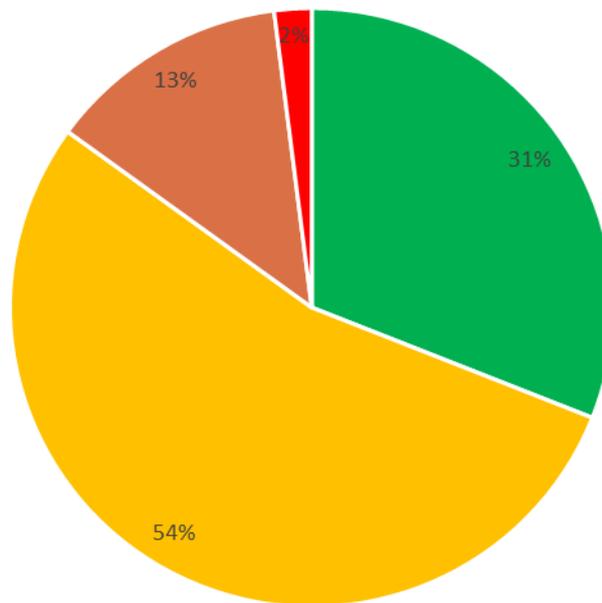


De manière générale, le parking est-il propre ?



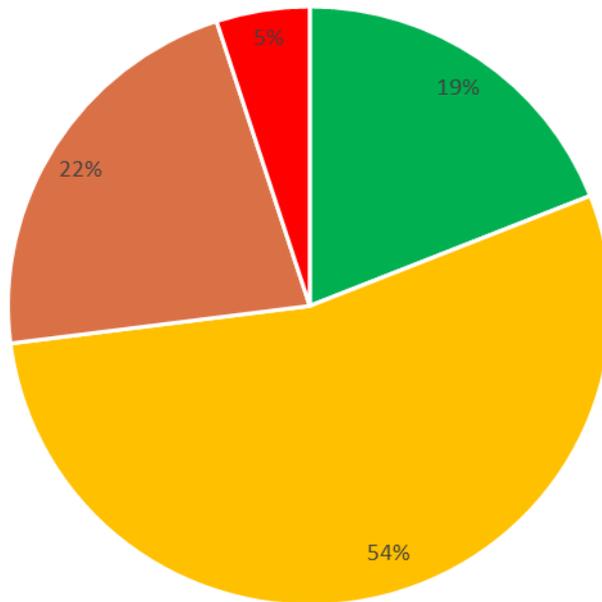
■ oui tout à fait ■ un peu ■ moyennement ■ non pas du tout

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



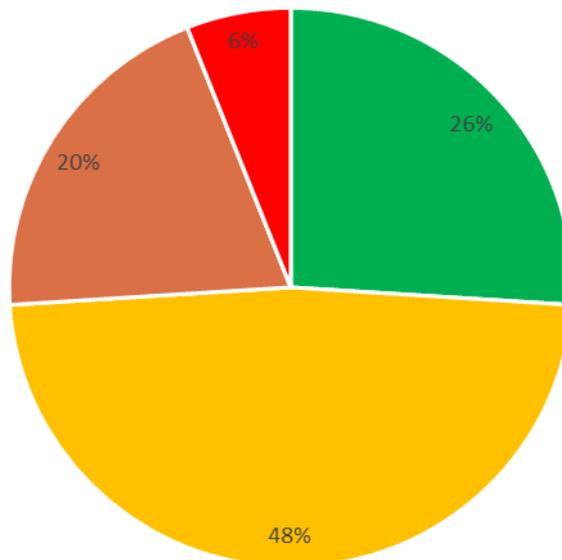
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Très insatisfaisante

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



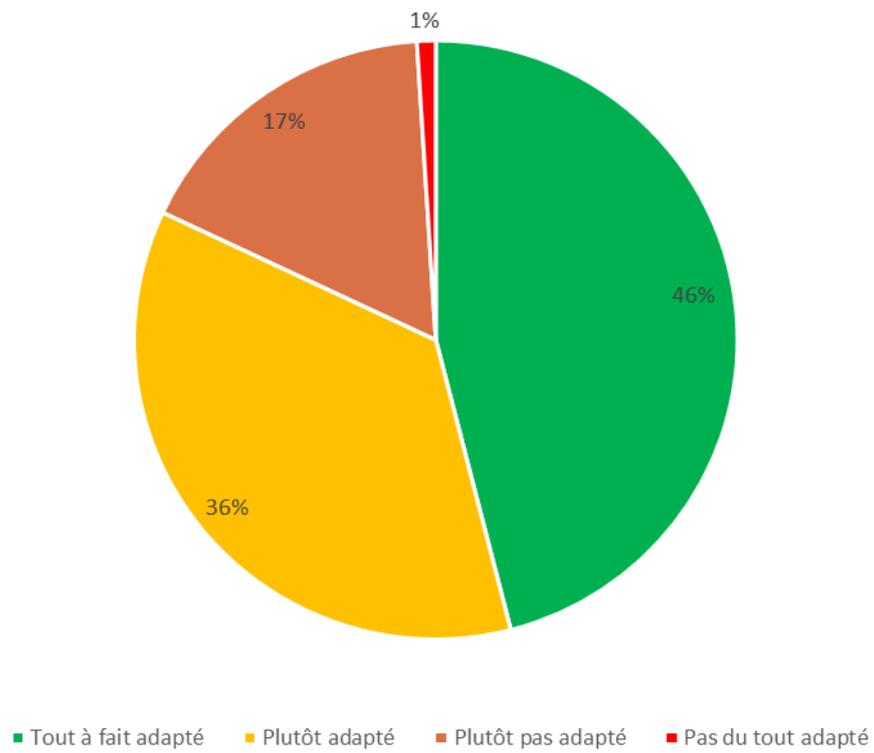
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Très insatisfaisante

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

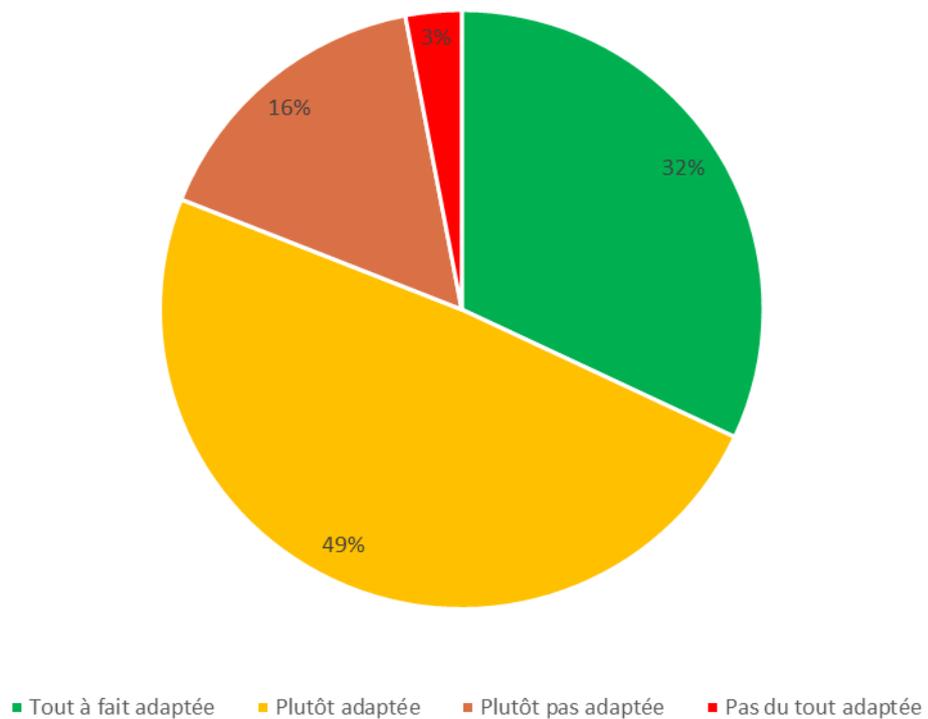


■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant

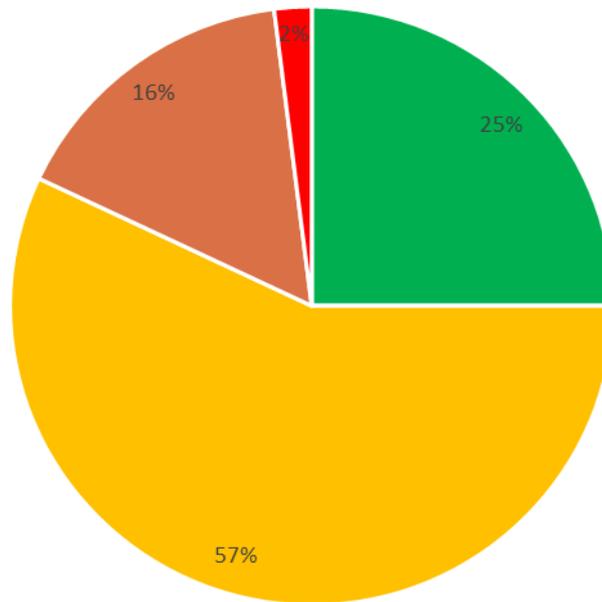
Que pensez-vous de l'éclairage du parking ?



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

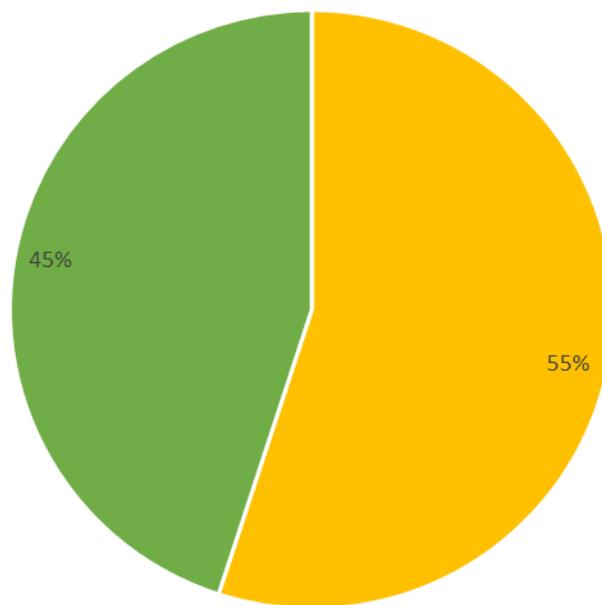


Comment trouvez-vous les modes de paiement à votre disposition ?



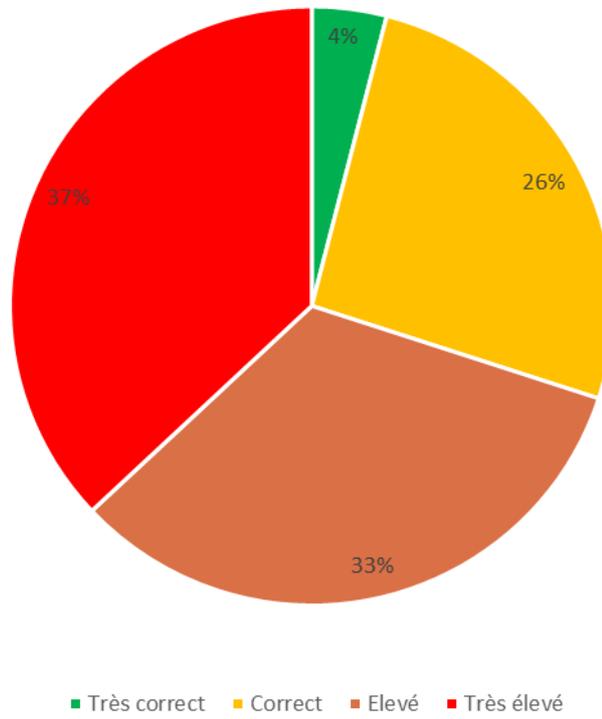
■ Tout à fait adaptés ■ Plutôt adaptés ■ Plutôt pas adaptés ■ Pas du tout adaptés

Etes-vous un usager horaire ou un abonné ?



■ Horaire ■ Abonné

Que pensez-vous du tarif que vous payez ?



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

