

Délégation de Service Public

PARKING GARE - CHARLES DE GAULLE

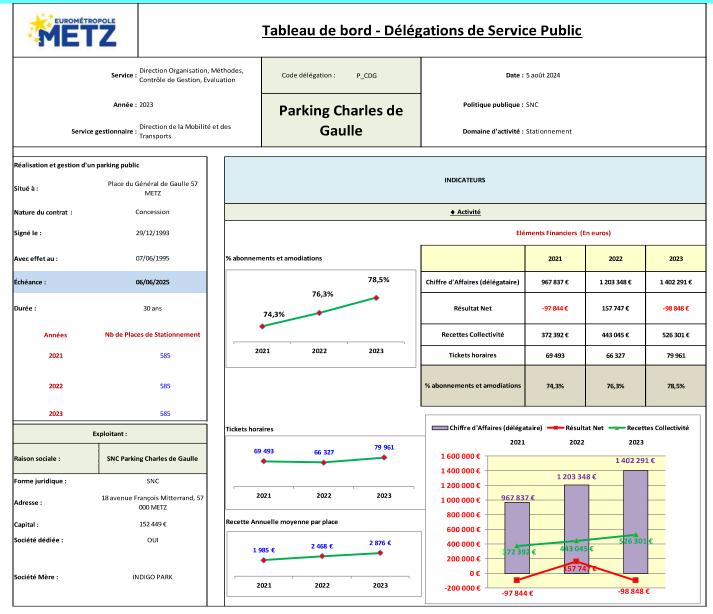
Synthèse du rapport annuel

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

Exercice 2023

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

PARKING GARE – CHARLES DE GAULLE



1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

Compte de résultat de la délégation					
Délégation :	n : Année		2023	2023	
Parking Charles de Gaulle		Stationnement			
	2022	2023	Ecart en €	Ecart en %	
Produits d'exploitation					
Recettes Activité	1 203 348	1 402 291	198 943	17%	
Production stockée immob.	-	-	-		
Subventions	-	-	-		
Autres Produits et reprises	45 527	29 557	- 15 970	-35%	
Total Produits d'exploitation	1 248 875	1 431 848	182 973	15%	
Charges d'exploitation					
Achats, Serv Ext et autres	118 609	142 705	24 096	20%	
Sous traitance	-	-	-		
Charges de personnel	316 649	351 940	35 291	11%	
Redevances Collectivité	466 597	526 760	60 163	13%	
Frais de siège	-	-	-		
Impôts et taxes	47 414	67 571	20 157	43%	
Dotations aux amortissements	141 665	421 603	279 938	198%	
Dotations aux provisions	-	-	-		
Autres charges	194	3 397	3 203	1651%	
Total Charges d'exploitation	1 091 128	1 513 976	422 848	39%	
Résultat d'exploitation	157 747	- 82 128	- 239 875	-152%	
Excédent Brut d'Exploitation	254 079	313 315	59 236	23%	
Résultat financier	-	- 16 720	- 16 720		
Résultat exceptionnel	_	-	-		
Impôts bénéfice	_	_	_		
Résultat net	157 747	- 98 848	- 256 595	-163%	

2. ANALYSE FINANCIERE

A noter que les chiffres communiqués par Indigo dans le rapport annuel 2022 (et concernant cette année-là) sont différents dans le rapport 2023.

Indigo évoque une anomalie dans leurs feuilles de calcul... Les différences se situent au niveau des charges (de personnel, mais également au niveau des achats et services externes), et le résultat d'exploitation, affiché à 104 K€ dans le rapport 2022, est désormais de 158 K€...

Les recettes sont encore en hausse en 2023. D'un montant total de 1,2M€ en 2022, elles sont encore hausse de 17% pour atteindre 1,4 M€, soit le meilleur chiffre d'affaires enregistré depuis le début de la DSP en 1995 (en lien avec la reprise du trafic ferroviaire). Cette hausse se retrouve principalement au niveau des recettes horaires, en hausse de 25% par rapport à 2022, en lien avec la forte augmentation de la fréquentation, mais également avec la révision des tarifs opérée le 30/12/2022. Les recettes abonnés sont en léger recul de 2%, en lien avec une diminution du nombre d'abonnés notamment en fin d'année. Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision ...) on note une hausse de 23 029€, soit +24.47% vs 2022.

Les charges d'exploitation sont en nette augmentation entre 2022 et 2023 : passant de 1,09 M€ à 1,51M€, soit +39%.

A noter que cette hausse s'explique en grande partie par la hausse de 198% de la dotation aux amortissements, qui passe de 141 K€ en 2022 à 422 K€ en 2023.

Si l'on retire la dotation aux amortissements des charges d'exploitation, la hausse est de 15% entre 2022 et 2023. Cela s'explique par l'augmentation de tous les postes de charges comme, la maintenance des équipements, les primes d'assurance mais aussi la contribution économique territoriale, les taxes foncières, les frais de personnel et la redevance ville.

Le niveau de recettes affichant +15% alors que les charges ont augmenté de presque 39% (dotation aux amortissements, mentionné ci-dessus), par conséquence, le résultat d'exploitation se dégrade nettement et redevient déficitaire comme en 2020 et 2021, à − 99 K€ en 2023 contre +158 K€ en 2022.

Concernant la redevance due à Metz Métropole :

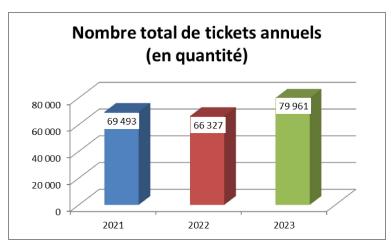
Cette redevance pour occupation du domaine public annuelle est composée d'une part fixe égale à 100 000€ HT indexée (soit 112 560 € pour 2023), et d'une part variable correspondant à 30% du Chiffre d'Affaires N HT du Concessionnaire réalisé au cours de l'année considérée. Ce qui amène à un total de **526 300,37€ en 2023 contre 443 044,67€ en 2022.**

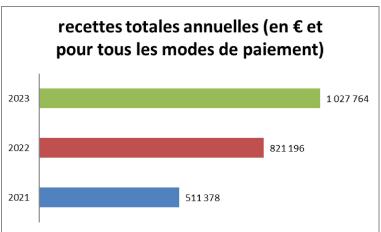
3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2023

Les montants exprimés ici sont Toutes Taxes Comprises.

Fréquentations et recettes « horaire »

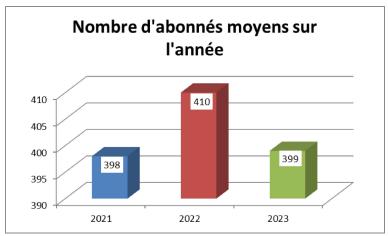
L'année 2023 est en hausse de 20.6% par rapport à 2022 concernant la fréquentation horaire. Cela implique une forte hausse des recettes horaires puisque celles-ci augmentent de 25.2%. Ces hausses sont principalement dues à l'augmentation des besoins de stationnement pour l'activité ferroviaire.

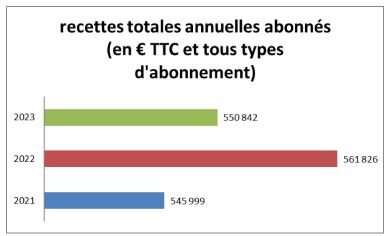




Fréquentations et recettes « abonné »

L'activité horaires du parking Gare Charles de Gaulle s'améliore par rapport aux années précédentes donc le délégataire a été amené à diminuer légèrement le nombre des abonnements autorisé (-2.7%). Le chiffre d'affaires abonnés suit la même pente et est donc en baisse de 2%.





4. TRAVAUX REALISES SUR LE PARC EN 2023

- Mise en place d'un onduleur sur le serveur de péage
- Remplacement du lecteur complet du péage de l'accueil
- Remplacement de 7 extincteurs
- Relamping partiel
- Travaux concernant les équipements de sonorisation





- Remplacement du câble de liaison de la borne de sortie à la centrale incendie



- Remise à niveau de la grille côté VAUBAN



- Remplacement de l'automate du groupe électrogène

3. ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

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

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

Des travaux et études ont été engagés en 2022 afin de pouvoir mettre en œuvre en 2023 un service de télé-opération et d'assistance. Il s'appuiera sur un nouveau système appelé NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes) dont Metz sera une des premières villes de France à pouvoir en bénéficier. Indigo réalise des contrôles des parkings avec un organisme spécialisé dans les visites mystères et expériences clients. Ce mode opératoire fait partie in tégrante du management des équipes d'exploitation.

En 2023, 1visite a été réalisée sur le parking Charles de Gaulle. Le parking a obtenu la note moyenne de 97.80% de satisfaction.

De plus, INDIGO a transmis 117 questionnaires réalisés par ICN Junior Conseil fin 2023 à la Métropole, à sa demande.

4. FAITS MARQUANTS ET VANDALISME

Durant l'année 2023, le parc Charles a constaté quelques faits marquants importants avec notamment quelques actes de vandalismes :

7 extincteurs ont été percutés nécessitant le passage de l'autolaveuse sur tout le niveau (plainte déposée)







- Commission de sécurité en février 2023 avec avis favorable
- Migration des bornes électriques vers ALIZE BOUYGUES
- Audit de l'ensemble de la SONO par MAJERCOM
- Caméra vandalisée



DSP – Rapport D'Activité 2023 Eurométropole de Metz Parc – Gare Charles de Gaulle

Table des matières

1.		LE C	ONTF	RAT	5
	1.:	1	Le co	ontrat	6
	1.2	2	Vos	interlocuteurs	7
	1.3	3	Orga	anisation locale & Moyens d'exploitation	8
		1.3.1	L	La formation de nos collaborateurs	9
	1.4	4	La R	elation client	10
		1.4.1	l	Service de Téléopération	10
		1.4.2	2	Service relation Client	10
		1.4.3	3	Relation client Parc Gare Charles de Gaulle	11
	1.5	5	La q	ualité de service chez Indigo : Une priorité absolue	13
	1.6	6	Les S	Services	15
		1.6.1	L	Les Mobilités Douces	15
		1.6.2	2	Service de Proximité	16
2.		DESC	CRIPT	TF DE L'EXPLOITATION	17
	2.:	1	Parc	Gare Charles de Gaulle	18
		2.1.1	L	Descriptif	18
		2.1.2	2	Tarification	19
		2.1.3	3 Van	dalismes	20
		2.1.4	1 Fai	its Marquants	21
		2.1.5	5 Opé	rations commerciales	22
3.		MAI	NTEN	IANCE & TRAVAUX	23
	3.2	1	Maii	ntenance des équipements	24
		3.1.1	L	Équipement du Parc Gare Charles de Gaulle	24
	3.2	2	Les ⁻	Travaux	25
		3.2.1	L	Travaux du parc Gare Charles de Gaulle	25
	3.3	3	Veill	e de la structure	28
4.		ANA	LYSES	5	31
	4.2	1	Parc	Gare Charles de Gaulle	32
		4.1.1	L	Fréquentation horaire Payants	32
		4.1.2	2	Recette Horaires	34
		4.1.3	3	Nombre d'abonnés et locations	35
		4.1.4	1	Recettes abonnés et locations	36
		4.1.5	5	Conclusion	37
5.		PERS	SPECT	TIVES 2024	38
6.		BII A	N FIN	VANCIER	40

6.1	Parc	rc Gare Charles de Gaulle	41
6.3	1.1	Compte de résultat	41
		S	
7.1	Not	te financière	46
7.2	Ann	nexes Parc Gare Charles de Gaulle	54
7.3	Enq	quêtes de satisfaction	52

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

Signature du contrat : 29/12/1993

Début du contrat : 01/06/1995

Echéance du contrat : 31/05/2025

Date du dernier avenant: 30/12/2022

Historique du contrat

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

Société titulaire du contrat : SNC Parking Charles de Gaulle

Société exploitante : INDIGO PARK

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.

Cristina MULLER – 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,

1.30rganisation 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.

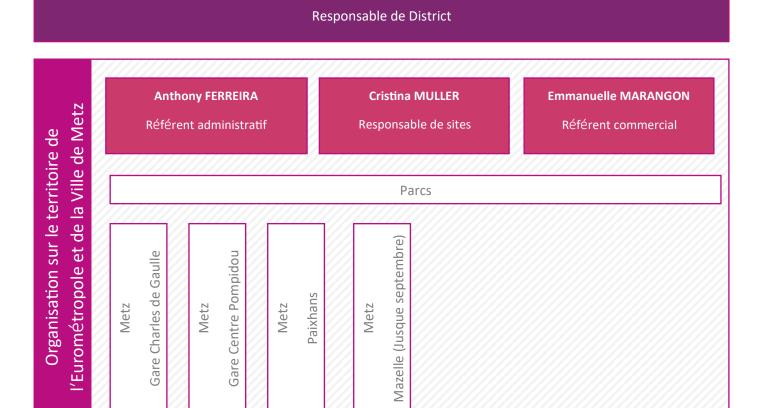
Sur le parking Gare Charles de Gaulles, notre personnel est présent 24h/24 et 7jrs/7, hors intervention nécessaire sur un autre parking messin.

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 s'ils interviennent lors d'un problème sur un autre parking, 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.

L'équipe, sous la responsabilité d'une responsable de sites affectée sur ce site, est composée de :

- 1 technicien d'exploitation à temps complet
- 3 agents à temps complet
- 2 agents à temps partiels
- 1 quote-part de technicien de maintenance et de référents administratif et commercial



Jimmy BRASSEUR

1.3.1La 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
Technicien d'exploitation	Sécurité incendie
Technicien d'exploitation	SST sauveteur secouriste du travail
Responsable de site	Sécurité incendie

9

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 Télé opération 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 l**a 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: <u>service.client@group-indigo.com</u> 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:

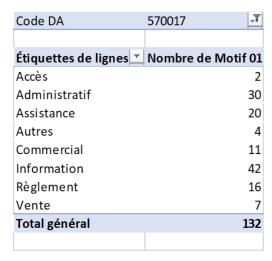
- Un traitement rapide et efficace des demandes
- Des réponses claires et personnalisées
- Une écoute attentive et bienveillante
- Une satisfaction client optimale

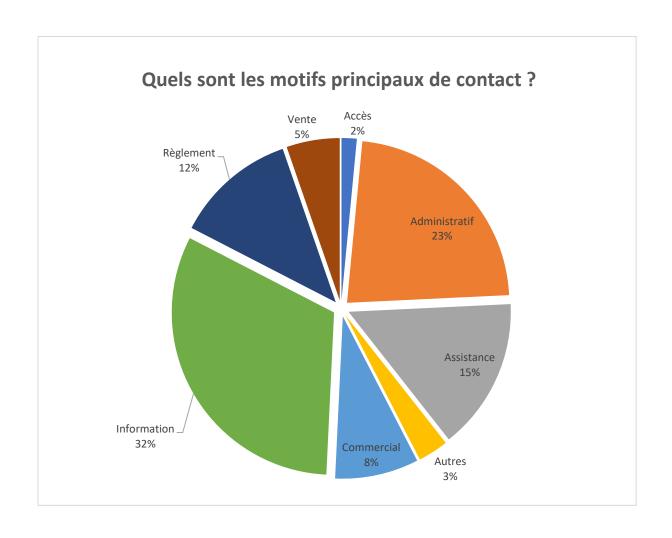
En plus des canaux de communication cités ci-dessus, Indigo s'engage à :

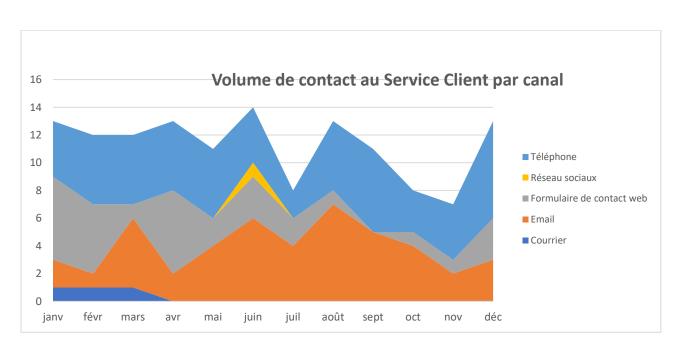
- **Développer sa présence sur les réseaux sociaux** pour interagir directement avec ses clients et répondre à leurs questions en temps réel.
- Mettre en place des outils en ligne pour répondre aux questions fréquentes et simplifier les démarches des clients.
- **Personnaliser la communication** en fonction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

1.4.3 Relation client Parc Gare Charles de Gaulle

Le parc Gare Charles de Gaulle a pour l'année 2023 été l'objet de 132 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. Lo 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 Gare Charles de Gaulle

Le parking Gare Charles de Gaulle a obtenu la note de 97,80% de satisfaction.



117 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

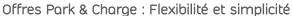
Chez INDIGO, nous sommes convaincus que la transition vers des modes de transport plus durables est essentielle pour préserver l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir à nos clients des solutions de recharge électrique pratiques et accessibles.

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**.



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 Gare Charles de Gaulle, 2 bornes sont disponibles et proposent une recharge gratuite.

Cyclopark



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







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

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.

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

16

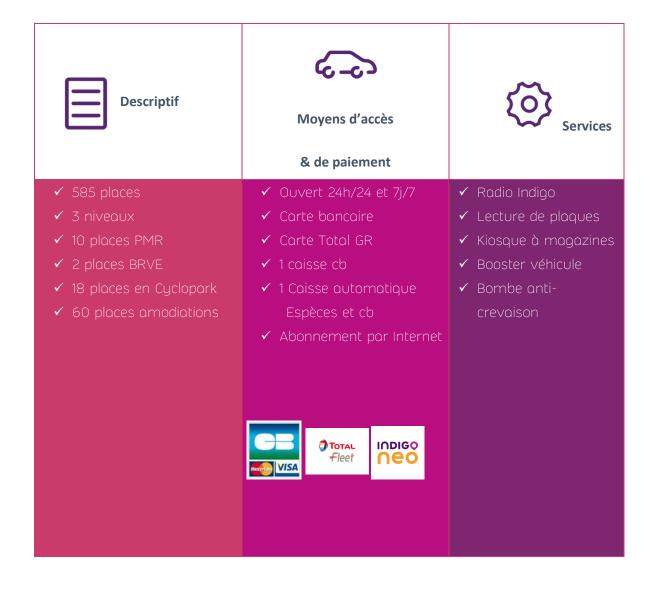
2. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION



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 reflexe de paiement.

2.1 Parc Gare Charles de Gaulle

2.1.1 Descriptif



2.1.2 Tarification

Temps en minutes	Tarif en vigueur
15 minutes	Gratuit
30 minutes	Gratuit
45 minutes	1.50 €
1 heure	1.80 €
1h15	2.60 €
1h30	3.00 €
1h45	3.40 €
2 heures	3.90 €
2h15	4.60€
2h30	5.10 €
2h45	5.50 €
3 heures	5.90 €
3h15	6.40 €
3h30	6.80 €
3h45	7.20 €
4 heures	7.60 €
4h15	8.10 €
4h30	8.50 €
4h45	8.90 €
5 heures	9.50 €
9h à 24h	18.10 €
Jour en plus	18.10 €
Ticket perdu	18.10 €
Forfait soirée 19h à 1h	1.00 €

Abonnement permanent		
Mensuel 24h/24 et 7j/7	128.00 €	
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	361,00 €	
Annuel 24h/24 et 7j/7	1376,00 €	
Moto mensuel	17,00 €	
Moto annuel	183,00 €	
Vélo mensuel	6,00 €	
Vélo annuel	65,00 €	

2.1.3 Vandalismes

Janvier 2023

Jeunes ayant percutés 7 extincteurs, dépôt de plainte réalisé



Mars 2023

- Caméra vandalisée



2.1.4 Faits Marquants

Janvier 2023

- 7 extincteurs percutés au niveau -3, nécessitant passage autolaveuse sur tout le niveau
- Grèves importantes sur la nouvelle réforme de la retraite
- Remplissage cuve fioul 200 L, groupe électrogène

Février 2023

- Commission de sécurité Avis Favorable
- Migration des bornes électriques vers ALIZE BOUYGUES

Mars 2023

- 16/03 Commission de sécurité Avis Favorable
- 8 et 9/02 grèves générales sur la nouvelle réforme de la retraite

Juin 2023

• Audit de l'ensemble de la sono par Majercom

Juillet 2023

• Visite annuelle des extincteurs

Septembre 2023

• 117 enquêtes satisfaction par ICN

Octobre 2023

Traitement des déchets hydrocarbures

Novembre 2023

Remplacement de l'automate du groupe électrogène

Décembre 2023

Marché de Noël

2.1.5 Opérations commerciales

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

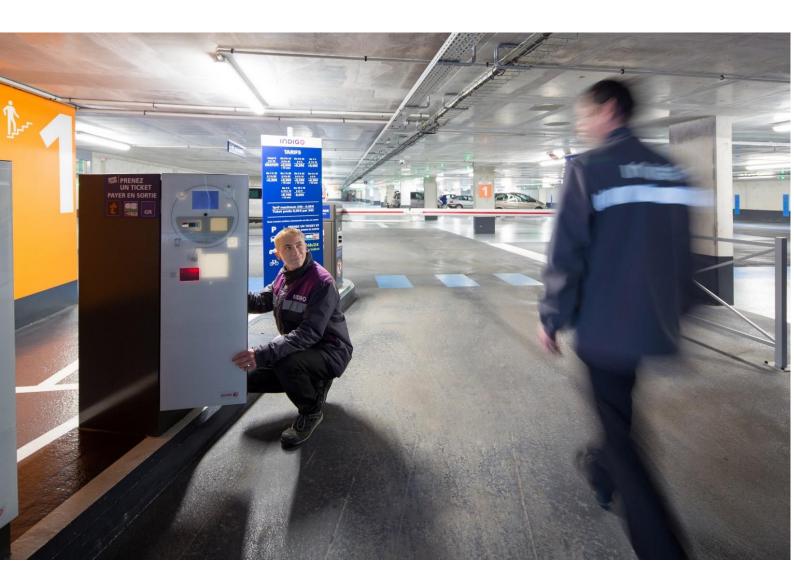
- Un objectif d'**ACQUISITION** permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel.
- Un objectif de **CONVERSION** permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

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 Gare Charles de Gaulle

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque: Orbility Borne d'entrée: 2 Borne de sortie: 3 Caisse automatique: 2 Barrières: 5 Caisse manuelle: 1 Unité Centrale de gestion: 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Oui
Vidéosurveillance	Marque : Ajhua Technology Caméras : 16 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Détection incendie	Modèle : CHUBB SECURITE Type : UTI.COM Nombre : 121 détecteurs automatiques 12 déclencheurs manuels	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : SIEMENS
Extincteurs	Marque : Sicli et Eurofeu Modèle : Poudre – CO ₂	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : PRO PARTNER
Boitiers bris de glace	Marque: ATSE	
Ascenseurs	Marque : SCHINDLER Type : Nb de niveaux : 4 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle Prestataire : Kone
Electricité	Marque Luminaire LED Marque LGTECH	Contrat de maintenance : Non Contrôle périodique toutes les semaines
Borne de rechargement électrique	Nombre : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : Bouygues Energies Services
Sonorisation	Marque: MAJERCOM PRO 20 Nombre de haut-parleurs: 93	Contrat de maintenance : Non

3.2 Les Travaux

3.2.1 Travaux du parc Gare Charles de Gaulle

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

Janvier 2023

• Remplissage cuve fioul 2001

Février 2023

- Déploiement NORA (Navigateur Opérationnel de Remontées des Alarmes)
- Mise en place d'un onduleur sur le serveur péage
- Péage : remplacement du lecteur complet à l'accueil

Mars 2023

- Remplacement de 7 extincteurs
- Travaux concernant les équipements de sonorisation





Avril 2023

- Relamping partiel
- Péage : changement du module avance coupe à l'accueil

Mai 2023

• Remplacement câble liaison péage borne sortie 1 au à la centrale incendie





Juin 2023

- Péage : remplacement tête magnétique
- Changement lecteur CCS sur le péage

Octobre 2023

- Traitement des déchets hydrocarbures
- Remise à niveau de la grille côté VAUBAN









Sur le sujet des travaux sur la grille une discussion est nécessaire :

- nous aimerions comprendre par qui et pourquoi les grilles ont été soudées => ces soudures ont participé à la nécessité de remplacement des grilles
- Afin de conserver les délais de réalisation des travaux, INDIGO a dû intervenir sur la réfection de la chaussée: ces travaux ne peuvent pas être de la responsabilité d'INDIGO et ne devraient donc pas être financé par INDIGO
- Le financement des panneaux routiers
- les mêmes travaux sont nécessaires pour la deuxième grille qui sera réalisée en 2024

Novembre 2023

• Remplacement de l'automate du groupe électrogène

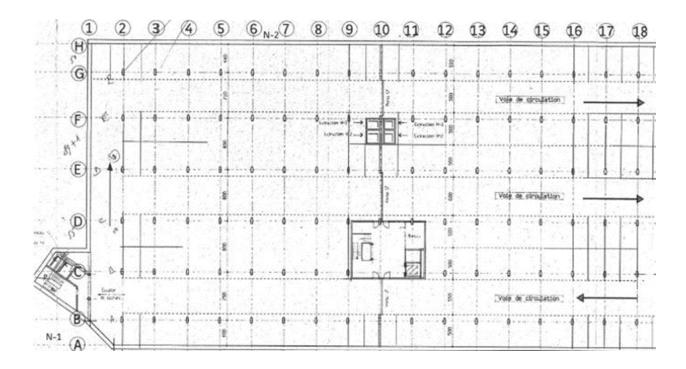
Décembre 2023

Nettoyage des syphons sol et débouchage caniveaux

3.3 Veille de la structure

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

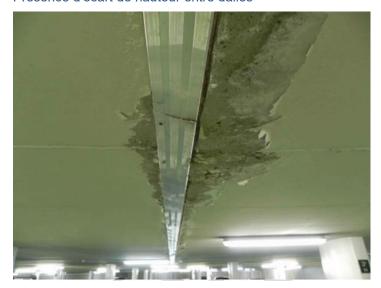
- ✓ Année de construction : 1994
- ✓ 585 places sur 3 niveaux
- ✓ Emprise 5900 m2 par niveau
- ✓ Structure:
 - Poteaux BA
 - Dalles champignon en béton armé
 - Paroi moulée périphérique



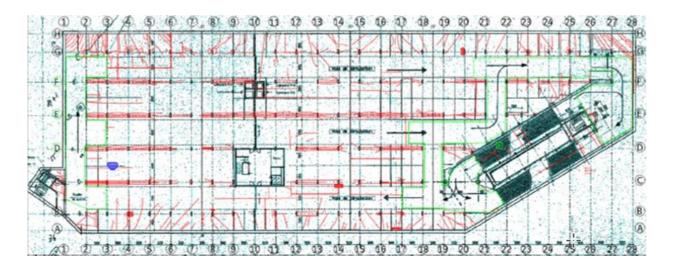
Problématique structurelle

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

- Présence d'écart de hauteur entre dalles



Étude de structure à mener



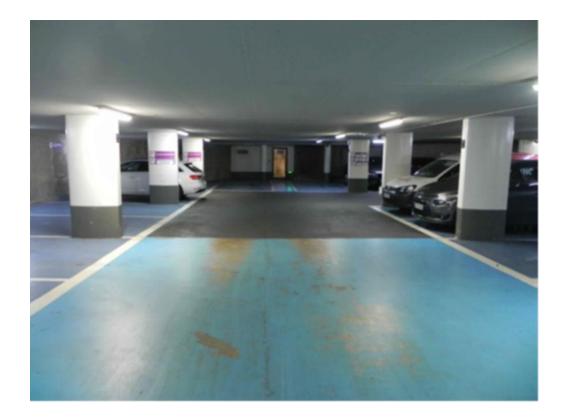
Durabilité de la structure

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

SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS:

- Corrosion non généralisée, limitée au niveau des fissures qui sont les points d'entrée des agents agressifs dans les dalles
- Corrosion non amorcée en dehors de ces zones
- Eléments à traiter pour éviter la pollution des bétons

- Traitement des fissures
- Revêtement à reprendre
- Béton des rampes à purger et renforcer si nécessaire
- > Étude de réhabilitation des zones dégradées a mener



4. ANALYSES

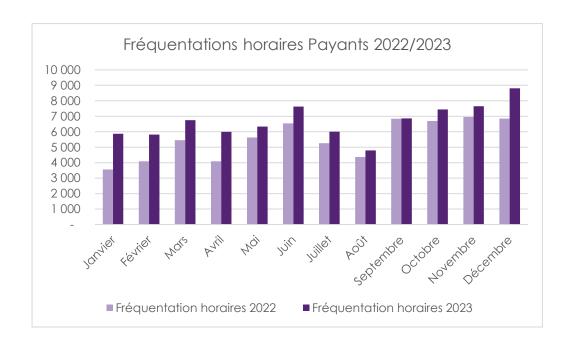


4.1 Parc Gare Charles de Gaulle

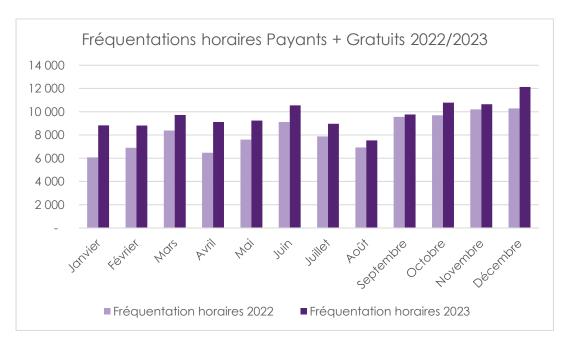
Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 9 du présent rapport.

4.1.1 Fréquentation horaire Payants

	Fréquentation horaires Payants 2022	Fréquentation horaires Payants 2023	Ecort 2022/2023 (%)
Janvier	3 565	5 873	65 %
Fé∨rier	4 091	5 821	42 %
Mars	5 459	6 750	24 %
Avril	4 090	5 996	47 %
Mai	5 627	6 330	13 %
Juin	6 536	7 629	17 %
Juillet	5 254	6 008	14 %
Aout	4 364	4 796	10 %
Septembre	6 845	6 861	0 %
Octobre	6 694	7 442	11 %
Novembre	6 952	7 645	10 %
Décembre	6 850	8 810	29 %
Total	66 327	79 961	20.6 %

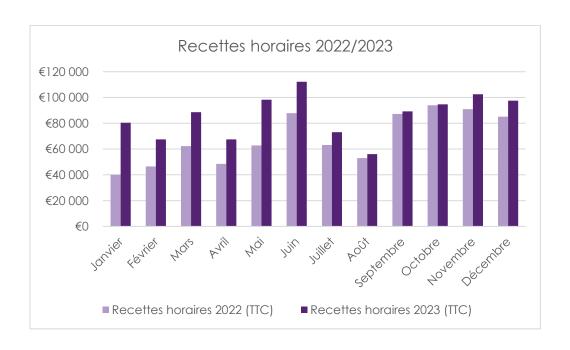


	Fréquentation horaires Payants + Gratuits 2022	Fréquentation horaires Payants + Gratuits 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	6 069	8 824	45 %
Février	6 893	8 811	28 %
Mars	8 383	9 726	16 %
Avril	6 467	9 108	41 %
Mai	7 603	9 235	22 %
Juin	9 112	10 543	16 %
Juillet	7 870	8 963	14 %
Août	6 923	7 526	9 %
Septembre	9 559	9 761	2 %
Octobre	9 694	10 781	11 %
Novembre	10 206	10 646	4 %
Décembre	10 283	12 130	18 %
Total	99 062	116 054	17,2 %



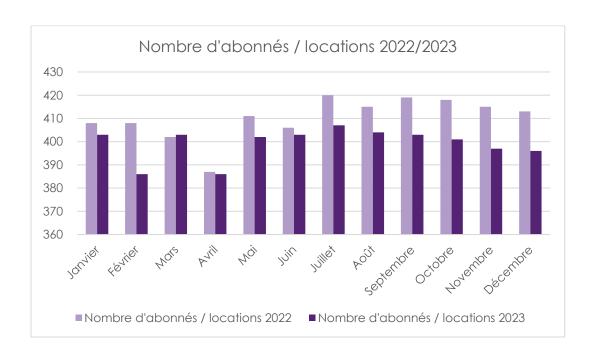
4.1.2 Recette Horaires

	Recette horoires 2022 (TTC)	Recettes horoires 2023 (TTC)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	40 068 €	80 437 €	101 %
Fé∨rier	46 510 €	67 486 €	45 %
Mars	62 239 €	88 587 €	42 %
Avril	48 472 €	67 531 €	39 %
Mai	62 757 €	98 304 €	57 %
Juin	87 869 €	112 229 €	28 %
Juillet	63 130 €	73 052 €	16 %
Aout	52 964 €	56 068 €	6 %
Septembre	87 209 €	89 179 €	2 %
Octobre	93 908 €	94 714 €	1 %
Novembre	90 924 €	102 571 €	13 %
Décembre	85 148 €	97 608 €	15 %
Total	821 198 €	1 027 764 €	25.2 %



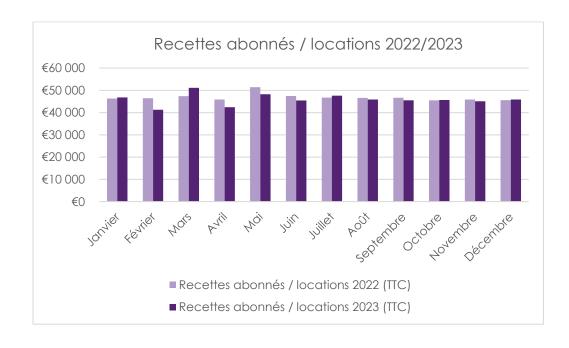
4.1.3 Nombre d'abonnés et locations

	Nombre abonnées et locations 2022	Nombre abonnées et locations 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	408	403	-1 %
Février	408	386	-5 %
Mars	402	403	0 %
Avril	387	386	-0 %
Mai	411	402	-2 %
Juin	406	403	-1 %
Juillet	420	407	-3 %
Aout	415	404	-3 %
Septembre	419	403	-4 %
Octobre	418	401	-4 %
Novembre	415	397	-4 %
Décembre	413	396	-4 %
Total	4 922	4 791	-2,7 %



4.1.4 Recettes abonnés et locations

	Recettes abonnés et locations 2022	Recettes abonnés et locations 2023	Ecort 2022/2023 (%)
Janvier	46 281 €	46 812 €	1 %
Février	46 417 €	41 266 €	-11 %
Mars	47 403 €	51 098 €	8 %
Avril	45 891 €	42 413 €	-8 %
Mai	51 410 €	48 247 €	-6 %
Juin	47 464 €	45 416 €	-4 %
Juillet	46 754 €	47 566 €	2 %
Aout	46 590 €	45 899 €	-1 %
Septembre	46 661 €	45 528 €	-2 %
Octobre	45 489 €	45 637 €	0 %
Novembre	45 891 €	45 060 €	-2 %
Décembre	45 577 €	45 899 €	1 %
Total	561 826 €	550 842 €	-2 %



4.1.5 Conclusion

	2020	2021	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	390 474 €	511 378 €	821 196 €	1 027 764 €	25,2 %
Fréquentation horaires	62 476	69 493	66 327	79 961	20,6 %
Ticket moyen	6,25 €	7,36 €	12,38 €	12,85 €	3,8 %
Recettes abonnements/locations	547 081 €	545 999 €	561 826 €	550 842 €	-2,0 %
Recettes Totales	937 555 €	1 057 377 €	1 383 022 €	1 682 750 €	16,5 %

	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	821 196 €	1 027 764 €	25,2 %
Fréquentation horaires Payants	66 327	79 961	20,6 %
Fréquentation horaires Payants + Gratuits	99 062	116 054	17,15 %
Ticket moyen Payants	12,38 €	12,85 €	3,8 %
Ticket moyen Payants + Gratuits	8,29 €	8,86 €	6,83 %

Analyse sur l'activité 2023

Le chiffre d'affaires global est en hausse de 16,50 % porté par la hausse du chiffre d'affaires horaires de 25,2 %.

La fréquentation des horaires est en hausse de 20,6 %, principalement dû à l'augmentation des besoins de stationnement pour l'activité ferroviaire.

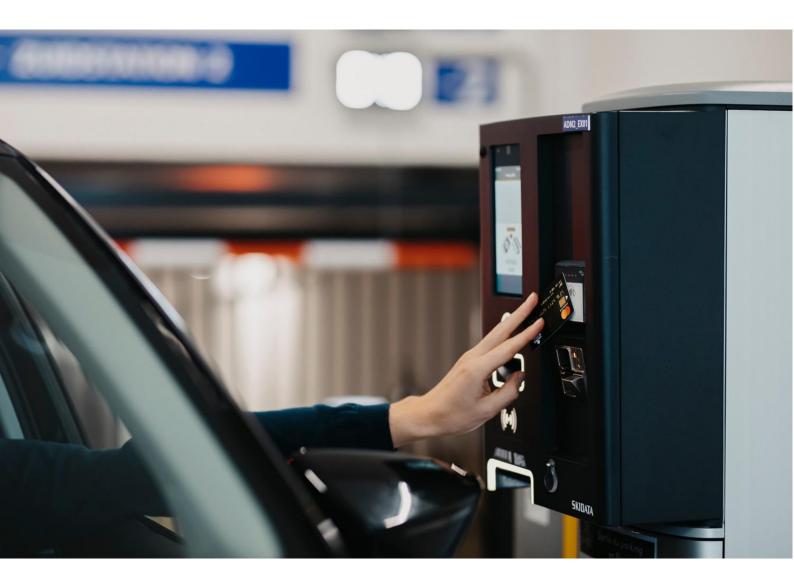
L'activité horaires du parking Gare Charles de Gaulle s'améliore par rapport aux années précédentes ce qui nous a amené à diminuer légèrement le nombre des abonnements. Le chiffre d'affaires abonnés est en baisse de 2%.

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

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

Cinquante demandes d'abonnements sont sur liste d'attente. Cette demande est impossible à satisfaire même au parking Gare Centre Pompidou, l'ensemble du quartier étant saturé au niveau du stationnement.

5. PERSPECTIVES2024



L'année 2024 devrait être dans la continuité de la fin d'année 2023.

Nous constatons une reprise du besoin en stationnement lié au trafic ferroviaire, qui avait été très impacté par la crise sanitaire.

De plus le besoin en stationnement, dans cette partie du quartier impérial mais également sur le quartier amphithéâtre se fait de plus en plus ressentir.

De nombreuses sociétés nous sollicitent pour pouvoir souscrire des abonnements. Malheureusement, dans le but de satisfaire la clientèle abonnés mais également la clientèle horaires, nous plafonnons le nombre d'abonnements disponibles dans ce parking.

Nous continuons par ailleurs d'investir dans des services de qualités, outre les bornes de recharges électrique, nous continuons à développer notre application INDIGO NEO mais également, 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.



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

6. BILAN FINANCIER



6.1 Parc Gare Charles de Gaulle

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 GARE CHARLES DE GAULLE

Rapport Annuel d'Activité 2023

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation

Année 2023

Aimee 2025			
En €uros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %
DONNEES GENERALES :			
En €uros Hors Taxes :			
Montant Net Chiffre d'Affaires Activité	1 402 291	1 203 347	17%
70-Horaires	855 682	686 583	25%
70-Abonnés	459 035	468 189	-2%
70-Amortissement des amodiations	48 555	48 555	0%
70-Amodiations rembt charges	33 600	40 333	100%
70-Publicités	5 411	0	100%
70-1 ubnertes	8		-60%
Subventions (à préciser)		21	-00 /0
Reprises provisions GER	0	0	
Reprises provisions GER Reprises provisions Renouvellement Immobilisations	0	0	
	14 362	45 526	-68%
Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges Autres produits		45 526	100%
Autres produits	15 195		100%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	1 431 849	1 248 874	15%
Achats	0	0	
607-Achats de marchandises	0	0	
603-Variation de stocks marchandises	0	0	
Autres Achats et Charges Externes	-142 705	-118 609	20%
606-Electricité, gaz, eau	-25 904	-24 856	4%
606-Fournitures entretien, petit équipement	-23 704	-20 116	18%
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	-872	-740	18%
615-Entretien GER	0	0	
615-Autre entretien et réparations	-1 148	-980	17%
615-Maintenance	-62 048	-52 656	18%
616-Primes d'assurance	-8 861	-2 147	313%
622-Honoraires	0	0	
623-Publicité	-5 616	-4 764	18%
625-Voyages et déplacements	0	0	
<u> </u>			
626-Frais postaux & de télécommunication	-9 084	-7 708	18%
626-Frais postaux & de télécommunication 627-Services bancaires	-9 084 -5 468	-7 708 -4 642	18% 18%

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

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

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

SNC PARKING DE LA GARE CHARLES DE GAULLE

Rapport Annuel d'Activité 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	-67 571	-47 414	43%	
631-Taxe d'apprentissage	0	0		
631-Taxes sur les salaires	0	0		
631-Formation continue	0	0		
635-Contribution Economique Territoriale	-21 760	-18 144	20%	
635-Taxes foncières	-45 811	-29 000	58%	
637-Organic	0	0		
637-Autres	0	-270	-100%	
Charges de personnel	-351 940	-316 649	11%	
64-Personnel permanent (affecté directement au contrat)	-336 068	-301 081	12%	
64-Personnel non permanent (Intérimaires, Intermittents, etc)	-15 872	-15 568	2%	
64-Autres (CDD, stagiaires)	0	0		
64-Charges sociales	0	0		
Autres charges de gestion courante	-530 157	-466 792	14%	
658-Redevance annuelle d'occupation du domaine public	0	0		
658-Redevance Ville variable et/ou fixe	-526 760	-466 597	13%	
658-Frais de structure ou frais de siège	0	0		
658-Autres charges de gestion courante	-3 397	-194	1647%	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION HT	- 1 092 373 -	949 464	15%	
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (calculé selon PCG)	339 476	299 410	13%	
Dotations aux amortissements (1)	-421 603	-141 665	198%	
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	- 82 127	157 745	-152%	
Produits Financiers	0	0		
Dont intérêts et produits assimilés	0	0		
Charges Financières	-16 720	0	-100%	
Dont intérêts sur emprunts	-16 720	0	-100%	
RESULTAT FINANCIER	- 16 720	-	-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	- 98 847	157 745	-163%	
Remboursement dette en capital	0	0		
CASH FLOW NET	322 756	299 410	8%	

Nous constatons un résultat net négatif en 2023 de -98 847€, en baisse de 256 592€ soit de 163%.

• Des produits d'exploitation 2023 (1 431 849€) en hausse de 182 975€, soit +15% par rapport à 2022

➤ Evolution à la hausse de +25 % sur les recettes horaires avec un revenu affichant 855 682€ soit une augmentation de 169 100€ vs 2022.

Cette évolution est visible tout au long de l'année avec pour principale cause, a reprise du trafique ferroviaire.

- ➤ Légère baisse de -2% des recettes des abonnements vs 2022 avec un revenu de 459 035€ soit une baisse de 9 154€.
- ➤ Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision ...) on note une hausse de 23 029€, soit +24.47% vs 2022.
- Des charges d'exploitation pour 1 092 373€ en augmentation de 15% sur le chiffre recalculé de 2022, soit une hausse de 142 909€. Cela s'explique par l'augmentation de charges comme, la maintenance des équipements, les primes d'assurance mais aussi la contribution économique territoriale, les taxes foncières, les frais de personnel et la redevance ville.
- ➤ Maintenance (62 048€):

Les charges concernant la maintenance de nos équipements sont en hausse de 18% soit une augmentation de 9 392€ vs 2022.

Ce poste comprend:

- La maintenance du matériel de péage.
- La maintenance multi technique dans le cadre des contrats souscrits avec nos prestataires.
- Les contrôles règlementaires.
- Les autres maintenances dont notamment la maintenance hors contrat.
- ➤ Les primes d'assurance sont en hausses de 313% soit + 6 714€.
- ➤ La contribution économique territoriale est en hausse de 3 616€ soit une augmentation de 20%.
- > Les taxes foncières s'élève à 45 811€ soit une augmentation de 58% (16 811€). Cela s'explique par une provision plus importante au 31/12/2023 (-43 497€) vs celle comptabilisée au 31/12/2022 (-29 000€). A noter la régularisation défavorable sur la cotisation 2021 (différence entre provision au 31/12/2021 et l'avis), soit un mali s'élevant à 2 314€.
- ➤ Les charges de personnel sont en hausse de 11% soit 35 291€.
- ➤ Redevance ville (526 760€):

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

- D'une part fixe de 106.860 euros,
- D'une part variable correspondant à 30% du chiffre d'affaires du Concessionnaire réalisé au cours de l'année considérée soit 420 687€.

Augmentation de 13% soit 60 164€ due principalement à la hausse des produits d'exploitation (+15%).

• Dotation aux amortissements (421 603€) en hausse de +198% 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.

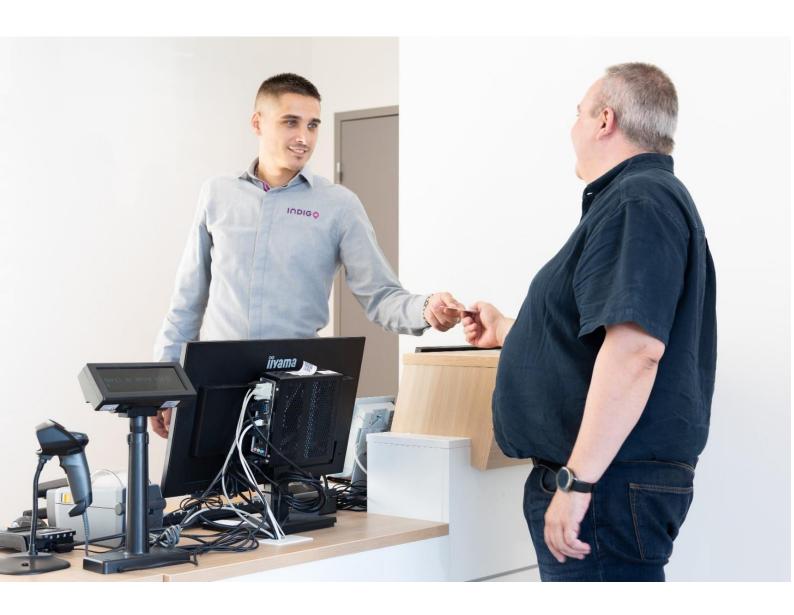
• GER

Dans le cadre du plan de Gros Entretien et Renouvellement (GER) 2023 adopté au titre de l'article 2.9 de l'avenant n°7, 16 498€ ont été budgétés sur l'année (cf. Trame GER).

En 2023, un montant de 102 395.25€ a été investi sur le parking Gare Charles de Gaulle (tableau ci-dessous).

Etudes structurelles chlorure	13/09/2022	DETERMINANT France	39 618,00
Travaux interphonie	09/01/2023	COMMEND FRANCE	506,00
Changement des tubes LED HS et BAES HS	27/01/2023	DB MAINTENANCE	1 093,30
Relamping des éclairages HS et BAES HS	31/01/2023	DB MAINTENANCE	979,15
Travaux interphonie	28/02/2023	COMMEND FRANCE	190,00
Travaux grille ventilation	09/10/2023	ETABLISSEMENT CHOUFFERT LIA PORBST CLP	27 690,00
Installation coffret <u>éléctrique</u> pour grille ventilation	24/10/2023	DB MAINTENANCE	784,52
Signaletique associée & Travaux annexe GC grille	31/10/2023	ETABLISSEMENT CHOUFFERT LIA PORBST CLP	8 850,00
Genie civil grille ventilation	31/10/2023	ETABLISSEMENT CHOUFFERT LIA PORBST CLP	10 146,00
Travaux sur Groupe Electrogène	14/12/2023	DB MAINTENANCE	12 538,28
			102 395,25

7. Annexes



7.1Note 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 (1º-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° - 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° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

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

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

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

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

Puteaux - La Défense, le 30 mars 2024

Le Directeur Administratif et Financier Etienne PIQUET

群



PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET

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

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

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

1. Produits et charges directs

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

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

2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement 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 :

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.

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,

51

- 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.

Missions commerciales

- Etudes de marché,
- Prospection de marché,
- Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
- Etude des produits et tarifs.

Missions administratives

- Etablissement des règlements intérieurs,
- Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
- Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient on non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance.
- Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
- Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
- Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
- Suivi de la conformité à la règlementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.

Gestion de la société délégataire

- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
- Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
- Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
- Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
- Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
- Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO.
- Relations avec les Commissaires aux comptes,
- Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
- Suivi de la conformité à la règlementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

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

Politique de marque

Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des évènementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.

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.

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.

Innovation

Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.





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 Gare Charles de Gaulle

Annexe 1	Recettes annuelles par produit
Annexe 2	Recettes mensuelles visiteurs horaires
Annexe 3	Fréquentation visiteurs horaires
Annexe 4	Recettes mensuelles prevendus
Annexe 5	Recettes mensuelles brutes abonnements et locations
Annexe 6	Recettes mensuelles lissées abonnements et locations
Annexe 7	Fréquentation abonnements et locations
Annexe 8	Fréquentation abonnements
Annexe 9	Fréquentation locations
Annexe 10	Recettes mensuelles amodiation
Annexe 11	Recettes mensuelles zones louées
Annexe 12	Recettes mensuelles divers

570017-Metz Gare

RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT

Recettes TTC

Cumul	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
HORAIRES	821 196 €	1 027 764 €	25,2
PREVENDUS	2 703 €	-946 €	-135,0
ABONNEMENTS / LOCATIONS	561 826 €	550 842 €	-2,0
GARANTIE DE RECETTES	0€	0€	-
VOIRIE / SURFACE	0€	0€	-
PRESTATION DE SERVICES	0€	0€	-
amodiations	0€	40 320 €	-
zones louees	0€	0€	-
BORNES DE RECHARGE POUR VEHICULES ELECTRIQUES	0€	0€	-
DIVERS	112 923 €	64 769 €	-42,6
TOTAL GENERAL	1 498 649 €	1 682 750 €	12,3

570017-Metz Gare

RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES

Recettes TTC

Mois	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
JANVIER	40 068 €	80 437 €	100,7
FEVRIER	46 510 €	67 486 €	45,1
MARS	62 239 €	88 587 €	42,3
AVRIL	48 472 €	67 531 €	39,3
MAI	62 757 €	98 304 €	56,6
JUIN	87 869 €	112 229 €	27,7
JUILLET	63 130 €	73 052 €	15,7
AOUT	52 964 €	56 068 €	5,9
SEPTEMBRE	87 209 €	89 179 €	2,3
OCTOBRE	93 908 €	94 714 €	0,9
NOVEMBRE	90 924 €	102 571 €	12,8
DECEMBRE	85 148 €	97 608 €	14,6
TOTAL ANNUEL	821 198 €	1 027 764 €	25,2

570017-Metz Gare

FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRES

Recettes TTC

MAI

JUIN

JUILLET

AOUT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DECEMBRE

TOTAL

5 627

6 536

5 254

4 364

6 845

6 694

6 952

6 850

66 327

	2022		2023			
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	3 565	40 068 €	11,24€	5 873	80 437 €	13,70 €
FEVRIER	4 091	46 510 €	11,37 €	5 821	67 486 €	11,59 €
MARS	5 459	62 239 €	11,40 €	6 750	88 587 €	13,12 €
AVRIL	4 090	48 472 €	11,85€	5 996	67 531 €	11,26 €

11,15€

13,44 €

12,02 €

12,14€

12,74 €

14,03 €

13,08 €

12,43 €

12,38 €

6 330

7 629

6 008

4 796

6 861

7 442

7 645

8 8 1 0

79 961

98 304 €

112 229 €

73 052 €

56 068 €

89 179 €

94 714 €

102 571 €

97 608 €

1 027 764 €

15,53 €

14,71 €

12,16€

11,69 €

13,00 €

12,73 €

13,42 €

11,08 €

12,85 €

62 757 €

87 869 €

63 130 €

52 964 €

87 209 €

93 908 €

90 924 €

85 148 €

821 198 €

570017-Metz Gare

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	46 281 €	46 812 €	1,1
FEVRIER	46 417 €	41 266 €	-11,1
MARS	47 403 €	51 098 €	7,8
AVRIL	45 891 €	42 413 €	-7,6
MAI	51 410 €	48 247 €	-6,2
NINL	47 464 €	45 416 €	-4,3
JUILLET	46 754 €	47 566 €	1,7
AOUT	46 590 €	45 899 €	-1,5
SEPTEMBRE	46 661 €	45 528 €	-2,4
OCTOBRE	45 489 €	45 637 €	0,3
NOVEMBRE	45 891 €	45 060 €	-1,8
DECEMBRE	45 577 €	45 899 €	0,7
TOTAL ANNUEL	561 828 €	550 842 €	-2,0

570017-Metz Gare

FREQUENTATION - ABONNEMENTS LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

	2022		2023			
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	408	46 281 €	113,4€	403	46 812 €	116,2€
FEVRIER	408	46 417 €	113,8 €	386	41 266 €	106,9 €
MARS	402	47 403 €	117,9 €	403	51 098 €	126,8 €
AVRIL	387	45 891 €	118,6€	386	42 413 €	109,9 €
MAI	411	51 410 €	125,1 €	402	48 247 €	120,0 €
JUIN	406	47 464 €	116,9 €	403	45 416 €	112,7 €
JUILLET	420	46 754 €	111,3€	407	47 566 €	116,9 €
AOUT	415	46 590 €	112,3€	404	45 899 €	113,6€
SEPTEMBRE	419	46 661 €	111,4€	403	45 528 €	113,0 €
OCTOBRE	418	45 489 €	108,8 €	401	45 637 €	113,8 €
NOVEMBRE	415	45 891 €	110,6€	397	45 060 €	113,5 €
DECEMBRE	413	45 577 €	110,4€	396	45 899 €	115,9 €
TOTAL	4 922	561 828 €	114,1 €	4 791	550 842 €	115,0 €

570017-Metz Gare

RECETTES MENSUELLES AMODIATION

Recettes TTC

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0€	3 360 €	-
FEVRIER	0€	3 360 €	-
MARS	0€	3 360 €	-
AVRIL	0€	3 360 €	-
MAI	0€	3 360 €	-
JUIN	0€	3 360 €	-
JUILLET	0€	3 360 €	-
AOUT	0€	3 360 €	-
SEPTEMBRE	0€	3 360 €	-
OCTOBRE	0€	3 360 €	-
NOVEMBRE	0€	3 360 €	-
DECEMBRE	0€	3 360 €	-
TOTAL ANNUEL	0€	40 320 €	-

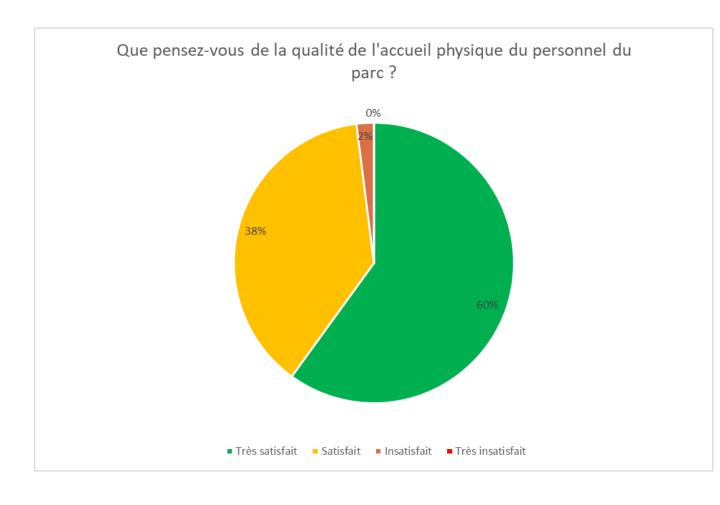
570017-Metz Gare

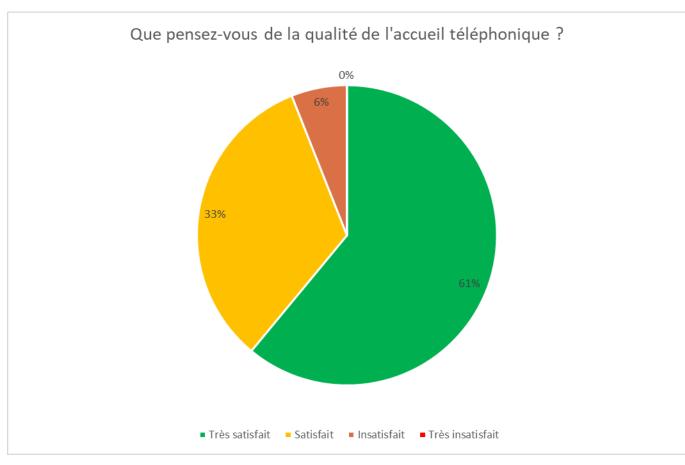
RECETTES MENSUELLES DIVERS

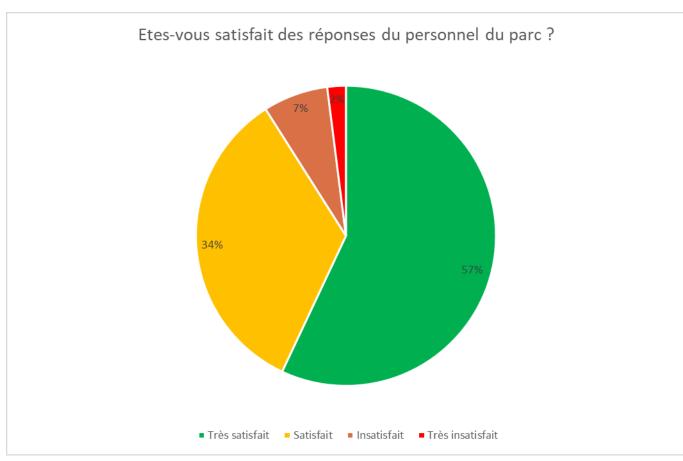
Recettes TTC

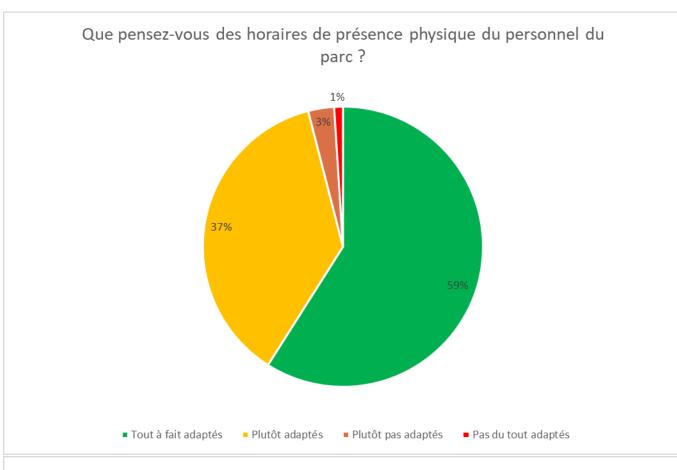
Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	0 €	4 856 €	-
FEVRIER	0 €	4 856 €	-
MARS	0 €	4 856 €	-
AVRIL	0 €	4 856 €	-
MAI	0 €	4 861 €	-
JUIN	0 €	4 856 €	-
JUILLET	0 €	11 353 €	-
AOUT	0 €	4 856 €	-
SEPTEMBRE	0 €	4 856 €	-
OCTOBRE	0 €	4 856 €	-
NOVEMBRE	0 €	4 856 €	-
DECEMBRE	112 923 €	4 856 €	-95,7
TOTAL ANNUEL	112 923 €	64 769 €	-42,6

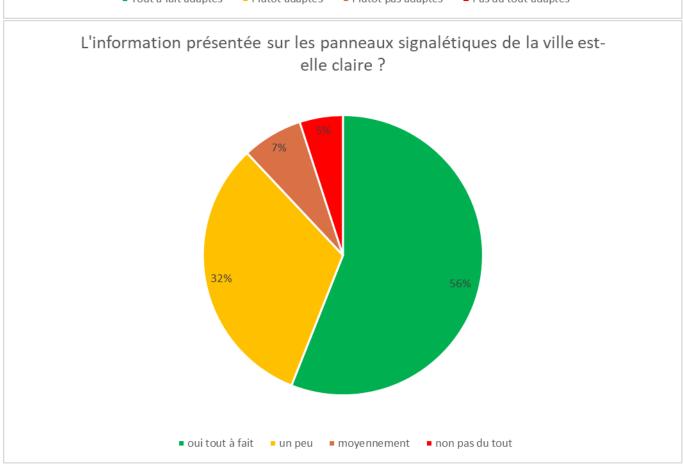
7.3 Enquêtes de satisfaction

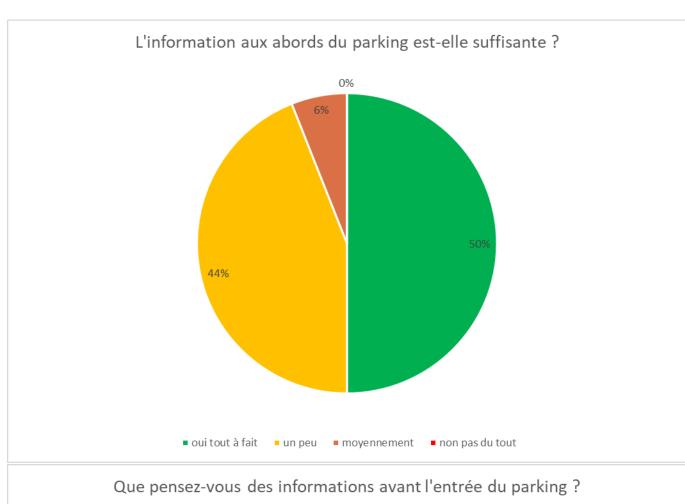


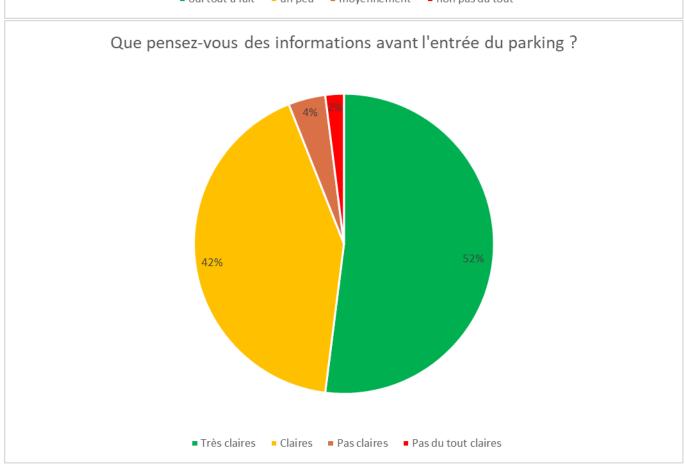


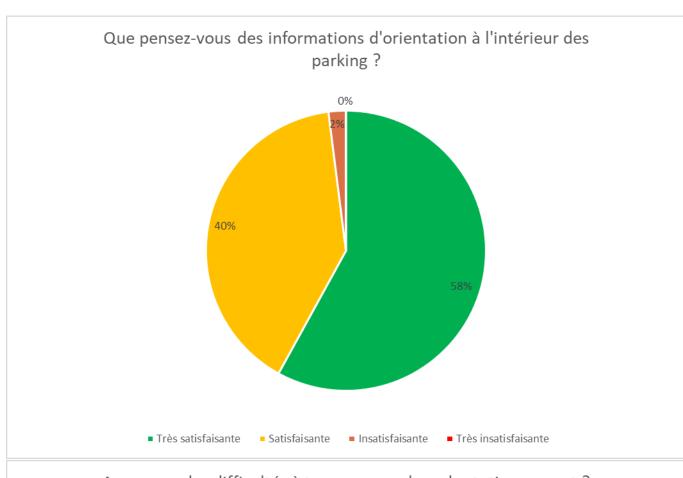




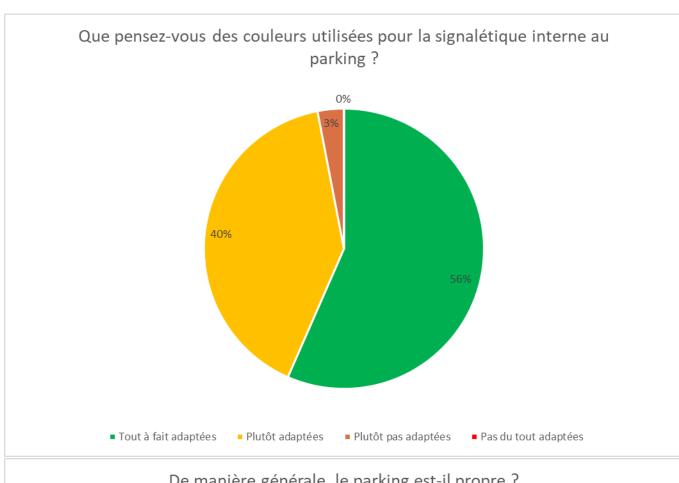


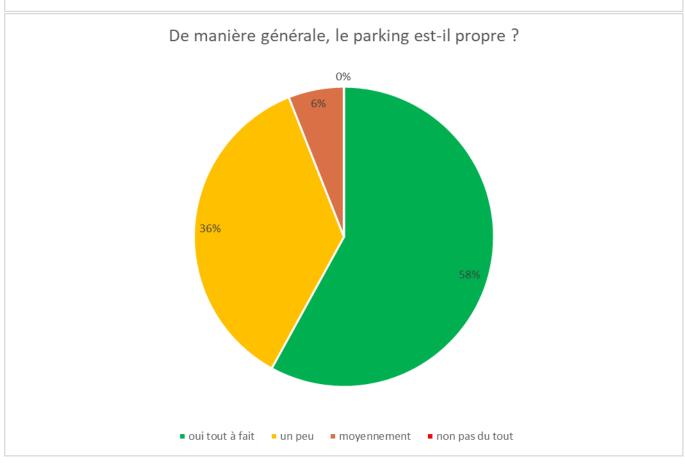




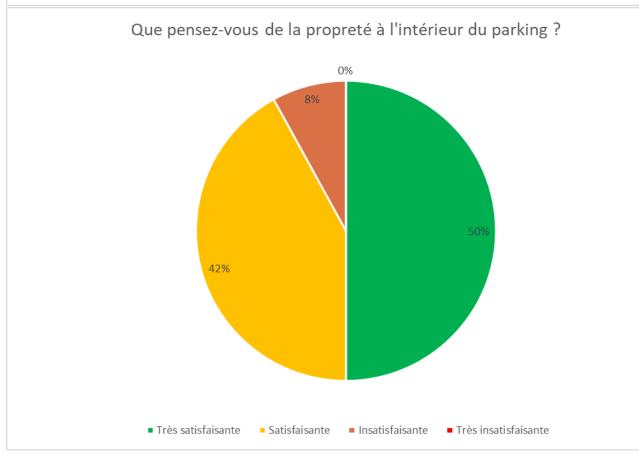


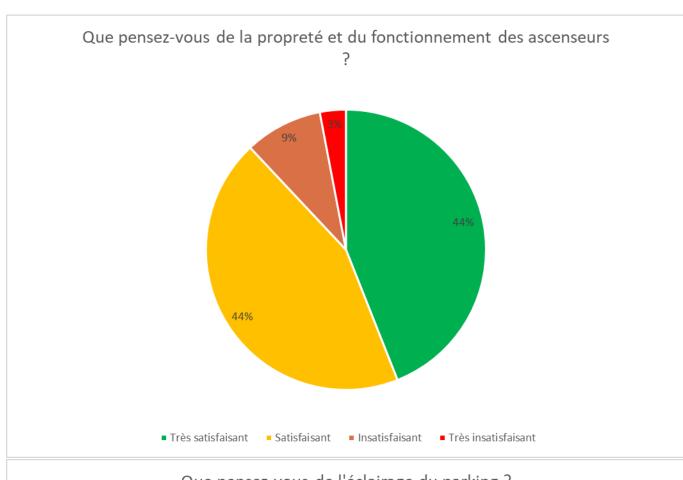


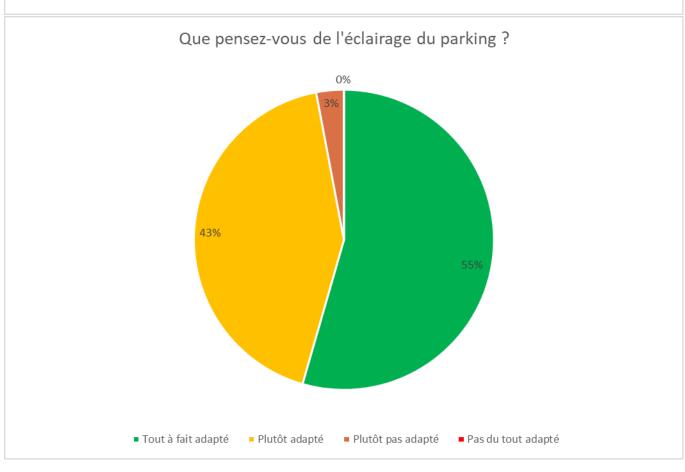


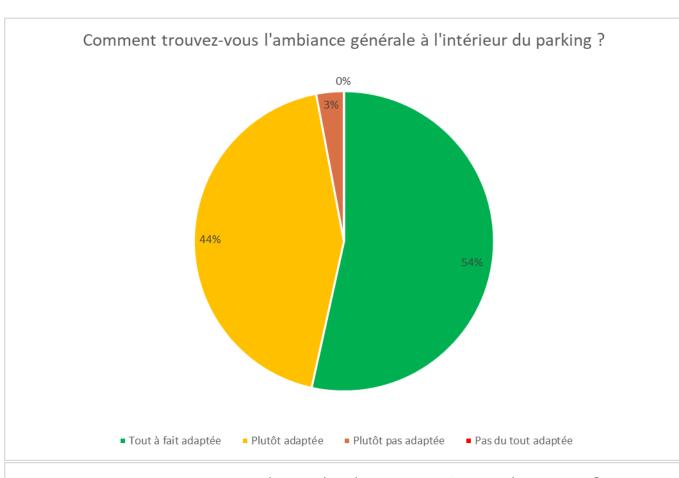


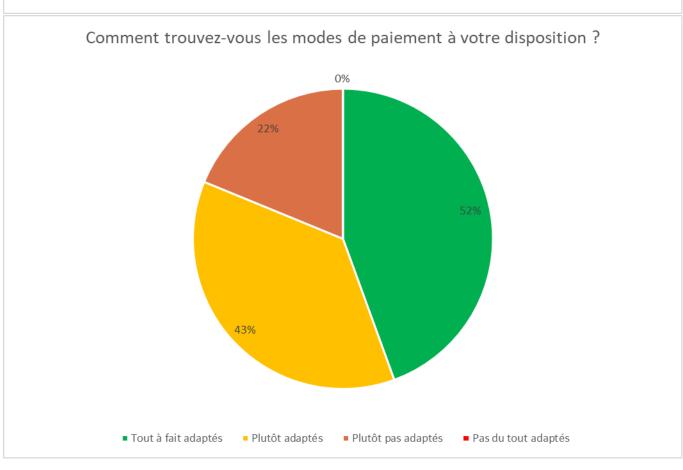


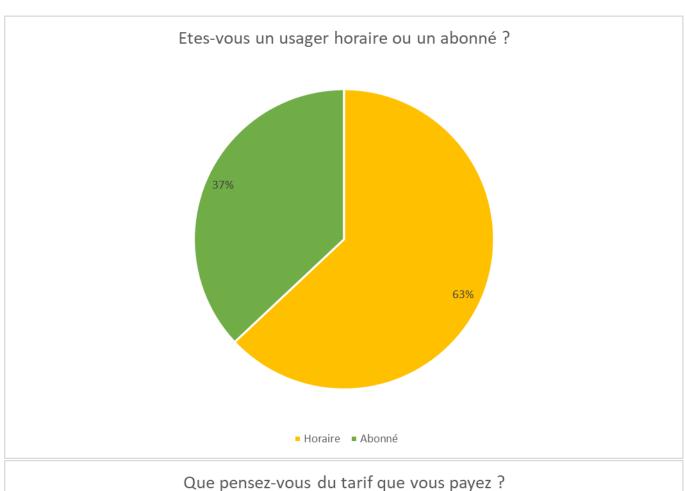


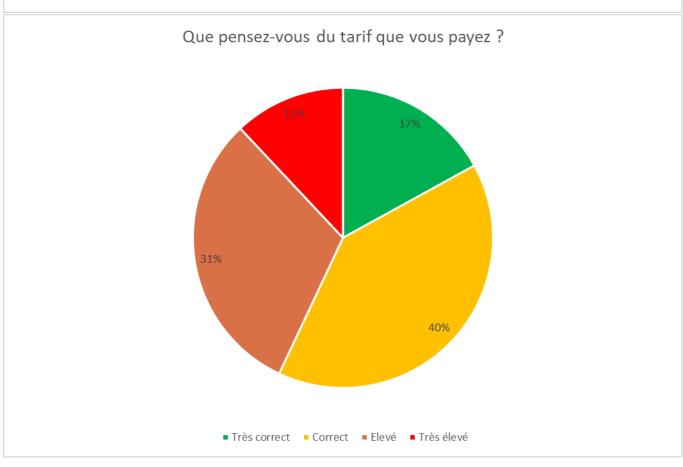












Contacts:

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

