

Délégation de Service Public

PARKING PAIXHANS

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 PAIXHANS



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_PAIXH

Parking Boulevard Paixhans

Date : 5 août 2024

Politique publique : SNC

Domaine d'activité : Stationnement

Réalisation et gestion d'un parking public

Situé à : Rue du Général Fournier 57 METZ

Nature du contrat : Concession

Signé le : 10/07/2007

Avec effet au : 13/07/2010

Échéance : 12/07/2050

Durée : 40 ans

Années	Nb de Places de Stationnement
2021	400
2022	400
2023	400

Exploitant :

Raison sociale : SNC Parking Paixhans

Forme juridique : SNC

Adresse : 2 rue Maurice BARRES, 57 000 METZ

Capital : 200 000 €

Société dédiée : OUI

Société Mère : SA Holding Metz St Jacques 57 METZ

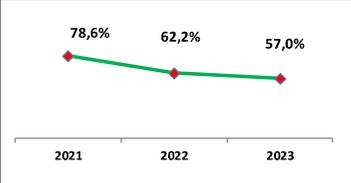
INDICATEURS

◆ **Activité**

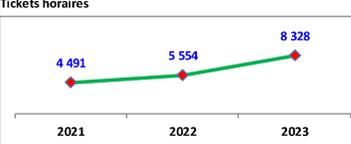
Eléments Financiers (En euros)

	2021	2022	2023
Chiffre d'Affaires (déléataire)	233 717 €	203 167 €	181 611 €
Résultat Net	-244 017 €	1 052 433 €	-274 019 €
Recettes Collectivité	996 €	1 112 €	1 253 €
Tickets horaires	4 491	5 554	8 328
% abonnements et amodiations	78,6%	62,2%	57,0%

% abonnements et amodiations

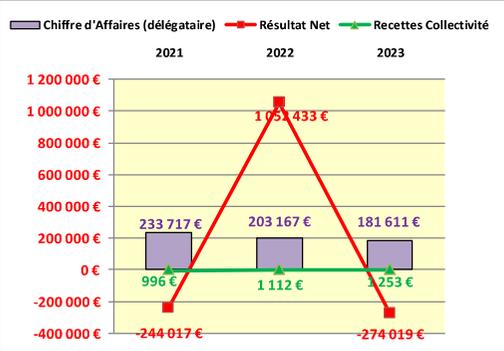


Tickets horaires



Recette Annuelle moyenne par place





1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

<i>Compte de résultat de la délégation</i>				
Délégation :	Année		2023	
Parking Boulevard Paixhans	Stationnement			
	2022	2023	Ecart en €	Ecart en %
Produits d'exploitation				
Recettes Activité	203 167	181 611	- 21 556	-11%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	-	-	-	
Autres Produits et reprises	1 415 620	-	- 1 415 620	-100%
Total Produits d'exploitation	1 618 787	181 611	- 1 437 176	-89%
Charges d'exploitation				
Achats, Serv Ext et autres	71 214	54 267	- 16 947	-24%
Sous traitance	130 440	163 330	32 890	25%
Charges de personnel	-	-	-	
Redevances Collectivité	1 112	1 253	141	13%
Frais de siège	-	-	-	
Impôts et taxes	1 849	2 087	238	13%
Dotations aux amortissements	185 038	185 455	417	0%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	4	-	- 4	-100%
Total Charges d'exploitation	389 657	295 634	- 94 023	-24%
Résultat d'exploitation	1 229 130	- 114 023	- 1 343 153	-109%
Excédent Brut d'Exploitation	- 1 448	71 432	72 880	-5033%
Résultat financier	- 152 238	- 170 474	- 18 236	12%
Résultat exceptionnel	- 24 459	10 478	34 937	-143%
Impôts bénéfice	-	-	-	
Résultat net	1 052 433	- 274 019	- 1 326 452	-126%

Compte de résultat en € H.T.

2. ANALYSE FINANCIERE

Les montants exprimés ici sont Hors-Taxes.

Les produits totaux de la délégation affichent encore une baisse sur cet exercice 2023.

En effet, les recettes d'activité sont en diminution depuis 2019, la baisse est continue et la variation est de -38% entre 2019 et 2023 car :

- Même si la fréquentation horaire a augmenté de 49% entre 2022 et 2023, à cause de la modification des tarifs (oct 2022), les recettes sont stables
- Le nombre d'abonnements a diminué de -8,4%, engendrant ainsi une baisse des recettes de -8,2% (-17K€)

Les charges d'exploitation sont en nette diminution par rapport à 2022 (passant de 390K€ à 295K€).

Seuls les frais de sous-traitance sont en hausse de 33K€ (passant de 130K€ en 2022 à 163K€ en 2023)

En parallèle on note une baisse des achats et services externes d'environ 16K€ (au niveau des honoraires notamment).

On note également une reprise de charges sur exercice antérieur de – 110 758€.

Le résultat d'exploitation est ainsi déficitaire de 114K€ en 2023 (la comparaison avec 2022 n'est pas intéressante du fait de l'importante reprise faite en 2022).

Sont compris dans ce résultat, 185k€ de dotations aux amortissements liés à la réalisation du parking. Au vu de la mise en exploitation récente du parking, le délégataire enregistre d'importants frais financiers (170k€) liés aux emprunts contractés, venant alourdir le résultat net. **Il s'établit ainsi à -274k€ en 2023.**

Concernant la redevance due à la Métropole :

La redevance annuelle revenant à l'Eurométropole chaque année se compose d'une somme fixe de 2€ indexée, par place de stationnement et d'une redevance variable égale à 40% du Chiffre d'Affaires à partir d'un seuil de 650k€ indexé.

Pour 2023, le Délégataire a versé une redevance d'occupation de **1 253€** au Délégant. Aucune redevance variable n'a été versée en raison du niveau des recettes d'exploitation.

3. ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les recettes cumulées réalisées sont bien en-deçà du cumul prévisionnel (4,9 M€ de recettes cumulées réalisées sur 13 ans de contrat contre 7,3 M€ prévus, soit -47%). Les charges cumulées réalisées affichent une hausse de 7% par rapport au prévisionnel, avec un total de 6,2 M€ à fin 2023.

À la suite de la construction et au prêt financier contracté par le Délégataire (6M€), le parking est amorti chaque année : 143k€ annuels prévus contre 185k€ réalisés annuellement (sur-réalisation de 22% à fin 2023). On retrouve cet amortissement du parking en dotations aux amortissements, environ 2,55M€ réalisés contre 1,99 M€ prévus à fin 2023, ainsi que les charges financières relatives au prêt (capital et intérêts du prêt à rembourser de manière dégressive).

Le résultat financier réalisé cumulé est en retard par rapport au prévisionnel (une sous-réalisation de 43% : 2,61M€ de charges financières réalisées contre 3,73M€ prévues). Ce qui amène à un **résultat net réalisé cumulé de -5,7M€** contre -2,2 M€ prévus.

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

◆ Période de	2010	à fin	2023		
En Euros	Cumul Réalisé	Cumul Prévu	Ecart Réal-Prév	Ecart en %	
Recettes Activité	3 368 929	7 271 287	-3 902 358	-116%	
Autres Produits et reprises	1 569 016	0	1 569 016	100%	
∑ Produits	4 937 945	7 271 287	-2 333 342	-47%	
Achats, Serv Ext et autres	1 340 820	1 234 469	106 351	8%	
Sous traitance	2 165 111	0	2 165 111	100%	
Charges de personnel	116 205	1 097 891	-981 686	-845%	
Redevances Collectivité	14 553	12 331	2 222	15%	
Frais de siège	3 398	763 485	-760 087	-22369%	
Impôts et taxes	53 546	479 218	-425 672	-795%	
Dotations aux amortissements	2 552 137	1 996 316	555 821	22%	
Dotations aux provisions	0	210 000	-210 000		
Autres charges	21	0	21	100%	
∑ Charges	6 245 791	5 793 710	452 081	7%	
Résultat d'exploitation	-1 307 846	1 477 577	-2 785 423	213%	
Résultat financier	-2 611 513	-3 728 278	1 116 765	-43%	
Résultat exceptionnel	-1 773 917	0	-1 773 917	100%	
Résultat Net avant IS	-5 693 276	-2 250 701	-3 442 575	60%	

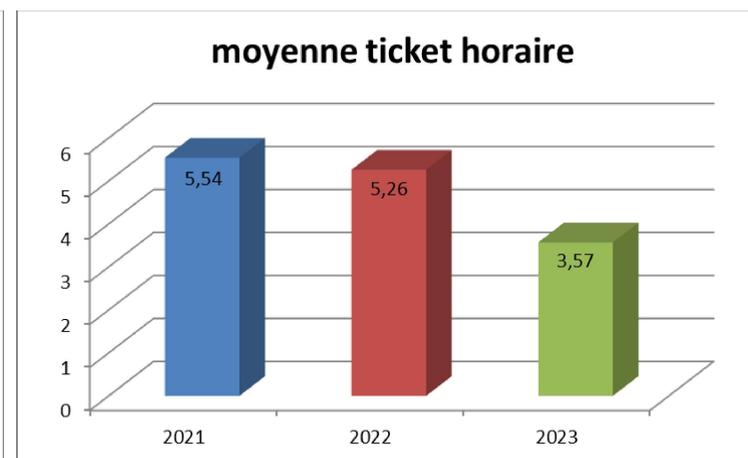
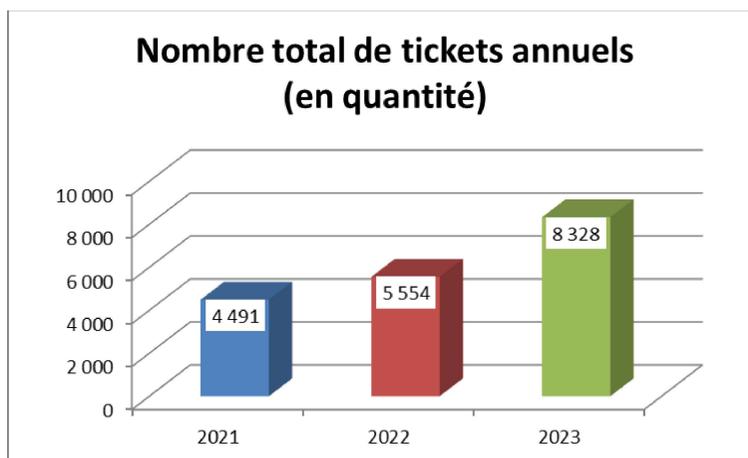
Comparaison du Cumul des Réalisations par rapport aux Prévisions (en € H.T.)

4. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2023

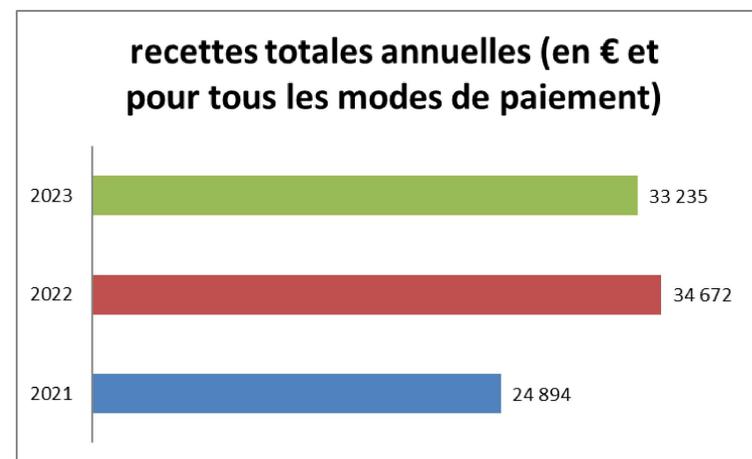
Les montants exprimés ici sont Toutes-Taxes Comprises.

Fréquentations et recettes « horaire »

Sur l'année 2023, on peut noter une forte hausse de la fréquentation horaire avec +49.95% mais cela ne se reflète pas sur le chiffre d'affaires car le ticket moyen est en baisse de 32.13% avec la modification des tarifs et la mise en place de la journée à 6€.



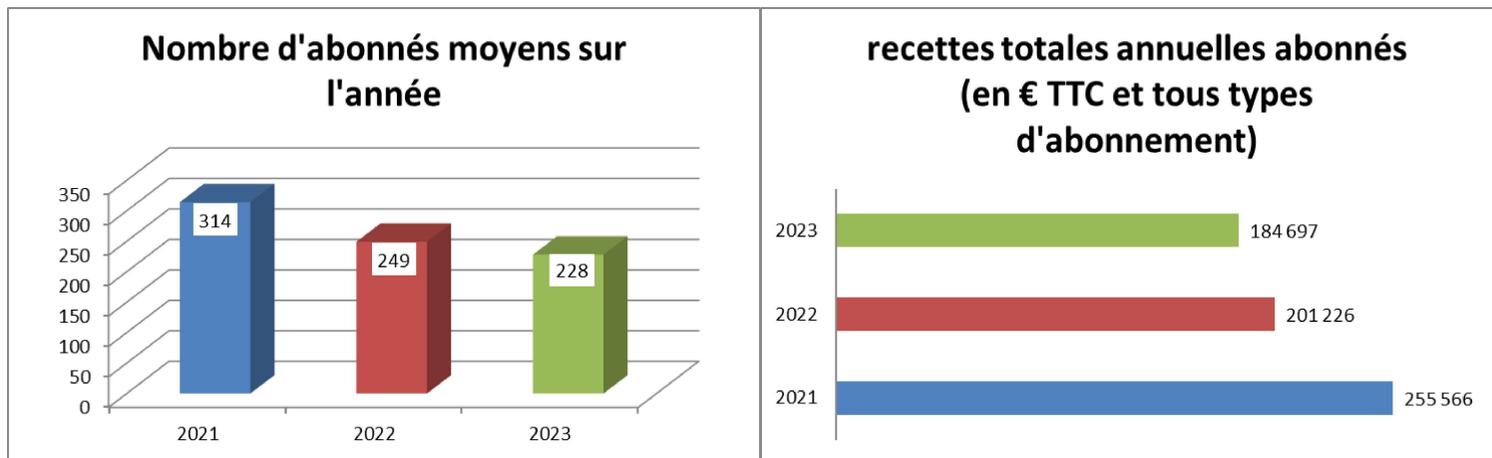
Les recettes horaires, y compris les pré-vendus affichent une légère diminution puisque l'on note une baisse de -4.1%. Cette baisse est liée à l'application du nouveau tarif depuis octobre 2022



Fréquentations et recettes « abonnés »

Le nombre d'abonnés enregistré à nouveau une baisse importante (-8.4%) et les recettes en subissent l'impact (-8.2%).

Le chiffre d'affaires des abonnés représentant 85% des recettes du parc, celui-ci est en baisse de -8.21% impacté dès le début d'année par la diminution du nombre d'abonnements chez certains clients institutionnels.



Pour rappel, la journée est passée de 10.50€ à 6€, le plafond de 6€ étant atteint à partir de 3h45 de stationnement, là où l'ancien tarif continuait à progresser jusqu'à arriver à son plafond de 10.50€ pour 8h00 de stationnement.

On peut noter tout de même une belle fréquentation du parc Paixhans durant les fêtes de Noël puisqu'il y a eu un report des stationnements du centre-ville qui était saturés.

Les recettes totales du parking sont donc en baisse de -7.62% passant de 235 898€ à 217 932€, baisse notamment liée à celle du chiffre d'affaires des abonnés.

5. SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

- Remplacement serrure et barre antipanique du local de stockage
- Remplacement des éclairages escaliers
- Remplacement barre anti panique d'une issue de secours



6. ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Le parking est ouvert et accessible 24h/24. Pour des raisons de sécurité, les grilles du parking sont fermées de 20h30 à 6h00, mais cela n'empêche pas l'accès au parking pour ceux qui souhaitent stationner.

L'accueil de la clientèle est réalisé du lundi au vendredi de 16h à 20h ou sur rendez-vous.

Pendant les périodes d'absence du personnel (rondes du personnel, petit entretien, dépannage clients) ou de faible fréquentation, le parc est télé-opéré depuis le parking Gare - Charles De Gaulle à Metz.

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 Paixhans. Le parking a obtenu la note moyenne de 79.5% de satisfaction.

7. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE 2023

Voici les principaux événements qui ont eu lieu lors de l'année 2023, tant sur le plan des vandalismes que sur les diverses manifestations :

- 2 véhicules abandonnés ont été vandalisés (abonné prévenu et police devait contacter les propriétaires)



- Porte piétonne vandalisée



- Présence d'adolescent, / squat
- Déclenchements réguliers de détecteurs incendie
- Tavaux de serrurerie sur porte piétonne
- Maintenance des portails
- Brocante Outre-Seille
- Ajouts de potelet par la ville empêchant le stationnement sauvage



- Mise en place par la vile de panneaux de signalisation indiquant le parking pour le marché de Noël



Rapport D'Activité 2023
Eurométropole de Metz
Parc – Paixhans

Table des matières

1.	PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	5
1.1	Le Groupe	6
1.2	L'organisation France	7
1.3	Nos Métiers	7
1.3.1	Stationnement en ouvrage et en voirie.....	7
1.3.2	Mobilités douces et recharges électrique	8
1.3.3	Digital et expérience Client.....	8
1.4	Notre raison d'être	9
1.5	Nos engagements RSE	10
1.5.1	Environnement	10
1.5.3	La Fondation Indigo	11
1.5.4	La Notation Extra Financière	11
1.6	Les principaux enjeux d'Indigo	12
1.6.1	L'humain au cœur d'indigo	12
1.6.2	Le Campus Indigo	12
1.7	Engagements sociaux & Sociétaux	13
1.7.1	Favoriser l'insertion des personnes en situation d'handicap	13
1.7.2	Lutter contre le harcèlement.....	13
2.	LE CONTRAT.....	14
2.1	Le contrat.....	15
2.2	Vos interlocuteurs.....	15
2.3	Organisation locale & Moyens d'exploitation.....	16
2.3.1	La formation de nos collaborateurs.....	17
2.4	La Relation client	18
2.4.1	Service de Téléopération	18
2.4.2	Service relation Client.....	18
2.5	La qualité de service chez Indigo : Une priorité absolue.....	19
2.6	Les Services.....	22
2.6.1	Cyclopark	22
2.6.2	Indigo Weel.....	22
2.6.3	Service de Proximité	22
	Radio Indigo.....	22
	Zone deux roues motorisées	23
	Démarreur	23

3.	DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	24
3.1	Parc Paixhans	25
3.1.1	Descriptif	25
3.1.2	Tarification	26
3.1.3	Vandalismes.....	27
3.1.4	Faits Marquants.....	28
3.1.5	Opérations commerciales.....	29
4.	MAINTENANCE & TRAVAUX.....	30
4.1	Maintenance des équipements.....	31
4.1.1	Équipement du Parc Paixhans	31
4.2	Les Travaux	32
4.2.1	Travaux du parc Paixhans.....	32
5.	ANALYSES.....	34
5.1	Parc Paixhans	35
5.1.1	Fréquentation horaires.....	35
5.1.2	Recettes Horaires et Prévendus.....	36
5.1.3	Nombre d'abonnés et locations.....	38
5.1.4	Recettes abonnés et locations.....	39
5.1.5	Conclusion	40
6.	PERSPECTIVES 2024	41

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. PRÉSENTATION GÉNÉRALE



1.1 Le Groupe

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.

INDIGO construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain. Pour répondre aux besoins de chacun et aux défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaire à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...



Le groupe Indigo a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.



SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO

2 600
parkings dans
le monde

+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



1.2 L'organisation France

Indigo propose des solutions sur-mesure à l'ensemble de ses clients amont : collectivités territoriales, sites culturels, de loisirs ou touristiques, hôpitaux, centres commerciaux, aéroports et gares. Le groupe met un point d'honneur à proposer des lieux accueillants, propres et sécurisés sur l'ensemble de son réseau.

Véritable laboratoire d'innovations, Indigo en France pense, développe et exporte un éventail de solutions qui contribuent à fluidifier la circulation urbaine et améliorer la mobilité individuelle.

En plus de proposer une offre de stationnement simplifiée et personnalisée, Indigo enrichit l'expérience du stationnement en repensant le parcours client. Accompagné dans toutes les étapes de mobilité, l'utilisateur profite mieux de sa ville, de sa destination.

C'est en France qu'ont été développés une grande partie de nos dispositifs pilotes – outils d'exploitation, offres tarifaires, outils de gestion – qui dessinent le parking de demain. Ces innovations font du parking du futur, plus qu'un lieu de stationnement mais des lieux d'échanges et d'informations, connectés à leurs environnements et reliés à la ville.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi sur la dépenalisation du stationnement, de nombreuses collectivités ont confié à la société Streeteo, filiale à 100% du groupe Indigo, de réaliser des missions de contrôle du stationnement payant, de collecte des forfaits post-stationnement et de gestion des contestations.

La direction d'INDIGO a choisi la mise en place d'une organisation décentralisée. Indigo est le seul exploitant de parkings à pouvoir rapprocher le pouvoir de décision au plus près du terrain et des réalités locales si importantes en matière de stationnement. Cette organisation permet d'avoir une réactivité optimale en accord avec les attentes des usagers, de ses clients amont et des différents interlocuteurs.

1.3 Nos Métiers

1.3.1 Stationnement en ouvrage et en voirie

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien.

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

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

Pour le stationnement en voirie, nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des

riverains... Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers. En matière d'exploitation, nous proposons des équipements dernière génération pour la voirie avec des modes de paiement digitalisés pour une expérience usager plus fluide.

1.3.2 Mobilités douces et recharges électrique

Pour fluidifier les déplacements et contribuer à une ville plus apaisée, INDIGO fait de la mobilité douce un axe de développement et d'accompagnement de ses clients, notamment, en favorisant la pratique du vélo et en déployant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans ses lieux de stationnement. INDIGO imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde : déploiement d'espaces de stationnement sécurisés et services pour les vélos « Cyclopark », partenariat avec Bouygues Energies & Services et Electra pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, mise en place de flotte de vélos pour les entreprises et solutions de vélos partagés privatives avec bornes de recharge et de sécurisation... En complément, INDIGO est actionnaire de l'opérateur de mobilité partagée Smovengo, en charge des Vélib' de la Métropole du Grand Paris.

1.3.3 Digital et expérience Client

Anciennement OPnGO, Indigo Neo centralise et fusionne son savoir-faire digital avec celui d'Indigo Group pour offrir progressivement à ses clients une expérience complète, enrichie et optimale.



UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

Dans l'esprit de ses habitants, la ville a cessé d'être l'endroit où il fait bon vivre. Les difficultés de circulation (et la pollution qui en est une des conséquences) y participent amplement. Si la mobilité retrouvée post-COVID réconcilie l'automobiliste avec sa voiture, elle permet également de ranimer la flamme entre le citadin et la ville.

Indigo Neo, en harmonie avec le groupe INDIGO, est non pas tant du côté de la voiture, que du côté de la ville. Une ville qu'elle aime et qu'elle veut rendre aimable à nouveau à tous ses habitants.

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

Refaire de la ville un endroit où il fait bon vivre, en supprimant ces temps morts dans nos déplacements qui nous empêchent de vivre tout ce qu'elle a à offrir. Refaire de la ville l'endroit où ça bouge parce que paradoxalement on peut à nouveau s'y arrêter.



1.4 Notre raison d'être



1.5 Nos engagements RSE

1.5.1 Environnement

En tant que partenaire des territoires et acteur de la mobilité, INDIGO prend en considération l'impact environnemental et social de son activité. Très tôt, le groupe a adopté une stratégie RSE, devenue stratégie ESG, préparant l'intégration des nouvelles normes européennes au sens de la directive du 5 janvier 2023, dite CSRD.



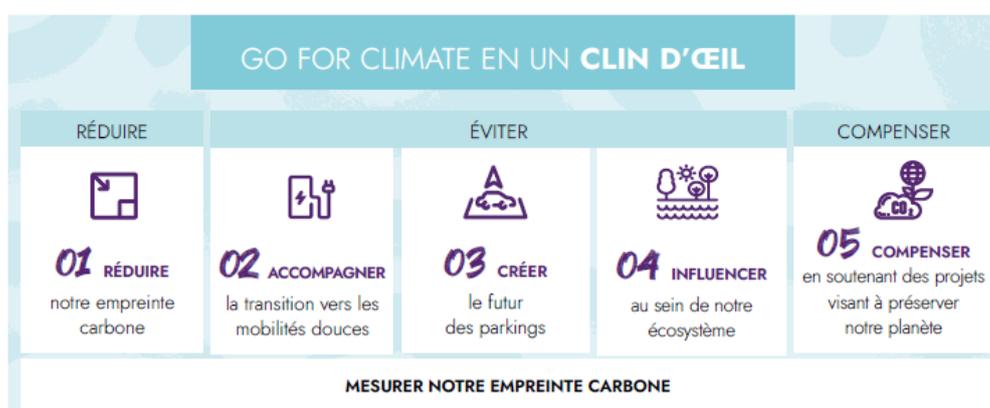
En outre, INDIGO contribue activement à quatre des dix-sept objectifs de développement durable des Nations Unies. À l'instar de sa raison d'être : « créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement », INDIGO apporte, grâce à ses activités, un meilleur équilibre entre empreinte environnementale, coût de déplacement, qualité de vie des villes et confort des habitants. Dans le droit fil des Accords de Paris sur le climat, le groupe s'est engagé en 2021 à réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre à travers le plan Go for climate, avec un objectif de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à l'horizon 2025.

- ✓ 67 % des parkings INDIGO équipés d'éclairage basse consommation
- ✓ 8,2 M€ investis pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- ✓ 44 Cyclopark installés dans les parkings INDIGO

1.5.2 Go For Climate Change

Afin de communiquer sur ses engagements en faveur de l'environnement et présenter son plan d'entreprise « GO for Climate », INDIGO lance une campagne interne et externe et affiche ses ambitions de neutralité carbone à horizon 2025.

INDIGO Group s'engage fortement pour l'environnement, en partant du cadre des Accords de Paris et du concept de neutralité carbone.



Dès 2025, nous visons la neutralité carbone sur les éléments sur lesquels nous avons une prise directe :

- ✓ Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...)
- ✓ Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

Ensuite, nous avons pour ambition de contrôler tout ce que l'on peut émettre indirectement : nos achats opérationnels, nos investissements, nos déplacements professionnels et domicile-travail, les émissions de nos clients au sein des parcs etc...

1.5.3 La Fondation Indigo

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...). Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abrisée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable dans plusieurs domaines :

Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :

- ✓ S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
- ✓ Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.

La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, qui forge l'identité des territoires. La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

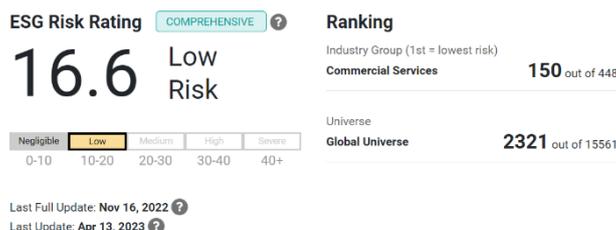
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

En décembre 2023, la Fondation INDIGO a déjà donné 250 000€ au cœur des territoires. Elle opère dans 4 pays, 20 villes et soutient 24 projets.

1.5.4 La Notation Extra Financière

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6 Les principaux enjeux d'Indigo

1.6.1 L'humain au cœur d'indigo

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

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

1.6.2 Le Campus Indigo

Les collaborateurs bénéficient dès leur arrivée et tout au long de leur carrière d'un accompagnement aux besoins de nos métiers et à la prise en main des nouveaux outils de l'entreprise. Indigo conçoit et organise des formations autour des activités propres aux métiers du stationnement.

Qualité de service, propreté, relation client, sécurité, management d'équipe... pour assurer un service exemplaire, Indigo innove et investit continuellement dans la formation de ses équipes expertes du stationnement qui voient ainsi leur parcours professionnel enrichi.

Les programmes permettent de consolider les savoirs de base acquis par l'expérience tout en donnant accès à des cycles qualifiants.

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

SUR LE PLAN SOCIAL

- Index de l'égalité professionnelle**
En 2020 en France, score de **90 | 100**
- Campus INDIGO**
Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales
- Programmes RH internes**
Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

1.7 Engagements sociaux & Sociétaux

1.7.1 Favoriser l'insertion des personnes en situation d'handicap

Depuis 2021, Indigo a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur le handicap au travail.

Le groupe travaille à l'amélioration de la prise en compte des travailleurs handicapés. Il accompagne notamment ses salariés handicapés dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et leur renouvellement.

Aussi en partenariat avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation. Notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation d'handicap était de 2.74% (contre 2.43 en 2021)

1.7.2 Lutter contre le harcèlement

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Deux référents harcèlements pour le groupe ont été nommés. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.

1.7.3 Développer la mixité

En 2021, INDIGO s'est fixé l'objectif d'atteindre au moins 25 % d'effectifs féminins en 2025, dans la plupart des pays ; il en comptait alors 22,4 %. En 2022, INDIGO dépasse ses objectifs, avec plus de 26 % notamment, grâce au rachat de Parebem au Brésil. À présent, chaque filiale du groupe doit se rapprocher des 25 %. À ce titre, la campagne Women@Indigo promeut les métiers du stationnement auprès des femmes en donnant la parole aux collaboratrices du groupe. D'après une enquête interne réalisée en France en 2022, 87 % des salariées recommanderaient INDIGO comme employeur à une autre femme, dans leur entourage.

2. LE CONTRAT



2.1 Le contrat

Le 16 octobre 2007, la Ville de Metz a conclu un contrat de délégation de service public pour la construction et l'exploitation du parking Paixhans.

Société Titulaire du contrat : **SNC Paixhans**

Société Exploitante : **INDIGO PARK**

INDIGO PARK exploite l'ouvrage dans le cadre d'un contrat de prestation de services conclu avec l'entité délégataire de service public, la SNC PAIXHANS.

Signature du contrat : **16/10/2007**

Début du contrat : **01/02/2010**

Echéance du contrat : **31/01/2050**

2.2 Vos interlocuteurs

2.2.1 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.

2.2.2 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,

2.3 Organisation locale & Moyens d'exploitation

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

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

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

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

Ces équipes ont à cœur de faciliter le parcours clientèle. Pour cela, INDIGO a organisé l'activité autour de sa présence dans les parkings Messins. Cette présence sera renforcée par la Base Locale d'Intervention (BLI). L'exploitation s'appuie également sur le CNTO basé à La Défense pour une gestion efficace à distance.

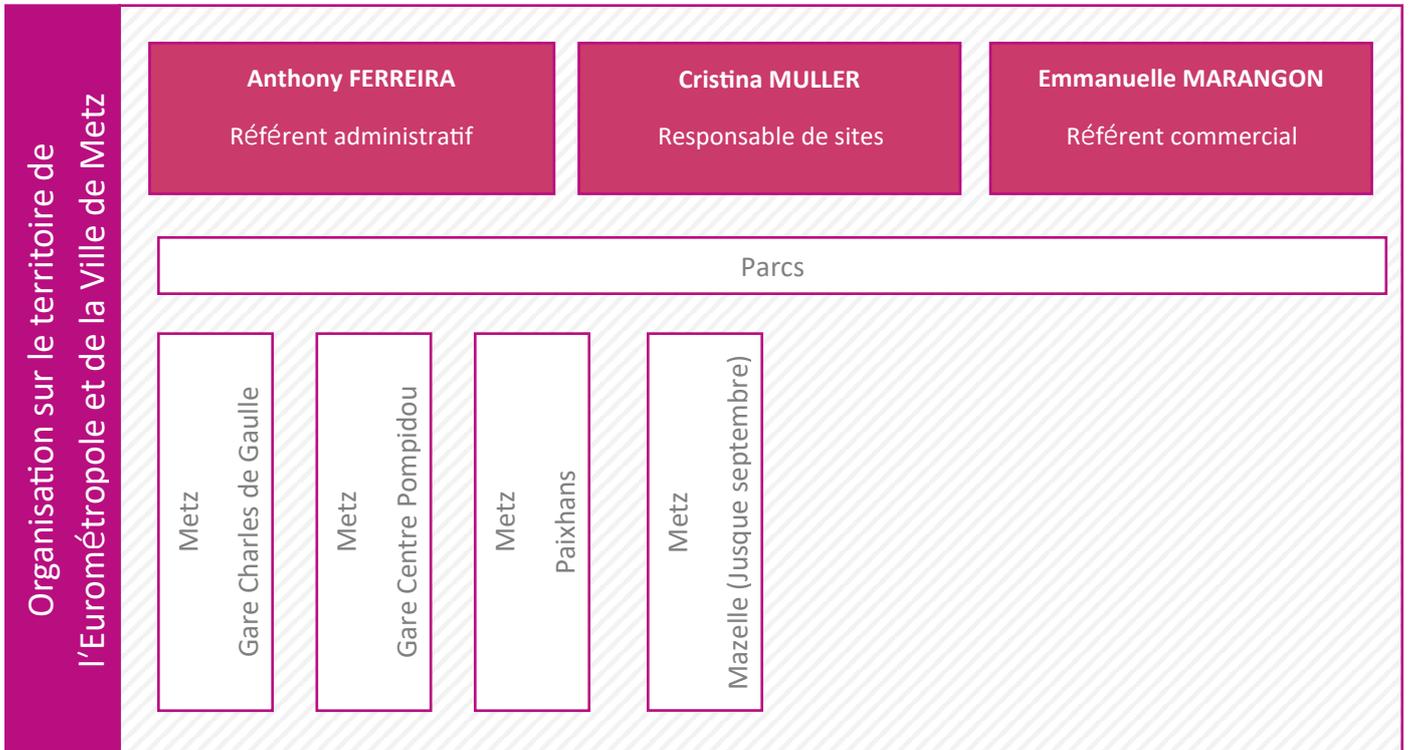
Sur le parking, INDIGO assure une présence de personnel 20 heures par semaine :

- Du lundi au vendredi de 16h00 à 20h00

L'équipe d'exploitation est composée d'un agent d'exploitation et d'un technicien d'exploitation qui réalise des rondes en dehors des heures de présence du personnel. Ils sont placés sous la responsabilité de Cristina Muller, Responsable de sites principal.

Jimmy BRASSEUR

Responsable de District



2.3.1 La formation de nos collaborateurs

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

Poste	FORMATION
Responsable de Site	Sécurité incendie

2.4 La Relation client

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.5 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.

Le parking Paixhans a obtenu la note de **79,50%** de satisfaction.

INDIGO

ORPHÉE

AUDIT MYSTERE 2023



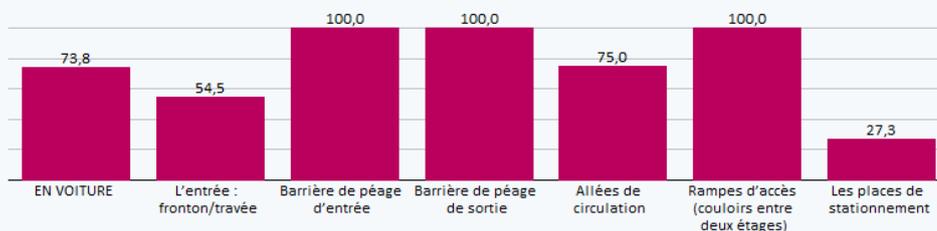
Parking : Paixhans_570021



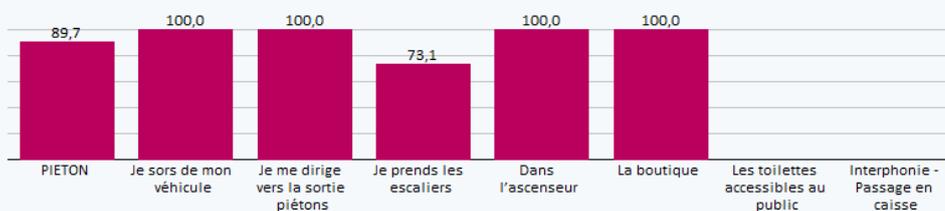
Votre Score Global
2022 V1 : / 100
2022 V2 : / 100
2023 V1 : 79,5 / 100



2023_Vague1



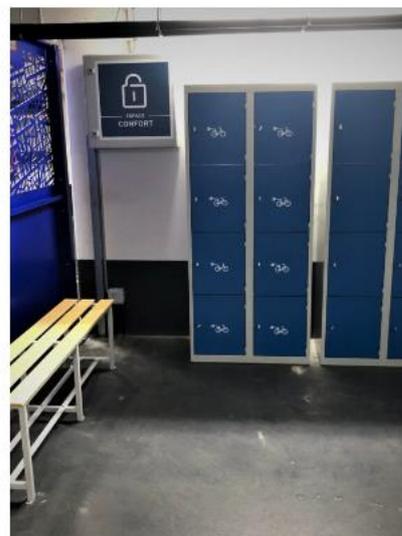
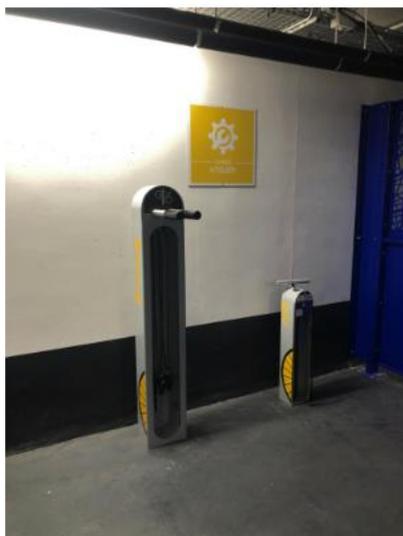
2023_Vague1



2.6 Les Services

2.6.1 Cyclopark

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



Au parking Paixhans, un espace de stationnement sécurisé possédant 20 arceaux pour accueillir les vélos est mis à disposition.

2.6.2 Indigo Weel

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

Cette solution n'est pas en place dans le parking Paixhans.

2.6.3 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

Grace à ses systèmes de péage performants, Indigo détecte les deux roues en entrée et en sortie afin de leur proposer une tarification adaptée et attractive.

Au sein de nos parcs, nous prévoyons des zones clairement dédiées aux deux roues motorisées. Ces places font l'objet d'un marquage et d'une signalétique spécifique et permettent de rassembler des services adaptés à ce type de véhicule.

Afin d'améliorer le confort des motards, Indigo propose dans ses parcs des consignes de casques en accès gratuit. Par mesure de sécurité, les portes de ces consignes sont transparentes.

Démarrreur

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

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

– Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil du parking Paixhans.

3. 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 réflexe de paiement.

3.1 Parc Paixhans

3.1.1 Descriptif

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 400 places ✓ 4 niveaux ✓ 9 places PMR ✓ 2 places BRVE ✓ 20 places parc vélos ✓ 6 places 2 roues 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7 ✓ Carte bancaire ✓ Abonnement par Internet <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;">   </div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Radio Indigo ✓ Lecture de plaques

3.1.2 Tarification

Temps en minutes	Tarif JOUR De 07h à 19h
15 minutes	GRATUIT
30 minutes	1,00 €
45 minutes	1,40 €
1 heure	1,70 €
1h15	2,20 €
1h30	2,60 €
1h45	3,00 €
2 heures	3,40 €
2h15	3,80 €
2h30	4,30 €
2h45	4,70 €
3 heures	5,10 €
3h15	5,40 €
3h30	5,70 €
3h45	6,00 €
4 heures	6,00 €
4h15	6,00 €
4h30	6,00 €
4h45	6,00 €
5 heures	6,00 €
5h15	6,00 €
5h30	6,00 €
5h45	6,00 €
6 heures	6,00 €
6h15	6,00 €
6h30	6,00 €
6h45	6,00 €
7 heures	6,00 €
7h15	6,00 €
7h30	6,00 €
7h45	6,00 €
8 heures	6,00 €
De 8h15 à 12h	6,00 €
Ticket perdu	6,00 €

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

Abonnement	Mensuel	Annuel
Résident 24h/24 et 7j/7	65 €	699 €
Permanent 24h/24 et 7j/7	101 €	1 086 €
Nuit + dimanches et Jours Fériés	50 €	-
Moto 24h/24 et 7j/7	17,00 €	-
Vélo 24h/24 et 7j/7	6 €	65 €

3.1.3 Vandalismes / Sinistre

Mai 2023

2 véhicules abandonnés vandalisés, 1 abonné prévenu et Police qui devait contacter les propriétaires



Octobre 2023

Porte piétonne vandalisée (porte vitrée fissurée)



3.1.4 Faits Marquants

Janvier 2023

Soldes

Mai 2023

2 véhicules abandonnés vandalisés, 1 abonné prévenu et Police qui devait contacter les propriétaires

Présence de jeunes adolescents /squat

Vérification des batteries

Juin 2023

Retour de jeunes adolescents dans le parking : déclenchements réguliers de détecteurs incendie ; fermeture porte piétonne abimée.

Juillet 2023

Travaux serrurerie sur porte piétonne

Visite annuelle extincteurs

Maintenance des portails

Septembre 2023

03/09/2023 Brocante Outre Seille

Octobre 2023

Porte piétonne vandalisée (porte vitrée fissurée)

Retour des jeunes passant par le stade et issue de secours

Visite règlementaire électrique

Traitement annuel des hydrocarbures

Novembre 2023

La ville a rajouté de plots le long du trottoir empêchant le stationnement sauvage



Décembre 2023

Marché de Noël (mise en place par la ville de panneaux de signalisation indiquant ce parking « parking Marché Noël »)

3.1.5 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.

AVEC
**ABONNEZ-VOUS
À L'ANNÉE,
PAYEZ AU MOIS,
STATIONNEZ
À VOLONTÉ.**

Exclu rentrée
jusqu'à
**60 jours
offerts***

Découvrez
toutes nos offres
sur indigo.neo.fr

Le stationnement
qui fait bouger la ville

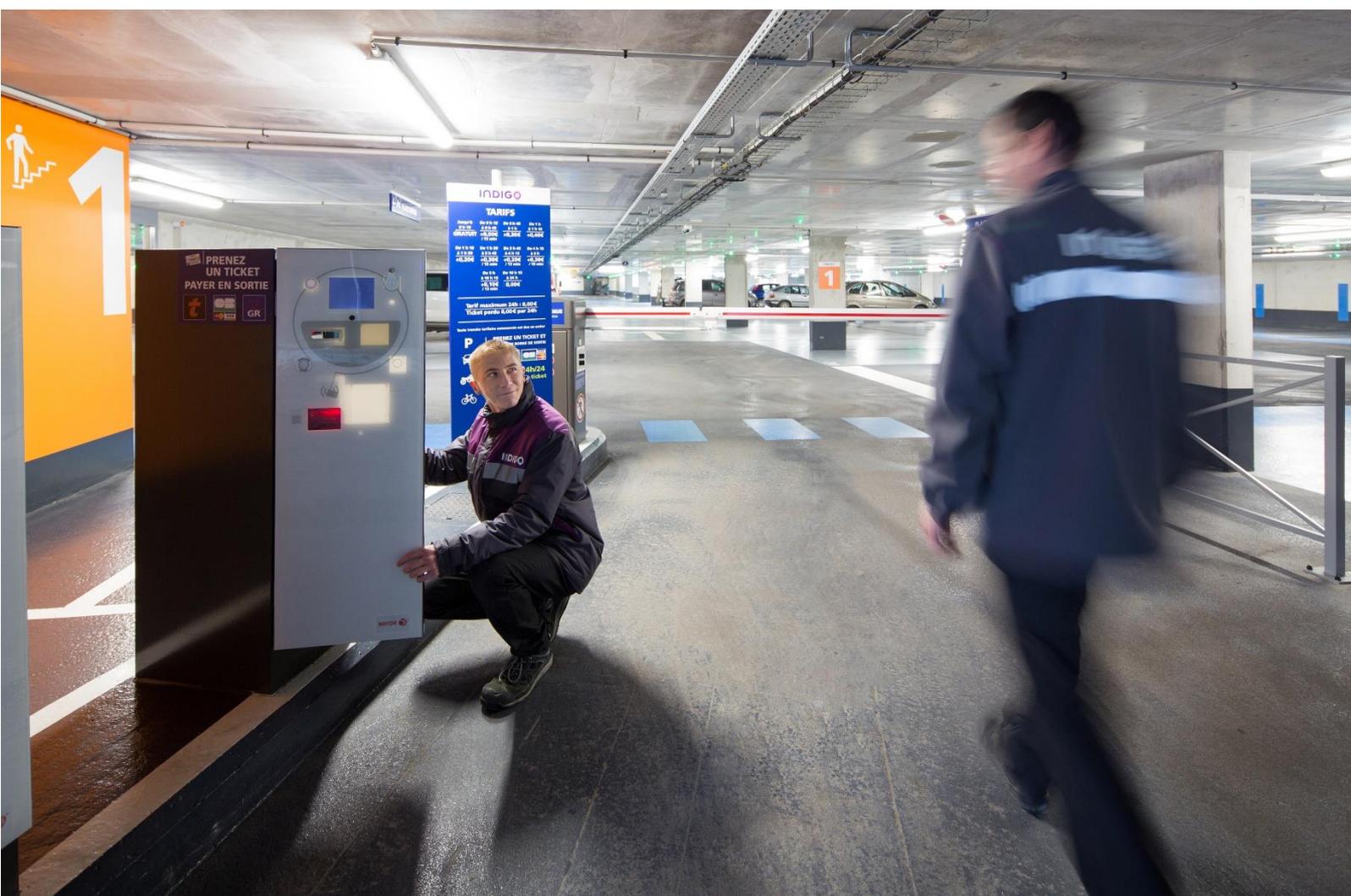
Les tarifs sont en vigueur au moment de la publication de ce document. Les tarifs sont susceptibles de varier sans préavis. Les tarifs sont en vigueur au moment de la publication de ce document. Les tarifs sont susceptibles de varier sans préavis.

AVEC
**GÉREZ
TOUS VOS
STATIONNEMENTS
DANS UNE
SEULE APPLI.**

Stationnement en voirie
et en parking,
Accès sans ticket,
Paiement à distance,
Réservation à l'avance.

Le stationnement
qui fait bouger la ville

4. MAINTENANCE & TRAVAUX



4.1 Maintenance des équipements

4.1.1 Équipement du Parc Paixhans

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : ORBILITY Borne d'entrée : 1 Borne de sortie : 1 Caisse automatique : 1 Barrières : 2 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 2 Unité Centrale de gestion : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE200	Contrat de maintenance : Non
Vidéosurveillance	Marque : WISENET Caméras : 32 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Extincteurs	Marque : Sicli Modèle : Poudre – CO ₂	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : Pro Partner
Ascenseurs	Marque : Thyssen Krupp Nb de niveaux : 3 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : 6 semaines Prestataire : Kone
Electricité	BAES Luminaire	Contrat de maintenance : Oui
Borne de rechargement électrique	2 points de charge (prise)	

4.2 Les Travaux

4.2.1 Travaux du parc Paixhans

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

DATE	DESIGNATION
Fév-23	Remplacement centrale interphonie
Juin-23	Remplacement serrure et barre antipanique local stockage
Juil-23	Remplacement gâches porte piétonne
Juil-23	Suite travaux porte piétonne, remplacement relais
Août-23	Remplacement galets sur 2 bornes entrée
Sept-23	Remplacement câble alim péage
Oct-23	Remplacement luminaires escaliers piétons
Oct-23	Traitement des déchets Hydra-carbures
Déc-23	Travaux sur lecteur caisse automatique
Déc-23	Levée réserves des extincteurs suite visite annuelle
Déc-23	Levée réserves électrique 2023



Remplacement serrure et barre antipanique local stockage (rez de chaussée)



Remplacement des éclairages escaliers piétons



Remplacement barre anti panique
issue secours (budget 2022)

5. ANALYSES

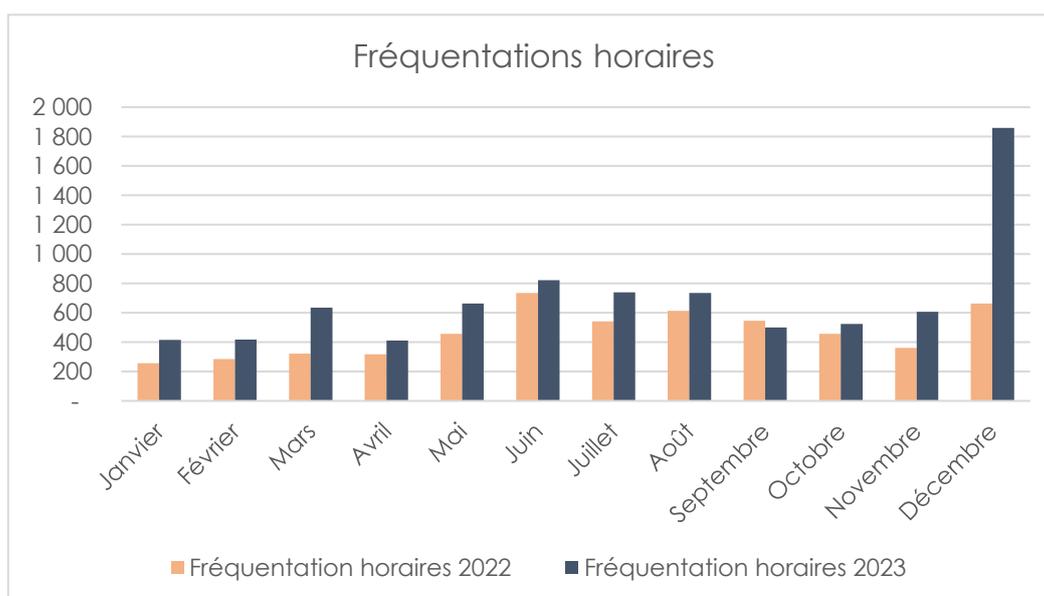


5.1 Parc Paixhans

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.

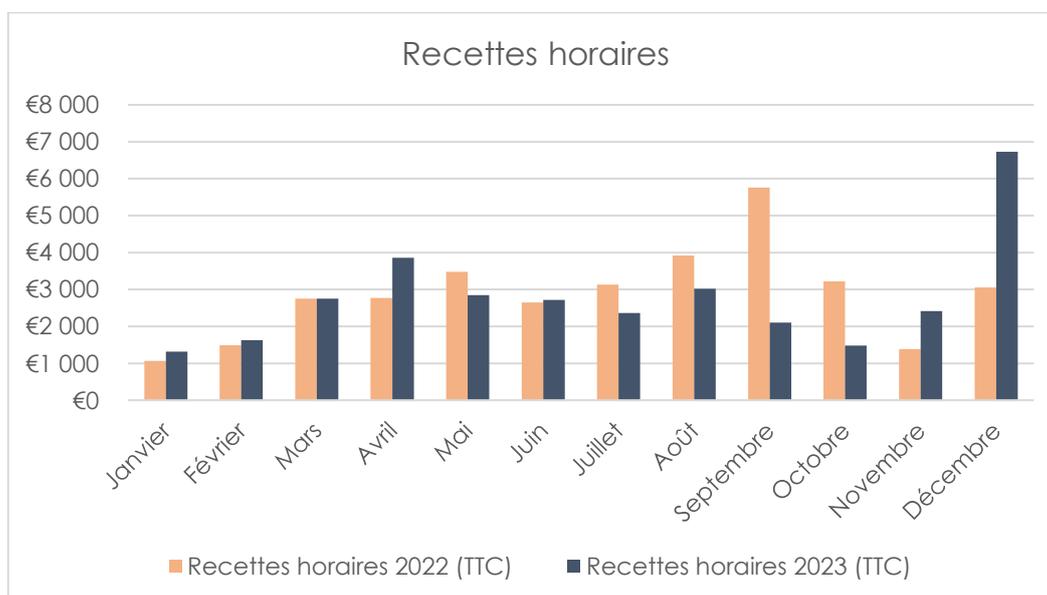
5.1.1 Fréquentation horaires

	Fréquentation horaires 2022	Fréquentation horaires 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	256	416	63 %
Février	284	417	47 %
Mars	323	634	96 %
Avril	317	412	30 %
Mai	457	664	45 %
Juin	734	821	12 %
Juillet	542	739	36 %
Août	614	734	20 %
Septembre	546	501	-8 %
Octobre	456	525	15 %
Novembre	361	606	68 %
Décembre	664	1 859	180 %
Total	5 554	8 328	49,9 %

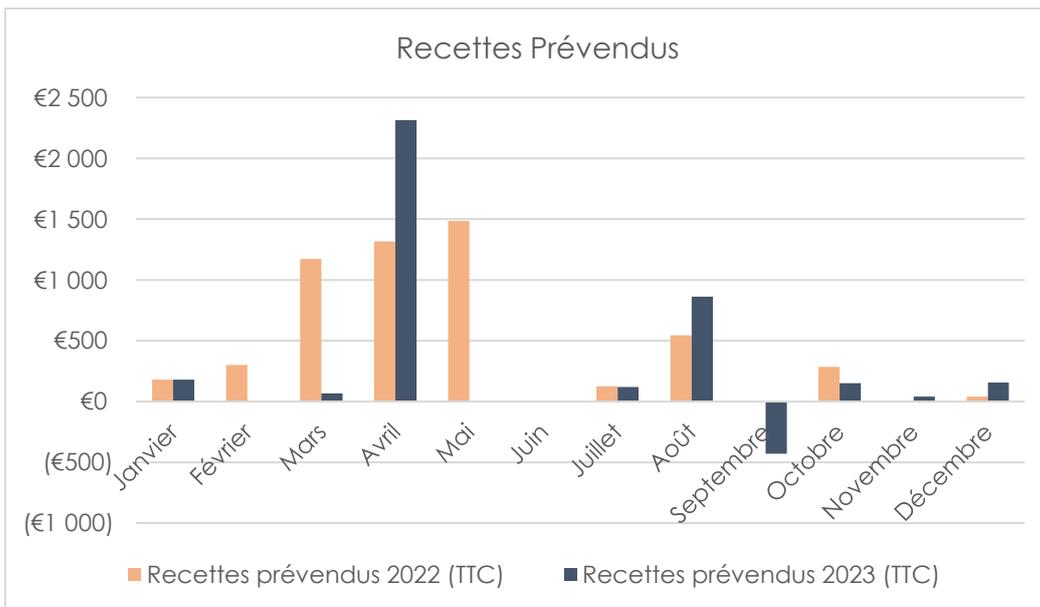


5.1.2 Recettes Horaires et Préendus

	Recettes horaires 2022 (TTC)	Recettes horaires 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	886 €	1 137 €	28 %
Février	1 188 €	1 632 €	37 %
Mars	1 575 €	2 682 €	70 %
Avril	1 448 €	1 541 €	6 %
Mai	1 994 €	2 845 €	43 %
Juin	2 652 €	2 717 €	2 %
Juillet	3 005 €	2 245 €	-25 %
Août	3 371 €	2 158 €	-36 %
Septembre	5 765 €	2 532 €	-56 %
Octobre	2 929 €	1 333 €	-54 %
Novembre	1 387 €	2 374 €	71 %
Décembre	3 016 €	6 574 €	118 %
Total	29 217 €	29 770 €	1,9 %

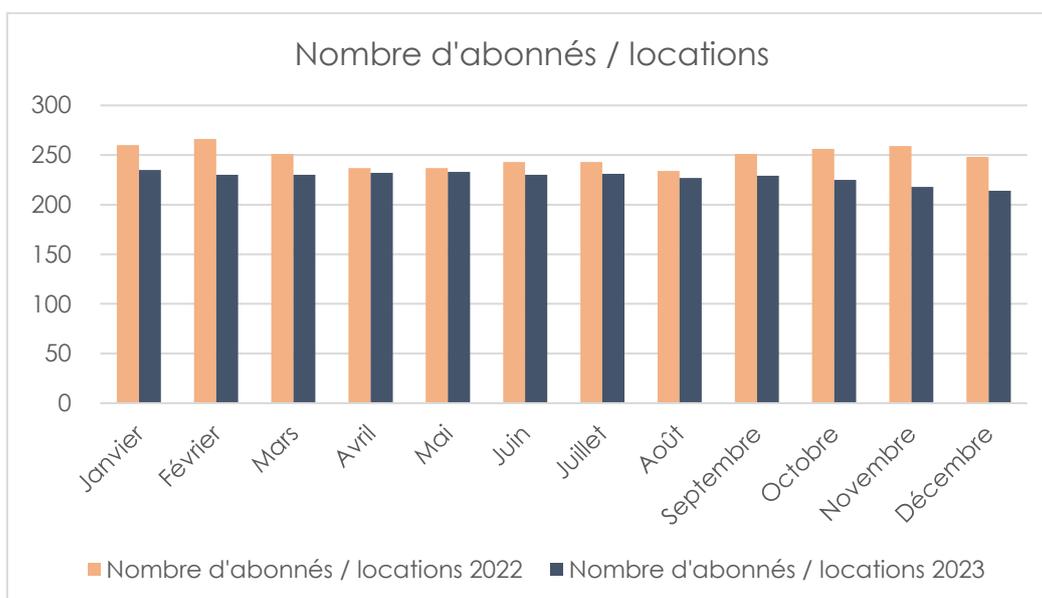


	Recettes prévendus 2022 (TTC)	Recettes prévendus 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	180 €	181 €	0 %
Février	300 €	0 €	-
Mars	1 174 €	68 €	-94 %
Avril	1 317 €	2 314 €	76 %
Mai	1 485 €	0 €	-
Juin	0 €	0 €	-
Juillet	126 €	119 €	-6 %
Août	545 €	864 €	59 %
Septembre	0 €	-429 €	-
Octobre	286 €	150 €	-48 %
Novembre	2 €	41 €	1 950 %
Décembre	41 €	158 €	284 %
Total	5 455 €	3 465 €	-36,5 %



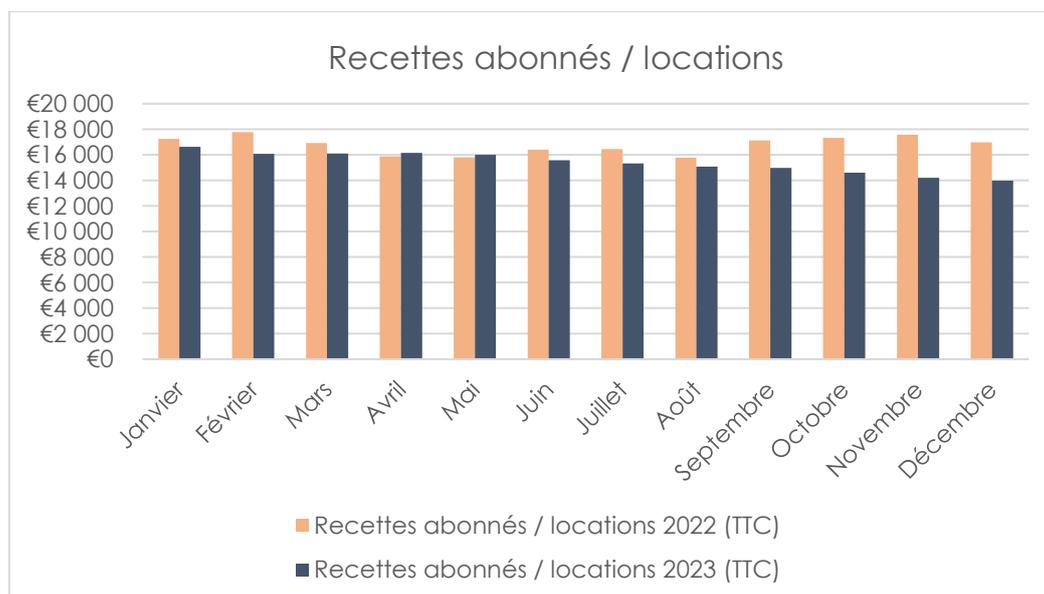
5.1.3 Nombre d'abonnés et locations

	Nombre d'abonnés / locations 2022	Nombre d'abonnés / locations 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	260	235	-10 %
Février	266	230	-14 %
Mars	251	230	-8 %
Avril	237	232	-2 %
Mai	237	233	-2 %
Juin	243	230	-5 %
Juillet	243	231	-5 %
Août	234	227	-3 %
Septembre	251	229	-9 %
Octobre	256	225	-12 %
Novembre	259	218	-16 %
Décembre	248	214	-14 %
Total	2 985	2 734	-8,4 %



5.1.4 Recettes abonnés et locations

	Recettes abonnés / locations 2022 (TTC)	Recettes abonnés / locations 2023 (TTC)	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	17 257 €	16 613 €	-4 %
Février	17 766 €	16 064 €	-10 %
Mars	16 923 €	16 107 €	-5 %
Avril	15 872 €	16 153 €	2 %
Mai	15 792 €	16 004 €	1 %
Juin	16 408 €	15 584 €	-5 %
Juillet	16 440 €	15 321 €	-7 %
Août	15 774 €	15 065 €	-4 %
Septembre	17 131 €	14 986 €	-13 %
Octobre	17 317 €	14 610 €	-16 %
Novembre	17 576 €	14 211 €	-19 %
Décembre	16 970 €	13 981 €	-18 %
Total	201 226 €	184 697 €	-8,2 %



5.1.5 Conclusion

(T.T.C.)	2020	2021	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	16 827 €	24 894 €	29 217 €	29 770 €	1,89 %
Fréquentation horaires	3 440	4 491	5 554	8 328	49,95 %
Ticket moyen	4,89 €	5,54 €	5,26 €	3,57 €	-32,13 %
Recettes préendus	0 €	0	5 455 €	3 465 €	-36,48 %
Recettes abonnements/locations	294 104 €	255 566 €	201 226 €	184 697 €	-8,21 %
Recettes totales	310 930 €	280 460 €	235 898 €	217 932 €	-7,62 %

Analyse sur l'activité 2023

La fréquentation horaires est en hausse de 49,95 %, cela ne se reflète pas dans le chiffre d'affaires car le ticket moyen est en baisse de 32,13 %.

Cette baisse est liée à l'application du tarif de la nouvelle grille tarifaire horaires en octobre 2022.

- Nouveau tarif horaire de la journée est passée de 10,50 € à 6 €.
- Le plafond de 6 € est atteint à partir de 3h45 de stationnement là où l'ancien tarif continuait à progresser jusqu'à arriver à son plafond de 10,50 € pour 8h00 de stationnement.
- Concurrence avec les parkings du boulevard de Trèves qui offrent de la gratuité à hauteur de 2h30 et en sus le tarif voirie sur le boulevard Paixhans qui propose la demi-journée à 2 €

Belle fréquentation sur décembre, centre-ville saturée, report sur le parking Paixhans durant les fêtes de Noël.

Malgré l'augmentation significative de la fréquentation de près de 50%, le chiffre d'affaires n'augmente que d'1,89%.

Nous constatons très peu de vente du ticket hebdomadaire le tarif n'étant pas assez attractif à 5,85 €/jour. Les clients restants rarement 1 semaine complète, la journée devient plus avantageuse. Il en est de même pour le carnet de 10 journées à 63 € soit 6.30€ la journée,

Concernant le chiffre d'affaires des abonnés qui représente 85 % des recettes du parking, celui-ci est en baisse de 8,21 % impacté dès le début d'année par la diminution du nombre d'abonnements chez certains clients institutionnels.

La recette totale du parking est en baisse de 7,62% passant de 235 898 € à 217 932 €, baisse liée à la baisse du chiffre d'affaires des abonnés.

6. PERSPECTIVES 2024



Comme indiqué l'année dernière, ce contrat est toujours déséquilibré.

La modification de la grille tarifaire a permis de gagner en fréquentation mais elle a eu un impact négatif sur le compte de résultat.

De plus le nombre d'abonnés diminue progressivement.

Le parking PAIXHANS étant fortement dépendant de la fréquentation abonnés, cette baisse a un impact important sur le chiffre d'affaires global.

L'inflation continue à peser de plus en plus sur les charges d'exploitation alors que la recette diminue. Ce contrat n'était pas équilibré en 2022, il l'est encore moins en 2023, nous considérons donc que sans changement majeur, le contrat sera toujours déséquilibré en 2024.



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

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

