

Délégation de Service Public

PARKING SAINT-THIEBAULT

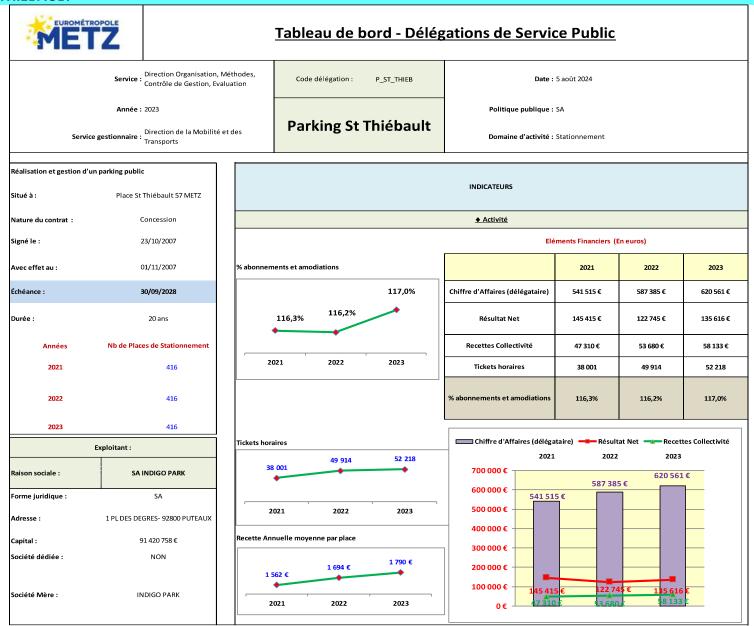
Synthèse du rapport annuel

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

Exercice 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 SAINT THIEBAULT



1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION

Compte de résultat de la délégation				
Délégation :	A	nnée	2023	
Parking St Thiébault	St	Stationnement		
	2022	2023	Ecart en €	Ecart en %
Produits d'exploitation				
Recettes Activité	587 385	620 561	33 176	6%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	-	-	-	
Autres Produits et reprises	58 370	57 713	- 657	-1%
Total Produits d'exploitation	645 755	678 274	32 519	5%
Charges d'exploitation				
Achats, Serv Ext et autres	78 705	121 345	42 640	54%
Sous traitance	-	-	-	
Charges de personnel	104 151	92 144	- 12 007	-12%
Redevances Collectivité	57 709	60 714	3 005	5%
Frais de siège	56 704	60 910	4 206	7%
Impôts et taxes	40 376	41 433	1 057	3%
Dotations aux amortissements	148 300	139 289	- 9 011	-6%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	-	-	-	
Total Charges d'exploitation	485 945	515 835	29 890	6%
Résultat d'exploitation	159 810	162 439	2 629	2%
Excédent Brut d'Exploitation	249 740	244 015	- 5 725	-2%
Résultat financier	- 37 065 -	26 823	10 242	-28%
Résultat exceptionnel	-	-	-	
Impôts bénéfice	-	-	-	
Résultat net	122 745	135 616	12 871	10%

2. ANALYSE FINANCIERE

Les montants exprimés ici sont Hors-Taxes.

Les recettes d'activité du parc de stationnement affichent une augmentation de 6% en 2023, soit +33k€. Cette dernière s'explique à la fois par la hausse des recettes des usagers horaires (+8%, soit +17k€), mais également par la hausse des recettes abonnés (+4%, soit +14k€), liée à l'augmentation des tarifs à fin 2022.

En parallèle, les charges d'exploitation ont également augmenté (+6%, soit +30k€). Cette hausse se retrouve dans pratiquement tous les postes de dépenses et notamment au niveau des achats et services externes : hausse des fluides, des fournitures, des primes d'assurance (sinistres).

On note également une augmentation des frais de siège et de la redevance versée à la ville.

Les dépenses de personnel sont en revanche encore en diminution de -12k€.

Le résultat d'exploitation affiche 162k€ en 2023 contre 160k€ en 2022. Un résultat financier négatif (-26k€) vient dégrader le résultat net pour atterrir à 137k€ en 2023.

Concernant la redevance due au délégant :

Les redevances comprennent une redevance d'occupation du domaine public (une somme fixe indexée annuellement de 10€ par place de stationnement soit un total de 6 472,62€ pour 2023) et une redevance d'exploitation correspondant à 8% des recettes totales H.T, à laquelle s'ajoute une redevance variable égale à 45% du Chiffre d'Affaires excédant 575 000€ H.T indexé. Le seuil de 890 372€ (valeur indexée en 2022) étant supérieur au Chiffre d'Affaires 2022, la part variable ne se déclenche pas et la redevance d'exploitation 2023 s'élève à 51 660.32€ Soit un total de redevances de 58 132.94€, montant différent de celui indiqué dans les comptes annuels 2023 du Délégataire (60 714€), du fait de régularisations d'opérations entre les exercices.

3. ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

À fin 2023, le résultat net cumulé de l'exploitation du parc de stationnement est de -92k€ contre 1,6M€ prévus, soit une différence de -1,7M€. Cette différence entre le compte d'exploitation prévisionnel et les réalisations est due exclusivement à une sous-réalisation des recettes liée à l'activité du parc de stationnement (-2,6M€). Elles sont de 8,75M€ en réalisé cumulé contre 11,4M€ en prévisionnel cumulé. Les charges affichent une sous-réalisation de 12% soit -948k€ par rapport au prévisionnel.

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

♦ Période de 2007 à fin 2023

En €uros	Cumul Réalisé	Cumul Prévu	Ecart Réal-Prév	Ecart en %
Recettes Activité	8 514 177	11 357 654	-2 843 477	-33%
Autres Produits et reprises	239 246	0	239 246	100%
∑ Produits	8 753 423	11 357 654	-2 604 231	-30%
Achats, Serv Ext et autres	1 510 292	1 595 543	-85 250	-6%
Charges de personnel	2 362 420	2 666 165	-303 745	-13%
Redevances Collectivité	780 112	1 586 846	-806 734	-103%
Frais de siège	783 168	1 078 977	-295 809	-38%
Impôts et taxes	472 780	470 149	2 631	1%
Dotations aux amortissements	2 175 724	1 519 925	655 799	30%
Dotations aux provisions	0	0	0	
Autres charges	1 548	0	1 548	100%
Σ Charges	8 086 086	9 033 853	-947 767	-12%
Résultat d'exploitation	667 337	2 323 801	-1 656 464	-248%
Résultat financier	-760 087	-723 697	-36 390	5%
Résultat exceptionnel	243	0	243	100%
Résultat Net avant IS	-92 507	1 600 104	-1 692 611	1830%

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

4. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2023

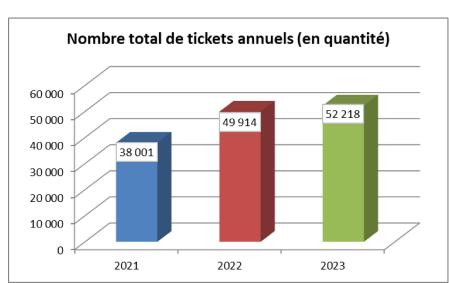
Les montants exprimés ici sont Toutes Taxes Comprises.

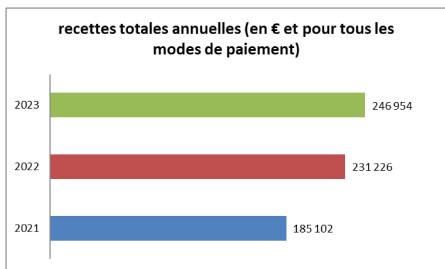
Fréquentation et recettes « horaire »

La fréquentation affiche une hausse de 4.6% par rapport à l'année 2022. Les recettes horaires sont en hausses de 6,8 %.

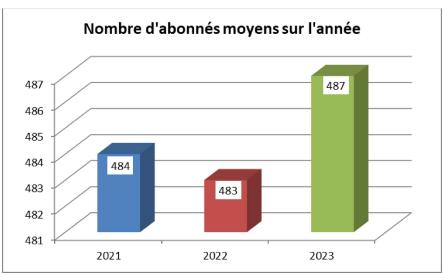
Dans la continuité de la reprise post covid, ayant impacté le 1er trimestre 2022, il est constaté une augmentation globale du chiffre d'affaires ainsi que de la fréquentation sur l'ensemble de l'année. Toutefois de juillet à novembre il y a eu une baisse de 7,5 % du chiffre d'affaires qui s'explique par une diminution de 15,1 % de la fréquentation payante d'août à septembre. La rue des Augustins a été barrée pour travaux du 10 juillet au 28 août, l'avenue Foch a été en travaux et la rue d'Asfeld de puis la rue Haute-Seille a été fermée au mois de septembre. Ces différents travaux ont impacté la fréquentation du parking.

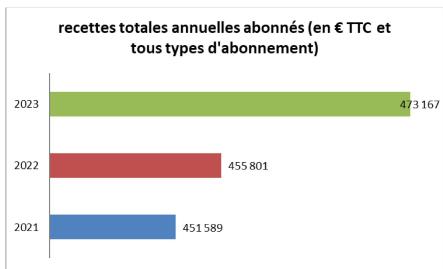
Le ticket moyen est en hausse de 2,1 %, porté par l'augmentation des tarifs horaires du 01 octobre 2022.





Après une certaine stabilité des recettes abonnés entre 2021 et 2022, celles-ci sont en augmentation de 3,8 % sur 2023, liée en grande partie par l'augmentation du tarif des abonnements mis en place également au 01 octobre 2022.





5. SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

En 2023 il n'y a pas eu de travaux significatifs sur le parking Saint-Thiébault. En tant que délégataire Indigo reste force de proposition sur les travaux nécessaires. A cette fin, les équipes d'exploitation en lien avec la direction technique, restent vigilants sur les éventuels désordres d'ordre structurels notamment, afin de proposer les investissements concourant au maintien de la solidité de la structure et assurent la sécurité du site pour les usagers.

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

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

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



6. ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

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

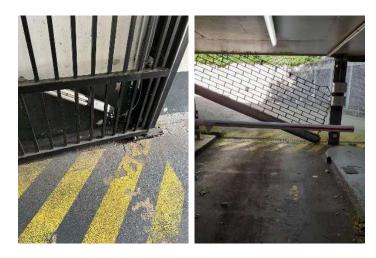
- Du lundi au vendredi de 06h00 à 09h00 pour assurer le nettoyage du parking et une réponse physique aux clients et de 16h à 19 h.
- Le jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00

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

7. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2023

Durant l'année 2023, il a été déploré plusieurs actes de vandalisme. En effet comme chaque année, les actes d'incivisme et de malveillance ont été nombreux, entre les faits de prostitutions, les déjections et les jets de déchets divers, les présences d'intrus pour des faits de prise de stupéfiants ou de simple squat, l'équipe a été mobilisée en permanence pour gérer les conséquences de ces agissements en ayant parfois recours aux services de Police avec parfois des dépôts de plainte lorsque cela s'est avéré nécessaire. Voici un résumé des actes qui ont été répertoriés :

- Vandalisme du portail d'entrée et d'une grille de sortie



- Vandalisme de la porte d'entrée piétons



- Tag sur la borne d'entrée avant/après travail



- Vandalisme suite aux émeutes, lecteur piétons vandalisé et vitres dégradées



Au-delà des problèmes de vandalismes qui ont eu lieu, il y a également eu un certain nombre de faits marquants qui sont à noter lors de l'année 2023 car ils ont pu impacter le bon fonctionnement du parc :

- Fuite canalisation, intervention VEOLIA en voirie, entrée du parking fermée



- Travaux du 10/07 au 18/08 sur le chauffage urbain, rue des Augustins barrée depuis l'avenue Foch, déviation par la rue d'Asfeld.



- Sinistre du 22/08/2023, chute d'un candélabre sur l'édicule St-Augustin







8. CONTRÔLES QUALITE INDIGO

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 Saint Thiebault. Le parking St-Thiebault a obtenu la note moyenne de 98.4% de satisfaction.



DSP – Rapport D'Activité 2023 Eurométropole de Metz Parc – ST-THIEBAULT

Table des matières

1.	LE C	ONTRAT	. 5
	1.1	Le contrat	6
	1.2	Vos interlocuteurs	. 7
	1.3	Organisation locale & Moyens d'exploitation	. 8
	1.3.3	1 La formation de nos collaborateurs	9
	1.4	La Relation client	10
	1.4.3	1 Service de Téléopération	10
	1.4.2	Service relation Client	10
	1.4.3	Relation client Parc Saint-Thiébault	11
	1.5	La qualité de service chez Indigo : Une priorité absolue	12
	1.6	Les Services	14
	1.6.2	1 Les Mobilités Douces	14
	Offr	e de bornes de recharge électrique	14
	Indi	go Weel	15
	1.6.2	2 Service de Proximité	15
	Radi	o Indigo	15
	Zone	e deux roues motorisées	15
	Dén	narreur	15
2.	DES	CRIPTIF DE L'EXPLOITATION	16
	2.1	Parc Saint-Thiébault	17
	2.1.	1 Descriptif	17
	2.1.2	2 Tarification	18
	2.1.3	Bornes de Rechargement électrique	19
	2.1.4	4 Vandalismes	19
	2.1.5	5 Faits Marquants	21
	2.1.6	Opérations commerciales	22
3.	MAI	NTENANCE & TRAVAUX	23
	3.1	Maintenance des équipements	24
	3.1.	1 Équipement du Parc Saint-Thiébault	24
	3.2	Les Travaux	26
	3.2.	1 Travaux du parc Saint-Thiébault	26
	3.3	Veille de la structure	26
4.	ANA	LYSES	27
	4.1	Parc St-Thiébault	28
	Δ1 ·	1 Fréquentations horaires	2

	4.1.	2	Recettes Horaires	. 30
	4.1.	3	Nombre d'abonnés et locations	. 31
	4.1.	4	Recettes abonnés et locations	. 32
	4.1.	5	Conclusion	. 33
5.	PER	SPEC	TIVES 2024	. 35
6.	BILA	N FII	NANCIER	. 37
	6.1	Parc	Saint Thiébault	. 38
	6.1.	1	Compte de résultat	. 38
	6.1.	2	Patrimoine	. 41
7.	Ann	exes		. 42
	7.1	Not	e financière	. 43
	7.2	Ann	exes Parc Saint Thiébault	. 51
	7.3	Enq	uête de satisfaction	. 64

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

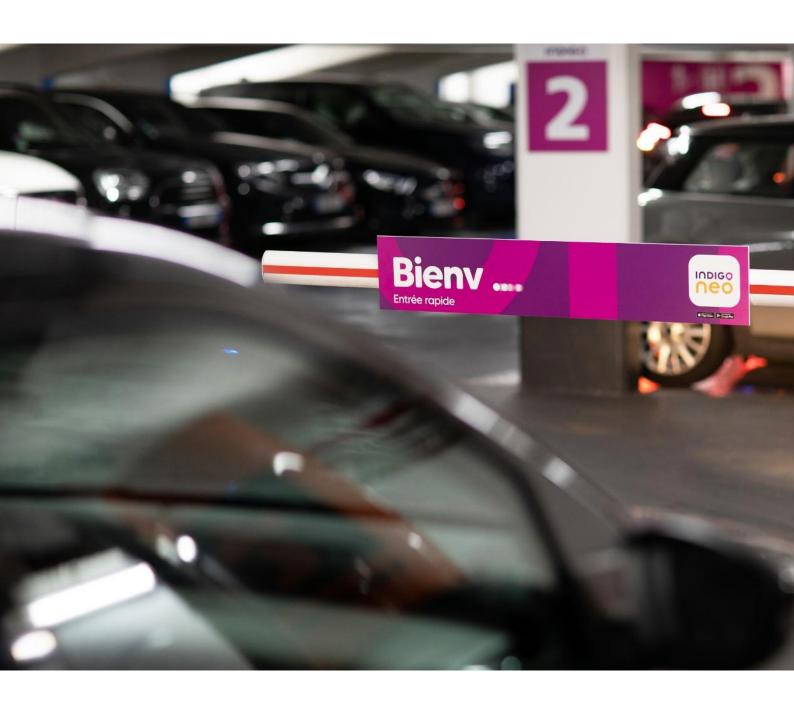
Ces dernières décennies ont été marquées par la prise de conscience de problématiques environnementales à l'échelle mondiale et notamment dans les pays occidentaux.

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

Signature du contrat : 23/10/2007 Début du contrat : 23/10/2007 Echéance du contrat : 30/09/2028 Date du dernier avenant : 02/10/2023

Société titulaire du contrat : Indigo Infra CGST

Société exploitante : Indigo Park

Historique du contrat

Avenant N°	Date	Objet de l'avenant	
1	10.08.2009	Modification grilles tarifaires	
2	17.02.2012	Non pris en compte	
3	03.01.2013	Modification de la formule d'indexation des tarifs + Modification grilles tarifaires	
4	18.03.2014	Modification grilles tarifaires	
5	22.09.2015	Création 2 places pour véhicules électriques – Mise en place de 12 journées demi-tarif pour les usagers (entre 14h et 19h), le 1er mercredi de chaque mois + 3 demi-journées flottantes. Réalisation d'une enquête de satisfaction. Ajout paragraphe concernant le stationnement de vélos. Mise en œuvre service de paiement dématérialisé. Ajout ou modification de différents articles.	
6	28.09.2022	Modification grilles tarifaires	
7	04/10/2023	Réalisation de 20 BRVE et ajout d'une clause concernant le respect des principes de la République (Laïcité).	

1.2Vos 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.

Mothieu 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.

Vincent LECLERCQ - 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.

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.

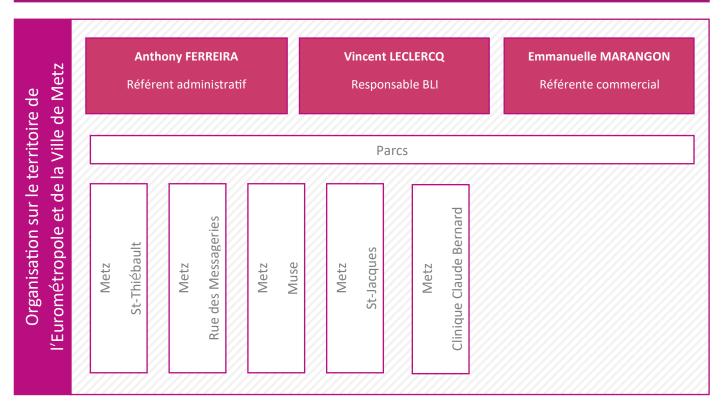
Sur le parking, INDIGO assure une présence de personnel 37 heures par semaine :

- Du lundi au vendredi de 06h00 à 09h00 et de 16h00 à 19h00
- Le jeudi, présence complémentaire de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30

L'équipe d'exploitation est composée d'une référente commerciale à temps partielle, de 3 agents d'exploitation à temps partiel et d'un technicien d'exploitation à temps partiel qui réalisent également des rondes en dehors des heures de présence du personnel. Ils sont placés sous la responsabilité de Vincent LECLERCQ, Responsable de sites principal.

Jimmy BRASSEUR

Responsable de District



1.3.1 La formation de nos collaborateurs

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

Poste	FORMATION
Agent d'exploitation	Sécurité Incendie
Agent d'exploitation	Habilitation Électrique Initiale (de niveau HOV-BEM-BS)
Agent d'exploitation	Maintenance des équipements de péage
Technicien d'exploitation	Gérer les situations de conflits et d'agressivité
Référente commerciale	SIGC (logiciel de gestion abonnements et comptabilité)

1.4La 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 à NORA notre système d'aide à l'exploitation à distance.

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à NORA 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 à NORA afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.

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

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton). Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.

1.4.2 Service relation Client

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

Pour ce faire Indigo a mis en place un **Centre de Relation Client** en relation permanente avec 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: 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

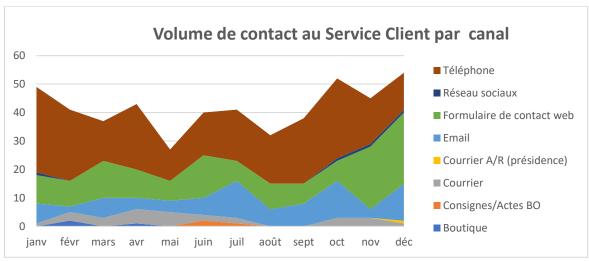
En plus des canaux de communication cités ci-dessus, Indigo s'engage à :

- **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.

1.4.3 Relation client Parc Saint-Thiébault

Le parc Saint Thiébault a pour l'année 2023 fait l'objet de 477 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :





1.5La qualité de service chez Indigo: Une priorité absolue

Engagement et transparence

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

1. La qualité du parcours client

Autocontrôle et évaluation rigoureuse

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

Suivi et amélioration continue

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

2. La voix du client

L'écoute attentive des avis

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

Prise en compte des remarques

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

3. La qualité de la relation client

Évaluation rigoureuse et indépendante

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

Suivi et actions correctives

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

4. La satisfaction client au cœur de la stratégie

Centralisation et analyse des demandes

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

Enquête de satisfaction systématique

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

Réactivité et amélioration continue

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

Évaluation globale et plans d'action

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

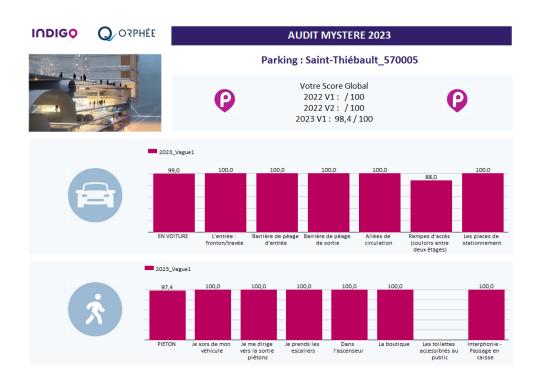
Intégration à la rémunération

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

Conclusion

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

En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking Saint-Thiébault Le parking a obtenu la note de **98,40%** de satisfaction.



76 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 soin.



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.

1.6.2 Service de Proximité

Radio Indigo

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

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

Zone deux roues motorisées

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.

Démarreur

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

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

– Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil

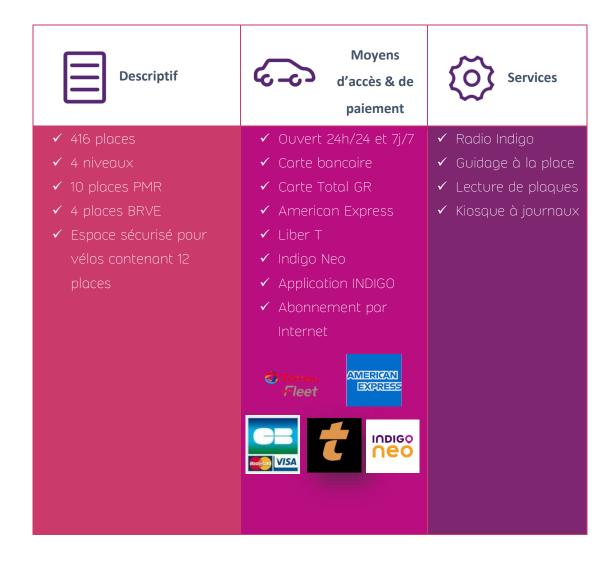
2. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION



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 Saint-Thiébault

2.1.1 Descriptif



2.1.2 Tarification

Temps en minutes	Tarif JOUR de
	07h à 19h
15 minutes	Gratuit
30 minutes	Gratuit
45 minutes	1,40 €
1 heure	1,70 €
1h15	2,40 €
1h30	2,80 €
1h45	3,20 €
2 heures	3,60 €
2h15	4,30 €
2h30	4,70 €
2h45	5,10 €
3 heures	5,50 €
3h15	5,90 €
3h30	6,30 €
3h45	6,70 €
4 heures	7,10 €
4h15	7,50 €
4h30	7,90 €
4h45	8,30 €
5 heures	8,80 €
5h à 24h	16,80 €
Jour en plus	16,80 €
Ticket perdu	16,80 €
Forfait soirée 19h à 1h	1,00€

Temps en minutes	Tarif SOIREE
De 19h à 01h00	1,00 €

Temps en minutes	Tarif NUIT de 01h à 07h
15 minutes	0,40 €
30 minutes	0,70 €
45 minutes	1,00 €
1 heure	1,30 €
1h15	1,60 €
1h30	1,90 €
1h45	2,20 €
2 heures	2,50 €
2h15	2,80 €
2h30	3,20 €
2h45	3,50 €
3 heures	3,80 €
3h15	4,00€
3h30	4,20 €
3h45	4,40 €
4 heures	4,60 €
4h15	4,80 €
4h30	5,00€
4h45	5,20 €
5 heures	5,40 €
5h15	5,70 €
5h30	5,90 €
5h45	6,10 €
06h00	6,30€

Abonnement permanent			
Mensuel 24h/24 et 7j/7	129,00 €		
Trimestriel 24h/24 et 7j/7	365,00 €		
Annuel 24h/24 et 7j/7	1386,96 €		
Mensuel du lundi au vendredi	99,00 €		
Trimestriel du lundi au vendredi	278,00 €		
Mensuel nuit + dimanche	52,00 €		
Trimestriel nuit + dimanche	147,00 €		
Annuel résident 7j/7	816,96 €		

18

2.1.3 Bornes de Rechargement électrique

Le parc possède 4 stations de recharge gratuite de véhicule électriques mises en service depuis septembre 2019.

Descriptif	
Nombre de session	1 802
KWh consommés	20 498
Durée Moyenne de branchement	9,41

INDIGO prévoit de déployer 20 nouvelles bornes de recharge, les 4 existantes seront déposées.

2.1.4 Vandalismes

Mai 2023:

Vandalisme du portail d'entrée et d'une grille de sortie le 21/05/2023 vers 3h





Juin 2023:

Vandalisme de la porte d'entrée piétons le 01/06



Tag sur la borne d'entrée avant/après travail effectué le 16/06.





<u>Juillet 2023:</u>

Vandalisme suite aux émeutes, lecteur piétons vandalisé et vitres dégradées 01/07





2.1.5 Faits Marquants

Février 2023 :

Fuite canalisation, intervention VEOLIA en voirie, entrée du parking fermée



Juillet 2023:

Travaux du 10/07 au 18/08 sur le chauffage urbain, rue des Augustins barrée depuis l'avenue Foch, déviation par la rue d'Asfeld.







Août 2023:

Sinistre du 22/08/2023, chute d'un candélabre sur l'édicule St-Augustin.

Mise en place de plaques de tôles ondulées provisoires le 23/08/2023.







2.1.6 Opérations commerciales

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

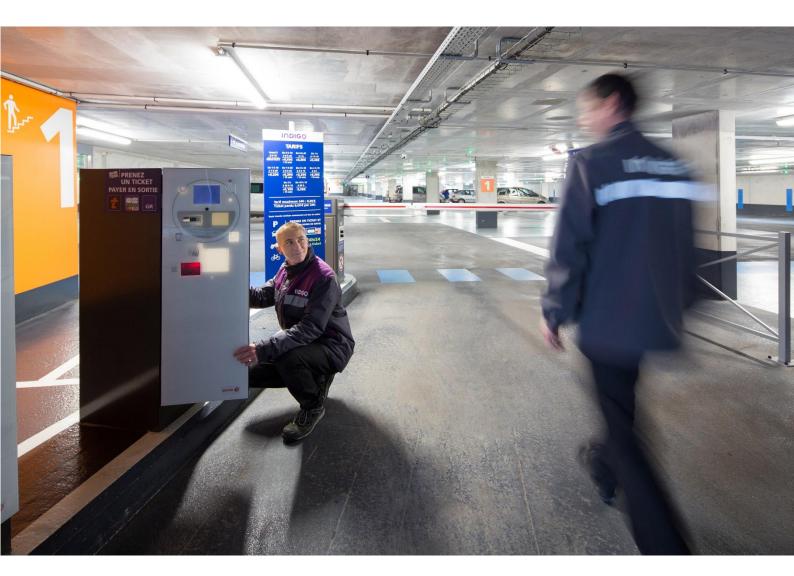
- Un objectif d'**ACQUISITION** permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel.
- Un objectif de **CONVERSION** permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

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 Saint-Thiébault

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

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

3.2 Les Travaux

3.2.1 Travaux du parc Saint-Thiébault

Au cours de l'année 2023, il n'y a pas eu de travaux significatifs sur le parking Saint-Thiébault.

Le travail quotidien de nos équipes nous permet d'être informé en temps réel de toutes actions à entreprendre ainsi que de veiller à l'évolution d'éventuels désordres structurels, en lien avec notre direction technique nationale.

3.3 Veille de la structure

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

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







4. ANALYSES

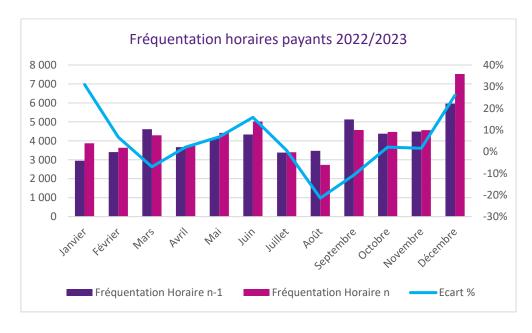


4.1 Parc St-Thiébault

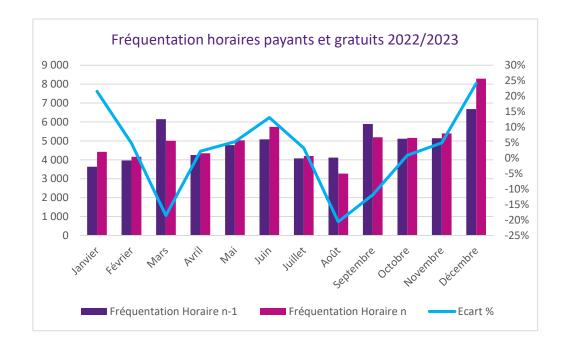
Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 9 du présent rapport.

4.1.1 Fréquentations horaires

	Fréquentation horaires payants 2022	Fréquentation horaires payants 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	2 952	3 867	31 %
Fé∨rier	3 406	3 634	7 %
Mars	4 613	4 290	-7 %
Avril	3 668	3 745	2 %
Mai	4 134	4 416	7 %
Juin	4 333	5 019	16 %
Juillet	3 382	3 399	1 %
Août	3 470	2 726	-21 %
Septembre	5 127	4 574	-11 %
Octobre	4 374	4 466	2 %
Novembre	4 488	4 560	2 %
Décembre	5 967	7 522	26 %
Total	49 914	52 218	4,6 %

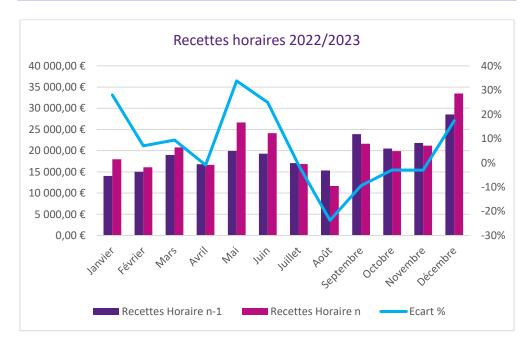


	Fréquentation horaires payants et gratuits 2022	Fréquentation horaires payants et gratuits 2023	Ecart 2022 / 2023 (%)
Janvier	3 637	4 422	22 %
Février	3 967	4 157	5 %
Mars	6 144	5 004	-19 %
Avril	4 251	4 346	2 %
Mai	4 775	5 027	5 %
Juin	5 080	5 746	13 %
Juillet	4 072	4 202	3 %
Août	4 119	3 272	-21 %
Septembre	5 890	5 193	-12 %
Octobre	5 112	5 157	1 %
Novembre	5 139	5 392	5 %
Décembre	6 680	8 292	24 %
Total	58 866	60 210	2,3 %



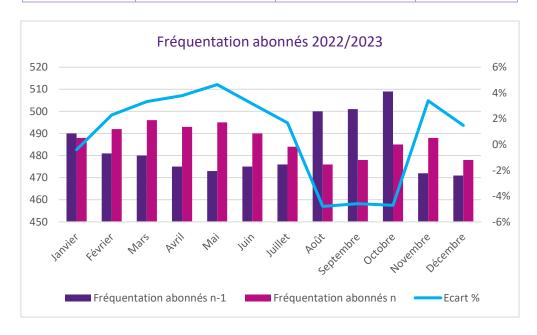
4.1.2 Recettes Horaires

	Recette horoires 2022 (TTC)	Recettes horaires 2023 (TTC)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	14 030 €	17 963 €	28 %
Février	15 024 €	16 072 €	7 %
Mars	18 980 €	20 763 €	9 %
Avril	16 808 €	16 653 €	-1 %
Mai	19 917 €	26 649 €	34 %
Juin	19 310 €	24 119 €	25 %
Juillet	17 060 €	16 853 €	-1 %
Août	15 328 €	11 688 €	-24 %
Septembre	23 895 €	21 636 €	-10 %
Octobre	20 515 €	19 910 €	-3 %
Novembre	21 834 €	21 167 €	-3 %
Décembre	28 525 €	33 481 €	17 %
Total	231 226 €	246 954 €	6,8 %



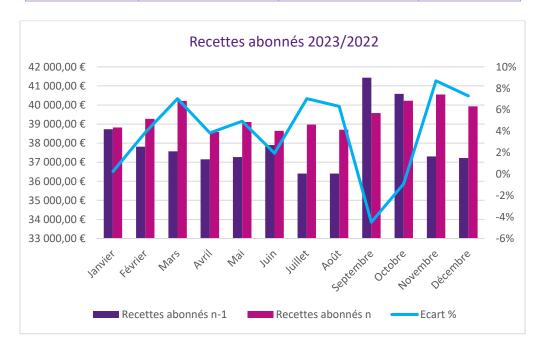
4.1.3 Nombre d'abonnés et locations

	Nombres d'abonnés et locations 2022	Nombres d'abonnés et locations 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	490	488	0 %
Février	481	492	2 %
Mars	480	496	3 %
Avril	475	493	4 %
Mai	473	495	5 %
Juin	475	490	3 %
Juillet	476	484	2 %
Août	500	476	-5 %
Septembre	501	478	-5 %
Octobre	509	485	-5 %
Novembre	472	488	3 %
Décembre	471	478	1 %
Total	5 803	5 843	0,7 %



4.1.4 Recettes abonnés et locations

	Recettes abonnés et locations 2022 (TTC)	Recettes abonnés et locations 2023 (TTC)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	38 732 €	38 826 €	0 %
Fé∨rier	37 813 €	38 683 €	2 %
Mars	37 572 €	39 690 €	6 %
Avril	37 156 €	39 186 €	6 %
Mai	37 268 €	39 707 €	7 %
Juin	37 901 €	38 860 €	3 %
Juillet	36 409 €	39 056 €	7 %
Août	36 408 €	38 974 €	7 %
Septembre	41 432 €	39 794 €	-4 %
Octobre	40 587 €	40 260 €	-1 %
Novembre	37 307 €	41 923 €	12 %
Décembre	37 216 €	38 207 €	3 %
Total	455 801 €	473 167 €	3,8 %



4.1.5 Conclusion

	2020	2021	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horoires	92 201 €	185 103 €	231225 €	246 954 €	6.8 %
Fréquentation horaires Payants	29 066	38 001	49 914	52 218	4,6 %
Ticket moyen Payants	3,17 €	4,87 €	4,63 €	4,73 €	2,1 %
Recettes abonnements/locations	364111€	451587 €	455 801 €	473 167 €	3,8 %
Recettes Totales	456 312 €	636 690 €	687 026 €	720 121 €	4,8 %

	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	231225€	246 954 €	6.8 %
Fréquentation horaires Payants	49 914	52 218	4,6 %
Fréquentation horaires Payants + Gratuits	58 866	60 210	2,3 %
Ticket moyen Payants	4.63 €	4.73 €	2,2 %
Ticket moyen Payants + Gratuits	3.93 €	4.10 €	4,4 %

Analyse sur l'activité 2023

Recettes horaires en hausses de 6,8 %.

Dans la continuité de la reprise post covid, ayant impacté le 1^{er} trimestre 2022, nous constatons une augmentation globale du chiffre d'affaires ainsi que de la fréquentation sur l'ensemble de l'année.

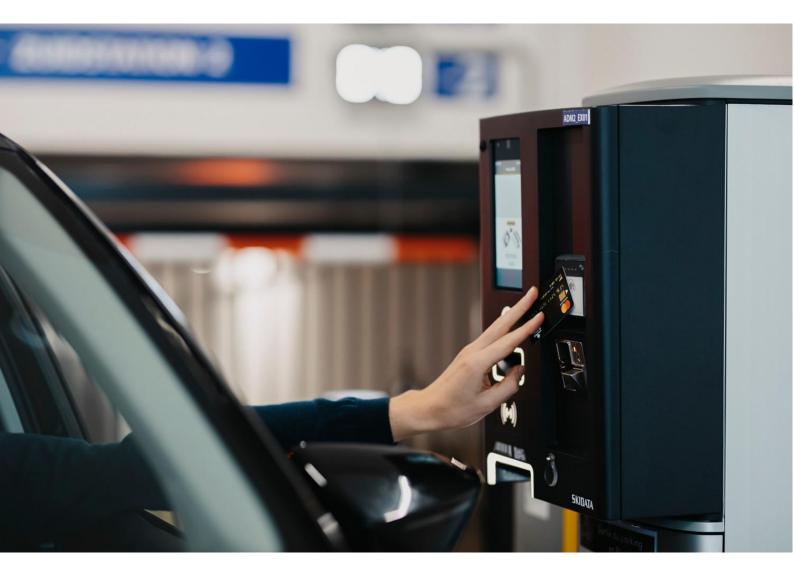
Toutefois de juillet à novembre nous notons une **baisse de 7,5 %** du chiffre d'affaires qui s'explique par une baisse de 15,1 % de la fréquentation payante d'août à septembre. La rue des Augustins a été barrée pour travaux du 10 juillet au 28 août, l'avenue Foch a été en travaux et la rue d'Asfeld depuis la rue Haute-Seille a été fermée au mois de septembre. Ces différents travaux ont impacté la fréquentation du parking.

Le ticket moyen est en hausse de 2,1 %, porté par l'augmentation des tarifs horaires du 01 octobre 2022.

Après une certaine stabilité des recettes abonnés entre 2021 et 2022, celles-ci sont en augmentation de 3,8 % sur 2023, liée en grande partie par l'augmentation du tarif des abonnements mis en place également au 01 octobre 2022.



5. PERSPECTIVES2024



L'année 2023 aura permis de consolider la reprise engagée en 2022. L'année 2024 devrait tout au moins rester stable par rapport à 2023.

Le parking Saint-Thiébault, l'avenue Foch, la voie Rempart Saint-Thiébault et l'ensemble de cette partie du quartier impérial, sont confrontés depuis des années à des actes de prostitution et parfois de drogue qui en découlent.

Les polices Nationale et Municipale sont pleinement mobilisées mais également des associations de quartiers et les citoyens en général, mais il est très difficile d'obtenir des effets concrets.

Nous pouvons ressentir une certaine lassitude, qui pourrait si la situation se dégradait davantage, avoir un impact sur la fréquentation du parking et notamment sur celle des abannés

La société INDIGO restera mobilisée pleinement et continuera, comme sur l'année 2023, à travailler avec l'ensemble des parties prenantes afin d'aboutir à des résultats.

L'année 2024 verra également la mise en service de 20 bornes de recharge électrique qui permettront de répondre aux obligations réglementaires, mais avant tout, aux besoins de nos clients.

Nous continuons 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 Saint Thiébault

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 êt	re complétée si nécessaire			
Fournir également le Bilan Actif et Passif avec détail des postes de l'Actif et du Passif, le cas échéant, charges, documents présentés sous la forme préconisée		des produits et des		
SA INDIGO PARK - PARKING SAINT-THIEBAULT	Rapport Annuel d	'Activité 2023		
Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation				
Année 2023				
En €uros Hors Taxes :	Année 2023	Année 2022	Var %	
DONNERS GENERALES :				
En £uros Hors Taxes :				
Montant Net Chiffre d'Affaires Activité	678 275	645 754	5%	
70-Horaires	223 953	206 915	8%	
70-Abonnés	394 305	379 834	4%	
70-Amortissement des amodiations	-1	-		
70-Amodiations rembt charges	-	-		
70-Publicités	2 303	636	262%	
70-Autres	57 713	58 370	-1%	
Subventions (à préciser)				
Reprises provisions GER				
Reprises provisions Renouvellement Immobilisations				
Autres Reprises amortissements et provisions et transfert de charges				
Autres produits	1	-		
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION HT	678 275	645 754	5%	
Achats	010 213	040 704	370	
607-Achats de marchandises	-			
603-Variation de stocks marchandises	-	-		
Autres Achats et Charges Externes	121 345	78 704	54%	
606-Electricité, gaz, eau	34 758	22 642	54%	
606-Fournitures entretien, petit ėquipement	8 155	2 962	175%	
606-Petit outillage	1 357	-		
606-Fournitures administratives	27	509	-95%	
606-Carburants	2 641	2 231	18%	
611-Sous traitance générale	-	-		
613-Locations immobilières	-	-		
613-Locations mobilières	6 496	5 058	28%	
615-Entretien GER	-			
615-Autre entretien et réparations	6 085	7 025	-13%	
615-Maintenance	6 595	9 357	-30%	
616-Primes d'assurance 622-Honoraires	32 725 1 100	9 465	246% -62%	
622-Honoraires 623-Publicité	1 100	2 900 572	-62% 191%	
623-Fublicite	1 000	572	191%	

		-39%
		-33%
		131%
1 240	321	287%
41 433	40 376	3%
-	-	
-	-	
-	-	
8 172	-	
29 876	28 050	7%
-	-	
3 385	12 326	-73%
92 144	104 151	-12%
66 637	75 806	-12%
-	-	
-	-	
25 507	28 345	-10%
121 625	114 413	6%
-	-	
60 714	57 709	5%
60 910	56 704	7%
-	-	
376 547	337 645	12%
301 728	308 110	-2%
139 289	148 300	-6%
-	-	
-	-	
-	-	
162 438	159 810	2%
-	-	
-	-	
26 823	37 065	-28%
-	-	
- 26 823	- 37 065	-28%
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
	-	
	122 745	10%
135 616		
135 616	122 745	1076
		2 696

Le résultat net 2023 s'élève à 135 616€ soit une hausse de 10 % par rapport à l'exercice 2022.

• Des produits d'exploitation 2023 (678 275€) en hausse de 32 521€, soit +5% par rapport à 2022

Année pleine après les dernières restrictions liées à la lutte contre la propagation du COVID sur le 1er trimestre 2022. Augmentation des tarifs horaires et abonnements au 01.10.2022.

- ➤ Evolution à la hausse de +8,2 % sur les recettes horaires et prévendus avec un revenu affichant 223 953€ soit une augmentation de 17 038€ vs 2022. On constate également une hausse de +4,6% de la fréquentation annuelle et un ticket moyen en hausse de 2,2% soit 0,08 €.
- ➤ Hausse de +3,8% des recettes des abonnements vs 2022 avec un revenu de 394 306€ soit plus 14 472€, liée à l'augmentation du tarif des abonnements au 01.10.2022.
- > Sur les autres produits (amodiations, publicités, reprises de provision ...) on note une hausse de 1 011€, soit +1,71% vs 2022.
- Des charges d'exploitation pour 376 547€ avec une augmentation des coûts s'élevant à 38 902€, soit +12% par rapport à 2022 principalement due à une hausse du coût de l'énergie, des primes d'assurance et des dépenses liées services bancaires
- ➤ Electricité, gaz, eau (34 758€):

Augmentation du coût de l'énergie représentant une hausse de 12 116 € soit +54% comparé à 2022.

➤ Prime d'assurance (32 725€):

Augmentation des dépenses de 246 % soit +23 260 €, augmentation de notre prime d'assurance du fait de nombreuses dépenses liées à des sinistres.

➤ Services bancaires (11 779€):

Augmentation des dépenses de 131 % soit +6 686 €

➤ Personnel permanent (66 637€):

Baisse de 12% soit moins 9 169€

➤ Redevance ville (60 714€):

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

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

Dotation aux amortissements (139 289€) en baisse 6% par rapport à 2022

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

6.1.2 Patrimoine

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Metz Saint-Thiébault

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	1 529 290	- 1 387 653	141 638
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	507 436	- 343 265	164 171
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	456 214	- 335 551	120 663
	LOGICIELS	360	- 100	260
Total RETOUR		2 493 300	- 2 066 569	426 731
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	85 464	- 72 557	12 908
	LOGICIELS	6 221	- 6 221	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	2 675	- 2 675	-
	PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE B	912	- 912	-
Total REPRISE		95 272	- 82 364	12 908
Total général		2 588 572	- 2 148 933	439 639

Parc de stationnement Metz Saint-Thiébault

en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 588 572
Immobilisations Valeur Comptable Nette	439 639
Immobilisation en cours	122 140

	······································
Valeur Brute Totale Inventables	2 710 711
VNC Totale Inventables	561 778
h	

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 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 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

EH



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

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

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

4. Missions administratives

- Etablissement des règlements intérieurs,
- Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
- Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient 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'accupation (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.

5. Gestion de la société délégataire

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

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

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT

Cumul	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
HORAIRES	231 225 €	246 954 €	6,8
PREVENDUS	17 073 €	21 790 €	27,6
ABONNEMENTS / LOCATIONS	455 801 €	473 167 €	3,8
GARANTIE DE RECETTES	0 €	0€	-
VOIRIE / SURFACE	0€	0€	-
PRESTATION DE SERVICES	0€	0€	-
amodiations	0 €	0€	-
ZONES LOUEES	69 120 €	69 120 €	0,0
BORNES DE RECHARGE POUR VEHICULES ELECTRIQUES	0€	0€	-
DIVERS	898 €	2 899 €	222,9
TOTAL GENERAL	774 116 €	813 930 €	5,1

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES

Mois	2022	2023	Ecart (%) n / n-1
JANVIER	14 030 €	17 963 €	28,0
FEVRIER	15 024 €	16 072 €	7,0
MARS	18 980 €	20 763 €	9,4
AVRIL	16 808 €	16 653 €	-0,9
MAI	19 917 €	26 649 €	33,8
JUIN	19 310 €	24 119 €	24,9
JUILLET	17 060 €	16 853 €	-1,2
AOUT	15 328 €	11 688 €	-23,7
SEPTEMBRE	23 895 €	21 636 €	-9,5
OCTOBRE	20 515 €	19 910 €	-2,9
NOVEMBRE	21 834 €	21 167 €	-3,1
DECEMBRE	28 525 €	33 481 €	17,4
TOTAL ANNUEL	231 225 €	246 954 €	6,8

570005-Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRES

2022 2023

Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	2 952	14 030 €	4,75 €	3 867	17 963 €	4,65€
FEVRIER	3 406	15 024 €	4,41 €	3 634	16 072 €	4,42 €
MARS	4 613	18 980 €	4,11€	4 290	20 763 €	4,84 €
AVRIL	3 668	16 808 €	4,58 €	3 745	16 653 €	4,45 €
MAI	4 134	19 917 €	4,82 €	4 416	26 649 €	6,03€
JUIN	4 333	19 310 €	4,46 €	5 019	24 119 €	4,81 €
JUILLET	3 382	17 060 €	5,04 €	3 399	16 853 €	4,96 €
AOUT	3 470	15 328 €	4,42 €	2 726	11 688 €	4,29 €
SEPTEMBRE	5 127	23 895 €	4,66 €	4 574	21 636 €	4,73 €
OCTOBRE	4 374	20 515 €	4,69 €	4 466	19 910 €	4,46 €
NOVEMBRE	4 488	21 834 €	4,86 €	4 560	21 167 €	4,64€
DECEMBRE	5 967	28 525 €	4,78 €	7 522	33 481 €	4,45 €
TOTAL	49 914	231 225 €	4,63 €	52 218	246 954 €	4,73 €

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES PREVENDUS

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	3 318 €	102 €	-96,9
FEVRIER	2 140 €	1 851 €	-13,5
MARS	106 €	930 €	777,4
AVRIL	968 €	891 €	-7,9
MAI	1 384 €	1 845 €	33,3
JUIN	1 046 €	2 676 €	155,8
JUILLET	1811€	1 788 €	-1,3
AOUT	1 362 €	3 141 €	130,6
SEPTEMBRE	937 €	3 071 €	227,8
OCTOBRE	1 088 €	1 241 €	14,1
NOVEMBRE	1 040 €	1 157 €	11,2
DECEMBRE	1 873 €	3 097 €	65,3
TOTAL ANNUEL	17 073 €	21 790 €	27,6

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS - LOCATIONS

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	38 732 €	38 826 €	0,2
FEVRIER	37 813 €	38 683 €	2,3
MARS	37 572 €	39 690 €	5,6
AVRIL	37 156 €	39 186 €	5,5
MAI	37 268 €	39 707 €	6,5
JUIN	37 901 €	38 860 €	2,5
JUILLET	36 409 €	39 056 €	7,3
AOUT	36 408 €	38 974 €	7,0
SEPTEMBRE	41 432 €	39 794 €	-4,0
OCTOBRE	40 587 €	40 260 €	-0,8
NOVEMBRE	37 307 €	41 923 €	12,4
DECEMBRE	37 216 €	38 207 €	2,7
TOTAL ANNUEL	455 801 €	473 167 €	3,8

570005-Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - ABONNEMENTS LOCATIONS

Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	490	38 732 €	79,0 €	488	38 826 €	79,6 €
FEVRIER	481	37 813 €	78,6 €	492	38 683 €	78,6 €
MARS	480	37 572 €	78,3 €	496	39 690 €	80,0 €
AVRIL	475	37 156 €	78,2 €	493	39 186 €	79,5€
MAI	473	37 268 €	78,8 €	495	39 707 €	80,2€
JUIN	475	37 901 €	79,8€	490	38 860 €	79,3 €
JUILLET	476	36 409 €	76,5€	484	39 056 €	80,7 €
AOUT	500	36 408 €	72,8 €	476	38 974 €	81,9€
SEPTEMBRE	501	41 432 €	82,7 €	478	39 794 €	83,3 €
OCTOBRE	509	40 587 €	79,7 €	485	40 260 €	83,0 €
NOVEMBRE	472	37 307 €	79,0 €	488	41 923 €	85,9 €
DECEMBRE	471	37 216 €	79,0 €	478	38 207 €	79,9 €
TOTAL	5 803	455 801 €	78,5 €	5 843	473 167 €	81,0 €

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	38 405 €	38 499 €	0,2
FEVRIER	37 486 €	38 356 €	2,3
MARS	37 244 €	39 363 €	5,7
AVRIL	36 829 €	38 858 €	5,5
MAI	36 941 €	39 380 €	6,6
NIN	37 574 €	38 533 €	2,6
JUILLET	36 082 €	38 729 €	7,3
AOUT	36 081 €	38 647 €	7,1
SEPTEMBRE	41 105 €	39 467 €	-4,0
OCTOBRE	40 260 €	39 933 €	-0,8
NOVEMBRE	36 980 €	41 596 €	12,5
DECEMBRE	36 889 €	37 880 €	2,7
TOTAL ANNUEL	451 876 €	469 242 €	3,8

570005-Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - ABONNEMENTS

Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	485	38 405 €	79,2€	483	38 499 €	79,7 €
FEVRIER	476	37 486 €	78,8 €	487	38 356 €	78,8 €
MARS	475	37 244 €	78,4 €	491	39 363 €	80,2€
AVRIL	470	36 829 €	78,4 €	488	38 858 €	79,6€
MAI	468	36 941 €	78,9 €	490	39 380 €	80,4€
JUIN	470	37 574 €	79,9 €	485	38 533 €	79,4€
JUILLET	471	36 082 €	76,6€	479	38 729 €	80,9 €
AOUT	495	36 081 €	72,9 €	471	38 647 €	82,1 €
SEPTEMBRE	496	41 105 €	82,9 €	473	39 467 €	83,4€
OCTOBRE	504	40 260 €	79,9 €	480	39 933 €	83,2€
NOVEMBRE	467	36 980 €	79,2€	483	41 596 €	86,1 €
DECEMBRE	466	36 889 €	79,2€	473	37 880 €	80,1 €
TOTAL	5 743	451 876 €	78,7 €	5 783	469 242 €	81,1 €

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	327 €	327 €	0,0
FEVRIER	327 €	327 €	0,0
MARS	327 €	327 €	0,0
AVRIL	327 €	327 €	0,0
MAI	327 €	327 €	0,0
JUIN	327 €	327 €	0,0
JUILLET	327 €	327 €	0,0
AOUT	327 €	327 €	0,0
SEPTEMBRE	327 €	327 €	0,0
OCTOBRE	327 €	327 €	0,0
NOVEMBRE	327 €	327 €	0,0
DECEMBRE	327 €	327 €	0,0
TOTAL ANNUEL	3 925 €	3 925 €	0,0

570005-Metz Saint-Thiébault

FREQUENTATION - LOCATIONS

Recettes Lissées TTC

2022 2023

Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	5	327 €	65,4 €	5	327 €	65,4 €
FEVRIER	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4 €
MARS	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
AVRIL	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
MAI	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
JUIN	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
JUILLET	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
AOUT	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
SEPTEMBRE	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
OCTOBRE	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
NOVEMBRE	5	327 €	65,4€	5	327 €	65,4€
DECEMBRE	5	327 €	65,4 €	5	327 €	65,4€
TOTAL	60	3 925 €	65,4 €	60	3 925 €	65,4 €

570005-Metz Saint-Thiébault

RECETTES MENSUELLES ZONES LOUEES

Recettes TTC

Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	5 760 €	5 760 €	0,0
FEVRIER	5 760 €	5 760 €	0,0
MARS	5 760 €	5 760 €	0,0
AVRIL	5 760 €	5 760 €	0,0
MAI	5 760 €	5 760 €	0,0
JUIN	5 760 €	5 760 €	0,0
JUILLET	5 760 €	5 760 €	0,0
AOUT	5 760 €	5 760 €	0,0
SEPTEMBRE	5 760 €	5 760 €	0,0
OCTOBRE	5 760 €	5 760 €	0,0
NOVEMBRE	5 760 €	5 760 €	0,0
DECEMBRE	5 760 €	5 760 €	0,0
TOTAL ANNUEL	69 120 €	69 120 €	0,0

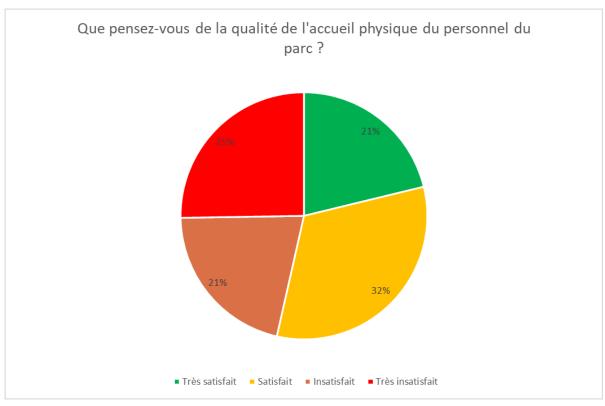
570005-Metz Saint-Thiébault

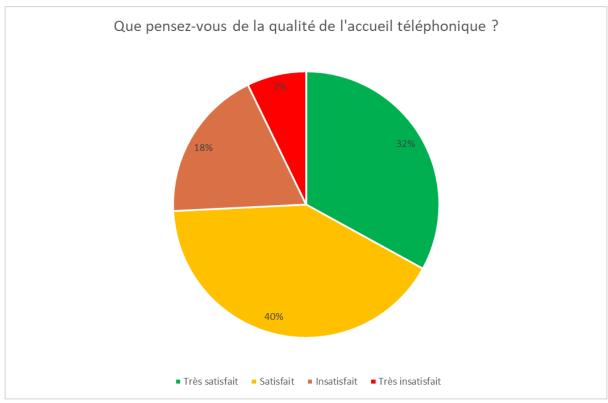
RECETTES MENSUELLES DIVERS

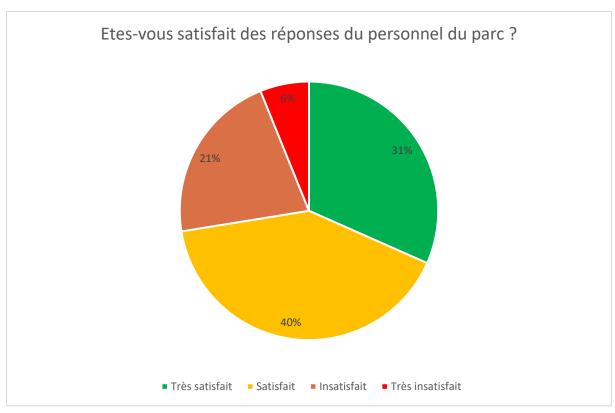
Recettes TTC

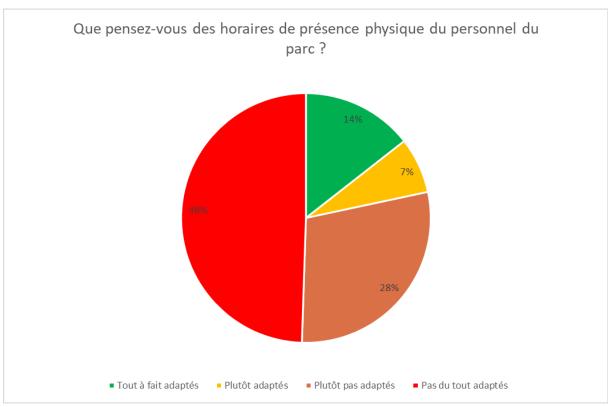
Mois	2022	2023	Ecart (%)
JANVIER	78 €	71 €	-106,2
FEVRIER	138 €	71 €	-90,1
MARS	108€	0€	-19,3
AVRIL	78 €	141 €	32,9
MAI	78 €	71 €	33,0
MIUL	38 €	71 €	-120,7
JUILLET	78 €	1 588 €	0,0
AOUT	78 €	150 €	0,0
SEPTEMBRE	14€	150 €	-84,4
OCTOBRE	71 €	285 €	-9,1
NOVEMBRE	71 €	150 €	-9,0
DECEMBRE	71 €	150 €	-73,2
TOTAL ANNUEL	898€	2 899 €	2,3

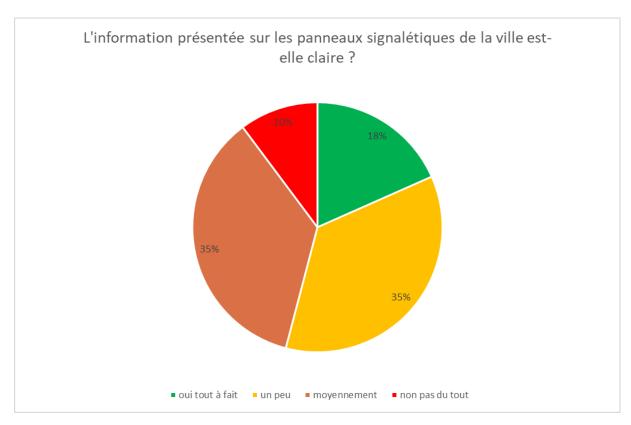
7.3 Enquête de satisfaction

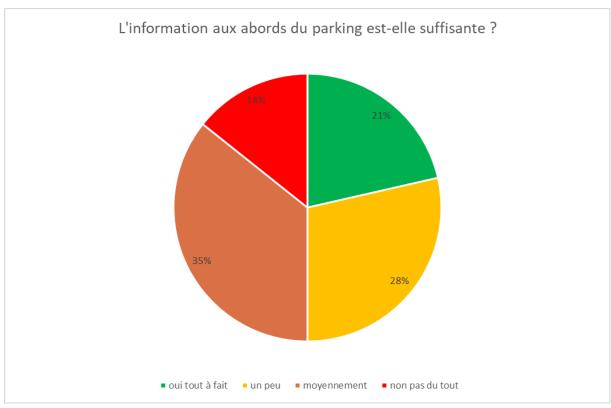


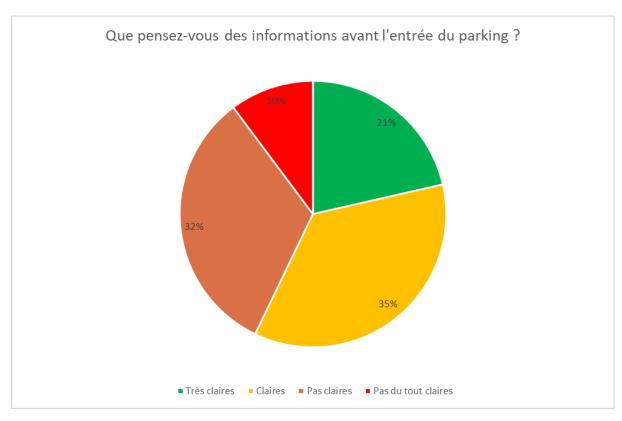


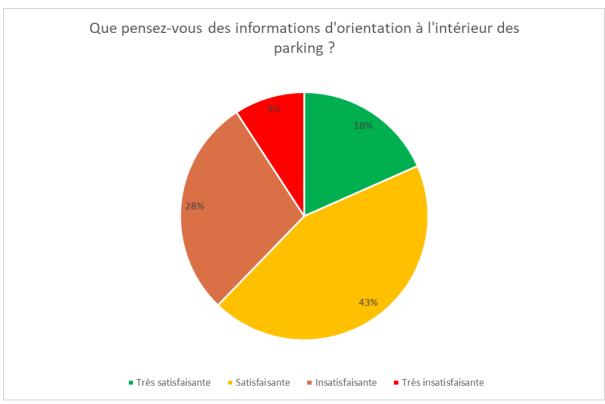


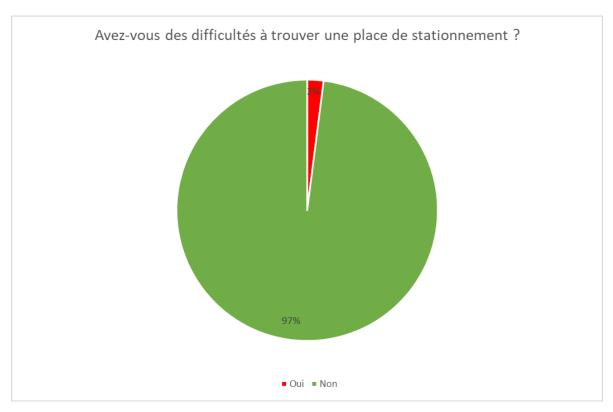


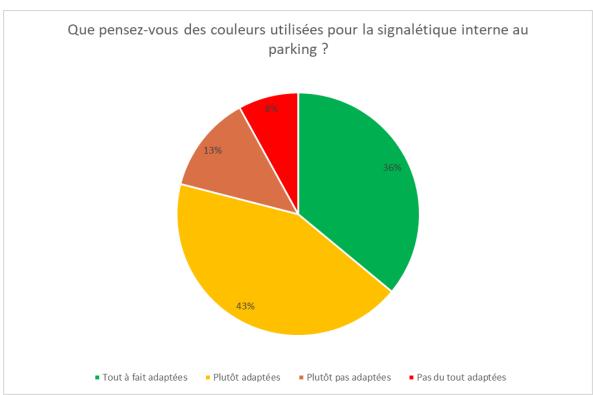


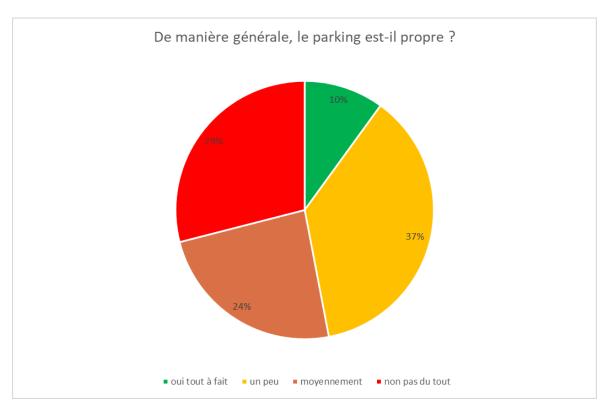


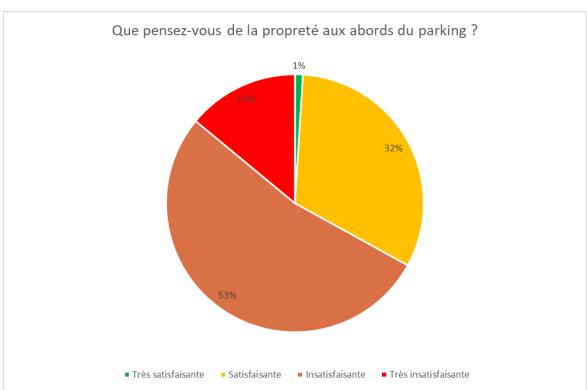




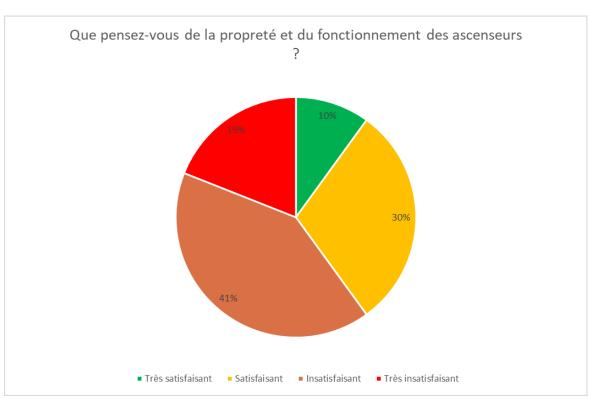


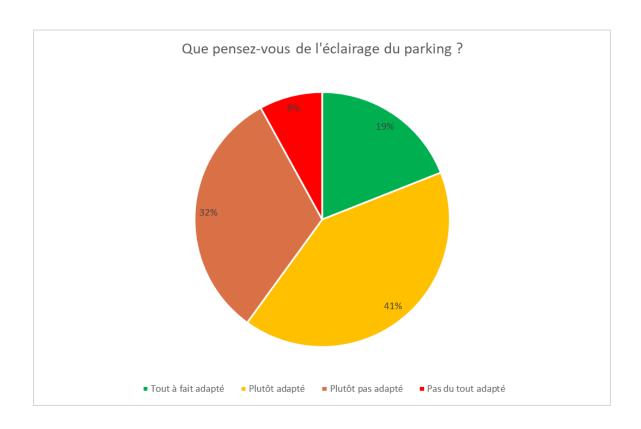


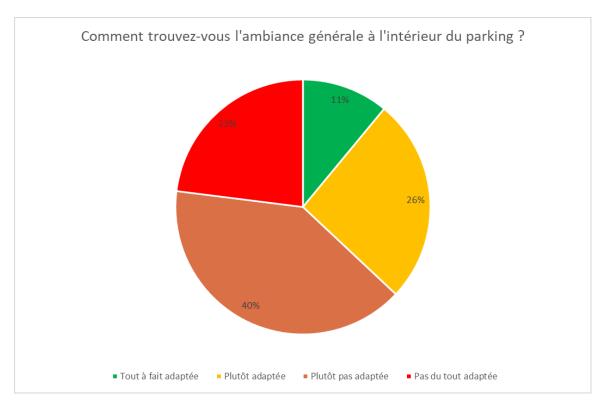


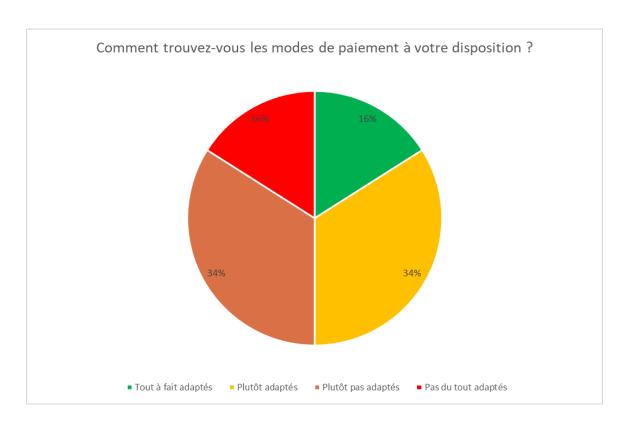


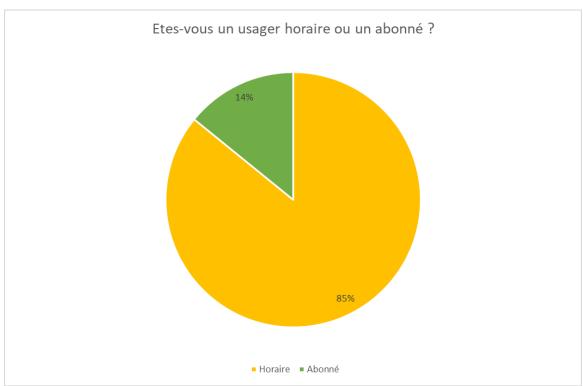


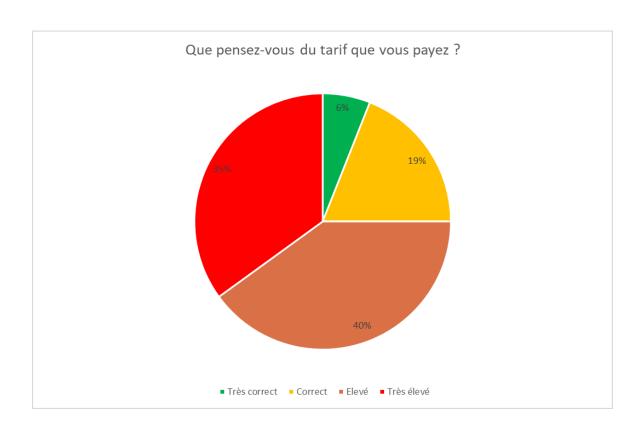












Contacts:

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

