

SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL DE LA METROPOLE

■ Présentation du Rapport d'Activité 2016 du délégataire de service public pour le parking Vieux Port Fort Saint Jean à Marseille

La Communauté urbaine Marseille Provence Métropole exerçait la compétence réalisation et gestion des parcs de stationnement, sur l'ensemble de son territoire.

A ce titre, par délibération TRA 1/683/C du 29 juin 2007, le Conseil de Communauté avait approuvé le principe d'une délégation de service sous la forme d'une concession, en vue de la réalisation et l'exploitation d'un parc de stationnement souterrain situé sous l'Esplanade du J4 situé à Marseille (2^{ème} arrondissement).

Par délibération DTUP 008-1544/09/CC du 2 octobre 2009, le Conseil de Communauté avait approuvé le choix de la Société Vinci Park France en tant que délégataire de service public, pour la réalisation et l'exploitation, dans le cadre d'une concession (n° 09/149), de ce parc de stationnement.

La Métropole Aix-Marseille-Provence s'est substituée à la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole, en application des transferts de compétences, le 1^{er} janvier 2016, date de sa création et de la dissolution, à la même date, de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole : elle devient l'autorité délégante dans le cadre du contrat de concession n° 09/149 relatif au parc de stationnement Vieux-Port Fort Saint Jean.

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de la Commission Consultative des Services publics Locaux suivant les dispositions de l'article L 1413-1 du Code général des Collectivités Territoriales.

Le Parc de stationnement Vieux-Port/Fort Saint Jean est géré dans le cadre d'un contrat de concession passé avec VINCI Park France, devenue société INDIGO en 2015 et qui s'achèvera le 04 novembre 2049. La capacité de cet ouvrage est de 700 places réparties en 4 niveaux de sous-sol. Aux niveaux -1 et -2, 60 places sont réservées à la Direction de la Propreté Urbaine.

Les informations données ci-après présentent les principaux indicateurs portant sur l'activité du parc de stationnement Vieux-Port Fort Saint Jean.

I. Compte rendu technique

Le parking a ouvert le 15 octobre 2012.

1. Conditions d'exploitation et faits marquants

1-1 Conditions d'exploitation

Le parc de stationnement est exploité dans les conditions prévues au contrat de concession, à savoir, fonctionnement 24h/24h et 7j/ 7j pour les abonnés et accès de 6h à 22h 7j/7j pour les usagers horaires (sortie à tout moment grâce à leur ticket).

En dehors des horaires de présence du personnel, la gestion du site (interphonie, vidéo, et report des alarmes techniques) est assurée depuis le Centre de Télé-Opération situé au Parc Bourse à Marseille.

Compte tenu du changement de dénomination du concessionnaire (Vinci-Park, devenu INDIGO) celui-ci a pris les dispositions de mise en cohérence et d'améliorations suivantes en 2016 :

- Adaptation des tenues de travail et de sécurité des agents du parking (avec affichage du logo d'INDIGO) ce qui permet une identification immédiate.
- Campagne d'affichage pour accompagner le changement de la marque.
- Création de 3 boutiques commerciales à Marseille, pour faciliter l'information et les démarches des clients.
- Mise à disposition des clients d'un moyen de paiement par carte bancaire (Paiement récurrent en carte bancaire dit PRCB) permettant l'abonnement et la résiliation en ligne ou via les boutiques, avec une durée d'engagement limitée à 3 mois.
- Mise en place d'actions de sensibilisation à la prévention des accidents de travail (intitulées « quart d'heure sécurité »).
- Remplacement en 2016 de toutes les caisses manuelles par des caisses automatiques pour limiter les risques de braquage et les possibilités de fraudes.
- Mise en place de dispositifs de radio-continuité électrique, conformément à la nouvelle législation, permettant aux pompiers de communiquer avec les intervenants à l'intérieur de l'ouvrage.
- Lecture de plaques minéralogique systématisée pour un confort d'utilisation maximal et une aide à la gestion pour l'exploitant (lien automatique entre la plaque et le titre de transport ; juste prix appliqué en cas de perte du ticket).

1-2 Faits marquants

En 2016 le délégataire signale les points suivants :

- Forte baisse de la fréquentation en janvier 2016 (-19%) avec reprise de l'activité les deux mois suivants au niveau antérieur qui ne peut compenser néanmoins les pertes enregistrées en janvier : la baisse de fréquentation au 1^{er} trimestre est de -6.2%.
- Embellie au 2^{ème} trimestre avec une hausse de fréquentation importante (+9.2%) sous l'effet conjugué de la programmation phare au MuCEM, de l'exposition Picasso et dans une moindre mesure, de l'action menée par la Police Municipale pour lutter contre le stationnement sauvage.
- L'attentat de Nice en juillet 2016 entraîne de nouvelles baisses importantes de fréquentation au deuxième semestre en raison de l'annulation de toutes les manifestations programmées sur le J4.

2. Effectifs et organisation :

En ce qui concerne l'équipe d'exploitation, le délégataire fait état des effectifs suivants :

Un responsable de Site Principal, trois techniciens d'exploitation, un agent affecté pour partie à la surveillance du Rameau de liaison.

Ainsi, ce sont donc cinq équivalents temps-plein (ETP) qui sont affectés à l'exploitation du parc.

En dehors des horaires de présence du personnel, la gestion du site est assurée depuis le Poste de Commande Centralisé (PCC) situé au Parc Bourse à Marseille. Un prorata des frais liés d'une part à l'équipe du PCC (6% d'un responsable et des deux techniciens) est réaffecté au parc en complément du personnel affecté pour l'exploitation de l'ouvrage.

Cette équipe est encadrée par le Directeur de secteur (0.06% ETP) et le responsable de district (0.14 ETP).

3. Entretien, maintenance, travaux :

Le parc étant récent, peu de travaux de maintenance et de dépannage ont été nécessaires.

Des contrôles de sécurité sont réalisés régulièrement sur les installations électriques, les ascenseurs et organes de sécurité de l'ouvrage (VERITAS).

Des interventions ont eu lieu principalement sur les ascenseurs et le matériel de péage.

Les travaux suivants ont été réalisés durant l'exercice 2016 :

- Installation d'un dispositif de radio-continuité électrique dans le parking permettant les échanges entre les intervenants dans l'ouvrage et le commandement à l'entrée du parc de stationnement.
- Remplacement des tuyaux d'évacuation des eaux en fonte corrodés par des canalisations en PVC.
- Installation de goulottes pour capter l'écoulement d'eau des plafonds et réfection des cunettes.
- L'installation des bornes de recharges électriques initialement prévue en 2016, a été différée.

Prévisions 2017 :

- Remplacement de 3 pompes de relevage rongées par l'eau saumâtre (estimation : 13 000 €)
- Mise en place de barrières protégeant le rideau coupe-feu séparant le parc de stationnement et le rameau de liaison.

II. Compte rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

Globalement, le parc bien que bénéficiant de la proximité des équipements culturels et touristiques du secteur : MuCEM, Villa méditerranée, musée Regards de Provence, cathédrale de la Major...) a enregistré une forte baisse de fréquentation engendrant, par voie de conséquence une augmentation de la contribution à l'équilibre d'exploitation versée par la Métropole.

Cette baisse de fréquentation est liée aux attentats de novembre 2015 et juillet 2016 qui ont entraîné l'annulation de toutes les manifestations sur le J4, comme indiqué dans les faits marquants.

Sur l'exercice 2016, les fréquentations horaires diminuent de 0.1% par rapport à 2015.

Le pic de fréquentation est atteint en août avec 27 300 paiements (contre 29 380 paiements en août 2015).

La fréquentation « horaire » moyenne est de 19 231 véhicules par mois (contre 19 255 véhicules par mois en 2015), soit au global 230 774 véhicules horaires en 2016 (contre 231 061 véhicules horaires en 2015).

L'ouverture partielle des Voûtes de la Major a permis le développement de la fréquentation nocturne du parc. L'ouverture prochaine de différents magasins devraient, selon le délégataire, entraîner un surplus de fréquentation le jour.

2. Ticket horaire moyen :

Il passe de 7.99 € TTC en 2015, à 7.73 € TTC en 2016, soit une évolution de - 3.28%.

Il correspond néanmoins à des durées de stationnement relativement longues en lien avec la clientèle majoritairement liée à la visite des équipements culturels du secteur.

3. Abonnements :

En 2016, le nombre d'abonnements est en légère augmentation (+ 1.2%). Il passe à 140 abonnements en moyenne, contre 138.5 en 2015.

La fréquentation des abonnés permet d'atteindre 1 682 véhicules sur l'année 2016 (contre 1 662 véhicules en 2015).

4. Tarifs :

Les tarifs horaires pratiqués par le délégataire sont conformes aux tarifs contractuels. Il en est de même pour les tarifs des abonnements.

Les tarifs horaires n'ont pas augmenté depuis juillet 2015.

Les tarifs des abonnements ont augmenté en juillet 2016. Cette augmentation est de + 2.40% en moyenne pour les abonnements. Il a cependant été recherché des solutions pour proposer des tarifs dégressifs en fonction de la durée d'abonnement.

5. Economie de la délégation

La part des recettes horaires (1 508 691 €HT) est significative dans la formation du chiffre d'affaires et représente 89.09 % en 2016 (contre 74.7% en 2015) : les recettes horaires baissent, en 2016, de 69 975 € HT (soit, -4.4%) par rapport à 2015.

Les recettes des abonnements (181 275 € HT) n'en représentent que 10.70 %.

Le chiffre d'affaires s'élève en 2016 à 1 693 373 € HT, hors garantie de recettes (contre 1 764 124 € HT en 2015). Soit, une baisse de 4.01%.

Les recettes annuelles incluant la contribution versée par la collectivité ont été néanmoins, à un niveau identique à celui de l'année 2015, soit 2 112 135 € (2 112 449 € en 2015).

Bien que les recettes totales soient restées similaires à l'année précédente grâce à la contribution, les charges ont continué de croître et principalement les charges de personnel avec une augmentation de 15%, due semble-t-il, aux remplacements pour raisons de santé. L'autre poste ayant évolué fortement en 2016 est celui des autres charges de gestion courante qui regroupe notamment les frais généraux et de siège, des indications supplémentaires ont été demandées au délégataire à ce sujet, qui explique qu'un changement de méthode a été opéré au cours de l'année 2016 afin de déterminer les coûts de structure en fonction du chiffre d'affaires réel.

Le résultat 2016 apparaît bénéficiaire à hauteur de 107 579 € en 2016 (contre 186 846 € en 2015), moyennant la prévision de versement de la contribution à l'équilibre d'exploitation, prévue au contrat, par la Métropole Aix-Marseille-Provence, estimée à 362 330 € dans le budget 2016.

Le seuil annuel d'équilibre fixé par le contrat est de 1 933 000 HT en valeur février 2009.

Indexé selon les dispositions prévues au contrat de concession, il passe à 2 262 512.03 € HT en 2016 (contre 2 230 574.10 € HT en 2015).

En conséquence la contribution d'équilibre versée par le délégant s'établit à 385 083.22 € HT (contre 303 924.23 € HT en 2015).

Cette augmentation de la contribution à l'équilibre est à corréliser avec la diminution de la fréquentation horaire du parc et avec l'achèvement de la pondération du seuil d'équilibre qui était effectuée jusqu'à la fin de la montée en charge de l'exploitation (soit, jusqu'en 2014 inclus).

La redevance due par le délégataire est quant à elle fixée à 2000 € en valeur février 2009. Indexée dans les conditions prévues au contrat de délégation elle passe à 2340.94 € HT en 2016 (contre 2304.63 € HT en 2015).

6. Qualité du service

Le délégataire n'a pas réalisé d'enquête de satisfaction spécifique mais présente un bilan des réclamations faite par téléphone au service relations clients (n° AZUR spécifique).

39 demandes (contre 68 demandes en 2015) ont été reçues par le délégataire en 2016.

Sur ce nombre total d'appels seulement 10 portent sur des dysfonctionnements du parking.

III. Conclusion générale sur la vie du service sur l'exercice 2016

L'activité du parc est en diminution pour ses fréquentations horaires. Le nombre d'abonnés est en légère augmentation (+ 1.2%)

Le contexte sécuritaire explique, pour la deuxième année consécutive, cette baisse de fréquentation qu'il convient de parvenir à endiguer. Des réflexions sont engagées à ce sujet (amélioration de la signalétique, sensibilisation à la lutte contre le stationnement sauvage en surface, notamment).

Le chiffre d'affaires est principalement porté par les fréquentations horaires.

La qualité du service semble a priori convenable à la lecture des services disponibles et d'un nombre restreint de réclamations.

Ville de MARSEILLE

**Parc de stationnement
Vieux Port Fort St Jean**

Compte rendu d'activité 2016

Indigo Infra France

Siège Social : 4 Place de la Pyramide – Imm. Ile de France Bt A – 92800 PUTEAUX LA DEFENSE – N° AZUR : 0810 26 3000

Direction Régionale : Noilly Paradis – 146 rue Paradis – 13006 MARSEILLE - ☎ 04 91 37 34 34 - 📠 04 91 37 34 30



Sommaire

1. Cadre général de la Délégation de Service Public

- 1.1. Caractéristiques principales du contrat de délégation
- 1.2. Faits marquants de l'exercice
- 1.3. Technique

2. Compte rendu technique et financier

- 2.1. Politique tarifaire et évolutions
- 2.2. Détails sur la formation du chiffre d'affaires
- 2.3. Autres recettes d'exploitation
- 2.4. Ressources humaines
- 2.5. Fréquentation
- 2.6. Abonnements

3. Suivi du patrimoine

- 3.1. Inventaire et situation patrimoniale du service délégué
- 3.2. Variations du patrimoine
- 3.3. Travaux de l'exercice
- 3.4. Prévisions d'investissement et des dépenses de renouvellement
- 3.5. Durée d'amortissement des biens et immobilisations

4. Economie de la délégation

- 4.1. Compte annuel de résultat de l'exploitation
 - 4.1.1 Compte d'exploitation
 - 4.1.2 Présentation des méthodes de calcul charges/produits
- 4.2. Engagement à incidences financières
- 4.3. Relations financières avec le délégant

5. Données prévisionnelles

- 5.1. Réalisé N / Budgété N
- 5.2. Budgété N+1 / Réalisé N

6. Qualité du service

- 6.1. Indicateurs de qualité
- 6.2. Mesures d'amélioration proposées par le délégataire
- 6.3. Prestations techniques
- 6.4. Prestations commerciales

7. Annexes

Le présent rapport d'activité a été élaboré en vertu des dispositions prévues dans la loi n° 95-127 du 8 Février 1995 complétée par le décret n° 2005-236 daté du 14 mars 2005.

Il correspond également aux rapports techniques et financiers prévus dans les termes de la convention de concession.

Les comptes détaillés retraçant la totalité des opérations relatives à l'exécution de la délégation du service public sont inclus dans le présent rapport.



1. Cadre général de la Délégation de service Public

1-1 Caractéristiques principales du contrat de délégation

Le parc de stationnement **Vieux Port Fort Saint Jean de MARSEILLE** a ouvert le 15 octobre 2012, il est exploité par la Société Indigo Infra France dans le cadre d'un contrat de délégation de service public « n° 09/149, notifié le 05/11/2009 » pour la réalisation et l'exploitation du parc de stationnement, qui s'achève le 04/11/2049 (soit 40 ans après la date de notification intervenue le 05/11/2009).

L'avenant n° 1 portant sur l'intégration de dispositions constructives a été notifié en date du 24/12/2012.

A compter du 1er janvier 2016, la Métropole Aix-Marseille-Provence s'est substituée à la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole (dissoute à la même date), en qualité d'autorité délégante dans le cadre du contrat de concession n°09/149 précité.

Localement, l'exploitation est assurée par la société Indigo Park et placée sous la responsabilité de Bruno DELANOY, responsable de district.

La capacité totale de l'ouvrage est de 700 emplacements, répartis sur 4 niveaux en sous-sol, dont 60 places, réparties aux niveaux -1 et -2, réservées à la Direction de la Propreté Urbaine.

Le parc est ouvert à la clientèle horaire 24h/24 – 7 jours /7.

Les abonnés ont un accès permanent au parc au moyen de leur carte d'abonnement ; les clients horaires peuvent récupérer leur véhicule à tout moment grâce à leur ticket en l'introduisant dans les lecteurs situés aux accès piétons.

En-dehors des horaires de présence du personnel, la gestion du site (interphonie, vidéo et report des alarmes techniques) est assurée depuis le Centre de Télé-Opération situé sur le parc BOURSE à MARSEILLE.

Les interventions en l'absence de personnel sur site sont gérées par des opérateurs de l'exploitant et une société de sécurité.

Concernant la maintenance courante de l'ouvrage, l'entretien technique des différents équipements de péage ou de sécurité est effectué par des entreprises spécialisées qui offrent les garanties requises pour assurer la sécurité des personnes et des biens.

Un contrôle périodique est effectué par un organisme agréé pour les installations électriques, les ascenseurs et les organes de sécurité de l'ouvrage.

Le nettoyage quotidien est fait par le personnel Indigo et le lavage des sols confié à une société de services.

La Direction Régionale, basée à MARSEILLE assure, avec l'assistance d'Éric LECHAT, Directeur de Secteur en charge du secteur Bouches-du-Rhône :

- le suivi et le contrôle de l'exploitation,
- les relations avec l'autorité délégante,
- la gestion administrative et financière de l'exploitation.

1-2 Faits marquants de l'exercice

1^{er} TRIMESTRE

Après un mois de janvier très mauvais (-19%), la fréquentation semble revenir pour les 2 mois suivants au niveau de N-1. Toutefois pour le premier trimestre, la diminution de la fréquentation est de -6,2 %.

Le nombre d'abonnés enregistre une progression de + 20,4 %

2^{ème} TRIMESTRE

La fréquentation enregistrée depuis le début de l'année est toujours en hausse (+9,2%).

Les actions menées par la Police Municipale pour lutter contre le stationnement sauvage semblent donner leurs premiers résultats. Et l'exposition phare Picasso au MUCEM génère une très forte fréquentation.

Le nombre d'abonnés enregistre une progression de + 9,4 % depuis le début de l'année. Cependant, après un effet de comparaison par rapport à 2015 très favorable au 1^{er} trimestre, le nombre d'abonnements 2016 est sur le 2^{ème} trimestre 2016 légèrement inférieur à celui de 2015.

3^{ème} TRIMESTRE

Nouvelle baisse importante de la fréquentation au cours de ce trimestre (- 6 460 visiteurs payants) L'absence de manifestation au cours du mois de septembre, a fait perdre de la fréquentation horaire. Les attentats de Nice en juillet 2016 ont déclenché l'annulation de toutes les manifestations prévues sur l'esplanade du J4. Pourtant le MUCEM a enregistré une fréquentation record pour l'exposition Picasso qui s'achevait en août.

4^{ème} TRIMESTRE

Ce parking enregistre une baisse de la fréquentation au cours de ce trimestre (-3 656 visiteurs payants). Le manque d'animation sur l'esplanade s'est fait cruellement ressentir (le cirque s'est installé sur les plages)

Le nombre d'abonnements est en légère augmentation au cours de l'exercice 2016 (+1,20%) : avec 140 abonnements en moyenne, contre 138.5 en 2015.

NOUVELLES TENUES DE TRAVAIL INDIGO

Après le changement de marque commerciale opéré en novembre 2015 « VINCI Park devient Indigo » et qui a concerné la signalétique à l'intérieur et à l'extérieur des parkings ; à l'été 2016, tous nos collaborateurs ont été dotés de nouvelles tenues de travail adaptées à nos métiers et aux saisons.

Ces tenues ont été pensées pour répondre aux contraintes des parcs de stationnement :

- Elles répondent aux exigences de sécurité (couleurs adaptées, bandes réfléchissantes,...)
- Une gamme large et adaptée à chaque saison est déployée (parka, chemises, polos, softshell, jean, pantalon de pluie, casquette, bonnet, chaussures de sécurité basses ou montantes, gants polaires,...)
- Le logo de l'entreprise est mis en avant pour permettre aux clients d'identifier aisément nos agents.



CAMPAGNES D’AFFICHAGE

Pour accompagner le changement de la marque, nous avons déployé en 2016 une campagne d’affichage dans les parkings Indigo pour rappeler notre engagement à garantir la sécurité, le confort, la propreté, et à innover.



En octobre 2016, Indigo a mis en place une campagne d’affichage nationale d’informations, pour rappeler ces engagements.

Indigo s’implique envers ses clients autour de 4 thèmes :

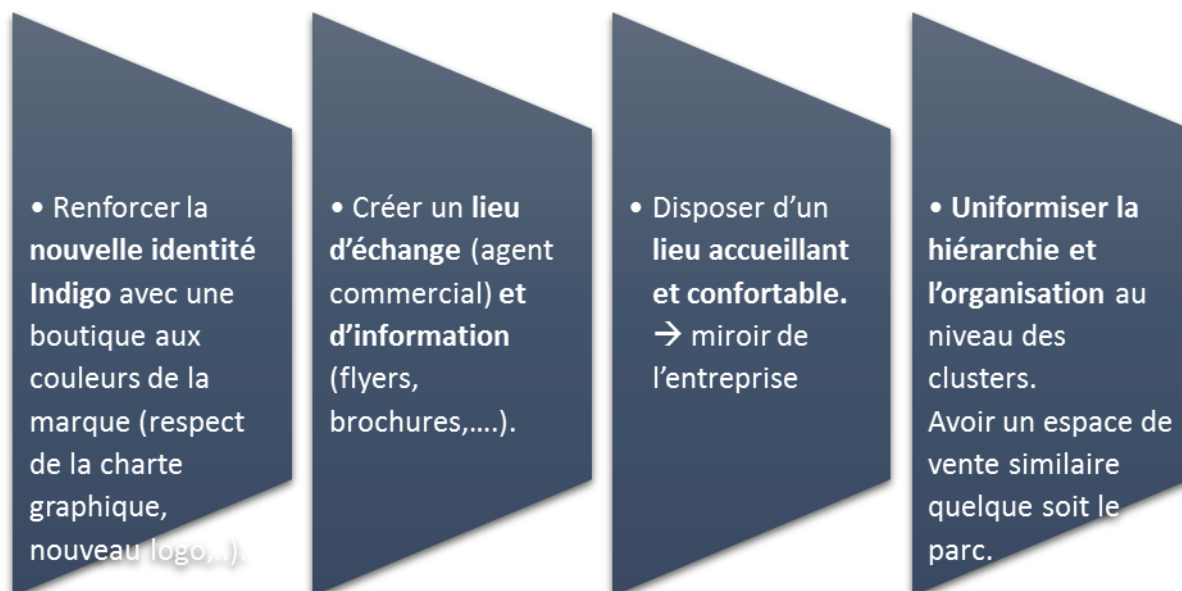
- la propreté,
- l’accueil client,
- la sécurité,
- la maintenance.

Cette campagne d’affichage rappelle à notre personnel et nos sous-traitants que nous sommes toujours au service de nos clients, et engagés opérationnellement.



CREATION DES BOUTIQUES

Nous avons créé des boutiques commerciales qui garantissent à nos clients abonnés un service efficace. Nos objectifs avec la création des boutiques à Marseille ont été les suivants :



Pour obtenir des renseignements sur les abonnements et services disponibles ou souscrire un abonnement, les clients pourront désormais rencontrer dans les boutiques nos collaborateurs spécialement formés. Entièrement repensés pour l'occasion et avec un nouveau design, ces espaces ont pour objectif de devenir des canaux de vente à part entière. Les horaires d'ouverture des boutiques sont affichés dans les parcs et sur le site internet.

LA BOUTIQUE 

A Marseille, 3 boutiques sont actuellement ouvertes, l'une sur le parc Castellane, l'une sur le parc Terrasses du Port et l'autre sur le parc Bourse (avec un déménagement prévu de cette dernière sur le parc République en mai 2017). Un référent commercial anime chacune des boutiques.

Dans chaque boutique, une borne d'information tactile a été installée et est à la disposition de nos clients. Ces bornes servent également à nos référents commerciaux pour étayer leur discours.



PAIEMENT RECURRENT EN CARTE BANCAIRE (PRCB)

Indigo propose à Marseille depuis novembre 2016 la commercialisation d'un nouveau produit d'abonnement en paiement CB mensuel à destination des clients particuliers.

Le PRCB c'est : un nouveau produit d'abonnement plus simple, plus pratique et plus flexible (durée d'engagement moins longue, possibilité de souscrire par internet et plus besoin de renouveler). A Marseille, ce produit est proposé au même tarif que le Prélèvement Mensuel automatique.

Type de contrat : Contrat à durée indéterminée :

- Le client est débité sur sa carte bancaire tous les mois (entre le 5 et le 8) tant qu'il ne résilie pas.
- Le client est engagé pour une durée minimum de 3 mois.
- Avec ce nouveau produit, le client n'a donc plus besoin de renouveler son abonnement chaque mois ou chaque trimestre.
- Au-delà de la période d'engagement, il peut résilier son abonnement depuis son compte client sur Internet.

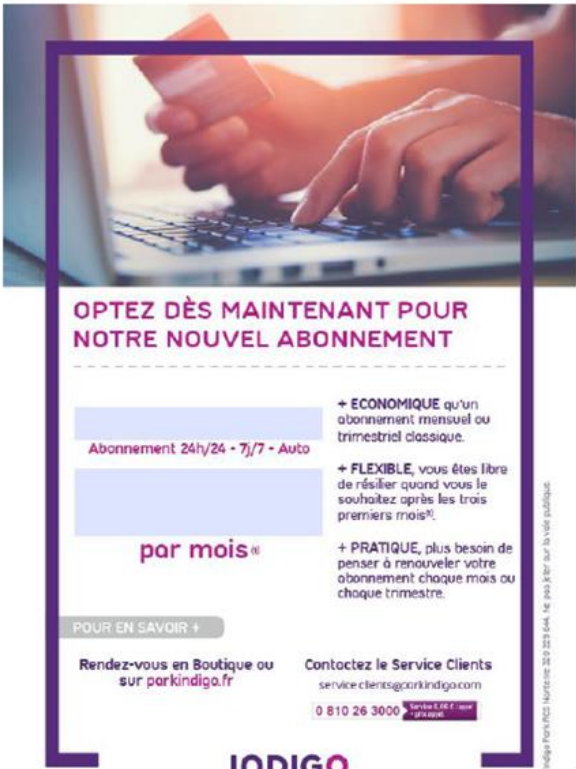
Canaux de vente : Site Internet ou Boutique

Gestion de l'abonnement depuis le compte client Internet pour :

- L'accès à ses factures mensuelles
- La mise à jour de sa carte bancaire
- La résiliation de son abonnement

Flyer

Mise à disposition de flyer personnalisable pour faire la promotion du nouvel abonnement,



OPTEZ DÈS MAINTENANT POUR NOTRE NOUVEL ABONNEMENT

Abonnement 24h/24 - 7j/7 - Auto

5,00€

par mois⁽¹⁾

POUR EN SAVOIR +

Rendez-vous en Boutique ou sur parkindigo.fr

Contactez le Service Clients
service-clients@parkindigo.com
0 810 26 3000

INDIGO

(1) Abonnement à durée indéterminée, résiliable à tout moment après une période d'engagement minimum de 3 mois et payable mensuellement par débit sur une carte bancaire. Plus d'informations sur parkindigo.fr. Tarif en vigueur au 01/10/2016.

Indigo Parc N°21 Nordrive 303 023 644. Ne pas jeter sur la voie publique.

5

MISE EN PLACE DU ¼ SECURITE

EN 2016 seulement 1 accident du travail dans nos parcs marseillais : c'est le résultat d'un travail de fond mené par la DRH et qui porte sur les sujets les plus accidentogènes (chute de plain pieds, agressions verbales ou physiques, etc.).

QUART D'HEURE SECURITE

16/09 au 16/10/2016

Thème abordé : l'Accident du Travail (AT)



INTEGRITE DES RECETTES / OBJECTIF CASHLESS

Pour limiter les risques de braquage et d'agressions, et empêcher la tentation de fraude, nous avons supprimé en 2016 toutes les caisses manuelles (pièces et billets) dans les locaux d'exploitation de nos parkings. Nous orientons désormais les clients souhaitant régler en espèces (pièces ou billets) vers les caisses automatiques.

RADIO-CONTINUITE ELECTRIQUE

La législation relative à l'équipement de dispositifs de radio-continuité électrique permettant aux Pompiers de communiquer avec les intervenants à l'intérieur de l'ouvrage ayant été arrêtée à l'été 2016, nous avons immédiatement lancé le déploiement de dispositifs assurant cette radio-continuité dans tous les parcs concernés à Marseille.



LECTURE DE PLAQUE MINÉRALOGIQUE SYSTEMATISEE

La Lecture de Plaque Minéralogique est installée dans tous les parcs marseillais à l'exception de Borély et Blancarde. Avantages = confort pour les abonnés, juste prix pour les clients horaires ayant perdu leur ticket, limitation de la fraude.

Le principe est simple : à chaque présentation devant une borne d'entrée ou de sortie, le système identifie l'immatriculation du véhicule et associe cette immatriculation avec le titre de stationnement (ticket horaire ou badge abonnés). Ce système offre un niveau de confort élevé pour les utilisateurs des parkings et constitue un outil efficace de gestion pour l'exploitant.

Les objectifs liés à cette technologie sont multiples :

- Permettre une expérience de stationnement dématérialisée (pour les abonnés l'entrée et la sortie se font en mains-libres, pour les clients horaires l'ouverture automatique sur reconnaissance après paiement en caisse automatique)
- Assurer un traitement équitable de nos clients lorsqu'ils ont perdu leur ticket
- Assurer une cohérence et un contrôle entre les titres (ticket, badges sans contact) et le véhicule. Le principe est simple : à chaque présentation devant une borne d'entrée ou de sortie, le système identifie l'immatriculation du véhicule et associe cette immatriculation avec le titre de stationnement (ticket horaire ou badge abonnés). Ce système offre un niveau de confort élevé pour les utilisateurs des parkings et constitue un outil efficace de gestion pour l'exploitant.



A - TARIF HORAIRE

		TARIF HORS-GABARIT *
1/2 heure	gratuit	2,30€
1 heure	2,30€	4,60€
2 heures	4,60€	9,20€
3 heures	6,90€	13,80€
4 heures	9,00€	18,00€
5 heures	11,10€	22,20€
6 heures	13,10€	26,20€
7 heures	15,10€	30,20€
8 heures	16,80€	33,60€
9 heures	18,40€	36,80€
10 heures	20,00€	40,00€
11 heures	21,50€	43,00€
12 heures	23,00€	46,00€
13 heures	24,00€	48,00€
14 heures	25,00€	50,00€
15 heures	26,00€	52,00€
16 heures	27,00€	54,00€
17 heures	27,50€	55,00€
24 heures	27,50€	55,00€
Ticket perdu/J	28,50€	57,00€

B - FORFAITS PASSAGERS

3 jours	52,00€
1 semaine	78,00€
2 semaines	136,00€

C - TARIF LONGUE DUREE

	Mensuel	Trimestriel	Annuel (PMA)
Abonnement Résident voiture 24/24	109,50 €	315,00 €	1 104,00 €
Abonnement Résident 2 roues 24/24	57,00 €	156,00 €	582,00 €
Abonnement Voiture (nuit+ week-end) (18h/08H)			672,00 €
Abonnement Voiture Travail 5/7 (7h/22H)	138,00 €	408,00 €	1 548,00 €
Abonnement 2 roues 24/24	57,00 €	160,00 €	588,00 €
Abonnement voiture 24/24	184,00 €	546,00 €	2 010,00 €
Abonnement hors gabarit * 24/24 (niveau -1)	230,00 €	640,00 €	2 244,00 €

* Hors-gabarit : véhicule supérieur à 2m de haut et inférieur à 3,5T (niveau -1)

2. Compte rendu technique et financier

2-1 Politique tarifaire et évolutions

Les tarifs horaires pratiqués par le délégataire sont conformes aux tarifs contractuels. Il en est de même pour les tarifs des abonnements.

Les tarifs horaires n'ont pas augmenté depuis juillet 2015.

Les tarifs des abonnements ont augmenté en juillet 2016. Cette évolution est de + 2,40% en moyenne pour les abonnements, et nous nous sommes évertués à simplifier et rationaliser la grille tarifaire, en proposant des tarifs dégressifs en fonction de la durée d'abonnement.

a – Tarifs 01/2015

A - TARIF HORAIRE

		TARIF HORS-GABARIT *
1/2 heure	gratuit	2,30€
1 heure	2,30€	4,60€
2 heures	4,60€	9,20€
3 heures	6,90€	13,80€
4 heures	9,00€	18,00€
5 heures	11,10€	22,20€
6 heures	13,10€	26,20€
7 heures	15,10€	30,20€
8 heures	16,80€	33,60€
9 heures	18,40€	36,80€
10 heures	20,00€	40,00€
11 heures	21,50€	43,00€
12 heures	23,00€	46,00€
13 heures	24,00€	48,00€
14 heures	25,00€	50,00€
15 heures	26,00€	52,00€
16 heures	27,00€	54,00€
17 heures	27,50€	55,00€
24 heures	27,50€	55,00€
Ticket perdu/J	28,50€	57,00€

B - FORFAITS PASSAGERS

3 jours	52,00€
1 semaine	78,00€
2 semaines	136,00€

C - TARIF LONGUE DUREE

	Mensuel	Trimestriel	Annuel (PMA)
Abonnement Résident voiture 24/24	109,50 €	315,00 €	1104,00 €
Abonnement Résident 2 roues 24/24	57,00 €	156,00 €	582,00 €
Abonnement Voiture (nuit+ week-end)(18h/08H)			672,00 €
Abonnement Voiture Travail 5/7 (7h/22H)	138,00 €	408,00 €	1548,00 €
Abonnement 2 roues 24/24	57,00 €	160,00 €	588,00 €
Abonnement voiture 24/24	184,00 €	546,00 €	2 010,00 €
Abonnement hors gabarit * 24/24 (niveau -1)	230,00 €	640,00 €	2 244,00 €

* Hors-gabarit : véhicule supérieur à 2m de haut et inférieur à 3,5T (niveau -1)

b – Tarifs 07/2015

A - TARIF PAR TRANCHES DE 15 MN (€ TTC) DE 0 A 12 HEURES DE STATIONNEMENT

Véhicules < 1,90m

Jour 08h-21h

Nuit 21h-08h

Tranche de		Tarif par 1/4h	Tarif cumulé	Tarif par 1/4h	Tarif cumulé
0mn	à 15mn	0,00 €	0,00 €	0,40 €	0,40 €
16mn	à 30mn	0,00 €	0,00 €	0,40 €	0,80 €
31mn	à 45mn	2,00 €	2,00 €	0,40 €	1,20 €
46mn	à 1h	0,60 €	2,60 €	0,40 €	1,60 €
1h01	à 1h15	1,70 €	4,30 €	0,40 €	2,00 €
1h16	à 1h30	0,30 €	4,60 €	0,40 €	2,40 €
1h31	à 1h45	0,20 €	4,80 €	0,40 €	2,80 €
1h46	à 2h	0,20 €	5,00 €	0,40 €	3,20 €
2h01	à 2h15	1,00 €	6,00 €	0,30 €	3,50 €
2h16	à 2h30	0,70 €	6,70 €	0,30 €	3,80 €
2h31	à 2h45	0,60 €	7,30 €	0,30 €	4,10 €
2h46	à 3h	0,50 €	7,80 €	0,30 €	4,40 €
3h01	à 3h15	0,70 €	8,50 €	0,30 €	4,70 €
3h16	à 3h30	0,40 €	8,90 €	0,30 €	5,00 €
3h31	à 3h45	0,40 €	9,30 €	0,30 €	5,30 €
3h46	à 4h	0,40 €	9,70 €	0,30 €	5,60 €
4h01	à 4h15	0,60 €	10,30 €	0,20 €	5,80 €
4h16	à 4h30	0,40 €	10,70 €	0,20 €	6,00 €
4h31	à 4h45	0,40 €	11,10 €	0,20 €	6,20 €
4h46	à 5h	0,40 €	11,50 €	0,20 €	6,40 €
5h01	à 5h15	0,50 €	12,00 €	0,20 €	6,60 €
5h16	à 5h30	0,50 €	12,50 €	0,20 €	6,80 €
5h31	à 5h45	0,50 €	13,00 €	0,20 €	7,00 €
5h46	à 6h	0,50 €	13,50 €	0,20 €	7,20 €
6h01	à 6h15	0,50 €	14,00 €	0,20 €	7,40 €
6h16	à 6h30	0,50 €	14,50 €	0,20 €	7,60 €
6h31	à 6h45	0,50 €	15,00 €	0,20 €	7,80 €
6h46	à 7h	0,50 €	15,50 €	0,20 €	8,00 €
7h01	à 7h15	0,50 €	16,00 €	0,20 €	8,20 €
7h16	à 7h30	0,50 €	16,50 €	0,20 €	8,40 €
7h31	à 7h45	0,50 €	17,00 €	0,20 €	8,60 €
7h46	à 8h	0,50 €	17,50 €	0,20 €	8,80 €
8h01	à 8h15	0,50 €	18,00 €	0,10 €	8,90 €
8h16	à 8h30	0,50 €	18,50 €	0,10 €	9,00 €
8h31	à 8h45	0,50 €	19,00 €	0,10 €	9,10 €
8h46	à 9h	0,50 €	19,50 €	0,10 €	9,20 €
9h01	à 9h15	0,40 €	19,90 €	0,10 €	9,30 €
9h16	à 9h30	0,50 €	20,40 €	0,10 €	9,40 €
9h31	à 9h45	0,50 €	20,90 €	0,10 €	9,50 €
9h46	à 10h	0,50 €	21,40 €	0,10 €	9,60 €
10h01	à 10h15	0,50 €	21,90 €	0,10 €	9,70 €
10h16	à 10h30	0,50 €	22,40 €	0,10 €	9,80 €
10h31	à 10h45	0,50 €	22,90 €	0,10 €	9,90 €
10h46	à 11h	0,50 €	23,40 €	0,10 €	10,00 €
11h01	à 11h15	0,50 €	23,90 €	0,00 €	10,00 €
11h16	à 11h30	0,50 €	24,40 €	0,00 €	10,00 €
11h31	à 11h45	0,50 €	24,90 €	0,00 €	10,00 €
11h46	à 12h	0,50 €	25,40 €	0,00 €	10,00 €
12h01	à 13h	0,80 €	26,20 €		

Tarif Journée

36,20 €

Ticket perdu/J

LPM

Véhicules hors gabarit				
Tranche de			Tarif par 1/4h	Tarif cumulé
0mn	à	15mn	4,00 €	4,00 €
16mn	à	30mn	1,20 €	5,20 €
31mn	à	45mn	3,40 €	8,60 €
46mn	à	1h	0,60 €	9,20 €
1h01	à	1h15	0,40 €	9,60 €
1h16	à	1h30	0,40 €	10,00 €
1h31	à	1h45	2,00 €	12,00 €
1h46	à	2h	1,40 €	13,40 €
2h01	à	2h15	1,20 €	14,60 €
2h16	à	2h30	1,00 €	15,60 €
2h31	à	2h45	1,40 €	17,00 €
2h46	à	3h	0,80 €	17,80 €
3h01	à	3h15	0,80 €	18,60 €
3h16	à	3h30	0,80 €	19,40 €
3h31	à	3h45	1,20 €	20,60 €
3h46	à	4h	0,80 €	21,40 €
4h01	à	4h15	0,80 €	22,20 €
4h16	à	4h30	0,80 €	23,00 €
4h31	à	4h45	1,00 €	24,00 €
4h46	à	5h	1,00 €	25,00 €
5h01	à	5h15	1,00 €	26,00 €
5h16	à	5h30	1,00 €	27,00 €
5h31	à	5h45	1,00 €	28,00 €
5h46	à	6h	1,00 €	29,00 €
6h01	à	6h15	1,00 €	30,00 €
6h16	à	6h30	1,00 €	31,00 €
6h31	à	6h45	1,00 €	32,00 €
6h46	à	7h	1,00 €	33,00 €
7h01	à	7h15	1,00 €	34,00 €
7h16	à	7h30	1,00 €	35,00 €
7h31	à	7h45	1,00 €	36,00 €
7h46	à	8h	1,00 €	37,00 €
8h01	à	8h15	1,00 €	38,00 €
8h16	à	8h30	1,00 €	39,00 €
8h31	à	8h45	0,80 €	39,80 €
8h46	à	9h	1,00 €	40,80 €
9h01	à	9h15	1,00 €	41,80 €
9h16	à	9h30	1,00 €	42,80 €
9h31	à	9h45	1,00 €	43,80 €
9h46	à	10h	1,00 €	44,80 €
10h01	à	10h15	1,00 €	45,80 €
10h16	à	10h30	1,00 €	46,80 €
10h31	à	10h45	1,00 €	47,80 €
10h46	à	11h	1,00 €	48,80 €
11h01	à	11h15	1,00 €	49,80 €
11h16	à	11h30	1,00 €	50,80 €
11h31	à	11h45	1,60 €	52,40 €
11h46	à	12h	2,00 €	54,40 €
12h01	à	13h	1,50 €	55,90 €
13h01	à	14h	1,50 €	57,40 €
14h01	à	15h	1,50 €	58,90 €
15h01	à	16h	1,50 €	60,40 €
16h01	à	17h	1,50 €	61,90 €
17h01	à	18h	1,50 €	63,40 €
18h01	à	19h	1,50 €	64,90 €
19h01	à	20h	1,50 €	66,40 €
20h01	à	21h	1,50 €	67,90 €
21h01	à	22h	1,50 €	69,40 €
22h01	à	23h	1,50 €	70,90 €
23h01	à	24h	1,50 €	72,40 €
Tarif Journée				72,40 €
Ticket perdu/J				LPM

B - FORFAITS PASSAGERS

3 jours	52,00€
1 semaine	78,00€
2 semaines	136,00€

C - TARIF LONGUE DUREE

	Mensuel	Trimestriel	Annuel (PMA)
Abonnement Résident voiture 24/24	109,50 €	315,00 €	1 104,00 €
Abonnement Résident 2 roues 24/24	57,00 €	156,00 €	582,00 €
Abonnement Voiture (nuit+ week-end)(18h/08H)			672,00 €
Abonnement Voiture Travail 5/7 (7h/22H)	138,00 €	408,00 €	1 548,00 €
Abonnement 2 roues 24/24	57,00 €	160,00 €	588,00 €
Abonnement voiture 24/24	184,00 €	546,00 €	2 010,00 €
Abonnement hors gabarit * 24/24 (niveau -1)	230,00 €	640,00 €	2 244,00 €

** Hors-gabarit : véhicule supérieur à 2m de haut et inférieur à 3,5T (niveau -1)*

PARKING

VIEUX-PORT - FORT ST JEAN

Vous trouverez ci-dessous les principales [offres de stationnement](#) disponibles dans ce parking (ensemble des offres disponibles en Boutique Indigo au parking Bourse).

Offre	ABONNEMENT			Paiement par CB récurrent (3 mois d'engagement)
	Mensuel	Trimestriel	Annuel	
Abonnement 24/24 - 7/7	185,00 €	549,00 €	2 022,00 €	169,00 €
Abonnement Résident 24/24 - 7/7	109,50 €	315,00 €	1 116,00 €	93,50 €
Abonnement 5j/7	139,00 €	411,00 €	1 560,00 €	131,00 €
Abonnement moto 24/24 - 7/7	58,00 €	162,00 €	594,00 €	50,00 €
Hors gabarit / nuit + WE / Panier	- nous consulter -			

Offre	FORFAIT
Forfait 7 jours	80,00 €
Forfait 14 jours	140,00 €
Forfait 7 jours - hors gabarit	184,00 € (réservation sur internet)



Services inclus : lecture de plaque minéralogique, stationnement de véhicules grand gabarit (hauteur max : 3,20m et longueur max : 10m), renouvellement des abonnements sur internet

Capacité du parc : 700 places de stationnement sur 4 niveaux

INDIGO

d – Ticket horaire moyen

Il passe de 7,99€ TTC en 2015 à 7,73€ TTC en 2016, soit une évolution de -3,28%.

Il correspond néanmoins à des durées de stationnement relativement longues en lien avec la clientèle majoritairement liée à la visite des équipements culturels du secteur.

e – Contribution à l'équilibre d'exploitation par la Métropole

MARSEILLE VIEUX PORT FORT ST JEAN CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE D'EXPLOITATION (article 2.2.2 du contrat de Délégation de Service Public pour la réalisation et l'exploitation du parking Vieux-Port Fort Saint Jean signé en date du 3 Novembre 2009)

ANNEE : 2016

A) Détermination du coefficient d'indexation

$$K = 0,10 + 0,55 (ICHT-IME_n / ICHT-IME_o) + 0,20 (EBIQ00n / EBIQ00o) + 0,15 (ELn/ELo)$$

ICHT-IMEo	=	100,00	valeur décembre 2008 indice du coût du travail, tous salariés dans les industries mécaniques et électriques
EBIQ00o	=	110,80	valeur décembre 2008 erreur sur contrat (100,8) Indice Energie,biens intermédiaires et biens d'investissements
ELo	=	111,40	valeur décembre 2008 indice Electricité moyenne tension (351 002)
ICHT-IME	=	115,50	valeur juillet 2015 (parution 07-10-2015)
EBIQ00	=	104,70	valeur novembre 2015 (parution 18-12-2015)
base 100 2010		118,08	après coef. de raccordement : 1,1276
351107	EL	138,20	valeur novembre 2015 (parution 18-12-2015)
base 100 2010		164,98	après coef. de raccordement : 1,1936
0,10		0,10	
0,55		0,635250	
0,20		0,213104	
0,15		0,222112	

K (2016)	=	1,17047
------------	---	---------

B) Indexation du seuil annuel d'équilibre

Montée en charge prévue à l'annexe 4 de la convention achevée : il n'y a plus de pondération du seuil d'équilibre.

Décomposition du seuil initial (valeur février 2009)		
Seuil annuel d'équilibre valeur février 2009		1 933 000,00
Horaires		1 657 000,00
Abonnés		268 000,00
Divers		8 000,00

Décomposition du seuil indexé		
	Initial	Indexé
seuil annuel d'équilibre	1 933 000,00	2 262 512,03
Horaires	1 657 000,00	1 939 463,23
Abonnés	268 000,00	313 685,06
Divers	8 000,00	9 363,73

C) Calcul de la contribution d'équilibre 2016 : Chiffres d'affaire réalisé 2016

Horaires	1 508 691,00	
Abonnés	181 275,00	
divers	3 407,00	
TOTAL	1 693 373,00	
DIFFERENCE (D)	569 139,03	Différence entre le chiffre d'affaire et le seuil annuel d'équilibre indexé

Règles de calcul de la contribution d'équilibre

la différence (D) est prise en charge :

A parts égales par la collectivité délégante et le concessionnaire jusqu'à une différence de 200 000€ indexée.

A 80% par la collectivité délégante et 20 % par le concessionnaire au delà de 200 000€ indexé

Indexation du seuil prorata	
Seuil prorata initial :	200 000,00 Valeur février 2009
seuil prorata indexé 2016:	234 093,33

Contribution d'équilibre :

Assiette de la part à 50%:	234 093,33	Montant d0:	117 046,7
Assiette de la part à 80%:	335 045,70	Montant d0:	268 036,6
		Total d0:	385 083,2

Contribution de la collectivité année 2016 HT	385 083,22
---	------------

f – Tarifs plafonds

	tarif indexé arrondi
Mensuel Résident voiture 24/24	111,20 €
Mensuel Résident 2 roues 24/24	58,50 €
Mensuel voiture 24/24	187,40 €
Mensuel travail 5j/7	140,50 €
Mensuel 2 roues 24/24	58,50 €
Trimestriel Résident voiture 24/24	333,70 €
Trimestriel Résident 2 roues 24/24	175,60 €
Trimestriel voiture 24/24	562,10 €
Trimestriel travail 5j/7	421,50 €
Trimestriel 2 roues 24/24	175,60 €
Annuel Résident voiture 24/24	1 124,10 €
Annuel Résident 2 roues 24/24	702,60 €
Annuel voiture 24/24	2 224,80 €
Annuel travail 5j/7	1 686,20 €
Annuel 2 roues 24/24	702,60 €
Annuel Nuit+ WE	702,60 €

2-2 Détails sur la formation du chiffre d'affaires

Cf. Annexe 1

Le chiffre d'affaires du parc Vieux-Port Fort Saint-Jean est essentiellement composé de recettes horaires (1508 691€ HT de recettes horaires pour seulement 181 275€ HT de recettes d'abonnement).

La fréquentation horaire est constituée des visiteurs des établissements culturels de la zone (MUCEM, Villa Méditerranée, Musée Regards de Provence) et plus largement des personnes qui visitent les lieux emblématiques de la Ville de Marseille que sont le Vieux-Port, le quartier du Panier, la Cathédrale de la Major et le Fort Saint-Jean.

L'ouverture des Voûtes de la Major a permis le développement de la fréquentation nocturne du parc.

Recette Horaire HT :	1 508 691 €
Recette Abonnements HT :	181 275 €
Garantie de recettes :	362 330 €
Autres produits	56 432 €

2-3 Ressources Humaines

Cf. Annexe 2

L'équipe d'exploitation, comporte les effectifs suivants :

1 responsable de Site Principal et 3 agents d'exploitation, ainsi qu'un agent affecté à la surveillance du Rameau.

Ainsi, ce sont donc 5 équivalents temps-plein qui sont affectés à l'exploitation du parc.

En-dehors des horaires de présence du personnel, la gestion du site est assurée depuis le Poste de Commande Centralisé (PCC) situé au Parc Bourse à Marseille. Un prorata des frais liés d'une part à l'équipe du PCC (6% d'un responsable et des deux techniciens) est réaffecté au parc en complément du personnel affecté pour l'exploitation de l'ouvrage.

Cette équipe est encadrée par le Directeur de secteur (0.06 ETP) et le responsable de district (0.14 ETP).

2-4 Autres recettes d'exploitation

Les activités annexes sont essentiellement des recettes de publicité.

2-5 Fréquentation

Globalement, le parc bien que bénéficiant de la proximité des équipements culturels et touristiques du secteur : MUCEM, Villa méditerranée, musée Regards de Provence, cathédrale de la Major...) a enregistré une forte baisse de fréquentation.

Cette baisse de fréquentation est liée aux attentats de novembre 2015 et juillet 2016 qui ont entraîné l'annulation de toutes les manifestations sur le J4, comme indiqué dans les faits marquants.

Sur l'exercice 2016, les fréquentations horaires diminuent de 0,1% par rapport à 2015, malgré une très belle saison estivale.

Le pic de fréquentation est atteint en août 2016 avec 27 300 paiements (contre 29 380 paiements en août 2015).

La fréquentation « horaire » moyenne est de 19 231 véhicules par mois (contre 19 255 véhicules par mois en 2015), soit au global 230 774 véhicules horaires en 2016 (contre 231 061 véhicules horaires en 2015).

2-6 Abonnements

En 2016, la fréquentation des abonnés est stable (+ 1,2%). La fréquentation moyenne des abonnés est de 140 véhicules par mois (contre 139 véhicules par mois en 2015) et permet d'atteindre un total de 1682 véhicules sur l'année (contre 1 662 véhicules sur l'année en 2015).

EVOLUTION DU SCHEMA D'EXPLOITATION

Notre expérience acquise et notre compréhension du changement des comportements d'achat client nous ont permis de définir l'approche qui conditionne les grands principes de nos schémas d'exploitations :

- 1- Notre métier de la vente doit être multi-canal
- 2- Notre métier doit s'articuler autour du parcours client et de ces principaux critères d'appréciation du service :
 - a. La propreté et le maintien de nos ouvrages
 - b. La sécurité des biens et des personnes
 - c. L'accueil de nos clients pour faciliter leur parcours
- 3- Pour répondre à ces attentes nous sommes convaincus que nos équipes doivent :
 - a. Etre mobiles pour voir ce que les clients voient
 - b. Etre mobiles pour assurer une présence quand le flux des parkings augmente
 - c. Voir à distance pour sécuriser à tout moment nos clients et nos ouvrages
 - d. Organiser leur présence pour répondre aux attentes de nos clients

Ainsi notre proposition de création de valeur tourne autour de ce slogan :

LA BONNE PERSONNE AU BON ENDROIT AU BON MOMENT

Dans cette lignée, en février 2016, nous avons fait évoluer le schéma d'exploitation des parkings de Marseille, en créant une force d'intervention mobile de jour ainsi qu'une équipe de télé-opération permanente ; sur le principe du CRTO qui exploite les parkings de nuit depuis plusieurs années.

Ainsi, quand l'agent affecté à son parc s'éloigne du bureau pour effectuer des missions (d'entretien – maintenance-propreté-aide aux clients) dans le parc ou en cas d'absence de personnel, notre télé-opération continue de surveiller les alarmes des dispositifs de sécurité du parking, de répondre aux appels des clients depuis les bornes d'appel du parc, et d'opérer à distance le matériel de contrôle d'accès. Les équipes mobiles effectuent quant à elles des missions de maintenance en se déplaçant avec des véhicules et sont dirigées vers les parkings concernés par de alarmes techniques remontées à notre télé-opération.

Ces agents mobiles peuvent également venir pallier les absences de personnels fixes sur les parcs ainsi que venir en renfort de ceux-ci lors des moments d'affluences.

Avec cette structure en renfort du personnel présent dans les parcs, nous améliorons notre réactivité et notre taux de disponibilité, par rapport à l'organisation précédente. Les effectifs mobiles interviennent depuis deux bases locales d'intervention : une située au parking Bourse et qui intervient sur un périmètre composé des parkings Bourse / Charles de Gaulle / Hôpital Européen / République / Sainte Barbe / Vieux Port Fort Saint / Vieux Port la Criée ; l'autre située au parking Castellane et qui opère sur un périmètre composé des parkings Blancarde / Castellane / Conception / Hippodrome Borély / Jean Jaurès / Paradis Mélihan / Prado Périer / Préfecture.

Ce nouveau principe d'organisation de l'exploitation permettra ainsi, pour l'ensemble des parcs, de :

- mutualiser et optimiser les schémas d'exploitation des différents parcs de stationnement (mobilité, flexibilité et solidarité des équipes);
- réaffecter des moyens humains sur l'accueil, le nettoyage, la maintenance et les interventions (remise à plat des compétences et des missions de chacun);
- améliorer la réactivité des équipes d'exploitation ainsi que la qualité d'accueil dans les parcs (une réponse à tous les clients 24h/24);
- avoir en permanence des personnels formés et opérationnels.

SAMEX

Indigo a mis en place un outil de pilotage des interventions. Cet outil, appelé SAMEX (Système d'aide à la maintenance et à l'exploitation) est déployé depuis le mois de juin____ sur nos exploitations Marseillaises.

Il dispose des fonctionnalités suivantes :

- planification des rondes d'exploitation (parcours client) ou d'entretien technique,
- interventions sur demande ou appel client,
- gestion de ticket d'incidents électroniques,
- main courante électronique,
- protection du travailleur isolé,
- reporting.

C'est un outil unifié à destination du personnel technique mais aussi d'exploitation. Il est basé sur une plateforme de dernière génération virtualisée (mode SAAS), ce qui permet un accès aisé depuis n'importe quel terminal relié à Internet : ordinateur fixe, Smartphone, tablette...

Bien entendu, du fait de la spécificité des ouvrages enterrés, un mode déconnecté permet à l'utilisateur d'utiliser l'outil même en l'absence de réseau GSM.

De manière non limitative, il permet de :

- gérer des formulaires d'interventions,
- planifier des tâches récurrentes,
- communiquer en instantané vers d'autres techniciens ou le dispatcheur (messagerie interne),
- disposer d'une base documentaire et de consignes embarquées (procédures spécifiques, schéma d'armoire, rapport Amiante, etc.),
- suivre et transmettre des demandes d'intervention,
- saisir en temps réel des rapports d'intervention avec prise en charge de texte, photos ou vidéos,
- consulter les interventions en cours, passées ou à réaliser,
- suivre en temps réel des rondes, d'envoyer des rapports associés,
- éditer des rapports, réaliser des reporting et analyses (statistiques disponibles),
- assurer la protection des travailleurs isolés.

Les personnes habilitées à utiliser l'outil sont représentées dans le schéma ci-après. Leur niveau d'accès à l'outil varie en fonction de leur poste et de leur rôle.

Le déploiement de l'outil SAMEX permet un gain en temps et en efficacité considérable : plus de compte-rendu d'intervention à rédiger (saisie en temps réel lors de l'intervention, avec photos ou vidéos à l'appui) ; plus de perte de temps de remontée des problèmes : les informations sont directement envoyées au bon interlocuteur (interne ou externe).

Cet outil permet donc une parfaite maîtrise des délais d'intervention, et une analyse fine des défaillances des équipements.

Ainsi, la maintenance interne et externe est régulièrement suivie et le service au client parfaitement maîtrisé.

« MON GUIDE PROPRETE » ET LE KIT DE NETTOYAGE ORAPI

Afin de renforcer le degré de qualité souhaité par Indigo, l'entreprise a déployé un guide de propreté qui a été distribué à tous les collaborateurs Marseillais en octobre 2016 accompagné d'un discours de leur management sur l'implication et le niveau attendu.

Ce guide :

- oriente sur le comportement à adopter dans le parc pour un collaborateur.
- Est illustré par des images (shooting).
- Contient le descriptif de l'équipement du kit de nettoyage, les numéros d'urgence, les bonnes pratiques, les éléments à couvrir dans le parcours clients.



INDIGO // Mon guide propreté

Sommaire

	Les clés pour tout comprendre.....	4-7
	Les incontournables.....	8-15
	Le parcours de l'automobiliste.....	8-15
	Le parcours du piéton.....	17-28
	Mon kit de nettoyage.....	29-34

Un nouveau kit de nettoyage complet a également été mis en place sur chaque site Marseillais accompagné d'un guide d'utilisation ainsi que d'une formation dispensée par la société Orapi (fournisseur des produits de nettoyage).

3. Suivi du patrimoine

3-1 Inventaire et situation patrimoniale du service délégué

Cf. Annexe 3

3-2 Variations du patrimoine

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), a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

A ce titre, aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2016.

3-3 Travaux de l'exercice

En complément des travaux de renouvellement comptabilisés en immobilisations présentés en annexe 3, certaines opérations curatives de gros entretien sont enregistrées en charges.

Le parc étant récent, peu de travaux de maintenance et de dépannage ont été nécessaires en 2016. Des contrôles de sécurité sont réalisés régulièrement sur les installations électriques, les ascenseurs et organes de sécurité de l'ouvrage (VERITAS).

Nous avons installé un dispositif assurant la radio-continuité électrique dans le parking. Ce dispositif passif est composé d'un coffret permettant de relier l'appareil de communication des services de secours à des antennes installées dans le parking, et qui permettront ainsi les échanges entre les intervenants dans l'ouvrage et le commandement à l'entrée du parking.

Nous avons remplacé les tuyaux d'évacuation des eaux de ruissellement en fonte et qui étaient corrodés par l'eau saumâtre, par des tuyaux de canalisation en PVC. Nous avons également installé des goulottes qui permettent de capter l'écoulement d'eau des plafonds et refait les cunettes qui débordaient.

Nous avons différé l'installation des bornes de recharge électrique.

3-4 Prévisions d'investissement et des dépenses de renouvellement

Nous prévoyons de remplacer 3 pompes de relevage rongées par l'eau saumâtre, pour un montant d'environ 13 000€, dans le cadre des travaux d'investissement en 2017. Des barrières protégeant le rideau coupe-feu séparant le parking du rameau seront installées après signature d'un avenant définissant les modalités d'exploitation du rameau.

3-5 Durée d'amortissement des biens et immobilisations

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
Install. Techniques, matériel et outillage	2 à 30 ans	Linéaire
Install. Gén., agencements, aménagements	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.

4. Economie de la délégation

4-1 Compte annuel de résultat de l'exploitation

4-1-1 Compte d'exploitation

Exercice 2016

PARC DE STATIONNEMENT : 130028 Marseille Vieux-Port Fort Saint-Jean

DELEGANT: MÉTROLE AIX MARSEILLE PROVENCE

DELEGATAIRE : SOCIETE Indigo Infra France

en euros H.T.

ANNEE : 2016

COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC AU 31/12/2016	ANNEE 2015	ANNEE 2016	ECART
Horaires parcs	1 578 666	1 508 691	-69 975
Abonnés parcs	182 031	181 275	-756
Garantie de recettes	289 804	362 330	72 526
Activités annexes	3 426	3 407	-19
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 053 928	2 055 703	1 775
Sous Total Autres Produits	58 521	56 432	-2 089
Total Produits d'Exploitation	2 112 449	2 112 135	-314
Sous Total Frais de Personnel	-269 084	-320 650	-51 566
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-105 975	-89 921	16 054
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-17 121	-15 269	1 852
Total Charges Directes d'Exploitation	-392 180	-425 840	-33 660
Total Autres Charges d'Exploitation	-326 779	-346 751	-19 972
Total Charges d'Exploitation	-718 960	-772 591	-53 632
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-489 415	-543 009	-53 594
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	904 075	796 535	-107 540
Total Frais Financiers	-717 229	-688 956	28 273
Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficits antérieurs	186 846	107 579	-79 267

En euros H.T.

Cf. Version complète Annexe 4

Erreur ! Liaison incorrecte.

Commentaires

Le chiffre d'affaires essentiellement constitué de recettes horaires est en baisse de -4,4% par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse de recettes horaires est en partie due à la suppression des manifestations qui se déroulaient sur l'esplanade, à partir de juillet 2016. Et ce, malgré une fréquentation record au MUCEM jusqu'à fin août 2016.

Une fois les indices définitifs de révision connus, la garantie de recettes s'est établie à 362 330 € HT.

Les activités annexes correspondent à la publicité pour 3 407€

Le montant des « autres produits » correspond à la refacturation à la communauté urbaine de la CFE pour un montant de 56 432€.

Charges

Les charges d'exploitation sont en hausse. Le poste « frais de personnel » est le poste qui connaît la plus forte hausse (passant de 196 074€ en 2015, à 226 311€ en 2016). Cela s'explique par des remplacements pour raisons de santé.

Il faut rappeler que depuis début 2013, nous employons dans ce parc une personne à temps plein pour gérer les livraisons du rameau, alors que cette activité n'a toujours pas fait l'objet d'un accord sur les conditions d'exploitation de ce sas rattaché au parking et permettant les livraisons en sous-sol au MUCEM et à la Villa Méditerranée.

4-1-2 Présentation des méthodes de calcul charges/produits

Cf. Annexes 5, 5b, 5c, 5d

4-2 Engagements à incidence financière

A ce jour, seule la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat, nous semble devoir être recensée comme un engagement à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 1411-7 – I – h).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par les articles L 1411-3 et R-1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

4-3 Relations financières avec le délégant

Les produits d'exploitation intègrent une estimation de la contribution à l'équilibre d'exploitation pour un montant de 289 804€ calculée conformément à la convention de DSP.

Voir article 2-2 du contrat de Délégation de Service Public pour la réalisation du parc de stationnement Vieux Port Fort Saint Jean à Marseille du 05/11/2009, N°09-149 et avenant N°1 au contrat de concession N° 09-149 du 19/12/2012.

5. Données prévisionnelles

5-1 Réalisé N / Budgété N Cf. Version complète Annexe 6

£

ANNEXE 6

PARC DE STATIONNEMENT : 130028 Marseille Vieux-Port Fort Saint Jean

DELEGANT: MÉTROLE AIX MARSEILLE PROVENCE

DELEGATAIRE : SOCIETE Indigo Infra France

en euros H.T.

ANNEE : 2016

Comparatif réalisé - budgété N	BUDGET 2016	REALISE 2016	ECART BUDGET/REALISE
Horaires parcs	1 615 317	1 508 691	-106 626
Abonnés parcs	238 555	181 275	-57 280
Garantie de recettes	238 800	362 330	123 530
Activités annexes	3 600	3 407	-193
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 096 272	2 055 703	-40 569
Sous Total Autres Produits	53 200	56 432	3 232
Total Produits d'Exploitation	2 149 472	2 112 135	-37 337
Sous Total Frais de Personnel	-302 263	-320 650	-18 387
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-97 900	-89 921	7 979
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Comm.	-20 000	-15 269	4 731
Total Charges Directes d'Exploitation	-420 163	-425 840	-5 677
Total Autres Charges d'Exploitation	-319 546	-346 751	-27 205
Total Charges d'Exploitation	-739 710	-772 591	-32 881
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-506 915	-543 009	-36 094
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	902 847	796 535	-106 312
Total Frais Financiers	-688 955	-688 956	-1
Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs	213 892	107 579	-106 313

Commentaires

Pour le budget prévisionnel 2016, plusieurs facteurs permettaient d'être optimistes :

- La fidélisation d'une clientèle utilisant le parking confortable et bien placé
- La bonne performance des générateurs du parking (Mucem, événements sur l'esplanade)

Malheureusement, suite aux attentats du mois de novembre 2015 et du 14 juillet 2016 à Nice, les manifestations sur l'esplanade ont quasiment disparu. Les recettes réelles ont été inférieures de 40 569€ aux recettes attendues ; et ce malgré la garantie de recettes qui compense une partie de cette baisse de CA.

Certains postes des charges directes d'exploitation ont quelque peu dérivé malgré les efforts de notre équipe pour limiter les dépenses.

Au final, le résultat opérationnel réalisé en 2016 est inférieur de 106 312€ par rapport au budget.

5-2 Budgété N + 1 / Réalisé N
Cf. Version complète Annexe 7

ANNEXE 7

PARC DE STATIONNEMENT : 130028 Marseille Vieux-Port Fort Saint-Jean

DELEGANT: MÉTROLE AIX MARSEILLE PROVENCE

DELEGATAIRE : SOCIETE Indigo Infra France

en euros H.T.

ANNEE : 2016

Comparatif réalisé - budgété N+1	ANNEE 2016	BUDGET 2017	ECART BUDGET 2017/2016
Horaires parcs	1 508 691	1 631 118	122 427
Abonnés parcs	181 275	232 711	51 436
Garantie de recettes	362 330	238 800	-123 530
Activités annexes	3 407		-3 407
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 055 703	2 102 629	46 926
Sous Total Autres Produits	56 432	55 000	-1 432
Total Produits d'Exploitation	2 112 135	2 157 629	45 494
Sous Total Frais de Personnel	-320 650	-289 340	31 310
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-89 921	-89 747	174
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-15 269	-13 975	1 294
Total Charges Directes d'Exploitation	-425 840	-393 062	32 778
Total Autres Charges d'Exploitation	-346 751	-323 020	23 731
Total Charges d'Exploitation	-772 591	-716 082	56 509
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-543 009	-489 927	53 082
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	796 535	951 620	155 085
Total Frais Financiers	-688 956	-662 415	26 541
Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs	107 579	289 205	181 626

Erreur ! Liaison incorrecte.

Commentaires

Pour établir le budget 2017, nous avons tenu compte du développement des routes de la Major. Et nous avons pris l'hypothèse que les manifestations redémarreraient sur l'esplanade du J4.

Nous avons aussi optimisé le budget de fonctionnement du parc avec une baisse des charges de 56 509€ en 2017, notamment grâce à une optimisation de la maintenance et une bonne maîtrise de la consommation d'électricité.

6. Qualité du service

6-1 Indicateurs de qualité

Des indicateurs qualité ont été proposés au titre du nouveau décret n° 2005-236 en date du 14 mars 2005. Un courrier relatif à l'apparition des indicateurs qualité dans les rapports d'activité a été adressé au concédant en date du 8 décembre 2005.

A – SURVEILLANCE ET PROPRETE

TYPE D'INCIDENTS PARC VIEUX PORT FORT SAINT JEAN														
Concernant les	Agression		Dégradation		Vol		Incendie		Inondation		Accident		Nuisances	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Personnes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Véhicules	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ouvrages	0	0	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	2	8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Commentaires

Régulièrement, des personnes alcoolisées en fin de soirée tentent de sortir du parc en forçant les barrières.

B – INDICATEURS TECHNIQUES

Ascenseurs 2016				
Mois	Dépannage Ascenseurs	Vandalisme Ascenseurs	Maintenance Préventive	Total interventions
janvier			1	1
février				
mars			1	1
avril				
mai	2		1	3
juin			1	1
juillet				
août	2		1	3
septembre	3		1	4
octobre	3			3
novembre			1	1
décembre				
TOTAL	10	0	7	17
RAPPEL 2015				20

Pas de panne majeure et bloquante sur les ascenseurs. La maintenance est assurée de manière régulière.

Détection Incendie 2016				
Mois	Intervention Dépannage	Intervention Vandalisme	Maintenance	Total interventions
janvier				
février				
mars				
avril				
mai				
juin			1	1
juillet				
août				
septembre				
octobre				
novembre				
décembre			1	1
TOTAL			2	2
RAPPEL 2015				10

Visites de maintenance réglementaires (semestrielles, annuelles,...) sur l'ensemble des matériels du système de sécurité incendie (SSI) dont la détection Incendie, le système de sprinklage et les colonnes sèches. Aucun dysfonctionnement au cours de l'exercice

Péage 2016								
Mois	Lecteur piéton	Caisse automatique	Contrôleur entrée	Barrière entrée	Contrôleur sortie	Barrière sortie	Maintenance préventive	Total interventions
janvier					2		1	3
février		1			2			3
mars		5			1			6
avril		2	1			1		4
mai							1	1
juin					2			2
juillet	1	1	1		2			5
août					1			1
septembre		2					1	3
octobre		3	1		1			5
novembre	1	2	1		1			5
décembre	2	1			2	1	1	7
TOTAL	4	17	4	0	14	2	4	45
RAPPEL 2015								38

Les interventions sont dues principalement à des dysfonctionnements des moyens de paiements en carte bancaire.

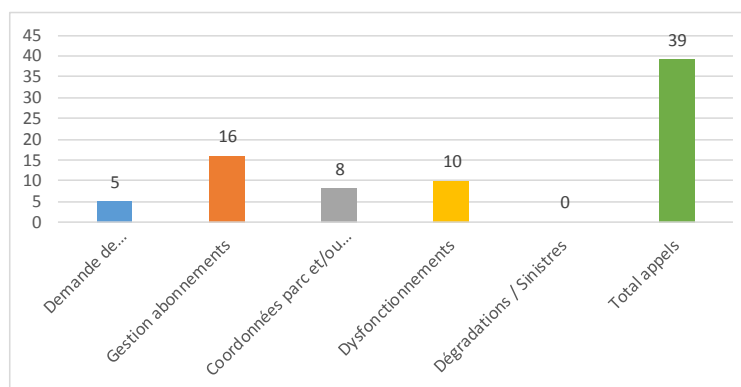
Une mise à jour du logiciel CB réalisé en décembre 2016 devrait améliorer le fonctionnement.

C – RECLAMATIONS, CONTENTIEUX

- **Service relations clients (n° AZUR 0810 26 3000)**

Le nombre d'appels sur le numéro AZUR 0810 26 3000 est comptabilisé chaque année, et réparti en nombre en fonction de la nature des appels : incident de paiement, demande d'information sur les tarifs ou les horaires d'ouverture, réclamation sur le service rendu...

Synthèse appels Numéro Azur 2016					
Demande de renseignements et tarifs	Gestion abonnements	Coordonnées parc et/ou demande mise en relation	Dysfonctionnements	Dégradations / Sinistres	Total appels
5	16	8	10	0	39



6-2 Mesures d'amélioration proposées par le délégataire

R A S

6-3 Prestations techniques

A - Maintenance

Sont sous contrat les équipements suivants :

Péage : Xerox (ACS)

Incendie : DEF

Ascenseurs : KONE

Détection Co : ADS

L'entretien courant est réalisé par notre service technique ou par un prestataire externe selon la nature de l'intervention.

Le nettoyage de l'ouvrage est réalisé en partie par notre propre personnel et par une société spécialisée qui intervient quotidiennement selon un cahier des charges adapté au besoin du parking.

Les vérifications annuelles pour l'installation électrique et quinquennales pour les autres installations (ascenseur, détection incendie, désenfumage, extincteurs) seront réalisées conformément à la réglementation applicable aux parcs de stationnement.

6-4 Prestations commerciales

Les Services

Plus que des places de parking, Indigo, en développant une politique de services complémentaires du stationnement, met à la disposition des automobilistes un ensemble de prestations personnalisées dans ses parcs.

Pour susciter l'envie de fréquenter le parc et contribuer à l'attractivité du centre-ville, Indigo propose dans ses parcs des services gratuits.

Prêt de parapluie

Les jours d'intempéries, l'automobiliste qui se gare dans les parcs Indigo, peut demander au bureau de se faire prêter un parapluie durant le temps de son stationnement. Il remet au bureau d'accueil son ticket d'entrée qui lui sera rendu à son retour au parc, en échange de la restitution du parapluie.

Le Kiosque Indigo

Une information adaptée à tous les goûts, disponible chaque jour sur le kiosque Indigo. Afin d'offrir à chacun une information proche de ses centres d'intérêts Indigo a créé le kiosque, un meuble alimenté quotidiennement en journaux et magazines gratuits, proposant des titres variés, pour tous les goûts. Situé sur le passage des piétons, le kiosque Indigo permet de prendre chaque jour un journal nouveau pour s'informer et se divertir.

Radio Indigo

Radio Indigo, première radio d'entreprise entièrement dédiée à la musique classique, est diffusée dans le parc Vieux Port Fort Saint Jean. Cette radio exclusive propose une musique, destinée à créer un climat apaisant et élégant, adaptée à l'univers du stationnement. La programmation de Radio Indigo a été confiée à Alain Duault, journaliste et musicologue de renom, producteur d'émissions musicales pour RTL et France Télévisions, qui sélectionne dans un répertoire allant de Monteverdi à Brahms les meilleurs morceaux et les meilleurs enregistrements.

Application Smartphone

Pour ses clients, Indigo innove pour leur rendre la ville plus facile. Cette promesse prend aujourd'hui le tournant des nouvelles technologies et la nouvelle application Smartphone, est téléchargeable gratuitement sur App Store et Google Play.

Cette application, lancée en 2013, a été conçue pour vous faciliter vos déplacements quotidiens et vous faire profiter de « bons plans » sous forme de réductions à faire valoir auprès de nos partenaires.

- L'ensemble des parkings en ouvrage sont référencés et géolocalisés, ce qui permet d'afficher facilement les itinéraires pour s'y rendre sur un plan ou en réalité augmentée ;
- Progressivement nous affichons la disponibilité en temps réel des places par parking ;
- Pour retrouver facilement votre place, rien de plus simple : un flashcode est positionné sur les portes de sortie piéton, il vous suffit de scanner ce flashcode et l'application vous guide vers cette porte ;
- Grâce à l'application, vous bénéficiez d'offres de réduction exclusives valables dans des magasins partenaires à Marseille mais également dans la France entière !

Indigo s'efforce de proposer des services indispensables pour l'entretien courant de la voiture, exprimant ainsi sa volonté d'intégrer le stationnement dans la vie quotidienne des citadins et d'ouvrir le parking sur la ville et ses activités.

Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture du parc de stationnement sont étudiés pour permettre de donner satisfaction au plus grand nombre d'automobilistes possible. Ils sont clairement signalés à l'entrée des parcs et dans les escaliers. S'il est fermé la nuit et certains jours, le parc reste néanmoins accessible aux clients munis de leur ticket de parking ou de la carte qui leur a servi lors de leur entrée en voiture. Ils peuvent ainsi récupérer leur véhicule à toute heure.



Lavage voitures

Pour permettre aux automobilistes de gagner du temps, Indigo a favorisé l'installation dans certains parcs d'un service de lavage qui permet aux clients de faire nettoyer leur voiture sans rendez-vous, pendant le temps de leur stationnement.

Baby places

Moins encombrantes et moins polluantes les petites voitures ont grand succès en ville. Indigo a conçu pour elles un accueil personnalisé. Dans les parcs Indigo, les voitures de moins de 3 mètres de long disposent de places adaptées à leur encombrement, à un tarif spécifique.

Site Internet

Les parcs Indigo bénéficient d'une présentation détaillée sur son site Internet. Cette présentation qui évoque notamment tous les services proposés par le parc est précédée d'une page présentant la présence de Indigo dans la ville. A partir de cette page, des liens spécifiquement créés par Indigo permettent de rejoindre les principaux sites Internet de la ville et de ses grands services publics.

www.parkindigo.com

Campus Indigo

Le personnel a reçu une formation au sein du Campus Indigo, premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement dont la création a été voulue par l'entreprise pour faire face aux défis d'une filière qui se professionnalise en développant sa dimension de service.

Plus qu'un institut de formation technique, le Campus Indigo est la véritable école de commerce du stationnement. Elle organise des formations autour des disciplines propres aux métiers du stationnement en privilégiant deux thèmes essentiels : la stratégie commerciale et le management.

Le campus Indigo assure aussi des formations qualifiantes qui permettent de postuler à des emplois de responsabilité au sein de l'entreprise. L'obtention de ses diplômes aide les salariés à progresser dans la société et les rend prioritaires pour l'attribution de postes vacants.

Le campus Indigo est installé au siège de l'entreprise, à La Défense. Ses formations sont aussi assurées, en complément des enseignements théoriques, dans un réseau de parkings-école décentralisés qui permettent aux salariés de valider leurs connaissances sur le terrain.

Au-delà des diplômes maison, le Campus a aussi pour ambition de se faire agréer afin de décerner, à terme, des certificats de qualification professionnelle reconnus dans le secteur des services automobiles auxquels sont rattachés les métiers du stationnement.

Numéro Azur

Les clients des parcs se voient proposer à tout moment, 24h/24 et 7j/7 la possibilité d'entrer en relation avec Indigo en appelant le numéro Azur 0 810 26 3000 qui leur permet d'exprimer leurs réclamations ou leurs critiques et de formuler leurs demandes d'informations ou leurs suggestions.

Les appels du numéro Azur sont analysés quotidiennement. Une réponse leur est systématiquement apportée.

Accueil des personnes à mobilité réduite

Indigo attache une grande importance au fait de faciliter l'accès au stationnement et à ses services pour les personnes à mobilité réduite.

Lors des travaux réalisés dans les parcs des efforts spécifiques sont faits pour améliorer les conditions d'accueil en supprimant, autant qu'il est possible, les obstacles physiques que les personnes à mobilité réduite peuvent rencontrer. L'ergonomie des places de stationnement qui leur sont réservées fait l'objet d'un soin particulier.

Un dialogue institutionnel, établi entre Indigo et les associations représentatives des PMR, permet au personnel de l'entreprise de prendre conscience du rôle qu'il doit jouer dans l'accueil des clients « fragiles ». Le service accompagnement permet notamment de mettre en œuvre les principes appris ainsi.

Un pictogramme à l'entrée du parking indique son accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Deux-roues motorisés

Pour contribuer à libérer les trottoirs et pour offrir une solution de stationnement sécurisée aux détenteurs de véhicules à deux-roues motorisés, Indigo a créé dans la majorité des parcs un espace de stationnement entièrement dédié à cette catégorie de clients. Des formules d'abonnements attractives font le succès de cette zone qui est située à proximité du bureau du parc, renforçant ainsi son aspect sécurisant.



Moyens de paiement

Indigo met à la disposition des automobilistes les moyens de paiement les plus récents et les techniques les plus souples.



Télépéage

Pour permettre aux automobilistes de gagner du temps, les parcs Indigo ont adopté le Télépéage par badge *t*. Déjà utilisé pour les péages d'autoroutes, le Télépéage permet un appréciable gain de temps en offrant à ses 2.500.000 de détenteurs de payer en une fois, chaque mois, leurs péages d'autoroutes et leurs temps de stationnement consommés dans les différents parcs où ils ont utilisé ce moyen de paiement.

TOTAL GR

Pour faciliter la vie des professionnels, Indigo propose dans le parc Vieux Port Fort Saint Jean le paiement du stationnement à l'aide de la carte TOTAL GR. Près de 2.000.000 de professionnels français sont détenteurs de la carte TOTAL GR. Avec cette carte le stationnement consommé chez Indigo est facturé mensuellement et évite au client la production fastidieuse de notes de frais.



Cartes bancaires

Le paiement par carte bancaire facilite la vie des automobilistes, c'est pourquoi Indigo le propose dans ses parcs et permet aux clients, pour gagner du temps, de payer sur les bornes de sortie.

MOYENS DE PAIEMENT (Répartition de la Recette Totale)

	2015	2016
Espèces	13.42%	10.6%
Chèques	0.01%	0.2%
Cartes Bancaires	65.11%	61.00%
PMA	0.20%	3.00%
Liber't	18.37%	16.6%
Cartes TOTAL GR	2.89%	2.8%
Virements		5.8%

Commentaires

La proportion pour chaque moyen de paiement reste sensiblement la même d'une année sur l'autre, avec une préférence très nette pour le paiement par cartes bancaires.

La recette Abonnement étant minime comparée à la recette horaire, les taux de paiement en PMA et chèque, qui ne servent à régler que les abonnements, restent très limités.

7. Annexes

- Annexe 1 : Statistiques Parc Vieux Port Fort Saint Jean
- Annexe 2 : Organigramme Parc Vieux Port Fort Saint Jean
- Annexe 3 : Inventaire immobilisations au 31/12/2016
- Annexe 4 : Compte d'exploitation 2016 Parc Vieux Port Fort Saint Jean – Version Complète
- Annexe 5-a : Note sur l'Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations Afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public
- Annexe 5-b : Présentation des Méthodes et des Eléments de calcul Economique Annuel et Pluriannuel (Article R 1411-7 I- a et b du CGCT)
- Annexe 5-c : Règles et méthodes comptables (I – a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation
- Annexe 5-d : Gestion des services communs
- Annexe 6 : Comparatif Réalisé N / Budgété N Parc Vieux Port Fort Saint Jean – Version Complète
- Annexe 7 : Comparatif Budgété N+1 / Réalisé N Parc Vieux Port Fort Saint Jean – Version Complète
- Annexe 8 : Bilan et Comptes de résultat de la Société Concessionnaire

