

SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE

■ Présentation du Rapport d'Activité 2017 du Délégué de Service Public pour le parking Vieux Port Fort Saint Jean à Marseille – DSP INDIGO n°09/149

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 délégué 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 délégué 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 Infra France 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 n° 09/149, 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.

Localement, l'exploitation est assurée par la société Indigo Park placée sous la responsabilité du Responsable de District.

La Direction Régionale, basée à Marseille assure avec l'assistance du Directeur de Secteur en charge des 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

En 2017 le délégataire signale les points suivants :

- 1^{er} trimestre : Forte baisse de la fréquentation (-18.9% par rapport à 2016) soit 8 603 visiteurs payants de moins qu'au cours du premier trimestre 2016.

Avec une augmentation de + 0.5%, le nombre d'abonnements est stable par rapport au 1^{er} trimestre de l'année précédente.

-2^{ème} trimestre : le parking continue de subir une baisse du nombre de visiteurs. En revanche le nombre d'abonnements enregistre une augmentation.

- 3^{ème} trimestre : poursuite de la baisse de fréquentation en été, mais une embellie constatée en septembre. Le nombre d'abonnement est en hausse.

- 4^{ème} trimestre : grâce à un très bon mois de novembre 2017 avec le Cirque Bouglione installé sur l'esplanade du J4, l'année se termine avec une baisse ramenée à 12.5% de fréquentation (contre -17%, à fin septembre 2017 !).

Les abonnements continuent à progresser.

Sur la totalité de l'exercice 2017 il peut donc être constaté :

- Une baisse de fréquentation de 12.5%.
- Une augmentation des abonnements de 8.2%.
- Le chiffre d'affaires, en tenant compte de ces 2 facteurs, enregistre une baisse ramenée à 10.92%.

Ces résultats s'expliquent :

-d'une part, par la baisse de fréquentation du MUCEM en raison d'une programmation moins attrayante qu'en 2016 (avec l'exposition Picasso).

-d'autre part, par l'arrêt de la programmation de manifestations sur l'esplanade J4, en raison du contexte sécuritaire, ayant un impact sévère sur l'activité du parc de stationnement.

Pour accompagner le changement de la marque (changement de dénomination en 2015) des actions ont été entreprises :

Mise en place d'un programme qualité portant sur la propreté (nouveaux process et contrôles), la qualité de l'accueil (campagne d'affichage), la sécurité et la relation client (mise en place d'OPnGO : possibilité de téléchargement de l'application de réservation, d'abonnement et de paiement en ligne).

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 agents 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 (de 6h à 22h), 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 et un avis favorable a été émis à l'occasion de la visite périodique de la sous-commission de sécurité de l'ouvrage qui s'est tenue le 29 septembre 2017.

Les travaux suivants ont été réalisés durant l'exercice 2017 :

- Une des pompes de relevage du parking a été remplacée dans le cadre des charges de gros entretien, par une pompe inox permettant de résister à la salinité des eaux (pour un montant de 5 119 € HT)

L'installation des bornes de recharges électriques a été différée.

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. En effet, le montant de la contribution est fonction des recettes réalisées sur l'année.

Cette baisse de fréquentation, faisant suite aux attentats de juillet 2017 à Nice, a entraîné une annulation de toutes les manifestations sur l'esplanade du J4 comme expliqué dans la rubrique « Faits marquants » au point 1-2 ci-dessus.

Sur l'exercice 2017, les fréquentations horaires ont diminué de 12.4% par rapport à 2016, avec une remontée sensible sur le dernier trimestre 2017 qui laisse espérer une embellie en 2018.

2. Ticket horaire moyen :

Il est de 7.56 € TTC en 2017, avec une durée moyenne de 2h52mn.

3. Abonnements :

En 2017, le nombre d'abonnements est en augmentation (+ 8.2 %). Il passe à 151 abonnements en moyenne, contre 140 en 2016.

La fréquentation des abonnés permet d'atteindre 1820 véhicules sur l'année 2016 (contre 1 682 véhicules en 2016).

Néanmoins très légère baisse des recettes abonnements par rapport à 2016 (-958 € HT) en raison d'une répartition différente des types d'abonnements souscrits

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

Le chiffre d'affaires 2017 s'établit à 1 475 839 € HT, hors garantie de recette.

La part des recettes horaires est de 1 289 713 € HT en 2017 (contre 1 508 691 € HT en 2016) est significative dans la formation du chiffre d'affaires et représente 87.39 % en 2017 (contre 89.9 % en 2016) : les recettes horaires baissent, en 2017, de 218 978 € HT (soit, - 14.51 %) par rapport à 2016.

Les recettes des abonnements 180 317 € HT en 2017 n'en représentent que 12.22 %.

Le chiffre d'affaires s'élève à 1 475 839 € HT en 2017 (contre 1 693 373 € HT en 2016) hors garantie de recette. Soit, une baisse du chiffre d'affaires total de : 217 534 € HT (-12.85 %).

Ceci a pour conséquence l'augmentation de la contribution à l'équilibre d'exploitation dans les conditions prévues au contrat de délégation :

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 2 255 807.60 € HT en 2017 (contre 2 262 512. € HT en 2016).

Après application du coefficient 'indexation prévu au contrat, la contribution d'équilibre versée par le délégant s'établit à 553 954.98 € HT en 2017 (contre 385 083.22 € HT en 2016).

Ainsi, les recettes totales n'ont diminué que de 1% par rapport à l'année précédente grâce à la contribution.

Les charges de personnel ont poursuivi leur augmentation, 8% par rapport à 2016, expliquée comme en 2016 par un remplacement pour raison de santé. Le prévisionnel pour 2018 prévoit un rétablissement de la situation, soit une baisse significative des charges de personnel, à suivre en 2018.

Par conséquent, le résultat net était de 114 k€ en 2017, soit 6,3% de mieux qu'en 2016.

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 2267.52 € HT en 2017.

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 2017

L'activité du parc est en diminution pour ses fréquentations horaires. Or, le chiffre d'affaires est principalement porté par les fréquentations horaires.

Le nombre d'abonnés est en augmentation (+ 8.2%)

Le contexte sécuritaire explique, pour la troisième année consécutive, cette baisse de fréquentation. Des réflexions sont engagées pour remédier à cette baisse de fréquentation (amélioration de la signalétique, sensibilisation à la lutte contre le stationnement sauvage en surface).

Il faut également noter la cessation d'activité de l'EPA Villa Méditerranée en cours d'année ce qui a également eu un impact négatif sur l'activité du parking.

Les modalités d'exploitation du bâtiment, envisagées par le propriétaire des locaux (Région Provence Alpes Côte d'Azur) seront, lorsqu'elles seront mises en place effectivement, de nature à favoriser une amélioration sensible de fréquentation de ce parc de stationnement.

Les retombées de ce nouveau générateur, ne pourront néanmoins être effectives qu'après ouverture au public par le nouvel exploitant de la Villa Méditerranée.

La qualité du service semble a priori convenable à la lecture des services disponibles et des conditions de gestion des réclamations.

Ville de MARSEILLE

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

Compte rendu d'activité 2017

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.

L'avenant n°2 portant sur la tarification par pas de 15 minutes maximum, conformément à la loi 2014/344 du 17 mars 2014 a été notifié le 16 juillet 2015.

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 et abonnés 24h/24 – 7 jours /7. L'accès par le tunnel de la Joliette est fermé chaque nuit, de 22h à 6h.

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

Le parking enregistre une baisse importante de la fréquentation au cours de ce trimestre (-18,9%, soit 8 603 visiteurs payants de moins qu'au cours du T1 2016). Le manque d'animation sur l'esplanade, essentiellement pour des motifs de sécurité-attentat, s'est fait cruellement ressentir.

Avec +0,5%, le nombre d'abonnements est stable par rapport au 1^{er} trimestre de l'année précédente.

Résultats cumulés à la fin du 2^{ème} TRIMESTRE

Le parking continue de subir la perte du nombre de visiteurs et enregistre une nouvelle baisse de -25,1% de la fréquentation au cours de ce 1^{er} semestre. Soit 29 018 visiteurs payants de moins qu'au cours du premier semestre 2016.

Avec + 4%, le nombre d'abonnements est en légère hausse par rapport au premier semestre de l'année précédente.

Résultats cumulés à la fin du 3^{ème} TRIMESTRE

Toujours une perte du nombre de visiteurs au MUCEM et sur l'esplanade du J4 durant l'été. Mais une belle embellie est observée en septembre : le trafic horaire a progressé de 15% par rapport à septembre 2016. Depuis le début de l'année 2017, la fréquentation payante est en baisse de 17,8% et le CA horaire a baissé de 13,9%.

Avec + 7,2% en cumulé, le nombre d'abonnements est en hausse par rapport aux 9 premiers mois de l'année 2016. Le CA cumulé est en baisse de 13,9% depuis début 2017.

Résultats cumulés à la fin du 4^{ème} TRIMESTRE

Grâce à un très bon mois de novembre 2017 avec le Cirque Bouglione installé sur l'esplanade du J4, l'année se termine avec une baisse limitée à 12,5% de fréquentation et de CA (contre -17% à fin septembre 2017!).

Ce parking a subi toute l'année la perte du nombre de visiteurs au MUCEM / 2016 (expo Picasso...) et sur l'esplanade du J4 suite à l'arrêt des manifestations sur l'esplanade du J4.

Avec + 8.2% en cumulé, le nombre d'abonnements est en hausse par rapport à 2016. Au final le CA global du parking est en baisse de « seulement » 10,92% en 2017.

PROGRAMME QUALITE : AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DES PARKINGS INDIGO

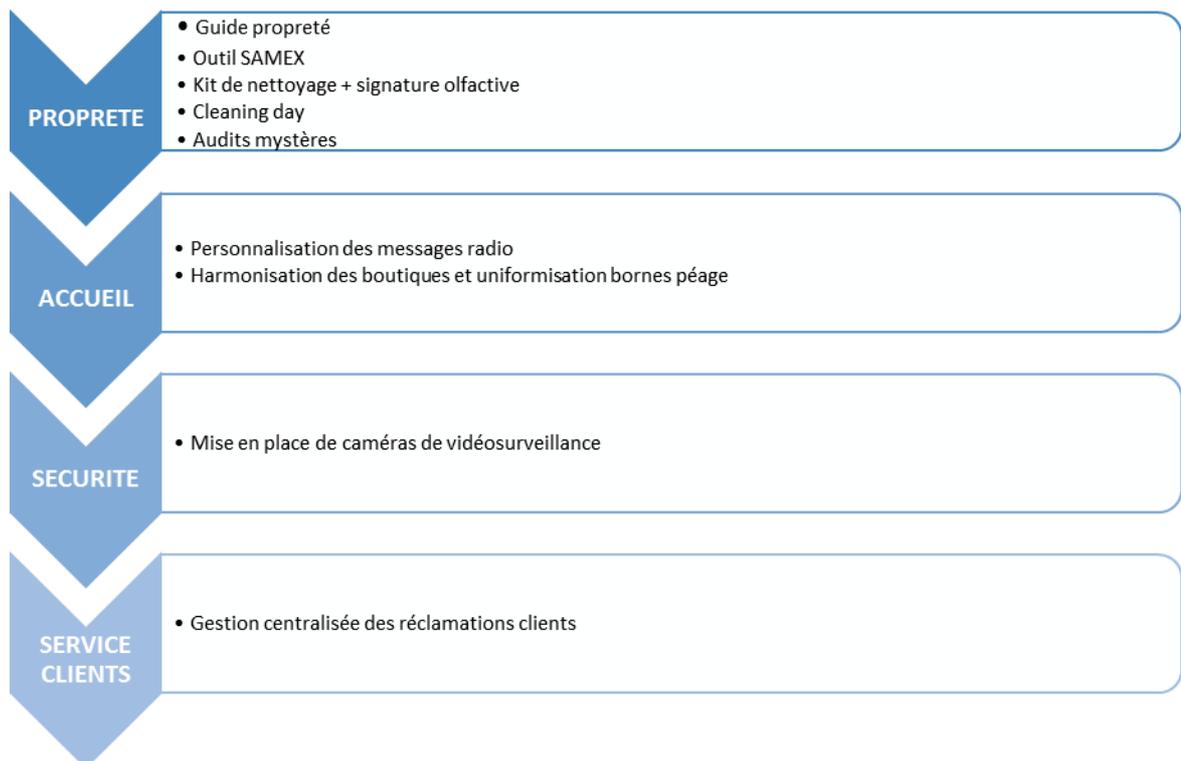
- ⇒ PROPETE
- ⇒ QUALITE DE L'ACCUEIL
- ⇒ SECURITE
- ⇒ RELATION CLIENTS

En changeant de nom fin 2015, VINCI Park devenu Indigo a perdu la notoriété de l'ancienne marque et enregistré davantage de réclamations relatives à la propreté et au fonctionnement des équipements notamment, sans pour autant que le service se soit dégradé. Cette hausse des réclamations est aussi liée à l'ouverture multi-canal de la communication avec nos clients (web, application smartphone, Boutiques, numéro Azur, etc.) et à l'enregistrement systématique des réclamations.

Au cours de l'année 2016, Indigo a repensé en profondeur son programme Qualité, afin de mettre en place des outils et des processus qui permettent d'améliorer considérablement la qualité de ses services dès 2017.

En 2017, nous avons déployé la totalité de ce nouveau processus et mesuré son impact à travers les visites mystère.

Les piliers de la démarche sur les 4 thèmes que nous avons mis en application sont les suivants.



CAMPAGNES D’AFFICHAGE

Pour accompagner le changement de la marque et retrouver la notoriété de l’ancienne marque, nous avons déployé en 2017 une nouvelle campagne d’affichage dans les parkings Indigo, suite à une première campagne en octobre 2016.

Cette campagne, plus légère et décalée et moins institutionnelle, réaffirme notre engagement à garantir la sécurité, le confort, la propreté, et à innover.



NOUS GARDONS L'ŒIL OUVERT, SAUF QUAND VOUS TESTEZ LES SUSPENSIONS.

 Avec notre système de vidéo surveillance 24h/24, votre véhicule est en sécurité.

INDIGO
PLACE AU FUTUR



NOUS VOUS ACCUEILLONS AVEC LE SOURIRE, QUELLE QUE SOIT VOTRE HUMEUR.

 Nos conseillers sont à votre disposition dans nos boutiques Indigo.

INDIGO
PLACE AU FUTUR



NOUS TENDONS L'OREILLE, MEME SI VOUS CHANTEZ FAUX.

 Avec l'assistance 24/24h, nos agents sont là pour vous aider à n'importe quel moment.

INDIGO
PLACE AU FUTUR



NOUS NETTOYONS TOUT LE PARKING, SAUF L'INTERIEUR DE VOS VITRES

 Avec des nettoyages réguliers, nous sommes mobilisés pour que nos parkings restent agréables.

INDIGO
PLACE AU FUTUR

DEPLOIEMENT D'OPNGO



Le 15 février 2017, OpnGo est mis en service dans tous les parkings Indigo de la Ville de Marseille (sauf Terrasses du Port et Quai d'Arenc).

Ce nouveau service permet aux automobilistes de réserver et payer à l'avance leur stationnement horaire, de souscrire un abonnement et de profiter de la technologie de lecture de plaque pour un accès encore plus rapide dans les parkings.

L'installation de carrés lumineux adossés aux drapeaux d'entrée des parkings met en valeur ce nouveau service. Tous les drapeaux ont été rénovés à cette occasion, avec l'installation de carrés lumineux pour le télépéage.

Le taux de pénétration parmi les moyens de paiement disponibles a augmenté tout au long de l'année 2017.

NE CHERCHEZ PLUS
TÉLÉCHARGEZ
OPnGO.

 **AB-123-CD**
**NE PRENEZ PLUS
DE TICKET**


**NE PASSEZ PLUS
À LA CAISSE**


ÉCONOMISEZ

 **LE PARKING
A TROUVÉ SON APPLI**

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 2016

Les tarifs horaires 2016 étaient déjà identiques à 2015.

b) Tarifs 01/2017 inchangés par rapport à 2016

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 République).

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

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



INDIGO INFRA France

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

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 : 2017

A) Détermination du coefficient d'indexation

$$K = 0,10 + 0,55 (ICHT-IME_n / ICHT-IME_0) + 0,20 (EBIQ00_n / EBIQ00_0) + 0,15 (Eln/Elo)$$

	ICHT-IME0 =	100,00	valeur décembre 2008 indice du coût du travail, tous salariés dans les industries mécaniques et électriques	
	EBIQ000 =	110,80	valeur décembre 2008 erreur sur contrat (109,8) Indice Energie, biens intermédiaires et biens d'investissements	
	Elo =	111,40	valeur décembre 2008 indice Electricité moyenne tension (351 002)	
	ICHT-IME =	117,70	valeur juillet 2016 (parution 07-10-2016)	
	EBIQ00 =	105,50	valeur novembre 2016 (parution 21-12-2016)	
base 100 2010		118,96	après coef. de raccordement :	1,1276
35111403	EL =	108,40	valeur septembre 2016 (parution 28-10-2016)	
remplace l'indice 351 107 supprimé en 01/2016		152,18	après coef. de raccordement :	1,1936
				1,1762
	0,10	0,10		
	0,55	0,647350		
	0,20	0,214732		
	0,15	0,204916		

K (2017)	=	1,16700
------------	---	---------

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		1 933 000,00
valeur février 2009		
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	2 255 807,60
Horaires	1 657 000,00	1 933 716,08
Abonnés	268 000,00	312 755,53
Divers	8 000,00	9 335,99

C) Calcul de la contribution d'équilibre 2017 :

Chiffres d'affaire réalisé 2017

Horaires	1 289 713,00
Abonnés	180 317,00
divers	5 809,00
TOTAL	1 475 839,00

DIFFERENCE (D) 779 968,60 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 2017:	233 399,65

Contribution d'équilibre :

Assiette de la part à 50%:	233 399,65	Montant d0:	116 699,8
Assiette de la part à 80%:	546 568,95	Montant d0:	437 255,2
		Total d0:	553 955,0

Contribution de la collectivité année 2017 HT	553 954,98
---	------------

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 4

Le chiffre d'affaires du parc Vieux-Port Fort Saint-Jean est essentiellement composé de recettes horaires (1289 713€ HT de recettes horaires pour seulement 180 317€ 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.

Recette Horaire HT :	1289 713 €
Recette Abonnements HT :	180 317 €
Garantie de recettes :	553 954 €
Autres produits	5 809 €

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 (de 6h à 22h), 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 qui bénéficie 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 en 2017.

Cette baisse de fréquentation fait suite aux attentats de juillet 2016 à Nice qui ont entraîné l'annulation de toutes les manifestations sur le J4, comme indiqué dans les faits marquants.

Sur l'exercice 2017, les fréquentations horaires diminuent de 12,4% par rapport à 2016, avec une remontée sensible sur le dernier trimestre 2017 qui laisse espérer une embellie en 2018.

2-6 Abonnements

En 2017, la fréquentation des abonnés progresse de 8,2%. La fréquentation moyenne des abonnés est de 151 véhicules par mois (contre 140 véhicules par mois en 2016) et permet d'atteindre un total de 1820 véhicules sur l'année (contre 1 682 véhicules sur l'année en 2016).

Malgré la progression du nombre d'abonnés, la recette abonnés diminue légèrement, passant de 181 275€ HT en 2016 à 180 317€ HT en 2017. L'évolution du mix abonnés, avec davantage d'abonnements à montant réduit (abonnement jour, résident, motos) et moins d'abonnements publics 24/24 fait baisser le montant de l'abonnement moyen, et au final la recette d'abonnements.

EVOLUTION DU SCHEMA D'EXPLOITATION EN 2016

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 Mélizan / 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.

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 2017.

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 2017. Les contrôles de sécurité sont réalisés régulièrement sur les installations électriques, les ascenseurs et organes de sécurité de l'ouvrage, de telle sorte qu'un avis favorable a été émis à l'occasion de la visite périodique de la sous-commission de sécurité qui s'est tenue le 29 septembre 2017.

Une des pompes de relevage du parking a été remplacée, dans le cadre de charges de gros entretien, par une pompe INOX permettant de résister à la salinité des eaux, pour un montant de 5199 € HT.

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

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

Des barrières protégeant le rideau coupe-feu séparant le parking du rameau seront installées en 2018, l'avenant définissant les modalités d'exploitation du rameau ayant été signé.

Des travaux de modernisation de la sonorisation d'urgence sont également prévus pour le troisième trimestre 2018 pour un montant de 3000 € HT.

Le changement de dénomination du parc en « Vieux-Port – Mucem » entrainera des dépenses de signalétique extérieure, intérieure ainsi que dans le tunnel Joliette pour un montant de 4000 €.

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 pratiqués 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 2017

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

DELEGANT: MÉTROLE AIX MARSEILLE PROVENCE

DELEGATAIRE : SOCIÉTÉ Indigo Infra France

en euros H.T.

ANNEE : 2017

COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC AU 31/12/2017	ANNEE 2016	ANNEE 2017	ECART
Horaires parcs	1 508 691	1 289 713	-218 978
Abonnés parcs	181 275	180 317	-958
Garantie de recettes	362 330	553 954	191 624
Activités annexes	3 407	5 809	2 402
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 055 703	2 029 793	-25 910
Sous Total Autres Produits	56 432	57 707	1 275
Total Produits d'Exploitation	2 112 135	2 087 500	-24 635
Sous Total Frais de Personnel	-320 650	-365 067	-44 417
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-89 921	-106 485	-16 564
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-15 269	-16 508	-1 239
Total Charges Directes d'Exploitation	-425 840	-488 060	-62 220
Total Autres Charges d'Exploitation	-346 751	-338 736	8 015
Total Charges d'Exploitation	-772 591	-826 796	-54 205
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-543 009	-485 757	57 252
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	796 535	774 947	-21 588
Total Frais Financiers	-688 956	-660 626	28 330
Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs	107 579	114 321	6 742

En euros H.T.

Cf. Version complète Annexe 4

Le chiffre d'affaire constitué de recettes horaires à plus de 63% est en baisse de -14,5% par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse de recettes horaires est due à la suppression des manifestations qui se déroulaient sur l'esplanade, à partir de juillet 2016 avec une reprise progressive au cours du dernier trimestre 2017. L'effet de comparaison avec 2016 est amplifié par le grand succès de l'exposition Picasso et la fréquentation record au MUCEM en 2016.

Une fois les indices définitifs de révision connus, la garantie de recettes s'est établie à 553 954 € HT.

Les activités annexes correspondent à la publicité pour 5 809 €

Le montant des « autres produits » correspond à la refacturation à la communauté urbaine de la CFE pour un montant de 57 707€.

Charges

Les charges d'exploitation sont en hausse. Le poste « frais de personnel » est le poste qui connaît la plus forte hausse (passant de 226 311€ en 2016, à 244 042€ en 2017). Cela s'explique par des remplacements pour des raisons de santé.

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 553 954€ 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

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

DELEGANT: MÉTROLE AIX MARSEILLE PROVENCE

DELEGATAIRE : SOCIETE Indigo Infra France

ANNEE : 2017

en euros H.T.

COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC AU 31/12/2017	ANNEE 2017	REALISE 2017	ECART BUDGET/REALISE
Horaires parcs	1 631 118	1 289 713	341 405
Abonnés parcs	232 711	180 317	52 394
Garantie de recettes	238 800	553 954	-315 154
Activités annexes		5 809	-5 809
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 102 629	2 029 793	72 836
Sous Total Autres Produits	55 000	57 707	-2 707
Total Produits d'Exploitation	2 157 629	2 087 500	70 129
Sous Total Frais de Personnel	-289 340	-365 067	75 727
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-89 747	-106 485	16 738
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-13 975	-16 508	2 533
Total Charges Directes d'Exploitation	-393 062	-488 060	94 998
Total Autres Charges d'Exploitation	-323 020	-338 736	15 716
Total Charges d'Exploitation	-716 082	-826 796	110 714
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-489 927	-485 757	-4 170
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	951 620	774 947	176 673
Total Frais Financiers	-662 415	-660 626	-1 789
Resultat avant impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs	289 205	114 321	174 884

Commentaires

Pour le budget prévisionnel 2017, nous n'avions pas anticipé une aussi forte baisse de fréquentation causée par l'annulation des manifestations sur l'esplanade du J4.

Par ailleurs, le générateur Villa Méditerranée est toujours sans activité depuis sa construction, et ne génère aucun trafic ni aucune recette pour le parc contrairement aux estimations du compte d'exploitation prévisionnel.

Certains postes des charges directes d'exploitation ont quelque peu dérivé en 2017 malgré les efforts de notre équipe pour limiter les dépenses, notamment les frais de personnel avec une obligation de présence qui nous a contraints à remplacer des absences pour raison de santé sur la première partie de l'année 2017.

Au final, le résultat opérationnel réalisé en 2017 est inférieur de 176 673€ par rapport au budget initial.

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 : 2017

COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC AU 31/12/2017	ANNEE 2017	BUDGET 2018	ECART BUDGET 2018/2017
Horaires parcs	1 289 713	1 357 805	68 092
Abonnés parcs	180 317	194 443	14 126
Garantie de recettes	553 954	504 000	-49 954
Activités annexes	5 809	2 400	-3 409
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 029 793	2 058 648	28 855
Sous Total Autres Produits	57 707	55 000	-2 707
Total Produits d'Exploitation	2 087 500	2 113 648	26 148
Sous Total Frais de Personnel	-365 067	-258 380	106 687
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-106 485	-104 400	2 085
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-16 508	-16 510	-2
Total Charges Directes d'Exploitation	-488 060	-379 290	108 770
Total Autres Charges d'Exploitation	-338 736	-353 023	-14 287
Total Charges d'Exploitation	-826 796	-732 313	94 483
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-485 757	-488 066	-2 309
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	774 947	893 269	118 322
Total Frais Financiers	-660 626	-635 028	25 598
Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs	114 321	258 241	143 920

Commentaires

Pour établir le budget 2018, nous avons prévu que les manifestations redémarreraient sur l'esplanade du J4, et également que les expositions du MUCEM doperaient le trafic horaire du parking. Nous tablons également sur la visibilité accrue du musée avec le changement de nom du parking. Il faut noter que jusqu'à présent, les automobilistes arrivant de l'A55 ne savent à aucun moment qu'ils passent à proximité du musée, du fait qu'ils circulent dans le tunnel d la Joliette et qu'aucune signalétique spécifique ne le signale.

Nous avons aussi optimisé le budget de fonctionnement du parc avec une baisse des charges de personnel d plus de 100 000€, tablant sur la réduction des dépenses liées aux remplacements d'absences d'une part, et également l'optimisation du poste affecté à la surveillance du rameau.

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	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Personnes	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Véhicules	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvrages	0	0	8	25	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0
TOTAL	0	2	8	25	0	2	0	0	0	0	0	2	0	10

00

Commentaires

Régulièrement, des personnes alcoolisées en fin de soirée tentent de sortir du parc en forçant les barrières. Ce qui engendre également des nuisances de personnes (le plus souvent en fin de soirée le week-end) et nécessite l'intervention fréquente de nos personnels de nuit ainsi que de notre prestataire sûreté afin d'éviter des dégradations supplémentaires.

B – INDICATEURS TECHNIQUES

Ascenseurs 2017				
Mois	Dépannage Ascenseurs	Vandalisme Ascenseurs	Maintenance Préventive	Total interventions
janvier			1	1
février	2			2
mars	2		1	3
avril	4			4
mai	1		2	3
juin		1		1
juillet	1		1	2
août	1		1	2
septembre		1		1
octobre			1	1
novembre			2	2
décembre				
TOTAL	11	2	9	22
RAPPEL 2016				17

Pas de panne majeure et bloquante sur les ascenseurs. La maintenance est assurée de manière régulière. Des actes isolés de vandalisme sont toutefois à noter sur les 2 cabines ascenseur.

Détection Incendie 2017				
Mois	Intervention Dépannage	Intervention Vandalisme	Maintenance	Total interventions
janvier				
février				
mars				
avril			1	1
mai				
juin				
juillet				
août				
septembre	1		1	2
octobre				
novembre				
décembre		1		1
TOTAL	1	1	2	4
RAPPEL 2016				2

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 d'ampleur au cours de l'exercice.

Péage 2017								
Mois	Lecteur piéton	Caisse automatique	Contrôleur entrée	Barrière entrée	Contrôleur sortie	Barrière sortie	Maintenance préventive	Total interventions
janvier								
février		1				1		2
mars					1			1
avril		1				1		2
mai					1			1
juin					1	2		3
juillet		2		1	2	2		7
août		2			2			4
septembre	1	1			1			3
octobre					2		1	3
novembre		1	1	1	1			4
décembre					2	1		3
TOTAL	1	8	1	2	13	7	1	33
RAPPEL 2016								45

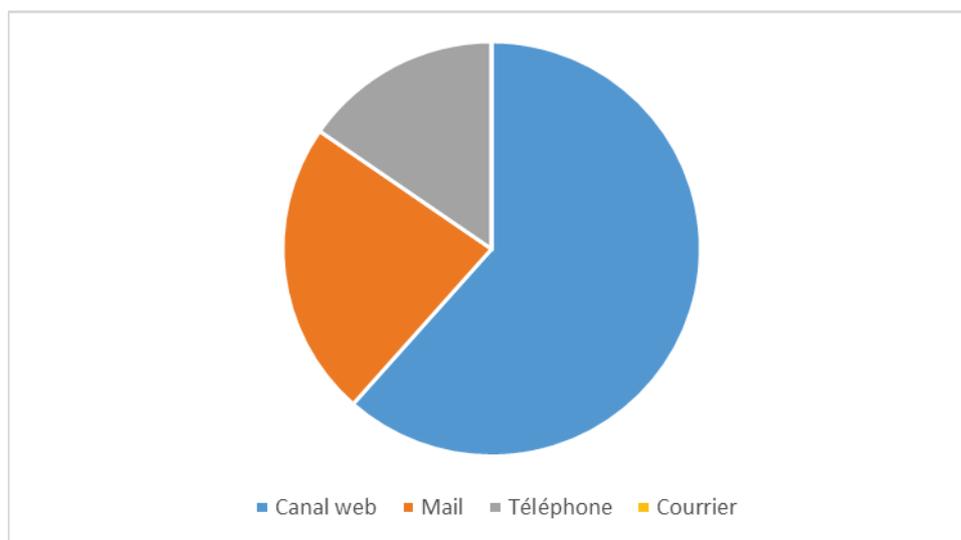
Le nombre de dépannage aux contrôleurs de sortie sont en hausse du fait de problématiques récurrentes au niveau des terminaux bancaires de paiement qui ont fait l'objet d'intervention spécifique à ce jour.

C – RECLAMATIONS, CONTENTIEUX

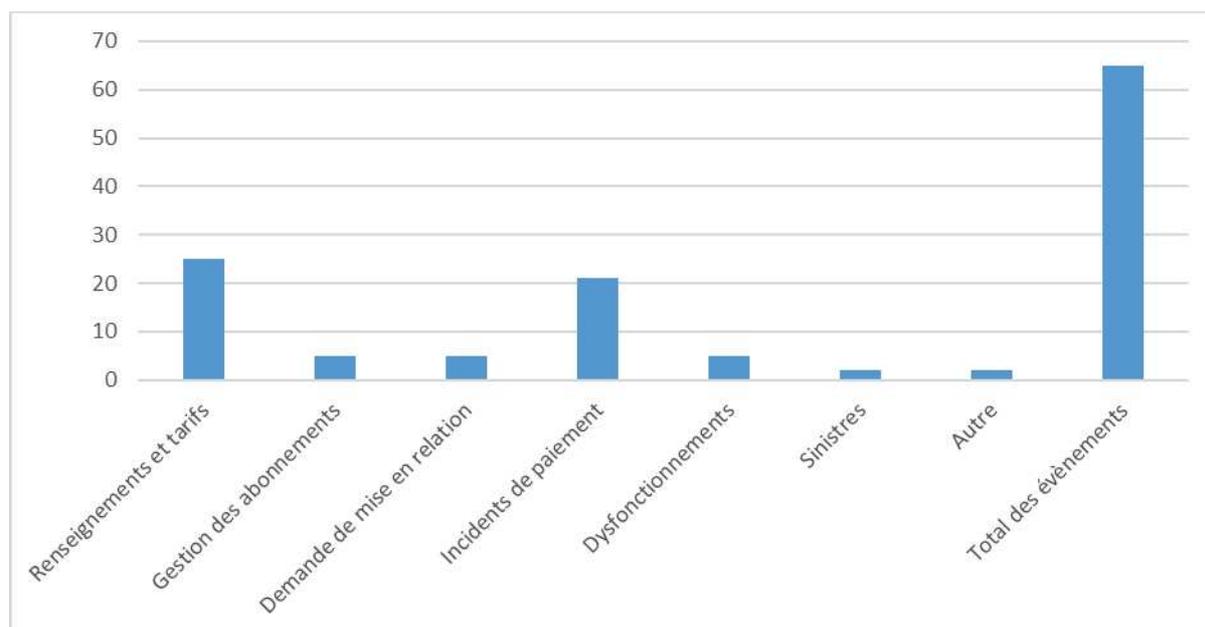
- **Service relations clients (n° AZUR 0810 26 3000)**

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...

Canal web	Mail	Téléphone	Courrier
40	15	10	0



Renseignements et tarifs	Gestion des abonnements	Demande de Mise en relation	Incidents de paiement	Dysfonctionnements	Sinistres	Autre	Total
25	5	5	21	5	2	2	65



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 : CONDUENT (Xerox)

Incendie : DEF

Ascenseurs : KONE

Détection Co : ADS

Extinction automatique à eau : UXELLO

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 citoyens 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.

American Express

Après une suspension de ce moyen de paiement depuis octobre 2013, Indigo accepte de nouveau le règlement avec la carte American Express depuis fin 2017 dans 273 parcs en France. Ce moyen de paiement est notamment utilisé par nos clients Corporate et étrangers.



OpnGO

Depuis février 2017, ce nouveau service permet aux automobilistes de réserver et payer à l'avance leur stationnement horaire, de souscrire un abonnement et de profiter de la technologie de lecture de plaque pour un accès encore plus rapide dans les parkings. L'accès au parking est dématérialisé (pas de ticket ni de badge) et le moyen de paiement est associé au compte de l'utilisateur qui est reconnu grâce à l'immatriculation du véhicule.

Prélèvement Mensuel Automatique / paiement récurrent par CB

Les clients abonnés peuvent régler par prélèvement mensuel automatique, en fournissant un Relevé d'Identité Bancaire et en signant une autorisation de prélèvement avec leur contrat d'abonnement. Durée minimum d'engagement : un an. Indigo propose aussi de payer de façon récurrente son abonnement, en autorisant le débit mensuel d'une carte bancaire. La souscription à ce mode de paiement est accessible sur notre site marchand exclusivement, avec un engagement minimum de trois mois.

MOYENS DE PAIEMENT (Répartition de la Recette Totale)

	2016	2017
Espèces	10.6%	7.96 %
Chèques	0.2%	0.64 %
Cartes Bancaires	61.00%	57.99 %
PMA	3.00%	2.90 %
Liber't	16.6%	18.63 %
Cartes TOTAL GR	2.8%	2.79 %
Virements	5.8%	8.94%
OP'N'GO		0.12 %
AMEX		0.02 %

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.



OFFRE STREET MARKETING

Pour accompagner la création des Boutiques et également orienter davantage nos clients vers le canal internet, nous avons mené à partir de septembre 2016 une campagne de promotion des abonnements via le canal internet, sous forme de flyers distribués aux alentours des parcs de stationnement.



PARTENARIATS LOCAUX :

Indigo est un opérateur global du stationnement et de la mobilité, qui s'insère localement dans la vie économique, culturelle, sociale de la Ville de Marseille et de la Métropole Aix-Marseille Provence.

Nous favorisons et développons des partenariats multiples avec les acteurs locaux sur plusieurs domaines :

- Culturels : partenariat avec l'Opéra de Marseille, le théâtre de la Criée, le musée Regards de Provence, les théâtres du Gymnase et des Bernardines, Docks des Suds
- Economiques : partenariat avec les générateurs de trafic (no parking, no business) :
 - o hôtels (Grand Hôtel Beauvau, StayCity, NH Collection, Radisson, etc.)
 - o centres commerciaux : Centre Bourse, Galeries Lafayette, Terrasses du Port
 - o Foire de Marseille
 - o Citiz autopartage
- Événementiels : Run in Marseille, Les Nauticales, Le Mondial de la Marseillaise
- Festifs : festival de musique Babel Med, le Rooftop, la Fiesta des Suds
- Associatifs et sociaux : discussions engagées avec le SAMU Social pour changer notre regard sur l'errance.

Radisson BLU

OPERA
MARSEILLE



La Criée
Théâtre national de Marseille



Gymnase
Bernardines
Jeu de Paume
Grand Théâtre



Musée
Regards de
Provence



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 31/12/2017
- Annexe 4 : Compte d'exploitation 2017 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

