

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

### **■ Présentation du Rapport d'Activité 2018 du Délégué de Service Public pour le parking Vieux Port MUCEM – DSP INDIGO Infra France 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<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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 MUCEM est géré dans le cadre d'un contrat de concession passé initialement 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 2018 le délégataire signale que les effets conjugués de l'absence de manifestations sur le J4 et des nombreux mouvements sociaux sur la place de la Joliette en fin d'année, entraînent une chute de fréquentation importante (de -30.1% en novembre 2018) qui rabote la progression du CA en année pleine.

## **2. Effectifs et organisation :**

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

Un responsable de Site, trois agents d'exploitation, aidés des référents commerciaux, administratifs, et qualité de l'ouvrage, un agent affecté pour partie à la surveillance du Rameau de liaison composent l'équipe dédiée à ce parc.

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, contrôles obligatoires :**

Le parking fait assurer l'entretien et la maintenance des équipements via des contrats par types d'équipement (péage ; centrale incendie ; portes coupe-feu ; ascenseur ; groupe électrogène ; centrale CO ; portes automatiques ; cellules HT/ transformateurs ; extincteurs ; pompes de relevage).

Des opérations de maintenance préventives sont programmées ainsi que les contrôles obligatoires prévus par la réglementation en vigueur : en 2018, ces contrôles ont concerné les installations électriques et la radio continuité électrique.

La majorité des interventions de maintenance hors contrats, découle de sinistres (une barrière de sortie emportée et à deux reprises, le rideau du rameau percuté par un camion de livraison) ou d'actes volontaires de dégradation (extincteurs ; dégondage de barrières...) ; vandalisme sur les caisses automatiques.

Les travaux réalisés en 2018 sont les suivants :

- Remplacement de 2 pompes de relevage (eau usée et eau d'exhaure) ;
- Déplacement du coffret de RCE à proximité des commandes prioritaires (pompiers) ;
- Remplacement partiel de l'éclairage par des réglottes de type LED ;
- Remplacement de la signalétique extérieure et intérieure ;
- Remplacement d'un variateur de fréquence ;

- Mise en place d'antennes et d'un relais de communication par talkie-walkie assurant la fonction PTI dans le parking entier.

En complément de ces dépenses d'équipement, le dispositif de contrôle d'accès au rameau de liaison a été amélioré avec l'installation de 2 barrières asservies au rideau coupe-feu qui séparent le parking de la zone de livraison et d'interphones de part et d'autres des rideaux. Ces dépenses ont été prises en charge par la Métropole.

#### **4. Sûreté et sécurité**

L'année 2018 a enregistré une amélioration de la sécurité globale dans le parking :

Pas d'expulsions à réaliser (contre 10 en 2017)

Pas d'effraction de véhicule.

Deux agressions (comme en 2017)

Net recul des actes de vandalisme 15 en 2018 (contre 27 en 2017).

Durant les manifestations (14 juillet ; Vieux-Port) des renforts de sécurité ont été organisés et ont porté leurs fruits.

Néanmoins le parking a subi des effractions de deux caisses automatiques avec vol, entraînant un délai d'indisponibilité des équipements et des frais de remise en état importants.

## **II. Compte rendu financier**

### **1. Tarifs et fréquentation**

Globalement, le parc bénéficie de la proximité des équipements culturels et touristiques du secteur : MUCEM, musée Regards de Provence, cathédrale de la Major...) et a enregistré :

- une augmentation de fréquentation de 6.2% par rapport à 2017. Les recettes horaires s'établissent à 1 335 278 € HT en 2018 (contre 1 289 713 € HT en 2017).

-une hausse des abonnements de 3.7% en 2018 liée notamment à la passation d'un contrat d'abonnements avec la Préfecture de Police. Les recettes liées aux abonnements atteignent 184 228 € en 2018 (contre 180 317 € en 2017).

- une hausse importante des activités annexes (actions publicitaires). Elles enregistrent une hausse substantielle en passant à 9 828 € en 2018 (contre 5 809 € en 2017) soit +69.2%.

Cette amélioration a cependant été moins importante qu'espérée compte tenu de la chute de fréquentation enregistrée en novembre 2018 en raison des mouvements sociaux (- 30.1% sur ce mois).

### **2. Ticket horaire moyen :**

Il est de 7.21 € TTC en 2018 (contre 7.56 € TTC en 2017).

### **3. Abonnements :**

En 2018, le nombre d'abonnements est en légère augmentation (+ 3.7 %). Il passe à 157 abonnements en moyenne, contre 151 en 2017.

#### 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 sont pratiquement inchangés par rapport à 2017.

Seuls :

- le tarif nuit de 121 à 150 mn passe à + 0.40 € par ¼ d'heure (au lieu de + 0.30€ par ¼ d'heure) ;
- le tarif de nuit de 646 à 660 mn passe à 0.00 € (au lieu de + 0.10€ par ¼ d'heure).

#### 5. Economie de la délégation

Le chiffre d'affaires 2018 s'établit à 1 529 335 € HT, hors garantie de recette (contre 1 475 839 € HT en 2017). Soit une augmentation de 53 496 € HT. (+3.62%)

Ceci a pour conséquence la diminution 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 2 260 178.96 € HT en 2018.

Après application du coefficient d'indexation prévu au contrat, la contribution d'équilibre versée par le délégant s'établit à 514 520.52 € HT en 2018 (contre 553 954.98 € HT en 2017).

La part des recettes horaires dans le chiffre d'affaires est de 87.31% en 2018 (contre 87.39 % en 2017).

Les recettes des abonnements n'en représentent que 12.04 %.

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 est passée à 2334 € en 2018.

#### Evolution du CA de la Délégation

- 1<sup>er</sup> semestre : La fréquentation est en hausse le soir et la nuit (+ 18.6%) mais ne se traduit pas par une hausse proportionnelle du Chiffre d'Affaires compte-tenu des tarifs bas pratiqués (le CA ne progresse que de 2.3% sur cette période).

Le volume d'abonnés baisse de 5.4%, dans le même temps.

La multiplication des événements sur l'esplanade J4, laisse espérer une amélioration corrélative de la fréquentation du parc de stationnement.

- 3<sup>ème</sup> trimestre : la hausse de fréquentation se poursuit ; le nombre d'abonnements repart à la hausse sans parvenir à combler le tassement enregistré au 1<sup>er</sup> semestre.

- 4<sup>ème</sup> trimestre : les effets conjugués de l'absence de manifestations sur le J4 et des nombreux mouvements sociaux sur la place de la Joliette en fin d'année, entraînent une chute de fréquentation importante qui rabote la progression en année pleine. Les abonnements progressent, ce qui permet de dépasser le nombre totalisé en 2017.

#### Inventaire des immobilisations

Au 31.12.2018, « le patrimoine » s'élève à 7 198 € d'immobilisations en cours, 13,975 M€ en brut et 11,067 M€ en net, qui se décomposent de la manière suivante, 11,907 M€ (11,044 M€ en net) de biens de retour et 68 128 € de biens de reprise (22 741 en net).

Sauf obligation contractuelle, il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations, car ces dépenses sont immobilisées.

La Métropole a pris en charge financièrement l'amélioration du dispositif du contrôle d'accès au rameau avec l'installation de deux barrières asservies au rideau coupe-feu qui séparent le parking de la zone de livraison, d'interphones et de rideaux.

## L'exploitation

### *Les produits d'exploitation*

Au niveau des produits d'exploitation, le chiffre d'affaires a augmenté de 0,7% entre 2017 et 2018 passant de 2 029 793 € à 2 043 855 €, et plus précisément c'est le chiffre d'affaires des clients « horaires » qui connaît une progression assez importante entre 2017 et 2018 : +3,53% (2017 = 1 289 713 €, 2018 = 1 335 278 €). Le chiffre d'affaires des clients « abonnés » enregistre une progression de 2,2% (2017 = 180 317 €, 2018 = 184 228 €). La garantie de recettes enregistre une baisse de 7,1% de 2017 à 2018 (2017 = 553 954 €, 2018 = 514 520 €). Quant aux activités annexes (publicité) elles connaissent un bond entre 2017 et 2018 : +69,20% (2017 = 5 809 €, 2018 = 9 829 €).

On peut noter que par rapport aux montants qui avaient été budgétés pour 2018, les abonnés horaires et parcs présentent une progression plus faible que celles qui avaient été anticipées (-1,66% et -5,25% respectivement), alors que la garantie de recettes est plus élevée que celle qui avait été anticipée au titre de 2018 : +2,08%.

La Cotisation Foncière Entreprise refacturée à la Métropole et enregistrée dans le poste « autres produits d'exploitation » a augmenté de 8,5% entre 2017 et 2018.

Au final, les produits d'exploitation ont augmenté de 0,91% environ entre 2017 et 2018, passant de 2 087 500 € en 2017 à 2 106 408 € en 2018.

### *Les charges d'exploitation*

#### *1) Les charges directes d'exploitation*

Les frais de personnel connaissent globalement une baisse de 18% entre 2017 et 2018 ; la plus forte baisse étant présentée par le poste « personnel intérimaire d'exploitation » (-67,1%). Toutefois, cette baisse est légèrement plus faible que celle qui avait été anticipée, puisque le réalisé 2018 est de 40 661 € (+15,74%) au-dessus de ce qui avait été budgété.

Les autres frais d'exploitation connaissent globalement une baisse de 15% entre 2017 et 2018.

Les frais de fonctionnement « administration et gestion commerciale » sont stables entre 2017 et 2018, autour de 16 000 €.

Dans l'ensemble, les charges directes d'exploitation présentent une baisse entre 2017 et 2018 d'environ 17% soit - 82 180 €.

#### *2) Autres charges d'exploitation*

Les autres charges d'exploitation ont connu une augmentation entre 2017 et 2018 de 1,1%.

Il est à noter l'augmentation des impôts taxes et versements assimilés (ITVA) entre 2017 et 2018 de 7%, (2017 réalisé = 114 364 €, 2018 réalisé = 122 423 €).

De la même manière, les frais de pilotage, d'encadrement et généraux de siège ont crû de 4% entre 2017 et 2018, accroissement légèrement au-dessus de ce qui avait été budgété (+2,5%).

Il ressort de ces différentes variations, que le total des charges d'exploitation a diminué de 9,49% entre 2017 et 2018 (- 78 458 €).

Les dotations aux amortissements d'exploitation n'ont pas varié entre 2017 et 2018 et sont légèrement supérieures à 486 000 €.

En définitive, l'effet conjugué de l'augmentation de 0,91 % des produits d'exploitation et de la baisse de 9,49% des charges d'exploitation entre 2017 et 2018 permet un accroissement de 12,48% du résultat d'exploitation (2017 réalisé = 774 947 €, 2018 réalisé= 871 627 €).

Les frais financiers ont diminué de 21,4% entre 2017 et 2018 (réalisé 2017 = 660 626 €, réalisé 2018 = 519 279 €), liés à l'évolution des conditions de financement obtenues par le groupe INDIGO auprès des banques.

La diminution observée des frais financiers entre 2017 et 2018 à laquelle s'ajoute la hausse du résultat d'exploitation de 12,48% permet d'aboutir à un résultat courant avant impôt (RCAI) en 2018 en progression à + 208,21 % (RCAI 2017= 114 321 €, RCAI 2018= 352 348 €).

## **6. Qualité du service**

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

Renseignements commerciaux : 24.

Incidents techniques (défaut péage,...) : 9

Divers (objets perdus) : 1

Réclamations, remarques, suggestions : 44

Sur ce nombre total d'appels seulement 9 portent sur des dysfonctionnements du parking.

Il est à noter par ailleurs une diversification et une modernisation des services à la clientèle (accueil des personnes à mobilité réduite ; diversification des moyens de paiement ; services digitaux, abonnements internet...).

## **III. Conclusion générale sur la vie du service sur l'exercice 2018**

L'activité du parc est en amélioration en 2018, malgré la cessation d'activité de l'EPA Villa Méditerranée en cours d'année 2017.

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 et la gestion des réclamations sont satisfaisantes à la lecture des services disponibles et nouvellement déployés permettant de digitaliser des services et d'en permettre ainsi une meilleure promotion.

# Rapport d'activité 2018

## Parc de stationnement VIEUX PORT MUCEM MARSEILLE



**INDIGO**

# SOMMAIRE

INDIGO.....	3
NOTRE METIER.....	5
NOTRE HISTOIRE.....	6
NOTRE ACTIONNARIAT.....	8
1. COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	9
I. PRESENTATION GENERALE.....	10
A. DESCRIPTIF DU PARC.....	10
B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT.....	11
a) SOCIETE DELEGATAIRE.....	11
b) SOCIETE EXPLOITANTE.....	11
c) ADRESSE D'EXPLOITATION.....	12
C. TARIFS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES.....	13
D. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION.....	14
II. INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS.....	15
A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS.....	15
B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS.....	16
III. OPERATIONS D'ENTRETIEN, DE MAINTENANCE ET DE RENOUELEMENT.....	18
A. INVESTISSEMENTS / GER.....	19
B. CONTRATS D'ENTRETIEN.....	20
C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE.....	21
IV. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	22
A. SYNTHESE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	22
B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES.....	23
a) Fréquentation horaires.....	23
b) Sorties gratuites.....	24
C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS.....	25
a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés.....	25
D. DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS.....	26
E. AUTRES ELEMENTS D'ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	27
a) L'évolution du ticket moyen (en euros TTC).....	27
b) Répartition des modes de paiement.....	27

---

V.	QUALITE DE SERVICE .....	28
A.	SERVICES A LA CLIENTELE .....	28
	a) Service relations clients .....	28
	b) Service à la mobilité .....	29
	c) Service aux clients .....	30
	d) Services digitaux.....	32
B.	RECLAMATIONS CLIENTS .....	35
C.	QUALITE DE SERVICE .....	36
	a) Le contrôle qualité par appels et visites mystères .....	36
	b) Engagements environnementaux .....	37
	c) Engagements sociaux .....	37
	d) Les moyens pour assurer la gestion du service .....	39
	e) Sûreté et sécurité .....	40
VI.	ANALYSE DES EFFECTIFS .....	41
A.	ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2018 .....	41
B.	DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL PAR TYPE D'ETP.....	42
2. COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE .....		43
I.	COMPTE D'EXPLOITATION.....	44
A.	COMPTE PREVISIONNEL POUR L'ANNEE.....	44
B.	COMPTE DU DELEGATAIRE.....	45
II.	DETAIL DU CALCUL DE LA REDEVANCE.....	47
III.	DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL .....	48
3. ANNEXES.....		49

# INDIGO

LE LEADER MONDIAL  
DU STATIONNEMENT  
EN OUVRAGE

Indigo est le leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des métropoles et smart cities de demain.

Présent sur trois continents, Indigo est un acteur global à l'ancrage local. Indigo rassemble plusieurs métiers : les parcs en ouvrage, la voirie, la mobilité individuelle, le digital et les services associés. Indigo est présent dans 10 pays, auprès de 750 villes à travers le monde et développe des solutions sur-mesure, sur tous les segments de marchés (villes, aéroports, hôpitaux, centre-commerciaux, gares, espaces de loisirs et événementiels, universités...).

Pour faciliter l'expérience utilisateur, nous concevons, construisons, finançons et exploitons des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes. Paiement par mobile, pré-réservation de places de parking, guidage pour optimiser les temps de mobilité, autant d'exemples de services qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Ce qui fait la force d'Indigo, c'est la proximité que nous avons avec les territoires. Nous sommes de véritables partenaires des villes, à la fois innovants et toujours à l'écoute de nos clients, des utilisateurs et de nos clients amont.



## « Le monde change et avec lui notre façon de nous déplacer »

Indigo s'est construit avec les évolutions de la mobilité. Nous avons accompagné ces évolutions puisque la question du stationnement est centrale. Sans stationnement, pas de mobilité... et donc pas de développement possible des villes ! La question n'est pas seulement d'arriver rapidement à destination, mais de manière la plus intelligente, en adéquation avec notre style de vie ou notre envie du moment. Cette mobilité souple et personnalisée passe nécessairement par un usage simplifié de la voiture. En tant que premier réseau de stationnement au monde, nous innovons pour fluidifier les déplacements en ville et faciliter le quotidien de millions de personnes.

**La mobilité de demain devra apporter des solutions pour répondre aux enjeux auxquels nos villes font déjà face.**

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international. Le digital est au cœur de nos innovations, parce qu'il permet de nourrir l'expérience de nos utilisateurs par des services intelligents, interconnectés et évolutifs. En équipant nos parkings de technologies de pointe, ou en imaginant les services que nos ouvrages peuvent apporter aux utilisateurs et aux quartiers, nous restons des acteurs centraux du développement urbain et de la dynamique de nos lieux de vie.

**Serge Clément**  
Président

## NOTRE METIER

Notre métier : offrir une expertise complète et innovante du stationnement. Voirie, ouvrage, parkings mutualisés, nous opérons suivant des modes contractuels variés et nous adressons à tous les segments de marché.

+5 400

PARKINGS DANS LE MONDE

+750

VILLES

+2,2 M

PLACES DE STATIONNEMENT GEREES

### CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

En travaillant sur tous les aspects du stationnement, nous avons développé une expertise riche et diversifiée qui nous permet de répondre à tout type de besoin de manière personnalisée. Nous concevons, construisons, finançons et exploitons des solutions de stationnement sur mesure pour rendre la vie citadine plus facile et plus intuitive.

+170 M€

D'INVESTISSEMENT ENGAGES EN 2017

### PROPOSER DES SERVICES INNOVANTS



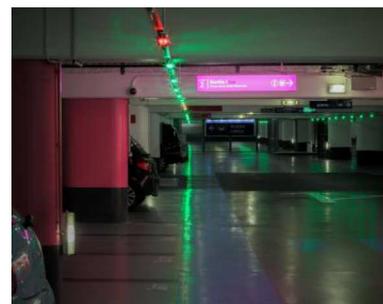
Païement par mobile, pré-réservation de places de parking, reconnaissance automatique de plaque minéralogique, gestion connectée des parcs de stationnement, autant d'exemples de services qui favorisent un parcours client plus intégré et plus fluide.

### CONNECTER LES SITES POUR MIEUX LES PILOTER

Depuis quelques années Indigo mène un vaste programme de modernisation de ses installations afin de rendre ses parcs plus connectés, ouvrant la voie à la dématérialisation et à la centralisation des tâches courantes.

L'utilisation des technologies garantit également une gestion optimisée des recettes.

En 2015, Indigo a installé de nouveaux outils dans sa plate-forme de téléopération permettant une prise en main totale des équipements du parc à distance et garantissant ainsi un niveau de sécurité et de fiabilité.



# NOTRE HISTOIRE

Né de la fusion de SOGEPARC et de Parcs GTM, VINCI Park a été créé en 2001. À la suite de l'ouverture du capital de l'entreprise en 2014, VINCI Park devient Indigo en novembre 2015. Des années 1960 à aujourd'hui, découvrez les événements clefs qui ont marqué notre histoire et qui ont ponctué le développement de la mobilité urbaine.

## 1960 – 1970 LES PREMIERES CONSTRUCTIONS EN OUVRAGE, INVENTION DU MODELE CONCESSIONNÉ

- 1962 – GTM construit sous l'esplanade des Invalides son premier parc de stationnement France. Il ouvre en 1964.
- 1964-1970 – Plusieurs grands parcs parisiens sont construits : le parking George V à Malesherbes-Anjou en 1966, Haussmann-Berri en 1967 et le parc Joffre Ecole Militaire en 1969.
- 1968 – Création de SOGEPARC.
- 1975 – SOGEPARC se déploie à l'international, au Luxembourg.



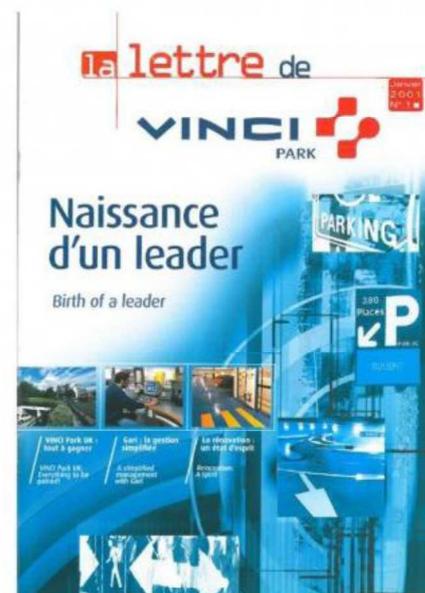
## 1980-1990 CONSTRUCTION ET ESSOR A L'INTERNATIONAL : UN DEVELOPPEMENT FULGURANT

- Années 1990 – Construction de nouveaux parcs en France avec notamment Narbonne, qui ouvre en 1987 et celui de la Préfecture à Marseille, mis en service en 1994.
- 1992 à 1996 – Un grand parc de stationnement parisien est construit chaque année : Printemps Haussmann en 1992, Champs Elysées en 1993, Hoche en 1994, Saint-Michel en 1995 puis Edouard VII en 1996.
- 1996 – La SEPADEF assure la gestion et l'exploitation des parkings du quartier d'affaires de Défense, soit un total de 23 000 places.
- 1995-1999 – SOGEPARC se développe à l'international : Espagne en 1995, puis Suisse en 1997. Parcs GTM se déploie à Londres ainsi qu'au Chili et au Québec.
- 1999 – Un premier défilé de mode a lieu à Compiègne le 2 octobre 1999. Le parc stationnement devient un lieu événementiel.



## 2001-2014 LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES ET DE L'INNOVATION

- 2001 – Fusion de GTM et de SOGEPARC et naissance de VINCI
- 2001 – Mise en place de nouveaux services au sein des parcs de stationnement : prêt de vélos, prêt de parapluies, mise à disposition de cabas et de poussettes.
- 2001-2010 – VINCI Park intensifie sa présence à l'international : développement en 2003, première implantation en Slovaquie en 2004, puis aux États-Unis en 2007 ainsi qu'au Qatar en 2010.
- 2004 – Création de l'École VINCI Park, premier établissement de formation aux métiers du stationnement.
- 2006 – Lancement de Radio VINCI Park dans les parkings en France.
- 2010-2015 – VINCI Park intègre des services innovants à ses solutions de parking : centre mobilité dans le parking Lobau-Rivoli ; location de vélos à assistance électrique en partenariat avec Green On ; installation de bornes de recharge pour véhicules électriques ; dématérialisation des tickets grâce à la technologie NFC à Caen.
- 2011 – Création du premier Centre de Télé-Opération en France, qui sera ensuite opérationnel dans plusieurs pays comme au Brésil, au Luxembourg et au Royaume-Uni.
- 2013 – Lancement de l'application My VINCI Park, avec la fonctionnalité de paiement mobile en voirie.
- 2013 – VINCI Park prend une participation dans la société brésilienne Moving au Brésil.
- 2014 – VINCI Park ouvre son capital. Ardian, Crédit Agricole Assurances et VINCI créent une société commune qui détient 100 % du capital de VINCI Park.



## 2015-2017

- En 2015, VINCI Park devient Indigo et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec une nouvelle offre digitale.
- Comme dans les autres secteurs de la consommation, l'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. Indigo lance OPnGO, seule application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète, incluant la recherche d'itinéraires, trouver la meilleure place au meilleur prix, puis emprunter le parcours client le plus efficace et le plus fluide.

## DEPUIS 2017

- Un nouveau service de vélos partagés avec INDIGO® weel
- Entre urbanisation croissante et changements des habitudes de la population, les moyens de transport évoluent et avec eux les habitudes des consommateurs en matière de mobilité urbaine. Dans cette transition, le vélo bénéficie d'une place primordiale pour les déplacements citadins. Pour répondre à ces enjeux, Indigo déploie des vélos partagés en libre-service, sans station.

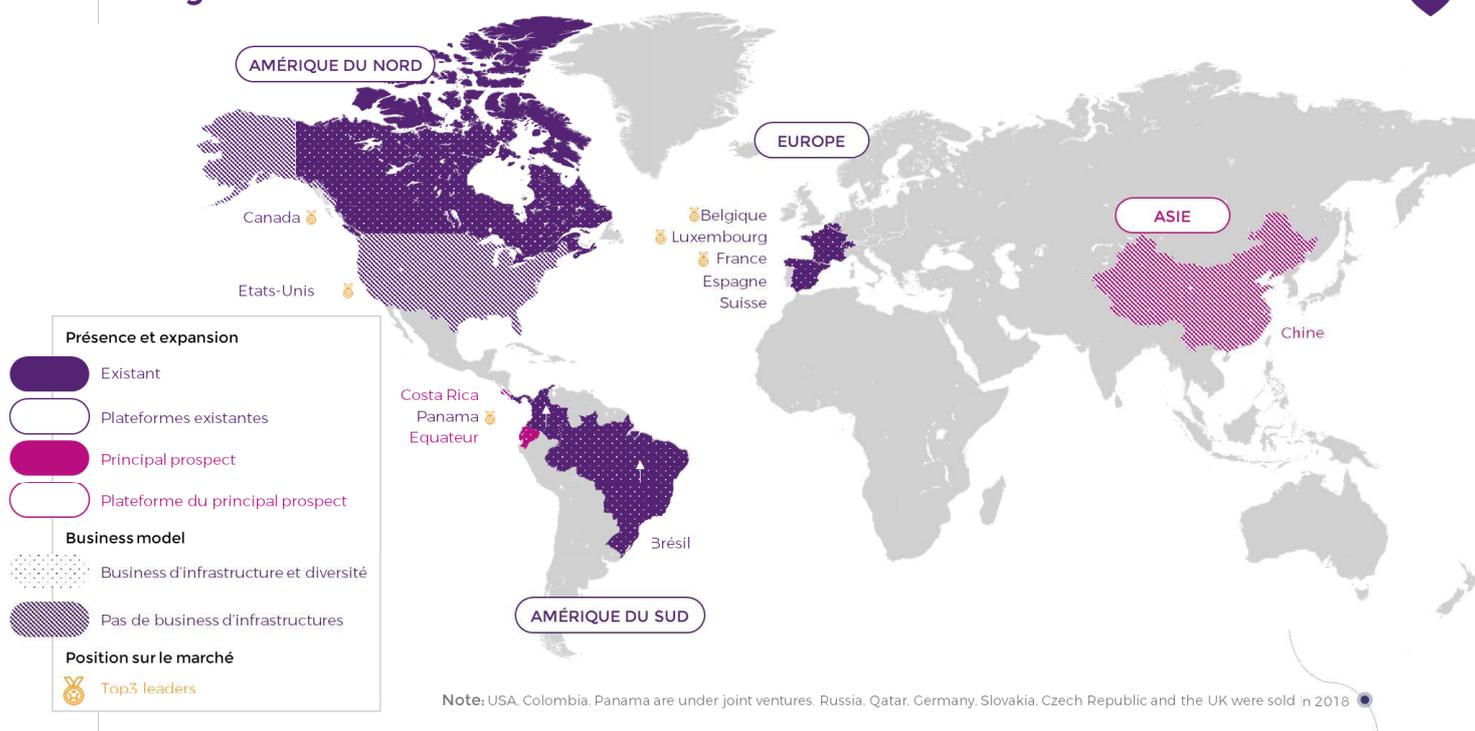
# NOTRE ACTIONNARIAT

La société **Indigo Group S.A.S.** (antérieurement dénommée Infra Park S.A.S.) détient près de 100% du capital d'Indigo Infra S.A. (antérieurement dénommée VINCI Park S.A.).

**Indigo Group S.A.S.** est indirectement détenue à hauteur d'environ 49,2% par des fonds d'investissement gérés par **Ardian** et à hauteur d'environ 49,2% par **Crédit Agricole Assurances** via sa filiale **Predica** et pour le solde par les employés et le management du Groupe.

Ardian et Crédit Agricole Assurances entendent poursuivre le développement du groupe, en s'appuyant sur son management. Ce projet vise particulièrement à accroître la présence du groupe sur les marchés en forte croissance, notamment en Amérique du Nord, en Amérique Latine et en Asie, tout en affirmant sa position de leader en France et en Europe.

## Indigo dans le monde





---

# COMPTE-RENDU TECHNIQUE

---

# I. PRESENTATION GENERALE

## A. DESCRIPTIF DU PARC

- Capacité : 680 places réparties sur 4 niveaux
- Heures d'ouverture du parc : 24h/24 et 7j/7
- 2 entrées véhicules, 1 sortie véhicule
- Equipements de péage : 2 caisses, 4 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie, 2 lecteurs piétons et 2 barrières de flux protégeant les rideaux coupe-feu de la zone RAMEAU
- Les moyens de paiement acceptés : pièces et billets en caisse automatique, cartes de paiement CB, TOTAL GR, American-Express et VISA MASTERCARD en caisse automatique et sur les bornes de sortie, télépéage et OP&GO en bornes de sortie.

## B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

### Contrat de délégation de service public pour l'exploitation du parc de stationnement VIEUX PORT MUCEM

Signature du contrat : 05/11/2009  
Echéance du contrat : 04/11/2049  
Date du dernier avenant : 16/07/2015 pour l'avenant 2

#### a) SOCIETE DELEGATAIRE

**Indigo Infra France**

Tour Voltaire  
1 place des Degrés  
92800 Puteaux - la Défense

**Contact :**

Pierre BONNABAUD  
Directeur Régional Sud-Est  
Immeuble Noilly Paradis - 146 rue paradis -  
13006 Marseille

#### b) SOCIETE EXPLOITANTE

Il est précisé que dans le cadre des règles d'organisation et de fonctionnement du Groupe Indigo auquel elle appartient, Indigo Infra France fait appel pour l'exécution des missions confiées au titre du contrat de délégation de service public, aux sociétés prestataires de services du Groupe, notamment la société Indigo Park.

**Indigo Park**

Tour Voltaire  
1 place des Degrés  
92800 Puteaux - la Défense

**Contact :**

Eric LECHAT  
Directeur de Secteur Bouches du Rhône  
CC BOURSE – 17 Cours Belsunce  
13001 MARSEILLE  
Tel : 06 48 96 37 62  
Mail : eric.lechat@group-indigo.com

## c) ADRESSE D'EXPLOITATION

### Indigo Park

Parc de Stationnement VIEUX PORT  
MUCEM

Boulevard Littoral  
13002 Marseille

### Contacts :

Jean-Luc PANZA

Responsable de District

Tel : 06 72.82.38.43

Mail : jean-luc.panza@group-indigo.com

Magassa OULD ISSA

Responsable de Site

Tel : 04 91 04 61 34

Mail : magassa.ould-issa@group-  
indigo.com

## C. TARIFS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES

### TARIFS JOUR (8H-21H)

Temps en minutes	Tarifs 2017	Tarifs 2018
De 0 à 30 minutes	0,00 € Par 1/4 d'heure	0,00 € Par 1/4 d'heure
De 31 à 45 minutes	+ 2,10 €	+ 2,10 €
De 46 à 105 minutes	+ 0,70 € Par 1/4 d'heure	+ 0,70 € Par 1/4 d'heure
De 106 à 180 minutes	+ 0,60 € Par 1/4 d'heure	+ 0,60 € Par 1/4 d'heure
De 181 à 780 minutes	+ 0,50 € Par 1/4 d'heure	+ 0,50 € Par 1/4 d'heure
Tarif maximum Ticket perdu	LPM	LPM

### TARIFS NUIT (21H-8H)

Temps en minutes	Tarifs 2017	Tarifs 2018
De 0 à 120 minutes	0,40 € Par 1/4 d'heure	0,40 € Par 1/4 d'heure
De 121 à 150 minutes	+ 0,30 € Par 1/4 d'heure	+ 0,40 € Par 1/4 d'heure
De 151 à 240 minutes	+ 0,30 € Par 1/4 d'heure	+ 0,30 € Par 1/4 d'heure
De 241 à 480 minutes	+ 0,20 € Par 1/4 d'heure	+ 0,20 € Par 1/4 d'heure
De 481 à 645 minutes	+ 0,10 € Par 1/4 d'heure	+ 0,10 € Par 1/4 d'heure
De 646 à 660 minutes	+ 0,10 € Par 1/4 d'heure	+ 0,00 € Par 1/4 d'heure
De 661 à 720 minutes	+ 0,00 € Par 1/4 d'heure	+ 0,00 € Par 1/4 d'heure
Tarif maximum Ticket perdu	LPM	LPM

## D. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

### 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE

Le CA global progresse de 4,3% au 1<sup>er</sup> trimestre 2018. C'est la fréquentation horaire qui tire cette croissance, avec une hausse de la fréquentation de 19% vs 2017 (et une hausse du CA horaire de 6,7%).

En revanche, le volume d'abonnés est en baisse de 4,3%.

Le nom du parking a été changé pour mieux coller à son générateur principal : le MUCEM.



### 2<sup>EME</sup> TRIMESTRE

A la moitié de l'année 2018, le CA global progresse de 2,3%. La fréquentation est en hausse de 18,6% (et une hausse du CA horaire de 4%). Cette hausse est surtout constatée le soir et la nuit, avec des tarifs bas qui ne font pas augmenter le CA horaire de manière proportionnelle.

Le volume d'abonnés est en baisse de 5,4%, même s'il ne représente que 13% du CA global.

La multiplication des événements sur l'esplanade du J4 augure d'une tendance positive du trafic de ce parking.

### 3<sup>EME</sup> TRIMESTRE

A la fin du 3<sup>ème</sup> trimestre 2018, le CA global progresse de 5,0%. La fréquentation horaire tire cette croissance, avec une hausse de 12% (et une hausse du CA horaire de 6,6%). Cependant, le volume d'abonnés repart à la hausse en septembre 2018 (+12.9%) mais en cumulé reste en baisse de 2,8%.

La multiplication des événements sur l'esplanade du J4 favorise cette tendance positive du trafic de ce parking, et le changement de nom du parking au printemps participe également à y attirer davantage de clients qui veulent visiter le MUCEM.

### 4<sup>EME</sup> TRIMESTRE

A la fin du 3<sup>ème</sup> trimestre 2018, le CA global progressait de 5,0%. Mais le mauvais 4<sup>ème</sup> trimestre ramène cette progression à seulement +1,6% sur l'année. Le mois de novembre a été très mauvais, conjuguant l'absence de manifestations sur l'esplanade du J4 avec les nombreux mouvements sociaux sur la place de la Joliette et qui ont anesthésié la vie du quartier à plusieurs reprises.

## II. INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS

### A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS

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

#### Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2018

Parc de stationnement Marseille Vieux-Port Fort Saint-Jean					
Libellé Compte		Valeur Brute au 31/12/2018	Dotations 2018	Cumul Amortissement au 31/12/2018	Valeur Nette Comptable au 31/12/2018
BIENS DE RETOUR	BIENS DE RETOUR NON RENOUEVABLES	12 076 414	328 769	1 990 491	10 085 923
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	366 442	35 281	174 047	192 395
	AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION	1 464 236	115 599	698 155	766 081
<b>Total BIENS DE RETOUR</b>		<b>13 907 091</b>	<b>479 649</b>	<b>2 862 693</b>	<b>11 044 399</b>
BIENS DE REPRISE*	LOGICIELS	790	0	790	0
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAGE	61 254	6 795	38 513	22 741
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE	6 084	0	6 084	0
<b>Total BIENS DE REPRISE*</b>		<b>68 128</b>	<b>6 795</b>	<b>45 387</b>	<b>22 741</b>
<b>Total général</b>		<b>13 975 219</b>	<b>486 444</b>	<b>2 908 080</b>	<b>11 067 139</b>

\*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Marseille Vieux-Port Fort Saint-Jean	
en euros H.T.	31/12/2018
Immobilisations valeur Comptable Brute	13 975 219
Immobilisations valeur comptable nette	11 067 139
Immobilisation en cours	7 198
<b>Dont montant cumulé des amortissements de durée de vie utile</b>	<b>0</b>

## B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS

INVENTAIRE IMMOBILISATIONS AU 31/12/2018 PARC DE MARSEILLE VIEUX PORT FORT ST JEAN

Date acquisition	DESIGNATION	VALEUR BRUTE	DOTATION 2018	AMTS CUMULES	VNC AU 31/12/2018
15/10/2012	GROS OEUVRES T73030	9 615 762	260 491	1 618 460	7 997 302
15/10/2012	GROUPE ELECTROGENE T73030	26 024	705	4 380	21 644
15/10/2012	VENTILATION T73030	93 398	2 530	15 720	77 678
01/12/2013	COMPLT TX GROS OEUVRES	1 787 541	49 658	275 091	1 512 450
02/05/2014	COMPLT TX GROS OEUVRES	549 751	15 272	76 360	473 391
01/10/2014	HONORAIRE PHASE EXPLOITATION	3 938	113	479	3 459
	<b>BIENS DE RETOUR NON RENOUEVELABLES</b>	<b>12 076 414</b>	<b>328 769</b>	<b>1 990 491</b>	<b>10 085 923</b>
15/10/2012	BORNE ENTREE/SORTIE VEHICULE NUIT T73030	12 420	1 242	7 717	4 703
15/10/2012	BARRIERES T73030	3 753	375	2 332	1 421
15/10/2012	CAMERAS T73030	3 973	497	3 086	888
15/10/2012	SONORISATION T73030	4 820	321	1 997	2 824
15/10/2012	BADGE MIRFARE PERSONNALISE VINCI T73030	802	0	802	0
15/10/2012	LECTEURS PIETONS T73030	1 280	128	795	485
15/10/2012	CAISSE AUTOMATIQUE/MANUELLE T73030	9 891	989	6 146	3 746
15/10/2012	CAISSE MANUELLE T73030	2 518	252	1 565	954
15/10/2012	PC EXPLOITATION T73030	1 200	120	745	454
15/10/2012	INTERPHONIE T73030	2 951	197	1 222	1 729
15/10/2012	GTC T73030	47 351	2 367	14 704	32 627
13/01/2014	INSTAL BORNE RECHARGE VEHICULE ELECTRIQ.	732	146	727	5
25/02/2014	EQUIPEMENT RESEAU RADIO PTI	14 948	997	4 832	10 115
26/03/2014	INTERFACE/LICENCE/UNITE RACCORDEMENT	1 288	86	410	878
02/05/2014	SECURISATION CAISSES AUTOMATIQUES	2 551	255	1 275	1 275
02/05/2014	DETECTEURS EN SORTIE HORS GABARIT	2 176	218	1 088	1 088
02/05/2014	LOT PIECES RECHANGE BRA	9 566	957	4 783	4 783
02/05/2014	COMPLT BORNE ENTREE/SORTIE/VEHICULE NUIT	13 943	1 394	6 972	6 972
02/05/2014	COMPLEMENT PC EXPLOITATION	1 360	136	680	680
02/05/2014	BALISES LIBERT	6 892	689	3 446	3 446
02/05/2014	BOUCLES DE DETECTION	7 681	768	3 841	3 841
02/05/2014	DETECTION AUTOMATIQUE D'INCIDENTS	47 995	5 999	29 997	17 998
02/05/2014	VIDEOSURVEILLANCE	48 766	6 096	30 479	18 287
02/05/2014	VIDEO ENREGISTREURS	2 305	288	1 441	865
02/05/2014	CAMERA FIXE AVEC CAISSON	3 508	438	2 192	1 315
02/05/2014	REMONTEE EN GTC D'ALARMES	3 857	193	964	2 892
02/05/2014	SYSTEME REPERTITEUR PR COUVERTURE 2G/3G	19 416	1 294	6 472	12 944
02/05/2014	ENSEMBLE BALISE TGR	7 022	702	3 511	3 511
02/05/2014	COMPLEMENT BARRIERES	4 253	425	2 127	2 127
02/05/2014	COMPLEMENT LECTEURS PIETON	1 451	145	725	725
02/05/2014	COMPLEMENT CAISSES AUTOMATIQUES	11 209	1 121	5 605	5 605
02/05/2014	COMPLEMENT CAISSE MANUELLE	2 854	285	1 427	1 427
02/05/2014	RENOVI IMAGE ENTREE PKG PAR TUNNEL	3 775	472	2 359	1 415
02/05/2014	COMPLEMENT CAMERAS	4 503	563	2 814	1 689
02/05/2014	SONORISATION	2 688	179	896	1 792
02/05/2014	COMPLEMENT INTERPHONIE	3 344	223	1 115	2 229
01/09/2014	REPLAC POMPE RELEVAGE LVX11-MB150	1 256	157	696	560
01/01/2015	LICENCE UPGRADE	545	36	145	400
02/07/2015	LECTEUR BILLETS DANS 2 CAISSES AUTO.	2 372	237	833	1 540
01/01/2016	UPGRADE HARD ET SOFT	29 001	2 900	8 700	20 301
11/01/2016	130028 PEAGE SYNTHESE VOCALE BORNE E/S	2 541	254	755	1 785
09/11/2016	ADAPTATION BANCAIRE BT13	2 151	430	923	1 228
01/01/2018	AJOUT DE DETECTEUR POUR CATEGORIE HORS	5 551	555	555	4 996
28/09/2018	REGLETTE LED	2 339	122	122	2 217
24/10/2018	DEPLAC.COFFRET RADIO CONTINUE	1 665	31	31	1 634
	<b>MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION</b>	<b>366 442</b>	<b>35 281</b>	<b>174 047</b>	<b>192 395</b>

Date acquisition	DESIGNATION	VALEUR BRUTE	DOTATION 2018	AMTS CUMULES	VNC AU 31/12/2018
15/10/2012	PEINTURE T73030	169 582	11 305	70 242	99 340
15/10/2012	ACCES RESEAUX EAUX T73030	6 349	423	2 630	3 719
15/10/2012	DETECTION PROTECTION INCENDIE T73030	546 089	36 406	226 194	319 895
15/10/2012	2 ASCENSEURS ELECTRIQUES T73030	69 470	2 315	14 386	55 084
15/10/2012	DETECTION CO T73030	15 183	1 012	6 289	8 894
15/10/2012	GUIDAGE A LA PLACE T73030	77 225	7 723	47 981	29 244
15/10/2012	MENUISERIE T73030	176 056	17 606	109 386	66 670
15/10/2012	AMENAGEMENT BANQUE ACCUEIL T73030	2 297	230	1 427	870
15/10/2012	ACCES RESEAUX ELECTRICITE T73030	4 977	498	3 092	1 885
15/10/2012	ELECT.COURANT FAIBLE CABLAGE VDI T73030	269 938	26 994	167 716	102 223
15/10/2012	TGBT T73030	36 771	1 839	11 423	25 348
11/03/2014	AFFICHEUR DYNAMIQUE 3 TEXTES	2 646	265	1 273	1 373
02/05/2014	5 PANNEAUX TUNNEL SORTIE	920	92	460	460
02/05/2014	2 ATTENUATEURS SAVIA 2001 DANS TUNNEL	14 912	1 491	7 456	7 456
02/05/2014	RELAJ TELEPHONIQUE	1 930	193	965	965
02/05/2014	CABLAGE ET RACCORDEMENT	7 706	771	3 853	3 853
02/05/2014	BANDES SONORES DANS TUNNEL	3 213	321	1 606	1 606
02/05/2014	FEUX AUTORISATION PASSAGE ACCES TUNNEL	3 090	309	1 545	1 545
02/05/2014	PANNEAUX JAUNES DE SIGNALISATION	957	96	479	479
02/05/2014	BOITE AUX LETTRES	1 516	152	758	758
02/05/2014	RACCORDEMENT COMPTEUR PARC	5 775	577	2 887	2 887
02/05/2014	BARRIERE DE CONTROLE ACCES INTERDIT	992	99	496	496
02/05/2014	AMENAGEMENT BUREAU CHEF DE PARC	2 919	292	1 460	1 460
02/05/2014	PROTECTION SOLS ET PORTAIL	1 383	92	461	922
02/05/2014	DERIVATION COMMANDES/VOYANTS SANITAIRE	1 520	152	760	760
02/05/2014	COORDINATION SSI	2 904	194	968	1 936
21/05/2014	REALISATION 11 EMPLACEMENTS MOTO	490	49	226	264
01/09/2014	ADAPTAT.DISPOSITIF SAE ALARME PTI	405	40	176	229
05/01/2015	CAISSON LUMINEUX A LEDS	2 322	232	926	1 396
01/04/2015	PEINTURE RAMPE ACCES EXTERIEUR	825	83	319	506
29/04/2015	CAISSON DYNAMIQUE	7 645	765	2 811	4 834
09/05/2015	PANNEAU MICHAT	796	80	290	506
05/11/2015	CAISSON NON LUMINEUX ET LUMINEUX	2 760	276	871	1 889
01/01/2016	MARQUE INDIGO	4 269	1 423	4 269	0
25/01/2017	SYSTEME CONTINUTE RADIO SECOURS	13 911	927	1 794	12 117
01/01/2018	BARRIERE DE SECURITE	700	70	70	630
28/05/2018	MODIF DES TEXTES CAISSONS LUMINEUX	3 247	194	194	3 053
25/09/2018	CREATION TRAPPE COFFRET RADIOCONTINUTE	545	15	15	530
	AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION	1 464 236	115 599	698 155	766 081
<b>TOTAL</b>	<b>BIENS DE RETOUR</b>	<b>13 907 091</b>	<b>479 649</b>	<b>2 862 693</b>	<b>11 044 399</b>
01/01/2014	CREATION ESPACE CLIENT ADAPTATION INTERF	790	0	790	0
	LOGICIELS	790	0	790	0
20/09/2012	RESEAU TATA : INSTALLATION ET MIGRATION	1 635	0	1 635	0
01/01/2013	GTC + IHM + CNTO	36 833	3 683	22 100	14 733
18/01/2013	COMPLEMENT BOX	8 516	852	5 070	3 446
01/01/2014	POSE SUPPORTS+RACKS+PTS DE RECHARGE	5 640	806	4 029	1 611
01/01/2014	AJOUT DE 3 VALIDEURS MOTIRISES	2 353	235	1 176	1 176
18/02/2014	BORNES DE RECHARGE VEHICULES ELECTRIQUES	1 110	222	1 081	29
01/07/2014	DELARUE MACH3 COMPTEUSE TRIEUSE	2 007	287	1 291	716
01/01/2016	COMPTEUSE VALORISATRICE BILLETS	1 800	257	771	1 029
01/01/2016	MATERIEL TATA 2016 130028	1 360	453	1 360	0
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAGE	61 254	6 795	38 513	22 741
01/01/2014	VAE ARCADE E-CARDAN 26"	6 084	0	6 084	0
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE	6 084	0	6 084	0
<b>TOTAL</b>	<b>BIENS DE REPRISE*</b>	<b>68 128</b>	<b>6 795</b>	<b>45 387</b>	<b>22 741</b>
<b>TOTAL</b>	<b>130028 MARSEILLE VIEUX PORT FORT ST JEAN</b>	<b>13 975 219</b>	<b>486 444</b>	<b>2 908 080</b>	<b>11 067 139</b>

\*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

### III. OPERATIONS D'ENTRETIEN, DE MAINTENANCE ET DE RENOUVELLEMENT

L'entretien et la maintenance des biens et équipements sont des facteurs primordiaux dans la gestion du stationnement. Nos équipes techniques locales sont toutes formées à la maintenance et s'appuient par ailleurs sur une équipe de pilotage de Maintenance Régionale compétente pour suivre les actions de maintenance spécifique et les travaux d'entretien des équipements. Cette activité est pilotée par le Responsable Infrastructures et Maintenance (RIM), placé sous l'autorité du Directeur Régional.

Pour une meilleure efficacité en termes de maintenance préventive et une plus grande réactivité en termes de maintenance curative, la plupart des organes de sécurité et d'exploitation sont couverts par des contrats de maintenance. Les coûts attachés à ces contrats sont comptabilisés dans le poste « entretien : contrats ». Ce poste intègre également les coûts associés aux contrats de contrôles obligatoires.

Les opérations ponctuelles de maintenance assurées par un prestataire externe, hors contrat, sont comptabilisées dans le poste « entretien : interventions techniques et fournitures ».

Enfin, dans le groupe Indigo, les opérations de gros entretien et renouvellement sont, selon leur nature, comptabilisées en investissements ou au compte de résultat, en charge de gros entretien et renouvellement. Sauf obligation contractuelle il n'est donc pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées. Le tableau ci-dessous présente les principales opérations d'investissement / GER.

## A. INVESTISSEMENTS / GER

Les principales opérations de GER et investissements réalisés en 2018 sont listées ci-dessous :

Equipements	Montant	Commentaires
Pompes de relevage	7 100 €	Remplacement de 2 pompes de relevage (eau-usée + eau d'exhaure)
Coffret de radio continuité des communications électriques	2 200 €	Déplacement du coffret de RCE à proximité des commandes prioritaires pompier
Eclairage	2 300 €	Relamping partiel par des réglottes de type LED
Signalétique	3 200 €	Suite au changement de dénomination du parking (VP MUCEM), remplacement de la signalétique intérieure et extérieure
Ascenseur	3 995 €	Remplacement d'un variateur de fréquence
Installation de communication	3 700 €	Mise en place d'antennes et d'un relais permettant la communication par talkie-walkie et assurant la fonction PTI dans le parc entier

Les dépenses en termes d'investissement ou de gros entretien-réparation ont été dictées d'une part par la survenance de pannes non-prévues (ascenseur, 2 pompes de relevage) et d'autre-part par la volonté de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue des équipements et des services dédiés à la clientèle ainsi qu'aux personnels Indigo (relamping en LED, naming du parc, extension du réseau de communication Talkie-walkie et PTI).

En complément de ces dépenses d'équipement, le dispositif de contrôle d'accès au Rameau a été amélioré avec l'installation de deux barrières asservies au rideau coupe-feu qui séparent le parking de la zone de livraison ; d'interphones de part et d'autre des rideaux. Ces dépenses prises en charge par la Métropole ne sont pas comptabilisées sur l'exercice 2018.

## B. CONTRATS D'ENTRETIEN

Le tableau ci-dessous présente les contrats de maintenance par type d'équipement :

Descriptif des éléments de contrat	Fournisseur
Matériel de Péage	ORBILITY
Centrale Incendie	DEF
Portes coupe-feu	THYSSEN
Ascenseur	KONE
Groupe-électrogène	ENERIA
Centrale CO	ADS
Portes-automatiques	THYSSEN
Cellules HT / transfo	TRANSFO SERVICE
Extincteurs	UXELLO
Pompes de relevage	SIEMP
Sprinkler	UXELLO

Le tableau ci-dessous présente, par date, les opérations de maintenance préventive et contrôles obligatoires intervenus en 2018 :

Maintenance préventive	DATE	DATE	DATE	DATE	DATE	DATE	DATE
ASCENSEURS	04/01	16/02	06/04	29/05	02/07	26/10	26/10
DETECTION INCENDIE	05/11/2018						
EXTINCTEURS	29/05/2018						
COLONNES SECHES	25/09/2018						
POMPES DE RELEVAGE	09/10/2018						
PEAGE	05/04/2018		20/08/2018		17/12/2018		
Contrôles obligatoires	DATE						
INSTALLATIONS ELECTRIQUES	12/07/2018						
RADIO CONTINUTE ELECTRIQUE	23/04/2018						
SSI/DSF	04/07/2017						
MOYENS DE SECOURS	27/01/2017						
ASCENSEUR	13/02/2017						

## C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Equipements	Montant	Commentaires
Péage	13 735 €	Sinistres sur une des barrières de sortie et 2 effractions des caisses automatiques
Moyens de secours	1 090 €	Interventions sur les colonnes sèches et les extincteurs liées à plusieurs actes de vandalisme
Portes et portails	12 024 €	Réparation du rideau de la zone Rameau suite à un sinistre

La majorité des interventions de maintenance hors-contrat découle de sinistres ou d'actes volontaires de dégradations. En effet, outre les sinistres liés à la circulation des véhicules dans le parc (une barrière de sortie emportée et à 2 reprises le rideau du Rameau percuté par un camion de livraison), sont venus s'ajouter en 2018 les vols par effractions de la recette de 2 caisses automatiques du parc causant un délai d'indisponibilité des équipements préjudiciable pour la clientèle et des frais de remise en état importants.

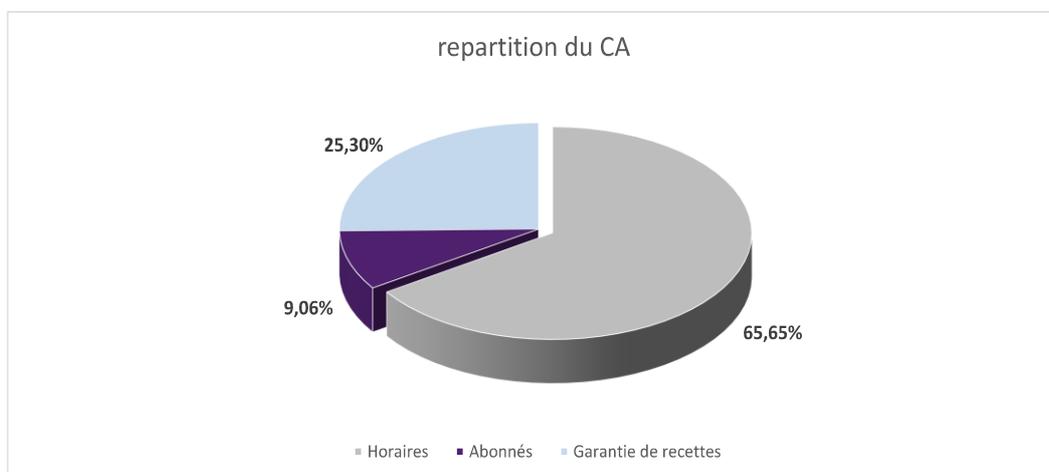
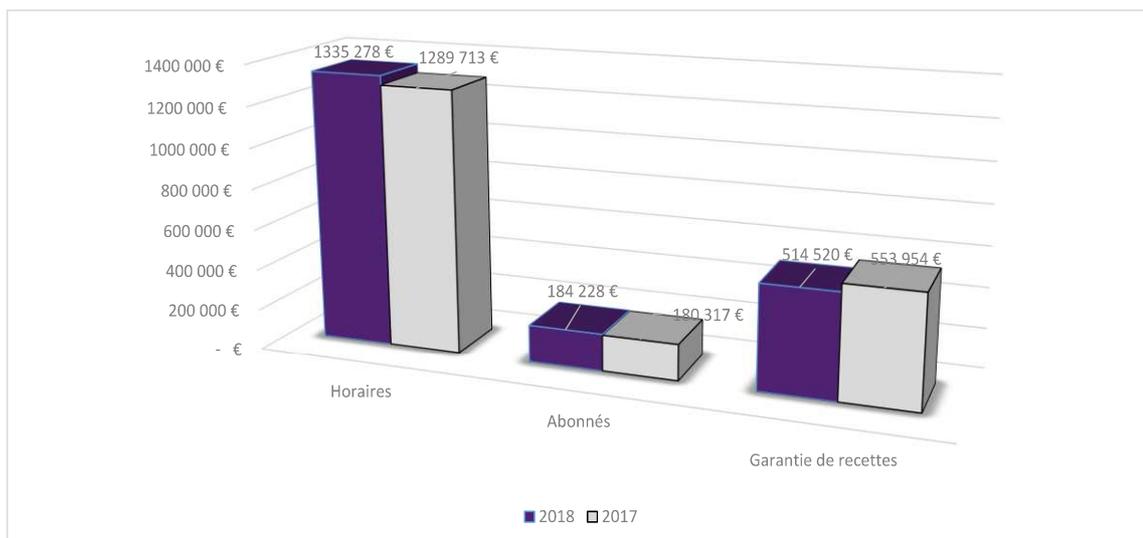
Enfin, la fréquentation en soirée les fins de semaines drainée par les établissements de type festif du quartier de La Major, est à l'origine d'actes de vandalisme et petites dégradations (extincteurs, dégonflages de barrières,...) qui ont une répercussion en terme de dépenses courantes pour remettre en état le site mais aussi pour renforcer la sécurité en postant des agents de sécurité aux jours et heures les plus sensibles.

## IV. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

### A. SYNTHÈSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le CA pour l'année 2018 est de 2 043 855 € HT ventilé comme suit :

Chiffre d'affaires € HT	Horaires	Abonnés	Garantie de recettes	Activités annexes	Total
2018	1 335 278 €	184 228 €	514 520 €	9 829 €	2 043 855 €
2017	1 289 713 €	180 317 €	553 954 €	5 809 €	2 029 793 €
ECART	3,5%	2,2%	-7,1%	69,2%	0,7%
REPARTITION DU CA	65,3%	9,0%	25,2%	0,5%	

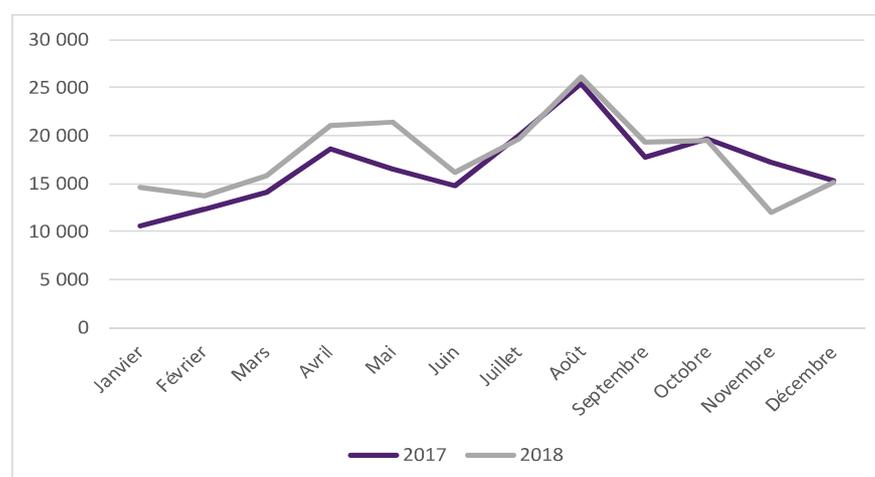


*Nb les documents comptables qui mentionnent un montant différent de la garantie de recettes (contribution à l'équilibre d'exploitation) donneront lieu à régularisation sur l'exercice suivant.*

## B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES

### a) Fréquentation horaire

	2017	2018	ECART
Janvier	10 512	14 642	39,3%
Février	12 353	13 749	11,3%
Mars	14 051	15 761	12,2%
Avril	18 550	21 139	14,0%
Mai	16 571	21 413	29,2%
Juin	14 760	16 201	9,8%
Juillet	19 929	19 614	-1,6%
Août	25 479	26 181	2,8%
Septembre	17 751	19 269	8,6%
Octobre	19 669	19 497	-0,9%
Novembre	17 168	12 006	-30,1%
Décembre	15 232	15 127	-0,7%
<b>Total</b>	<b>202 025</b>	<b>214 599</b>	<b>6,2%</b>



La fréquentation horaire du parking Vieux Port MUCEM dépend essentiellement des générateurs alentour.

Les établissements culturels (MUCEM, Musée Regards de Provence) ont globalement fait une meilleure saison qu'en 2017. En revanche deux générateurs prévus au lancement du projet de réaménagement de l'esplanade du J4 ne génèrent toujours aucun trafic : la Villa Méditerranée qui n'est pas exploitée, et le Musée de la Mer qui n'a jamais vu le jour.

Les Voûtes de la Major génèrent du trafic tant pour les activités de shopping que pour les établissements plus festifs (bars / restaurants).

De nombreux projets doivent à terme provoquer un véritable réveil du quartier : l'exploitation de la Villa Méditerranée, la livraison de l'immeuble le Castel, le réaménagement du J1. Mais pour le moment le trafic est très inférieur à la capacité du parc.

Les manifestations et mouvements sociaux de novembre 2018 ont malheureusement arrêté la tendance haussière, avec notamment un mois de novembre à -30% de trafic.

## b) Sorties gratuites

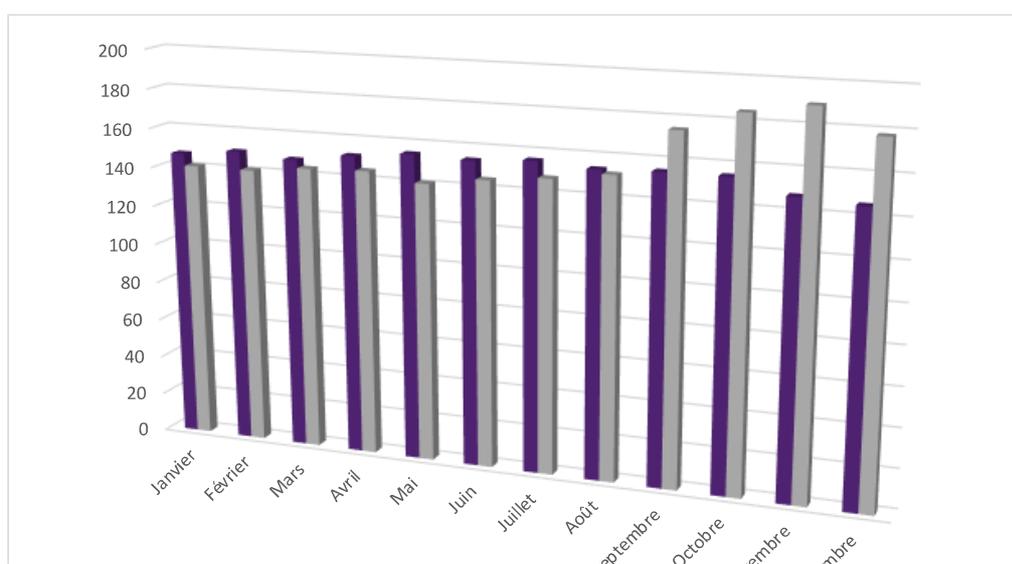
	2017	2018	ECART
Janvier	930	546	-41,3%
Février	1 075	638	-40,7%
Mars	1 310	634	-51,6%
Avril	1 834	730	-60,2%
Mai	1 652	757	-54,2%
Juin	1 655	636	-61,6%
Juillet	1 772	683	-61,5%
Août	1 565	679	-56,6%
Septembre	1 359	653	-51,9%
Octobre	420	729	73,6%
Novembre	643	513	-20,2%
Décembre	715	1 446	102,2%
<b>Total</b>	<b>14 930</b>	<b>8 644</b>	<b>-42,1%</b>

Les sorties gratuites (principalement les passages dans la franchise de 30 minutes) continuent de diminuer en 2018. Cette baisse est certainement en rapport avec l'habitude prise par les automobilistes de stationner en double-file en voirie plutôt que profiter de la ½ h de stationnement gratuit.

## C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS

### a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés

Mois	2017	2018	ECART N-1
Janvier	147	141	-4,1%
Février	150	141	-6,0%
Mars	148	144	-2,7%
Avril	152	145	-4,6%
Mai	155	141	-9,0%
Juin	154	145	-5,8%
Juillet	156	148	-5,1%
Août	154	152	-1,3%
Septembre	155	175	12,9%
Octobre	155	185	19,4%
Novembre	148	190	28,4%
Décembre	146	178	21,9%
Total	152	157	3,7%



Nous avons entrepris plusieurs actions de développement commercial des abonnements en 2018 en nous appuyant sur la cellule commerciale.

Nous avons en particulier signé un contrat d'abonnements avec la Préfecture de Police en septembre 2018 qui permet d'améliorer de 3,7% le nombre d'abonnements sur l'ensemble de l'année.

## D. DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS

Les activités annexes correspondent à la publicité pour 9 829€, en hausse importante en 2018 (+69%).

Le montant des « autres produits » correspond à la refacturation à la communauté urbaine de la CFE pour un montant de 62 553€, en hausse de 8,4% par rapport à 2017.

## E. AUTRES ELEMENTS D'ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

a) L'évolution du ticket moyen (en euros TTC)

Année	Ticket moyen TTC
2018	7.27 €
2017	7.59 €

Le ticket moyen diminue à cause de la durée moyenne de stationnement qui diminue.

b) Répartition des modes de paiement

Année	Espèces	Chèques	CB	TOTAL GR	AMEX	viremen ts	OPNGO	Prélèvements	LIBER'T
2018	90196€	68513€	1112707€	45595€	5439€	60567€	11136€	35592€	353725€
	5,05%	3,85%	62,39%	2,56%	0,31%	3,39%	0,62%	1,99%	19,84%
2017	142980€	11558€	1040975€	50147€	345€	160568€	2157€	51979€	334357€
	7,98%	0,65%	57,99%	2,79%	0,02%	8,94%	0,12%	2,89%	18,62%

\*

Le pourcentage de paiements en espèces augmente proportionnellement, tout en restant inférieur à 8%.

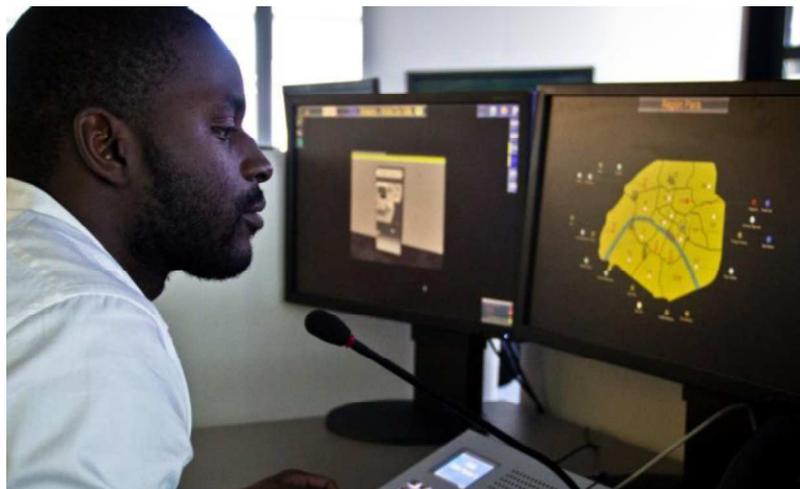
Le moyen de paiement OPnGO progresse fortement, tout en restant un moyen de paiement encore peu utilisé.

Enfin les prélèvements ont diminué au profit du paiement par virement, et du paiement par CB.

## V. QUALITE DE SERVICE

### A. SERVICES A LA CLIENTELE

#### a) Service relations clients



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

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux télé-opérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton).

Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.

#### Le CNTO, comment ça marche ?

- Le télé-opérateur est connecté au système de vidéosurveillance et aux alarmes du parking: sécurité incendie, collecte frauduleuse des caisses, appel client aux barrières de péage;
- à chaque déclenchement d'alarme ou appel par interphone, le client est en relation avec le personnel sur place ou avec un télé-opérateur;
- si l'appel est pris en charge par un télé-opérateur, celui-ci voit la personne, grâce aux caméras de surveillance et peut échanger pour bien comprendre la demande;
- selon une procédure précise et adaptée à la situation, le télé-opérateur intervient à distance pour réaliser certaines tâches comme la levée de barrière ou l'ouverture de porte;
- le système enregistre les événements de chaque parking, les interventions réalisées et génère un suivi statistique des événements les plus fréquents. D'éventuelles défaillances d'un équipement sont ainsi détectées et une maintenance préventive est déclenchée rapidement.

Ce service est opérationnel sur le parc de Vieux Port MUCEM depuis sa construction.

## b) Service à la mobilité



VOITURE ÉLECTRIQUE

Indigo s'est engagé depuis plusieurs années à soutenir le développement des **véhicules électriques**. Pour permettre aux utilisateurs de recharger leur véhicule sereinement, Indigo développe aujourd'hui ses propres bornes de charge et réserve des places dédiées aux véhicules électriques dans ses parcs de stationnement.

Indigo a signé un accord de partenariat avec la société, SODETREL filiale d'EDF, pour déployer dans ses ouvrages une offre de bornes de rechargement électrique.



VÉLO ÉLECTRIQUE

En partenariat avec la société Green On, Indigo propose un service de **location de vélo à assistance électrique** (VAE). Plusieurs VAE sont déjà à disposition dans les parcs de stationnement Lobau-Rivoli à Paris, Château à Saint Germain en Laye, et Vieux Port MUCEM à Marseille. Un service d'éco-mobilité pour profiter des avantages du vélo sans effort



VÉLO

Pour favoriser la pratique des modes de déplacements doux et permettre aux automobilistes de découvrir la ville d'une manière à la fois ludique et apaisée, Indigo propose aux clients des parkings de leur **prêter des vélos** pendant le temps du stationnement de leur voiture. Il leur suffit pour cela de remettre à l'accueil du parc leur ticket d'entrée. Il leur est proposé, en échange, d'emprunter gratuitement une bicyclette de ville, équipée à la demande d'un panier et/ou d'un siège pour bébé.



## c) Service aux clients

### MOYENS DE PAIEMENT



Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.



#### Indigo permet :

- Le paiement par Carte Bancaire et Total GR sur les bornes de sortie et la caisse automatique;
- la mise en place du badge Liber't en sortie;
- la mise en place du paiement NFC;
- la lecture de plaques minéralogiques.



#### L'ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Indigo est particulièrement attentif aux besoins spécifiques de **ses clients à mobilité réduite**. Il s'engage à ce que le stationnement et les services proposés dans ses parkings soient facilement accessibles.

Le parking du Centre Hospitalier est conforme à la norme accessibilité.

## SYSTÈME DE GUIDAGE A LA PLACE ET GUIDAGE A LA ZONE

Pour optimiser l'utilisation du parc et offrir un meilleur service aux clients, un système de guidage à la place peut être installé dans le parc de stationnement. Cette installation innovante se compose d'un logiciel de gestion, d'afficheurs à diodes électroluminescentes et de capteurs de présence à chaque emplacement de stationnement. Les informations recueillies par les capteurs de présence sont traitées sur l'ordinateur central. Une représentation graphique de l'occupation par place et par niveau permet à l'exploitant de visualiser l'état de remplissage du parc.

Les afficheurs à diodes électroluminescentes sont installés en début d'emplacement, le long de l'allée de circulation et indiquent par un éclairage de couleur l'état d'occupation de l'emplacement :

- un éclairage vert, si la place est libre (bleu, s'il s'agit d'une place dédiée aux PMR);
- un éclairage rouge, si la place est occupée;
- un éclairage orange, si la place est réservée.
- 



## LECTURE DE PLAQUE MINÉRALOGIQUE



Un système de Lecture de Plaque Minéralogique (LPM) est mis en place dans les voies d'entrée et de sortie du parking.

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. Ce système a été mis en place au centre hospitalier lors du changement de matériel de péage.

## d) Services digitaux

### APPLICATION SMARTPHONE

Avec sa nouvelle application pour Smartphone (compatible iPhone et Android), Indigo permet à chacun d'organiser facilement son stationnement. Pensée pour répondre au mieux aux besoins de ses clients, l'application Smartphone Indigo propose de nombreux services tels que:

- trouver parmi les 3000 parkings référencés le plus proche de soi ou de sa destination et tous les services disponibles aux alentours;
- vérifier la disponibilité en temps réel des places de stationnement;
- bénéficier de services spécifiques (recharges électriques, calcul d'itinéraire multimodal...).

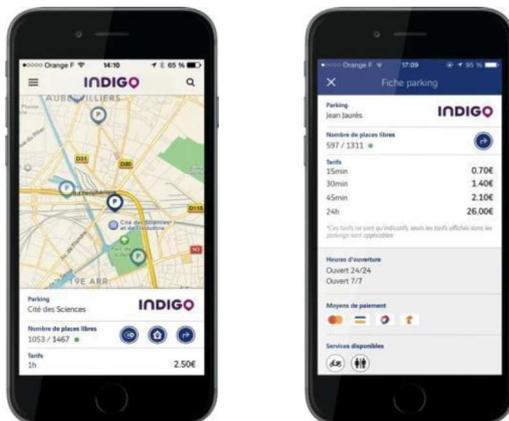
### FOCUS SUR QUELQUES FONCTIONNALITES CLES DE L'APPLICATION SMARTPHONE

#### Localisation de parking

L'application Indigo référence l'ensemble des parkings Indigo dans le monde, soit plus de 3000 parkings dans 8 pays. Grâce à la géolocalisation, l'utilisateur peut aisément trouver tous les parcs autour de lui. Il peut également utiliser la fonction de recherche pour rentrer une adresse ou un lieu et accéder ainsi à l'offre de stationnement dans le périmètre de la destination souhaitée. Dans la fiche du parc, l'utilisateur accède à toutes les informations utiles (adresse, tarifs, services...). En un clic, le GPS se charge d'amener la personne directement au parking en calculant le trajet.

#### Disponibilité des places en temps réel

Afin de fluidifier l'accès au parking et d'informer au mieux les clients, Indigo propose d'afficher en temps réel le nombre de places disponibles. Cela permettra un gain de temps ainsi qu'une qualité de confort dans le parc.



Indigo est présent sur tous les réseaux sociaux.



YOUTUBE



GOOGLE +



FACEBOOK



PINTEREST



TWITTER



INSTAGRAM

## SOUSCRIPTION ABONNEMENT INTERNET



ABONNEMENT



Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet Indigo ([www.group-indigo.fr](http://www.group-indigo.fr)), l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important.

Cette fonctionnalité est accessible au travers d'un parcours client intuitif et efficace.

## RADIO INDIGO



RADIO INDIGO



*La troisième génération de Radio Indigo se base sur une technologie de web radio. Autrement dit elle est disponible à la fois dans le parking mais aussi à partir de son Smartphone ou du site Internet ([www.group-indigo.fr](http://www.group-indigo.fr)).*

S'appuyant sur une technologie connectée toujours plus innovante, elle permet de diffuser des messages informatifs et touristiques, de promouvoir les événements (sportifs, culturels...) qui font l'actualité locale, d'alerter sur la tenue de travaux ou d'un événement extraordinaire. Les messages peuvent être diffusés selon des stratégies «mono-parking» ou plus globale.

## OPNGO



Géolocalisation

*Indigo a choisi la plateforme indépendante OPnGO pour offrir un nouveau moyen dématérialisé d'accès aux parkings.*

Première application à réunir l'ensemble de l'offre de stationnement en ville, publique et privée, OPnGO permet aux citoyens de trouver facilement la meilleure place au meilleur prix.

Finis le stress et les tours de quartier, avec OPnGO le stationnement devient facile.



Accès automatique

Grâce à l'application OPnGO, le client pourra :

### TROUVER UNE PLACE DE STATIONNEMENT

Grâce à la géolocalisation, le client pourra repérer les parkings autour de lui et comparer les prix et services proposés, afin de trouver où se garer.



Paiement mobile

### ENTRER ET SORTIR AUTOMATIQUEMENT

Grâce à l'accès mains-libres, le client pourra entrer et sortir des parkings sans prise de ticket, grâce à la lecture de plaques minéralogiques.



Réductions

### RESERVER ET ECONOMISER

Profitez de prix avantageux en payant votre stationnement à l'avance.

Nous pouvons nous rapprocher des tours opérateurs d'évènements (Théâtre, Cinéma...), afin de proposer des solutions combinées stationnement + spectacle



## B. RECLAMATIONS CLIENTS

**Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées.**

Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

**Nos clients peuvent en effet nous contacter par :**

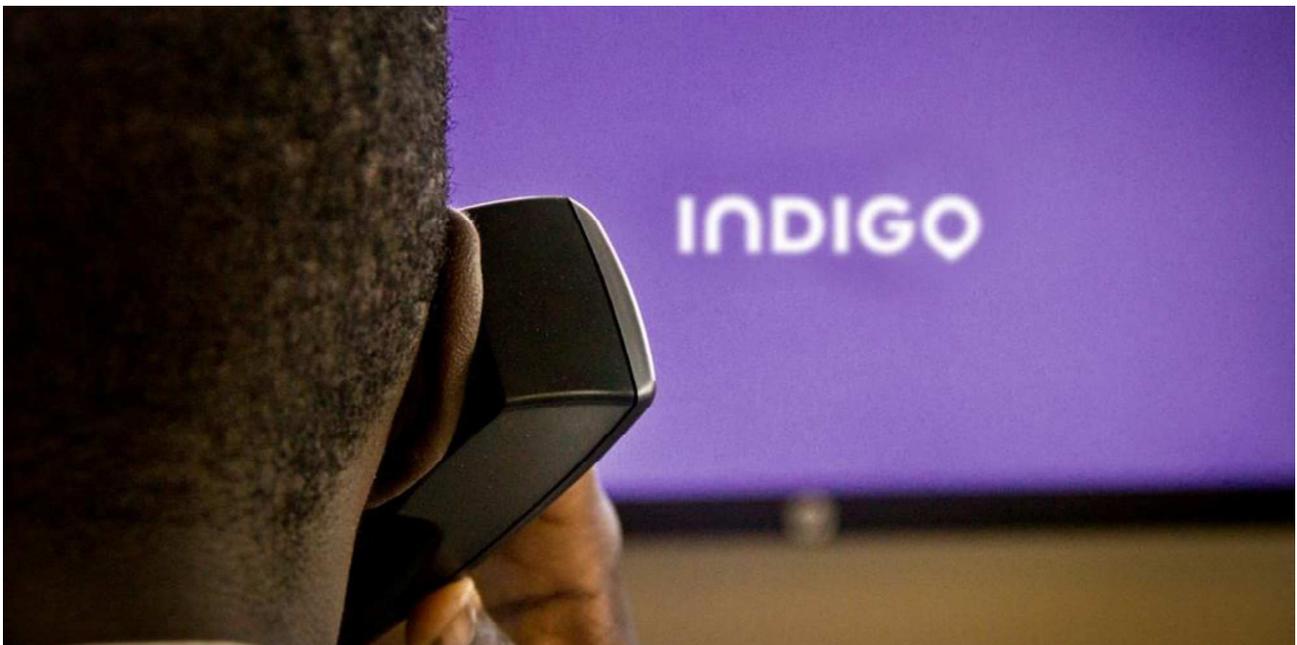
- Courrier : Indigo – Tour Voltaire – 1 place des Degrés – 92800 Puteaux La Défense
- Internet : sur le site [www.group-indigo.fr](http://www.group-indigo.fr) à l'adresse suivante [service.clients@group-indigo.com](mailto:service.clients@group-indigo.com)
- Téléphone : Numéro Client 0 810 26 3000 - 24h/24 - 7j/7

Indigo s'engage à répondre et/ou apporter une solution sous 72 heures. Tous les appels font l'objet d'un courrier électronique à la Direction Régionale concernée.

**En 2018, le Service Client via le numéro de téléphone dédié et le site web ont traité, au niveau du parc Clémenceau, plus de 78 demandes dont la répartition est la suivante :**

- renseignements commerciaux (tarifs, heures d'ouverture) : **24**
- incidents techniques (défaut péage,...) : **9**
- divers (objets perdus,...) : **1**
- réclamations, remarques, suggestions : **44**

Le numéro Azur d'Indigo est indiqué sur l'ensemble des documents à destination des clients (tickets, cartes d'abonnement, documents de communication,...).



## C. QUALITE DE SERVICE

### a) Le contrôle qualité par appels et visites mystères

#### VISITES MYSTERES

Avec les visites mystères, nous vérifions la qualité de nos parcs de stationnement.

Soucieux de la qualité de son service, Indigo effectue un contrôle de l'accueil et de ses équipements régulièrement. Ce mode opératoire fait partie intégrante du management des équipes d'exploitation.

En quoi consistent ces visites mystères ?

Plusieurs fois par an, des professionnels se faisant passer pour des clients, effectuent des visites de manière anonyme dans nos parkings. Ils ont pour mission de mesurer la qualité du parc de stationnement visité.

Ils apportent aux équipes d'Indigo des indications précieuses pour améliorer l'accueil, les accès véhicules et piétons ainsi que les contacts avec les clients Indigo

Ces interventions mystères permettent d'établir un état à un instant donné pour chacun des parcs. Chaque responsable de site est encouragé à faire progresser son parc au profit des clients.

Au quotidien nos équipes disposent pour effectuer leurs rondes d'un outil SAMEX permettant un audit et un débriefing immédiat. Ces tournées sont faites en moyenne 5 fois par semaine.



## b) Engagements environnementaux

### Indigo s'engage pour l'environnement : écoconception et éco exploitation

Parce que son ambition est de concourir à une meilleure intégration du parking dans son environnement proche et dans l'environnement en général, Indigo travaille sur une diminution de son empreinte carbone.

#### Des programmes de conception et d'exploitation écoresponsables

L'objectif annoncé est de répondre aux enjeux de développement durable des villes et des acteurs économiques, en tendant vers une intégration plus douce du parking dans son environnement.



## c) Engagements sociaux

Indigo développe en faveur de tous ses salariés une politique sociale, de santé et de sécurité.

Parce que le parking se doit aussi d'être bien intégré dans la société, Indigo s'engage par ailleurs dans l'accompagnement et la réinsertion de personnes en difficultés, en errance ou soumises à l'exclusion sociale.

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 32 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2016.

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement.

### UNE ECOLE DE TERRAIN

Le Campus Indigo est installé au siège de l'entreprise à La Défense. En complément de ce site, les formations se déploient également sur un réseau de six parkings-écoles implantés sur tout le territoire français, qui permet aux collaborateurs de mettre en pratique leurs acquis et de valider leurs connaissances sur le terrain.

## POUR LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.

Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Vous trouverez, ci-dessous, les formations dispensés pour les collaborateurs du contrat du parc Vieux Port MUCEM.



Parc	Fonction	Formation Suivie
Vieux Port MUCEM	Responsable de site	Nettoyage des parkings souterrains
Vieux Port MUCEM	Responsable de site	Entretien annuel et entretien professionnel
Vieux Port MUCEM	Responsable de site	Samex (outil mobile d'exploitation des parkings)
Vieux Port MUCEM	Agent d'Exploitation	Nettoyage des parkings souterrains
Vieux Port MUCEM	Agent d'Exploitation	Nettoyage des parkings souterrains

### FORMATION ACCUEIL DES PMR

Conformément à la réglementation, le personnel en contact avec les usagers et les clients est sensibilisé à l'accueil des personnes souffrant d'un handicap. Reprenant le guide ministériel « **Bien accueillir les personnes handicapées** » qui fait partie du registre d'accessibilité, une formation courte sur le portail web de l'entreprise doit être réalisée par chaque collaborateur.

### EMPLOI DES PERSONNELS HANDICAPES

Indigo a institué des partenariats avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation.

## d) Les moyens pour assurer la gestion du service

Pour la gestion du parc de stationnement l'équipe d'exploitation dispose des moyens suivants :

- 1 téléphone fixe, 2 portatifs de type talkie-walkie
- 1 auto laveuse, 1 nettoyeur haute pression,
- Un PC de gestion équipé du logiciel de gestion commercial SIGC (logiciel Indigo de gestion commerciale des parcs de stationnement) avec accès à Internet et à l'Intranet, un second PC dédié aux des logiciels de gestion des équipements de contrôle d'accès et de péage , un PC hébergeant le système d', un PC hébergeant le système de guidage à la place, un PC équipé du Système d'aide à l'exploitation AXIOME ainsi qu'un PC permettant la gestion des alarmes survenant au sein de la bretelle d'accès depuis le tunnel de la Major
- un local de stockage pour les pièces détachées (lisses de barrières, consommables, tickets...)
- 1 coffre,
- l'outillage à main nécessaire aux diverses tâches techniques (tournevis, clés, voltmètre, produits divers, etc.)

<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>Niveau -1</b>	<b>Niveau -2</b>	<b>Niveau -3</b>	<b>Niveau -4</b>
Rampe d'entrée	2			
Rampe de sortie	1			
Panneau libre/saturé	1			
Escalier	4	4	4	4
Ascenseur	2	2	2	2
Allée de circulation	2	2	2	2
Entrée hall caisse	2			
<b>EQUIPEMENTS</b>	<b>Niveau-1</b>	<b>Niveau -2</b>	<b>Niveau -3</b>	<b>Niveau -4</b>
Contrôleur d'entrée	4			
Contrôleur de sortie	2			
Barrière d'entrée	3			
Barrière de sortie	2			
Portails automatiques	2			
Lecteur de badges	0			
Lecteur piéton	2			
Caisse automatique	2			
Colonne sèche	3	3	3	3
Commande pompier	1			
Déclencheur manuels	10	4	4	4
Extincteur	28	14	14	14
Bac à sable	2	2	2	2
Edicule extraction d'air	2			
Phonie	8	2	2	2
Caméra de surveillance	13	4	4	6
<b>LOCAUX TECHNIQUES</b>	<b>Niveau-1</b>	<b>Niveau -2</b>	<b>Niveau -3</b>	<b>Niveau -4</b>
Archive/technique		1		
TGBT	1			
EDF	1			
Pompe	1	1		1
Machinerie Ascenseur	2			
Compteurs Electriques	1			

e) Sureté et sécurité

Année	Expulsions SDF Expulsions Toxicomanes	Agressions	Effractions véhicules	Vandalisme
2017	10	2	0	27
2018	0	2	0	15

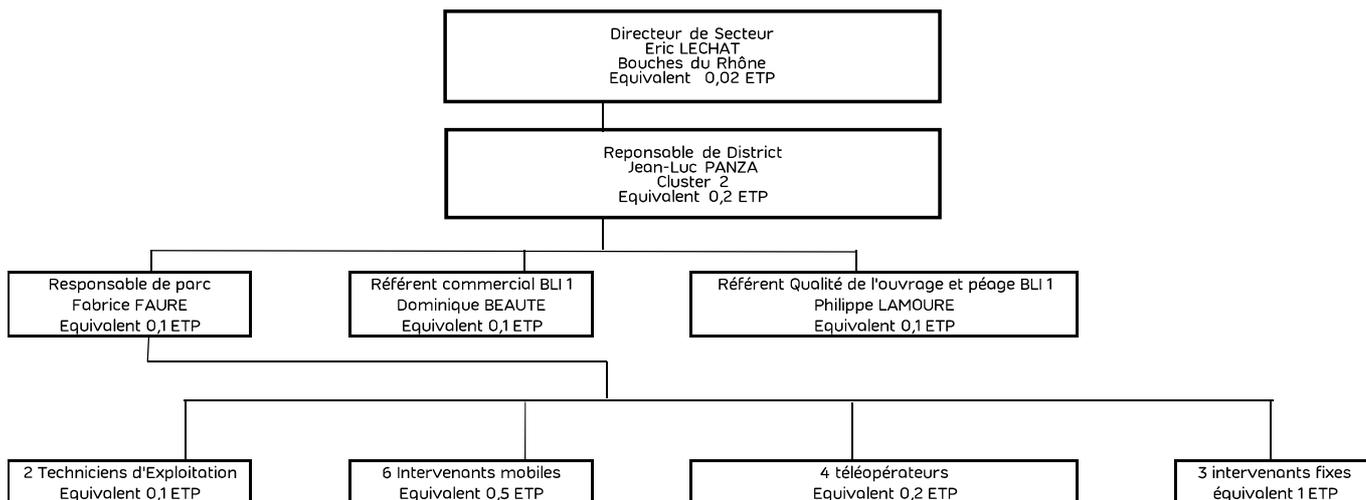
L'année 2018 a connu un recul sensible au niveau de la présence de SDF et des effractions de véhicules. Néanmoins, les comportements agressifs demeurent notamment la nuit et les actes de vandalisme sont réguliers et impactent l'exploitation au quotidien.

Durant les manifestations telles que le 14 Juillet et celles se déroulant sur le Vieux-Port, des renforts de sécurité sont organisés et nos équipes redoublent de vigilance.

Une équipe d'astreinte composée de Responsables de Site et de Techniciens d'Exploitation et des équipes du service technique Indigo est également en charge du bon fonctionnement des équipements 7j/7 et 24h/24.

## VI. ANALYSE DES EFFECTIFS

### A. ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2018



Un responsable de Site, trois agents d'exploitation, aidé des référents commerciaux, administratifs, et qualité de l'ouvrage, un agent affecté pour partie à la surveillance du Rameau de liaison composent l'équipe dédiée à ce parc. »

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).

Ci-après le détail des charges de personnel par catégorie.

## B. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL PAR TYPE D'ETP

	Détail des frais par type d'ETP
Encadrement (Directeur de Secteur, Responsable de District, Assistanat)	21 146 €
Service technique et CRTO	32 991 €
Responsable de site	51 080 €
Agent d'exploitation et Technicien d'exploitation	120 214 €
Total	225 432 €

2.

---

# COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE

---

# I. COMPTE D'EXPLOITATION

## A. COMPTE PREVISIONNEL POUR L'ANNEE

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	BUDGET 2018	ECART BUDGET 2018/2017
Horaires parcs	1 289 713	1 357 805	68 092
Abonnés parcs	180 317	194 443	14 126
Voirie			
Garantie de recettes	553 954	504 000	-49 954
Prestation de services			
Activité de Contrôle			
Appels de charges amodiataires			
Activités annexes	5 809	2 400	-3 409
<b>Sous Total Chiffre d'Affaires</b>	<b>2 029 793</b>	<b>2 058 648</b>	<b>28 855</b>
Subventions d'exploitation			
Autres Produits	57 707	55 000	-2 707
<b>Sous Total Autres Produits</b>	<b>57 707</b>	<b>55 000</b>	<b>-2 707</b>
<b>Total Produits d'Exploitation</b>	<b>2 087 500</b>	<b>2 113 648</b>	<b>26 148</b>
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-244 042	-199 980	44 062
Personnel contrat à durée déterminée			0
Autre Personnel externe et Frais Divers	-3 595	-4 500	-905
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-61 200	-5 000	56 200
Prestations de Nettoyage	-34 376	-34 200	176
Prestations de Gardiennage	-21 854	-14 700	7 154
<b>Sous Total Frais de Personnel</b>	<b>-365 067</b>	<b>-258 380</b>	<b>106 687</b>
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-48 088	-43 000	5 088
Entretien : Contrats	-17 202	-21 600	-4 398
Electricité, Fluides	-31 533	-34 000	-2 467
Autres Prestations Sous Traitées			0
Frais de Télécommunication	-4 704	-2 600	2 104
Location Matériel d'Exploitation	-4 958	-3 200	1 758
<b>Sous Total Autres Frais d'Exploitation</b>	<b>-106 485</b>	<b>-104 400</b>	<b>2 085</b>
Actions Commerciales	-1 282	-700	582
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-12 069	-12 610	-541
Frais Administratifs et Divers	-3 157	-3 200	-43
<b>Sous Total Frais Funct. Adm. &amp; Commerc.</b>	<b>-16 508</b>	<b>-16 510</b>	<b>-2</b>
<b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-488 060</b>	<b>-379 290</b>	<b>108 770</b>
Police d'Assurances	-12 509	-12 352	157
Sinistres	-3 518		3 518
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-10 904	-11 117	-213
Redevances Aux Concédants	-2 268	-2 372	-104
Taxes et Versements Assimilés	-114 364	-112 933	1 431
Autres Charges et Provisions Courantes	-11 023		11 023
Charges de Gros Entretien	-2 483	-30 000	-27 517
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-44 656	-45 290	-634
Frais Généraux Siège	-137 011	-138 959	-1 948
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-338 736</b>	<b>-353 023</b>	<b>-14 287</b>
<b>Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-826 796</b>	<b>-732 313</b>	<b>94 483</b>
Autres Charges Non Courantes			0
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport		-373	-373
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-485 757	-487 693	-1 936
Autres Provisions Non Courantes			0
<b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b>	<b>-485 757</b>	<b>-488 066</b>	<b>-2 309</b>
<b>RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE</b>	<b>774 947</b>	<b>893 269</b>	<b>118 322</b>
Frais Financiers	-660 626	-635 028	25 598
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-660 626</b>	<b>-635 028</b>	<b>25 598</b>
<b>Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs</b>	<b>114 321</b>	<b>258 241</b>	<b>143 920</b>

## B. COMPTES DU DELEGATAIRE

EN H.T.	Année 2017	Année 2018
Horaires parcs	1 289 713	1 335 278
Abonnés parcs	180 317	184 228
Voirie		
Garantie de recettes villes	553 954	582 174
Prestation de services		
Activité de Contrôle		
Appels de charges amodiataires		
Activités annexes	5 809	9 829
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 029 793	2 111 509
Subventions d'exploitation		
Autres Produits	57 707	62 553
Sous Total Autres Produits	57 707	62 553
<b>Total Produits d'Exploitation</b>	<b>2 087 500</b>	<b>2 174 062</b>
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-244 042	-225 433
Personnel Contrat à Durée Déterminée		
Autre Personnel externe et Frais Divers	-3 595	-3 235
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-61 200	-20 134
Prestations de Nettoyage	-34 376	-31 265
Prestations de Gardiennage	-21 854	-18 974
Sous Total Frais de Personnel	-365 067	-299 041
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-48 088	-29 497
Entretien : Contrats	-17 202	-14 964
Electricité, Fluides	-31 533	-35 728
Autres Prestations Sous Traitées		
Frais de Télécommunication	-4 704	-5 289
Location Matériel d'Exploitation	-4 958	-5 082
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-106 485	-90 560
Actions Commerciales	-1 282	-3 131
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-12 069	-12 745
Frais Administratifs et Divers	-3 157	-403
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-16 508	-16 279
<b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-488 060</b>	<b>-405 880</b>
Police d'Assurances	-12 509	-12 361
Sinistres	-3 518	2 426
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-10 904	-11 125
Redevances Aux Concédants	-2 268	-2 383
Taxes et Versements Assimilés	-114 364	-122 423
Autres Charges et Provisions Courantes	-11 023	-1 917
Charges de Gros Entretien	-2 483	-5 696
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-44 656	-46 453
Frais Généraux Siège	-137 011	-142 526
Total Autres Charges d'Exploitation	-338 736	-342 458
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-338 736</b>	<b>-342 458</b>
<b>Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-826 796</b>	<b>-748 338</b>
Autres Charges Non Courantes		
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport		
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-485 757	-486 444
Autres Provisions Non Courantes		
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-485 757	-486 444
<b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b>	<b>-485 757</b>	<b>-486 444</b>
<b>EBIT</b>	<b>774 947</b>	<b>939 280</b>
Frais Financiers	-660 626	-519 279
Total Frais Financiers	-660 626	-519 279
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-660 626</b>	<b>-519 279</b>
<b>Resultat Net avant Impot Parc</b>	<b>114 321</b>	<b>420 001</b>
Prestations Internes		
Prestations Internes		
Prestations Internes		

---

Avec un chiffre d'affaires en progression de 4% et des charges qui baissent de 9,5% grâce notamment aux baisses de charge de personnel intérimaire, de personnel interne et d'entretien technique : l'excédent brut d'exploitation s'améliore de 21%.

En 2017, pour rappel, plusieurs motifs de santé expliquaient l'augmentation des frais de personnel.

- un agent affecté au parking VPFSJ bénéficiait depuis 2017 d'un mi-temps thérapeutique qui nous avait contraint à remplacer la moitié de son temps de travail théorique ; ce qui occasionnait des charges supplémentaires de personnel interne.
- Le Responsable de site en poste début 2016 faisait l'objet d'une longue maladie conclue par une inaptitude au poste et une sortie des effectifs.
- Nous avons également dû faire face à plusieurs absences maladies de collaborateurs en 2016 et en 2017, ce qui avait généré une hausse des dépenses de personnel intérimaire.
- Depuis fin 2017, l'absentéisme a baissé et à fin 2018, comme prévu les charges de personnel interne sont plus proches de celles de 2016.

## II. DETAIL DU CALCUL DE LA CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE D'EXPLOITATION

**INDIGO**

INDIGO INFRA France

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

MARSEILLE VIEUX PORT MUCEM 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 Mucem signé en date du 3 Novembre 2009 )

ANNEE 2018

### A ) Détermination du coefficient d'indexation

$$K = 0,10 + 0,55 ( ICHT-IME_n / ICHT-IME_0 ) + 0,20 ( EBIQ00n / EBIQ00_0 ) + 0,15 ( EL_n / EL_0 )$$

	ICHT-IME <sub>0</sub> =	100,00	valeur décembre 2008 indice du coût du travail, tous salariés dans les industries mécaniques et électriques
	EBIQ00 <sub>0</sub> =	110,80	valeur décembre 2008 erreur sur contrat (109,8) Indice Energie, biens intermédiaires et biens d'investissements
	EL <sub>0</sub> =	111,40	valeur décembre 2008 indice Electricité moyenne tension (351 002)
	ICHT-IME =	119,10	valeur juillet 2017 (parution 06-10-2017)
	EBIQ00 =	105,80	valeur août 2017 (devenu définitif au 22/12/2017)
	EL =	119,30	après coef. de raccordement : 1,1276
base 100 2010		105,20	valeur août 2017 (parution 28-09-2017) définitif au 22/12/2017
3511403		147,69	après coef. de raccordement : 1,1762
remplace l'indice 351 107 supprimé en 01/2016			après coef. de raccordement : 1,1936
	0,10	0,100000	
	0,55	0,655050	
	0,20	0,215343	
	0,15	0,198867	

K ( 2018 )	=	1,16926
------------	---	---------

### 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	2 260 178,96
Horaires	1 657 000,00	1 937 463,29
Abonnés	268 000,00	313 361,59
Divers	8 000,00	9 354,08

### C ) Calcul de la contribution d'équilibre 2018 :

Chiffres d'affaire réalisés 2018

Horaires	1 335 277,69
Abonnés	184 227,63
divers	9 828,51

TOTAL 1 529 333,83

DIFFERENCE (D)

730 845,13 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 2018 :	233 851,94	

Contribution d'équilibre :

Assiette de la part à 50%:	233 851,94	Montant dû:	116 926,0
Assiette de la part à 80%:	496 993,79	Montant dû:	397 594,6
		Total dû:	514 520,5

Contribution de la collectivité année 2018	514 520,52
--	------------

## III. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

En 2018, les frais de personnel s'élèvent à 299 041€, en diminution de 18% par rapport à 2017 (365 067€).

Les frais de personnel interne (CDI – CDD) représentent 75% du total des dépenses de personnel et diminuent de 7% en 2018.

Les prestations de nettoyage (fournisseur SAMSIK) ont été ajustées et baissent légèrement, représentant environ 10% des dépenses de personnel.

Les prestations de gardiennage fournies par la société BSL (agents rondiers chaque nuit + présence statique lors des événements au J4 et les week-ends en été) représentent 6.3% des dépenses.

Ce sont surtout les dépenses d'intérim qui baissent en 2018, après un exercice 2017 marqué par un absentéisme élevé et des difficultés à recruter. Ainsi ces dépenses d'intérim sont passées de 61 200€ en 2017 à 20 134€ en 2018.



---

# ANNEXES

---

- 
- Annexe 1 :** Organigramme Parc Vieux Port Mucem
- Annexe 2 :** Inventaire immobilisations au 31/12/2018
- Annexe 3 :** Compte d'exploitation 2018 Parc Vieux Port Mucem – Version complète
- Annexe 4 a :** Note sur l'Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public
- Annexe 4 b :** Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (Article R 1411-7 I-a et b du CGCT)
- Annexe 4 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 4 d :** Gestion des services communs
- Annexe 5 :** Comparatif Réalisé N / Budgété N Parc Vieux Port Mucem – Version complète
- Annexe 6 :** Comparatif Budgété N+1 / Réalisé N Parc Vieux Port Mucem – Version complète
- Annexe 7 :** Bilan et comptes de résultat de la Société Concessionnaire