

# Rapport d'activité 2019

## Parcs de stationnement

### Centre et Vieux-Port à La Ciotat



**INDIGO**

# Présentation de la DSP n°06/123 des parkings Centre et Vieux-Port à La Ciotat (2019)

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Délégué de Service Public concernant les parcs de stationnement Centre et Vieux Port inclus dans le périmètre de la DSP n°06/123.

## 1. Compte rendu technique

### a. Présentation

Les parcs Centre (430 places) et Vieux Port (573 places) sont gérés par la société Vinci Park France depuis la notification des Contrats de Délégation de Service Public (DSP) le 1<sup>er</sup> août 2008 pour le parc Centre et le 15 mai 2009 pour le parc Vieux Port. L'échéance des contrats est prévue pour avril 2037. Depuis novembre 2016, la marque Vinci Park est devenue Indigo.

### b. Ouverture et gardiennage

Les parcs sont ouverts en permanence. La sécurité est assurée par l'équipe Indigo de la Ciotat de 6h à 20h du lundi au vendredi et de 7h à 20h le samedi. Des interventions sur astreinte sont également possibles.

### c. Equipes et outils de maintenance

L'équipe locale en charge des deux parcs est composée de trois agents d'exploitation supervisés par un responsable de district et un responsable de site. Celle-ci s'appuie sur l'équipe de pilotage de Maintenance Régionale, pilotée par le Responsable Infrastructures-Maintenance et le Directeur Régional. Une équipe d'astreinte en charge du bon fonctionnement des équipements est également disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Certaines opérations ponctuelles de maintenance sont assurées par un prestataire externe. Le nombre d'ETP est égal à 4,22.

Indigo dispose d'un logiciel de gestion commerciale ainsi que d'un logiciel de gestion des équipements de contrôle d'accès et de péage.

### d. Travaux de maintenance et contrôles

La gestion des installations techniques est assurée par la mise en place de divers contrats de maintenance.

Les travaux marquants de l'année 2019 concernant les deux parcs sont listés ci-après :

- Parc Centre :
  - Peinture des délimitations des emplacements ;
  - Protection du matériel de péage ;
  - Mise en place d'un éclairage LED ;
  - Mise en place d'un guidage dans la ville.
- Parc Vieux Port :

- Maçonnerie ;
- Réparation de sprinkler et extincteurs ;
- Protection de matériel de péage.
- Maintenance (parcs Vieux Port et Centre) :
  - Intervention Sprinklers, changement de blocs de secours ;
  - Equipement en alarme sonore ;
  - Remplacement de néons ;
  - Entretien de la source centrale ;
  - Curage et débouchage ;
  - Révision, changement de membrane et filtres ;
  - Réparations par suite des intempéries.

Les travaux de maintenance et investissements / GER représentent un montant de 52 k€ HT en 2019 sur l'ensemble des deux parcs.

## 2. Compte rendu financier

### a. Tarifs

La grille tarifaire est composée de tarifs horaires en haute saison (du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre) et en basse saison. Une gratuité sur les trente premières minutes est appliquée. Les tarifs ont augmenté sur certaines tranches.

Dans le parc Centre en haute saison, les tarifs ont augmenté, jusqu'à 0,80 € TTC pour la plage horaire comprise entre 166 min et 585 min.

Dans le parc Centre en basse saison, de 0 à 630 min, les tarifs ont augmenté ; jusqu'à 0,50 € TTC pour la plage horaire comprise entre 166 min et 570 min. Les tarifs ont diminué de 0,20 € TTC à partir de 661 min de stationnement.

Dans le parc Vieux Port en haute saison, les tarifs ont augmenté, jusqu'à 0,80 € TTC pour la plage horaire comprise entre 226 min et 585 min.

Dans le parc Vieux Port en basse saison, de 0 à 661 min, les tarifs ont augmenté ; jusqu'à 0,40 € TTC pour la plage horaire comprise entre 226 min et 601 min. Les tarifs ont diminué de 0,10 € TTC à partir de 676 min de stationnement.

L'abonnement mensuel ne varie pas sur les deux parcs.

### b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public s'est élevé à 975 k€ HT, en baisse de 4,9% par rapport à l'année précédente, où il atteignait 1 026 k€ HT.

### c. Aspects commerciaux - Centre

Les recettes du parking Centre sont en baisse de 4,2% à 534 k€ HT en 2018

La fréquentation a augmenté de 7,1% passant de 155 996 entrées horaires (dont 34 133 gratuites) en 2018 à 167 038 entrées horaires (dont 39 093 gratuites) en 2019. Le montant du ticket moyen à quant à lui diminué de 9,8%, passant de 3,99 € TTC en 2018 à 3,60 € TTC en 2019.

Les recettes horaires s'établissent alors à 384 k€ HT, pour 405 k€ HT en 2018, ce qui constitue une baisse de 5,3 %.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 22%, soit 119 k€ HT contre 121 k€ HT l'année précédente, équivalent à une baisse de 1,4%, et correspondant en moyenne à 300 abonnements par mois, contre 293 l'année précédente, soit 2,4% de plus. Le nombre moyen d'abonnés est en croissance annualisée moyenne de 5,2% sur la période 2017-2019.

Les recettes par place atteignent 1 242 € HT.

#### d. Aspects commerciaux – Vieux Port

Les recettes du parking Vieux Port sont en retrait de 5,9% à 441 k€ HT en 2019, alors qu'elles atteignaient 468 k€ HT en 2018.

La fréquentation a diminué de 4,4% passant de 105 931 entrées horaires (dont 15 037 gratuites) en 2018 à 101 308 entrées horaires (dont 15 026 gratuites) en 2019. Le montant du ticket moyen à quant à lui diminué de 3,6%, passant de 4,98 € TTC en 2018 à 4,80 € TTC en 2019.

Les recettes horaires s'établissent alors à 344 k€ HT, pour 377 k€ HT en 2018, ce qui constitue une baisse de 8,7%.

La part des abonnements dans les recettes ne représente que 15%, soit 66 k€ HT et en évolution de 5,7% par rapport à l'année précédente, et correspondant en moyenne à 193 abonnements par mois, contre 187 l'année précédente, soit 3,2% de plus.

Les recettes par place se limitent à 769 € HT, ce qui est faible.

Le concessionnaire ne livre aucune analyse des faibles performances commerciales de ce parking dans son rapport annuel d'activité.

#### e. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 975 k€ HT.

Les charges d'exploitation s'élèvent à 491 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, comprenant la sous-traitance du nettoyage et du gardiennage, pour 23% du chiffre d'affaires, soit 223 k€ HT,
- les autres charges d'exploitation et de maintenance constituent 10% du chiffre d'affaires, soit 102 k€ HT
- les frais généraux pour 9% du chiffre d'affaires, soit 84 k€ HT,

Les charges d'exploitation représentent 489 € HT par place, ce qui est un bon indicateur pour des parcs en ouvrage.



Une redevance fixe 3 884 € HT a été versée à la Métropole alors qu'elle correspondait à 3 774 € HT en 2018.

L'excédent brut d'exploitation atteint 484 k€, soit 50% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 475 k€ le résultat d'exploitation s'établit à 9 k€.

Après frais financiers de 306 k€, le résultat net avant impôt sur les sociétés est de -296 k€. Ce déficit se résorbe toutefois de 14% par rapport à l'année précédente, où il s'établissait à 346 k€.

### 3. Qualité du service

#### a. Description des services

La sécurité des parcs est assurée par la mise en place du système d'aide à l'exploitation Centre National de Télé-opération et d'assistance (CNTO). La vidéosurveillance et l'interphonie associées permettent de répondre aux demandes des clients vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

Indigo propose les services suivants : application smartphone témoignant de la disponibilité des parcs, radio, plateforme indépendante de géolocalisation et de paiement « OPnGO ».

#### b. Mode de paiement

Sur chacun des parcs, le moyen de paiement est assuré par la mise en place de deux caisses automatiques, deux bornes d'entrée et deux bornes de sortie.

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire, par badge « Liber'T », par paiement sans contact (NFC), par lecture de plaques d'immatriculation, par télépéage ou encore au moyen de l'application « OPnGO ».

#### c. Réclamations

Les clients peuvent effectuer leur demande de réclamations en permanence par courrier, par téléphone ou encore sur le site internet. Indigo est engagé à apporter une solution sous soixante-douze heures après la déclaration de la demande.

Le rapport d'activité 2019 du délégataire indique qu'il y a eu 17 réclamations, remarques ou suggestions faites au Service Client.

#### d. Evènements marquants

En 2019, deux expulsions de personnes errantes et un acte de vandalisme ont été recensés, marquant une évolution à la baisse par rapport à l'année précédente.

### 4. Conclusion générale

La tendance de la fréquentation et des recettes associées est contrastée entre les deux parkings. Si ces recettes permettent de couvrir des charges d'exploitation limitées, elles ne permettent pas encore de compenser l'amortissement de la construction des ouvrages et les frais financiers associés, et ce, une dizaine d'années après le début du contrat.

Les projections du concessionnaire sur les nombreuses années restantes doivent inciter la Métropole à la vigilance, afin de s'assurer, dans un premier temps, que l'exploitation du service public ne présente pas de risques. Considérant la durée restante de la concession, de près de trente ans, rien n'exclut cependant qu'elle puisse être rentable à l'avenir.

# SOMMAIRE

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| INDIGO .....                                                   | 3 |
| NOTRE METIER .....                                             | 5 |
| NOTRE HISTOIRE.....                                            | 6 |
| NOS ENGAGEMENTS DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE ..... | 9 |

## 1. COMPTE-RENDU TECHNIQUE..... 9

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. PRESENTATION GENERALE.....                                                                              | 10 |
| A. DESCRIPTIF DES PARCS .....                                                                              | 10 |
| B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT.....                                                                        | 11 |
| a) Société délégataire .....                                                                               | 11 |
| b) Société exploitante .....                                                                               | 11 |
| c) Adresses d'exploitation .....                                                                           | 12 |
| C. TARIFS HORAIRES EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES.....                                | 13 |
| D. TARIFS ABONNEMENTS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES .....                            | 17 |
| II. INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS.....                                                                    | 19 |
| A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS.....                                                       | 19 |
| a) Patrimoine de la délégation.....                                                                        | 19 |
| b) Inventaire des biens de retour et des biens de reprise.....                                             | 19 |
| c) Recensement des engagements à incidence financière nécessaire à la continuité de service publique ..... | 20 |
| B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS .....                                                                     | 21 |
| III. OPERATIONS D'ENTRETIEN, DE MAINTENANCE ET DE RENOUVELLEMENT .....                                     | 22 |
| A. INVESTISSEMENTS / GER.....                                                                              | 22 |
| B. CONTRATS D'ENTRETIEN .....                                                                              | 23 |
| C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE .....                                                                      | 25 |
| IV. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....                                                                     | 26 |
| A. SYNTHESE DU CHIFFRE D'AFFAIRES .....                                                                    | 26 |
| B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES .....                                                     | 28 |
| a) Fréquentation horaires.....                                                                             | 28 |
| b) Sorties gratuites .....                                                                                 | 30 |
| C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS .....                                                                 | 31 |
| a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés .....                                                           | 31 |
| D. DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS.....                                                | 33 |

|     |                                                         |    |
|-----|---------------------------------------------------------|----|
| E.  | AUTRES ELEMENTS D'ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES .....   | 34 |
| a)  | L'évolution du ticket moyen (en euros TTC) .....        | 34 |
| b)  | Répartition des modes de paiement des horaires .....    | 35 |
| V.  | QUALITE DE SERVICE .....                                | 36 |
| A.  | SERVICES A LA CLIENTELE.....                            | 36 |
| a)  | Service relations clients .....                         | 36 |
| b)  | Service aux clients .....                               | 37 |
| c)  | Services digitaux.....                                  | 39 |
| B.  | RECLAMATIONS CLIENTS.....                               | 42 |
| C.  | QUALITE DE SERVICE.....                                 | 43 |
| a)  | Le contrôle qualité par appels et visites mystères..... | 43 |
| b)  | Engagements environnementaux .....                      | 44 |
| c)  | Engagements sociaux .....                               | 44 |
| d)  | Les moyens pour assurer la gestion du service .....     | 46 |
| e)  | Sureté et sécurité .....                                | 48 |
| VI. | ANALYSE DES EFFECTIFS .....                             | 49 |
| A.  | ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2019 .....                 | 49 |
| B.  | DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL PAR TYPE D'ETP.....       | 50 |

## 2. COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE ..... 51

|      |                                                 |    |
|------|-------------------------------------------------|----|
| I.   | COMPTE D'EXPLOITATION.....                      | 52 |
| A.   | COMPTES PREVISIONNELS .....                     | 52 |
| B.   | COMPTES DU DELEGATAIRE .....                    | 54 |
| II.  | COMPTE DU DELEGATAIRE CONSOLIDE.....            | 58 |
| III. | DETAIL DU CALCUL DE LA REDEVANCE.....           | 59 |
| IV.  | DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL .....             | 60 |
| V.   | COMPTES ANNUELS DE LA SOCIETE DELEGATAIRE ..... | 61 |

## 3. ANNEXES ..... 62



# 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.

+ 5 440

PARKINGS DANS LE MONDE

+ 750

VILLES

+ 2,4 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.

+ 224 M€

D'INVESTISSEMENT ENGAGES EN 2019

### 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 CONCESSIONNIF

- 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 en 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.



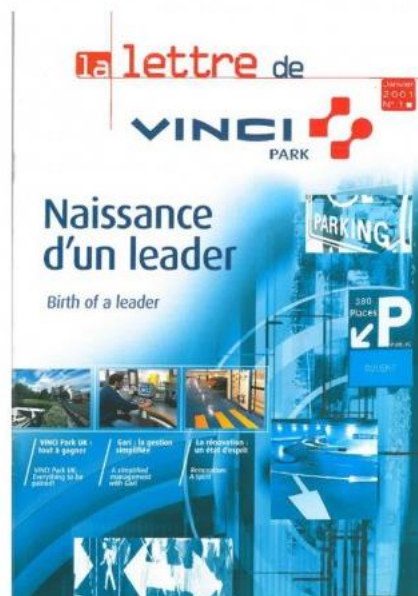
### 1980-1990 CONSTRUCTION ET ESSOR A L'INTERNATIONAL : UN DEVELOPPEMENT FULGURANT

- 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.

# NOS ENGAGEMENTS DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE

INDIGO et sa maison mère INFRA PARK s'est engagé depuis quelques années dans une démarche volontariste sur les thématiques du développement durable. INDIGO a fait le choix de faire réaliser une notation extra financière par l'agence indépendante VIGEO Eiris, qui évalue suivant 16 critères correspondant au secteur d'activité, dont 3 dédiés à l'environnement.

Indigo Group s'est vu attribuer en mars 2020 par l'agence de notation extra-financière VIGEO EIRIS la note de 66/100, positionnant ainsi le Groupe au 44ème rang mondial sur un panel de 4 903 groupes évalués. Pour mémoire, le précédent score de mars 2018 était de 61/100. Cette notation et cette progression de 5 points illustrent l'engagement du Groupe en matière sociale, sociétale et environnementale.



## Unsolicited Opinion on the Sustainability Performance and Risk Management



### Indigo Group

ISIN CODE : FR0012236669

Sector : Business Support Services

Rating date: Feb 2020

#### ESG OVERALL SCORE



|                  |         |
|------------------|---------|
| Rank in Sector   | 4/102   |
| Rank in Region   | 43/1609 |
| Rank in Universe | 44/4903 |

(1) Performance level: weak (0-29/100), limited (30-49/100), robust (50-59/100), advanced (60-100/100)

Disclaimer

Vigéo Eiris provides its clients with information and/or analyses or opinion on factual, quantitative or statistical, managerial, economic, financial, governance, social, or technical data, in relation to companies, brands, products or services, assessed individually or with respect to sectors, regions, stakeholders or specific themes.

Vigéo Eiris is committed to making its best efforts when collecting, organising, consolidating, formatting, making available and/or delivering the aforementioned information, analyses and/or opinion to its clients. Although Vigéo Eiris ensures that it only uses publicly available information, the agency cannot guarantee its accuracy or completeness.

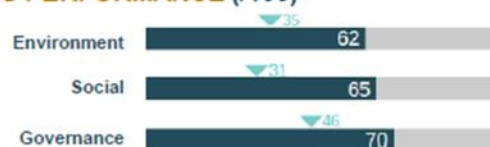
The above elements (information, indicators, analyses, scores, and opinion) do not include or imply any approval or disapproval on their content from Vigéo Eiris, its executive officers, or its employees. These elements do not represent in any way a guarantee, or reference of legal, moral, philosophical, ethical or religious nature, supporting or opposing any investment or divestment decision, or any standpoint or opinion expressed in favour of, or against companies, products, services, sectors or regions directly or indirectly mentioned in Vigéo Eiris' deliverables. Our deliverables are not, and should not, be considered as a form of financial advice or recommendation. No investment or divestment decision should be attributed to the information or opinion provided by Vigéo Eiris. Our products and services must only be considered as one of the many elements related to the financial decision making process.

Vigéo Eiris, its methodology, brand, and employees, shall under no circumstances, be held responsible for any kind of consequence (including economic, financial, or legal) derived from the interpretation of its information, analyses, opinion, scores, and indicators. The terms of use of our products and services and their impacts stem from the sole responsibility of their users.

This VIGEO EIRIS' One-page summary is established exclusively for clients' external communication with the exception of any specific operations such as Revolving Credit Facility, Sustainability Linked Loans, bond issuance or any other operation.

Company performance      Sector average performance

#### ESG PERFORMANCE (/100)



#### RISK MITIGATION INDEX (/100)





---

# COMPTE-RENDU TECHNIQUE

---



# I. PRESENTATION GENERALE

## A. DESCRIPTIF DES PARCS

### CENTRE

- Capacité : 430 places réparties sur 3 niveaux incluant 7 places PMR
- Heures d'ouverture du parc : 24h/24 et 7j/7
- 1 entrée véhicules, 2 sorties véhicules,
- Equipements de péage : 1 caisse, 2 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie.
- Les moyens de paiement acceptés : pièces en caisse automatique, cartes de paiement CB (en introduisant la carte et en sans contact), TOTAL GR, VISA MASTERCARD et AMEX en caisse automatique et sur les bornes de sortie, télépéage en bornes de sortie, ainsi que le paiement via la plateforme digitale OPNGO.

### VIEUX PORT

- Capacité : 573 places réparties sur 4 niveaux incluant 9 places PMR
- Heures d'ouverture du parc : 24h/24 et 7j/7
- 1 entrée véhicules, 2 sorties véhicules,
- Equipements de péage : 1 caisses, 2 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie.
- Les moyens de paiement acceptés : pièces en caisse automatique, cartes de paiement CB (en introduisant la carte et en sans contact), TOTAL GR, VISA MASTERCARD et AMEX en caisse automatique et sur les bornes de sortie, télépéage en bornes de sortie, ainsi que le paiement via la plateforme digitale OPNGO.

## B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

Contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs de stationnement Centre et Vieux Port.

Signature du contrat Centre : 01/08/2008  
Signature du contrat Vieux Port : 15/05/2009  
Echéance du contrat : 30/04/2037  
Date du dernier avenant : 24 /12 /2019 pour l'avenant n°5

### a) Société délégataire

**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) Société 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 :**

Laure SERRES  
Directeur de Secteur  
Immeuble Noilly Paradis – 146 Rue Paradis  
13006 Marseille  
Tel : 06 77 58 04 06  
Mail : laure.serres@group-indigo.com

## c) Adresses d'exploitation

### Indigo Park

Parc de Stationnement Centre  
Boulevard Lamartine  
13600 LA CIOTAT

### Contacts :

David JUSTINIANY  
Responsable de District  
Tel : 06 72 82 45 92  
Mail : david.justiniany@group-indigo.com

Nicolas GNAMY  
Responsable de Site Principal  
Tel : 06 02 16 68 18  
Mail : nicolas.gnamy@group-indigo.com

### Indigo Park

Parc de Stationnement Vieux Port  
Avenue Maurice SANDRAL  
13600 LA CIOTAT

### Contacts :

David JUSTINIANY  
Responsable de District  
Tel : 06 72 82 45 92  
Mail : david.justiniany@group-indigo.com

Nicolas GNAMY  
Responsable de Site Principal  
Tel : 06 02 16 68 18  
Mail : nicolas.gnamy@group-indigo.com

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

### CENTRE

#### TARIFICATION PAR TRANCHE DE 15 MN EN VIGUEUR EN 2018

| Basse saison               |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2018            |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00 € Par ¼ d'heure   |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,10 € Par ¼ d'heure |
| De 46 à 270 minutes        | + 0,50 € Par ¼ d'heure |
| De 271 à 675 minutes       | + 0,30 € Par ¼ d'heure |
| De 676 à 1 440 minutes     | + 0,00 € Par ¼ d'heure |
| Tarif maximum Ticket perdu | 16,70 € Par 24h        |

| Haute saison               |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2018            |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00 € Par ¼ d'heure   |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,50 € Par ¼ d'heure |
| De 46 à 135 minutes        | + 0,60 € Par ¼ d'heure |
| De 136 à 270 minutes       | + 0,50 € Par ¼ d'heure |
| De 271 à 495 minutes       | + 0,40 € Par ¼ d'heure |
| De 496 à 675 minutes       | + 0,20 € Par ¼ d'heure |
| De 676 à 1 440 minutes     | + 0,00 € Par ¼ d'heure |
| Tarif maximum Ticket perdu | 18,20 € Par 24h        |

## TARIFICATION PAR TRANCHE DE 15 MN EN VIGUEUR EN 2019

| Basse Saison               |             |               |
|----------------------------|-------------|---------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2019 |               |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00 €      | Par ¼ d'heure |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,10 €    | Par ¼ d'heure |
| De 46 à 105 minutes        | + 0,50 €    | Par ¼ d'heure |
| De 106 à 180 minutes       | + 0,60 €    | Par ¼ d'heure |
| De 181 à 270 minutes       | + 0,50 €    | Par ¼ d'heure |
| De 271 à 585 minutes       | + 0,30 €    | Par ¼ d'heure |
| De 586 à 675 minutes       | + 0,20 €    | Par ¼ d'heure |
| De 676 à 1440 minutes      | 0,00 €      | Par ¼ d'heure |
| Tarif maximum Ticket perdu | 16,60 €     | Par 24h       |

| Haute saison               |             |               |
|----------------------------|-------------|---------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2019 |               |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00 €      | Par ¼ d'heure |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,50 €    | Par ¼ d'heure |
| De 46 à 105 minutes        | + 0,60 €    | Par ¼ d'heure |
| De 106 à 180 minutes       | + 0,70 €    | Par ¼ d'heure |
| De 181 à 270 minutes       | + 0,50 €    | Par ¼ d'heure |
| De 271 à 495 minutes       | + 0,40 €    | Par ¼ d'heure |
| De 496 à 585 minutes       | + 0,20 €    | Par ¼ d'heure |
| De 586 à 675 minutes       | + 0,10 €    | Par ¼ d'heure |
| De 676 à 1440 minutes      | 0,00 €      | Par ¼ d'heure |
| Tarif maximum Ticket perdu | 18,20 €     | Par 24h       |

## VIEUX PORT

### TARIFICATION PAR TRANCHE DE 15 MN EN VIGUEUR EN 2018

| Basse saison               |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2018            |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00 € Par ¼ d'heure   |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,10 € Par ¼ d'heure |
| De 46 à 210 minutes        | + 0,50 € Par ¼ d'heure |
| De 211 à 690 minutes       | + 0,30 € Par ¼ d'heure |
| De 691 à 1440 minutes      | + 0,00 € Par ¼ d'heure |
| Tarif maximum Ticket perdu | 16,20 € Par 24h        |

| Haute saison               |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2018            |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00€ Par ¼ d'heure    |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,50 € Par ¼ d'heure |
| De 46 à 120 minutes        | + 0,60 € Par ¼ d'heure |
| De 121 à 270 minutes       | + 0,50 € Par ¼ d'heure |
| De 271 à 480 minutes       | + 0,40 € Par ¼ d'heure |
| De 481 à 705 minutes       | + 0,20 € Par ¼ d'heure |
| De 706 à 1440 minutes      | + 0,00 € Par ¼ d'heure |
| Tarif maximum Ticket perdu | 18,10 € Par 24h        |



TARIFICATION PAR TRANCHE DE 15 MN EN VIGUEUR EN 2019

| Basse saison               |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2019            |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00 € Par ¼ d'heure   |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,10 € Par ¼ d'heure |
| De 46 à 240 minutes        | + 0,50 € Par ¼ d'heure |
| De 241 à 615 minutes       | + 0,30 € Par ¼ d'heure |
| De 616 à 690 minutes       | + 0,20 € Par ¼ d'heure |
| De 691 à 1440 minutes      | 0,00 € Par ¼ d'heure   |
| Tarif maximum Ticket perdu | 16,20 € Par 24h        |

| Haute saison               |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Temps en minutes           | Tarifs 2019            |
| De 0 à 30 minutes          | 0,00€ Par ¼ d'heure    |
| De 31 à 45 minutes         | + 1,50 € Par ¼ d'heure |
| De 46 à 240 minutes        | + 0,60 € Par ¼ d'heure |
| De 241 à 270 minutes       | + 0.50€ Par ¼ d'heure  |
| De 271 à 480 minutes       | + 0,40 € Par ¼ d'heure |
| De 481 à 585 minutes       | + 0,20 € Par ¼ d'heure |
| De 586 à 705 minutes       | + 0,10€ Par ¼ d'heure  |
| De 706 à 1440 minutes      | 0,00€ Par ¼ d'heure    |
| Tarif maximum Ticket perdu | 18.10€ Par 24h         |

## D. TARIFS ABONNEMENTS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES

### PARC CENTRE TARIFS 2018

| Abonnements                                   | Mensuel | Trimestriel | Annuel   | Mensuel PMA<br>(engagement<br>de 4 mois) |
|-----------------------------------------------|---------|-------------|----------|------------------------------------------|
| Abonnement 24/24 -7/7                         | 90,00 € | 201,00 €    | 682,00€  | 58,50 €                                  |
| Abonnement jour 5j/7                          | 33,00 € | 84,00 €     | 256,00 € | 22,00 €                                  |
| Abonnement nuit + dimanche et jours<br>fériés | 42,00 € | 112,00 €    | 380,00 € | 32,50 €                                  |
| Abonnement moto 24/24 -7/7                    | 45,00 € | 97,00 €     | 330,00 € | 29,00 €                                  |

| Forfaits         | Tarifs  |
|------------------|---------|
| Forfait 3 jours  | 40,00 € |
| Forfait 7 jours  | 60,00 € |
| Forfait 30 jours | 90,00 € |

| Offre                            | Long terme |
|----------------------------------|------------|
| Concession à long terme (15 ans) | 12 000,00€ |

### PARC CENTRE TARIFS 2019

| Abonnements                                   | Mensuel | Trimestriel | Annuel   | Mensuel PMA<br>(engagement<br>de 4 mois) |
|-----------------------------------------------|---------|-------------|----------|------------------------------------------|
| Abonnement 24/24 -7/7                         | 90,00 € | 201,00 €    | 682,00 € | 58,50 €                                  |
| Abonnement jour 5j/7                          | 33,00 € | 84,00 €     | 256,00 € | 22,00 €                                  |
| Abonnement nuit + dimanche et jours<br>fériés | 42,00 € | 112,00 €    | 380,00 € | 32,50 €                                  |
| Abonnement moto 24/24 -7/7                    | 45,00 € | 97,00 €     | 330,00 € | 29,00 €                                  |

| Forfaits         | Tarifs  |
|------------------|---------|
| Forfait 3 jours  | 40,00 € |
| Forfait 7 jours  | 60,00 € |
| Forfait 30 jours | 90,00 € |

| Offre                            | Long terme |
|----------------------------------|------------|
| Concession à long terme (15 ans) | 12 000,00€ |

## PARC VIEUX-PORT TARIFS 2018

| Abonnements                                   | Mensuel | Trimestriel | Annuel   | Mensuel PMA<br>(engagement<br>de 4 mois) |
|-----------------------------------------------|---------|-------------|----------|------------------------------------------|
| Abonnement 24/24 -7/7                         | 90,00 € | 201,00 €    | 682,00 € | 58,50 €                                  |
| Abonnement jour 5j/7                          | 33,00 € | 83,00 €     | 250,00 € | 19,90 €                                  |
| Abonnement nuit + dimanche et jours<br>fériés | 42,00 € | 112,00 €    | 380,00 € | 32,50 €                                  |
| Abonnement moto 24/24 -7/7                    | 45,00 € | 97,00 €     | 330,00 € | 29,00 €                                  |

| Forfaits         | Tarifs  |
|------------------|---------|
| Forfait 3 jours  | 40,00 € |
| Forfait 7 jours  | 60,00 € |
| Forfait 30 jours | 90,00 € |

| Offre                            | Long terme |
|----------------------------------|------------|
| Concession à long terme (15 ans) | 12 000,00€ |

## PARC VIEUX-PORT TARIFS 2019

| Abonnements                                   | Mensuel | Trimestriel | Annuel   | Mensuel PMA<br>(engagement<br>de 4 mois) |
|-----------------------------------------------|---------|-------------|----------|------------------------------------------|
| Abonnement 24/24 -7/7                         | 90,00 € | 201,00 €    | 682,00 € | 58,50 €                                  |
| Abonnement jour 5j/7                          | 33,00 € | 83,00 €     | 250,00 € | 19,90 €                                  |
| Abonnement nuit + dimanche et jours<br>fériés | 42,00 € | 112,00 €    | 380,00 € | 32,50 €                                  |
| Abonnement moto 24/24 -7/7                    | 45,00 € | 97,00 €     | 330,00 € | 29,00 €                                  |

| Forfaits         | Tarifs  |
|------------------|---------|
| Forfait 3 jours  | 40,00 € |
| Forfait 7 jours  | 60,00 € |
| Forfait 30 jours | 90,00 € |

| Offre                            | Long terme  |
|----------------------------------|-------------|
| Concession à long terme (15 ans) | 12 000,00 € |

## II. INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS

### A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS

#### a) Patrimoine de la délégation

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.

A ce titre aucune variation, n'est intervenue au cours de l'exercice 2019.

#### b) Inventaire des biens de retour et des biens de reprise

### CENTRE

#### Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2019

##### Parc de stationnement La Ciotat Parc du Centre

| Libellé Compte                 |                                       | Valeur Brute au<br>31/12/2019 | Dotation 2019  | Cumul<br>Amortissement<br>au 31/12/2019 | Valeur nette<br>comptable au<br>31/12/2019 |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|
| BIENS DE RETOUR                | MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAGE     | 20 215                        | -              | 20 215                                  | -                                          |
|                                | BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLES     | 4 427 617                     | 158 110        | 1 805 308                               | 2 622 310                                  |
|                                | MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION        | 298 568                       | 18 096         | 150 192                                 | 148 375                                    |
|                                | AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION | 1 085 979                     | 26 978         | 865 697                                 | 220 281                                    |
| <b>Total BIENS DE RETOUR</b>   |                                       | <b>5 832 379</b>              | <b>203 183</b> | <b>2 841 412</b>                        | <b>2 990 967</b>                           |
| BIENS DE REPRISE*              | MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAGE     | 49 881                        | 4 720          | 22 351                                  | 27 530                                     |
|                                | MATERIEL AUTOMOBILE                   | 2 809                         | 425            | 2 568                                   | 242                                        |
|                                | MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQUE     | 2 803                         | -              | 2 803                                   | -                                          |
|                                | MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN      | 2 580                         | -              | 2 580                                   | -                                          |
|                                | PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE BUREAU | 644                           | -              | 644                                     | -                                          |
| <b>Total BIENS DE REPRISE*</b> |                                       | <b>58 718</b>                 | <b>5 145</b>   | <b>30 946</b>                           | <b>27 772</b>                              |
| <b>Total général</b>           |                                       | <b>5 891 097</b>              | <b>208 329</b> | <b>2 872 358</b>                        | <b>3 018 738</b>                           |

\*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

##### Parc de stationnement La Ciotat Parc du Centre

| en euros H.T.                                                       | 31/12/2019 |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| Immobilisations valeur Comptable Brute                              | 5 891 097  |
| Immobilisations valeur comptable nette                              | 3 018 738  |
| Immobilisation en cours                                             | 20 750     |
| <b>Dont montant cumulé des amortissements de durée de vie utile</b> | <b>663</b> |

## VIEUX PORT

## Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2019

## Parc de stationnement La Ciotat Vieux Port

| Libellé Compte                 |                                       | Valeur Brute au<br>31/12/2019 | Dotation 2019  | Cumul<br>Amortissement<br>au 31/12/2019 | Valeur nette<br>comptable au<br>31/12/2019 |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|
| BIENS DE RETOUR                | BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLES     | 4 896 028                     | 181 349        | 1 911 368                               | 2 984 661                                  |
|                                | MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION        | 254 135                       | 17 169         | 138 227                                 | 115 908                                    |
|                                | AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION | 1 204 596                     | 63 035         | 921 270                                 | 283 326                                    |
| <b>Total BIENS DE RETOUR</b>   |                                       | <b>6 354 759</b>              | <b>261 554</b> | <b>2 970 865</b>                        | <b>3 383 894</b>                           |
| BIENS DE REPRISE*              | MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAGE      | 48 028                        | 4 744          | 22 552                                  | 25 476                                     |
|                                | MATERIEL AUTOMOBILE                   | 2 809                         | 425            | 2 568                                   | 242                                        |
|                                | MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN      | 3 154                         | -              | 3 154                                   | -                                          |
|                                | MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN      | 2 418                         | -              | 2 418                                   | -                                          |
|                                | PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE BUREAU | 1 389                         | -              | 1 389                                   | -                                          |
| <b>Total BIENS DE REPRISE*</b> |                                       | <b>57 798</b>                 | <b>5 169</b>   | <b>32 081</b>                           | <b>25 717</b>                              |
| <b>Total général</b>           |                                       | <b>6 412 557</b>              | <b>266 723</b> | <b>3 002 946</b>                        | <b>3 409 611</b>                           |

\*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

## Parc de stationnement La Ciotat Vieux Port

| en euros H.T.                                                       | 31/12/2019   |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| Immobilisations valeur Comptable Brute                              | 6 412 557    |
| Immobilisations valeur comptable nette                              | 3 409 611    |
| Immobilisation en cours                                             | 14 390       |
| <b>Dont montant cumulé des amortissements de durée de vie utile</b> | <b>5 413</b> |

c) Recensement des engagements à incidence financière  
nécessaire à la continuité de service publique

Concernant les engagements à incidence financière, seule la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat, nous semble devoir être recensée comme un engagement à incidence financière nécessaire à la continuité du service public délégué (art. 1411-7-I-h).

Nous vous rappelons que l'équipe en place est composée comme suit :

- 1 Responsable de Sites
- 3 Agents d'Exploitation

La convention collective applicable à notre personnel est la convention collective de l'automobile.

---

## B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS

Vous trouverez en annexe 3, les inventaires détaillés des biens.

### 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 2019 sont listées ci-dessous :

| Exploitations   | Montant de l'investissement en HT | Nature des opérations                       |
|-----------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|
| Parc Centre     | 7 946,00                          | Peinture des délimitations des emplacements |
|                 | 3 210,00                          | Protection matériel de Péage                |
|                 | 4 817,21                          | Mise en place d'un éclairage LED            |
|                 | 1 310,20                          | Mise en place d'un guidage dans la ville    |
| Parc Vieux Port | 3 600,00                          | Maçonnerie                                  |
|                 | 10 310,50                         | Réparation Sprinklers et extincteurs        |
|                 | 3 210,00                          | Protection matériel de péage                |



## B. CONTRATS D'ENTRETIEN

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

| Exploitations | Descriptif des éléments de contrat                                                               | Fournisseur                    |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| CENTRE        | Détection gaz parking CO & NO                                                                    | ADS ANALYSE DETECTION SECURITE |
|               | Outil d'aide à la gestion du personnel, la prévention des risques et l'analyse des performances. | ALPHA SYSTEM - TRACKFORCE      |
|               | Entretien et maintenance groupe électrogène                                                      | ENERIA                         |
|               | Maintenance et entretien de l'ensemble des matériels de contrôle d'accès et de péage             | ORBILITY (FRANCE)              |
|               | Entretien et maintenance pompes de relevage                                                      | SIEMP                          |
|               | Entretien et maintenance des portes automatiques et de l'ascenseur                               | KONE                           |
|               | Entretien et maintenance du système de sécurité incendie                                         | SSI Services                   |
|               | Entretien et maintenance des RIA et portes coupe-feu                                             | TPI - UXELLO                   |
|               | Entretien extincteurs                                                                            | EUROFEU                        |
| VIEUX PORT    | Outil d'aide à la gestion du personnel, la prévention des risques et l'analyse des performances. | ALPHA SYSTEM - TRACKFORCE      |
|               | Maintenance et entretien de l'ensemble des matériels de contrôle d'accès et de péage             | ORBILITY (FRANCE)              |
|               | Entretien et maintenance pompes de relevage                                                      | SIEMP                          |
|               | Entretien et maintenance des portes automatiques                                                 | KONE                           |
|               | Entretien et maintenance du système de sécurité incendie                                         | SSI Services                   |
|               | Entretien extincteurs                                                                            | EUROFEU                        |
|               | Entretien et maintenance des colonnes sèches                                                     | TPI - UXELLO                   |

Les tableaux ci-dessous présentent, par date, les opérations de maintenance préventive et contrôles obligatoires intervenus en 2019 :

## CENTRE

| MAINTENANCE PREVENTIVE    | DATE                  |          |          |          |          |          |  |
|---------------------------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| ASCENSEURS                | 18/02/2019            | 12/04/19 | 10/06/19 | 23/08/19 | 21/10/19 | 04/12/19 |  |
| DETECTION INCENDIE        | 05/11/19              |          |          |          |          |          |  |
| EXTINCTEURS               | 28/05/19              |          |          |          |          |          |  |
| VENTILATION               | 17/01/19              | 30/04/19 |          |          |          |          |  |
| POMPES DE RELEVAGE        | 20/05/19              | 25/11/19 |          |          |          |          |  |
| PEAGE                     | 10/06/19              | 16/11/19 |          |          |          |          |  |
| CONTROLES OBLIGATOIRES    |                       |          | DATE     |          |          |          |  |
| INSTALLATIONS ELECTRIQUES | 30/04/2019            |          |          |          |          |          |  |
| COLONNE SECHE             | 17/04/2019            |          |          |          |          |          |  |
| EXTINCTEURS, BACS A SABLE | 07/02/2019-24/09/2019 |          |          |          |          |          |  |

## VIEUX-PORT

| MAINTENANCE PREVENTIVE    | DATE                  |          |          |          |          |          |  |
|---------------------------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| ASCENSEURS                | 18/02/19              | 12/04/19 | 10/06/19 | 23/08/19 | 21/10/19 | 04/12/19 |  |
| DETECTION INCENDIE        | 05/11/19              |          |          |          |          |          |  |
| EXTINCTEURS               | 15/05/19              |          |          |          |          |          |  |
| VENTILATION               | 17/01/19              | 30/04/19 |          |          |          |          |  |
| POMPES DE RELEVAGE        | 20/05/19              | 30/11/19 |          |          |          |          |  |
| PEAGE                     | 10/06/19              | 16/11/19 |          |          |          |          |  |
| CONTROLES OBLIGATOIRES    |                       |          | DATE     |          |          |          |  |
| INSTALLATIONS ELECTRIQUES | 15/01/2019            |          |          |          |          |          |  |
| COLONNE SECHE             | 17/04/2019            |          |          |          |          |          |  |
| EXTINCTEURS, BACS A SABLE | 15/05/2019-07/02/2019 |          |          |          |          |          |  |

## C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Vous trouverez dans ce tableau l'ensemble des opérations de maintenance curative hors contrat.

| Equipements                                       | Montant HT | Commentaires                                            |
|---------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------|
| Système de sécurité incendie Centre et Vieux Port | 6 040€     | Intervention Sprinklers, changement de blocs de secours |
| Système de vidéosurveillance Centre et Vieux Port | 1 650€     | Equipement en alarme sonore                             |
| Eclairage Centre et Vieux Port                    | 2 164€     | Remplacement de néons                                   |
| Armoire électrique Centre et Vieux Port           | 1 340€     | Entretien de la source centrale                         |
| Curage débouchage Centre et Vieux Port            | 2 670€     | Curage et débouchage                                    |
| Centrale CO/NO Centre et Vieux Port               | 2 440€     | Révision, changement de membrane et filtres             |
| Koné Centre et Vieux Port                         | 1 495€     | Réparations par suite des intempéries                   |

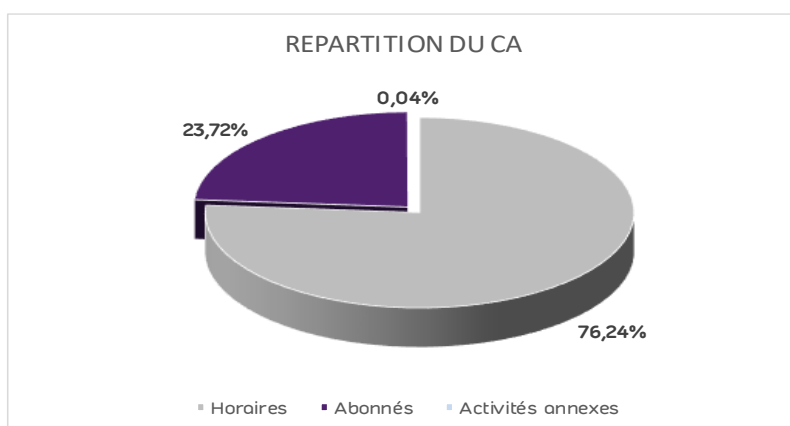
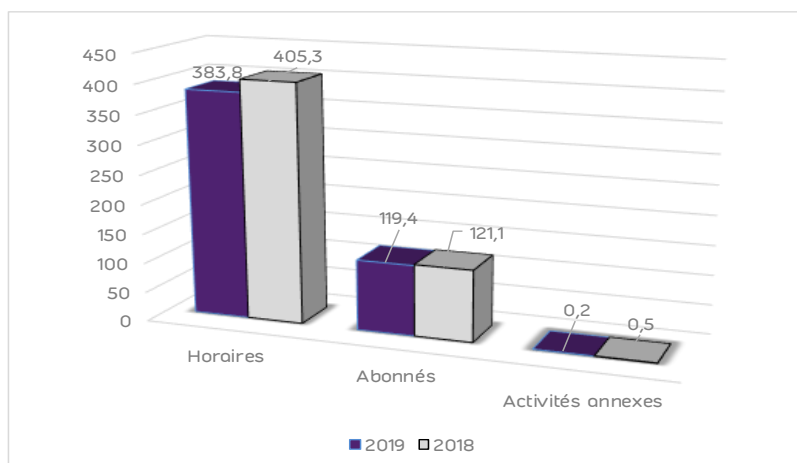
## IV. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

### A. SYNTHÈSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

#### CENTRE

Le CA de l'année 2019 de 503,4 K€ HT est réparti comme suit :

| Chiffre d'affaires K€ HT | Horaires | Abonnés | Activités annexes | Total |
|--------------------------|----------|---------|-------------------|-------|
| 2019                     | 383,8    | 119,4   | 0,2               | 503,4 |
| 2018                     | 405,3    | 121,1   | 0,5               | 526,9 |
| ECART                    | -5,3%    | -1,4%   | -60,0%            | -4,5% |
| REPARTITION DU CA        | 76,2%    | 23,7%   | 0,0%              |       |



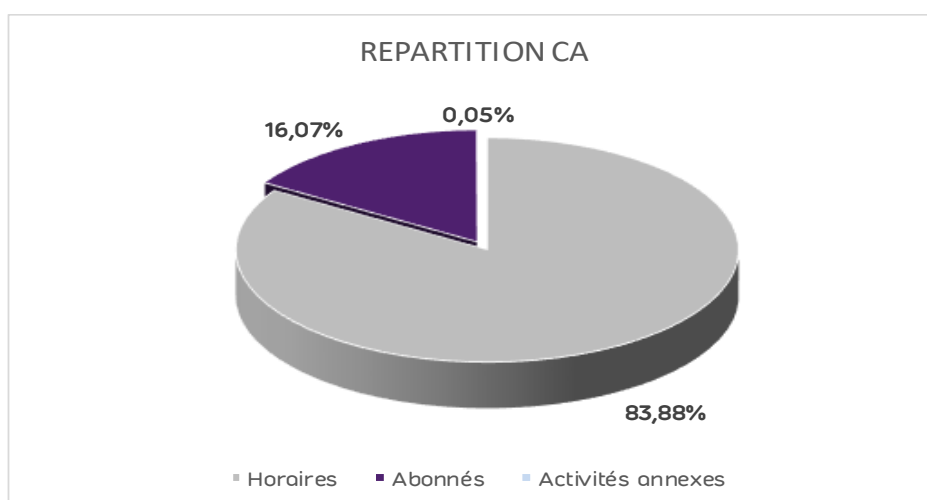
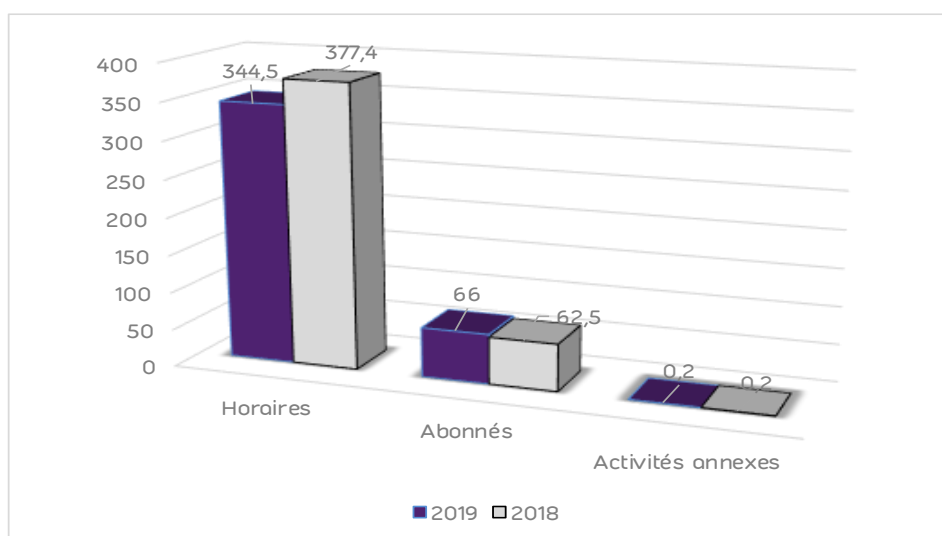
Le parc centre affiche une baisse de 4.50 % de chiffre d'affaires global.

La répartition du CA entre clients horaires et abonnés est illustrée dans le graphique ci-dessus avec 76.20% pour les horaires et 23.70% pour les abonnés.

## VIEUX PORT

Le CA de l'année 2019 de 410,7 K€ HT est réparti comme suit :

| Chiffre d'affaires K€ HT | Horaires | Abonnés | Activités annexes | Total |
|--------------------------|----------|---------|-------------------|-------|
| 2019                     | 344,5    | 66      | 0,2               | 410,7 |
| 2018                     | 377,4    | 62,5    | 0,2               | 440,1 |
| ECART                    | -8,7%    | 5,6%    | 0,0%              | -6,7% |
| REPARTITION DU CA        | 83,9%    | 16,1%   | 0,0%              |       |



Le chiffre d'affaires du parking Vieux Port est en baisse de 6.7 %.

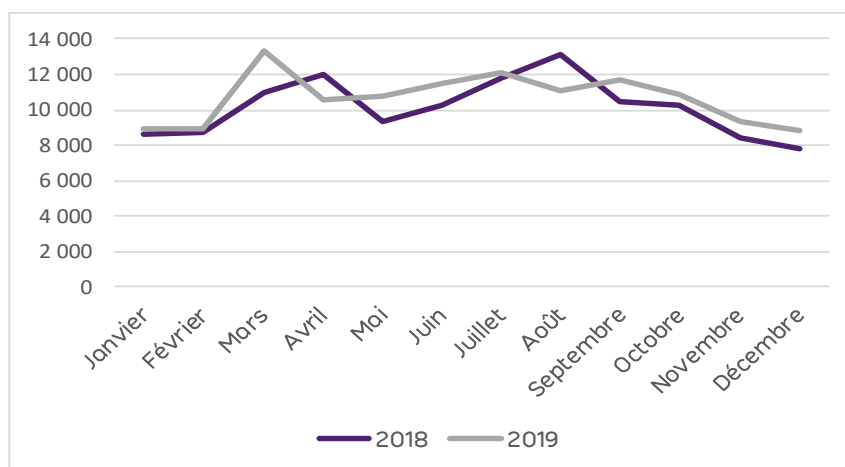
La répartition du CA entre clients horaires et abonnés est illustrée dans le graphique ci-dessus avec 83.9% pour les horaires et 16.1% pour les abonnés.

## B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES

### a) Fréquentation horaires

#### CENTRE

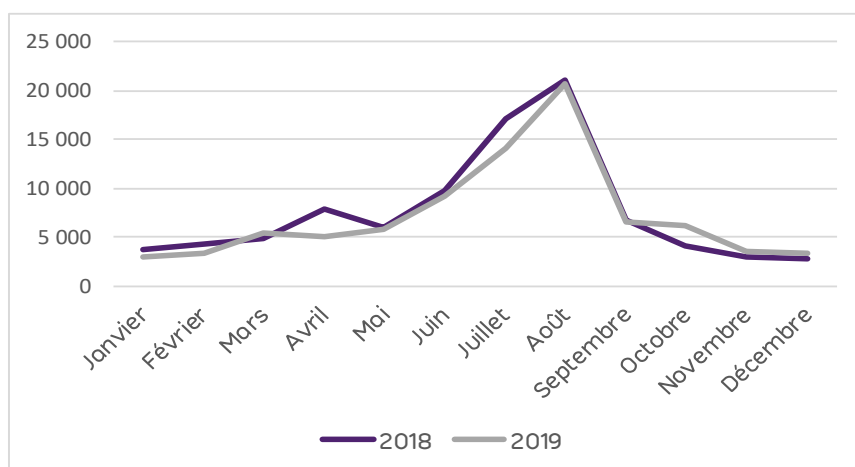
|           | 2018    | 2019    | ECART  |
|-----------|---------|---------|--------|
| Janvier   | 8 646   | 8 933   | 3,3%   |
| Février   | 8 704   | 8 911   | 2,4%   |
| Mars      | 10 959  | 13 321  | 21,6%  |
| Avril     | 12 017  | 10 588  | -11,9% |
| Mai       | 9 320   | 10 742  | 15,3%  |
| Juin      | 10 282  | 11 477  | 11,6%  |
| Juillet   | 11 835  | 12 143  | 2,6%   |
| Août      | 13 158  | 11 106  | -15,6% |
| Septembre | 10 500  | 11 687  | 11,3%  |
| Octobre   | 10 236  | 10 902  | 6,5%   |
| Novembre  | 8 406   | 9 339   | 11,1%  |
| Décembre  | 7 800   | 8 796   | 12,8%  |
| Total     | 121 863 | 127 945 | 5,0%   |



Les fréquentations horaires du parking Centre progressent de 5,0 %, soit 6082 horaires de plus.

## VIEUX PORT

|           | 2018   | 2019   | ECART  |
|-----------|--------|--------|--------|
| Janvier   | 3 777  | 2 972  | -21,3% |
| Février   | 4 206  | 3 402  | -19,1% |
| Mars      | 4 857  | 5 444  | 12,1%  |
| Avril     | 7 833  | 5 044  | -35,6% |
| Mai       | 5 940  | 5 758  | -3,1%  |
| Juin      | 9 718  | 9 251  | -4,8%  |
| Juillet   | 17 021 | 14 129 | -17,0% |
| Août      | 21 046 | 20 662 | -1,8%  |
| Septembre | 6 730  | 6 526  | -3,0%  |
| Octobre   | 4 013  | 6 143  | 53,1%  |
| Novembre  | 3 048  | 3 441  | 12,9%  |
| Décembre  | 2 705  | 3 330  | 23,1%  |
| Total     | 90 894 | 86 102 | -5,3%  |



Le Parc Vieux Port connaît une baisse de ses fréquentations horaires avec -5.03 % comparé à 2018, soit 4792 horaires de moins.

## b) Sorties gratuites

### CENTRE

|           | 2018   | 2019   | ECART  |
|-----------|--------|--------|--------|
| Janvier   | 3 122  | 3 003  | -3,8%  |
| Février   | 3 158  | 2 577  | -18,4% |
| Mars      | 3 401  | 3 547  | 4,3%   |
| Avril     | 1 998  | 2 966  | 48,4%  |
| Mai       | 2 175  | 3 244  | 49,1%  |
| Juin      | 2 974  | 3 278  | 10,2%  |
| Juillet   | 2 685  | 3 219  | 19,9%  |
| Août      | 2 877  | 2 716  | -5,6%  |
| Septembre | 2 365  | 3 613  | 52,8%  |
| Octobre   | 2 965  | 3 439  | 16,0%  |
| Novembre  | 3 327  | 3 271  | -1,7%  |
| Décembre  | 3 086  | 4 220  | 36,7%  |
| Total     | 34 133 | 39 093 | 14,5%  |

### VIEUX PORT

|           | 2018   | 2019   | ECART  |
|-----------|--------|--------|--------|
| Janvier   | 1 196  | 1 071  | -10,5% |
| Février   | 1 077  | 1 079  | 0,2%   |
| Mars      | 1 210  | 1 386  | 14,5%  |
| Avril     | 901    | 1 442  | 60,0%  |
| Mai       | 1 673  | 1 544  | -7,7%  |
| Juin      | 1 483  | 1 497  | 0,9%   |
| Juillet   | 1 523  | 1 293  | -15,1% |
| Août      | 1 478  | 1 401  | -5,2%  |
| Septembre | 1 170  | 1 266  | 8,2%   |
| Octobre   | 1 195  | 1 113  | -6,9%  |
| Novembre  | 1 112  | 943    | -15,2% |
| Décembre  | 1 019  | 1 171  | 14,9%  |
| Total     | 15 037 | 15 206 | 1,1%   |

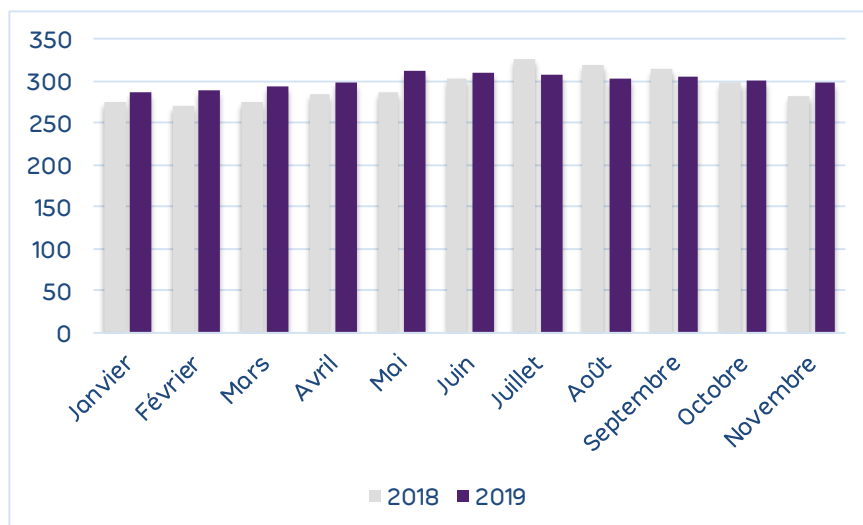


## C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS

### a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés

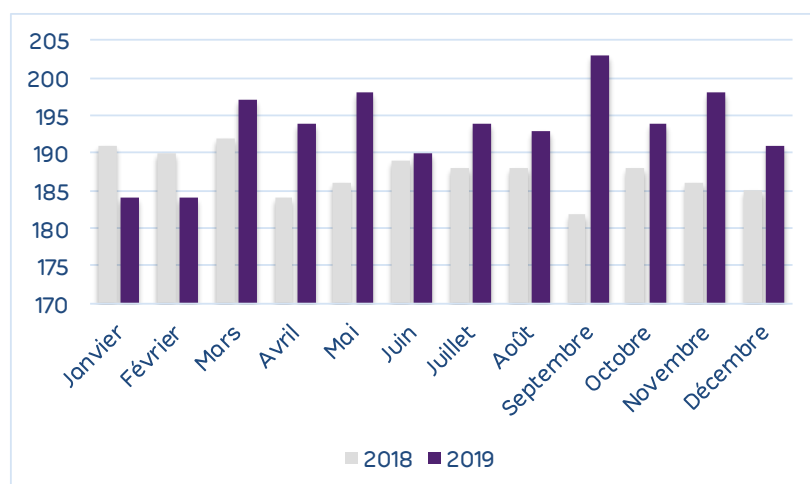
#### CENTRE

|           | 2018 | 2019 | ECART |
|-----------|------|------|-------|
| Janvier   | 274  | 287  | 4,7%  |
| Février   | 270  | 288  | 6,7%  |
| Mars      | 274  | 294  | 7,3%  |
| Avril     | 285  | 299  | 4,9%  |
| Mai       | 287  | 313  | 9,1%  |
| Juin      | 302  | 309  | 2,3%  |
| Juillet   | 325  | 307  | -5,5% |
| Août      | 318  | 303  | -4,7% |
| Septembre | 314  | 304  | -3,2% |
| Octobre   | 298  | 300  | 0,7%  |
| Novembre  | 283  | 297  | 4,9%  |
| Décembre  | 286  | 295  | 3,1%  |
| Moyenne   | 293  | 300  | 2,5%  |



## VIEUX PORT

|           | 2018 | 2019 | ECART |
|-----------|------|------|-------|
| Janvier   | 191  | 184  | -3,7% |
| Février   | 190  | 184  | -3,2% |
| Mars      | 192  | 197  | 2,6%  |
| Avril     | 184  | 194  | 5,4%  |
| Mai       | 186  | 198  | 6,5%  |
| Juin      | 189  | 190  | 0,5%  |
| Juillet   | 188  | 194  | 3,2%  |
| Août      | 188  | 193  | 2,7%  |
| Septembre | 182  | 203  | 11,5% |
| Octobre   | 188  | 194  | 3,2%  |
| Novembre  | 186  | 198  | 6,5%  |
| Décembre  | 185  | 191  | 3,2%  |
| Moyenne   | 187  | 193  | 3,2%  |



---

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

Sur les parcs de Centre et Vieux-Port, les autres éléments du chiffre d'affaires et autres produits correspondent aux encaissements de consignes des cartes d'abonnements, dont vous trouverez le détail ci-après :

- Centre : 471 €
- Vieux Port : 175 €

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

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

### CENTRE

| Année | Ticket moyen TTC |
|-------|------------------|
| 2018  | 3.07€            |
| 2019  | 2.99€            |

### VIEUX PORT

| Année | Ticket moyen TTC |
|-------|------------------|
| 2018  | 3.68 €           |
| 2019  | 4.00 €           |

## b) Répartition des modes de paiement des horaires

### CENTRE

| Année | Espèces | Chèques | CB/Total GR | LIBER'T |
|-------|---------|---------|-------------|---------|
| 2018  | 9,79 %  | 0,27 %  | 56,94 %     | 33,00 % |
| 2019  | 7.45 %  | 0.74%   | 60.76%      | 31.05 % |

Le moyen de paiement le plus utilisé sur le parc Centre en 2019 est la carte bancaire avec 60.76% de taux d'utilisation. Vient ensuite le télépéage avec 31.05% et les espèces à hauteur de 7.45%.

### VIEUX PORT

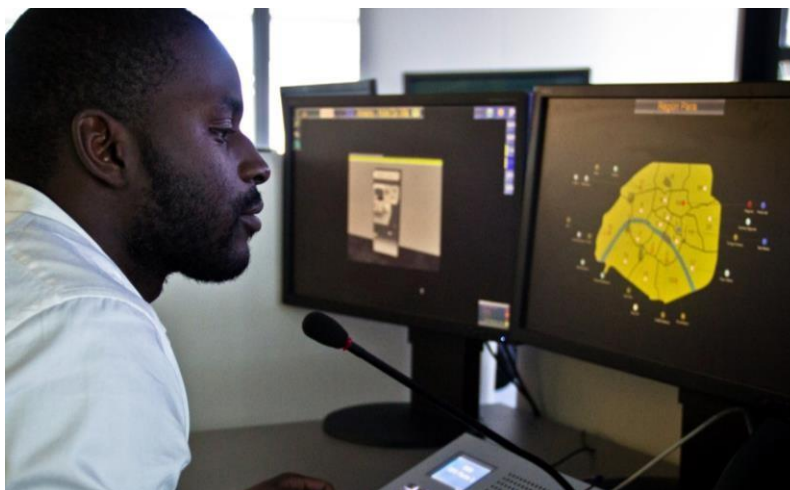
| Année | Espèces | Chèques | CB/Total GR | LIBER'T |
|-------|---------|---------|-------------|---------|
| 2018  | 7,92 %  | 0,06 %  | 71,69 %     | 20,33 % |
| 2019  | 6.22 %  | 0.30%   | 76.59%      | 16.89%  |

Le moyen de paiement le plus utilisé sur le parc Vieux Port en 2019 est la carte bancaire avec 76.59 % de taux d'utilisation. Vient ensuite le télépéage avec 16.89% et les espèces à hauteur de 6.22%.

## 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 tous les parcs Indigo de La Ciotat.

## b) 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.
- Le paiement via la plateforme digitale OPNGO ;

### 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.

Les parkings Centre et Vieux Port sont conformes à la norme accessibilité.

## LECTURE DE PLAQUE MINÉRALOGIQUE



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

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.

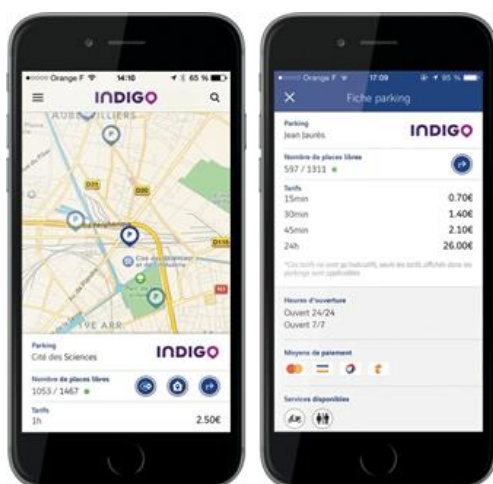


## c) Services digitaux

### APPLICATION SMARTPHONE

Avec son 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 3 000 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 3 000 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



Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet Indigo ([www.group-indigo.com](http://www.group-indigo.com)), 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



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.com](http://www.group-indigo.com)).

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



Accès automatique



Païement mobile



Réductions

*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.

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



Grâce à l'application OPnGO, le client peut :

### 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.

### 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.

### RESERVER ET ECONOMISER

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

Nous pouvons nous rapprocher des tours opérateurs d'événements (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.com](http://www.group-indigo.com) 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 2019, le Service Client via le numéro de téléphone dédié et le site web ont traité, au niveau du parc Clémenceau, plus de 100 demandes dont la répartition est la suivante :**

- Renseignements commerciaux (tarifs, heures d'ouverture) : **64**
- Incidents techniques (défaut péage, ...) : **14**
- Divers (objets perdus, ...) : **5**
- Réclamations, remarques, suggestions : **17**

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.

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 dispensées pour les collaborateurs des parcs Centre et Vieux Port.



| Collaborateur | Fonction             | Formation Suivie                  |
|---------------|----------------------|-----------------------------------|
| LA CIOTAT     | Agent d'exploitation | GESTION COMPTABLE-LOGICIEL LUCIE  |
| LA CIOTAT     | Agent d'exploitation | GESTION COMMERCIALE-LOGICIEL SIGC |
| LA CIOTAT     | Agent d'exploitation | HABILITATION ELECTRIQUE           |
| LA CIOTAT     | Responsable de site  | Règlementation du travail         |

## 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 des parcs de stationnement l'équipe d'exploitation dispose des moyens suivants :

- o 2 téléphones fixes répartis sur Centre et Vieux Port.
- o 2 autos laveuse (1 à Centre et 1 sur Vieux Port).
- o Plusieurs PC de gestion équipé du logiciel de gestion commercial SIGC (logiciel Indigo de gestion commerciale des parcs de stationnement) et des logiciels de gestion des équipements de contrôle d'accès et de péage avec accès à Internet et à l'Intranet (présent sur chaque site)
- o un local de stockage pour les pièces détachées située à Centre et Vieux Port (lisses de barrières, consommables, tickets...)
- o 1 booster pour venir en aide aux clients (situé sur le site Centre)
- o 2 locaux pour les produits d'entretien (1 à Centre et 1 à Vieux Port)
- o un local archive sur Centre et sur Vieux Port.
- o 1 coffre au parc Centre
- o l'outillage à main nécessaire aux diverses tâches techniques est stocké au parc Centre (tournevis, clés, voltmètre, produits divers, etc.)
- o 1 SAMEX (pour réaliser les rondes sécurités, les rondes confort clientèle)
- o 1 téléphone portable pour le responsable de site.

### CENTRE

| ENVIRONNEMENT            | Niveau -1 | Niveau -2 | Niveau -3 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Rampe d'entrée           | 1         | 1         | 1         |
| Rampe de sortie          | 1         | 1         | 1         |
| Panneau libre/saturé     | 1         |           |           |
| Escalier                 | 3         | 3         | 3         |
| Ascenseur                | 1         | 1         | 1         |
| Allée de circulation     | 1         | 1         | 1         |
| Entrée hall caisse       | 1         |           |           |
| EQUIPEMENTS              | Niveau -1 | Niveau -2 | Niveau -3 |
| Contrôleur d'entrée      | 2         |           |           |
| Contrôleur de sortie     | 2         |           |           |
| Barrière d'entrée        | 1         |           |           |
| Barrière de sortie       | 2         |           |           |
| Porte basculante         | 2         |           |           |
| Lecteur de badges        |           |           |           |
| Lecteur piéton           | 1         |           |           |
| Caisse automatique       | 1         |           |           |
| Colonne sèche            | 3         | 3         | 3         |
| Commande pompier         | 1         |           |           |
| Déclencheur manuels      | 2         | 2         | 2         |
| Extincteur               | 8         | 4         | 4         |
| Bac à sable              | 2         | 2         | 2         |
| Edicule extraction d'air | 2         | 2         | 2         |
| Phonie                   | 8         | 1         | 1         |
| Caméra de surveillance   | 4         | 2         | 2         |
| LOCAUX TECHNIQUES        | Niveau -1 | Niveau -2 | Niveau -3 |
| Archive/technique        | 1         |           |           |
| TGBT                     | 1         |           |           |
| EDF                      | 1         |           |           |
| Pompe                    |           |           |           |
| Machinerie Ascenseur     |           |           | 1         |



## VIEUX PORT

| ENVIRONNEMENT            | Niveau -1 | Niveau -2 | Niveau -3 | Niveau -4 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Rampe d'entrée           | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Rampe de sortie          | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Panneau libre/saturé     | 1         |           |           |           |
| Escalier                 | 2         | 2         | 2         | 2         |
| Ascenseur                | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Allée de circulation     | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Entrée hall caisse       | 1         |           |           |           |
| EQUIPEMENTS              | Niveau -1 | Niveau -2 | Niveau -3 | Niveau -4 |
| Contrôleur d'entrée      | 2         |           |           |           |
| Contrôleur de sortie     | 2         |           |           |           |
| Barrière d'entrée        | 1         |           |           |           |
| Barrière de sortie       | 2         |           |           |           |
| Porte basculante         | 3         |           |           |           |
| Lecteur de badges        |           |           |           |           |
| Lecteur piéton           | 1         |           |           |           |
| Caisse automatique       | 1         |           |           |           |
| Colonne sèche            | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Commande pompier         | 1         |           |           |           |
| Déclencheur manuels      | 2         | 2         | 2         | 2         |
| Extincteur               | 6         | 5         | 5         | 5         |
| Bac à sable              | 2         | 2         | 2         | 2         |
| Edicule extraction d'air | 2         | 2         | 2         | 2         |
| Phonie                   | 7         |           |           |           |
| Caméra de surveillance   | 4         | 2         | 2         | 2         |
| LOCAUX TECHNIQUES        | Niveau -1 | Niveau -2 | Niveau -3 | Niveau -4 |
| Archive/technique        |           | 1         | 1         |           |
| TGBT                     | 1         |           |           |           |
| EDF                      | 1         |           |           |           |
| Pompe                    |           |           |           |           |
| Machinerie Ascenseur     |           |           |           | 1         |
| Compteurs Electriques    | 1         |           |           |           |
|                          |           |           |           |           |

## e) Sureté et sécurité

| Année | Expulsions SDF<br>Expulsions Toxicomanes | Agressions | Effractions<br>véhicules | Vandalisme |
|-------|------------------------------------------|------------|--------------------------|------------|
| 2018  | 4                                        | 0          | 0                        | 2          |
| 2019  | 2                                        | 0          | 0                        | 1          |

L'équipe Indigo de La Ciotat est en charge de la sécurité et intervient sur l'ensemble des parcs tous les jours de 06h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 07h00 à 20h00 le samedi. Nous effectuons des rondes régulières et la nuit nous pouvons intervenir sur astreinte.

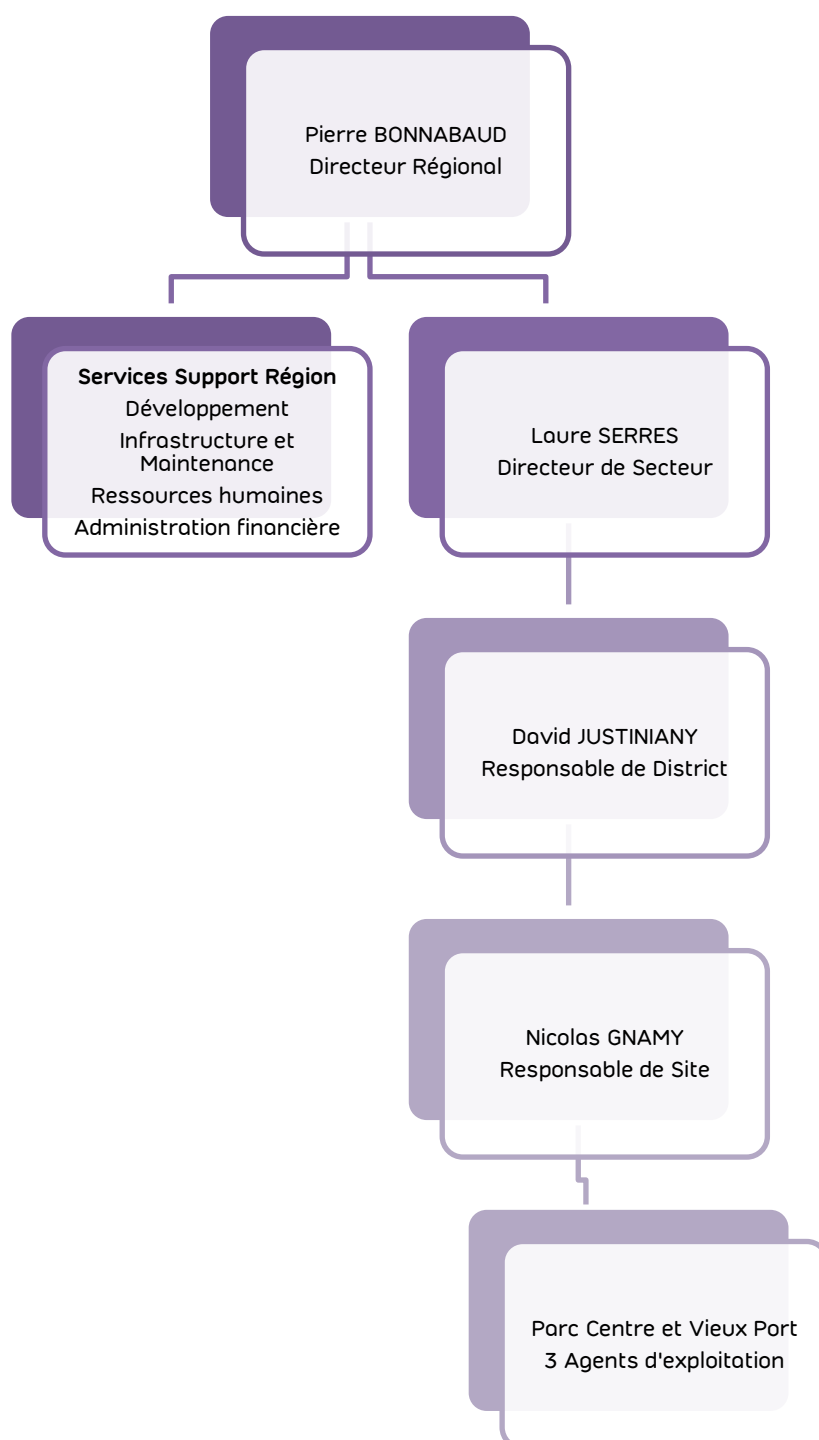
Durant les manifestations nous réorganisons les journées de travail pour répartir au mieux notre présence sur les évènements.

L'équipe d'astreinte est composée de l'ensemble de l'équipe d'exploitation. Nous veillons également au bon fonctionnement des équipements 7j/7 et 24h/24.

## VI. ANALYSE DES EFFECTIFS

### A. ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2019

3 agents d'exploitation Indigo sont affectés à la gestion des parcs Centre et Vieux Port, encadré par un responsable de site, Nicolas GNAMY, supervisé par un responsable de district, David JUSTINIANY.



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

|                                                                                | Détail des frais par type d'ETP<br>en € HT |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Encadrement (Directeur de<br>Secteur, Responsable de<br>District, Assistantat) | 27 666 €                                   |
| Service technique et CRTO                                                      | 8 567 €                                    |
| Responsable de Site                                                            | 48 541 €                                   |
| Agents d'Exploitation                                                          | 123 250 €                                  |
| Total                                                                          | 208 024 €                                  |



2.

---

# COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE

---

# I. COMPTE D'EXPLOITATION

## A. COMPTES PREVISIONNELS

### CENTRE

|                       |                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------|
| PARC DE STATIONNEMENT | 130201 La Ciotat Parc du Centre                 |
| DELEGANT              | COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE |
| DELEGATAIRE           | INDIGO INFRA FRANCE                             |
| ANNEE                 | 2019                                            |

#### Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2019

| EN H.T.                                                 | Budget initial<br>2019 |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| Horaires parcs                                          | 389 841                |
| Abonnés parcs                                           | 123 967                |
| Voirie                                                  |                        |
| Garantie de recettes villes                             |                        |
| Prestation de services                                  |                        |
| Activité de Contrôle                                    |                        |
| Appels de charges amodiataires                          | 6 100                  |
| Activités annexes                                       | 21 900                 |
| Sous Total Chiffre d'Affaires                           | 541 808                |
| Subventions d'exploitation                              |                        |
| Autres Produits                                         | 33 300                 |
| Sous Total Autres Produits                              | 33 300                 |
| <b>Total Produits d'Exploitation</b>                    | <b>575 108</b>         |
| Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique) | -82 900                |
| Personnel Contrat à Durée Déterminée                    |                        |
| Autre Personnel externe et Frais Divers                 | -1 000                 |
| Personnel Intérimaire d'Exploitation                    | -3 600                 |
| Prestations de Nettoyage                                | -400                   |
| Prestations de Gardiennage                              | -2 000                 |
| Sous Total Frais de Personnel                           | -89 900                |
| Entretien : Interventions Techniques et Fournitures     | -16 417                |
| Entretien : Contrats                                    | -5 600                 |
| Electricité, Fluides                                    | -22 500                |
| Autres Prestations Sous Traitées                        |                        |
| Frais de Télécommunication                              | -2 200                 |
| Location Matériel d'Exploitation                        | -500                   |
| Sous Total Autres Frais d'Exploitation                  | -47 217                |
| Actions Commerciales                                    | -1 700                 |
| Collecte de Fonds et Traitements Bancaires              | -5 900                 |
| Frais Administratifs et Divers                          | -1 500                 |
| Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.                 | -9 100                 |
| <b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>            | <b>-146 217</b>        |
| Police d'Assurances                                     | -3 251                 |
| Sinistres                                               |                        |
| Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété            | -2 926                 |
| Redevances Aux Concedants                               | -1 900                 |
| Taxes et Versements Assimilés                           | -36 263                |
| Autres Charges et Provisions Courantes                  |                        |
| Charges de Gros Entretien                               | -1 100                 |
| Frais de Pilotage et d'Encadrement Région               | -11 920                |
| Frais Généraux Siège                                    | -36 572                |
| Total Autres Charges d'Exploitation                     | -93 932                |
| <b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>              | <b>-93 932</b>         |
| <b>Total Charges d'Exploitation</b>                     | <b>-240 149</b>        |
| Autres Charges Non Courantes                            |                        |
| Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport                     | -425                   |
| Dotations aux amortissements d'Exploitation             | -200 582               |
| Autres Provisions Non Courantes                         |                        |
| Total Amortissements et Provisions Non Courantes        | -201 007               |
| <b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b> | <b>-201 007</b>        |
| <b>EBIT</b>                                             | <b>133 952</b>         |
| Frais Financiers                                        | -169 617               |
| Total Frais Financiers                                  | -169 617               |
| <b>Total Frais Financiers</b>                           | <b>-169 617</b>        |
| <b>Resultat Net avant Impot Parc</b>                    | <b>-35 665</b>         |
| Prestations Internes                                    |                        |
| Prestations Internes                                    |                        |
| <b>Prestations Internes</b>                             |                        |

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

## VIEUX PORT

|                       |                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------|
| PARC DE STATIONNEMENT | 130202 La Ciotat Vieux Port                     |
| DELEGANT              | COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE |
| DELEGATAIRE           | INDIGO INFRA FRANCE                             |
| ANNEE                 | 2019                                            |

### Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2019

| EN H.T.                                                 | Budget initial<br>2019 |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| Horaires parcs                                          | 407 592                |
| Abonnés parcs                                           | 63 167                 |
| Voirie                                                  |                        |
| Garantie de recettes villes                             |                        |
| Prestation de services                                  |                        |
| Activité de Contrôle                                    |                        |
| Appels de charges amodiataires                          |                        |
| Activités annexes                                       |                        |
| Sous Total Chiffre d'Affaires                           | 476 759                |
| Subventions d'exploitation                              |                        |
| Autres Produits                                         | 30 400                 |
| Sous Total Autres Produits                              | 30 400                 |
| <b>Total Produits d'Exploitation</b>                    | <b>507 159</b>         |
| Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique) | -124 700               |
| Personnel Contrat à Durée Déterminée                    |                        |
| Autre Personnel externe et Frais Divers                 | -1 000                 |
| Personnel Intérimaire d'Exploitation                    |                        |
| Prestations de Nettoyage                                | -400                   |
| Prestations de Gardiennage                              | -2 000                 |
| Sous Total Frais de Personnel                           | -128 100               |
| Entretien : Interventions Techniques et Fournitures     | -9 300                 |
| Entretien : Contrats                                    | -8 200                 |
| Electricité, Fluides                                    | -24 000                |
| Autres Prestations Sous Traitées                        |                        |
| Frais de Télécommunication                              | -2 800                 |
| Location Matériel d'Exploitation                        |                        |
| Sous Total Autres Frais d'Exploitation                  | -44 300                |
| Actions Commerciales                                    | -2 000                 |
| Collecte de Fonds et Traitements Bancaires              | -3 500                 |
| Frais Administratifs et Divers                          | -500                   |
| Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.                 | -6 000                 |
| <b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>            | <b>-178 400</b>        |
| Police d'Assurances                                     | -2 861                 |
| Sinistres                                               |                        |
| Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété            | -2 574                 |
| Redevances Aux Concédants                               | -1 900                 |
| Taxes et Versements Assimilés                           | -36 548                |
| Autres Charges et Provisions Courantes                  | -400                   |
| Charges de Gros Entretien                               | -7 100                 |
| Frais de Pilotage et d'Encadrement Région               | -10 489                |
| Frais Généraux Siège                                    | -32 181                |
| Total Autres Charges d'Exploitation                     | -94 053                |
| <b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>              | <b>-94 053</b>         |
| <b>Total Charges d'Exploitation</b>                     | <b>-272 453</b>        |
| Autres Charges Non Courantes                            |                        |
| Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport                     | -939                   |
| Dotations aux amortissements d'Exploitation             | -259 343               |
| Autres Provisions Non Courantes                         |                        |
| Total Amortissements et Provisions Non Courantes        | -260 282               |
| <b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b> | <b>-260 282</b>        |
| <b>EBIT</b>                                             | <b>-25 576</b>         |
| Frais Financiers                                        | -195 308               |
| Total Frais Financiers                                  | -195 308               |
| <b>Total Frais Financiers</b>                           | <b>-195 308</b>        |
| <b>Resultat Net avant Impot Parc</b>                    | <b>-220 884</b>        |
| Prestations Internes                                    |                        |
| Prestations Internes                                    |                        |
| <b>Prestations Internes</b>                             |                        |

## B. COMPTES DU DELEGATAIRE

### CENTRE

|                       |                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------|
| PARC DE STATIONNEMENT | 130201 La Ciotat Parc du Centre                 |
| DELEGANT              | COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE |
| DELEGATAIRE           | INDIGO INFRA FRANCE                             |
| ANNEE                 | 2019                                            |

#### Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2019

| EN H.T.                                                 | Année 2018      | Année 2019      | 2019 / 2018<br>en valeur | 2019 / 2018<br>en % |
|---------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| Horaires parcs                                          | 405 322         | 383 799         | -21 523                  | -5,3%               |
| Abonnés parcs                                           | 121 124         | 119 422         | -1 702                   | -1,4%               |
| Voirie                                                  |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Garantie de recettes villes                             |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Prestation de services                                  |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Activité de Contrôle                                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Appels de charges amodiataires                          |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Activités annexes                                       | 471             | 175             | -296                     | -62,8%              |
| Sous Total Chiffre d'Affaires                           | 526 917         | 503 396         | -23 521                  | -4,5%               |
| Subventions d'exploitation                              |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Autres Produits                                         | 30 462          | 30 828          | 366                      | 1,2%                |
| Sous Total Autres Produits                              | 30 462          | 30 828          | 366                      | 1,2%                |
| <b>Total Produits d'Exploitation</b>                    | <b>557 379</b>  | <b>534 224</b>  | <b>-23 155</b>           | <b>-4,2%</b>        |
| Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique) | -85 455         | -83 597         | 1 858                    | -2,2%               |
| Personnel Contrat à Durée Déterminée                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Autre Personnel externe et Frais Divers                 | -1 690          | -2 448          | -758                     | 44,9%               |
| Personnel Intérimaire d'Exploitation                    | -6 589          | -10 036         | -3 447                   | 52,3%               |
| Prestations de Nettoyage                                | -3 787          | -306            | 3 481                    | -91,9%              |
| Prestations de Gardiennage                              |                 | -864            | -864                     | 0,0%                |
| Sous Total Frais de Personnel                           | -97 521         | -97 251         | 270                      | -0,3%               |
| Entretien : Interventions Techniques et Fournitures     | -20 291         | -15 294         | 4 997                    | -24,6%              |
| Entretien : Contrats                                    | -9 399          | 3 257           | 12 656                   | -134,7%             |
| Electricité, Fluides                                    | -19 973         | -22 162         | -2 189                   | 11,0%               |
| Autres Prestations Sous Traitées                        |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Frais de Télécommunication                              | -3 623          | -4 399          | -776                     | 21,4%               |
| Location Matériel d'Exploitation                        | -521            | -1 119          | -598                     | 114,8%              |
| Sous Total Autres Frais d'Exploitation                  | -53 807         | -39 717         | 14 090                   | -26,2%              |
| Actions Commerciales                                    | -1 856          | -2 579          | -723                     | 39,0%               |
| Collecte de Fonds et Traitements Bancaires              | -7 465          | -7 546          | -81                      | 1,1%                |
| Frais Administratifs et Divers                          | -507            | -529            | -22                      | 4,3%                |
| Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commer.                  | -9 828          | -10 654         | -826                     | 8,4%                |
| <b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>            | <b>-161 156</b> | <b>-147 622</b> | <b>13 534</b>            | <b>-8,4%</b>        |
| Police d'Assurances                                     | -3 304          | -3 352          | -48                      | 1,5%                |
| Sinistres                                               | 1 515           | -680            | -2 195                   | -144,9%             |
| Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété            | -2 973          | -3 485          | -512                     | 17,2%               |
| Redevances Aux Concédants                               | -1 887          | -1 942          | -55                      | 2,9%                |
| Taxes et Versements Assimilés                           | -38 653         | -39 811         | -1 158                   | 3,0%                |
| Autres Charges et Provisions Courantes                  | -912            | -406            | 506                      | -55,5%              |
| Charges de Gros Entretien                               | -3 565          | 4 135           | 7 700                    | -216,0%             |
| Frais de Pilotage et d'Encadrement Région               | -12 197         | -11 682         | 515                      | -4,2%               |
| Frais Généraux Siège                                    | -37 421         | -35 842         | 1 579                    | -4,2%               |
| Total Autres Charges d'Exploitation                     | -99 397         | -93 065         | 6 332                    | -6,4%               |
| <b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>              | <b>-99 397</b>  | <b>-93 065</b>  | <b>6 332</b>             | <b>-6,4%</b>        |
| <b>Total Charges d'Exploitation</b>                     | <b>-260 553</b> | <b>-240 687</b> | <b>19 866</b>            | <b>-7,6%</b>        |
| Autres Charges Non Courantes                            |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport                     | -425            | -425            | 0                        | 0,0%                |
| Dotations aux amortissements d'Exploitation             | -232 278        | -207 904        | 24 374                   | -10,5%              |
| Autres Provisions Non Courantes                         |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Total Amortissements et Provisions Non Courantes        | -232 703        | -208 329        | 24 374                   | -10,5%              |
| <b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b> | <b>-232 703</b> | <b>-208 329</b> | <b>24 374</b>            | <b>-10,5%</b>       |
| <b>EBIT</b>                                             | <b>64 123</b>   | <b>85 208</b>   | <b>21 085</b>            | <b>32,9%</b>        |
| Frais Financiers                                        | -143 176        | -140 279        | 2 897                    | -2,0%               |
| Total Frais Financiers                                  | -143 176        | -140 279        | 2 897                    | -2,0%               |
| <b>Total Frais Financiers</b>                           | <b>-143 176</b> | <b>-140 279</b> | <b>2 897</b>             | <b>-2,0%</b>        |
| <b>Resultat Net avant Impot Parc</b>                    | <b>-79 053</b>  | <b>-55 071</b>  | <b>23 982</b>            | <b>-30,3%</b>       |
| Prestations Internes                                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Prestations Internes                                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| <b>Prestations Internes</b>                             |                 |                 | <b>0</b>                 | <b>0,0%</b>         |



---

## COMMENTAIRES

1. Frais de personnel intérimaire :  
3,4 K€ de hausse de frais du personnel sur Centre due à une baisse des frais sur ce même poste sur Vieux Port de 4,8 K€.
2. Prestations de nettoyage :  
3,5 K€ de baisse due à l'internalisation du nettoyage.
3. Interventions techniques et fournitures :  
5 K€ de baisse due en grande partie à une diminution des pannes sur le matériel de péage.
4. Contrats :  
12 K€ de baisse due en grande partie au nouveau matériel de péage, qui intègre une maintenance gratuite.

## VIEUX-PORT

|                       |                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------|
| PARC DE STATIONNEMENT | 130202 La Ciotat Vieux Port                     |
| DELEGANT              | COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE |
| DELEGATAIRE           | INDIGO INFRA FRANCE                             |
| ANNEE                 | 2019                                            |

### Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2019

| EN H.T.                                                 | Année 2018      | Année 2019      | 2019 / 2018<br>en valeur | 2019 / 2018<br>en % |
|---------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| Horaires parcs                                          | 377 430         | 344 509         | -32 921                  | -8,7%               |
| Abonnés parcs                                           | 62 490          | 66 038          | 3 548                    | 5,7%                |
| Voirie                                                  |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Garantie de recettes villes                             |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Prestation de services                                  |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Activité de Contrôle                                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Appels de charges amodiataires                          |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Activités annexes                                       | 175             | 175             | 0                        | 0,0%                |
| Sous Total Chiffre d'Affaires                           | 440 095         | 410 722         | -29 373                  | -6,7%               |
| Subventions d'exploitation                              |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Autres Produits                                         | 28 121          | 30 001          | 1 880                    | 6,7%                |
| Sous Total Autres Produits                              | 28 121          | 30 001          | 1 880                    | 6,7%                |
| <b>Total Produits d'Exploitation</b>                    | <b>468 216</b>  | <b>440 723</b>  | <b>-27 493</b>           | <b>-5,9%</b>        |
| Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique) | -128 231        | -122 569        | 5 662                    | -4,4%               |
| Personnel Contrat à Durée Déterminée                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Autre Personnel externe et Frais Divers                 | -1 294          | -1 682          | -388                     | 30,0%               |
| Personnel Intérimaire d'Exploitation                    | -263            |                 | 263                      | -100,0%             |
| Prestations de Nettoyage                                | -4 777          | 12              | 4 789                    | -100,3%             |
| Prestations de Gardiennage                              | -2 183          | -1 004          | 1 179                    | -54,0%              |
| Sous Total Frais de Personnel                           | -136 748        | -125 243        | 11 505                   | -8,4%               |
| Entretien : Interventions Techniques et Fournitures     | -6 115          | -5 070          | 1 045                    | -17,1%              |
| Entretien : Contrats                                    | -10 233         | -1 030          | 9 203                    | -89,9%              |
| Electricité, Fluides                                    | -26 705         | -23 898         | 2 807                    | -10,5%              |
| Autres Prestations Sous Traitées                        |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Frais de Télécommunication                              | -3 168          | -3 603          | -435                     | 13,7%               |
| Location Matériel d'Exploitation                        | -129            | -347            | -218                     | 169,0%              |
| Sous Total Autres Frais d'Exploitation                  | -46 350         | -33 948         | 12 402                   | -26,8%              |
| Actions Commerciales                                    | -1 088          | -2 658          | -1 570                   | 144,3%              |
| Collecte de Fonds et Traitements Bancaires              | -3 371          | -3 356          | 15                       | -0,4%               |
| Frais Administratifs et Divers                          | -25             | -25             | 0                        | 0,0%                |
| Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commer.                  | -4 484          | -6 039          | -1 555                   | 34,7%               |
| <b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>            | <b>-187 582</b> | <b>-165 230</b> | <b>22 352</b>            | <b>-11,9%</b>       |
| Police d'Assurances                                     | -2 800          | -2 555          | 245                      | -8,8%               |
| Sinistres                                               |                 | -1 717          | -1 717                   | 0,0%                |
| Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété            | -2 520          | -2 912          | -392                     | 15,6%               |
| Redevances Aux Concédants                               | -1 887          | -1 942          | -55                      | 2,9%                |
| Taxes et Versements Assimilés                           | -36 732         | -38 711         | -1 979                   | 5,4%                |
| Autres Charges et Provisions Courantes                  | -795            | 738             | 1 533                    | -192,8%             |
| Charges de Gros Entretien                               | -3 500          | -1 000          | 2 500                    | -71,4%              |
| Frais de Pilotage et d'Encadrement Région               | -9 682          | -9 036          | 646                      | -6,7%               |
| Frais Généraux Siège                                    | -29 706         | -27 724         | 1 982                    | -6,7%               |
| Total Autres Charges d'Exploitation                     | -87 622         | -84 859         | 2 763                    | -3,2%               |
| <b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>              | <b>-87 622</b>  | <b>-84 859</b>  | <b>2 763</b>             | <b>-3,2%</b>        |
| <b>Total Charges d'Exploitation</b>                     | <b>-275 204</b> | <b>-250 089</b> | <b>25 115</b>            | <b>-9,1%</b>        |
| Autres Charges Non Courantes                            |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport                     | -506            | -425            | 81                       | -16,0%              |
| Dotations aux amortissements d'Exploitation             | -290 239        | -266 298        | 23 941                   | -8,2%               |
| Autres Provisions Non Courantes                         |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| Total Amortissements et Provisions Non Courantes        | -290 745        | -266 723        | 24 022                   | -8,3%               |
| <b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b> | <b>-290 745</b> | <b>-266 723</b> | <b>24 022</b>            | <b>-8,3%</b>        |
| <b>EBIT</b>                                             | <b>-97 733</b>  | <b>-76 089</b>  | <b>21 644</b>            | <b>-22,1%</b>       |
| Frais Financiers                                        | -168 786        | -165 344        | 3 442                    | -2,0%               |
| Total Frais Financiers                                  | -168 786        | -165 344        | 3 442                    | -2,0%               |
| <b>Total Frais Financiers</b>                           | <b>-168 786</b> | <b>-165 344</b> | <b>3 442</b>             | <b>-2,0%</b>        |
| <b>Resultat Net avant Impot Parc</b>                    | <b>-266 519</b> | <b>-241 433</b> | <b>25 086</b>            | <b>-9,4%</b>        |
| Prestations Internes                                    |                 |                 | 0                        | 0,0%                |
| <b>Prestations Internes</b>                             |                 |                 | <b>0</b>                 | <b>0,0%</b>         |

---

**COMMENTAIRES :**

1. Frais de personnel intérimaire :  
4,8 K€ de baisse de frais du personnel sur Vieux Port due à une hausse des frais sur ce même poste sur Centre. Sur l'ensemble des deux parcs, nous réalisons une économie de 1,4 k€.
2. Entretien contrat :  
9,2 K€ de baisse due en grande partie au nouveau matériel de péage, qui intègre une maintenance gratuite.
3. Electricité, fluides :  
2,8 k€ de baisse due à une facture passée sur 2020.

## II. COMPTE DU DELEGATAIRE CONSOLIDE

|                       |                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------|
| PARC DE STATIONNEMENT | LA CIOTAT                                       |
| DELEGANT              | COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE |
| DELEGATAIRE           | INDIGO INFRA FRANCE                             |
| ANNEE                 | 2019                                            |

### Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2019

| EN H.T.                                                 | Année 2018       | Année 2019      | 2019 / 2018<br>en valeur | 2019 / 2018<br>en % |
|---------------------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| Horaires parcs                                          | 782 752          | 728 308         | -54 444                  | -7,0%               |
| Abonnés parcs                                           | 183 614          | 185 460         | 1 846                    | 1,0%                |
| Voirie                                                  | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Garantie de recettes villes                             | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Prestation de services                                  | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Activité de Contrôle                                    | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Appels de charges amodiataires                          | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Activités annexes                                       | 646              | 350             | -296                     | -45,8%              |
| Sous Total Chiffre d'Affaires                           | 967 012          | 914 118         | -52 894                  | -5,5%               |
| Subventions d'exploitation                              | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Autres Produits                                         | 58 583           | 60 829          | 2 246                    | 3,8%                |
| Sous Total Autres Produits                              | 58 583           | 60 829          | 2 246                    | 3,8%                |
| <b>Total Produits d'Exploitation</b>                    | <b>1 025 595</b> | <b>974 947</b>  | <b>-50 648</b>           | <b>-4,9%</b>        |
| Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique) | -213 686         | -206 166        | 7 520                    | -3,5%               |
| Personnel Contrat à Durée Déterminée                    | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Autre Personnel externe et Frais Divers                 | -2 984           | -4 130          | -1 146                   | 38,4%               |
| Personnel Intérimaire d'Exploitation                    | -6 852           | -10 036         | -3 184                   | 46,5%               |
| Prestations de Nettoyage                                | -8 564           | -294            | 8 270                    | -96,6%              |
| Prestations de Gardiennage                              | -2 183           | -1 868          | 315                      | -14,4%              |
| Sous Total Frais de Personnel                           | -234 269         | -222 494        | 11 775                   | -5,0%               |
| Entretien : Interventions Techniques et Fournitures     | -26 406          | -20 364         | 6 042                    | -22,9%              |
| Entretien : Contrats                                    | -19 632          | 2 227           | 21 859                   | -111,3%             |
| Electricité, Fluides                                    | -46 678          | -46 060         | 618                      | -1,3%               |
| Autres Prestations Sous Traitées                        | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Frais de Télécommunication                              | -6 791           | -8 002          | -1 211                   | 17,8%               |
| Location Matériel d'Exploitation                        | -650             | -1 466          | -816                     | 125,5%              |
| Sous Total Autres Frais d'Exploitation                  | -100 157         | -73 665         | 26 492                   | -26,5%              |
| Actions Commerciales                                    | -2 944           | -5 237          | -2 293                   | 77,9%               |
| Collecte de Fonds et Traitements Bancaires              | -10 836          | -10 902         | -66                      | 0,6%                |
| Frais Administratifs et Divers                          | -532             | -554            | -22                      | 4,1%                |
| Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.                 | -14 312          | -16 693         | -2 381                   | 16,6%               |
| <b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>            | <b>-348 738</b>  | <b>-312 852</b> | <b>35 886</b>            | <b>-10,3%</b>       |
| Police d'Assurances                                     | -6 104           | -5 907          | 197                      | -3,2%               |
| Sinistres                                               | 1 515            | -2 397          | -3 912                   | -258,2%             |
| Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété            | -5 493           | -6 397          | -904                     | 16,5%               |
| Redevances Aux Concédants                               | -3 774           | -3 884          | -110                     | 2,9%                |
| Taxes et Versements Assimilés                           | -75 385          | -78 522         | -3 137                   | 4,2%                |
| Autres Charges et Provisions Courantes                  | -1 707           | 332             | 2 039                    | -119,4%             |
| Charges de Gros Entretien                               | -7 065           | 3 135           | 10 200                   | -144,4%             |
| Frais de Pilotage et d'Encadrement Région               | -21 879          | -20 718         | 1 161                    | -5,3%               |
| Frais Généraux Siège                                    | -67 127          | -63 566         | 3 561                    | -5,3%               |
| Total Autres Charges d'Exploitation                     | -187 019         | -177 924        | 9 095                    | -4,9%               |
| <b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>              | <b>-187 019</b>  | <b>-177 924</b> | <b>9 095</b>             | <b>-4,9%</b>        |
| <b>Total Charges d'Exploitation</b>                     | <b>-535 757</b>  | <b>-490 776</b> | <b>44 981</b>            | <b>-8,4%</b>        |
| Autres Charges Non Courantes                            | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport                     | -931             | -850            | 81                       | -8,7%               |
| Dotations aux amortissements d'Exploitation             | -522 517         | -474 202        | 48 315                   | -9,2%               |
| Autres Provisions Non Courantes                         | 0                | 0               | 0                        | 0,0%                |
| Total Amortissements et Provisions Non Courantes        | -523 448         | -475 052        | 48 396                   | -9,2%               |
| <b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b> | <b>-523 448</b>  | <b>-475 052</b> | <b>48 396</b>            | <b>-9,2%</b>        |
| <b>EBIT</b>                                             | <b>-33 610</b>   | <b>9 119</b>    | <b>42 729</b>            | <b>-127,1%</b>      |
| Frais Financiers                                        | -311 962         | -305 623        | 6 339                    | -2,0%               |
| Total Frais Financiers                                  | -311 962         | -305 623        | 6 339                    | -2,0%               |
| <b>Total Frais Financiers</b>                           | <b>-311 962</b>  | <b>-305 623</b> | <b>6 339</b>             | <b>-2,0%</b>        |
| <b>Resultat Net avant Impot Parc</b>                    | <b>-345 572</b>  | <b>-296 504</b> | <b>49 068</b>            | <b>-14,2%</b>       |

## III. DETAIL DU CALCUL DE LA REDEVANCE

Conformément au contrat de délégation de service public, vous trouverez ci-dessous la formule de calcul de la redevance pour l'année 2019.



### METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE DETERMINATION DE LA REDEVANCE FIXE DES PARCS DE LA CIOTAT ( article 5.6 du contrat de Délégation de Service Public du 22 août 2006 )

ANNEE : 2019

#### A ) Détermination du coefficient d'indexation :

$$K = 0,10 + 0,60 ( ICHTTS1 / ICHTTS1o ) + 0,30 ( EBIQ / EBIQo )$$

indices ICHTTS1 arrêté en décembre 2008 et remplacé par l'indice ICHT-IME ( base 100 en décembre 2008 )  
EBIQ arrêté en janvier 2009 et remplacé par l'indice EBIQ00 ( base 100 en 2005 )

nouvelle formule :

$$K = 0,10 + 0,60 ( ICHT-IME \times a / ICHT-IMEo ) + 0,30 ( EBIQ00 \times b / EBIQ00o )$$

|             |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ICHT-IMEo = | 100,0          | valeur décembre 2008<br>indice du coût du travail, tous salariés dans les<br>industries mécaniques et électriques                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ICHT-IME =  | 134,6<br>122,0 | indice connu au 1er janvier 2019 ( juillet 2018 : date de parution 10/10/18 )<br>coeff de raccordement a : 1,1034 = $\frac{143,0}{129,6}$ ICHTTS1 déc.2008<br>129,6 ICHTTS1 mai 2005 ( connu en sept. 2005 )                                                                                                                                                                                                            |
| EBIQo =     | 104,3          | mai 2005 ( valeur indice connue en sept. 2009 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1,1E+07 =   | 134,5<br>107,3 | indice connu au 1er janvier 2019 ( novembre 2018 : date de parution 21/12/18 )<br>coeff de raccordement b : 1,0525 coefficient de raccordement à appliquer à l'ancien indice EBIQ<br>coeff de raccordement c : 1,1276 coefficient de raccordement à appliquer à l'ancien indice EBIQ00 BASE 100 2005<br>coeff de raccordement d : 1,0564 coefficient de raccordement à appliquer à l'ancien indice EBIQ00 BASE 100 2010 |
| 0,10        | 0,10           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 0,60        | 0,807685       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 0,30        | 0,386939       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

$$K ( 2019 ) = 1,29462$$

#### B ) Redevance fixe

Montant forfaitaire : 3 000,00 ( valeur septembre 2005 )

Montant indexé : 3 883,87

Montée en charge des parcs :

|                  | Parc du<br>Centre | Parc<br>Vieux port |          |
|------------------|-------------------|--------------------|----------|
| 2008             | 50%               | 0%                 |          |
| 2009             | 75%               | 50%                |          |
| 2010             | 75%               | 75%                |          |
| 2011             | 100%              | 75%                |          |
| à partir de 2012 | 100%              | 100%               |          |
| Montant 2019 =   | 1 941,94          | 1 941,94           | 3 883,87 |
|                  | Redevance fixe =  |                    | 3 883,87 |

$$REDEVANCE FIXE 2019 = 3 883,87$$

## IV. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

Nous vous remercions de vous reporter au chapitre 6 du compte-rendu technique.

## V. COMPTES ANNUELS DE LA SOCIETE DELEGATAIRE

Vous trouverez en annexe 4, les comptes annuels de la société délégataire.



---

# ANNEXES

---



- 
- Annexe 1 :                   Présentation des Méthodes et des Eléments de Calcul Economique Annuel et Pluriannuel
- Annexe 2 :                   Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public
- Annexe 3 :                   Inventaires détaillés des biens
- Annexe 4 :                   Comptes annuels de la société délégataire