

Rapport d'activité 2021

Parc de stationnement ESTIENNE D'ORVES



INDIGO

Avant Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers.

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journalièrement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en annexes.

Préambule

En 2020 les mesures de confinement ont entraîné une baisse inédite de tous les déplacements et un recul sans précédent de la circulation des voitures. En parallèle bon nombre de collectivités ont réagi en proposant des espaces dédiés à la circulation des deux roues et en offrant la gratuité du stationnement en voirie.

Durant les deux confinements Indigo s'est également mobilisé pour contribuer à l'effort national en offrant près de 400 000 heures de stationnement au personnel soignant dans plus de 50 villes en France. Indigo a également souhaité en cette période faciliter la vie de ses abonnés en favorisant le paiement dématérialisé et le traitement des demandes en ligne, en permettant aux abonnés nuit de rester stationner sans surcoût et en offrant des heures de stationnement utilisables en période normale, à ses abonnés les plus fidèles. Plusieurs actions commerciales favorisant les nouvelles souscriptions ont également été menées afin de soutenir l'activité de stationnement.

Au-delà du geste solidaire ou du pragmatisme économique ces évènements conduisent à accélérer la transition vers de nouveaux usages des espaces de stationnement. Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés : comment les sous-sols peuvent s'intégrer davantage dans la vie urbaine, comment offrir plus de mobilité et de services aux usagers, comment faciliter la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable ?

SOMMAIRE

L'ENTREPRISE	6
NOS METIERS.....	8
NOTRE HISTOIRE.....	9
NOS ENGAGEMENTS DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE	10
1. COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	13
I. PRESENTATION GENERALE.....	14
A. DESCRIPTIF DU PARC.....	14
B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT	15
a) SOCIETE DELEGATAIRE.....	15
b) SOCIETE EXPLOITANTE.....	15
c) ADRESSE D'EXPLOITATION	16
C. TARIFS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES .	17
D. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION	19
II. INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS	21
A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS	21
B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS	22
III. OPERATIONS D'ENTRETIEN, DE MAINTENANCE ET DE RENOUVELLEMENT	23
A. TRAVAUX / GER	24
B. CONTRATS D'ENTRETIEN	26
C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE.....	27
IV. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	28
A. SYNTHESE DU CHIFFRE D'AFFAIRES	28
B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES.....	29
a) Fréquentation horaires	29
b) Sorties gratuites	30
C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS.....	31
a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés	31
b) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés par catégorie	31
D. DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS	32
E. AUTRES ELEMENTS D'ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	33
a) L'évolution du ticket moyen (en euros TTC).....	33
b) Répartition des modes de paiement.....	33

V. QUALITE DE SERVICE	34
A. SERVICES A LA CLIENTELE	34
a) Service relations clients	34
b) Service à la mobilité	35
c) Service aux clients	36
d) Services digitaux	38
B. RECLAMATIONS CLIENTS	40
C. QUALITE DE SERVICE	41
a) Le contrôle qualité par appels et visites mystères	41
b) Engagements environnementaux	42
c) Engagements sociaux	42
d) Les moyens pour assurer la gestion du service	44
e) Sureté et sécurité	45
VI. ANALYSE DES EFFECTIFS	46
A. ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2021	46
B. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL PAR TYPE D'ETP	47

2. COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE 48

I. COMPTE D'EXPLOITATION	49
A. COMPTE PREVISIONNEL POUR L'ANNEE	49
B. COMPTES DU DELEGATAIRE	51
II. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL	53

3. ANNEXES 54

L'ENTREPRISE

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.

Indigo construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.



Indigo Group a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

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.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP



Nous développons des solutions sur-mesure, sur tous les segments de clients (villes, aéroports, hôpitaux, centre-commerciaux, gares, espaces de loisirs et événementiels, universités...).

De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des villes, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaires à la voiture : vélos partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...

La société **Indigo Group S.A.S.** (antérieurement dénommée **Infra Park S.A.S.**) détient 100% du capital d'**Indigo Infra S.A.** (antérieurement dénommée **VINCI Park S.A.**) et est elle-même détenue à 99,77% par **Infra Foch Topco S.A.S.** (le solde étant détenu par un Fonds Commun de Placement d'Entreprise détenu par les salariés du groupe).

Le capital d'**Infra Foch Topco** est détenu directement et indirectement par **PREDICA**, l'une des filiales de **Crédit Agricole Assurances**, à hauteur de 47,14%, par **MIROVA** à hauteur de 32,91%, par **MEAG** à hauteur de 14,24% et par **Infra Foch Topco** elle-même à hauteur de 0,50%, le solde étant détenu par le management du Groupe.

NOS METIERS



Véritable expert du modèle concessif, ce sont nos 50 ans d'expérience, notre capacité d'investissement et notre ingénierie recette que nous mettons au service de la construction de nouveaux ouvrages et de leur exploitation. Nos équipes sont impliquées sur toutes les phases des projets et il leur tient à cœur de proposer le meilleur service possible pour répondre aux demandes de nos clients et répondre aux besoins des usagers.

SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE



CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

Depuis plus de 50 ans, Indigo met en œuvre sa vision du stationnement en ouvrage au service des villes et de la mobilité urbaine. Expert mondial du modèle concessif, Indigo investit dans des parcs modernes, accueillants, offrant des services intelligents et digitalisés, pour faciliter le parcours client et la mobilité en ville.



PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITE

Faciliter les déplacements dans les centres villes est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des collectivités, nous développons de nouvelles solutions de mobilité individuelles complémentaires, simples d'utilisation et écologiques. Avec sa nouvelle entité Mobilité et Solutions Digitales, Indigo imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde, à l'image du nouveau service de vélos et de scooters en libre-service sans station INDIGO® Weel.

DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

Pour valoriser ses services de stationnement et mobilité, le groupe Indigo inclut pleinement le digital et la logique de MaaS* dans sa stratégie globale pour répondre aux besoins actuels et futurs des villes et leurs habitants.

Pleinement conscients des enjeux d'accroissement de la population, d'écologie et de congestion de trafic, nous nous positionnons comme véritable acteur et facilitateur de ces changements en proposant des services digitalisés qui révolutionnent le quotidien des usagers.

EXPERT DU STATIONNEMENT SUR VOIRIE

Nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des riverains... Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers. INDIGO crée STREETEO, la marque dédiée au contrôle et à la verbalisation du stationnement en voirie

* Mobility As A Service



LE PARKING DU FUTUR

Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Les parkings souterrains permettent d'intensifier les activités urbaines tout en protégeant l'intégralité du tissu urbain. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés :

Intégrer les sous-sols dans la vie urbaine et améliorer la vie quotidienne des habitants des villes qui se densifient en connectant le parking au transport.

Offrir plus de mobilité et de services aux usagers et ainsi proposer un parcours client plus fluide et digitalisé et des services entièrement interconnecté avec leur environnement, agissant comme une extension de la ville au-dessus.

Répondre aux besoins de la ville intelligente et de la ville durable en facilitant la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable par l'énergie produite grâce à l'inertie thermique des espaces souterrains.

Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine. Indigo a souhaité s'entourer du meilleur partenaire, Dominique Perrault et son cabinet d'architectes internationaux : DPA. Inventeur du concept « *groundscape* » (contraction de « *ground* », le sol et « *landscape* », paysage).



NOTRE HISTOIRE

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Organiser le stationnement

Face à une nécessité de stationnement grandissante dans les villes, Indigo à l'époque GTM inaugure en 1964 son premier parc de stationnement en modèle concessif, sous l'esplanade des Invalides, suivi de Georges V et Malesherbes-Anjou. Paris devient le laboratoire des innovations d'Indigo. Avec le développement du stationnement en ouvrage et en voirie, les systèmes de péage s'automatisent et le paiement se dématérialise grâce à l'arrivée de la carte bleue. GTM et Sogeparc exportent leur savoir-faire à l'international.



Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Offrir plus qu'une place de stationnement

Le parking n'est plus un lieu à usage unique mais devient un espace de services. Services de mobilité, prêts de parapluies, de vélos, de cabas, le parking du XXI^e siècle prend forme et se veut un maillon de la mobilité urbaine. En 2001, GTM et Sogeparc fusionnent pour donner naissance à VINCI Park qui s'appuie sur les fondamentaux (qualité, sécurité, accueil) pour séduire les utilisateurs.



Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

L'ère du digital

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.



Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 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

Nous pensons qu'il ne peut y avoir de croissance durable sans éthique claire et concrète. Cette conviction est incarnée par un socle de valeurs communes et des outils d'alerte performants : toutes nos activités reposent ainsi sur des pratiques transparentes, régies par un Code de Conduite rigoureux partagé par tous, dans tous les pays où nous exerçons. Nous encourageons également la mise en œuvre de ces hauts standards d'intégrité dans les co-entreprises et entités du Groupe.

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 2019 était de 61/100. Cette notation et cette progression de 5 points illustrent l'engagement du Groupe en matière sociale, sociétale et environnementale.



INDIGO
GROUP

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)



LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS D'INDIGO

- Respecter, voire dépasser, dans la mesure du possible, les réglementations internationales et locales applicables en matière de Santé, de Sécurité et d'Environnement,
- Minimiser ses impacts environnementaux en réduisant ses consommations d'énergie, notamment dans ses ouvrages
- Mettre en œuvre les technologies et les solutions permettant de diminuer les émissions de ses clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non-consommatrices d'énergie fossile.

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

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

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 32 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2020.

UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES

qui guident notre activité
au quotidien

» Respect

» Responsabilité

» Solidarité

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

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.



promouvoir
la diversité



former
nos équipes



prévenir
les risques



favoriser le bien-être et
la solidarité au travail



valoriser
nos collaborateurs

NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX



engagement
éthique



respect des conventions
internationales



engagement
envers nos clients



engagement envers
les territoires



initiatives en
faveur des PMR



quelques-unes de nos fondations
et associations partenaires

Concevoir des parkings écoresponsables est une des clés de la maîtrise de notre empreinte écologique. En phase de construction-rénovation, la mise en œuvre de savoir-faire innovants permet d'offrir des infrastructures et des services toujours plus performants sur le plan environnemental.

Exploiter un parking génère peu de nuisances. Cela ne nous empêche pas d'agir à tous les niveaux possibles, en interne et avec nos partenaires, pour faire toujours mieux. Objectifs : offrir à nos collaborateurs et à nos sous-traitants des conditions de travail équitables et limiter au maximum notre impact écologique.



réduire nos émissions
de gaz à effet de serre



innover pour la mobilité
individuelle DOUCE



gestion
des déchets



2 filiales certifiées
ISO 14001



diminuer les
déplacements

INDIGO GROUPE, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUPE

INDIGO GROUPE, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUPE

INDIGO GROUPE, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUPE

INDIGO GROUPE, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUPE



COMPTE-RENDU TECHNIQUE

I. PRESENTATION GENERALE

A. DESCRIPTIF DU PARC

PARC ESTIENNE D'ORVES

- Capacité : 654 places réparties sur 5 niveaux incluant 13 places PMR
- Heures d'ouverture du parc : 24h/24 et 7j/7
- 2 entrées véhicules et 2 sorties véhicules,
- Equipements de péage : 6 caisses automatiques, 2 bornes d'entrée, 3 bornes de sortie, 4 lecteurs piétons
- Les moyens de paiement acceptés : pièces et billets en caisse automatique, cartes de paiement CB, AMERICAN EXPRESS, OPnGO, TOTAL GR et VISA MASTERCARD en caisse automatique et sur les bornes de sortie, télépéage en bornes de sortie.

B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

Contrat de délégation de service public pour l'exploitation du parc de stationnement BLANCARDE

Signature du contrat : 06/06/2019

Echéance du contrat : 30/06/2026

a) SOCIETE DELEGATAIRE

Indigo Infra France

Tour Voltaire
1 place des Degrés
92800 Puteaux - la Défense

Contact :

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

b) SOCIETE EXPLOITANTE

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

Indigo Park

Tour Voltaire
1 place des Degrés
92800 Puteaux - la Défense

Contact :

Julien GRAVINI
Directeur de Secteur Bouches du Rhône
CC BOURSE – 17 Cours Belsunce
13001 MARSEILLE
Tel : 06 30 67 50 20
Mail : julien.gravini@group-indigo.com

c) ADRESSE D'EXPLOITATION

Marseille Estienne d'Orves Stationnement

Parc de Stationnement ESTIENNE
D'ORVES

Place aux huiles
13001 Marseille

Contacts :

Jean-Luc PANZA

Responsable de District

Tel : 06 72 82 38 43

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

C. TARIFS EN VIGEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES

TARIFS 01/07/2019

TARIF
du 1/7/2019

INDIGO

VILLE DE MARSEILLE Estienne d'Orves

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

Voitures		Jour 08h-20h		Nuit 20h-08h	
Tranche de		Tarif par 1/4h	Tarif cumulé	Tarif par 1/4h	Tarif cumulé
0mn à 15mn		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
16mn à 30mn		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
31mn à 45mn		1,80 €	1,80 €	0,90 €	0,90 €
46mn à 1h		0,60 €	2,40 €	0,30 €	1,20 €
1h01 à 1h15		0,60 €	3,00 €	0,30 €	1,50 €
1h16 à 1h30		0,60 €	3,60 €	0,30 €	1,80 €
1h31 à 1h45		0,60 €	4,20 €	0,30 €	2,10 €
1h46 à 2h		0,60 €	4,80 €	0,30 €	2,40 €
2h01 à 2h15		0,60 €	5,40 €	0,30 €	2,70 €
2h16 à 2h30		0,60 €	6,00 €	0,30 €	3,00 €
2h31 à 2h45		0,60 €	6,60 €	0,30 €	3,30 €
2h46 à 3h		0,60 €	7,20 €	0,20 €	3,50 €
3h01 à 3h15		0,50 €	7,70 €	0,20 €	3,70 €
3h16 à 3h30		0,50 €	8,20 €	0,20 €	3,90 €
3h31 à 3h45		0,50 €	8,70 €	0,20 €	4,10 €
3h46 à 4h		0,50 €	9,20 €	0,20 €	4,30 €
4h01 à 4h15		0,30 €	9,50 €	0,20 €	4,50 €
4h16 à 4h30		0,30 €	9,80 €	0,20 €	4,70 €
4h31 à 4h45		0,30 €	10,10 €	0,20 €	4,90 €
4h46 à 5h		0,30 €	10,40 €	0,10 €	5,00 €
5h01 à 5h15		0,30 €	10,70 €	0,00 €	5,00 €
5h16 à 5h30		0,30 €	11,00 €	0,00 €	5,00 €
5h31 à 5h45		0,30 €	11,30 €	0,00 €	5,00 €
5h46 à 6h		0,30 €	11,60 €	0,00 €	5,00 €
6h01 à 6h15		0,30 €	11,90 €	0,00 €	5,00 €
6h16 à 6h30		0,30 €	12,20 €	0,00 €	5,00 €
6h31 à 6h45		0,30 €	12,50 €	0,00 €	5,00 €
6h46 à 7h		0,30 €	12,80 €	0,00 €	5,00 €
7h01 à 7h15		0,30 €	13,10 €	0,00 €	5,00 €
7h16 à 7h30		0,30 €	13,40 €	0,00 €	5,00 €
7h31 à 7h45		0,30 €	13,70 €	0,00 €	5,00 €
7h46 à 8h		0,10 €	13,80 €	0,00 €	5,00 €
8h01 à 8h15		0,10 €	13,90 €	0,00 €	5,00 €
8h16 à 8h30		0,10 €	14,00 €	0,00 €	5,00 €
8h31 à 8h45		0,10 €	14,10 €	0,00 €	5,00 €
8h46 à 9h		0,10 €	14,20 €	0,00 €	5,00 €
9h01 à 9h15		0,10 €	14,30 €	0,00 €	5,00 €
9h16 à 9h30		0,10 €	14,40 €	0,00 €	5,00 €
9h31 à 9h45		0,10 €	14,50 €	0,00 €	5,00 €
9h46 à 10h		0,10 €	14,60 €	0,00 €	5,00 €
10h01 à 10h15		0,10 €	14,70 €	0,00 €	5,00 €
10h16 à 10h30		0,10 €	14,80 €	0,00 €	5,00 €
10h31 à 10h45		0,10 €	14,90 €	0,00 €	5,00 €
10h46 à 11h		0,10 €	15,00 €	0,00 €	5,00 €
11h01 à 11h15		0,10 €	15,10 €	0,00 €	5,00 €
11h16 à 11h30		0,10 €	15,20 €	0,00 €	5,00 €
11h31 à 11h45		0,10 €	15,30 €	0,00 €	5,00 €
11h46 à 12h		0,10 €	15,40 €	0,00 €	5,00 €

Tarif Journée 15,50 €

Ticket perdu/J LPM

TARIFS 2021

Idem 2019

Tarifs de abonnements au 01/07/2019 :

Offre	ABONNEMENT				Prélèvement mensuel automatique / Flexigo
	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel	
Abonnement 24/24 - 7/7	160,00 €	450,00 €	800,00 €	1 500,00 €	150,00 €
Abonnement moto 24/24 - 7/7	80,00 €	225,00 €	400,00 €	750,00 €	75,00 €
Abonnement résidents 24/24 -7/7 *	58,33 €	175,00 €	350,00 €	700,00 €	58,33 €
Abonnement résidents Nuit + week-end *	30,42 €	91,25 €	182,50 €	365,00 €	30,42 €
Abonnement motos résidents 24/24 -7/7 *	30,42 €	91,25 €	182,50 €	365,00 €	30,42 €

* réservé aux particuliers - sur présentation d'un justificatif de domicile - quantité limitée.

D. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

1 ER TRIMESTRE

Fréquentation – chiffre d'affaires

Sans point de comparaison avec des statistiques de 2019, nous constatons un effondrement du CA horaire au 1^{er} trimestre 2021 de 37% par rapport à un trimestre déjà sinistré en 2020.

Abonnés résidents

A fin mars 2021, nous comptons 154 abonnés résidents 24/24 et 7 abonnés motos résidents. Nous sommes à la limite du le quota prévu au contrat de DSP (il est prévu un minimum de 100 abonnés résidents et un maximum de 200 abonnés, dont 80% 24/24 soit 160 ; et 20% en nuit + week-end soit 40).

Evénements marquants :

Les travaux de rénovation du parking prévus en 2020 sont intégralement réalisés et même anticipés pour la peinture des 3 cages d'escalier qui a été faite en intégralité. Le remplacement des trois ascenseurs a démarré à la fin du trimestre.

Les travaux de requalification de la place aux Huiles par la société Grégori Provence (maitrise d'ouvrage MAMP ont contraint à la fermeture de l'accès au parking par la place aux Huiles pour environ deux mois, mais le niveau de trafic très bas ne crée pas de contraintes insurmontables pour accéder au parking par l'entrée Ballard.

2EME TRIMESTRE

Fréquentation – chiffre d'affaires

Au 2eme trimestre les fréquentations sont en forte augmentation VS 2020 du fait de la réouverture de l'ensemble des générateurs du parc.

Abonnés résidents

A fin juin 2021, nous comptons 164 abonnés résidents 24/24 et 5 abonnés motos résidents. Nous sommes à la limite du quota prévu au contrat de DSP (il est prévu un minimum de 100 abonnés résidents et un maximum de 200 abonnés, dont 80% 24/24 soit 160 ; et 20% en nuit + week-end soit 40).

3EME TRIMESTRE

Fréquentation – chiffre d'affaires

Au 3eme trimestre les fréquentations sont en forte augmentation VS 2020 du fait de la réouverture de l'ensemble des générateurs du parc (+13%).

Abonnés résidents

A fin septembre 2021, nous comptons 168 abonnés résidents 24/24 et 10 abonnés motos résidents. Nous sommes à la limite du le quota prévu au contrat de DSP (il est prévu un minimum de 100 abonnés résidents et un maximum de 200 abonnés, dont 80% 24/24 soit 160 ; et 20% en nuit + week-end soit 40).

4EME TRIMESTRE

Fréquentation – chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du parking Estienne d'Orves est en hausse de 27% VS 2020, et la fréquentation en hausse de quasiment 24%.

Abonnés résidents

A fin décembre 2021, nous comptons 159 abonnés résidents 24/24 et 9 abonnés résidents moto.

Nous sommes à la limite du quota prévu au contrat de DSP (il est prévu un minimum de 100 abonnés résidents et un maximum de 200 abonnés, dont 80% 24/24 soit 160 ; et 20% en nuit + week-end soit 40).

Le nombre d'abonnés est en recul de 6% VS 2020, cela s'explique car nous avons cherché à maximiser le taux d'occupation du parc pendant les périodes de confinement.

Evénements marquants :

- Répétition d'actes de vandalisme, incivilités et dégradations dans le parking depuis la réouverture des commerces
- L'entrée côté Ballard est régulièrement obstruée par des véhicules en stationnement illégale.

II. INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS

A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

A ce titre aucune variation, n'est intervenue au cours de l'exercice 2021

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2021

Parc de stationnement Marseille Estienne d'Orves

Code sous-classe Immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2021	Cumul Amortissement au 31/12/2021	Valeur nette comptable au 31/12/2021
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	777 842 -	135 382	642 460
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	344 748 -	90 154	254 594
Total BIENS DE RETOUR		1 122 589 -	225 535	897 054
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	11 633 -	2 505	9 128
Total BIENS DE REPRISE*		11 633 -	2 505	9 128
Total général		1 134 222 -	228 040	906 182

*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Marseille Estienne d'Orves

en euros H.T.	31/12/2021
Immobilisations Valeur Comptable Brute	1 134 222
Immobilisations Valeur Comptable Nette	906 182
Immobilisation en cours	20 649

B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS

INVENTAIRE IMMOBILISATIONS AU 31/12/2021 PARC DE MARSEILLE ESTIENNE D'ORVES

Date acquisition	DESIGNATION	Valeur Brute au 31/12/2021	Cumul Amortissements au 31/12/2021	Valeur Nette Comptable au 31/12/2021
08/11/2019	POMPE-CO-130035	3 993	-1 290	2 703
01/01/2020	MONE-CO-130035	1 882	-754	1 128
01/01/2020	SONO-CO-130035	4 467	-1 376	3 091
01/01/2020	PHONIE-CO-130035	9 559	-2 944	6 614
01/01/2020	GTC-CO-130035	18 828	-5 800	13 028
26/02/2020	VIDEO-CO-130035	1 314	-383	931
31/05/2020	POMPE-CO-130035	5 700	-1 488	4 212
06/07/2020	PEA-CO-130035	240 164	-59 716	180 448
07/07/2020	MATELEC-CO-130035	46 655	-13 861	32 793
24/10/2020	F50-VIDEO REFACT DA TX T73075	12 187	-2 542	9 645
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	344 748	-90 154	254 594
02/10/2019	CLIMATISATION	2 470	-823	1 647
14/10/2019	ASE-CO-130035	4 916	-1 621	3 295
31/10/2019	SGUIDE-CO-130035	992	-323	669
01/01/2020	CLIM-CO-130035	3 035	-935	2 100
22/05/2020	PEIPROV-CO-130035 Peinture	173 385	-45 718	127 667
14/10/2020	AME-CO-130035	38 800	-8 259	30 541
15/10/2020	F50-PROTECTION INCENDIE REFACT DA TX T73075	96 294	-20 420	75 873
27/10/2020	SIGN-CO-130035	26 559	-5 520	21 039
29/10/2020	GAZ-CO-130035	40 813	-8 451	32 362
07/01/2021	F50-AMENAG.LOCAL ACCUEIL REFACT DA TX T73075	16 469	-2 953	13 516
29/01/2021	F50-PORTE REFACT DA TX T73075	49 427	-8 407	41 021
23/02/2021	F50-AMENAG.DIVERS BARDAGE REFACT DA TX T73075	9 948	-1 589	8 359
09/03/2021	F50 GUIDAGE A LA PLACE REFACT DA TX T73075	5 609	-857	4 752
15/03/2021	F50-SIGNALISATION REFACT DA TX T73075	5 530	-830	4 700
31/05/2021	F50-PEINTURE REFACT DA TX T73075	8 985	-1 035	7 950
11/06/2021	F50-DIVERS MACONNERIE REFACT DA TX T73075	8 133	-894	7 240
30/06/2021	F50-ELECTRICITE REFACT DA TX T73075	40 307	-4 051	36 256
05/07/2021	F50-ASCENSEUR REFACT DA TX T73075	197 899	-19 393	178 506
31/08/2021	F50-PLOMBERIE REFACT DA TX T73075	6 531	-454	6 077
01/09/2021	F50-ELECTRICITE BRVE REFACT DA TX T73075	32 687	-2 254	30 433
07/09/2021	remplacement transfo suivant devis 2021-202-029-v2	9 052	-595	8 457
	AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION	777 842	-135 382	642 460
TOTAL	BIENS DE RETOUR	1 122 589	-225 535	897 054
07/11/2019	ANTENNE LIBER T	11 633	-2 505	9 128
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAGE	11 633	-2 505	9 128
TOTAL	BIENS DE REPRISE*	11 633	-2 505	9 128
TOTAL	130035 MARSEILLE ESTIENNE D'ORVES	1 134 222	-228 040	906 182

*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

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

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

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

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

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

A. TRAVAUX / GER

Les principales opérations de GER (Gros Entretien Réparation) réalisés en 2021 sont listés ci-dessous (le détail des dépenses sera également transmis en format excel) :

Equipements	Montant	Commentaires
GUIDAGE A LA PLACE	6 044 €	Diverses réparations et remplacement d'équipements du guidage à la place
GROUPE ELECTROGENE	5 609 €	Divers remplacements pièces de rechange
MOTEUR DE DESENFUMAGE	4 290 €	Remplacement du coffret de relayage du moteur de désenfumage niveau -5
PORTE COUPE-FEU LOCAUX TECHNIQUE	4 360 €	Remplacement de 4 portes coupe-feu de locaux techniques oxydées
POMPES DE RELEVAGE	3 284 €	Remplacement canalisation et pompe de relevage
COLONNES SECHES	2 242 €	Remplacement prises 65 mm et vannes de vidange
PORTE ACCES PIETON	1 860 €	Renforcement système de verrouillage accès piéton
PEINTURE/AMENAGEMENT	830 €	Divers travaux de peinture et d'aménagement

Les dépenses de gros-entretiens réparations en 2021, pour un montant total annuel de 25 847 € se sont concentrés en particulier sur des équipements concourants à l'exploitation du site (guidage à la place, pompes de relevage, portes piéton) qui nécessitent d'une attention particulière compte-tenu de la fréquentation, ainsi qu'à la sécurité incendie du site (désenfumage, portes coupe-feu et colonnes sèches, groupe-électrogène).

Les principaux travaux réalisés en 2021 dans le cadre du programme de travaux sont listés ci-dessous :

Equipements	Commentaires
Ascenseurs	Remplacement complet des 2 derniers ascenseurs
Eclairage sécurité	Remplacement des blocs sols
TGBT	Implantation et câblage arrêt d'urgence
Transformateur HT	Remplacement transformateur HT
Réseaux d'eau	Remplacement des siphons de sol et canalisations d'évacuation verticales
Assainissement	Recherche de fuites et actions de colmatage
Aménagement	Rénovation des locaux d'exploitation
Signalisation	Installation panneau de signalisation extérieure
Services à la clientèle	Installation station de gonflage, odorisation des escaliers et borne satisfaction

Les travaux menés en 2021 correspondent au programme contractuel initial, complétés du remplacement complet des 2 derniers ascenseurs, remplacement rendu nécessaire du fait de la vétusté des équipements et de leur forte utilisation ainsi que le remplacement du transformateur HT au cœur de la saison estivale.

B. CONTRATS D'ENTRETIEN

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

Descriptif des éléments de contrat	Fournisseur
Centrale Incendie	CHUBB
Ascenseur	KONE
Groupe-électrogène	INEO
Centrale CO	ADS
Péage	ORBILITY
Portes-automatiques	KONE
Cellules HT / transfo	INEO
Extincteurs	EUROFEU
Pompes de relevage	SARP

Le tableau ci-dessous présente, par date, les opérations de maintenance préventive et contrôles obligatoires intervenus en 2021 :

Maintenance préventive	DATE	DATE	DATE	DATE	DATE	DATE	DATE
ASCENSEURS	21/03	31/05	12/07	19/08	28/09	19/11	29/12
DETECTION INCENDIE	12/10/2021						
EXTINCTEURS	18/02/2021						
COLONNES SECHES	20/10/2021						
POMPES DE RELEVAGE	06/09/2021						
PEAGE	08/2021						
Contrôles obligatoires	DATE						
INSTALLATIONS ELECTRIQUES	18/01/2021						
SSI/DSF	07/02/2018						
MOYENS DE SECOURS	07/02/2021						
ASCENSEUR	17/10/2019						

C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Equipements	Montant	Commentaires
Portes coupe-feu et palières	17 758 €	Nombreux vandalisme sur vitrages des portes palières et une porte coupe-feu sectionnelle remplacée suite à un choc avec un véhicule
Nettoyage	14 184 €	Entretien autolaveuse et produits
Sécurité	6 327 €	Interventions diverses sur le SSI, la centrale CO/NO et la ventilation
Ascenseurs	5 187 €	Remplacements d'équipements notamment en fond de gaine liés à des dégâts des eaux et du vandalisme
Electricité	3 258 €	Diverses interventions électriques, relamping
Qualité de l'ouvrage	6 640 €	Diverses interventions (peinture, petits équipements, barrières, portes)
Signalétique	2 240 €	Remplacement divers panneaux, remise en service affichage dynamique
MATERIEL DE PEAGE	2 386,22 €	Remplacement d'interphones et de l'écran de la caisse 1 suite un acte de vandalisme

En 2021 les principales dépenses de maintenance hors-contrat auront concerné les portes coupe-feu et palières, qui ont subi de nombreux vandalisme au niveau de leur vitrage. Viennent ensuite les postes nettoyage (réparations autolaveuse), équipements de sécurité, petits travaux de qualité de l'ouvrage, les ascenseurs (vandalisme et dégât des eaux notamment) et bien évidemment le matériel de péage.

Il est toutefois à noter que le poste qualité de l'ouvrage (ensemble de petites réparations /améliorations) reste significatif, du fait de la volonté de proposer un parc toujours mieux entretenu, tout en luttant contre les actes d'incivilité toujours plus nombreux qui causent des dommages récurrents.

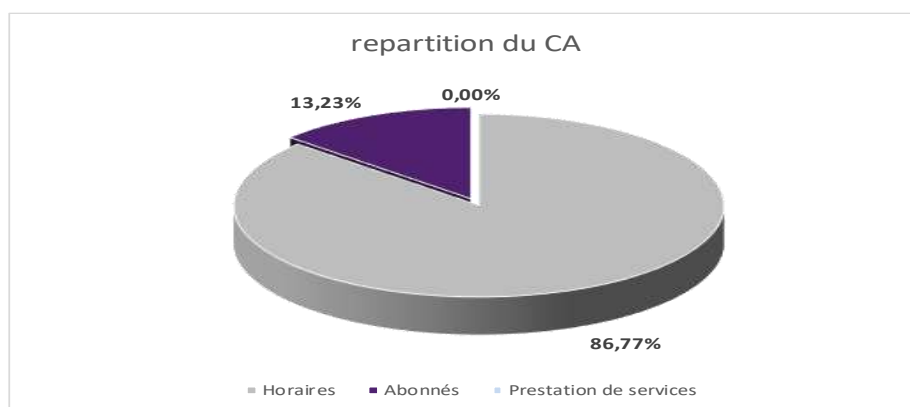
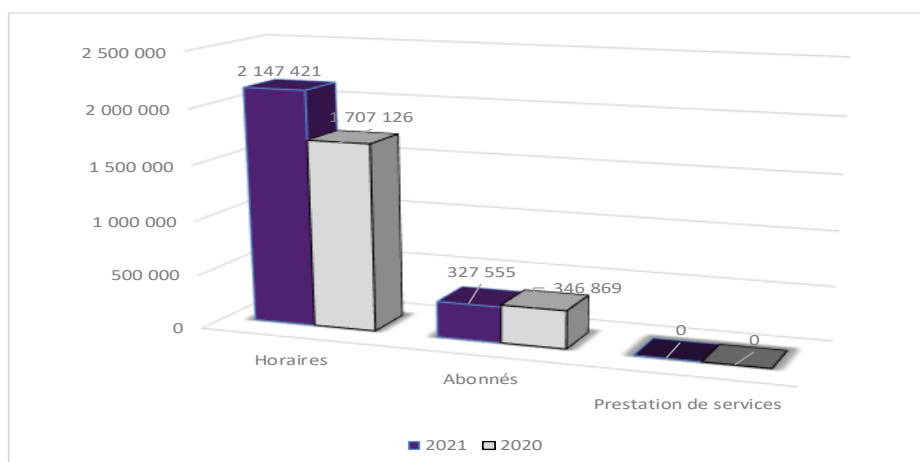
Les équipes d'exploitation mobiles ainsi que le service technique Indigo ont participé activement au bon fonctionnement de l'exploitation en internalisant de nombreuses prestations, notamment concernant le relamping. Ce qui permet sur ce poste de réduire les dépenses aux seules fournitures, la pose étant internalisée.

IV. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

A. SYNTHÈSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le CA pour l'année 2021 est de 2 510 323€ HT ventilé comme suit :

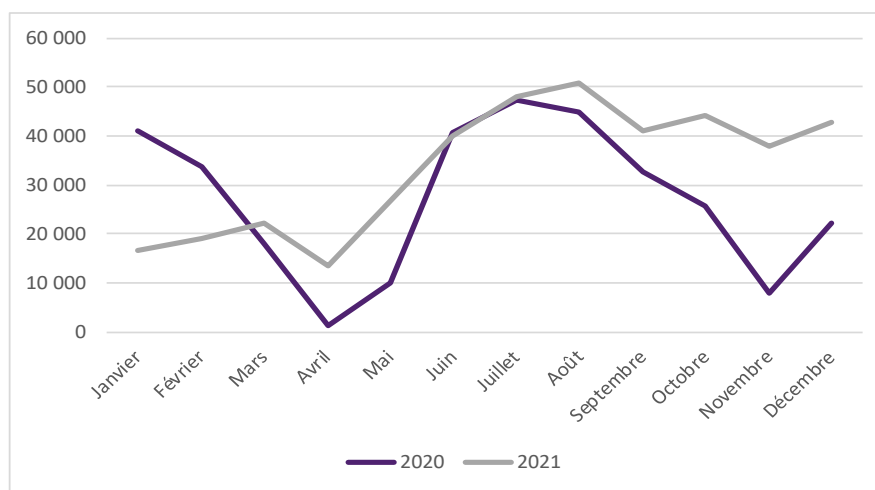
Chiffre d'affaires € HT	Horaires	Abonnés	Prestation de services	Activités annexes	Total
2021	2 147 421	327 555	0	35 347	2 510 323
2020	1 707 126	346 869	0	31 377	2 085 372
ECART	25,8%	-5,6%	#DIV/0!	12,7%	20,4%
REPARTITION DU CA	85,5%	13,0%	0,0%	1,4%	



B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES

a) Fréquentation horaire

	2020	2021	ECART
Janvier	40 980	16 769	-59,1%
Février	33 829	19 056	-43,7%
Mars	18 142	22 039	21,5%
Avril	1 182	13 483	1040,7%
Mai	10 013	26 842	168,1%
Juin	40 861	39 948	-2,2%
Juillet	47 457	47 985	1,1%
Août	44 829	50 729	13,2%
Septembre	32 836	40 942	24,7%
Octobre	25 714	44 123	71,6%
Novembre	7 946	38 068	379,1%
Décembre	22 246	42 807	92,4%
Total	326 035	402 791	23,5%



La fréquentation horaire a rebondi en 2021 de 23,5 % après une chute de 32,5% en 2020. Sans toutefois atteindre le niveau de l'année 2019 du fait des restrictions sanitaires du printemps et de la fin d'année, les fréquentations de 2021 notamment en saison estivale ont toutefois atteint des niveaux très élevés boostés par la clientèle touristique française.

b) Sorties gratuites

	2020	2021	ECART
Janvier	2 047	1 418	-30,7%
Février	2 483	1 367	-44,9%
Mars	1 282	1 623	26,6%
Avril	290	1 263	335,5%
Mai	1 095	1 840	68,0%
Juin	2 639	2 189	-17,1%
Juillet	3 047	2 933	-3,7%
Août	2 449	2 992	22,2%
Septembre	1 647	2 311	40,3%
Octobre	1 627	2 173	33,6%
Novembre	791	2 001	153,0%
Décembre	1 692	2 217	31,0%
Total	21 089	24 327	15,4%

L'évolution des sorties gratuites a suivi le rebond de la fréquentation en 2021 sans toutefois atteindre les mêmes proportions, ce qui reflète le travail efficace des équipes au quotidien en termes de fonctionnement des équipements et contrôle des moyens d'accès

c) Rendement à la place

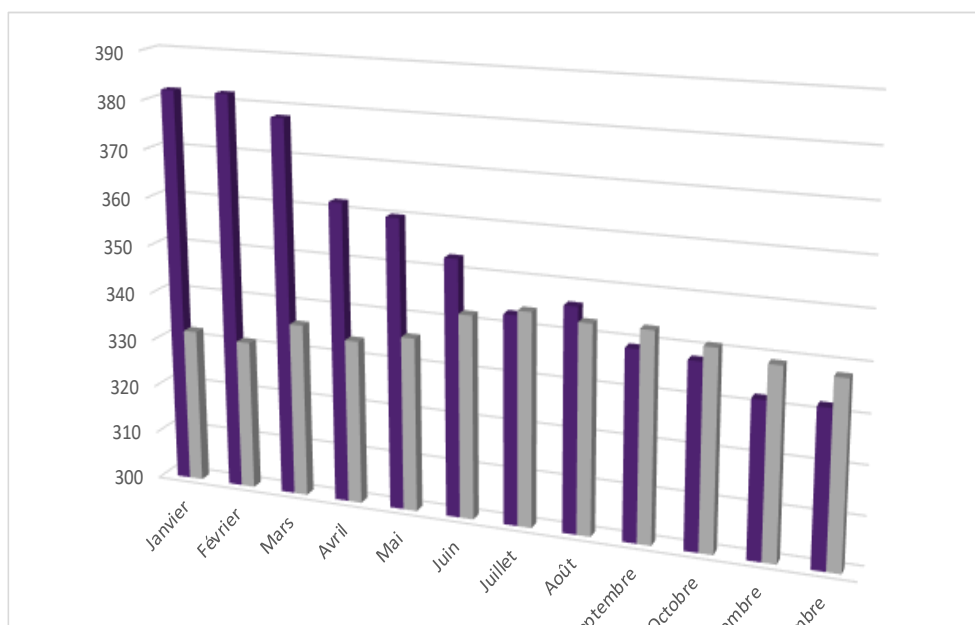
Année	Rendement à la place TTC
2020	257,60 €
2021	327,51 €

Le rendement à la place d'Estienne d'Orves est très majoritairement corrélé au niveau de fréquentation horaire du parc, de fait un effet de correction est constaté en 2021 compte-tenu des mesures sanitaires moins strictes qu'en 2020.

C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS

a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés

Mois	2020	2021	ECART N-1
Janvier	382	332	-13,1%
Février	382	331	-13,4%
Mars	378	336	-11,1%
Avril	362	334	-7,7%
Mai	360	336	-6,7%
Juin	353	342	-3,1%
Juillet	343	344	0,3%
Août	346	343	-0,9%
Septembre	339	343	1,2%
Octobre	338	341	0,9%
Novembre	332	339	2,1%
Décembre	332	338	1,8%
Total	354	338	-4,1%



Du fait de ces tarifs attractifs et de sa position centrale, les demandes d'abonnements sont fortes mais le turn over est faible. Le quota de résidents a été atteint rapidement.

b) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés par catégorie

Les données ne sont pas accessibles via notre logiciel de péage actuel.

D. DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS

RECETTES HORAIRES : les recettes horaires ont évolué de près de 26 % vs 2020 compte-tenu du moindre impact des restrictions sanitaires en 2021 (dont la fermeture des bars et restaurants, nombreux sur la place aux Huiles) par rapport aux périodes de confinements stricts de 2020. Le parc Estienne d'Orves étant un site à forte fréquentation horaire, celles-ci représentent naturellement une importante partie des recettes globales du site, à savoir 85,5 % du CA total.

La saison estivale, traditionnellement très soutenue sur Estienne d'Orves par une clientèle touristique en journée et festive en soirée, a été marquée en 2021 par un démarrage plus linéaire du fait de la date de rouverture des commerces plus tardive en 2020. Le maximum de fréquentation a été atteint en août pour ensuite se maintenir à un niveau élevé jusqu'à la fin de l'année, à la différence de 2020 qui avait connu un mois d'août moins performant que juillet puis une baisse drastique de la fréquentation compte-tenu des mesures sanitaires.

RECETTES ABONNES : les recettes abonnés se sont réduites vs 2020 (-4,1%) compte-tenu de la fermeture des commerces générateurs d'abonnés ainsi que le développement du télétravail.

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

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

Année	Ticket moyen TTC	Ticket moyen TTC hors sorties gratuites
2020	5,90 €	6,28 €
2021	6,03 €	6,40 €

En 2021, légère hausse du ticket moyen de près de 2 % laissant entrevoir une stabilité des habitudes de stationnement de la clientèle.

b) Répartition des modes de paiement

Année	Espèces	Chèques	CB	Total GR	AMEX	LIBER'T	Virements	Prélèvements
2020	128 717€	89 861€	1 656 696€	66 198€	3 990€	317 930€	68 767€	109 779€
	5,26%	3,68%	67,86%	2,71%	0,18%	12,99%	2,82%	4,50%
2021	136 544€	14 027€	2 002 936€	65 198€	5 460€	451 122€	93 679€	164 136€
	4,81%	0,56%	67,91%	2,21%	0,25%	15,28%	3,29%	5,69%

*

Le paiement par carte bancaire reste le moyen de paiement privilégié du stationnement horaire, au détriment du paiement par espèces qui ne représente plus que 4,81 % des recettes.

Les abonnements sont payés par virement bancaire, prélèvement ou par CB principalement. Là aussi le paiement par chèque est très marginal (0,56%).

V.QUALITE DE SERVICE

A. SERVICES A LA CLIENTELE

a) Service relations clients



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

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

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

Le CNTO, comment ça marche ?

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

Ce service est opérationnel sur le parc Blancarde.

b) Service à la mobilité



VOITURE ÉLECTRIQUE

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

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



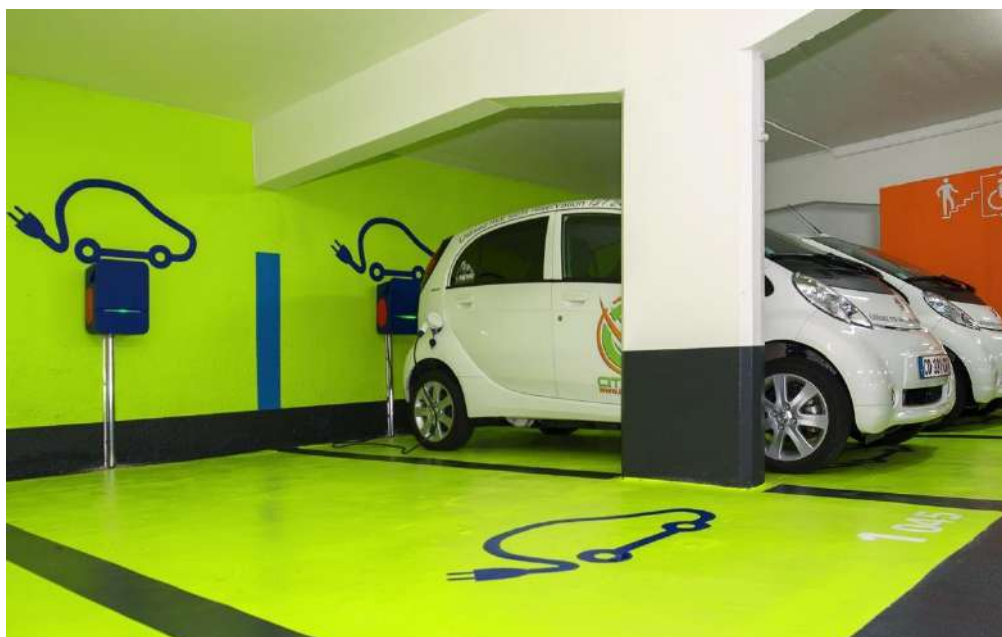
VÉLO ÉLECTRIQUE

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



VÉLO

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



c) Service aux clients

MOYENS DE PAIEMENT



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



Indigo permet :

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



L'ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

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

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

SYSTÈME DE GUIDAGE A LA PLACE ET GUIDAGE A LA ZONE

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

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

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



LECTURE DE PLAQUE MINÉRALOGIQUE



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

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

d) Services digitaux

APPLICATION SMARTPHONE

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

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

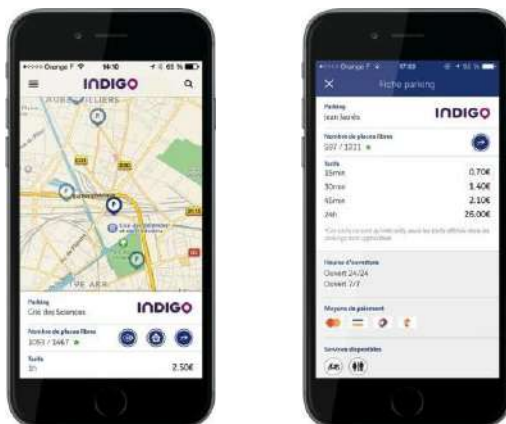
FOCUS SUR QUELQUES FONCTIONNALITES CLES DE L'APPLICATION SMARTPHONE

Localisation de parking

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

Disponibilité des places en temps réel

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



Indigo est présent sur tous les réseaux sociaux.



YOUTUBE



GOOGLE +



FACEBOOK



PINTEREST



TWITTER



INSTAGRAM

SOUSCRIPTION ABONNEMENT INTERNET



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

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

RADIO INDIGO



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

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.

B. RECLAMATIONS CLIENTS

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

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

Nos clients peuvent en effet nous contacter par :

- Courrier : Indigo – Tour Voltaire – 1 place des Degrés – 92800 Puteaux La Défense
- Internet : sur le site www.group-indigo.fr à l'adresse suivante 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 2021, le Service Client via le numéro de téléphone dédié et le site web ont traité, au niveau du parc Estienne d'Orves, 247 demandes dont la répartition est la suivante :

- renseignements commerciaux (tarifs, heures d'ouverture) : **91**
- administratif, règlement, suivi vente : **108**
- incidents techniques (défaut péage,...) : **5**
- divers (objets perdus,...) : **8**
- réclamations, remarques, suggestions : **35**

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



C. QUALITE DE SERVICE

a) Le contrôle qualité par appels et visites mystères

VISITES MYSTERES

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

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

En quoi consistent ces visites mystères ?

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

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

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

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



b) Engagements environnementaux

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

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

Des programmes de conception et d'exploitation écoresponsables

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



c) Engagements sociaux

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

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

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

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

UNE ECOLE DE TERRAIN

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

POUR LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

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

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

Vous trouverez, ci-dessous, les formations dispensées pour les collaborateurs du contrat du parc Estienne d'Orves.



Parc	Fonction	Formation Suivie
Estienne d'Orves	Responsable de Site	Formation au nouvel outil de commande
Estienne d'Orves	Agent d'exploitation	Recyclage Habilitation Électrique (de niveau HOV-BEM-BS)
Estienne d'Orves	Agent d'exploitation	Formation incendie

FORMATION ACCUEIL DES PMR

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

EMPLOI DES PERSONNELS HANDICAPES

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

d) Les moyens pour assurer la gestion du service

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

- un PC de gestion équipé du logiciel de gestion commerciale SIGC (logiciel Indigo de gestion commerciale des parcs de stationnement) avec accès à Internet et à l'Intranet et un PC contenant les logiciels de gestion des équipements de contrôle d'accès et de péage,
- un local de stockage pour les pièces détachées (lisses de barrières, consommables, tickets...)
- 1 coffre, 1 autolaveuse, l'outillage à main nécessaire aux diverses tâches techniques (tournevis, clés, voltmètre, produits divers, etc.)

ENVIRONNEMENT	Niveau -1	-2	-3	-4	-5
Rampe d'entrée	2				
Rampe de sortie	2				
Panneau libre/saturé	2				
Escalier	3	3	3	3	3
Ascenseur	3	3	3	3	3
Allée de circulation	1	1	1	1	1
Entrée hall caisse	3				
EQUIPEMENTS	Niveau-1	Niveau -2	Niveau -3	Niveau -4	Niveau -5
Contrôleur d'entrée	2				
Contrôleur de sortie	4				
Barrière d'entrée	2				
Barrière de sortie	4				
Porte basculante	2				
Lecteur de badges	0				
Lecteur piéton	4				
Caisse automatique	6				
Colonne sèche	3	3	3	3	3
Commande pompier	2				
Déclencheur manuels	3	3	3	3	3
Extincteur	10	0	0	0	0
Bac à sable	2	2	2	2	2
Edicule extraction d'air	1	0	0	0	0
Phonie	3	3	3	3	3
Caméra de surveillance	32	10	10	10	10
EQUIPEMENTS	Niveau-1	Niveau -2	Niveau -3	Niveau -4	Niveau -5
Archive/technique	1				
TGBT	1				
EDF	1				
Pompe					2
Machinerie Ascenseur	3				
Compteurs Electriques	1				

e) Sûreté et sécurité

Année	Expulsions SDF Expulsions Toxicomanes / Squatter	Agressions	Effractions véhicules	Vandalisme
2021	13	1	13	19
2020	35	1	14	29

La tendance à la hausse constatée en 2020 sur les faits de vandalisme, squat et effraction s'est ralentie pour atteindre toutefois en 2021 un niveau toujours élevé. Cela étant lié essentiellement au contexte sanitaire, qui avait réduit en 2020 (et dans une moindre mesure en 2021) les mouvements dans les parkings, favorisant ainsi les actes d'incivilité à répétition. Notamment des phénomènes de vandalisme en fin de soirée au niveau des escaliers, caisses automatiques, lecteurs piétons et ascenseurs.

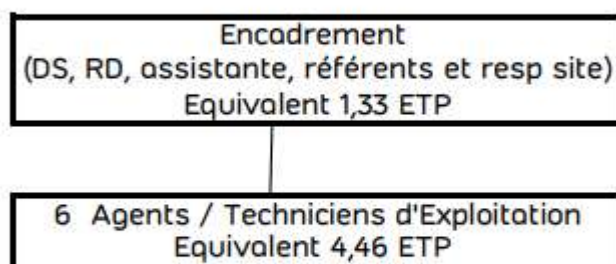
Les effractions de véhicules et vols à la roulotte se maintiennent à un niveau important, soutenu par de nouvelles techniques d'effraction des véhicules (boitiers électroniques brouilleurs de fréquence) sur un site fréquenté par une importante clientèle touristique.

Nos équipes d'exploitation ainsi que notre prestataire sécurité sont mobilisés au quotidien sur ce sujet, appuyé par les services de Police du Commissariat du 1^{er} arrondissement de Marseille. Un agent de sécurité dédié ayant été affecté en renfort durant toute la saison estivale en appui des équipes d'exploitation des agents de sécurité ronds.

VI. ANALYSE DES EFFECTIFS

A. ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2021

1 technicien d'exploitation Indigo est affecté exclusivement à la gestion du parc Blancarde. Il est encadré par un responsable de site, Christian BERTHE, supervisé par un responsable de district, Jean-Luc PANZA. Nos équipes support permettent d'assurer la continuité de service 24/24 : intervenants mobiles, services techniques, équipes de téléopération.



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

	Détail des frais par type d'ETP	ETP
Encadrement	46 470 €	1,33
Agent d'exploitation et Technicien d'exploitation	158 711 €	4,46
Total	207 058 €	5,79

L'équipe en place couvrant une présence 24/7, est appuyée tout au long de l'année par les équipes mobiles basées au parking Bourse pour tout ce qui concerne l'exploitation.

Une équipe de référents/spécialistes, tous agents de maîtrise, prennent en charge l'administratif/la gestion des fonds du site/ la sécurité incendie/la gestion des abonnés.

Enfin le service technique Indigo, qui s'est renforcé en 2021 avec l'apport d'un technicien qualifié et un chef d'équipe maintenance supplémentaires, intervient sur le site tout au long de l'année.



2.

COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE

I. COMPTE D'EXPLOITATION

A. COMPTE PREVISIONNEL POUR L'ANNEE

en euros H.T.

ANNEE : 2021

	ANNEE 2021	BUDGET 2022	ECART
Horaires parcs	2 147 421	2 674 664	527 243
Abonnés parcs	327 555	321 545	-6 010
Voie			
Garantie de recettes villes			0
Prestation de services			
Activité de Contrôle			
Appels de charges amodiataires			
Activités annexes	35 347	31 200	-4 147
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 510 323	3 027 409	517 086
Subventions d'exploitation	0		
Autres Produits	1	0	-1
Sous Total Autres Produits	1	0	-1
Total Produits d'Exploitation	2 510 324	3 027 409	517 085
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-205 181	-210 314	-5 133
Personnel contrat à durée déterminée			
Autre Personnel externe et Frais Divers	-1 968	-3 000	-1 032
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-21 157		21 157
Prestations de Nettoyage	-141		141
Prestations de Gardiennage	-21 872	-8 000	13 872
Sous Total Frais de Personnel	-250 319	-221 314	29 005
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-47 710	-46 600	1 110
Entretien : Contrats	-9 300	-10 800	-1 500
Electricité, Fluides	-33 462	-40 500	-7 038
Autres Prestations Sous Traitées			
Frais de Télécommunication	-3 756	-3 300	456
Location Matériel d'Exploitation			0
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-94 228	-101 200	-6 972
Actions Commerciales	-697	-2 300	-1 603
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-23 713	-44 304	-20 591
Frais Administratifs et Divers	-158	-2 000	-1 842
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-24 568	-48 604	-24 036
Total Charges Directes d'Exploitation	-369 115	-371 118	-2 003
Police d'Assurances	-15 062	-18 164	-3 102
Sinistres	-27 332		27 332
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-12 552	-15 137	-2 585
Redevances Aux Concédants	-2 097 659	-1 852 400	245 259
Taxes et Versements Assimilés	-133 456	-136 980	-3 524
Autres Charges et Provisions Courantes	-2 468		2 468
Charges de Gros Entretien	-25 847	-10 396	15 451
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-49 202	-66 603	-17 401
Frais Généraux Siège	-159 908	-204 350	-44 442
Total Autres Charges d'Exploitation	-2 523 486	-2 304 030	219 456
Total Charges d'Exploitation	-2 892 601	-2 675 148	217 453
Autres Charges Non Courantes			
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport			
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-174 451	-106 497	67 954
Autres Provisions Non Courantes			
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-174 451	-106 497	67 954
RESULTAT OPERATIONNEL D'ACTIVITE	-556 728	245 764	802 492
Frais Financiers	-22 681	-19 848	2 833
Total Frais Financiers	-22 681	-19 848	2 833
Resultat avant Impôts sur les Sociétés et Déficit antérieurs	-579 409	225 916	805 325

Les produits d'exploitation 2021 (3 027 409€ HT) sont en forte hausse VS 2020 mais toujours en net retrait par rapport au compte d'exploitation prévisionnel (3 537 470€ HT). Cela est essentiellement dû aux recettes horaires VL qui terminent à un niveau très inférieur à celles prévues au CEP.

Les charges directes d'exploitation 2021 (-369 118€) sont inférieures à celles du compte d'exploitation prévisionnel (459 101€ HT). Le déficit d'exploitation du contrat nous a amené à réduire l'affectation de personnel d'encadrement, technique ou de télé opération au contrat.

Les prestations de nettoyage ont été internalisées, si bien que le recours à un prestataire externe est quasi nul.

A noter également que le gardiennage était quasiment absent du CEP mais le niveau d'incivilité du parc nous ont contraints de renforcer les rotations sur ce site.

Malgré ces efforts l'excédent brut d'exploitation 2021 (-556 728€ HT) est largement inférieur à celui du compte d'exploitation prévisionnel (+356 588 HT).

B. COMPTES DU DELEGATAIRE

EN H.T.	Année 2020	Année 2021
Horaires parcs	1 707 126	2 147 421
Abonnés parcs	346 869	327 555
Voirie		
Garantie de recettes villes		
Prestation de services		
Activité de Contrôle		
Appels de charges amodiataires		
Activités annexes	31 377	35 347
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 085 372	2 510 323
Subventions d'exploitation		
Autres Produits	1	1
Sous Total Autres Produits	1	1
Total Produits d'Exploitation	2 085 373	2 510 324
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-207 058	-205 181
Personnel Contrat à Durée Déterminée		
Autre Personnel externe et Frais Divers	-241	-1 968
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-32 422	-21 157
Prestations de Nettoyage	-2 314	-141
Prestations de Gardiennage	-5 499	-21 872
Sous Total Frais de Personnel	-247 534	-250 319
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-21 915	-47 710
Entretien : Contrats	-7 312	-9 300
Electricité, Fluides	-30 676	-33 462
Autres Prestations Sous Traitées		
Frais de Télécommunication	-3 734	-3 756
Location Matériel d'Exploitation		
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-63 637	-94 228
Actions Commerciales	-193	-697
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-15 629	-23 713
Frais Administratifs et Divers	-677	-158
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-16 499	-24 568
Total Charges Directes d'Exploitation	-327 670	-369 115
Police d'Assurances	-15 257	-15 062
Sinistres	-8 909	-27 332
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-12 716	-12 552
Redevances Aux Concédants	-2 146 831	-2 097 659
Taxes et Versements Assimilés	-115 911	-133 456
Autres Charges et Provisions Courantes	-426	-2 468
Charges de Gros Entretien	-53 554	-25 847
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-42 125	-49 202
Frais Généraux Siège	-169 750	-159 908
Total Autres Charges d'Exploitation	-2 565 479	-2 523 486
Total Charges d'Exploitation	-2 893 149	-2 892 601
Autres Charges Non Courantes		
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport		
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-53 413	-174 451
Autres Provisions Non Courantes		
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-53 413	-174 451
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-53 413	-174 451
EBIT	-861 189	-556 728
Frais Financiers	-481	-22 681
Total Frais Financiers	-481	-22 681
Total Frais Financiers	-481	-22 681
Resultat Net avant Impot Parc	-861 670	-579 409

Les produits d'exploitation 2021 (2 510 324€ HT) sont supérieurs de près de 17 % par rapport à 2020 (2 085 373€ HT). Cela est essentiellement dû aux recettes horaires VL qui s'étaient effondrées en 2020 pour terminer à un niveau très inférieur à celles prévues au CEP (près de 70 % inférieures). Les périodes de confinement en 2020 liées à la crise sanitaire expliquaient en grande partie cette baisse de recettes horaires. De fait la progression des produits d'exploitation en 2021 vs 2020 est à relativiser, car celle-ci malgré ce rebond significatif, est en deçà des du CEP 2021. La fermeture des bars et restaurants, les restrictions sanitaires et la forte incitation au télétravail ont ainsi pesé directement sur les fréquentations horaires ainsi que sur les recettes abonnées.

Les charges directes d'exploitation 2021 (-369 115€ HT) progressent de 11,2% par rapport à 2020, le poste interventions techniques et fournitures portant l'essentiel de cette évolution. En cause une recrudescence des pannes et interventions techniques sur les équipements nécessaires à l'exploitation du site, équipements qui ont été fortement sollicités à la rouverture des bars et restaurants au début d'une saison estivale puis marqués par un rythme très soutenu tout au long de l'été.

Par ailleurs les prestations de nettoyage restent internalisées, permettant une meilleure réactivité sur un site particulièrement sollicité de jour comme de nuit.

Du fait de produits d'exploitation en hausse et de charges d'exploitation maîtrisées (malgré un poste sinistre qui a plus que triplé mais en bénéficiant mécaniquement d'un niveau de redevance plus faible), l'excédent brut d'exploitation 2021 (-556 728€ HT) progresse de 54,7 % vis-à-vis de 2020 (-861 189 € HT), celui-ci restant toutefois négatif à l'image de 2020. Les périodes de restrictions sanitaires et de fermeture administrative des bars et restaurants ont directement et clairement impactées les recettes horaires du site ne permettant pas d'atteindre l'équilibre budgétaire sur cet exercice.

II. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

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



ANNEXES

Annexe 1 :	Organigramme Parc Estienne d'Orves
Annexe 2 :	Calcul de la redevance 2021
Annexe 3 :	Compte d'exploitation 2021 Parc Estienne d'Orves – Version complète
Annexe 4 :	Note sur l'Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public
Annexe 4a :	Présentation des Méthodes et des Eléments de calcul Economique Annuel et Pluriannuel (Article R 1411-7 I-a et b du CGCT)
Annexe 4b :	Règles et méthodes comptables (I – a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation
Annexe 4c :	Gestion des services communs
Annexe 5 :	Comparatif Réalisé N / Budgété N Parc Estienne d'Orves – Version complète
Annexe 6 :	Comparatif Budgété N+1 / Réalisé N Parc Estienne d'Orves - Version complète
Annexe 7 :	Bilan et comptes de résultat de la Société Concessionnaire