



Rapport d'activité 2023 Parc de stationnement Estienne d'Orves

INDIGO

Avant-Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions du code de la commande publique (Article L3131-5, et R 3131-2 à R3131-5). 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. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

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

Ces dernières décennies ont été marquées par la prise de conscience de problématiques environnementales à l'échelle mondiale et notamment dans les pays occidentaux.

La crise sanitaire du Coronavirus traversée depuis le début de l'année 2020 ne fera, à terme, qu'accélérer cette prise de conscience et modifier de manière profonde et durable le domaine de la mobilité. Les modèles que nous connaissons aujourd'hui s'effacent peu à peu, afin de laisser place à un nouveau paysage.

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre groupe s'est interrogé pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être :



SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE	5
1.1 GROUPE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.2 L'ORGANISATION FRANCE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.3 NOS METIERS	8
1.4 NOTRE RAISON D'ETRE.....	10
1.5 NOS ENGAGEMENTS RSE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.6 LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO	13
1.7 ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX.....	14
2. COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	15
2.1 PRESENTATION GENERALE	16
A. DESCRIPTIF DU PARC.....	16
B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT.....	17
a) Société délégataire	17
b) Société exploitante	17
c) Adresse d'exploitation.....	18
C. TARIFS EN VIGEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES	19
D. TARIFS ABONNEMENTS EN VIGEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES	21
E. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION	22
2.2 INVENTAIRE DES IMMOBILISATION	23
A. PRESENTATION SYNTHETIQUE DES IMMOBILISATIONS	23
B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS	24
2.3 OPERATIONS D'ENTRETIEN, DE MAINTENANCE ET DE RENOUVELLEMENT	25
A. INVESTISSEMENTS / GER / SINISTRES.....	26
a) INVESTISSEMENTS - GER.....	26
b) Sinistres.....	27
B. CONTRATS D'ENTRETIEN	28
C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE	29

2.4	ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	30
A.	SYNTHESE DU CHIFFRE D'AFFAIRES	30
B.	ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES	31
a)	Fréquentations horaires payantes	31
b)	Sorties gratuites.....	32
c)	Chiffres d'affaires horaires HT à la place	32
C.	ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS	33
a)	Fréquentation moyenne mensuelle abonnés	33
b)	Fréquentation moyenne mensuelle abonnés par catégorie ...	34
D.	DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS.....	34
E.	AUTRES ELEMENTS D'ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES	35
a)	L'évolution du ticket moyen (en euros TTC)	35
b)	Répartition des modes de paiement.....	35
2.5	QUALITE DE SERVICE	36
A.	SERVICES A LA CLIENTELE.....	36
a)	Service relations clients	36
b)	Service à la mobilité douce.....	37
c)	Service aux clients	39
d)	Services digitaux.....	41
B.	RECLAMATIONS CLIENTS.....	43
C.	LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE	45
D.	LES MOYENS POUR ASSURER LA GESTION DU SERVICE	47
E.	SURETE ET SECURITE	48
2.6	ANALYSE DES EFFECTIFS	49
A.	ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2023	49
B.	DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL PAR TYPE D'ETP	50

3. COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE51

3.1	COMPTE D'EXPLOITATION.....	52
A.	COMPTE PREVISIONNEL 2023 VERSUS REALISE POUR L'ANNEE	52
B.	COMPTE DU DELEGATAIRE	53
C.	COMPTE PREVISIONNELS 2024.....	54
3.2	DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL	55
3.3	DETAIL DU CALCUL DE LA REDEVANCE FIXE ET VARIABLE.....	56
3.4	COMPTE ANNUEL DE LA SOCIETE DELEGATAIRE	57

4. ANNEXE..... 58

1.

PRESENTATION GENERALE

1.1 LE GROUPE

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.

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). 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 défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaire à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...

« Le groupe Indigo 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.



SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO

2 600
parkings dans
le monde

+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



1.2 L'ORGANISATION FRANCE

Indigo propose des solutions sur-mesure à l'ensemble de ses clients amont : collectivités territoriales, sites culturels, de loisirs ou touristiques, hôpitaux, centres commerciaux, aéroports et gares. Le groupe met un point d'honneur à proposer des lieux accueillants, propres et sécurisés sur l'ensemble de son réseau.

Véritable laboratoire d'innovations, Indigo en France pense, développe et exporte un éventail de solutions qui contribuent à fluidifier la circulation urbaine et améliorer la mobilité individuelle.

En plus de proposer une offre de stationnement simplifiée et personnalisée, Indigo enrichit l'expérience du stationnement en repensant le parcours client. Accompagné dans toutes les étapes de mobilité, l'utilisateur profite mieux de sa ville, de sa destination.

C'est en France qu'ont été développés une grande partie de nos dispositifs pilotes – outils d'exploitation, offres tarifaires, outils de gestion – qui dessinent le parking de demain. Ces innovations font du parking du futur, plus qu'un lieu de stationnement mais des lieux d'échanges et d'informations, connectés à leurs environnements et reliés à la ville.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi sur la dépenalisation du stationnement, de nombreuses collectivités ont confié à la société Streeteo, filiale à 100% du groupe Indigo, de réaliser des missions de contrôle du stationnement payant, de collecte des forfaits post-stationnement et de gestion des contestations

La direction d'INDIGO a choisi la mise en place d'une organisation décentralisée. Indigo est le seul exploitant de parkings à pouvoir rapprocher le pouvoir de décision au plus près du terrain et des réalités locales si importantes en matière de stationnement. Cette organisation permet d'avoir une réactivité optimale en accord avec les attentes des usagers, de ses clients amont et des différents interlocuteurs.

1.3 NOS METIERS

1.3.1 Stationnement en ouvrage et en voirie

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien.

Chez Indigo, nous mettons un point d'honneur à offrir à nos usagers une expérience de qualité basée sur nos piliers fondamentaux : accueil, maintenance, propreté et sécurité, tout en développant des services pour faciliter leur quotidien.

Plus qu'un lieu de stationnement, le parking Indigo est imaginé comme un pôle de services : services aux véhicules, aux utilisateurs, à la mobilité et même aux quartiers pour rendre l'expérience client toujours plus satisfaisante

Pour le stationnement en 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.

En matière d'exploitation, nous proposons des équipements dernière génération pour la voirie avec des modes de paiement digitalisés pour une expérience usager plus fluide.

1.3.2 Mobilités douces et recharges électrique

Pour fluidifier les déplacements et contribuer à une ville plus apaisée, INDIGO fait de la mobilité douce un axe de développement et d'accompagnement de ses clients, notamment, en favorisant la pratique du vélo et en déployant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans ses lieux de stationnement. INDIGO imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde : déploiement d'espaces de stationnement sécurisés et services pour les vélos « Cyclopark », partenariat avec Bouygues Energies & Services et Electra pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, mise en place de flotte de vélos pour les entreprises et solutions de vélos partagés privatives avec bornes de recharge et de sécurisation... En complément, INDIGO est actionnaire de l'opérateur de mobilité partagée Smovengo, en charge des Vélib' de la Métropole du Grand Paris.

1.3.3 Digital et expérience Client

Anciennement OPnGO, Indigo Neo centralise et fusionne son savoir-faire digital avec celui d'Indigo Group pour offrir progressivement à ses clients une expérience complète, enrichie et optimale.



UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

Dans l'esprit de ses habitants, la ville a cessé d'être l'endroit où il fait bon vivre. Les difficultés de circulation (et la pollution qui en est une des conséquences) y participent amplement. Si la mobilité retrouvée post-COVID réconcilie l'automobiliste avec sa voiture, elle permet également de ranimer la flamme entre le citadin et la ville.

Indigo Neo, en harmonie avec le groupe INDIGO, est non pas tant du côté de la voiture, que du côté de la ville. Une ville qu'elle aime et qu'elle veut rendre aimable à nouveau à tous ses habitants.

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE

Refaire de la ville un endroit où il fait bon vivre, en supprimant ces temps morts dans nos déplacements qui nous empêchent de vivre tout ce qu'elle a à offrir. Refaire de la ville l'endroit où ça bouge parce que paradoxalement on peut à nouveau s'y arrêter.



1.4 NOTRE RAISON D'ETRE



1.5 NOS ENGAGEMENTS RSE

1.5.1 Environnement

En tant que partenaire des territoires et acteur de la mobilité, INDIGO prend en considération l'impact environnemental et social de son activité. Très tôt, le groupe a adopté une stratégie RSE, devenue stratégie ESG, préparant l'intégration des nouvelles normes européennes au sens de la directive du 5 janvier 2023, dite CSRD.



En outre, INDIGO contribue activement à quatre des dix-sept objectifs de développement durable des Nations Unies. À l'instar de sa raison d'être : « créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement », INDIGO apporte, grâce à ses activités, un meilleur équilibre entre empreinte environnementale, coût de déplacement, qualité de vie des villes et confort des habitants. Dans le droit fil des Accords de Paris sur le climat, le groupe s'est engagé en 2021 à réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre à travers le plan Go for climate, avec un objectif de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à l'horizon 2025.

- ✓ 67 % des parkings INDIGO équipés d'éclairage basse consommation
- ✓ 8,2 M€ investis pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- ✓ 44 Cyclopark installés dans les parkings INDIGO

1.5.2 Go For Climate Change

Afin de communiquer sur ses engagements en faveur de l'environnement et présenter son plan d'entreprise « GO for Climate », INDIGO lance une campagne interne et externe et affiche ses ambitions de neutralité carbone à horizon 2025.

INDIGO Group s'engage fortement pour l'environnement, en partant du cadre des Accords de Paris et du concept de neutralité carbone.



Dès 2025, nous visons la neutralité carbone de ce sur quoi nous avons une prise directe : Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...)

Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

Ensuite, nous avons pour ambition de contrôler tout ce que l'on peut émettre indirectement : nos achats opérationnels, nos investissements, nos déplacements professionnels et domicile-travail, les émissions de nos clients au sein des parcs etc...

1.5.3 La Fondation Indigo

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...). Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abrisée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable dans plusieurs domaines :

Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :

- ✓ S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
- ✓ Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.

La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, qui forge l'identité des territoires. La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

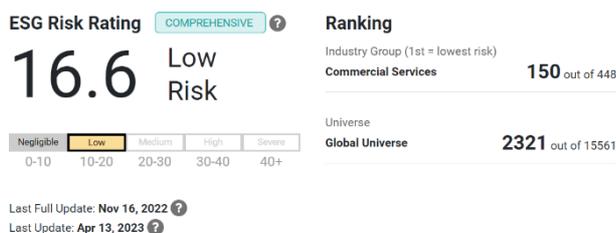
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

En décembre 2023, la Fondation INDIGO a déjà donné 250 000€ au cœur des territoires. Elle opère dans 4 pays, 20 villes et soutient 24 projets.

1.5.4 La Notation Extra Financière

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6 LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

1.6.1 L'humain au cœur d'indigo

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.

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits représentatifs de nos fonctions terrain. Celle-ci remplit plusieurs objectifs, à la fois internes (diffusion sur Inwego (site intranet d'INDIGO, sur le parcours d'accueil des nouveaux arrivants...)) mais aussi de marque employeur (Linkedin, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

1.6.2 Le Campus Indigo

Les collaborateurs bénéficient dès leur arrivée et tout au long de leur carrière d'un accompagnement aux besoins de nos métiers et à la prise en main des nouveaux outils de l'entreprise. Indigo conçoit et organise des formations autour des activités propres aux métiers du stationnement. Qualité de service, propreté, relation client, sécurité, management d'équipe... pour assurer un service exemplaire, Indigo innove et investit continuellement dans la formation de ses équipes expertes du stationnement qui voient ainsi leur parcours professionnel enrichi.

Les programmes permettent de consolider les savoirs de base acquis par l'expérience tout en donnant accès à des cycles qualifiants.



1.7 ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX

1.7.1 Favoriser l'insertion des personnes en situation d'handicap

Depuis 2021, Indigo a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur le handicap au travail.

Le groupe travaille à l'amélioration de la prise en compte des travailleurs handicapés. Il accompagne notamment ses salariés handicapés dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et leur renouvellement.

Aussi en partenariat 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. Notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation d'handicap était de 2.74% (contre 2.43 en 2021)

1.7.2 Lutter contre le harcèlement

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Deux référents harcèlements pour le groupe ont été nommés. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.

1.7.3. Développer la mixité

En 2021, INDIGO s'est fixé l'objectif d'atteindre au moins 25 % d'effectifs féminins en 2025, dans la plupart des pays ; il en comptait alors 22,4 %. En 2022, INDIGO dépasse ses objectifs, avec plus de 26 % notamment, grâce au rachat de Parebem au Brésil. À présent, chaque filiale du groupe doit se rapprocher des 25 %. À ce titre, la campagne Women@Indigo promeut les métiers du stationnement auprès des femmes en donnant la parole aux collaboratrices du groupe. D'après une enquête interne réalisée en France en 2022, 87 % des salariées recommanderaient INDIGO comme employeur à une autre femme, dans leur entourage.



COMPTE-RENDU TECHNIQUE

2.1 PRESENTATION GENERALE

A. DESCRIPTIF DU PARC

- 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, INDIGO NEO, 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 Estienne d'Orves

Signature du contrat : 06/06/2019
Echéance du contrat : 30/06/2026
Date du dernier avenant : 21/10/2021 (avenant 2)

a) Société délégataire

Marseille Estienne d'Orves Stationnement 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 CC BOURSE – 17 Cours Belsunce 13001 MARSEILLE Tel : 06 77 58 04 06 Mail : laure.serres@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

Philippe LAMOURE
Responsable de Site
Tel : 04 91 54 34 38
Mail : philippe.lamoure@group-indigo.com

C. TARIFS EN VIGEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES

TARIFS HORAIRES 2022

TARIF
au 1/1/2022



VILLE DE MARSEILLE Estienne d'Orves

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

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

Tarif Journée 15,50 €

Ticket perdu/J LPM

TARIFS HORAIRES 2023

TARIF

du 1/1/2023



VILLE DE MARSEILLE
Estienne d'Orves

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

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

Tarif Journée 16,50 €

Ticket perdu/J LPM

D. TARIFS ABONNEMENTS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES

TARIFS ABONNEMENTS 2022

Offre	ABONNEMENT				Prélèvement mensuel automatique / Flexigo
	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel	
Abonnement 24/24 - 7/7	163,00 €	460,00 €	819,00 €	1 530,00 €	153,00 €
Abonnement moto 24/24 - 7/7	81,50 €	230,00 €	409,00 €	765,00 €	76,00 €
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 €

TARIFS ABONNEMENTS 2023

Offre	ABONNEMENT				Prélèvement mensuel automatique / Flexigo
	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel	
Abonnement 24/24 - 7/7	173,00 €	490,00 €	872,00 €	1 629,00 €	163,00 €
Abonnement moto 24/24 - 7/7	87,00 €	244,00 €	435,00 €	814,00 €	80,00 €
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 €

E. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

Fréquentation – chiffre d'affaires

La fréquentation horaire est en nette progression en globalité sur l'année 2023, à l'exception notamment du mois de juillet (-5,6%) qui a subi de façon générale sur toute la Ville un déficit d'image par suite des émeutes de juin 2023, dissuadant probablement la clientèle touristique de séjourner à Marseille.

Il est également à noter que les travaux de peinture (dernière phase des 3 niveaux inférieurs), qui ont causé la condamnation de 15 % des places en décembre 2022 et janvier 2023, ont eu qu'un impact minime sur les chiffres de fréquentation (-0,8%).

En décembre, la fréquentation a progressé de 23 % vs 2022 faisant de ce mois le 2nd de l'exercice (après août) avec 47 461 clients. Cela est dû en partie au faible mois de décembre 2022 (qui avait chuté de près de 10 % vs 2021 à la suite des travaux de peinture) mais aussi du fait de l'ouverture de nouveaux établissements sur la place aux Huiles.

En termes de chiffre d'affaires horaires, celui-ci est en progression de 12,9 % sur l'année, représentant près de 90 % du chiffre d'affaires global du parc, portant le CA global à 3 337 358 € HT, soit 11,10 % de plus qu'en 2022, permettant ainsi de compenser la baisse du CA abonné qui est en baisse de 7,3 %.

Abonnés

A fin 2023, le nombre d'abonnements s'établissait à 276, avec une moyenne annuelle de 290 (en 2022, la moyenne annuelle était de 323). Nous comptons 143 abonnés résidents 24/24, soit 89,30 % du quota maximum 24h/24 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).

Une tendance à la baisse de la demande d'abonnement s'est confirmée en 2023, initiée à partir de la fin des mesures sanitaires fortes à la mi-2021, s'expliquant également par les difficultés toujours croissantes d'accès au parking du fait de l'engorgement du Vieux-Port et par la mise en place graduelle des tarifications résident sur des parcs situés aux alentours.

Evènements marquants

L'année 2023 a été dans la continuité de 2022, marquée par la présence d'une fréquentation touristique importante à partir de mai jusqu'en septembre (à l'exception de juillet marquée par le contre-coup des émeutes de juin à Marseille). La saison haute s'est prolongée cette année par la Coupe du Monde de Rugby en octobre, drainant les soirées de match une clientèle plus importante. Ces 2 générateurs ont apporté chacun leur contribution en termes de chiffre d'affaires, permettant de compenser la baisse de la demande d'abonnements. Le parc reste toutefois au fil des années une destination de choix au cœur du centre-ville de Marseille, ce qui en fait mécaniquement une « cible » occasionnant incivilités et dégradations (impact sur la propreté, l'état des équipements et l'appui sûreté nécessaire), squat mais surtout vols à la roulotte liés au contexte d'insécurité grandissante de l'hypercentre de Marseille. Les mesures de gardiennage ont été bien évidemment reconduites voire renforcées afin de lutter au quotidien contre ces exactions qui impactent fortement le quotidien de nos clients et celui de nos équipes.

2.2 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 2023.

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Marseille Estienne d'Orves				
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	1 014 474 -	483 409	531 064
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	372 764 -	214 178	158 585
	BIENS DE RETOUR NON RENOUEVABLE	9 375 -	4 167	5 208
	LOGICIELS	360 -	121	239
Total RETOUR		1 396 973 -	701 876	695 097
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	31 229 -	12 136	19 093
Total REPRISE		31 229 -	12 136	19 093
Total général		1 428 202 -	714 012	714 190

Parc de stationnement Marseille Estienne d'Orves	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	1 428 202
Immobilisations Valeur Comptable Nette	714 190
Immobilisation en cours	47 608

B. INVENTAIRE DETAILLE DES BIENS

Vous trouverez en annexe 1, les inventaires détaillés des biens.

2.3 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.

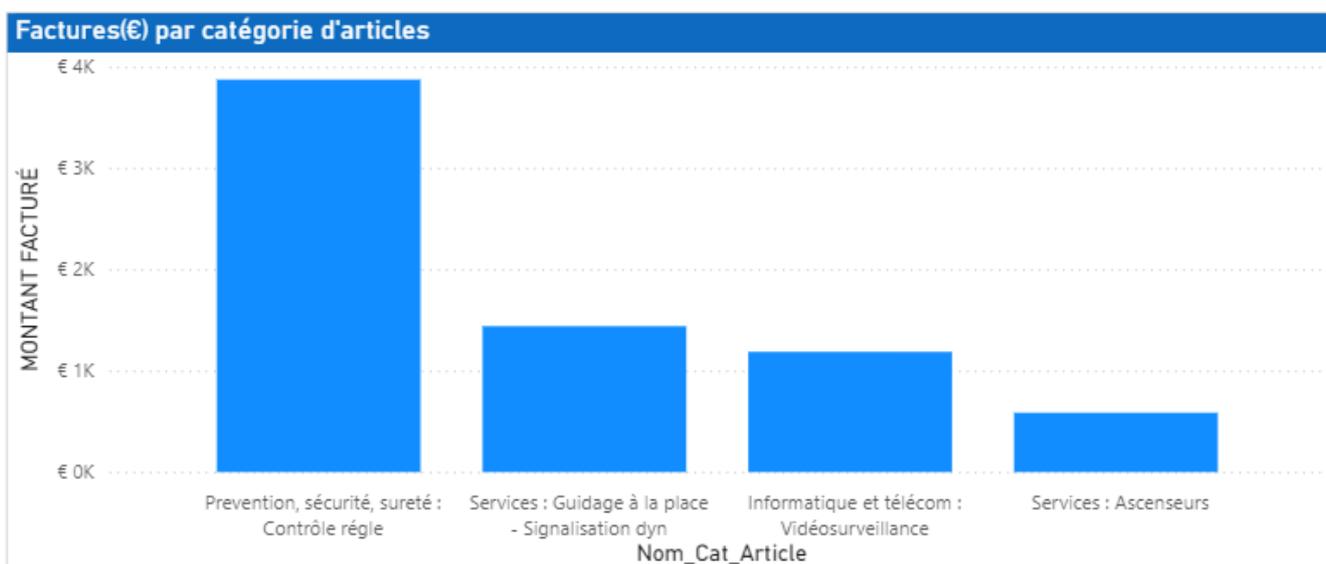
Les opérations ponctuelles de maintenance assurées par un prestataire externe, hors contrat, sont comptabilisées dans le poste « entretien : interventions techniques et fournitures ».

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. Les tableaux ci-dessous présentent les principales opérations d'investissement / GER & sinistre.

A. INVESTISSEMENTS / GER / SINISTRES

a) INVESTISSEMENTS - GER

Vous trouverez ci-dessous les principales opérations de Gros-Entretien Réparation contractuel facturées en 2023 :



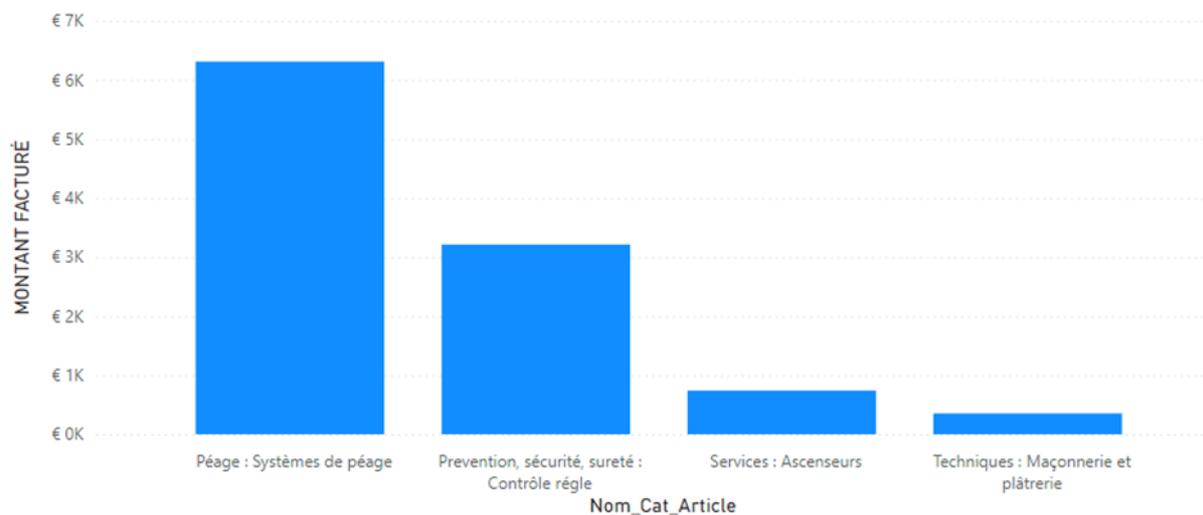
Equipements	Montant HT	Commentaires
SSI	3 875,12 €	Remplacement carte SSI
Vidéo surveillance	1 187,00 €	Remplacement lecteur numérique
Guidage à la place	1 440,00 €	Remplacement écrans et PC de guidage à la place
Ascenseur	585,83 €	Remplacement carte liaison, carte bouton

A noter également l'engagement fin 2023 d'une dépense en INVESTISSEMENT relative au remplacement de l'armoire générale basse tension (TGBT) qui présentait des signes d'usures importants, ci-après le tableau récapitulatif de cette dépense :

Equipements	Montant HT	Commentaires
Electricité	12 216,07 €	Remplacement de l'armoire générale basse tension (AGBT)

b) Sinistres

Factures(€) par catégorie d'articles



Equipements	Montant HT	Commentaires
Portes Palières	3 214,00 €	Remplacement plusieurs vitrages coupe-feu portes palières
Matériel de péage	6 313,40 €	Remplacement de lisses et autres matériels de péage
Ascenseurs	742,00 €	Interventions de dépannage suite vandalisme

B. CONTRATS D'ENTRETIEN

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

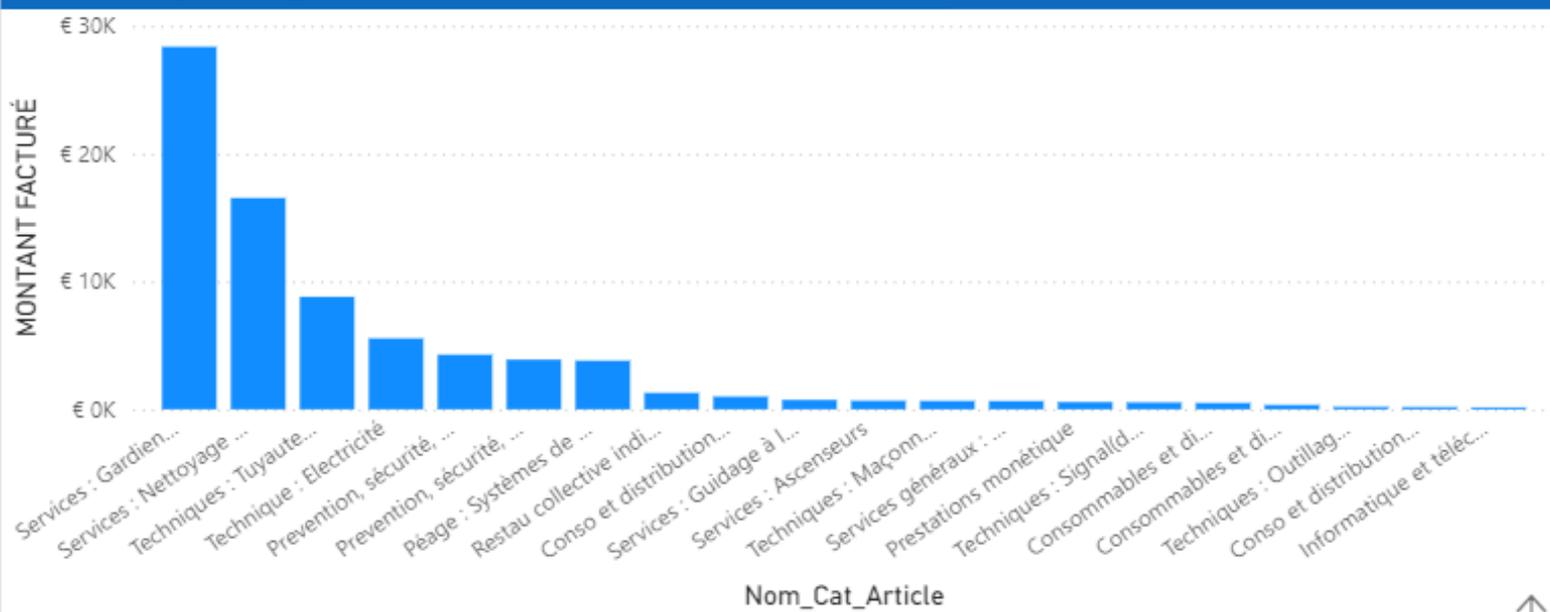
Descriptif des éléments de contrat	Fournisseur
Centrale Incendie	CHUBB
Ascenseur	KONE
Groupe-électrogène	ENERIA
Centrale CO	ADS
Péage	ORBILITY
Portes-automatiques	KONE
Cellules HT / transfo	INEO
Extincteurs	EUROFEU
Pompes de relevage	SARP
Vidéo-Surveillance	AVIAPARK

Le tableau ci-dessous présente, par date, les opérations de maintenance préventive et contrôles obligatoires intervenus en 2023 :

MAINTENANCE PREVENTIVE	DATES				
Détection incendie	14/04/23			12/10/23	
ASCENSEURS	21/01/23	30/03/23	06/06/23	21/09/23	12/12/23
Extincteurs	21/02/2023				
Colonnes sèches	10/10/2023				
Pompes relevage	07/12/2023				
CO/NO	03/05/2023				
Péage	16/01/23	04/07/23	14/10/23		
CONTROLE OBLIGATOIRE	DATES				
Installations électriques	24/02/2023				
ssi/dsf	06/04/2023				
Moyens de secours	06/04/2023				
Ascenseurs	29/03/2022				

C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Factures(€) par catégorie d'articles



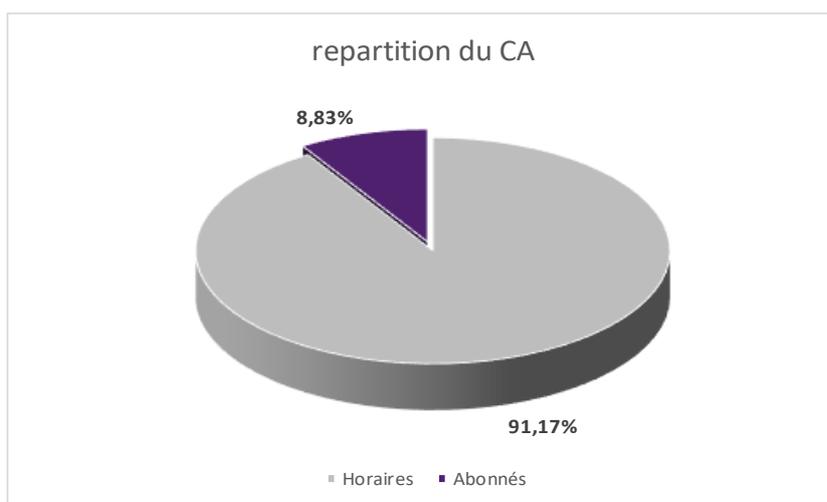
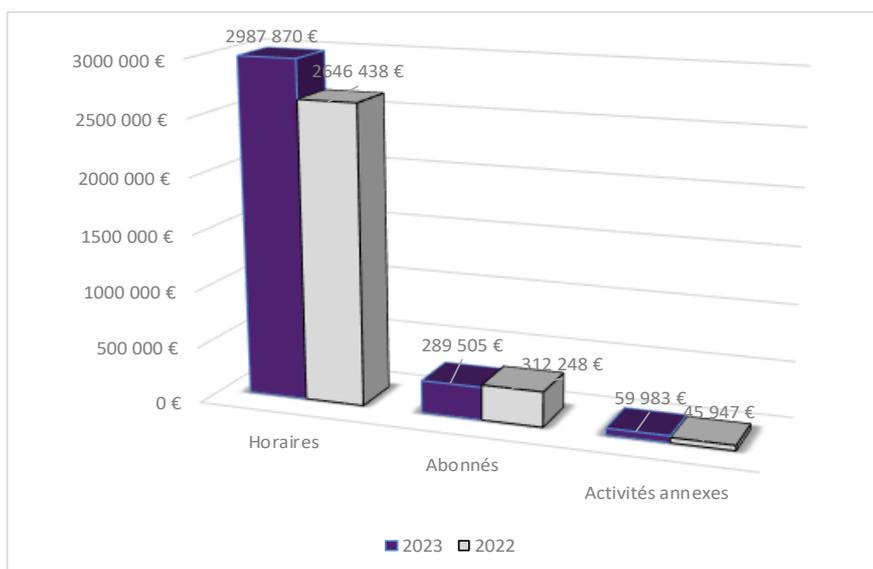
Equipements	Montant HT	Commentaires
NETTOYAGE – ODORISATION	4 491 € 4 056 € 2 355 € 1 866 €	Divers consommables, produits autolaveuse, réparation autolaveuse
GARDIENNAGE	28 444 €	Renfort gardiennage
ELECTRICITE	3 331 € 1 409 € 734 €	Diverses interventions dépannage TGBT, guidage à la place, relamping LED
MATERIEL DE PEAGE	3 371 € 2 940 €	Diverses prestations, réparations hors-contrat ainsi que des fournitures
PORTES COUPE-FEU	2 720 €	Diverses interventions sur les portes coupe-feu (hors vandalisme)
QUALITE DE L'OUVRAGE	2 645 € 1 299 €	Diverses interventions et petites prestations (peinture, maçonnerie, signalétique)
ASCENSEURS	671 €	Diverses fournitures et remplacement de pièces de rechange hors contrat
SECURITE INCENDIE	947 € 815 € 566 € 740 €	Diverses interventions/fournitures de sécurité incendie (donc bureaux de contrôle)
RESEAUX D'EAU / POMPES DE RELEVAGE	4 277 €	Curage/Débouchage des réseaux du parc

2.4 ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

A. SYNTHÈSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires pour l'année 2023 est de 3 337 358€ HT, réparti comme suit :

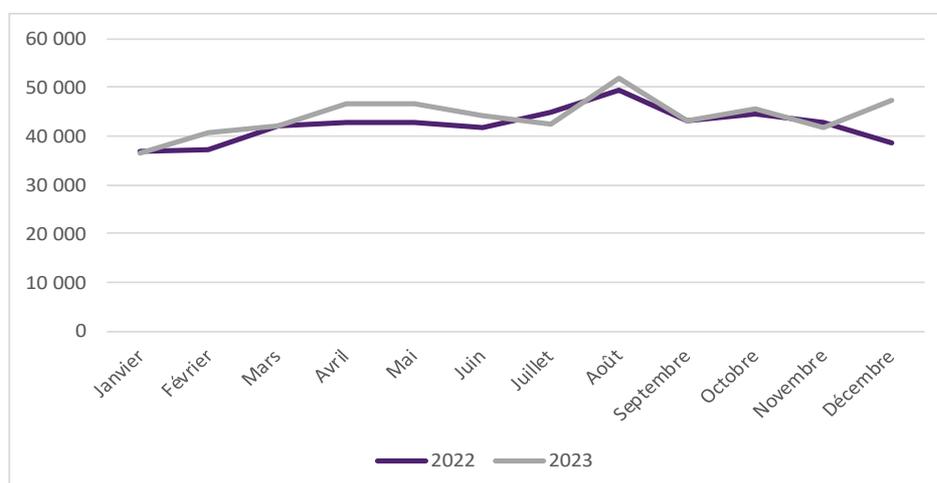
Chiffre d'affaires € HT	Horaires	Abonnés	Activités annexes	Total
2023	2 987 870 €	289 505 €	59 983 €	3 337 358 €
2022	2 646 438 €	312 248 €	45 947 €	3 004 633 €
ECART	12,9%	-7,3%	30,5%	11,1%
REPARTITION DU CA	89,5%	8,7%	1,8%	



B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES

a) Fréquentations horaires payantes

	2022	2023	ECART
Janvier	36 914	36 634	-0,8%
Février	37 382	40 885	9,4%
Mars	42 031	41 956	-0,2%
Avril	42 821	46 662	9,0%
Mai	42 678	46 776	9,6%
Juin	41 868	44 298	5,8%
Juillet	44 897	42 365	-5,6%
Août	49 442	51 883	4,9%
Septembre	43 096	43 129	0,1%
Octobre	44 718	45 701	2,2%
Novembre	42 744	41 856	-2,1%
Décembre	38 588	47 461	23,0%
Total	507 179	529 606	4,4%



b) Sorties gratuites

	2022	2023	ECART
Janvier	2 008	1 909	-4,9%
Février	1 922	1 806	-6,0%
Mars	2 248	1 852	-17,6%
Avril	2 150	776	-63,9%
Mai	2 239	718	-67,9%
Juin	2 192	654	-70,2%
Juillet	3 187	1 775	-44,3%
Août	3 030	535	-82,3%
Septembre	2 123	505	-76,2%
Octobre	1 955	546	-72,1%
Novembre	2 093	996	-52,4%
Décembre	4 219	3 550	-15,9%
Total	29 366	15 622	-46,8%

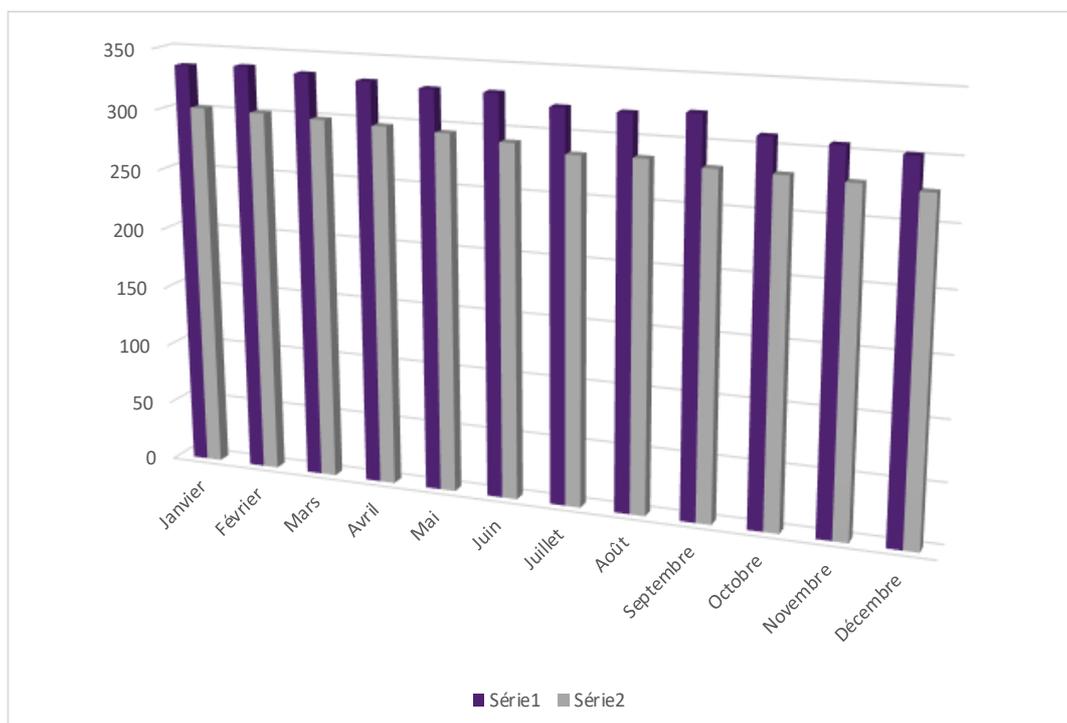
c) Chiffres d'affaires horaires HT à la place

Année	Rendement à la place HT
2023	4 568,60 €
2022	4 046,54 €

C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS

a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés

	2022	2023	ECART
Janvier	336	302	-10,1%
Février	338	301	-10,9%
Mars	335	299	-10,7%
Avril	332	297	-10,5%
Mai	329	295	-10,3%
Juin	329	291	-11,6%
Juillet	321	285	-11,2%
Août	320	286	-10,6%
Septembre	323	282	-12,7%
Octobre	309	281	-9,1%
Novembre	306	279	-8,8%
Décembre	302	276	-8,6%
Moyenne	323	290	-10,4%



b) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés par catégorie

Le matériel de péage ne nous permet pas de fournir ces données.

D. DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS

Le chiffre d'affaires des activités annexes a fortement augmenté en 2023 pour atteindre 59 983 € HT, en hausse de 30,5 % vs 2022. Cette évolution positive est principalement due à la régularisation de l'indexation du tarif associée au contrat de publicité du site.

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
2023	6,58 €	6,77 €
2022	5,92 €	6,26 €

b) Répartition des modes de paiement

Année	Espèces	Chèques	CB/NEO	Total GR	AMEX	LIBER'T	Virements	Prélèvements
2023	129463 €	9976 €	2 658416 €	105885 €	12259 €	736090 €	76817 €	194575 €
	3,30 %	0,25 %	67,76 %	2,70 %	0,31 %	18,76 %	1,96 %	4,96 %
2022	152 635 €	12 978 €	2 388 489 €	90 069 €	8 416 €	602 734 €	95 344 €	192 879 €
	4,29 %	0,36 %	67,08 %	2,53 %	0,24 %	16,93 %	2,68 %	5,42 %

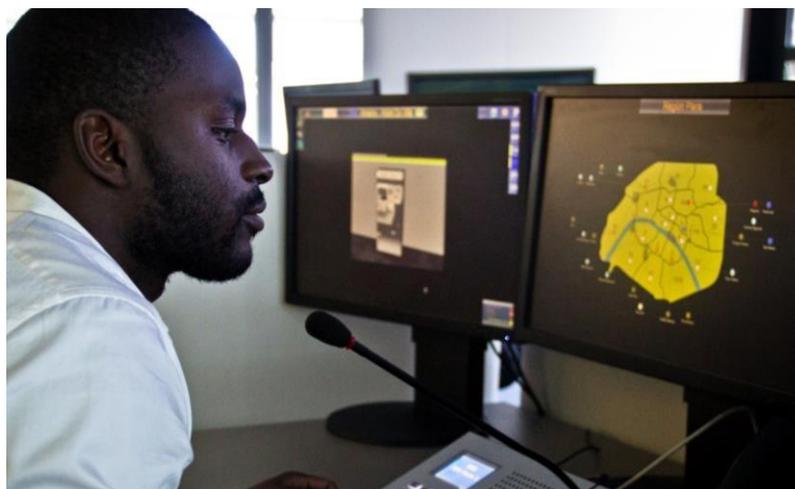
2.5 QUALITE DE SERVICE

A. SERVICES A LA CLIENTELE

a) Service relations clients



CNTO (CENTRE NATIONAL DE TÉLÉSURVEILLANCE)



L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).

L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.

Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.

Le Centre National de Téléopération 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 téléopérateurs, 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.

Ce service est opérationnel sur le parc Estienne d'Orves depuis sa construction, appuyé pour l'ensemble des parcs Marseillais (notamment en horaires de nuit) par le Centre Régional de Télé-Opération (CRTO) basé au parking Bourse, disposant des mêmes technologies et équipements que le CNTO. Le CRTO, constitué de téléopérateurs SSIAP 1 et d'un chef d'équipe SSIAP 2 et pilotant sur le terrain les ressources de notre prestataire sûreté, permet une réponse adaptée aux spécificités des sites marseillais et une réactivité maximale.

b) Service à la mobilité douce

Offre de bornes de recharge électrique

Enjeu

Chez INDIGO, nous sommes convaincus que la transition vers des modes de transport plus durables est essentielle pour préserver l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir à nos clients des solutions de recharge électrique pratiques et accessibles.

Notre solution

Déploiement de bornes de recharge électrique

Aujourd'hui, près de **4 000 points de charge électrique** sont disponibles dans les parkings INDIGO en France. Ces bornes, équipées de prises **T2 et T3**, délivrent une puissance de **7 kVa**, permettant de recharger un véhicule en **4 heures**.

Offres Park & Charge : Flexibilité et simplicité

Pour répondre aux besoins variés de nos clients, nous avons développé **trois offres Park & Charge**:

- **A la carte**: Recharge occasionnelle, facturée en fonction de la durée et de la consommation (kWh).
- **Open**: Abonnement mensuel forfaitaire pour un accès illimité aux bornes INDIGO (limité à 16h de recharge et 250 kWh/mois).
- **Park & Charge Zen**: Offre combinant stationnement et recharge à un tarif avantageux, idéale pour les abonnés réguliers.

Objectifs

- Faciliter la recharge des véhicules électriques pendant le stationnement.
- Assurer aux automobilistes des points de recharge de proximité en ville.
- Encourager l'adoption de modes de transport plus écologiques.

Impact

- Contribution à la réduction des émissions polluantes.
- Amélioration de la qualité de l'air en ville.
- Encouragement de la transition énergétique.

Prochaines étapes

- Poursuivre le déploiement de bornes de recharge dans nos parkings.
- Développer des partenariats avec des acteurs de la mobilité électrique.
- Proposer des services innovants pour faciliter la recharge des véhicules électriques.

En conclusion, notre engagement en faveur de la recharge électrique s'inscrit dans une démarche globale de développement durable. En offrant des solutions pratiques et accessibles, nous contribuons à la création d'un environnement urbain plus propre et plus sain.



CYCLOPARK

INDIGO déploie des espaces de stationnement sécurisés pour les vélos, Cyclopark. Faciles d'accès, confortables et accueillants, les espaces Cyclopark proposent de nombreux services dédiés pour les abonnés (casiers avec chargeurs de batterie, matériel d'entretien, espace confort...) pour une expérience client optimale.

Sur la ville de Marseille, nous avons déployé ce service sur les parkings Bourse, Quai d'Arenc et Paradis Melizan.



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 Estienne D'Orves 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

INDIGO NEO

INDIGO Neo, est la 1ère application qui permet de bénéficier de l'accès « mains libres » dans les parcs de stationnement INDIGO, grâce à la technologie de lecture de plaque, de payer son stationnement à l'avance, de stationner à la demande ou encore de souscrire et gérer ses abonnements. En voirie, elle offre la possibilité de payer et renouveler son stationnement de façon dématérialisée, sans prise de ticket aux horodateurs et de réaliser ses démarches de souscriptions. Elle s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents et professionnels, en proposant tous les tarifs disponibles dans chaque ville.



Cette nouvelle plateforme INDIGO Neo viendra s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au service de la Ville de Marseille et de nos clients : l'accessibilité et la réservation des bornes de recharge électriques de nos parkings, le stationnement vélo sécurisé dans nos Cyclopark, les solutions pour les professionnels et gestionnaires de flottes d'entreprises... pour une mobilité toujours plus simple et plus facile.



Le service est 100% mobile, l'utilisateur doit commencer par télécharger l'application smartphone sur iOS ou Android. Une fois son compte créé, il peut activer la géolocalisation pour l'aider à trouver l'emplacement de son stationnement, sinon, il peut utiliser la barre de recherche pour entrer son adresse.



RADIO INDIGO



Radio Indigo est la radio diffusée 24h/24 dans les parkings Indigo. Produite par des professionnels de la radio, Radio Indigo informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings. Radio Indigo propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides...), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.

B. RECLAMATIONS CLIENTS



Indigo s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle à travers une **relation client réactive, personnalisée et omnicanale**.

Pour ce faire Indigo a mis en place un **Centre de Relation Client** en relation permanente avec **la boutique locale** assurant ainsi une réactivité et une proximité optimale.

Les avis et commentaires de nos clients sont précieux pour nous aider à améliorer nos services et répondre au mieux à leurs attentes. C'est pourquoi nous mettons à disposition **divers canaux de communication** pour leur permettre de nous contacter facilement :

- **Formulaire de contact en ligne** : <https://www.indigoneo.fr/fr/customer-service/new-request>
- **Par email** : service.client@group-indigo.com ou help.eu@indigoneo.com
- **Par téléphone** : 0 973 72 33 13 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 9h à 20h
- **Par courrier** : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

Nos engagements :

- Un traitement rapide et efficace des demandes
- Des réponses claires et personnalisées
- Une écoute attentive et bienveillante
- Une satisfaction client optimale

En plus des canaux de communication cités ci-dessus, Indigo s'engage à :

- **Développer sa présence sur les réseaux sociaux** pour interagir directement avec ses clients et répondre à leurs questions en temps réel.
- **Mettre en place des outils en ligne** pour répondre aux questions fréquentes et simplifier les démarches des clients.
- **Personnaliser la communication** en fonction des besoins et des attentes de chaque client.
- **Mesurer la satisfaction client** et mettre en place des actions d'amélioration continue.

En 2023, le Service Relation Client a traité les demandes réparties de la façon suivante :

- Renseignements commerciaux (tarifs, heures d'ouverture) : 744
- Administratif, règlement, suivi vente : **393**
- Incidents techniques (défaut péage, ...): **617**
- Divers (objets perdus, ...): **91**
- Réclamations, remarques, suggestions : **437**

C. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE

Engagement et transparence

Depuis plusieurs années, Indigo s'engage en toute transparence à faire progresser la qualité de service au sein de ses parkings et dans sa relation client. Cette démarche s'articule autour de quatre critères clés qui permettent d'obtenir une vision à 360° de la qualité :

a) La qualité du parcours client

Autocontrôle et évaluation rigoureuse

Deux visites mystère par an, réalisées par un organisme indépendant, analysent chaque étape du parcours client, en voiture et à pied, dans chaque parking. Une grille d'analyse précise permet d'évaluer l'ensemble des points de contact, de l'entrée à la sortie, en passant par les zones de circulation, les places de stationnement, les ascenseurs, les bornes de recharge et les points de vente.

Suivi et amélioration continue

Les rapports détaillés de ces visites servent de base aux équipes pour identifier les points d'amélioration et mettre en place des actions correctives concrètes.

b) La voix du client

L'écoute attentive des avis

Indigo accorde une grande importance aux avis des clients exprimés sur Google. Chaque commentaire est systématiquement analysé et reçoit une réponse personnalisée du service client en collaboration avec l'équipe du parking concerné.

Prise en compte des remarques

Les remarques et suggestions des clients sont étudiées avec attention par l'équipe locale, qui s'engage à apporter les solutions adéquates pour améliorer l'expérience client.

c) La qualité de la relation client

Évaluation rigoureuse et indépendante

Deux appels et deux mailings mystère par an, réalisés par un organisme externe, évaluent la qualité du traitement des demandes clients dans chaque boutique Indigo.

Suivi et actions correctives

Les résultats de ces audits font l'objet de rapports transmis aux équipes, permettant d'identifier les points d'amélioration et de mettre en place des actions correctives.

d) La satisfaction client au cœur de la stratégie

Centralisation et analyse des demandes

Chaque demande client, quel que soit le canal d'entrée (email, téléphone, rendez-vous, application mobile, réseaux sociaux), est tracée et centralisée dans un outil dédié.

Enquête de satisfaction systématique

Après chaque traitement de demande, le client reçoit une enquête de satisfaction lui permettant d'évaluer la qualité de la prise en charge et de formuler ses commentaires.

Réactivité et amélioration continue

Les remarques des clients sont analysées quotidiennement par l'équipe locale, qui s'engage à apporter des réponses concrètes et à améliorer continuellement la satisfaction client.

Évaluation globale et plans d'action

Chaque critère est noté pour établir une note qualité globale permettant de comparer chaque parking et d'évaluer son évolution. Cette évaluation est présentée deux fois par an à la direction générale pour définir des plans d'action, des investissements et des formations adaptés.

Intégration à la rémunération

Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

Conclusion

En s'engageant résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service, Indigo s'affirme comme un acteur de référence dans le domaine du stationnement, soucieux de répondre aux attentes et de garantir la satisfaction de ses clients.

En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking Estienne d'Orves, qui a obtenu la note de **98,5%** de satisfaction.



AUDIT MYSTERE 2023

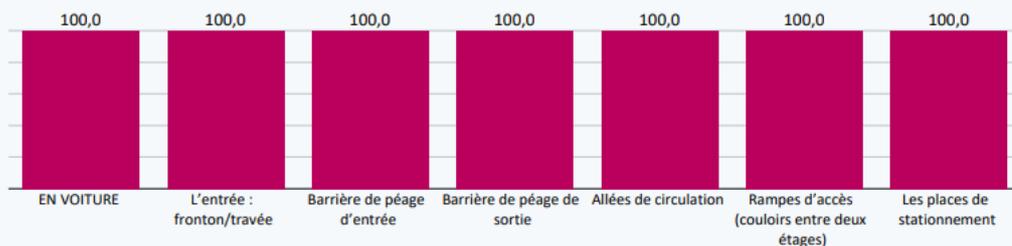
Parking : Estienne d'Orves_130035



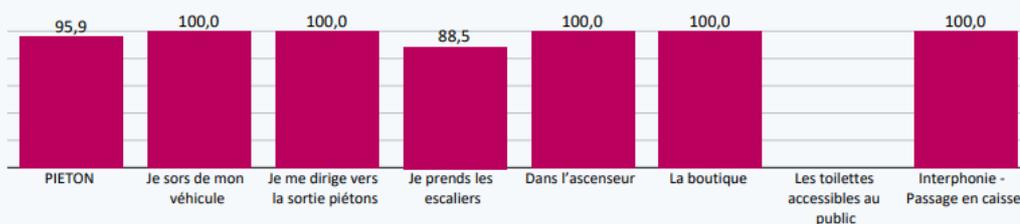
Votre Score Global
2022 V1 : / 100
2022 V2 : / 100
2023 V1 : 98,5 / 100



2023_Vague1



2023_Vague1



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. SURETE ET SECURITE

La tendance à la hausse constatée depuis 2020 lors des confinements successifs sur les faits de vandalisme, squat et effraction s'est poursuivie en 2023 de manière prononcée sur les expulsions toutefois en baisse sur les effractions. Les phénomènes de vandalisme en fin de soirée au niveau des escaliers, caisses automatiques, lecteurs piétons et ascenseurs sont toujours présents, les portes palières vitrées ont une nouvelle fois payées un lourd tribut cette année.

Les expulsions de personnes errantes et/ou toxicomanes ont fortement augmentées en 2023, causant notamment des dégradations et en mettant à mal l'entretien du site. Des actions plus ciblées ayant été reconduites en 2023, cela peut expliquer en partie l'augmentation de cet item.

Les effractions de véhicules et vols à la roulotte ont été limités en 2023 alors même que nous sommes sur un site fréquenté par une importante clientèle touristique. Plusieurs interpellations en flagrant-délit de casse de véhicules ont eu lieu en 2023, les équipes d'exploitation étant très vigilantes et alertant les contacts terrain de la Police Nationale (dont la BAC) pour des interventions très rapides et efficaces. Ce phénomène se retrouve sur l'ensemble des sites de l'hypercentre-ville de Marseille, des bandes organisées étant très souvent à l'origine de ces incidents en agissant de manière coordonnée et par vague de casses de véhicules, opérant dorénavant de jour comme de nuit et s'adaptant aux différents dispositifs que nous mettons en place.

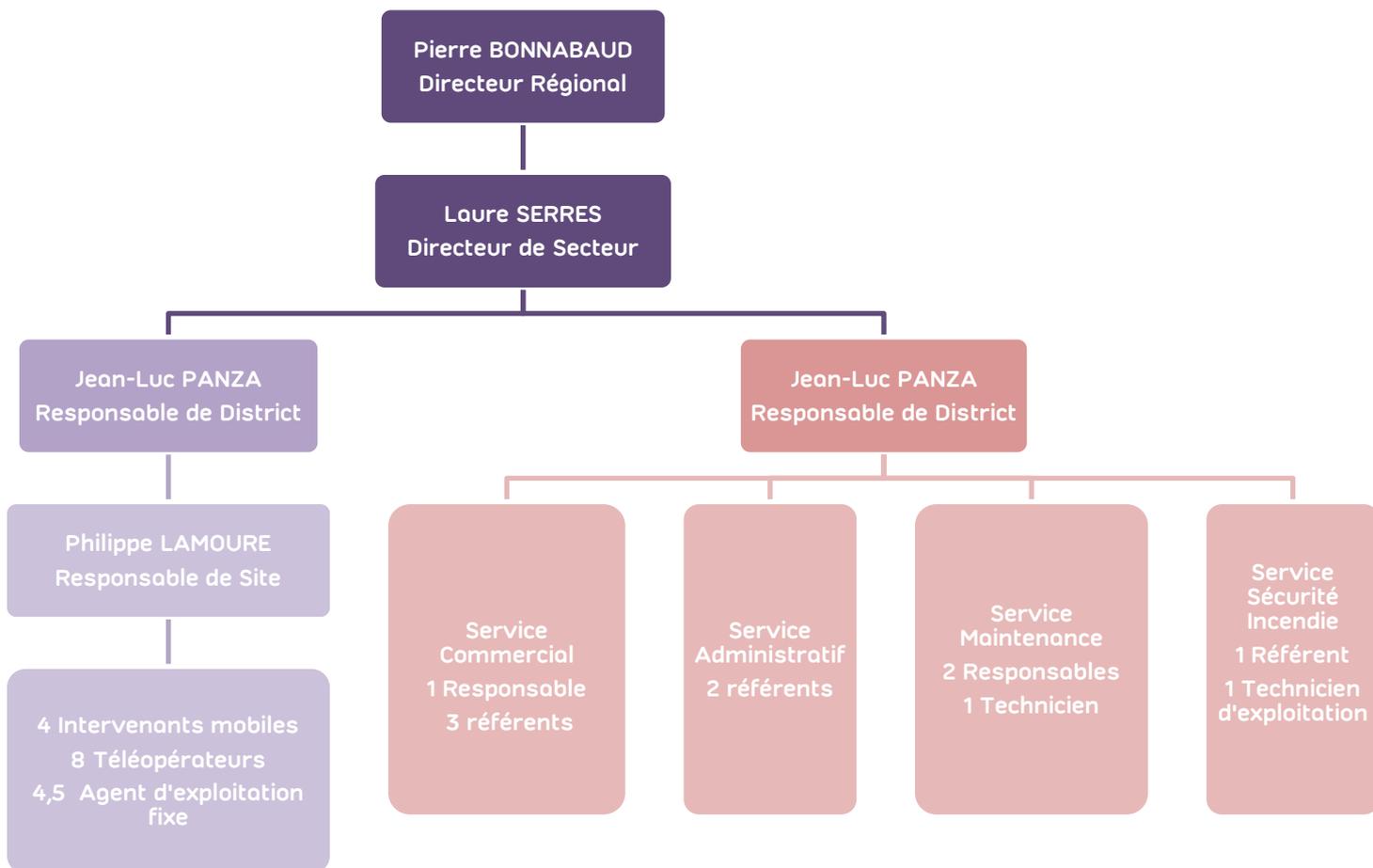
Nos équipes d'exploitation ainsi que notre prestataire sécurité sont mobilisés au quotidien sur ce sujet, appuyés par les services de Police du Commissariat du 1^{ème} arrondissement de Marseille. Un agent de sécurité dédié reste affecté en renfort à partir d'avril jusqu'à la fin de l'année en appui des équipes d'exploitation et des agents de sécurité ronds.

C'est pourquoi sur cette année 2023, nous avons entrepris plusieurs axes de travail visant à analyser, maîtriser et à repousser ces problématiques sécuritaires.

- Travail avec les forces de l'ordre
 - Point de contact sur chaque commissariat de secteur
 - Participation aux GPO de quartier
 - Traitement des réquisitions et transmissions systématique des vidéos
 - Réunion trimestrielle avec la Direction de la Police
- Réorganisation Indigo :
 - Augmentation significative du budget sécurité, se concrétisant par des effectifs supplémentaires
 - Détachement d'un référent sureté dans les équipes d'Indigo, pour le traitement des sujets qui y sont liés et désigné comme le point d'entrée stratégique avec les différents acteurs œuvrant dans ce domaine
 - Sensibilisation des équipes sur les postures et les process à conduire ainsi que le traitement post faits

2.6 ANALYSE DES EFFECTIFS

A. ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2023



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

	Détail des frais par type d'ETP	ETP
Encadrement (Directeur de Secteur, Responsable de District, Assistanat)	4 871 €	0,06
Responsable de site	45 820 €	1,00
CRTO (téléopération)	5 241 €	0,13
Service Sécurité et Maintenance	15 982 €	0,30
Service Commercial et Administratif	7 920 €	0,20
Agents d'Exploitation et Techniciens	160 016 €	4,60
Total	239 850 €	6,29

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 intervient sur le site tout au long de l'année.

3.

COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE

3.1 COMPTE D'EXPLOITATION

A. COMPTE PREVISIONNEL 2023 VERSUS REALISE POUR L'ANNEE

PARC DE STATIONNEMENT :	Marseille Estienne d'Orves
DELEGANT :	METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE
DELEGATAIRE :	SOC_31620-MARSEILLE ESTIENNE D'ORVES STATIONNEMENT

En EUR HT	Budget Initial 2023	REEL 2023	Ecart Budget/Réalisé
PL11110-Horaires parcs	2 689 281	2 987 870	298 589
PL11120-Abonnés parcs	325 000	289 505	-35 495
PL11130-Voirie			
PL11140-Garantie de recettes villes			
PL11150-Prestation de services			
PL11160-Activité de Contrôle			
PL11170-Appels de charges amodiataires			
PL11180-Activités annexes	32 810	59 983	27 173
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires			
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	3 047 091	3 337 357	290 266
PL11210-Subventions d'exploitation			
PL11220-Autres Produits	0	15	15
PL11230-Ajustement conso Autres Produits			
PL11299-Sous Total Autres Produits	0	15	15
PL11949-Total Produits d'Exploitation	3 047 091	3 337 372	290 281
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-171 054	-239 850	-68 796
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-3 000	-3 025	-25
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-12 000	-35 771	-23 771
PL12150-Prestations de Nettoyage	0	-5 236	-5 236
PL12160-Prestations de Gardiennage	-12 000	-45 585	-33 585
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-198 054	-329 466	-131 413
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-34 500	-56 005	-21 505
PL12220-Entretien : Contrats	-15 400	-9 196	6 204
PL12230-Electricité, Fluides	-83 025	-84 483	-1 458
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées			
PL12250-Frais de Télécommunication	-3 500	-2 825	675
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	0	0	0
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-136 425	-152 509	-16 083
PL12310-Actions Commerciales	-11 441	-5 506	5 935
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-82 500	-78 421	4 079
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-2 000	-1 388	613
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-95 941	-85 315	10 626
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-430 420	-567 290	-136 870
PL13110-Police d'Assurances	-18 283	-20 118	-1 836
PL13120-Sinistres	0	-11 011	-11 011
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-15 235	-16 691	-1 456
PL13140-Redevances Aux Concedants	-2 396 000	-2 419 211	-23 211
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-206 092	-186 006	20 086
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	0	-2 039	-2 039
PL13170-Charges de Gros Entretien	-10 000	-7 088	2 912
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-67 036	-52 730	14 306
PL13190-Frais Généraux Siège	-205 679	-246 965	-41 286
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation			
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-2 918 325	-2 961 859	-43 535
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-2 918 325	-2 961 859	-43 535
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-3 348 745	-3 529 149	-180 405
PL13950-EBITDA Parc	-301 653	-191 777	109 876
PL14110-Autres Charges Non Courantes			
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport			
PL14130-Dotations aux amortissements d'exploitation	-232 677	-276 027	-43 350
PL14140-Autres Provisions Non Courantes			
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement			
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-232 677	-276 027	-43 350
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.			
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels			
PL14950-Total Charges Non Courantes	-232 677	-276 027	-43 350
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence			
PL15120-Ajustements Conso ROP			
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ			
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ			
PL15997-ROP Parc	-534 330	-467 804	66 526
PL16110-Frais Financiers	-31 870	-35 200	-3 330
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN			
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers			
PL16948-Total Frais Financiers	-31 870	-35 200	-3 330
PL16997-Total Frais Financiers	-31 870	-35 200	-3 330
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	-566 201	-503 004	63 196
PL17110-Impôts Différés			
PL17199-Impôts Différés			
PL17950-Impôts Différés			
PL17999-Resultat Net Parc	-566 201	-503 004	63 196
PL18950-Intérêts minoritaires			
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	-566 201	-503 004	63 196
PL19110-Prestations Internes			
PL19199-Prestations Internes			
PL20000-Prestations Internes			
TOTAL PL-TOTAL Parc	-566 201	-503 004	63 196

B. COMPTES DU DELEGATAIRE

PARC DE STATIONNEMENT :	Marseille Estienne d'Orves
DELEGANT :	METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE
DELEGATAIRE :	SOC_31620-MARSEILLE ESTIENNE D'ORVES STATIONNEMENT

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	2 646 438	2 987 870	341	12,9%
PL11120-Abonnés parcs	312 248	289 505	-23	-7,3%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires				
PL11180-Activités annexes	43 947	39 983	14	30,5%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	3 004 634	3 337 357	333	11,1%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits	146 402	15	-146	-100,0%
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits	146 402	15	-146	-100,0%
PL11949-Total Produits d'Exploitation	3 151 036	3 337 372	186	5,9%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-208 028	-239 830	-32	15,3%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-1 753	-3 025	-1	72,6%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-44 168	-35 771	8	-19,0%
PL12150-Prestations de Nettoyage	-1 810	-5 236	-3	189,3%
PL12160-Prestations de Gardiennage	-31 306	-45 385	6	-11,2%
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-307 065	-329 466	-22	7,3%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-42 129	-36 005	-14	32,9%
PL12220-Entretien : Contrats	-9 290	-9 196	0	-1,0%
PL12230-Electricité, Fluides	-40 760	-84 483	-44	107,3%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-3 534	-2 825	1	-20,1%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation				
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-95 714	-152 509	-57	59,3%
PL12310-Actions Commerciales	-641	-3 506	-5	738,3%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-30 711	-78 421	-48	155,4%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-1 152	-1 388	-0	20,4%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-32 505	-85 315	-53	162,5%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-435 283	-567 290	-132	30,3%
PL13110-Police d'Assurances	-18 028	-20 118	-2	11,6%
PL13120-Sinistres	-25 303	-11 011	14	-56,3%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-13 023	-16 691	-2	11,1%
PL13140-Redeances Aux Concoédants	-2 279 592	-2 419 211	-140	6,1%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-172 494	-186 006	-14	7,8%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	187	-2 039	-2	-1 193,0%
PL13170-Charges de Gros Entretien	-10 052	-7 088	3	-29,3%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-32 882	-32 730	0	-0,3%
PL13190-Frais Généraux Siège	-211 226	-246 985	-36	16,9%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-2 784 412	-2 961 859	-177	6,4%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-2 784 412	-2 961 859	-177	6,4%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-3 219 695	-3 529 149	-309	9,6%
PL13950-EBITDA Parc	-68 659	-191 777	-123	179,3%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-209 945	-276 027	-66	31,5%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-209 945	-276 027	-66	31,5%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-209 945	-276 027	-66	31,5%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Conso ROP				
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15997-ROP Parc	-278 604	-467 804	-189	67,9%
PL16110-Frais Financiers	-31 652	-35 200	16	-31,9%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-31 652	-35 200	16	-31,9%
PL16997-Total Frais Financiers	-31 652	-35 200	16	-31,9%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	-330 257	-503 004	-173	52,3%
PL17110-Impôts Différés				
PL17199-Impôts Différés				
PL17950-Impôts Différés				
PL17999-Resultat Net Parc	-330 257	-503 004	-173	52,3%
PL18950-Intérêts minoritaires				
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	-330 257	-503 004	-173	52,3%
PL19110-Prestations Internes				
PL19199-Prestations Internes				
PL20000-Prestations Internes				
TOTAL_PL-TOTAL Parc	-330 257	-503 004	-173	52,3%

C. COMPTES PREVISIONNELS 2024

PARC DE STATIONNEMENT :	Marseille Estienne d'Orves
DELEGANT :	METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE
DELEGATAIRE :	SOC_31620-MARSEILLE ESTIENNE D'ORVES STATIONNEMENT

	En EUR HT	Budget Initial 2024
PL11110-Horaires parcs		3 060 417
PL11120-Abonnés parcs		299 710
PL11130-Voirie		
PL11140-Garantie de recettes villes		
PL11150-Prestation de services		
PL11160-Activité de Contrôle		
PL11170-Appels de charges amodiataires		
PL11180-Activités annexes		53 448
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires		
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires		3 413 575
PL11210-Subventions d'exploitation		
PL11220-Autres Produits		
PL11230-Ajustement conso Autres Produits		
PL11299-Sous Total Autres Produits		
PL11949-Total Produits d'Exploitation		3 413 575
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)		-243 900
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers		-3 000
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation		-18 000
PL12150-Prestations de Nettoyage		
PL12160-Prestations de Gardiennage		-80 400
PL12199-Sous Total Frais de Personnel		-345 300
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures		-44 520
PL12220-Entretien : Contrats		-13 764
PL12230-Electricité, Fluides		-59 520
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées		
PL12250-Frais de Télécommunication		-3 480
PL12260-Location Matériel d'Exploitation		
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation		-121 284
PL12310-Actions Commerciales		-10 241
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions		-83 022
PL12330-Frais Administratifs et Divers		-2 040
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.		-95 303
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation		-561 887
PL13110-Police d'Assurances		-20 481
PL13120-Sinistres		
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété		-17 068
PL13140-Redevances Aux Concédants		-2 623 600
PL13150-Taxes et Versements Assimilés		-204 600
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes		
PL13170-Charges de Gros Entretien		-12 120
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région		-75 099
PL13190-Frais Généraux Siège		-246 119
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation		
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation		-3 199 087
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation		-3 199 087
PL13949-Total Charges d'Exploitation		-3 760 974
PL13950-EBITDA Parc		-347 398
PL14110-Autres Charges Non Courantes		
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport		
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation		-236 176
PL14140-Autres Provisions Non Courantes		
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement		
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes		-236 176
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.		
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels		
PL14950-Total Charges Non Courantes		-236 176
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence		
PL15120-Ajustements Conso ROP		
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ		
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ		
PL15997-ROP Parc		-583 574
PL16110-Frais Financiers		-31 920
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN		
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers		
PL16948-Total Frais Financiers		-31 920
PL16997-Total Frais Financiers		-31 920
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc		-615 494
PL17110-Impots Différés		
PL17199-Impots Différés		
PL17950-Impots Différés		
PL17999-Resultat Net Parc		-615 494
PL18950-Intérêts minoritaires		
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe		-615 494
PL19110-Prestations Internes		
PL19199-Prestations Internes		
PL20000-Prestations Internes		
TOTAL PL-TOTAL Parc		-615 494

3.2 DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

Nous vous remercions de vous reporter au chapitre 2.6 du compte-rendu technique.

3.3 DETAIL DU CALCUL DE LA REDEVANCE FIXE ET VARIABLE

INDIGO

Marseille Estienne D'orves Stationnement

METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE

DETERMINATION DE LA REDEVANCE DU PARC ESTIENNE D'ORVES (article 27 du contrat de Délégation de Service Public du 06 juin 2019)

ANNEE : 2023

A) Détermination du coefficient d'indexation :

valeurs de bases : valeurs des indices du mois de prise d'effet du contrat moins 3 mois (début contrat 1er juillet 2019)
indexation : valeurs des indices du mois d'actualisation moins 3 mois

$$K = 0,15 + 0,667 (ICHT-IME/ICHT-IMEo) + 0,062 (EI/EIo) + 0,121 (FSD2/FSD2o) + (1+TVA)/(1+TVAo)$$

Indices	ICHT-IMEo =	124,6	valeur avril 2019 (valeur de prise d'effet du contrat - 3 mois) indice du coût du travail, tous salariés dans les industries mécaniques et électriques
	ICHT-IME =	130,4	valeur avril 2022 (Avenant 2 Art 2.1)
	EIo 010534766 =	123,8	valeur avril 2019 (valeur de prise d'effet du contrat - 3 mois)
	EI 010534766 =	167,4	valeur avril 2022 (Avenant 2 Art 2.1)
	FSD2o =	131,3	valeur avril 2019 (valeur de prise d'effet du contrat - 3 mois)
	FSD2 =	168,3	valeur avril 2022 (Avenant 2 Art 2.1)

Composantes du K

0,15	Part fixe	0,1500
0,667	ICHT-IME	0,6980
0,062	EI 010534766	0,0838
0,121	FSD2	0,1551

K() =	1,08698
--------------	----------------

B) Redevance fixe

Montant forfaitaire : 1 980 000,00 (valeur 2019)

Montant indexé : 2 152 222,10

REDEVANCE FIXE HT =	2 152 222,10 €
----------------------------	-----------------------

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment à la documentation fiscale BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10 n°93 et 97,
la redevance sera assujettie à la TVA dès lors que la mise à disposition intervient à titre onéreux.

Montant TVA =	430 444,42 €
----------------------	---------------------

REDEVANCE FIXE TTC REGLEE =	2 582 666,52 €
------------------------------------	-----------------------

Chiffre d'affaire 2023

Horaires	2 987 870,01
Abonnés	289 504,59
Autres	59 982,54
Total Chiffre d'affaire :	3 337 357,14

C) Redevance Variable sans seuil (RV1)

$$RV1 = 8\% * Rn$$

Assiette	Taux	Redevance
3 337 357,14	8%	266 988,57

D) Redevance Variable seuil (RV2)

$$RV2 = 80\% (Rn - Sn)$$

Seuil contractuel :	3 400 000,00
Seuil indexé :	3 695 734,92

Recettes - S	Assiette	Taux	Redevance
	-358 377,78	80%	0,00

E) Redevance Variable Totale

RV1 HT =	266 988,57 €
RV2 HT =	0,00 €
REDEVANCE VARIABLE HT =	266 988,57 €
Montant TVA =	53 397,71 €
REDEVANCE VARIABLE TTC A REGLER =	320 386,29 €

3.4 COMPTES ANNUELS DE LA SOCIETE DELEGATAIRE

Vous trouverez en annexe 5, les comptes annuels de la société délégataire.

4.

ANNEXES

- Annexe 1: Inventaire détaillé des biens
- Annexe 2 : Note sur l'Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public
- Annexe 3 : Présentation des Méthodes et des Eléments de calcul Economique Annuel et Pluriannuel (Article R 1411-7 I-a et b du CGCT)
- Annexe 4 : Règles et méthodes comptables (I - a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation
- Annexe 5 : Bilan et comptes de résultat de la Société Concessionnaire