



Rapport d'activité 2023 Parc de stationnement Vieux-Port Mucem

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. 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 PRESENTATION.....	6
1.2 L'ORGANISATION FRANCE	7
1.3 NOS METIERS.....	8
1.4 NOTRE RAISON D'ETRE	10
1.5 NOS ENGAGEMENTS RSE.....	11
1.6 LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO	13
1.7 ENGAGEMENTS SOCIAUX ET SOCIETAUX.....	14
2. COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	15
2.1 PRESENTATION GENERALE	16
A. DESCRIPTIF DU PARC.....	16
B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT	17
A) SOCIETE DELEGATAIRE.....	17
B) SOCIETE EXPLOITANTE.....	17
C) ADRESSE D'EXPLOITATION.....	18
C. TARIFS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES	19
D. TARIFS DES ABONNEMENTS EN VIGUEUR AVEC RAPPEL DES AUGMENTATIONS PRATIQUEES.....	21
E. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION	22
2.2 INVENTAIRE DES IMMOBILISATIONS	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	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	31
A. SYNTHESE DU CHIFFRE D'AFFAIRES.....	31
B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES.....	32
A) FREQUENTATIONS HORAIRES PAYANTES	32
B) SORTIES GRATUITES.....	33

C)	CHIFFRES D'AFFAIRES HORAIRES HT A LA PLACE	33
C.	ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS	34
A)	FREQUENTATION MOYENNE MENSUELLE ABONNES	34
B)	FREQUENTATION MOYENNE MENSUELLE ABONNES PAR CATEGORIE	35
D.	DETAIL DES AUTRES ELEMENTS DU CA ET AUTRES PRODUITS	35
E.	AUTRES ELEMENTS D'ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES	36
A)	L'EVOLUTION DU TICKET MOYEN (EN EUROS TTC)	36
B)	REPARTITION DES MODES DE PAIEMENT	36
2.5	QUALITE DE SERVICE	37
A.	SERVICES A LA CLIENTELE	37
A)	SERVICE RELATIONS CLIENTS	37
B)	SERVICE A LA MOBILITE DOUCE	38
C)	SERVICE AUX CLIENTS	40
D)	SERVICES DIGITAUX	42
B.	RECLAMATIONS CLIENTS	44
C.	LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE	46
D.	LES MOYENS POUR ASSURER LA GESTION DU SERVICE	48
E.	SURETE ET SECURITE	49
2.6	ANALYSE DES EFFECTIFS	50
A.	ORGANIGRAMME ET EFFECTIFS EN 2023	50
B.	DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL PAR TYPE D'ETP	51

3. COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE 52

3.1	COMPTE D'EXPLOITATION	53
A.	COMPTE PREVISIONNEL 2023 VERSUS REALISE POUR L'ANNEE	53
B.	COMPTE DU DELEGATAIRE	54
C.	COMPTE PREVISIONNEL 2024	55
3.2	DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL	56
3.3	DETAIL DU CALCUL DE LA REDEVANCE ET DE LA CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE	57
3.4	COMPTES ANNUELS DE LA SOCIETE DELEGATAIRE	59

4. ANNEXES 60

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

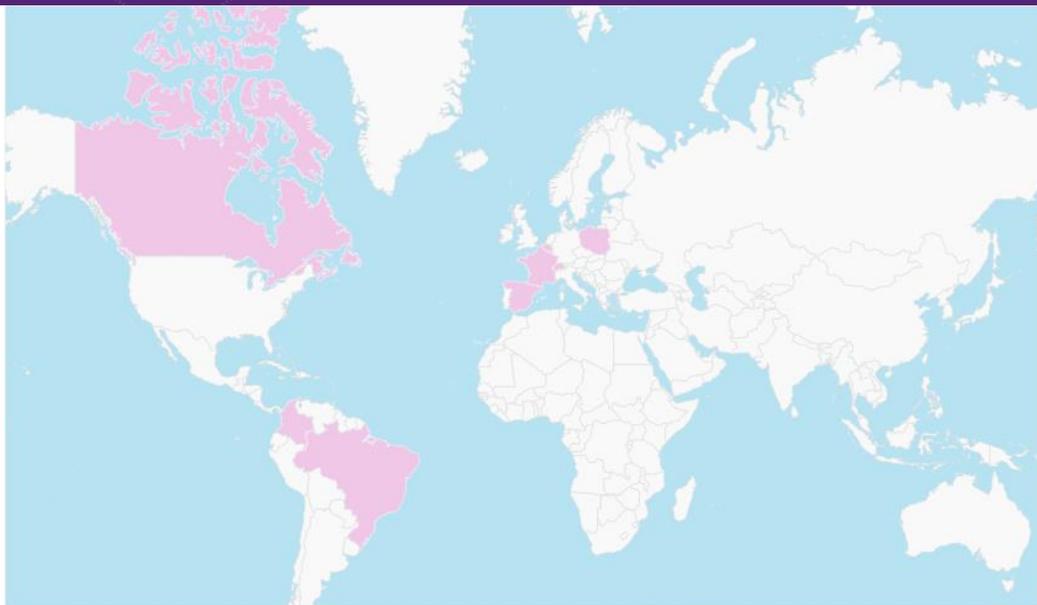
+500
villes

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.



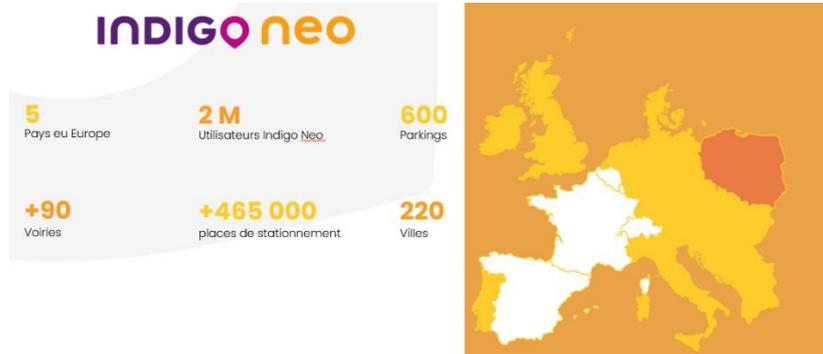
UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS I

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. Abritée 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 ».

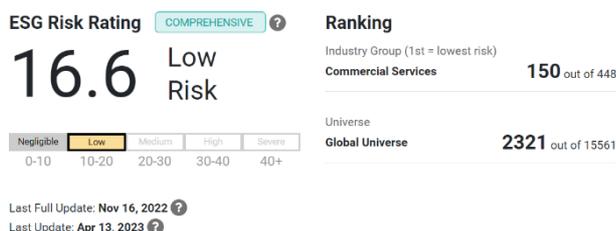
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

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.



Index de l'égalité professionnelle
En 2020 en France, score de

90 | 100



Campus INDIGO
Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales



Programmes RH internes
Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

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 : 680 places réparties sur 4 niveaux, avec la particularité de pouvoir accueillir des véhicules de grande hauteur (jusqu'à 3,20 m) au premier niveau.
- Heures d'ouverture du parc : 24h/24 et 7j/7
- 2 entrées véhicule, 1 sortie véhicule
- Equipements de péage : 2 caisses, 4 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie, 2 lecteurs piétons et 2 barrières de flux protégeant les rideaux coupe-feu de la zone RAMEAU
- Les moyens de paiement acceptés : pièces et billets en caisse automatique, cartes de paiement CB, TOTAL GR, American-Express et VISA MASTERCARD en caisse automatique et sur les bornes de sortie, télépéage et Indigo Néo en bornes de sortie.

B. CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

Contrat de délégation de service public pour l'exploitation du parc de stationnement Vieux-Port Mucem

Signature du contrat : 05/11/2009
Echéance du contrat : 04/11/2049
Date du dernier avenant : 05/05/2022 pour l'avenant 8 (Modification unilatérale)

a) Société délégataire

Indigo Infra France

Tour Voltaire
1 place des Degrés
92800 Puteaux - la Défense

Contact :

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

b) Société exploitante

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

Indigo Park

Tour Voltaire
1 place des Degrés
92800 Puteaux - la Défense

Contact :

Laure SERRES
Directeur de Secteur
CC BOURSE – 17 Cours Belsunce
13001 MARSEILLE
Tel : 06 77 58 04 06
Mail : laure.serres@group-indigo.com

c) ADRESSE D'EXPLOITATION

Indigo Park

Parc de Stationnement VIEUX-PORT
MUCEM

Boulevard Littoral

13002 Marseille

Contacts :

Khalid EL KASBAJI

Responsable de District

Tel : 06 03 71 60 25

Mail : khalid.elkasbaji@group-indigo.com

Jean-Luc PANZA

Responsable de District

Tel : 06 72.82.38.43

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

Alain MILONET

Responsable de Sites

Tel : 06 19 89 20 86

Mail : alain.milonet@group-indigo.com

TARIFS HORAIRES 2023

TARIF

Au 01/01/2023

Indigo Infra France



VILLE DE MARSEILLE
Vieux Port Mucem

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

Véhicules < 190m		Jour 08h-20h		Nuit 20h-08h		Véhicules hors gabarit		
		Tarif par 1/4h	Tarif cumulé	Tarif par 1/4h	Tarif cumulé	Tranche de	Tarif par 1/4h	Tarif cumulé
0mn à 15mn	0,00 €	0,00 €	0,30 €	0,30 €	0mn à 15mn	4,30 €	4,30 €	
16mn à 30mn	0,00 €	0,00 €	0,50 €	0,80 €	16mn à 30mn	1,30 €	5,60 €	
31mn à 45mn	2,50 €	2,50 €	0,30 €	1,10 €	31mn à 45mn	3,60 €	9,20 €	
46mn à 1h	0,80 €	3,30 €	0,30 €	1,40 €	46mn à 1h	0,70 €	9,90 €	
1h01 à 1h15	0,90 €	4,20 €	0,30 €	1,70 €	1h01 à 1h15	0,40 €	10,30 €	
1h16 à 1h30	0,80 €	5,00 €	0,40 €	2,10 €	1h16 à 1h30	0,50 €	10,80 €	
1h31 à 1h45	0,80 €	5,80 €	0,30 €	2,40 €	1h31 à 1h45	2,20 €	13,00 €	
1h46 à 2h	0,80 €	6,60 €	0,30 €	2,70 €	1h46 à 2h	1,50 €	14,50 €	
2h01 à 2h15	0,80 €	7,40 €	0,50 €	3,20 €	2h01 à 2h15	1,20 €	15,70 €	
2h16 à 2h30	0,80 €	8,20 €	0,30 €	3,50 €	2h16 à 2h30	1,10 €	16,80 €	
2h31 à 2h45	0,80 €	9,00 €	0,30 €	3,80 €	2h31 à 2h45	1,50 €	18,30 €	
2h46 à 3h	0,80 €	9,80 €	0,30 €	4,10 €	2h46 à 3h	0,80 €	19,10 €	
3h01 à 3h15	0,70 €	10,50 €	0,20 €	4,30 €	3h01 à 3h15	0,80 €	19,90 €	
3h16 à 3h30	0,70 €	11,20 €	0,20 €	4,50 €	3h16 à 3h30	0,80 €	20,70 €	
3h31 à 3h45	0,70 €	11,90 €	0,20 €	4,70 €	3h31 à 3h45	1,20 €	21,90 €	
3h46 à 4h	0,50 €	12,40 €	0,20 €	4,90 €	3h46 à 4h	0,80 €	22,70 €	
4h01 à 4h15	0,60 €	13,00 €	0,10 €	5,00 €	4h01 à 4h15	0,80 €	23,50 €	
4h16 à 4h30	0,50 €	13,50 €	0,00 €	5,00 €	4h16 à 4h30	0,80 €	24,30 €	
4h31 à 4h45	0,50 €	14,00 €	0,00 €	5,00 €	4h31 à 4h45	1,10 €	25,40 €	
4h46 à 5h	0,60 €	14,60 €	0,00 €	5,00 €	4h46 à 5h	1,10 €	26,50 €	
5h01 à 5h15	0,60 €	15,20 €	0,00 €	5,00 €	5h01 à 5h15	1,10 €	27,60 €	
5h16 à 5h30	0,60 €	15,80 €	0,00 €	5,00 €	5h16 à 5h30	1,10 €	28,70 €	
5h31 à 5h45	0,50 €	16,30 €	0,00 €	5,00 €	5h31 à 5h45	1,10 €	29,80 €	
5h46 à 6h	0,60 €	16,90 €	0,00 €	5,00 €	5h46 à 6h	1,10 €	30,90 €	
6h01 à 6h15	0,60 €	17,50 €	0,00 €	5,00 €	6h01 à 6h15	1,00 €	31,90 €	
6h16 à 6h30	0,50 €	18,00 €	0,00 €	5,00 €	6h16 à 6h30	1,00 €	32,90 €	
6h31 à 6h45	0,50 €	18,50 €	0,00 €	5,00 €	6h31 à 6h45	1,00 €	33,90 €	
6h46 à 7h	0,60 €	19,10 €	0,00 €	5,00 €	6h46 à 7h	1,00 €	34,90 €	
7h01 à 7h15	0,60 €	19,70 €	0,00 €	5,00 €	7h01 à 7h15	1,00 €	35,90 €	
7h16 à 7h30	0,60 €	20,30 €	0,00 €	5,00 €	7h16 à 7h30	1,10 €	37,00 €	
7h31 à 7h45	0,60 €	20,90 €	0,00 €	5,00 €	7h31 à 7h45	1,10 €	38,10 €	
7h46 à 8h	0,50 €	21,40 €	0,00 €	5,00 €	7h46 à 8h	1,10 €	39,20 €	
8h01 à 8h15	0,50 €	21,90 €	0,00 €	5,00 €	8h01 à 8h15	1,10 €	40,30 €	
8h16 à 8h30	0,50 €	22,40 €	0,00 €	5,00 €	8h16 à 8h30	1,00 €	41,30 €	
8h31 à 8h45	0,50 €	22,90 €	0,00 €	5,00 €	8h31 à 8h45	0,80 €	42,10 €	
8h46 à 9h	0,50 €	23,40 €	0,00 €	5,00 €	8h46 à 9h	1,00 €	43,10 €	
9h01 à 9h15	0,60 €	24,00 €	0,00 €	5,00 €	9h01 à 9h15	1,10 €	44,20 €	
9h16 à 9h30	0,60 €	24,60 €	0,00 €	5,00 €	9h16 à 9h30	1,10 €	45,30 €	
9h31 à 9h45	0,60 €	25,20 €	0,00 €	5,00 €	9h31 à 9h45	1,10 €	46,40 €	
9h46 à 10h	0,50 €	25,70 €	0,00 €	5,00 €	9h46 à 10h	1,10 €	47,50 €	
10h01 à 10h15	0,50 €	26,20 €	0,00 €	5,00 €	10h01 à 10h15	1,00 €	48,50 €	
10h16 à 10h30	0,50 €	26,70 €	0,00 €	5,00 €	10h16 à 10h30	1,00 €	49,50 €	
10h31 à 10h45	0,50 €	27,20 €	0,00 €	5,00 €	10h31 à 10h45	1,00 €	50,50 €	
10h46 à 11h	0,50 €	27,70 €	0,00 €	5,00 €	10h46 à 11h	1,00 €	51,50 €	
11h01 à 11h15	0,60 €	28,30 €	0,00 €	5,00 €	11h01 à 11h15	1,00 €	52,50 €	
11h16 à 11h30	0,60 €	28,90 €	0,00 €	5,00 €	11h16 à 11h30	1,00 €	53,50 €	
11h31 à 11h45	0,50 €	29,40 €	0,00 €	5,00 €	11h31 à 11h45	1,60 €	55,10 €	
11h46 à 12h	0,50 €	29,90 €	0,00 €	5,00 €	11h46 à 12h	2,00 €	57,10 €	
					12h01 à 13h	1,50 €	58,60 €	
					13h01 à 14h	1,50 €	60,10 €	
					14h01 à 15h	1,50 €	61,60 €	
					15h01 à 16h	1,50 €	63,10 €	
					16h01 à 17h	1,50 €	64,60 €	
					17h01 à 18h	1,50 €	66,10 €	
					18h01 à 19h	1,50 €	67,60 €	
					19h01 à 20h	1,50 €	69,10 €	
					20h01 à 21h	1,50 €	70,60 €	
					21h01 à 22h	1,50 €	72,10 €	
					22h01 à 23h	1,50 €	73,60 €	
					23h01 à 24h	1,50 €	75,10 €	

* franchise 30 minutes gratuites en cas d'entrée dans le parking après 20h

Tarif Journée	29,90 €	Tarif Journée	75,10 €
Ticket perdu/J	LPM	Ticket perdu/J	LPM

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

TARIFS ABONNEMENTS 2022

Offre	ABONNEMENT			Prélèvement mensuel automatique / Flexigo
	Mensuel	Trimestriel	Annuel	
Abonnement 24/24 - 7/7	193,00 €	582,00 €	2 130,00 €	177,00 €
Abonnement 5j/7	147,00 €	438,00 €	1 680,00 €	140,00 €
Abonnement moto 24/24 - 7/7	59,50 €	165,00 €	600,00 €	51,50 €
Hors gabarit / nuit + WE	- nous consulter -			
Abonnement Résident 24/24 - 7/7	58,34 €	175,00 €	700,00 €	58,34 €
Abonnement Résident nuit + WE	30,42 €	91,25 €	365,00 €	30,42 €
Abonnement moto Résident 24/24 - 7/7	30,42 €	91,25 €	365,00 €	30,42 €
Abonnement moto travail - 8h/20h du Lundi au samedi	30,42 €	91,25 €	365,00 €	30,42 €

TARIFS ABONNEMENTS 2023

Offre	ABONNEMENT			Prélèvement mensuel automatique / Flexigo
	Mensuel	Trimestriel	Annuel	
Abonnement 24/24 - 7/7	212,00 €	640,00 €	2 343,00 €	195,00 €
Abonnement 5j/7	162,00 €	482,00 €	1 848,00 €	154,00 €
Abonnement moto 24/24 - 7/7	65,00 €	181,00 €	660,00 €	57,00 €
Hors gabarit / nuit + WE	- nous consulter -			
Abonnement Résident 24/24 - 7/7	58,34 €	175,00 €	700,00 €	58,34 €
Abonnement Résident nuit + WE	30,42 €	91,25 €	365,00 €	30,42 €
Abonnement moto Résident 24/24 - 7/7	30,42 €	91,25 €	365,00 €	30,42 €
Abonnement moto travail - 8h/20h du Lundi au samedi	30,42 €	91,25 €	365,00 €	30,42 €

E. ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

Fréquentation – chiffre d'affaires

La fréquentation horaire en 2023 du parking Vieux-Port Mucem a continué son évolution positive initiée dès l'ouverture en juin 2022, au sein de La Villa Méditerranée, de La Grotte Cosquer. L'exercice 2023 s'est ainsi clôturé à 242 153 sorties payantes vs 228 985, soit 5,8 % de hausse.

A noter toutefois que le second semestre 2023 est moins bon que celui de 2022, qui s'explique par la baisse touristique importante suite aux émeutes et violences urbaines qui ont eu lieu à Marseille. Également les différentes fermetures des voies permettant l'accès au parking, pour sécuriser les événements de la venue du Pape, ont perturbé négativement la fréquentation.

En termes de chiffre d'affaires horaires, celui-ci a suivi la progression des fréquentations (+13,4%) boosté par l'évolution de la grille tarifaire horaire.

Abonnés

A fin décembre 2023, nous comptons 308 abonnés, soit une très légère baisse de 1,5 % en moyenne sur l'année (323 vs 328 en 2022). La demande en abonnements résidents restant également stable.

Le chiffre d'affaires abonné reste également étalé (-0,2%) à 292 941 €, ne pesant que 13,1 % du CA global.

Événements marquants

Le Mucem continue d'attirer des visiteurs si bien que la fréquentation en 2023 a augmenté par rapport à 2022. Ainsi l'an dernier, 1,3 million de visiteurs sont venus découvrir les expositions, soit 50.000 visiteurs de plus qu'en 2022.

Depuis son ouverture en juin 2022, Cosquer Méditerranée est devenue l'une des étapes incontournables lorsqu'on visite Marseille, si bien qu'en un peu plus d'un an, près d'un million de visiteurs ont foulé le sol de cette réplique de la grotte Cosquer, une grotte préhistorique sous la mer.

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 Vieux Port MUCEM				
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	1 513 245 -	1 223 385	289 860
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	428 306 -	334 183	94 123
	BIENS DE RETOUR NON RENOUEVELABLE	12 076 414 -	3 634 938	8 441 476
Total RETOUR		14 017 965 -	5 192 506	8 825 459
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	61 254 -	61 254	0
	LOGICIELS	790 -	790	-
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	6 084 -	6 084	-
Total REPRISE		68 128 -	68 128	0
SOUS_CLASSE_ND	LOGICIELS	922 -	433	489
Total SOUS_CLASSE_ND		922 -	433	489
Total général		14 087 015 -	5 261 067	8 825 948

Parc de stationnement Marseille Vieux Port MUCEM	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	14 087 015
Immobilisations Valeur Comptable Nette	8 825 948
Immobilisation en cours	40 245

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.

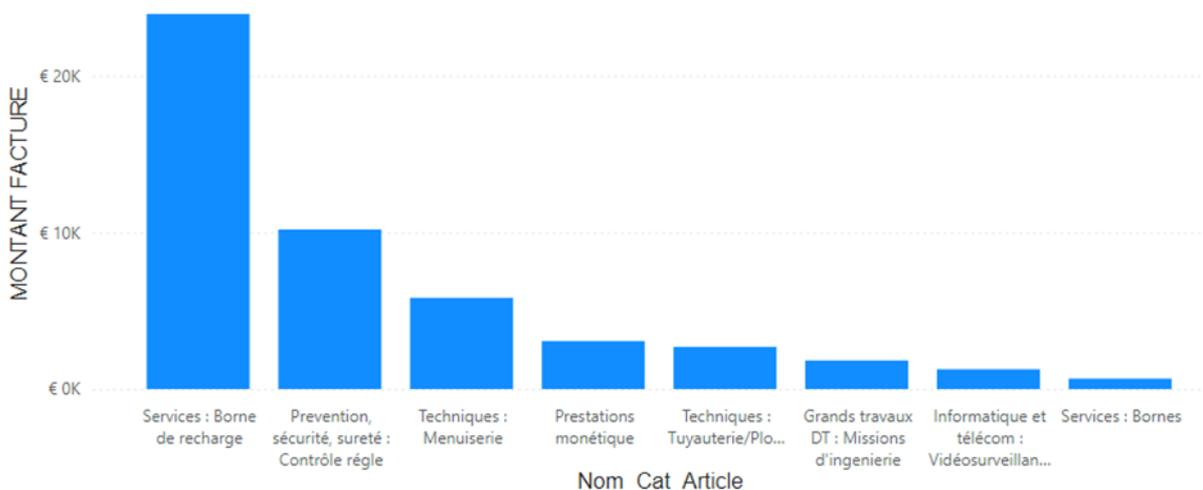
Les opérations ponctuelles de maintenance assurées par un prestataire externe, hors contrat, sont comptabilisées dans le poste « entretien : interventions techniques et fournitures ».

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. Le tableau ci-dessous présente les principales opérations d'investissement / GER.

A. INVESTISSEMENTS / GER

a) Investissements-GER :

Factures(€) par catégorie d'articles



Equipements	Montant HT	Commentaires
Bornes de recharge pour véhicule électrique	23 950 €	Mission d'audit & équipements vidéo & phonie
Qualité d'ouvrage	19 400,00 €	Curage et assainissement, peintures au sol
Sécurité Incendie	9 907,00 €	Correctif sprinkler, remplacement des deux pompes double-corps et d'un passage d'eau, remplacement pompe centrale CO/NO, réparation portes coupe-feu ZONE RAMEAU

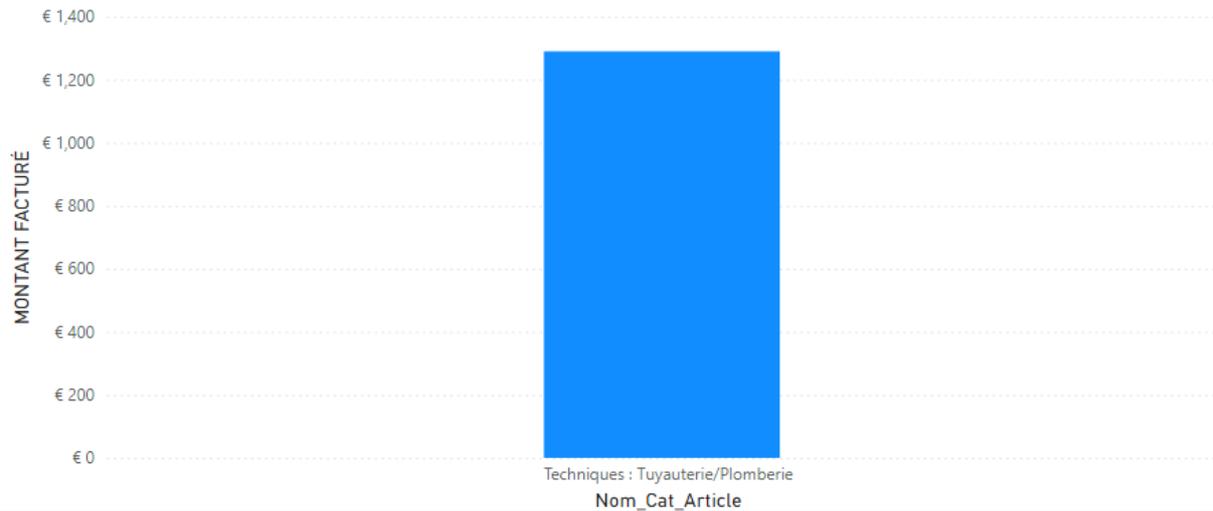
En 2023, hormis le poste "Qualité d'ouvrage" qui inclue le lancement de la rénovation des peintures au sol et le curage du dernier niveau, les dépenses d'investissement et de gros-entretien réparation ont essentiellement porté sur le poste BRVE (Borne de Charge de Véhicules électriques). En effet, en prévision de la mise en place de 34 bornes de charge, il a fallu réaliser des audits de puissance de charge, ajouter des postes d'interphonie, actualiser les plans d'interventions destinés aux pompiers.

Le troisième poste de dépense est lié à la sécurité incendie avec en particulier des coûts importants de maintenance curative du sprinkler.

Par ailleurs, nous souhaitons informer notre autorité délégante de la procédure judiciaire initiée dans le cadre de la garantie décennale sur la structure de l'ouvrage. En effet, la période de garantie décennale arrivant à son terme et comme nous avons constaté des infiltrations sur la paroi moulée qui nous paraissent anormales, nous avons diligenté une expertise technique dans le cadre d'une procédure judiciaire afin d'investiguer les désordres constatés, démontrer le cas échéant la nécessité de reprises structurelles et les responsabilités associées des constructeurs. Cette procédure étant récente, nous n'avons pas plus d'informations à ce stade et ne manquerons pas de tenir informée la Métropole au fur et à mesure des investigations pour in fine valider avec son accord la solution définitive.

b) SINISTRES :

Factures(€) par catégorie d'articles



Equipements	Montant HT	Commentaires
Canalisation	1 290 €	Curage canalisation radier

En 2023, les dépenses réalisées à la suite de sinistres ont été limitées, se résumant à une intervention de curage/pompage sur des canalisations d'eaux pluviales au dernier niveau du site.

B. CONTRATS D'ENTRETIEN

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

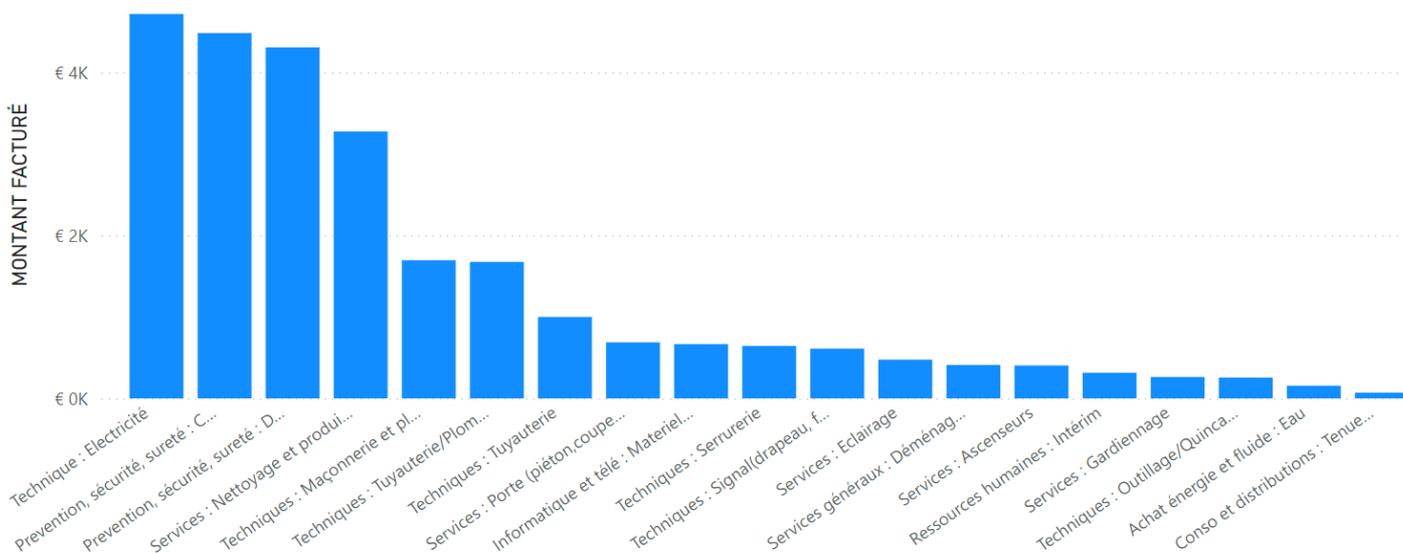
Descriptif des éléments de contrat	Fournisseurs
Matériel de Péage	ORBILITY
Centrale Incendie	DEF
Ascenseur	KONE
Groupe-Electrogène	ENERIA
Centrale CO/NO	ADS
Portes Automatiques	KONE
Cellules HT / Transfo	INEO
Extincteurs	EUROFEU
Pompes de relevage	SPGS
Vidéo-surveillance	SERVICE TECHNIQUE INDIGO

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

Maintenance Préventive	Dates					
Ascenseurs	20/01/2023	04/04/2023	23/06/2023	01/09/2023	22/10/2023	18/12/2023
Détection Incendie	21/04/2023			12/12/2023		
Extincteurs	22/03/2023					
Colonnes Sèches	04/10/2023					
Pompes de relevage	20/06/2023					
Péage	10/03/2023	30/06/2023		28/10/2023		
Contrôles Obligatoires	Dates					
Installations Electriques	13/03/2023					
SSI/Désenfumage	24/08/2022					
Moyens de secours	18/03/2022					
Continuité des Radiocommunications	18/03/2022					
Sprinkler	18/03/2022					
Ascenseurs	25/07/2022					

C. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Les principales opérations de maintenance courante réalisées en 2023 sont listées ci-dessous :



EQUIPEMENTS	MONTANT HT	COMMENTAIRES
SECURITE INCENDIE	3 488,00 €	Opérations de dépannage CMSI, remplacement d'extincteurs...
NETTOYAGE/PRODUITS D'ENTRETIEN	1 435,00 €	Achats de produits de nettoyage
MATERIEL DE PEAGE	5 380,00 €	Interventions de dépannage, consommables
ELECTRICITE/VIDEO/GTC/RESEAUX	5 390,00 €	Diverses interventions courant fort et faible, commandes de matériels d'éclairage
QUALITE DE L'OUVRAGE (peinture/serrurerie/petits travaux/...)	5 204,00 €	Diverses interventions et travaux concourant à l'amélioration de la qualité de l'ouvrage
ASCENSEURS	1 643,00 €	Interventions de dépannage

Le premier poste de dépenses d'achats courants en 2023 est l'électricité avec le remplacement de l'éclairage à LED et le renouvellement des équipements de guidage à la place.

Le matériel de péage est le second poste, dont la moitié des dépenses est constituée d'une commande conséquente de consommables. L'augmentation de la fréquentation des clients horaires, par effet d'échelle, augmente le nombre de tickets nécessaire.

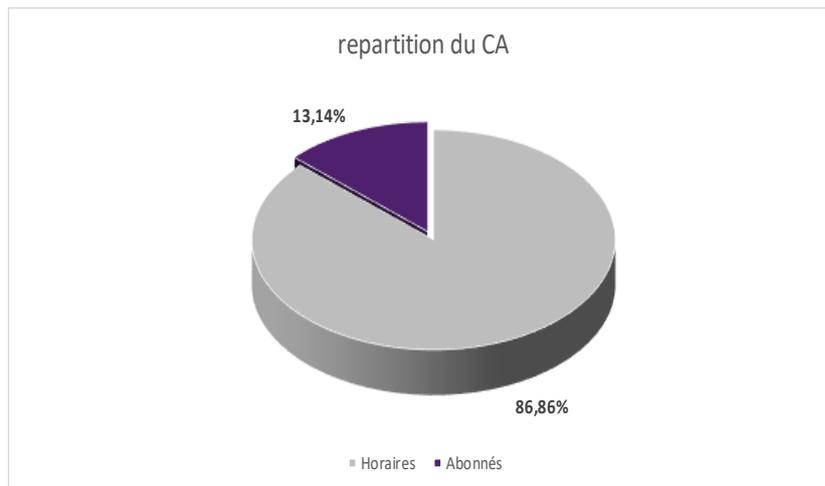
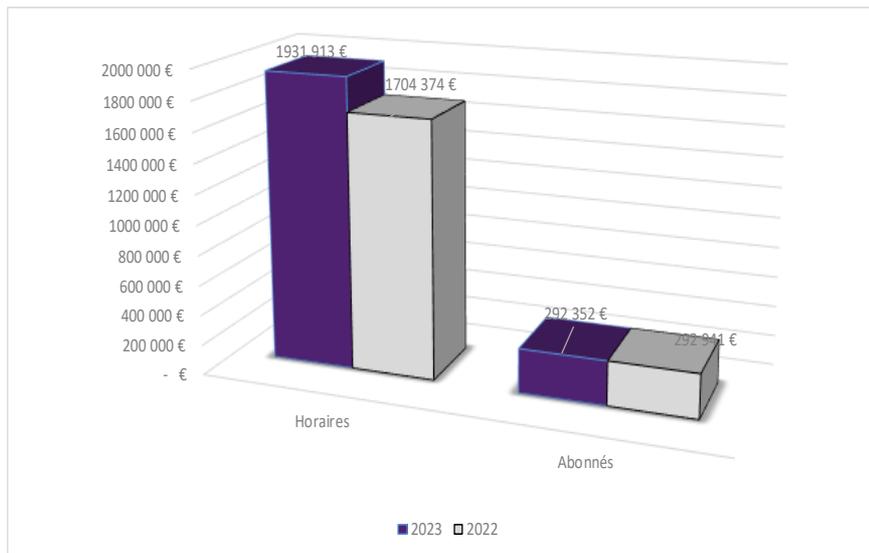
La Qualité d'Ouvrage est le troisième poste conséquent car il englobe de nombreuses opérations de curage, d'assainissement et d'assèchement des sols, notamment au quatrième niveau et ce, malgré la prise en charge de nombreuses opérations par le personnel d'exploitation INDIGO.

2.4 ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

A. SYNTHESE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires pour l'année 2023 est de 2 232 779 € HT, réparti comme suit :

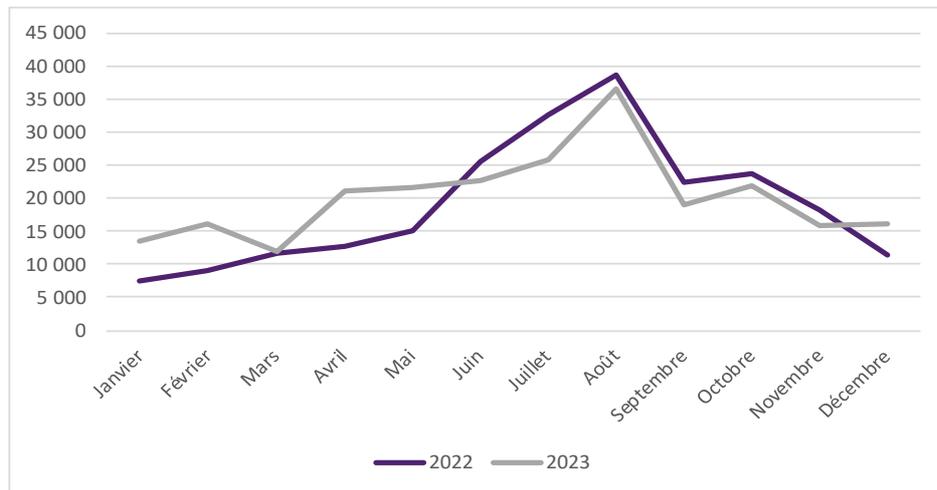
Chiffre d'affaires € HT	Horaires	Abonnés	Activités annexes	Total
2023	1 931 913 €	292 352 €	8 514 €	2 232 779 €
2022	1 704 374 €	292 941 €	4 725 €	2 002 040 €
ECART	13,4%	-0,2%	80,2%	11,5%
REPARTITION DU CA	86,5%	13,1%	0,4%	



B. ANALYSE MENSUELLE DES FREQUENTATIONS HORAIRES

a) Fréquentations horaires payantes

	2022	2023	ECART
Janvier	7 515	13 420	78,6%
Février	8 998	16 188	79,9%
Mars	11 727	11 980	2,2%
Avril	12 848	21 056	63,9%
Mai	15 032	21 764	44,8%
Juin	25 674	22 625	-11,9%
Juillet	32 636	25 853	-20,8%
Août	38 588	36 490	-5,4%
Septembre	22 344	19 124	-14,4%
Octobre	23 855	21 782	-8,7%
Novembre	18 302	15 763	-13,9%
Décembre	11 466	16 108	40,5%
Total	228 985	242 153	5,8%



b) Sorties gratuites

	2022	2023	ECART
Janvier	496	626	26,2%
Février	606	505	-16,7%
Mars	749	587	-21,6%
Avril	849	634	-25,3%
Mai	1 007	695	-31,0%
Juin	996	2 018	102,6%
Juillet	1 009	1 666	65,1%
Août	1 089	2 289	110,2%
Septembre	995	1 223	22,9%
Octobre	895	1 323	47,8%
Novembre	794	1 297	63,4%
Décembre	1 801	2 773	54,0%
Total	11 286	15 636	38,5%

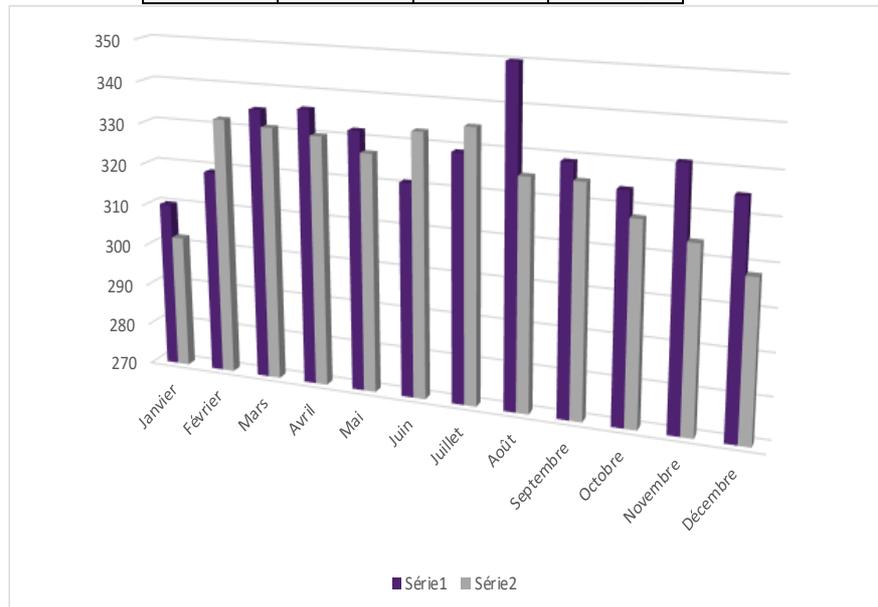
c) Chiffres d'affaires horaires HT à la place

Année	Rendement à la place HT
2023	2 841,04 €
2022	2 506,43 €

C. ANALYSE MENSUELLE DES ABONNEMENTS

a) Fréquentation moyenne mensuelle abonnés

	2022	2023	ECART
Janvier	310	302	-2,6%
Février	319	332	4,1%
Mars	335	331	-1,2%
Avril	336	330	-1,8%
Mai	332	327	-1,5%
Juin	321	333	3,7%
Juillet	329	335	1,8%
Août	350	325	-7,1%
Septembre	329	325	-1,2%
Octobre	324	318	-1,9%
Novembre	331	314	-5,1%
Décembre	325	308	-5,2%
Total	328	323	-1,5%



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

Les activités annexes correspondent à la publicité.

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	8,99€	9,57 €
2022	8,31 €	8,70 €

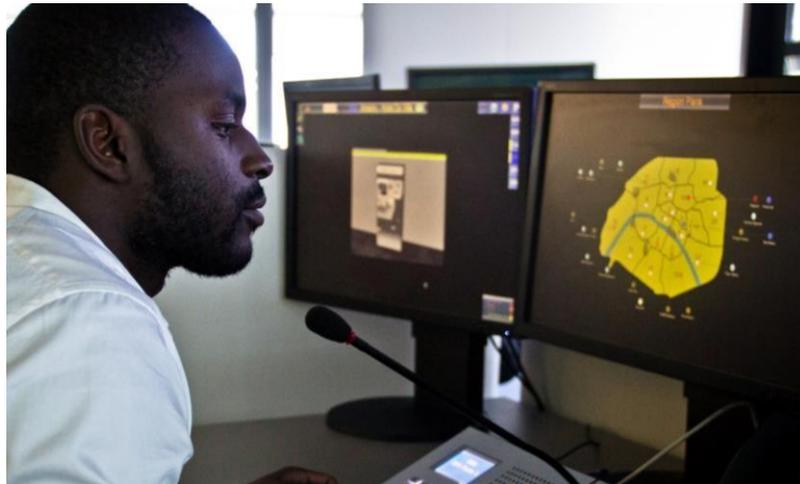
b) Répartition des modes de paiement

Année	Espèces	Chèques	CB	TOTAL GR	AMEX	Virement	OPNGO	Prélèvements	LIBER'T
2023	69126 €	276 €	1 518 695 €	44192 €	7 502 €	134 358 €	20473 €	180 709 €	461 564 €
	2,59 %	0,01 %	63,69 %	1,66 %	0,28 %	5,03 %	0,77 %	7,58 %	16,91 %
2022	78 224 €	300	1 518 695 €	41 628 €	7 449 €	141 932 €	22 895 €	180 709 €	392 780 €
	3,28 %	0,01 %	63,69 %	1,75 %	0,31 %	5,95 %	0,96 %	7,58 %	16,47 %

2.5 QUALITE DE SERVICE

A. SERVICES A LA CLIENTELE

a) Service relations clients



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 de Vieux-Port MUCEM 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.

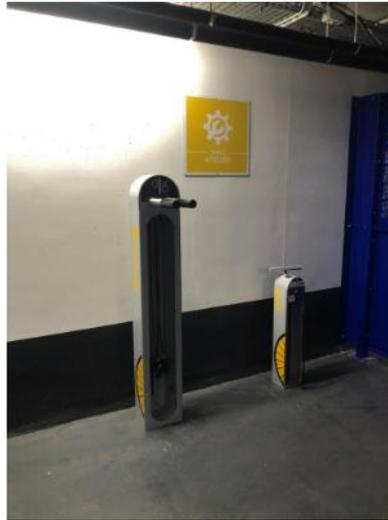
En conclusion, notre engagement en faveur de la recharge électrique s'inscrit dans une démarche globale de développement durable. En offrant des solutions pratiques et accessibles, nous contribuons à la création d'un environnement urbain plus propre et plus sain.



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 Mélizan.



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;
- Le paiement digital via Indigo NEO.



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 Mucem 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 Vieux-Port MUCEM.

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 électrique 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) : **834**
- Administratif, règlement, suivi vente : **128**
- Incidents techniques (défaut péage, ...): **426**
- Divers (objets perdus, ...): **135**
- Réclamations, remarques, suggestions : **369**

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 Vieux-Port Mucem, qui a obtenu la note de 97,7% de satisfaction.



AUDIT MYSTERE 2023



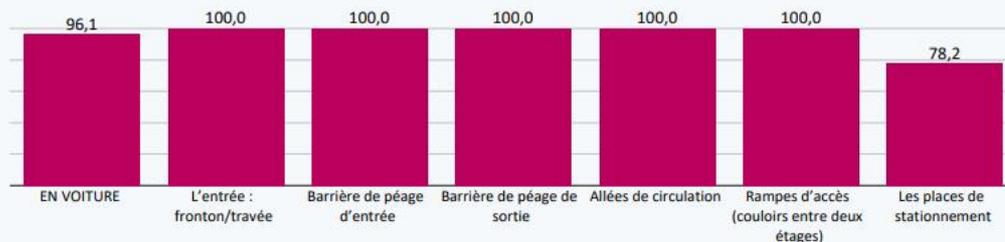
Parking : Vieux Port MUCEM_130028



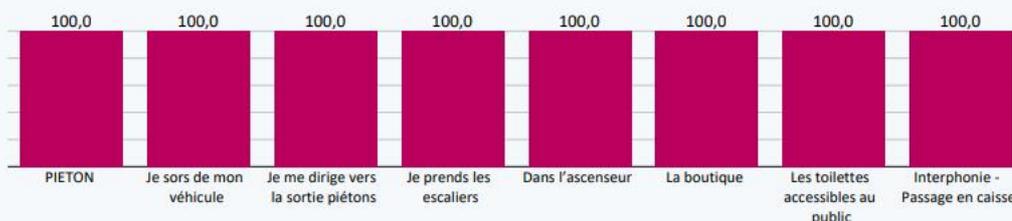
Votre Score Global
2022 V1 : / 100
2022 V2 : / 100
2023 V1 : 97,7 / 100



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 :

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

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

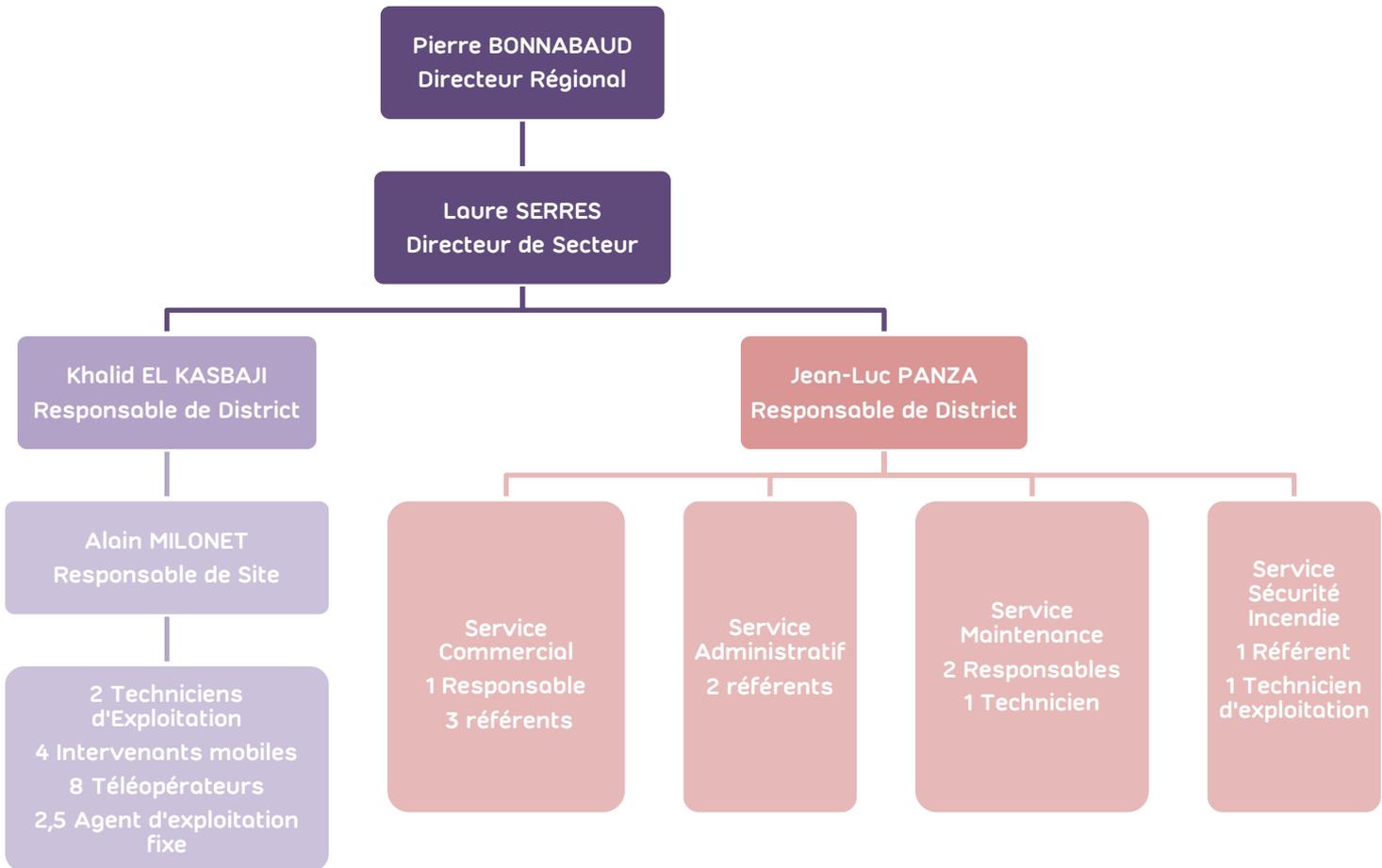
Nos équipes d'exploitation ainsi que notre prestataire sécurité sont mobilisés au quotidien sur ce sujet, appuyés par les services de Police du Commissariat du 1^{er} arrondissement de Marseille. Un agent de sécurité dédié reste affecté en renfort à partir d'avril jusqu'à la fin de l'année en appui des 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)	8 271 €	0,10
Responsable de site	9 921 €	0,20
CRTO (téléopération)	36 570 €	0,90
Service Sécurité et Maintenance	15 952 €	0,30
Service Commercial et Administratif	14 900 €	0,35
Agents d'Exploitation et Techniciens	118 842 €	3,68
Total	204 456 €	5,53

3.

COMPTE-RENDU FINANCIER DU SERVICE

3.1 COMPTE D'EXPLOITATION

A. COMPTE PREVISIONNEL 2023 VERSUS REALISE POUR L'ANNEE

PARC DE STATIONNEMENT :	Marseille Vieux Port MUCEM
DELEGANT :	METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE
DELEGATAIRE :	SOC_13720-INDIGO INFRA FRANCE

En EUR HT	Budget Initial 2023	REEL 2023	Ecart Budget/Réalisé
PL11110-Horaires parcs	1 722 287	1 931 913	209 626
PL11120-Abonnés parcs	298 964	292 352	-6 612
PL11130-Voirie			
PL11140-Garantie de recettes villes	306 000	380 173	74 173
PL11150-Prestation de services			
PL11160-Activité de Contrôle			
PL11170-Appels de charges amodiataires			
PL11180-Activités annexes	5 209	8 514	3 306
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires			
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	2 332 459	2 612 952	280 493
PL11210-Subventions d'exploitation			
PL11220-Autres Produits	72 000	84 587	12 587
PL11230-Ajustement conso Autres Produits			
PL11299-Sous Total Autres Produits	72 000	84 587	12 587
PL11949-Total Produits d'Exploitation	2 404 459	2 697 540	293 080
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-223 081	-204 456	18 625
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-5 000	-5 146	-146
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-15 000	-31 406	-16 406
PL12150-Prestations de Nettoyage	-20 000	-19 483	517
PL12160-Prestations de Gardiennage	-20 000	-29 565	-9 565
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-283 081	-290 057	-6 976
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-51 000	-33 808	17 192
PL12220-Entretien : Contrats	-35 000	-23 155	11 846
PL12230-Electricité, Fluides	-99 425	-37 680	61 745
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées			
PL12250-Frais de Télécommunication	-5 000	-2 724	2 276
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-4 000	-613	3 386
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-194 425	-97 980	96 446
PL12310-Actions Commerciales	-9 497	-4 709	4 788
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-45 600	-53 988	-8 388
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-3 000	-1 441	1 559
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-58 097	-60 138	-2 040
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-535 604	-448 175	87 429
PL13110-Police d'Assurances	-13 995	-15 678	-1 683
PL13120-Sinistres	0	-70	-70
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-11 662	-13 063	-1 401
PL13140-Redevances Aux Concédants	-2 600	-2 875	-275
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-119 060	-128 468	-9 408
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	0	-10 973	-10 973
PL13170-Charges de Gros Entretien	-20 000	-9 214	10 786
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-51 314	-41 285	10 029
PL13190-Frais Généraux Siège	-157 441	-193 359	-35 918
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation			
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-376 072	-414 986	-38 913
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-376 072	-414 986	-38 913
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-911 677	-863 160	48 516
PL13950-EBITDA Parc	1 492 783	1 834 379	341 597
PL14110-Autres Charges Non Courantes			
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport			
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-423 320	-418 559	4 762
PL14140-Autres Provisions Non Courantes			
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement			
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-423 320	-418 559	4 762
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.			
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels			
PL14950-Total Charges Non Courantes	-423 320	-418 559	4 762
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	1 069 463	1 415 821	346 358
PL16110-Frais Financiers	-388 654	-443 320	-54 666
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN			
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers			
PL16948-Total Frais Financiers	-388 654	-443 320	-54 666
PL16997-Total Frais Financiers	-388 654	-443 320	-54 666
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	680 808	972 501	291 692
PL17110-Impôts Différés			
PL17199-Impôts Différés			
PL17950-Impôts Différés			
PL17999-Resultat Net Parc	680 808	972 501	291 692
PL18950-Intérêts minoritaires			
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	680 808	972 501	291 692
PL19110-Prestations Internes			
PL19199-Prestations Internes			
PL20000-Prestations Internes			
TOTAL_PL-TOTAL Parc	680 808	972 501	291 692

B. COMPTE DU DELEGATAIRE

PARC DE STATIONNEMENT :	Marseille Vieux Port MUCEM
DELEGANT :	METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE
DELEGATAIRE :	SOC_13720-INDIGO INFRA FRANCE

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	1 704 374	1 931 913	228	13,4%
PL11120-Abonnés parcs	292 941	292 332	-1	-0,2%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes	283 904	380 173	94	33,0%
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires				
PL11180-Activités annexes	4 725	8 514	4	80,2%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	2 287 944	2 612 952	325	14,2%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits	75 242	84 587	9	12,4%
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits	75 242	84 587	9	12,4%
PL11949-Total Produits d'Exploitation	2 363 186	2 697 540	334	14,1%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-134 554	-204 456	-20	10,8%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-1 733	-3 146	-3	197,0%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-31 814	-31 406	0	-1,3%
PL12150-Prestations de Nettoyage	-16 443	-19 483	-3	18,5%
PL12160-Prestations de Gardiennage	-12 416	-29 565	-17	138,1%
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-246 959	-290 057	-43	17,5%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-40 544	-33 808	7	-16,6%
PL12220-Entretien : Contrats	-27 641	-23 135	4	-16,2%
PL12230-Electricité, Fluides	-43 076	-37 680	7	-16,4%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-2 636	-2 724	-0	3,3%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-394	-613	-0	3,2%
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-116 491	-97 980	19	-15,9%
PL12310-Actions Commerciales	-2 273	-4 709	-2	107,1%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-19 378	-33 988	-33	178,6%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-337	-1 441	-1	327,9%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-21 988	-60 138	-38	173,5%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-385 439	-448 175	-63	16,3%
PL13110-Police d'Assurances	-13 728	-15 678	-2	14,2%
PL13120-Sinistres	-24 657	-70	23	-99,7%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-11 440	-13 063	-2	14,2%
PL13140-Redevances Aux Concedants	-2 567	-2 875	-0	12,0%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-122 232	-128 468	-6	5,1%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-2 926	-10 973	-8	275,0%
PL13170-Charges de Gros Entretien	-16 743	-9 214	8	-43,0%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-40 268	-41 285	-1	2,5%
PL13190-Frais Généraux Siège	-160 842	-193 339	-33	20,2%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-395 405	-414 986	-20	5,0%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-395 405	-414 986	-20	5,0%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-780 844	-863 160	-82	10,5%
PL13950-EBITDA Parc	1 582 343	1 834 379	252	15,9%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-466 101	-418 559	48	-10,2%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-466 101	-418 559	48	-10,2%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Operationnels.				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-466 101	-418 559	48	-10,2%
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	1 116 242	1 415 821	300	26,8%
PL16110-Frais Financiers	-331 347	-443 320	108	-19,6%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EPN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-551 347	-443 320	108	-19,6%
PL16997-Total Frais Financiers	-551 347	-443 320	108	-19,6%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	564 895	972 501	408	72,2%
PL17110-Impots Différés				
PL17199-Impots Différés				
PL17950-Impots Différés				
PL17999-Resultat Net Parc	564 895	972 501	408	72,2%
PL18950-Intérêts minoritaires				
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	564 895	972 501	408	72,2%
PL19110-Prestations Internes				
PL19199-Prestations Internes				
PL20000-Prestations Internes				
TOTAL_PL-TOTAL Parc	564 895	972 501	408	72,2%

C. COMPTE PREVISIONNEL 2024

PARC DE STATIONNEMENT :	Marseille Vieux Port MUCEM
DELEGANT :	METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE
DELEGATAIRE :	SOC_13720-INDIGO INFRA FRANCE

En EUR HT	Budget Initial 2024
PL11110-Horaires parcs	2 051 740
PL11120-Abonnés parcs	294 149
PL11130-Voirie	
PL11140-Garantie de recettes villes	264 000
PL11150-Prestation de services	
PL11160-Activité de Contrôle	
PL11170-Appels de charges amodiataires	
PL11180-Activités annexes	5 244
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires	
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	2 615 132
PL11210-Subventions d'exploitation	
PL11220-Autres Produits	74 280
PL11230-Ajustement conso Autres Produits	
PL11299-Sous Total Autres Produits	74 280
PL11949-Total Produits d'Exploitation	2 689 412
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-238 000
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-4 920
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-18 306
PL12150-Prestations de Nettoyage	-20 400
PL12160-Prestations de Gardiennage	-40 800
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-322 426
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-52 200
PL12220-Entretien : Contrats	-38 376
PL12230-Electricité, Fluides	-42 240
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées	
PL12250-Frais de Télécommunication	-5 040
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-3 000
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-140 856
PL12310-Actions Commerciales	-7 845
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-58 488
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-3 000
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-69 333
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-532 615
PL13110-Police d'Assurances	-15 691
PL13120-Sinistres	
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-13 076
PL13140-Redevances Aux Concedants	-2 640
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-123 240
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	
PL13170-Charges de Gros Entretien	-19 032
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-57 533
PL13190-Frais Généraux Siège	-188 551
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation	
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-419 762
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-419 762
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-952 378
PL13950-EBITDA Parc	1 737 034
PL14110-Autres Charges Non Courantes	
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-410 158
PL14140-Autres Provisions Non Courantes	
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement	
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-410 158
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.	
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels	
PL14950-Total Charges Non Courantes	-410 158
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	1 326 876
PL16110-Frais Financiers	-511 440
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN	
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers	
PL16948-Total Frais Financiers	-511 440
PL16997-Total Frais Financiers	-511 440
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	815 436
PL17110-Impots Différés	
PL17199-Impots Différés	
PL17950-Impots Différés	
PL17999-Resultat Net Parc	815 436
PL18950-Intérêts minoritaires	
PL19000-Resultat Net Parc Part Groupe	815 436
PL19110-Prestations Internes	
PL19199-Prestations Internes	
PL20000-Prestations Internes	
TOTAL_PL-TOTAL Parc	815 436

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 ET DE LA CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE



Indigo Infra France

METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE

MARSEILLE VIEUX PORT MUCEM REDEVANCE DUE AU TITRE DE L'OCCUPATION DOMANIALE

(article 5.6.1 du contrat de Délégation de Service Public pour la réalisation et l'exploitation du parking vieux Port Fort Saint Jean signé en date du 3 Novembre 2009)

ANNEE : 2023

A) Détermination du coefficient d'indexation

$$K = 0,10 + 0,55 (ICHT-IME_n / ICHT-IME_o) + 0,20 (EBIQ00_n / EBIQ00_o) + 0,15 (EL_n / EL_o)$$

Indices	ICHT-IME _o = 100,00 valeur décembre 2008 indice du coût du travail, tous salariés dans les industries mécaniques et électriques ICHT-IME _n = 131,5 valeur juillet 2022 (parution 07-10-2022) EBIQ00 _o = 110,80 valeur décembre 2008 erreur sur contrat (109,8) Indice Energie,biens intermédiaires et biens d'investissements (a) 1,1276 Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice EBIQ00 (base 100 en 2010) (b) 1,0564 Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice EBIQ[010534841] EBIQ[010534841] _o = 93,0 Après application des coefficients de raccordement successifs = EBIQ[00-03-00]/(a)/(b) EBIQ[010534841] _n = 153,4 indice connu au 1er janvier 2023 (Aout 2022 : devenu définitif au 23/12/2022) EL _o = 111,4 valeur décembre 2008 indice Electricité moyenne tension (351 002) (c) 1,1762 Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice 35111403 (d) 1,1936 Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice 351107 Base 100 2010 (e) 1,13 Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice 010534766 EL[010534766] _o = 70,22 EL[010534766] _n = 129,9 indice connu indice connu au 1er janvier 2023 (Aout 2022 : devenu définitif au 23/12/2022)
---------	--

Composantes du K

0,10	Part fixe	0,1000
0,55	ICHT-IME	0,723250
0,20	EBIQ[010534841]	0,329837
0,15	EL[010534766]	0,277481

K() =	1,43057
--------------	----------------

B) Redevance forfaitaire

Montant forfaitaire : 2 000,00 (valeur février 2009)

Montant indexé : 2 861,14

REDEVANCE FORFAITAIRE HT =	2 861,14 €
-----------------------------------	-------------------



INDIGO INFRA France

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

MARSEILLE VIEUX PORT MUCEM CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE D'EXPLOITATION
(article 2 de l'avenant 7 du 12 Juillet 2022 au contrat de Délégation de Service Public pour la réalisation et l'exploitation du parking Vieux-Port Mucem signé en date du 3 Novembre 2009)

ANNEE : 2023

A) Détermination du coefficient d'indexation

$$K = 0,10 + 0,55 (ICHT-IME_n / ICHT-IME_o) + 0,20 (EBIQ00_n / EBIQ00_o) + 0,15 (EL_n / EL_o)$$

Indices	ICHT-IME _o =	100,00	valeur décembre 2008 indice du coût du travail, tous salariés dans les industries mécaniques et électriques
	ICHT-IME _n =	131,5	indice connu au 1er janvier 2023 (juillet 2022 date parution 07/10/2022)
	EBIQ00 _o =	110,80	valeur décembre 2008 erreur sur contrat (109,8) Indice Energie,biens intermédiaires et biens d'investissements
	(a)	1,1276	Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice EBIQ00 (base 100 en 2010)
	(b)	1,0564	Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice EBIQ[010534841]
	EBIQ[010534841] _o =	93,0	Après application des coefficients de raccordement successifs = EBIQ[00-03-00]/(a)/(b)
	EBIQ[010534841] _n =	153,4	indice connu au 1er janvier 2023 (Aout 2022 : devenu définitif au 23/12/2022)
	Elo =	111,4	valeur décembre 2008 indice Electricité moyenne tension (351 002)
	(c)	1,1762	Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice 35111403
	(d)	1,1936	Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice 3511107 Base 100 2010
	(e)	1,13	Coefficient de raccordement lors du remplacement par l'indice 010534766
	EL[010534766] _o =	70,22	
	EL[010534766] _n =	129,9	indice connu au 1er janvier 2023 (Aout 2022 : devenu définitif au 23/12/2022)

Composantes du K

0,10 Part fixe	0,1000
0,55 ICHT-IME	0,723250
0,20 EBIQ[010534841]	0,329837
0,15 EL[010534766]	0,277481

K(2023) =	1,43057
------------------	----------------

Décomposition du seuil initial (valeur février 2009)		
Seuil annuel d'équilibre		1 933 000,00
valeur février 2009		
Horaires		1 657 000,00
Abonnés		268 000,00
Divers		8 000,00

Décomposition du seuil indexé		
	Initial	Indexé
seuil annuel d'équilibre	1 933 000,00	2 765 287,97
Horaires	1 657 000,00	2 370 451,20
Abonnés	268 000,00	383 392,23
Divers	8 000,00	11 444,54

B) Calcul de la contribution d'équilibre 2023

Chiffres d'affaire réalisés 2023

Horaires	1 931 912,56
Abonnés	292 352,28
divers	8 514,31
TOTAL	2 232 779,15

DIFFERENCE (D) 532 508,82 Différence entre le chiffre d'affaire et le seuil annuel d'équilibre indexé

Règles de calcul de la contribution d'équilibre

la différence (D) est prise en charge :

A parts égales par la collectivité délégante et le concessionnaire jusqu'à une différence de 200 000€ indexée.

A 80% par la collectivité délégante et 20 % par le concessionnaire au delà de 200 000€ indexé

Indexation du seuil prorata

Seuil prorata initial :	200 000,00	Valeur février 2009
seuil prorata indexé 2023	286 113,60	

Contribution d'équilibre :

Assiette de la part à 50%:	286 113,60	Montant dû:	143 056,8
Assiette de la part à 80%:	246 395,22	Montant dû:	197 116,2
		Total dû:	340 173,0

CONTRIBUTION DE LA COLLECTIVITE 2023 HT =

340 172,97

Reçu au Contrôle de légalité le 06 décembre 2024

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 des biens détaillés
- 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 éléments de calcul économique 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