



VILLE DE VANNES

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU  
PARKING REPUBLIQUE



---

# SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	3
AVANT-PROPOS .....	5
PRÉAMBULE .....	6
<b>1. PRESENTATION GÉNÉRALE.....</b>	<b>8</b>
1.1. PRESENTATION.....	9
1.2. ORGANISATION FRANCE .....	10
1.3. NOS METIERS.....	11
1.4. NOTRE HISTOIRE.....	12
1.5. NOTRE RAISON D'ETRE .....	14
1.6. NOS ENGAGEMENTS RSE.....	15
<b>2. CRISE SANITAIRE.....</b>	<b>22</b>
2.1. PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ .....	24
2.2. PLAN DE RELANCE.....	26
<b>3. LE CONTRAT .....</b>	<b>29</b>
3.1. FICHE D'IDENTITÉ.....	30
<b>4. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION.....</b>	<b>33</b>
4.1. PARC REPUBLIQUE.....	34
4.2. FAITS MARQUANTS .....	36
<b>5. MAINTENANCE ET TRAVAUX.....</b>	<b>37</b>
5.1. PARC REPUBLIQUE.....	38
<b>6. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION.....</b>	<b>40</b>
6.1. L'ORGANISATION LOCALE .....	41
6.2. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS .....	42
6.3. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE .....	43
6.4. LA BOUTIQUE.....	44
6.5. SERVICE RELATION CLIENTS .....	45
6.6. CONTROLES QUALITE .....	46

---

6.7. LES SERVICES .....	47
<b>7. ANALYSES.....</b>	<b>49</b>
7.1. PARC REPUBLIQUE.....	50
<b>8. PERSPECTIVES 2022.....</b>	<b>56</b>
<b>9. BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE .....</b>	<b>58</b>
9.1. COMPTE DE RESULTAT .....	59
9.2. PATRIMOINE .....	60
9.3. CALCUL DE LA REDEVANCE AU DELEGANT.....	61
<b>10. ANNEXES.....</b>	<b>62</b>
10.1. NOTES FINANCIERES .....	63
10.2. REDEVANCE.....	71

---

# AVANT-PROPOS

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

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

---

# PRÉAMBULE

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, notamment autour du site de Vannes-République. Les modèles que nous connaissons aujourd'hui s'effacent peu à peu, afin de laisser place à un nouveau paysage.

Leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. En particulier, nous accompagnons depuis de nombreuses années la Ville de Vannes et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Mise en perspective sur les faits marquants en 2021 pour la concession concernée de la ville de Vannes.





1.

# PRESENTATION GÉNÉRALE

## 1.1. PRESENTATION

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

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



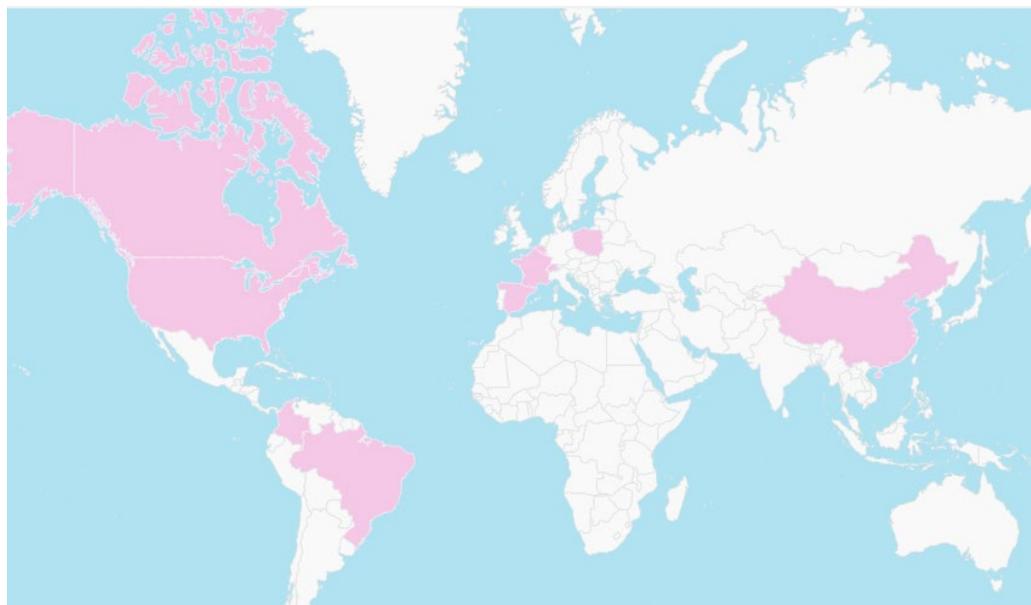
*Indigo Group a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !*

*Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.*

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



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP



## 1.2. ORGANISATION FRANCE

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.



Serge CLEMENTE  
**Président**



Sébastien FRAISSE  
**Directeur Général France**



Vincent Miller  
**Directeur Adjoint France**



Xavier COLLEAU  
**Directeur Régional Ouest**

Xavier COLLEAU est le Directeur Régional Ouest dans le périmètre duquel se situe la ville de Vannes.

## 1.3. NOS METIERS



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

**SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE**



### CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

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

### PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITES



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

### DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

Pour valoriser ses services de stationnement et mobilité, le groupe Indigo inclut pleinement le digital et la logique de Maas (Mobility As A Service) dans sa stratégie globale pour répondre aux besoins actuels et futurs des villes et leurs habitants. Pleinement conscients des enjeux d'accroissement de la population, d'écologie et de congestion de trafic, nous nous positionnons comme véritable acteur et facilitateur de ces changements en proposant des services digitalisés qui révolutionnent le quotidien des usagers.

### EXPERT DU STATIONNEMENT 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. INDIGO crée STREETEO, la marque dédiée au contrôle et à la verbalisation du stationnement en voirie.



---

## 1.4. NOTRE HISTOIRE

### 1960-2000 : ORGANISER LE STATIONNEMENT

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

### 2001-2004 : OFFRIR PLUS QU'UNE PLACE DE STATIONNEMENT

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

### 2015-2019 : L'ÈRE DU DIGITAL ET LE DÉVELOPPEMENT DES MOBILITÉS DOUCES

En 2015, VINCI Park devient INDIGO et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec de nouvelles offres digitales et de mobilité douce.

L'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. Pour répondre à ces nouvelles attentes, Indigo lance OPnGO, une application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète permettant de trouver et réserver la meilleure place au meilleur prix. Ce nouveau service fluidifie et facilite le parcours utilisateurs grâce à la reconnaissance de plaques d'immatriculation en ouvrage et le paiement du stationnement en voirie depuis l'application.

En 2017, pour répondre aux enjeux d'urbanisation croissante et de l'évolution des usages, INDIGO déploie en France INDIGO Weel, un service de vélos et de scooters électriques partagés. En parallèle, l'entreprise devient actionnaire majoritaire de Smovengo, un groupement d'acteurs de la mobilité qui gagne l'appel d'offre pour opérer les Vélib's parisiens. En 2018, Smovengo lance la nouvelle offre Vélib' 2 avec un périmètre d'exploitation élargi.

## DEPUIS 2020 : ACTEUR DE LA VILLE DE DEMAIN



dans les ouvrages INDIGO.

Enfin, cette nouvelle ère s'ouvre sous le signe du développement durable. Véritable acteur à impact positif dans les villes et les territoires, INDIGO s'engage dans une stratégie Climat à horizon 2025.

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

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

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

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

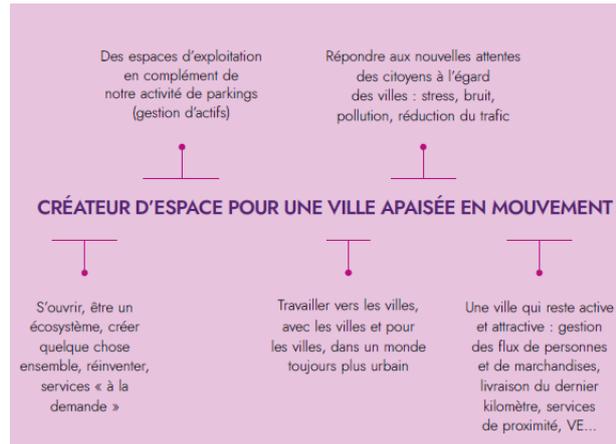
Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine.

Indigo a souhaité s'entourer du meilleur partenaire, Dominique Perrault et son cabinet d'architectes internationaux : DPA. Inventeur du concept «groundscape» (contraction de «ground», le sol et «landscape», paysage).



## 1.5. NOTRE RAISON D'ETRE

Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre Groupe doit s'interroger 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 : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette raison d'être du Groupe INDIGO guide l'action de nos collaborateurs au quotidien et transforme la vision stratégique de l'entreprise sur le long terme.



La ville de demain aura pour enjeu de libérer sa voirie pour créer des espaces partagés entre les différentes mobilités (piétons, vélos, livraisons, etc.), des espaces verts et des lieux de convivialité, tels que les terrasses de café. La logistique du dernier kilomètre doit s'enrichir pour donner une réalité tangible à la ville du quart d'heure. Nous nous trouvons face à des besoins inédits auxquels nous devons répondre par notre capacité d'innovation. Et notre

raison d'être adresse ces enjeux : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Elle nous ouvre la voie vers ce qui incarne, selon nous, une ville d'avenir, apaisée, plus fluide, plus respectueuse, et plus inclusive. Pour cela, nos parkings en centre-ville, nos infrastructures, nos services offrent des lieux et des temps de vie enrichis, en devenant des emplacements de recharge de véhicules électriques, des espaces culturels, ou même événementiels. Nous pouvons tout imaginer et tout concevoir pour apporter à nos clients et leurs usagers des réponses satisfaisantes à leurs besoins. Elle affirme notre capacité à nous ouvrir pour constituer un écosystème autour de notre groupe, à nous réinventer en créant des services « à la demande ». Nos espaces d'exploitation, au-delà des parkings, conservent leur place centrale au sein de notre activité de gestion d'actifs. Les villes sont notre terrain d'action : nous travaillons vers les villes, avec les villes et pour les villes.

Dans ces espaces urbains, nous voulons répondre aux attentes des citoyens : réduction du stress, du bruit, de la pollution, du trafic, etc. Et parce que les mouvements s'accroissent et se multiplient, nous déployons des solutions innovantes de gestion des flux de personnes et de marchandises : livraison du dernier kilomètre, services de proximité, véhicules électriques, etc.



De nombreux parkings INDIGO ont déjà fait l'objet de transformation pour y intégrer certains nouveaux usages liés à la logistique urbaine. Situés en cœur de ville avec des espaces propices au stockage et aux flux de circulation, la localisation et configuration de nos parcs de stationnements sont des atouts-clés dans le développement de nouveaux services de logistique du dernier kilomètre. Des partenariats ont ainsi vu le jour avec des opérateurs permettant sur la livraison de produits frais en ville aux particuliers, la mise à disposition en plein centre-ville de matériels à des professionnels de la construction, ou encore du stockage.

## 1.6. NOS ENGAGEMENTS RSE

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

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

INDIGO Group s'est vu attribuer en juillet 2021 par l'agence de notation extra-financière VIGEO EIRIS la note de 66/100, positionnant ainsi le Groupe au 44ème rang mondial sur un panel de 4 903 groupes évalués. Pour mémoire, le précédent score de mars 2020 était de 66/100.

**Indigo Group** FR0012236669  
 ESG Profile — Last Update — Jul 2021  
 Sector : Business Support Services



### ESG OVERALL SCORE



### ESG PERFORMANCE (/100)



### RELATIVE PERFORMANCE

Rank in Sector	3/103
Rank in Region	62/1627
Rank in Universe	66/4963
Company Reporting Rate	95%
Sector Average Reporting Rate	73%
High severity controversies	No

### HISTORICAL PERFORMANCE



L'agence GRESB (agence de notation extra-financière dédiée aux gestionnaires d'actifs immobiliers et d'infrastructures).

Note de 78, en évolution de +11 points par rapport à la note de 67 de 2020.

Au niveau des entreprise évaluées, nous passons du 186ème rang mondial sur 406 entreprises évaluées en 2020 au 260ème rang sur 549 entreprises en 2021, soit une perte de 74 places pour +143 nouveaux entrants.

Pour le « Management score », qui englobe la gouvernance, la stratégie, le reporting et les politiques RSE, Indigo passe de la 107ème place sur 417 entreprises en 2020 au 10ème rang sur 556 entreprises, soit un gain de 97 places pour + 139 nouveaux évalués.

Enfin, dans la catégorie des « Car Parks », nous maintenons notre 2ème place pour une entreprise supplémentaire évaluée (Interparking, dont c'était la première participation).

Les 6 autres sociétés de parking évaluées : Urbis Park Infrastructure, Empark (Espagne), Interparking (Belgique), et 3 sociétés américaines, Millennium Parking Garages, Parking Garages et Twin Parking Holdings.

Indigo Group  
**Indigo Group**

Print

**2021**  
GRESB Asset Assessment

**GRESB Benchmark Report**

**Indigo Group**  
Indigo Group

2018 2019 2020 2021  
67 78

Nature of ownership: Private (non-listed) entity  
Sector: Car Park  
Location: France

**2<sup>nd</sup>**  
Car Park  
Out of 7

G R E S B<sup>®</sup>  
★ ★ ★ ★ 2021

**Rankings**

Guidance

<b>260<sup>th</sup></b> GRESB Score Out of 549	N/A GRESB Score within Transport: Car Park Companies / Europe / Private	<b>2<sup>nd</sup></b> GRESB Score within Transport: Car Park Companies Out of 7
<b>10<sup>th</sup></b> Management Score Out of 556	N/A GRESB Score within Transport: Car Park Companies / Europe	<b>1<sup>st</sup></b> Management Score within Transport: Car Park Companies Out of 7
<b>368<sup>th</sup></b> Performance Score Out of 551	<b>212<sup>th</sup></b> GRESB Score within Private Out of 407	<b>5<sup>th</sup></b> Performance Score within Transport: Car Park Companies Out of 7

## 1.6.1. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

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

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

### UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES

qui guident notre activité au quotidien

» Respect

» Responsabilité

» Solidarité

### 1.6.1.1. CAMPUS INDIGO

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 14 860 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2021.

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

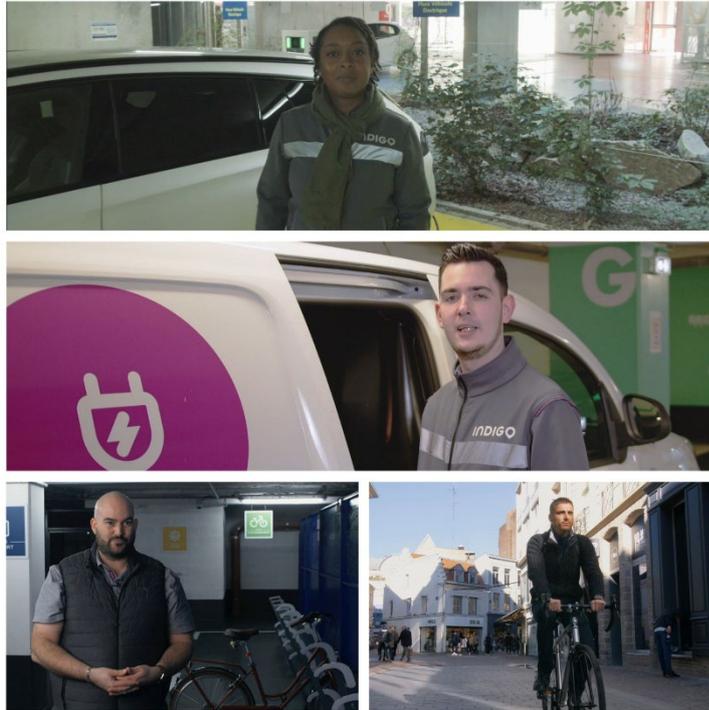
Voici quelques chiffres pour l'année 2021 :



### 1.6.1.2. LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement. Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits



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 (Linked in, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

Une rubrique Trucs et Astuces, met en avant les bonnes pratiques de nos collaborateurs sur le terrain. Ainsi qu'une rubrique Talents dans laquelle nos collaborateurs peuvent

mettre en avant un Talent, une Passion, des collaborateurs qui peuvent être des Aventuriers, des Humanitaires, des Sportifs, des Musiciens et qui veulent partager cela avec leurs collègues.

### 1.6.1.3. CAMPAGNES DEDIEES AUX ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

#### 1.6.1.3.1. CAMPAGNE SUR LE HANDICAP AU TRAVAIL

En 2021, INDIGO a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation.

Un Pitch&Go (émission mensuelle interne) a été dédiée au sujet en septembre 2021, de même qu'une campagne d'affichage dans les locaux, l'envoi de documentations avec les bulletins de salaire en novembre 2021, et un article Inwego (intranet Indigo).



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

### 1.6.1.3.2. LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

En conformité de la Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, depuis janvier 2019, deux référents harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été nommés. Dans un but de parité et pour faciliter la libération de la parole, le rôle de référent est représenté par une femme côté employeur et un homme côté CSE.

Des actions de communication et préventions ont été mises en place

- Communication interne sur l'existence des référents (Pitch&Go – Emission mensuelle interne INDIGO)
- Communication de prévention (affichage dans tous les locaux siège et exploitation)
- E-learning de prévention
- Process pour l'alerte, l'enquête et le suivi de faits de harcèlement et agressions sexuelles.



## 1.6.1.4. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Nos engagements RSE pour l'environnement s'illustrent de la manière suivante :



### Les bornes de recharges pour véhicules électriques :

Parce qu'INDIGO soutient les modes de transports respectueux de l'environnement, nous mettons à votre disposition des bornes de recharge électrique à des emplacements dédiés. Aujourd'hui en France, près de 1250 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings INDIGO. Les bornes sont équipées de prises type T2 et T3, et délivrent pour la plupart une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.



L'objectif est double, proposer à nos clients une offre de recharge pour leur véhicule électrique facilitée pendant leur stationnement, et assurer aux automobilistes des points de recharges de proximité en mode urbain.

Afin de profiter pleinement de ces bornes de recharges, INDIGO a créé les abonnements **Park&Charge**, incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique. Ainsi, les usagers peuvent avoir le choix entre deux abonnements de stationnement : Start qui



permet un paiement des recharges à la session et l'abonnement Zen pour des recharges en illimité. En plus de ces abonnements, INDIGO propose également des offres de recharge en dehors du coût du stationnement : l'offre Open qui donne accès à un badge de recharge en illimité disponibles dans tous les parkings INDIGO

**NOS OFFRES DE RECHARGE**

<b>À LA CARTE</b>	<b>0,30 € / kWh + 0,03 € / min<sup>1</sup></b>
Un tarif de recharge à la carte ✓ Bornes compatibles avec les cartes de tous les opérateurs	
<b>OPEN</b>	<b>69 € / mois<sup>2</sup></b>
Un badge pour recharger dans tous les parkings INDIGO équipés en France  Inscrivez-vous sur le site partenaire. Allez puis recevez votre badge.	
<b>ZEN</b>	<b>Prix d'un abonnement + 49 € / mois<sup>3</sup></b>
Un abonnement incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique ✓ Abonnement de stationnement 24h/24 et 7j/7 ✓ Paiement par prélèvement mensuel automatique ✓ Engagement de 3 mois à la souscription	
<b>COMMENT FAIRE ?</b> • Souscrivez à un abonnement ZEN sur <a href="http://fr.paris.indigo.com">fr.paris.indigo.com</a> ou en boutique INDIGO • Décliquez votre badge INDIGO en boutique • Inscrivez-vous sur le site partenaire <a href="http://allicharge.com/fr/partenaire/parking-indigo/">allicharge.com/fr/partenaire/parking-indigo/</a>	

France ainsi qu'un tarif à la carte.

Aucune borne de recharge électrique n'est opérationnelle dans le parking République.

2.

CRISE SANITAIRE

---

L'année 2020 a été marquée par l'apparition et la propagation du virus COVID-19. Très rapidement, INDIGO a pris les mesures qui s'imposaient afin de poursuivre l'activité des parcs de stationnement et des voiries tout en garantissant les conditions de sécurité et d'accueil des usagers, comme celle de ses collaborateurs. Des Plans de Continuité d'Activité ont été bâtis en suivant le cadre des mesures gouvernementales.

La COVID 19 étant encore en circulation durant l'année 2021, les mesures prises en 2020 quant à la protection de nos salariés et usagers ont été poursuivies en s'adaptant aux recommandations gouvernementales. INDIGO s'est conformé aux mesures gouvernementales prises toute au long de l'année 2021, et a vu son activité fortement dépendre des restrictions liées aux générateurs avoisinants (fermetures des centres commerciaux de plus de 20 000m<sup>2</sup> en janvier 2021, restrictions de circulation dans les transports, couvre-feu...).

Sont mentionnées ci-après l'ensemble des mesures prises par le groupe INDIGO pour garantir aux usagers l'accès aux parkings dans les conditions sanitaires satisfaisantes, et à ses salariés de travailler en étant équipés des EPI et moyens nécessaires (Masques, gels hydroalcoolique etc).

# 2.1. PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Afin de faire face à cette crise sanitaire inédite et sans précédent, INDIGO Group a mis en place plusieurs mesures destinées à garder un service minimum sur les parcs et voiries.

## 2.1.1. MESURES MISES EN PLACE

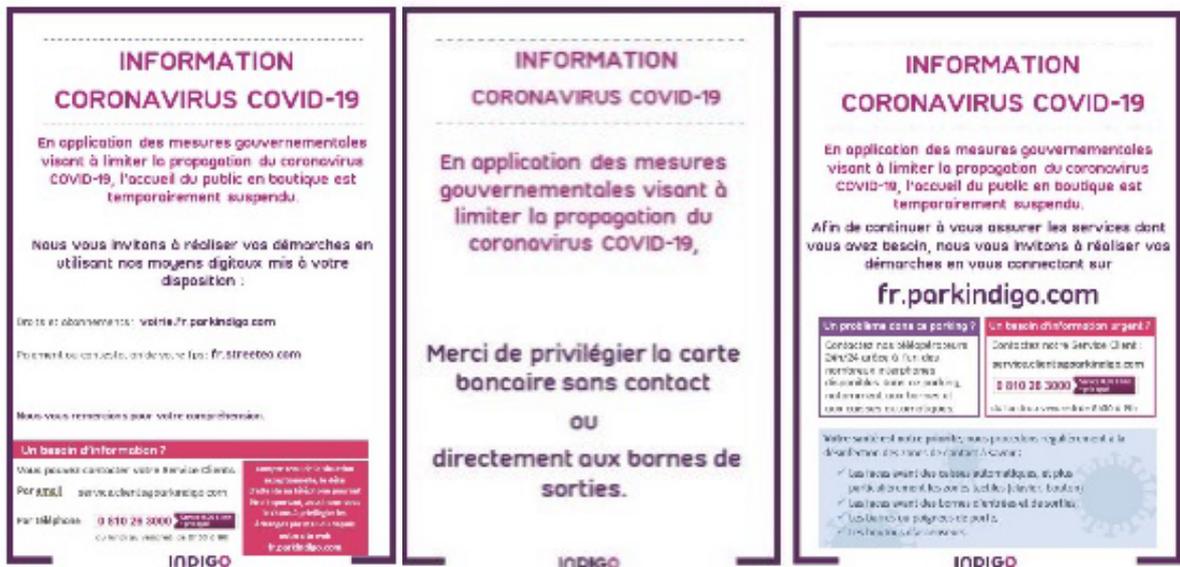
### 2.1.1.1. MESURES SANITAIRES

#### SALARIES INDIGO

Des dotations de masques, gants, visières de protections, ont été faites hebdomadairement afin que nous équipes puissions continuer à travailler en étant protégées. Un affichage rappelant les gestes barrières a été mis en place dans les locaux du personnel.



#### CLIENTS INDIGO



Pour la protection de nos clients, des distributeurs de gels, des sens de circulation, des protections en plexiglas et un affichage rappelant les gestes barrières ont été mis en place. Le paiement sans contact a aussi été fortement encouragé.



### 2.1.1.2. ADAPTATION DE L'EXPLOITATION

A la suite des contraintes sanitaires mises en place par le gouvernement, notre organisation sur site a été adaptée pour maintenir un service auprès de nos usagers.

Afin de minimiser l'impact financier de la crise sanitaire sur l'équilibre de la concession, nous avons eu recours, dès que possible aux mesures mises en place par le gouvernement (activité partielle, dont le champ d'application s'est restreint sur l'année 2021) et avons actionné les leviers opérationnels pour optimiser les coûts d'exploitation.



---

## 2.2. PLAN DE RELANCE

En cette période de reprise d'activité sous la contrainte du coronavirus, la mobilité individuelle (vélos et scooters électriques, 2 roues motorisées, voiture...) est un élément majeur du dispositif de la redynamisation des centre villes et de la relance économique. Indigo contribue à cet effort national en offrant les meilleures conditions d'accueil dans ses parkings, grâce à des mesures sanitaires protégeant ses clients et ses salariés. Protections plexiglas, masques et visières pour les opérateurs, marquage au sol permettent de respecter les gestes barrière, Indigo propose en outre à ses clients un ensemble d'outils et de mesures pour éviter au maximum les contacts (application « mains libres » OPnGO, paiement sans contact, prise et renouvellement des abonnements via le site internet [fr.parkindigo.com](http://fr.parkindigo.com), affichage et informations pratiques dans les parkings).

Pour aider les citoyens à la reprise de la mobilité dans ces circonstances délicates, INDIGO déploie un plan d'offres promotionnelles de grande ampleur. Elles visent à faciliter la flexibilité et les déplacements des usagers avec des offres à 10€ ou 15€ la journée de stationnement dans 180 parkings INDIGO en France, en réservant via l'application OPnGO, l'offre digitale du Groupe INDIGO. (Plus d'infos : <https://blog.opngo.com/offre-stationnement-deconfinement/>).

## 2.2.1. ACTIONS COMMERCIALES

En raison de la crise sanitaire, nous avons en 2021 porté une attention particulière sur les opérations commerciales visant à dynamiser la fréquentation dans nos ouvrages et en particulier pour les abonnés.



Sur nos autres sites en France, différents moyens de communication ont été déployés pour accompagner le lancement de nos campagnes commerciales.

### SUPPORTS DE COMMUNICATION PHYSIQUES

Dans nos parkings, les affiches 60x80, les affiches A3, les manchons de barrières ainsi que les flyers supportent nos visuels lors des campagnes. Des messages radios sont également diffusés dans les parkings.



### SUPPORTS DIGITAUX



La visibilité des parcs sur Internet est possible grâce au référencement naturel, qui consiste à améliorer le positionnement et la visibilité de sites dans des pages de résultats de moteurs de recherche permettant ainsi de mieux guider vers les parcs de stationnement.

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, ...).

Exemples d'annuaires spécialisés :



Les parcs de stationnement et les services seront référencés sur Internet.

300 000 impressions sur l'ensemble de nos campagnes commerciales, avec un taux de clic de 22%, les campagnes commerciales digitales d'INDIGO sont en véritable succès !

Nous avons aussi fait des publications sur les différents réseaux sociaux et envoyer des newsletters autour de nos différentes offres aux anciens utilisateurs et utilisateurs inactifs Indigo.

**Abonnement Parking | Offre Rentrée : Flexigo à 1€**  
[Annonce fr.parkindigo.com/Abonnement/Parking](https://fr.parkindigo.com/Abonnement/Parking)  
 Le premier mois à 1€ pour tout abonnement Flexigo souscrit avant le 30 septembre 2020. Profitez d'une offre à seulement 1€ pour tout nouvel abonnement dans plus de 110 villes  
 Engagement minimum · + de 300 Parkings · Accès 24/24 7/7 · + de 110 Villes  
[Nos abonnements](#) [Trouvez votre parking](#)  
[Flexigo : 1er mois à 1€](#) [Les services INDIGO](#)

**DÉMARREZ LA RENTRÉE SUR UNE BONNE NOTE !**

VOUS AVEZ DÉJÀ EN VOUSSEIN VOS 3000+ PARCS DE STATIONNEMENTS ?

Profitez de notre toute nouvelle offre de Flexigo : 1er mois à 1€ pour tout nouvel abonnement dans plus de 110 villes.

**Comment faire ?**

1. Sélectionnez le site de votre ville sur [fr.parkindigo.com](#)
2. Cliquez sur l'abonnement Flexigo souscrit avant le 30 septembre 2020. 1€ le 1er mois, 10€ le 2nd mois et 15€ le 3rd mois.
3. Cliquez sur le bouton "DÉMARRER LA RENTRÉE".

**Les avantages de cette offre de rentrée**

- Disponibilité : plus de 3000+ parcs de stationnement
- Disponibilité : 24h/24 et 7j/7
- Accessibilité : accès à pied, à vélo, à pied
- Profitez : des services INDIGO
- Profitez : des services INDIGO

[Zou profitez](#)

De manière générale, concernant la visibilité de son site web fr.parkindigo.com, INDIGO a enregistré des chiffres d'augmentation à deux, voire trois chiffres : +158% de vue des profils, +204% de clics sur itinéraire mais aussi +48% de clics sur appels et +146 % de clics sur site web.

Nous avons cette année mis en place une communication sur l'application de navigation Waze sous deux formes :

- Les Pin's, qui permettent de signaler aux Wazers que notre établissement se trouve à proximité d'eux et affichent nos offres commerciales.
- Le format Search, qui démarque notre entreprise dans les résultats des recherches des Wazers à proximité.

Avec plus de 22 millions d'impressions, l'utilisation des campagnes Waze nous a permis d'obtenir encore plus de visibilité.

3.

## LE CONTRAT

## 3.1. FICHE D'IDENTITE

### CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU PARC DE STATIONNEMENT REPUBLIQUE

Signature du contrat : 20/06/1995

Début du contrat : 01/01/1996

Echéance du contrat : 30/11/2026

Société titulaire du contrat : **INDIGO INFRA**

Société exploitante : **INDIGO PARK**

#### HISTORIQUE DES AVENANTS :

Avenant	Date	Objet
1	28/01/1997	subvention d'équipement.
2	20/11/2011	diminution de la subvention d'exploitation.
3	20/11/2001	passage à l'Euro & actualisation des indices de révision.
4	25/02/2010	subvention d'exploitation, amodiations & indexation de tarifs.
5	31/12/2010	amodiations Ville de Vannes & reversement, indexation de tarifs
6	11/02/2012	subvention d'exploitation, taxe foncière, tarifs saisonniers
7	30/06/2015	tarifs au 1/4 d'heure et indexation
8	01/06/2021	transfert du contrat et ses avenants à la société Indigo Infra

### 3.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

#### 3.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

##### **XAVIER COLLEAU – DIRECTEUR REGIONAL**

Responsable de la région, il travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui, lui, veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo, entretient des relations régulières avec le client et aide son équipe sur le terrain à déployer les offres commerciales.

##### **VINCENT CANONNE – DIRECTEUR DE SECTEUR**

Il gère la relation contractuelle et l'exploitation des parcs et voiries sous contrat ; il assure le développement du secteur en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir :

- Pilote l'activité du secteur Bretagne Pays de la Loire en supervisant les résultats financiers (contrôle des flux financiers, gestion budgétaire des frais de fonctionnement et des investissements) et la réalisation des contrats,

- Identifie les produits et services à développer dans le cadre d'actions commerciales sur le secteur,
- Gère les moyens humains, matériels et techniques (travaux courants de rénovation, grandes rénovations, etc.) nécessaires à l'exploitation dans le respect des normes et réglementations en vigueur ;
- Est votre interlocuteur au quotidien dans les relations avec les partenaires locaux, les services support d'Indigo et est force de proposition ; il participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

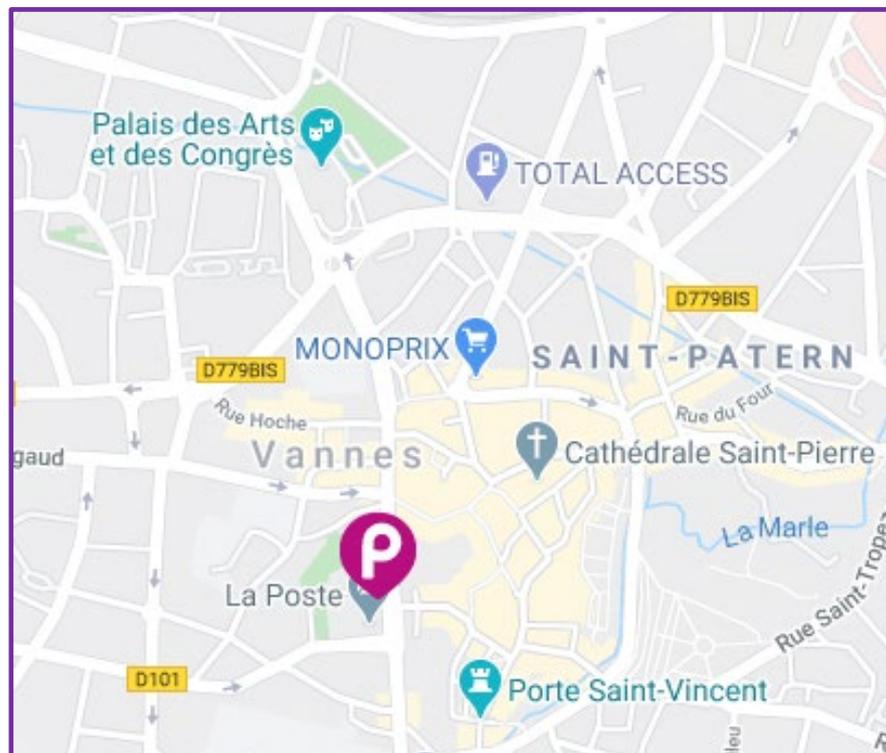
### 3.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

#### FRANÇOIS HULOT- RESPONSABLE DE SITE PRINCIPAL

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, il gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux : il assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des liens privilégiés au quotidien, a un rôle de conseil ou d'assistance.

### 3.1.2. LE PERIMETRE GLOBAL

Indigo exploite depuis 1996 ce parc de stationnement dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.



---

### 3.1.3. L'EXPLOITATION

#### LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située parking République.

Parking INDIGO République  
Place de la République  
56000 VANNES

Horaires d'ouverture de la Boutique :  
Du lundi au samedi de 8 h 30 à 18 h 00.



4.

## DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

# 4.1. PARC REPUBLIQUE

## 4.1.1. DESCRIPTIF

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 317 places</li> <li>✓ 3 niveaux</li> <li>✓ 7 places PMR</li> <li>✓ Ouvert 24h24</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7</li> <li>✓ Hauteur limitée à 2,05 m en sous-sol</li> <li>✓ Carte Bancaire</li> <li>✓ TOTAL GR</li> <li>✓ OPnGO</li> <li>✓ Application INDIGO</li> <li>✓ Abonnement /internet</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ascenseur en surface</li> <li>✓ Radio Indigo</li> <li>✓ Places VU et hors gabarit en surface</li> </ul>

Notre politique vise à limiter au maximum le temps passé 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.

La Crise Sanitaire a fortement contribué au reflexe paiement en carte bancaire ; en effet la fonction sans contact a été fortement recommandée par les autorités sanitaires et par un affichage dans nos parcs.



## 4.1.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif basse saison du 01/01 au 30/04 et du 01/10 au 31/12	
15 minutes	0,60 €	
De 15 à 45 minutes	0,40 €	par ¼ d'heure
De 0h45 à 1h00	0,30 €	par ¼ d'heure
De 1h00 à 3h00	0,40 €	par ¼ d'heure
De 3h00 à 4h45	0,20 €	par ¼ d'heure
De 4h45 à 11h00	0,10 €	par ¼ d'heure
De 11h00 à 12h00	0,30 €	par ¼ d'heure
De 12h00 à 17h00	0,10 €	par ¼ d'heure
De 00h00 à 07h00	0,20 €	Tarif nuit
De 07h00 à 23h59	11,80 €	Tarif jour
Ticket perdu	12,00 €	De 00h00 à 23h59



Temps en minutes	Tarif haute saison du 01/05 au 30/09	
Jusqu'à 30 minutes	0,80 €	par ¼ d'heure
De 0h30 à 1h30	0,60 €	par ¼ d'heure
De 1h30 à 1h45	0,50 €	par ¼ d'heure
De 1h45 à 2h00	0,40 €	par ¼ d'heure
De 2h00 à 2h30	0,50 €	par ¼ d'heure
De 2h30 à 3h15	0,40 €	par ¼ d'heure
De 3h15 à 4h30	0,30 €	par ¼ d'heure
De 4h30 à 12h00	0,20 €	par ¼ d'heure
De 12h00 à 17h00	0,10 €	par ¼ d'heure
De 00h00 à 07h00	0,10 €	Tarif nuit
De 07h00 à 23h59	14,90 €	Tarif jour
Ticket perdu	15,00 €	De 00h00 à 23h59

Abonnements	
Mensuel	91,30 €
Trimestriel	259,25 €
Semestriel	490,30 €
Annuel	913,40 €
Mensuel nuit, Dimanche et Jours Fériés	43,00 €
Trimestriel nuit, Dimanche et Jours Fériés	115,50 €
Semestriel nuit, Dimanche et Jours Fériés	217,20 €
Annuel nuit, Dimanche et Jours Fériés	409,70 €

---

## 4.2. FAITS MARQUANTS

### VOICI LES FAITS MARQUANTS INTERVENUS EN 2021 (HORS CRISE SANITAIRE) :

**11 février** : fortes chutes de neige et vent depuis 10h30 (de 3 à 5 cm de neige). Accès sous-sol fermé, trop de neige pour déneiger, juste du sable dans la rampe de sortie pour éviter les voitures bloquées. Pendant cette opération, François HULOT a chuté et a été l'objet d'une déclaration d'accident du travail.

Verglas jusqu'au 12 février.



### VANDALISME

Aucun fait de vandalisme recensé en 2021.

5.

# MAINTENANCE ET TRAVAUX

## 5.1. PARC REPUBLIQUE

### 5.1.1. EQUIPEMENTS

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : Désigna Borne d'entrée : 3 Borne de sortie : 2 Caisse automatique : 2 Barrières : 5 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 0 Unité Centrale de gestion : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Non
Vidéosurveillance	Marque : Elbex Caméras : 16 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Détection incendie	Modèle : NUGELEC Type 4 Nombre : 9 DM	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Qui : AG2S
Extincteurs	Marque : Sicli Modèle : Poudre, eau+additif, CO2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Qui : Chubb-Sicli
Boitiers bris de glace	Marque : Siemens Cerberus et Legrand	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Qui : AG2S
Groupe électrogène	FG WILSON Perkins 1006 TAG 100 KW	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Qui : 2HENERGY
Ascenseurs	Marque : ABH Nb de niveaux : 3 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle Qui : Schindler
Electricité	BAES Luminaires LED	Contrat de maintenance : Non Contrôle périodique toutes les semaines
Pompes de relevage	Marque : HOMA Nbre : 2	Contrat de maintenance : Non Qui : Indigo
Détection CO/NO	Marque : DRAGER Modèle Comytron	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Qui : Drager
Sonorisation	Marque : INTERM Nombre de HP : 26	Contrat de maintenance : Non

---

## 5.1.2. TRAVAUX

Au début de l'année 2021, suite à la crise sanitaire, les travaux initialement prévus ont été gelés du fait des contraintes réglementaires :

1. Nous avons, malgré tout, effectué le remplacement total de la ventilation mécanique contrôlée du bureau d'accueil du parc.
2. Remplacement de tous les radiateurs des bureaux & accueil.

Pour 2022, nous prévoyons les investissements suivants :

1. Remplacement/modernisation des matériels de péages, bornes d'entrées et de sortie, caisses automatiques, ... en particulier passage aux tickets à lecture codes-barres,
2. Installation de 4 bornes de recharge pour véhicules électriques,
3. Installation d'une ligne de vie pour l'accès en hauteur extérieur du bureau d'accueil (vitrieres),
4. Reprise de l'étanchéité des locaux techniques et de l'extérieur du bureau suite à des infiltrations d'eaux pluviales,
5. Reprise de l'étanchéité du toit-terrasse du bureau pour les mêmes raisons.





6.

# ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

## 6.1. L'ORGANISATION LOCALE

Afin d'apporter un service de qualité et homogène sur les parkings en gestion, nous avons mis en place une organisation permettant de répondre à 3 exigences principales :

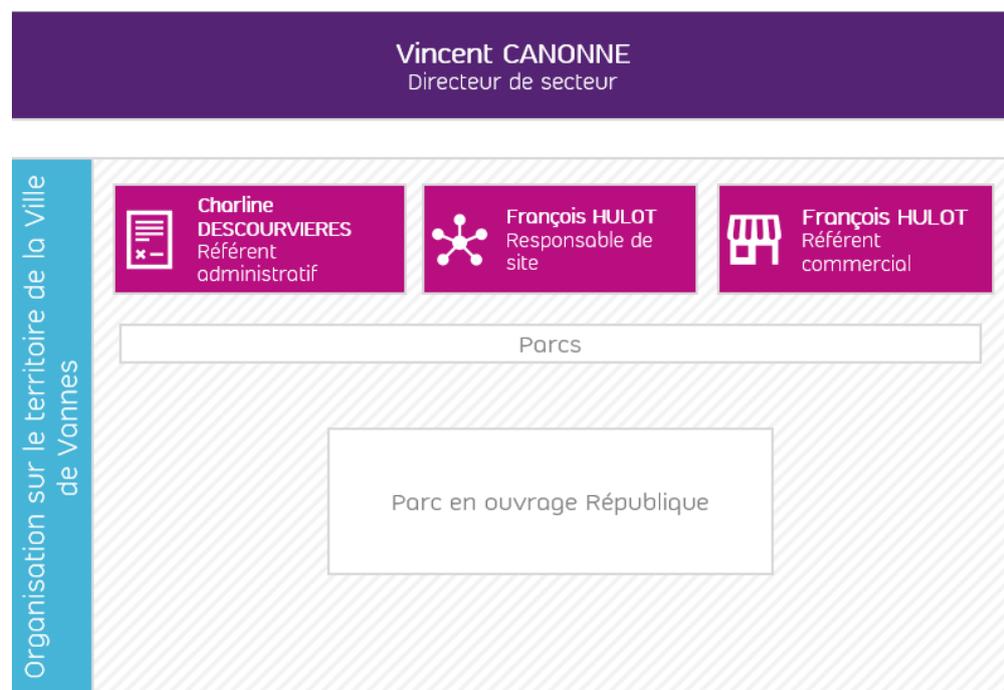
- L'entretien des ouvrages et des équipements,
- L'accueil des clients,
- La gestion des flux financiers.

Afin d'atteindre ces exigences, l'exploitation bénéficie d'un encadrement qualifié :

Un responsable de site principal, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs.

Le Responsable de Site a également pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, et de manager les équipes en charge de l'accueil.

Une Référente Administrative, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux financiers.



---

## 6.2. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2021, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel, cette dernière modalité étant particulièrement adaptée au contexte sanitaire.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel.

### 6.2.1. CAMPUS INDIGO

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.

Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 14 860 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2021.

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

### 6.2.2. FORMATION ACCUEIL DES PMR

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

### 6.2.3. EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

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

## 6.3. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

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, effractions, pompes de relevage, réseaux, coupures électriques, etc... ont été connectés à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI, ou depuis notre centre national de téléopération 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 TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE (CNTO), UNE EXCLUSIVITE INDIGO ISSUE DE SA DEMARCHE INNOVATION, GARANTIT UNE SECURITE 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.

## 6.4. LA BOUTIQUE

Le **Référent Commercial** est basé à la boutique de République, il centralise les demandes clients de l'ensemble des parkings quel que soit le canal (accueil, téléphone, web, numéro client...) et garantit ainsi un suivi qualitatif des demandes, de son enregistrement jusqu'à la solution apportée à l'utilisateur.

Les demandes sont suivies dans un outil CRM (Customer Relationship Manager). Il gère le personnel présent sur la boutique afin de garantir un accueil qualitatif localement ou au téléphone. Il pilote la politique commerciale de l'ensemble des parkings afin d'assurer la bonne application des tarifs et l'homogénéité des pratiques commerciales et participe à l'élaboration des documents de communication.



Ainsi pour obtenir des renseignements sur les abonnements et services disponibles, ou pour souscrire un abonnement, les clients pourront rencontrer en boutique, nos collaborateurs spécialement formés.

## 6.5. SERVICE RELATION CLIENTS

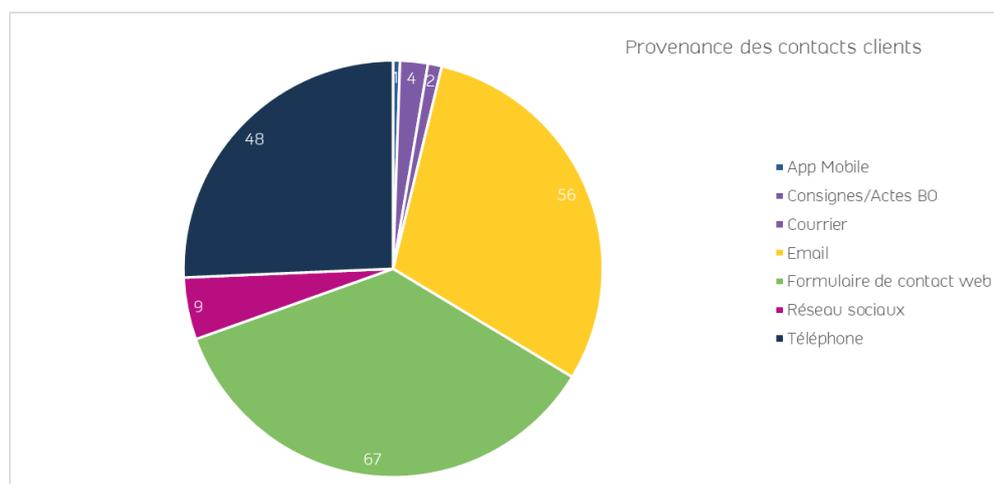
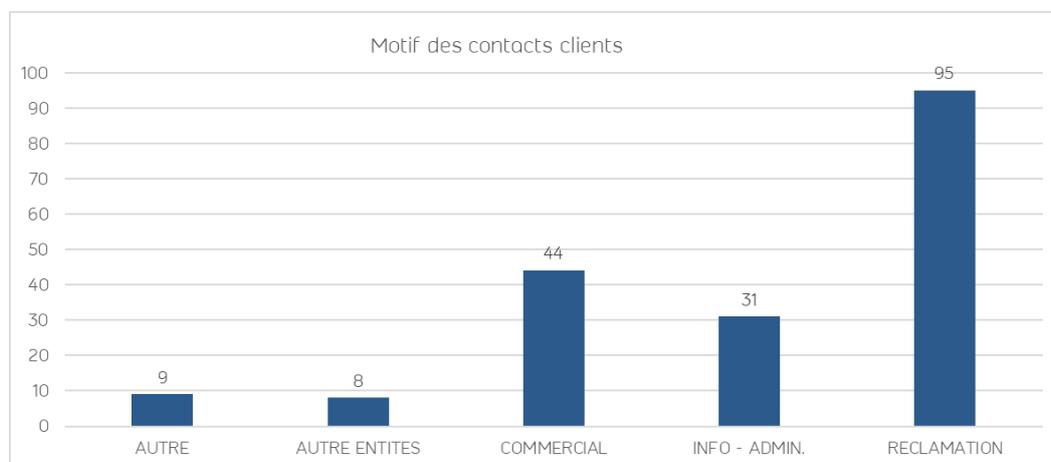
Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées.

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

### NOS CLIENTS PEUVENT EN EFFET NOUS CONTACTER PAR :

- Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex ;
- Mail : [service.clients@group-indigo.com](mailto:service.clients@group-indigo.com) ;
- Téléphone : 0 810 26 3000 de 08 h 30 à 19 h 00 sans interruption du lundi au vendredi ;
- Directement par formulaire depuis le site web <https://fr.parkindigo.com/>;
- ou depuis l'application mobile.

En 2021, pour le parc de République, le Service Relation Client a traité 182 demandes réparties de la façon suivante :



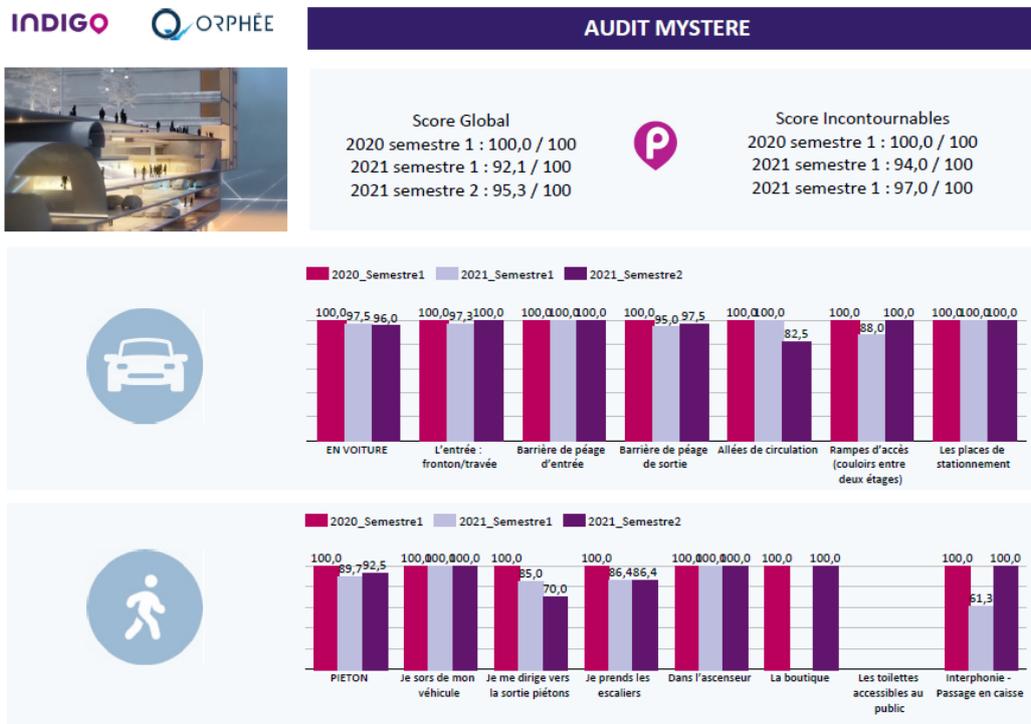
# 6.6. CONTROLES QUALITE

## 6.6.1. CONTROLE INDIGO

Soucieux de la qualité de son service, Indigo réalise des contrôles des parkings avec un organisme spécialisé dans les visites mystères et expériences clients. Ce mode opératoire fait partie intégrante du management des équipes d'exploitation.

En 2021, deux visites ont été réalisées sur le parking.

Le parking République a obtenu la note de 95,3 % de satisfaction au deuxième semestre.



## 6.7. LES SERVICES

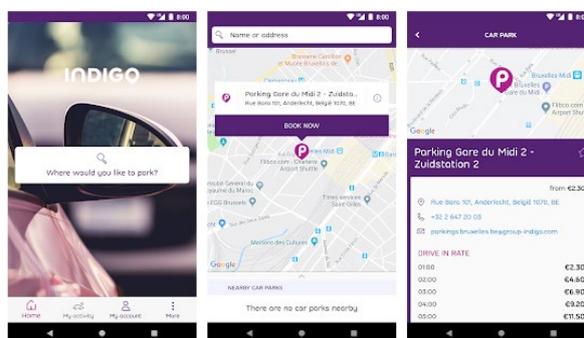
### 6.7.1. APPLICATION SMARTPHONE

L'application Park Indigo permet d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, de souscrire et de gérer son abonnement et de profiter d'une meilleure expérience utilisateur.

Avec des parkings dans toute l'Europe, l'application Park Indigo est la solution de stationnement la plus simple et la plus facile. Rechercher son parking préféré, consulter les informations telles que la tarification et le nombre de places disponibles. Afficher ensuite l'itinéraire sur la carte. C'est très facile !

Avec votre application, les clients peuvent :

- Souscrire et gérer leur abonnement Indigo ;
- Pour certains parkings, vous pouvez réserver et payer à l'avance votre stationnement grâce à OPnGO ;
- Trouver l'itinéraire pour accéder au parc de stationnement de son choix.



### 6.7.2. SOUSCRIPTION PAR INTERNET

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

Le site Indigo fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins.

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Abonnement Flexigo <span style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px;">Conseillé</span>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée de stationnement : <b>1 mois</b></li> <li>• Paiement unique lors de la souscription</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée de stationnement : <b>3 mois</b></li> <li>• Paiement unique lors de la souscription</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée de stationnement : <b>12 mois</b></li> <li>• Paiement unique lors de la souscription</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée de stationnement : <b>Libre</b></li> <li>• Engagement : <b>3 mois</b></li> <li>• Prélèvements mensuels automatiques</li> </ul>

### 6.7.3. OPNGO

OPnGO est un service digital innovant qui ambitionne de révolutionner l'expérience de stationnement dans les zones urbaines.

Via l'application mobile, les usagers sont en mesure de réserver et payer leur stationnement horaire en ouvrage, de régler et renouveler leur stationnement en voirie. Le tout au juste prix et sans ticket, ni facture papier, puisque l'ensemble est dématérialisé et les véhicules reconnus via leur plaque d'immatriculation. Grâce à la géolocalisation, ils peuvent comparer les tarifs et la distance des parkings à proximité ou encore, préparer leur trajet en toute sérénité en réservant leur stationnement à l'avance dans un parking.

Pour offrir un service encore plus complet et toujours plus simple à nos clients, nous prévoyons de lancer prochainement une plateforme unique pour l'ensemble de nos services, en proposant une expérience client modulable et adaptée à tous les besoins de stationnement. Celle-ci recouvre en effet le parking en ouvrage, et en voirie, le stationnement vélo ; ainsi que la recharge électrique.



### 6.7.4.SERVICE DE PROXIMITÉ

#### 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.

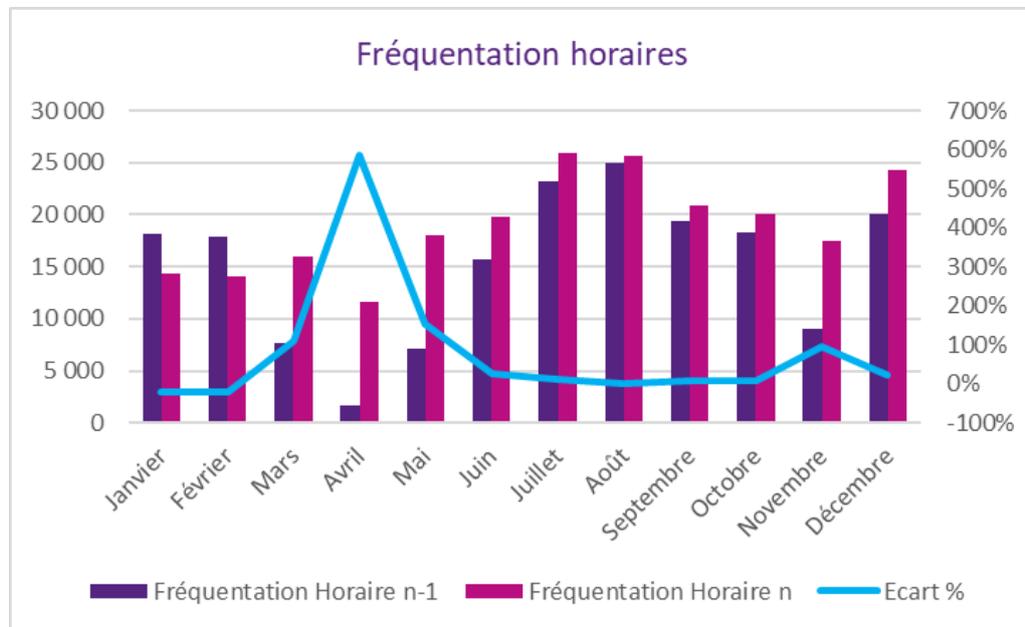


# ANALYSES

# 7.1. PARC REPUBLIQUE

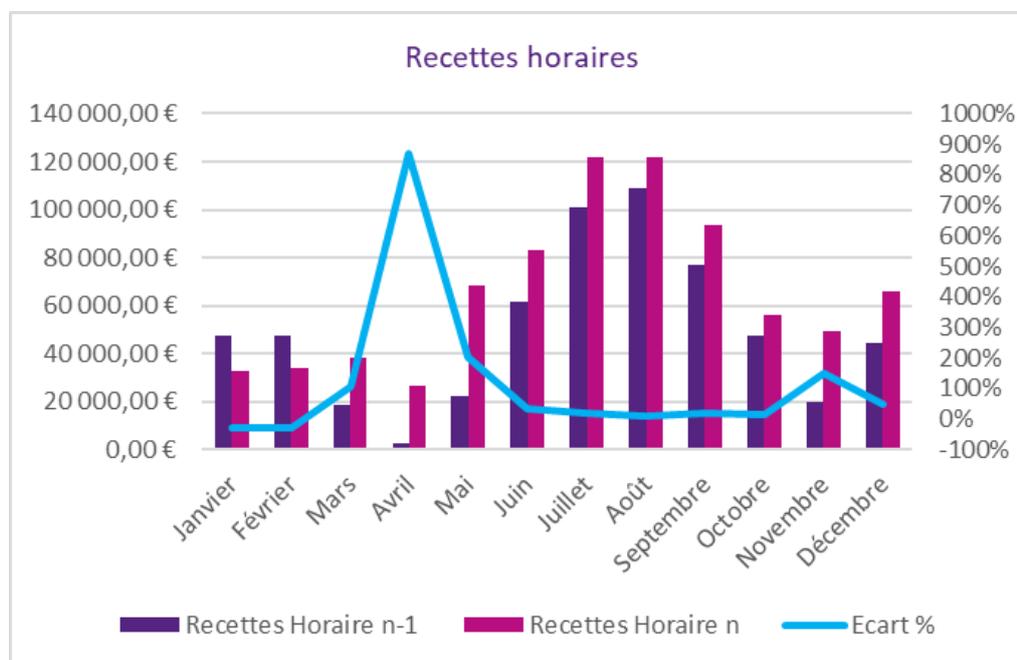
## 7.1.1. FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2020	Fréquentation horaires 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier	18 189	14 368	-21%
Février	17 880	14 075	-21%
Mars	7 699	16 044	108%
Avril	1 693	11 581	584%
Mai	7 119	18 018	153%
Juin	15 757	19 856	26%
Juillet	23 207	25 896	12%
Août	25 013	25 660	3%
Septembre	19 347	20 931	8%
Octobre	18 317	20 094	10%
Novembre	9 013	17 456	94%
Décembre	20 017	24 294	21%
<b>Total</b>	<b>183 251</b>	<b>228 273</b>	<b>25%</b>



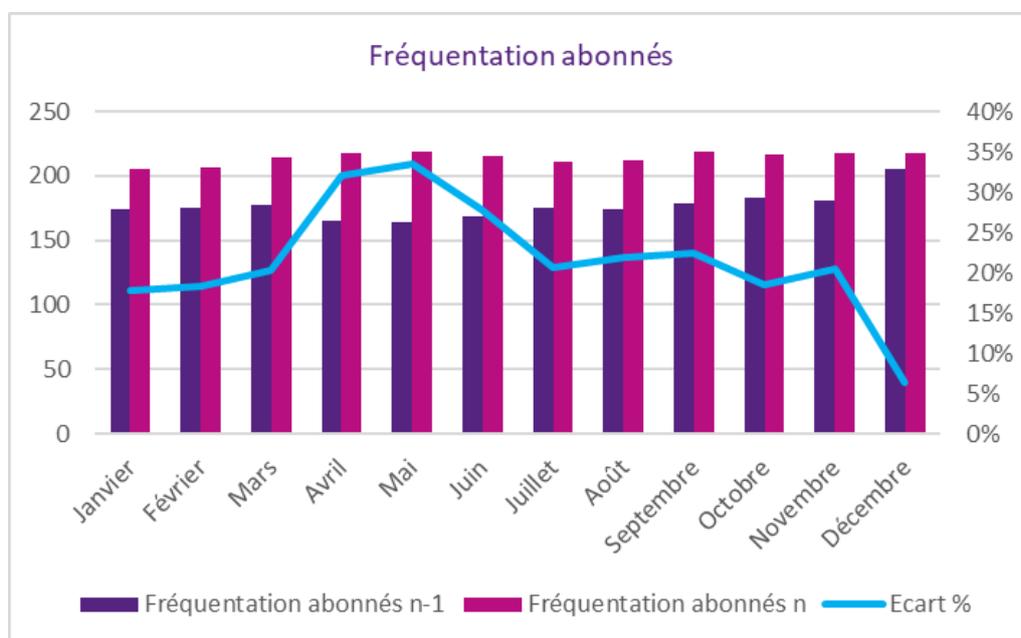
## 7.1.2. RECETTES HORAIRES

	Recettes horaires 2020 (TTC)	Recettes horaires 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier	47 636 €	33 028 €	-31%
Février	47 369 €	34 146 €	-28%
Mars	18 740 €	38 540 €	106%
Avril	2 258 €	26 736 €	1084%
Mai	22 437 €	68 325 €	205%
Juin	60 563 €	83 105 €	37%
Juillet	100 848 €	121 528 €	21%
Août	109 037 €	121 893 €	12%
Septembre	76 987 €	94 595 €	23%
Octobre	48 102 €	56 483 €	17%
Novembre	22 304 €	49 514 €	122%
Décembre	44 707 €	65 913 €	47%
<b>Total</b>	<b>600 988 €</b>	<b>793 805 €</b>	<b>32%</b>



### 7.1.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

	Nombre d'abonnés et locations en 2020	Nombre d'abonnés et locations en 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier	174	205	18%
Février	175	207	18%
Mars	178	214	20%
Avril	165	218	32%
Mai	164	219	34%
Juin	169	216	28%
Juillet	175	211	21%
Août	174	212	22%
Septembre	179	219	22%
Octobre	183	217	19%
Novembre	181	218	20%
Décembre	205	218	6%
<b>Total</b>	<b>2 122</b>	<b>2 574</b>	<b>21%</b>

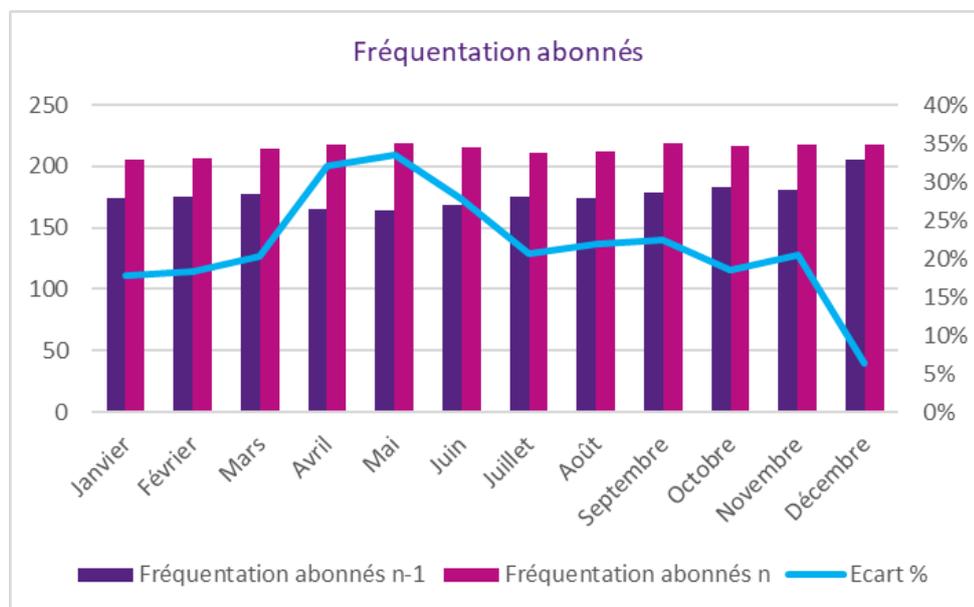


Rappel :

- ✓ Fin de l'amodiation détenue par M.Roland CLIDASSOU au 30 septembre 2021
- ✓ résiliation du contrat d'amodiation Habitat et Humanisme à effet au 1<sup>er</sup> juillet 2020 (Montant du remboursement 123 971,04 € TTC)

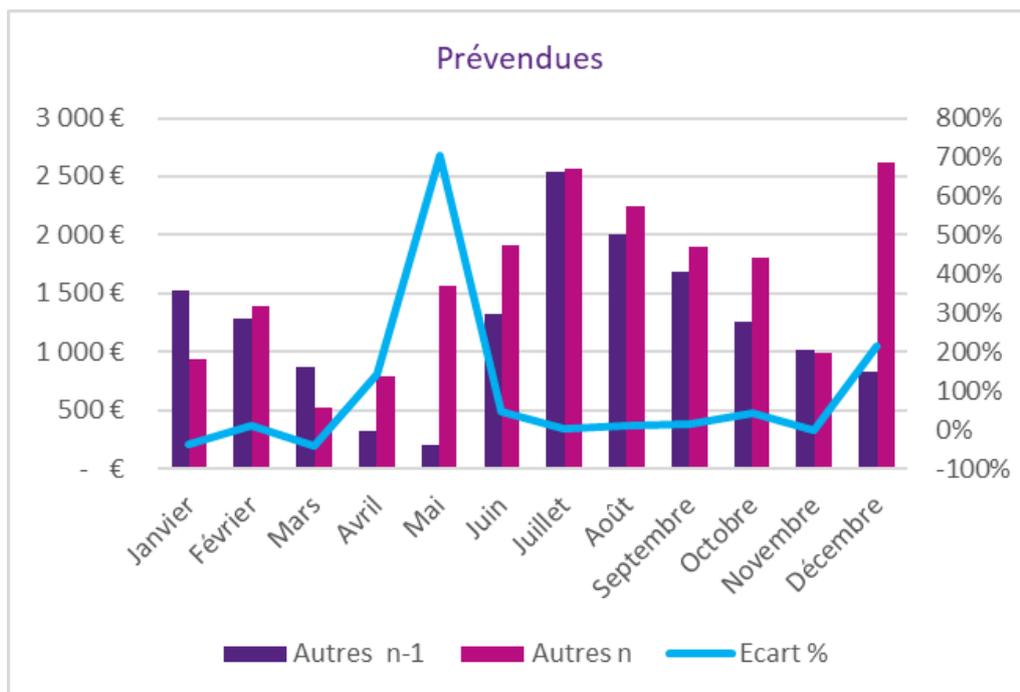
### 7.1.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés / locations 2020 (TTC)	Recettes abonnés / locations 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier	12 931 €	15 610 €	21%
Février	13 141 €	15 771 €	20%
Mars	13 061 €	16 600 €	27%
Avril	12 225 €	16 866 €	38%
Mai	12 352 €	16 815 €	36%
Juin	12 214 €	16 926 €	39%
Juillet	12 996 €	16 407 €	26%
Août	12 734 €	16 092 €	26%
Septembre	12 529 €	17 098 €	36%
Octobre	13 637 €	17 496 €	28%
Novembre	13 282 €	16 988 €	28%
Décembre	15 161 €	16 863 €	11%
<b>Total</b>	<b>156 263 €</b>	<b>199 531 €</b>	<b>28%</b>



### 7.1.5. RECETTES PREVENDUES

	Recettes prévendues 2020 (TTC)	Recettes prévendues 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier	1 528 €	931 €	-39%
Février	1 277 €	1 395 €	9%
Mars	874 €	519 €	-41%
Avril	327 €	792 €	142%
Mai	195 €	1 568 €	704%
Juin	1 318 €	1 910 €	45%
Juillet	2 544 €	2 567 €	1%
Août	2 009 €	2 249 €	12%
Septembre	1 683 €	1 903 €	13%
Octobre	1 251 €	1 807 €	44%
Novembre	1 019 €	991 €	-3%
Décembre	829 €	2 616 €	216%
<b>Total</b>	<b>14 854 €</b>	<b>19 248 €</b>	<b>30%</b>



## 7.1.6. CONCLUSION

€ TTC	2018	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Recettes totales	1 011 887 €	1 042 222 €	786 562 €	1 013 829 €	29 %
Recettes horaires	808 534 €	851 799 €	600 988 €	793 805 €	32 %
Fréquentation horaires	242 764	250 402	183 251	228 273	25%
Ticket moyen	3,26 €	3,40 €	3,27 €	3,47 €	6 %
Recettes abonnements / location	179 851 €	168 03.€	156 263 €	199 531 €	27 %
Recettes Prévenues	23 682 €	22 420 €	29 311 €	20 493 €	-30 %

**ANALYSE SUR L'ACTIVITE 2021 :**

Très belle progression de l'activité en cette année 2021. La fréquentation ne retrouve pas cependant pas les niveaux des années antérieures au COVID-19 ». La hausse du nombre d'abonnés nous a permis de compenser cette baisse par une hausse de 27 % de la recette liée aux abonnés.



# PERSPECTIVES 2022

---

Pendant cette nouvelle année soumise à l'État d'Urgence Sanitaire, comme pour tous les secteurs d'activités, les résultats du parking République ont fluctué de manière importante en fonction des périodes de confinement fixées par le gouvernement.

Nous constatons donc dans nos tableaux et graphiques, une baisse de fréquentation horaire : sur les mois de janvier et février, une reprise très forte jusqu'en mai, puis une reprise continue jusqu'à la fin de l'année, qui n'a malgré tout pas permis de revenir sur l'ensemble de l'année 2021 aux chiffres et aux résultats d'avant Covid.

La fréquentation pour 2022 devrait, selon l'évolution de la crise sanitaire, revenir à des niveaux similaires à l'année 2019. Cette perspective nous permettra de lancer le programme d'investissement cité précédemment et d'offrir de nouveaux services de qualité.

# INDIGO

INDIGO, CRÉATEUR D'ESPACE POUR UNE VILLE APAISÉE EN MOUVEMENT

9.

BILAN FINANCIER :  
COMPTES DE  
RESULTAT ET  
PATRIMOINE

## 9.1. COMPTE DE RESULTAT

PARC DE STATIONNEMENT	560001 - Vannes République
DELEGANT	Ville de Vannes
DELEGATAIRE	EFFIPARC BRETAGNE
ANNEE	2021

### Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2021

EN H.T.	Année 2020	Année 2021	2021 / 2020 en valeur	2021 / 2020 en %
Horaires parcs	512 543	677 544	165 001	32,2%
Abonnés parcs	130 219	166 276	36 057	27,7%
Voirie	0	0	0	
Garantie de recettes villes	0	0	0	
Prestation de services	0	0	0	
Activité de Contrôle				
Appels de charges amodiataires	1 215	181	-1 034	-85,1%
Activités annexes	11 491	856	-10 634	-92,5%
<b>Sous Total Chiffre d'Affaires</b>	<b>655 468</b>	<b>844 858</b>	<b>189 389</b>	<b>28,9%</b>
Subventions d'exploitation	0	0	0	
Autres Produits	0	1	1	
<b>Sous Total Autres Produits</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Total Produits d'Exploitation</b>	<b>655 468</b>	<b>844 858</b>	<b>189 390</b>	<b>28,9%</b>
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-128 411	-136 638	-8 227	6,4%
Personnel Contrat à Durée Déterminée			0	
Autre Personnel externe et Frais Divers	-548	-122	426	-77,7%
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-2 765	-2 128	637	-23,0%
Prestations de Nettoyage	0	0	0	
Prestations de Gardiennage	0	0	0	
<b>Sous Total Frais de Personnel</b>	<b>-131 725</b>	<b>-138 889</b>	<b>-7 164</b>	<b>5,4%</b>
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-9 513	-7 087	2 426	-25,5%
Entretien : Contrats	-17 409	-18 342	-933	5,4%
Electricité, Fluides	-9 452	-10 295	-843	8,9%
Autres Prestations Sous Traitées	0	0	0	
Frais de Télécommunication	-1 815	-2 364	-549	30,2%
Location Matériel d'Exploitation	-343	0	343	-100,0%
<b>Sous Total Autres Frais d'Exploitation</b>	<b>-38 533</b>	<b>-38 088</b>	<b>445</b>	<b>-1,2%</b>
Actions Commerciales	-507	-600	-93	18,4%
Collecte de Fonds et Commissions	-8 156	-10 698	-2 542	31,2%
Frais Administratifs et Divers	-363	1 434	1 797	-494,6%
<b>Sous Total Frais Fonct. Adm. &amp; Commerc.</b>	<b>-9 027</b>	<b>-9 864</b>	<b>-838</b>	<b>9,3%</b>
<b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-179 284</b>	<b>-186 841</b>	<b>-7 557</b>	<b>4,2%</b>
Police d'Assurances	-4 619	-5 255	-636	13,8%
Sinistres	0	-947	-947	
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-3 711	-4 224	-513	13,8%
Redevances Aux Concedants	-56 111	-95 246	-39 134	69,7%
Taxes et Versements Assimilés	-23 334	-20 023	3 311	-14,2%
Autres Charges et Provisions Courantes	-36	73 630	73 666	-203440,6%
Charges de Gros Entretien	0	0	0	
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-13 240	-16 559	-3 319	25,1%
Frais Généraux Siège	-53 355	-53 817	-462	0,9%
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-154 407</b>	<b>-122 442</b>	<b>31 964</b>	<b>-20,7%</b>
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-154 407</b>	<b>-122 442</b>	<b>31 964</b>	<b>-20,7%</b>
<b>Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-333 691</b>	<b>-309 284</b>	<b>24 407</b>	<b>-7,3%</b>
Autres Charges Non Courantes	0	0	0	
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	0	0	0	
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-141 578	-142 926	-1 348	1,0%
Autres Provisions Non Courantes	0	0	0	
<b>Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b>	<b>-141 578</b>	<b>-142 926</b>	<b>-1 348</b>	<b>1,0%</b>
<b>Total Charges Non Courantes</b>	<b>-141 578</b>	<b>-142 926</b>	<b>-1 348</b>	<b>1,0%</b>
<b>EBIT</b>	<b>180 200</b>	<b>392 648</b>	<b>212 449</b>	<b>117,9%</b>
Frais Financiers	-38 838	-32 431	6 407	-16,5%
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-38 838</b>	<b>-32 431</b>	<b>6 407</b>	<b>-16,5%</b>
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-38 838</b>	<b>-32 431</b>	<b>6 407</b>	<b>-16,5%</b>
<b>Resultat Net avant Impot Parc</b>	<b>141 361</b>	<b>360 217</b>	<b>218 856</b>	<b>154,8%</b>

## 9.2. PATRIMOINE

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2021

### Parc de stationnement Vannes République

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2021	Cumul Amortissement au 31/12/2021	Valeur nette comptable au 31/12/2021
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	265 779 -	167 357	98 422
	BIENS DE RETOUR NON RENOUELABLE	3 201 664 -	2 666 946	534 718
	LOGICIELS	1 448 -	1 448	-
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	227 246 -	176 495	50 751
	MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN	930 -	930	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	3 642 -	3 642	-
<b>Total BIENS DE RETOUR</b>		<b>3 700 709 -</b>	<b>3 016 819</b>	<b>683 890</b>
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	34 918 -	30 166	4 752
	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	1 853 -	1 853	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	3 270 -	3 270	-
<b>Total BIENS DE REPRISE*</b>		<b>40 042 -</b>	<b>35 290</b>	<b>4 752</b>
<b>Total général</b>		<b>3 740 750 -</b>	<b>3 052 108</b>	<b>688 642</b>

\*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

### Parc de stationnement Vannes République

en euros H.T.	31/12/2021
Immobilisations Valeur Comptable Brute	3 740 750
Immobilisations Valeur Comptable Nette	688 642
Immobilisation en cours	21 319

---

## 9.3. CALCUL DE LA REDEVANCE AU DELEGANT

Le calcul de la redevance au délégant pour l'année 2021 est détaillé en annexe. La redevance calculée pour l'année 2021 est de 99 313 € contre 51 493 € en 2020 (voir détail du calcul au chapitre 10.2 – Redevance).

10.

# ANNEXES

## 10.1. NOTES FINANCIERES

Note sur l'établissement des comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public.



### ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC (données comptables – exercice 2021)

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité déléguante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « *données comptables* » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

- a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours.  
Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structure ;
- b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;
- h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (a/b).

## INDIGO

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 (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1<sup>o</sup>-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2021.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1<sup>o</sup> - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2021 (art. R 3131-4 1<sup>o</sup> -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1<sup>o</sup> - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1<sup>o</sup> - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 - 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2022

Le Directeur Administratif et Financier  
Etienne PIQUET



---

Note sur la présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel



## PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe INDIGO.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en :

### 1. Produits et charges directs

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.

- Charges : frais de personnel, frais d'entretien, maintenance et réparation, coûts liés à l'énergie et aux consommables, autres services extérieurs et honoraires, frais de fonctionnement administratifs et commerciaux, frais de sinistres nets de remboursement d'assurances, redevances et loyers dues au concédant, Contribution Economique Territoriale et Taxes foncières, charges de gros entretien et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

### 2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement<sup>1</sup> liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

---

<sup>1</sup> Hors impairment tests : le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

---

### 3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

#### a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2021 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

#### b. Les polices d'assurances

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe INDIGO, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :

- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui ci.

#### c. Les charges financières

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe INDIGO, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2021, il est appliqué un pourcentage de 3,9 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2021. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.

\* \*  
\*

## Note sur les règles et méthodes comptables

### INDIGO

#### REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2021 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2016-07.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

##### 1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

###### (a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.
- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

###### (b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

##### 2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

###### (a) constructions :

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

###### (b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

##### 3. Provisions

###### Renouvellement et grosses réparations :

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.

## Note sur la gestion des frais de structure

**GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE**  
**Exercice 2021****A. Description du mécanisme de gestion des frais de structure du groupe INDIGO**

Conformément aux règles d'organisation du groupe INDIGO, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la Société Délégataire confie aux sociétés compétentes du groupe, la société Indigo Park et la société Indigo Group depuis 2015, des missions de prestations de services pour l'exploitation des sites gérés par le groupe.

Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe INDIGO répartis géographiquement entre le siège social à Puteaux et les Directions Régionales.

Cette organisation permet aux sociétés Indigo Group et Indigo Park de disposer de moyens, notamment humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Ces frais de structure sont supportés par la Société Délégataire selon la méthode décrite ci-dessous.

**B. Clé de répartition des frais de structure - Eléments chiffrés**

La clé de répartition des frais de structure repose sur le chiffre d'affaires.

Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient, comme c'est l'usage communément admis dans l'OCDE, une refacturation basée sur l'assiette réelle des dépenses des sociétés Indigo Park et Indigo Group, ramenée à la quote-part de chiffre d'affaires du contrat dans le chiffre d'affaires consolidé.

La convention de licence de marque prévoit une rémunération basée sur un pourcentage de chiffre d'affaires, ici encore dans le cadre d'un usage communément admis dans l'OCDE.

Ainsi, concernant l'exercice 2021, l'affectation des frais de structure correspond à 8,33% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

**C. Gestion de l'Activité par les frais de structure**

Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

**1. Exécution directe de l'activité**

- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

**2. Missions d'exploitation**

- Suivi technique des sites de stationnement (parcs ou voirie) dont la gestion a été confiée à la Société ou dont elle est propriétaire et de leurs équipements,
- Entretien des sites précités,
- Maintenance et entretien des équipements précités,
- Choix des et relations avec les fournisseurs, le cas échéant conformément aux et avec le bénéfice des conditions d'achat propres au groupe INDIGO,
- Collecte des recettes pour le compte de la Société ou de ses clients amont,
- Relations avec les clients amonts,
- Relations avec les usagers/utilisateurs, notamment dans le cadre du Centre de Relation Clients (le « CRC ») ainsi que du Centre National de Télé-Opération (le « CNTO ») ou des Centres Régionaux de Télé-Opération (les « CRTO »),
- Mise en œuvre de la politique de qualité et de services du Groupe, ainsi que de sa charte graphique et de ses normes en matière d'aménagement et de signalétique mais aussi de politique environnementale,
- Application des dispositions contractuelles et réglementaires,
- Application et contrôle du respect des règles de sécurité,
- Recrutement et gestion du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,

## INDIGO

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
  - Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.
3. Missions commerciales
- Etudes de marché,
  - Prospection de marché,
  - Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
  - Etude des produits et tarifs.
4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
  - Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
  - Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient ou non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
  - Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
  - Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
  - Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
  - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.
5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
  - Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
  - Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
  - Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
  - Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
  - Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
  - Relations avec les Commissaires aux comptes,
  - Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
  - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

Indigo Group consent une licence d'utilisation de ses marques et noms de domaine à la Société Délégataire et lui apporte son expertise dans les domaines suivants :

1. Politique de marque  
Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des événementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.
2. Stratégie études développement  
Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.
3. Financement  
Opérations de financements long terme, gestion des taux d'intérêt et du change, cautionnements et garanties, opérations en capital, prêts, relations avec les banques et les organismes de notation, politique de financement.
4. Innovation  
Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.

---

## INDIGO

5. Audit interne  
Sécurisation des données informatiques et monétiques, de création de valeur des organisations.

Les sociétés Indigo Park et Indigo Group interviennent sous le contrôle et la responsabilité de la société Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

## 10.2. REDEVANCE

### Ville de Vannes

Contrat de délégation de service public  
relatif au parc de stationnement de la place de la République

#### Clause d'intéressement 2021

REVISION AU 01/01/2021

#### 1. Calcul du coefficient K de la révision de prix

##### A. Actualisation au 31/7/04

Conformément à l'article 3 "Actualisation de la formule de révision" de l'avenant 3 au contrat de délégation de service public relatif au parc de stationnement de la place de la République en date du 20 juin 1995.

$$K_1 = 0,40 \text{ ICHTTS}_{1n} / \text{ICHTTS}_{1o} + 0,60 \text{ PsdC}_n / \text{PsdC}_o$$

ICHTTS<sub>1o</sub> = Valeur octobre 2001 pour l'indice du coût horaire du travail - tous salariés (NAF 28 à 35) - Base 100 octobre 1997.

PsdC<sub>o</sub> = Valeur octobre 2001 pour l'indice des produits et services divers, catégorie C - Base 100 janvier 1990.

ICHTTS<sub>1n</sub> et PsdC<sub>n</sub> sont les valeurs de ces mêmes indices au mois de juillet 2004

ICHTTS <sub>1o</sub> =	115,10	ICHTTS <sub>1n</sub> =	127,00
PsdC <sub>o</sub> =	118,10	PsdC <sub>n</sub> =	123,70

$$K_1 = 0,40 \times 127,0 / 115,5 + 0,60 \times 123,7 / 118,1 = \mathbf{1,0698058089}$$

##### B. Actualisation à partir du 1/08/2004

Conformément à l'article 21.2 de l'avenant n°4, la formule de révision est modifiée comme suit :

$$K_2 = 0,40 \text{ ICHTTS}_{1n} / \text{ICHTTS}_{1o} + 0,60 \text{ FSD2}_n / \text{FSD2}_o$$

ICHTTS<sub>1o</sub> = Valeur juillet 2004 pour l'indice du coût horaire du travail - tous salariés (NAF 28 à 35) - Base 100 octobre 1997.

FSD2<sub>o</sub> = Valeur juillet 2004 pour l'indice des frais et services divers n°2 - Base 100 juillet 2004.

ICHTTS<sub>1n</sub> et FSD2<sub>n</sub> sont les valeurs connues de ces mêmes indices au 1er janvier

ICHTTS <sub>1o</sub> =	127,00	ICHTTS <sub>1n</sub> =	182,33
FSD2 <sub>o</sub> =	100,00	FSD2 <sub>n</sub> =	128,60

$$K_2 = 0,40 \times 119,1 \times 1,43 / 127,0 + 0,60 \times 126,6 / 100 = \mathbf{1,3458677}$$

##### C. Actualisation définitive

$$K = K_1 \times K_2 = \mathbf{1,43982}$$

#### 2. Calcul de l'intéressement à partir de la 16ème année (en kilo Euros)

Année	Rec. Réelles en K€		Rec. Rév. en K€		K	I en €	
	Année	Cumul	Année	Cumul		Année	Cumul
1	1996		265,26		1,0000		
2	1997		265,26		1,0000		
3	1998		265,26		1,0000		
4	1999		283,83		1,0700		0
5	2000		310,88		1,0953		0
6	2001	0,00	310,88		1,0000		0
7	2002	0,00	317,67		1,0219		0
8	2003	0,00	325,67		1,0476		0
9	2004	0,00	335,39		1,0789		0
10	2005	0,00	347,95		1,1193		0
11	2006	0,00	359,11		1,1551		0
12	2007	0,00	373,24		1,2006		0
13	2008	0,00	377,87		1,2155		0
14	2009	0,00	377,57		1,2145		0
15	2010	0,00	391,24		1,2585		0
16	2011	589,30	411,76	411,76	1,3245	44 386	44 386
17	2012	598,10	422,99	834,74	1,3606	43 779	88 164
18	2013	628,49	422,39	1 257,13	1,3587	51 525	139 690
19	2014	632,76	420,34	1 677,47	1,3521	53 106	192 796
20	2015	758,35	418,66	2 096,13	1,3467	84 923	277 719
21	2016	770,37	424,34	2 520,47	1,3650	86 507	364 226
22	2017	825,77	424,34	2 944,81	1,3650	100 357	464 583
23	2018	858,76	431,02	3 375,83	1,3865	106 933	571 516
24	2019	881,29	445,55	3 821,38	1,4332	108 935	680 451
25	2020	655,47	449,49	4 270,87	1,4459	51 493	731 945
26	2021	844,86	447,61	4 718,48	1,4398	99 313	831 258

**INDIGO**

INDIGO INFRA  
Direction Régionale Ouest