



# INDIGO

G R O U P

 **PARKING SAINT ARIGLÉ**

**ACCUEIL - INFORMATION**

Service des véhicules 24h/24

DÉCOUVREZ NOS SERVICES

Nombreuses formules économes

 **INDIGO**

1.85m

10



Ville de NEVERS

Rapport d'activité 2020

Parc Saint-Arignle

The logo for INDIGO GROUP is centered on a purple-tinted background of a parking garage. The word 'INDIGO' is written in a large, bold, white sans-serif font, with the 'O' at the end of 'INDIGO' being a white location pin icon. Below it, the word 'GROUP' is written in a smaller, white sans-serif font, with each letter separated by a small gap.

# INDIGO

## GROUP

## Avant Propos

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

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

# Préambule

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

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

Plusieurs actions commerciales favorisant les nouvelles souscriptions ont également été menées afin de soutenir l'activité de stationnement. Au-delà du geste solidaire ou du pragmatisme économique ces événements conduisent à accélérer la transition vers de nouveaux usages des espaces de stationnement.

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

# Sommaire

1	L'entreprise .....	7
1.1	Nos métiers.....	8
1.2	Le parking du futur .....	9
1.3	Notre Histoire .....	10
1.4	Nos engagements de Responsabilité Sociétale d'Entreprise .....	11
2	Le contrat.....	14
2.1	Fiche d'identité .....	14
2.2	Vos interlocuteurs .....	15
2.3	L'exploitation .....	15
2.4	Le périmètre global.....	16
2.5	Faits marquants 2020 .....	16
3	Descriptif de l'exploitation .....	17
3.1	Le parking SAINT ARIGLE.....	17
4	Les services.....	18
4.1	Les moyens de paiement et d'accès .....	18
4.2	Application Smartphone .....	18
4.3	Souscription par internet .....	19
4.4	Services de proximité.....	19
5	Maintenance et travaux.....	20
5.1	Équipements .....	20
5.2	Travaux.....	21
5.3	Patrimoine de la délégation .....	22
6	Organisation et moyens d'exploitation .....	23
6.1	L'organisation locale .....	23
6.2	Service de télé-opération et d'assistance .....	24
6.3	La Boutique Indigo .....	25
6.4	Service Relation Client.....	26
6.5	Campus Indigo.....	30
7	Analyse de l'activité .....	32
7.1	Parc Saint-Aricle.....	32
8	Bilan financier .....	41
8.1	Compte de résultat.....	41
9	Annexes .....	42

# 1

## Présentation générale

# 1 L'entreprise

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

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



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

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

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



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP



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

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

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

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

Le capital d'**Infra Foch Topco** est détenu directement et indirectement par **PREDICA**, l'une des filiales de **Crédit Agricole Assurances**, à hauteur de 47,52%, par **Vauban Infrastructure Partners** à hauteur de 33,17%, par **MEAG** à hauteur de 14,36% et par **Infra Foch Topco** elle-même à hauteur de 0,50%, le solde étant détenu par le management du Groupe Indigo.

## 1.1 Nos métiers



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

SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE



### CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

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



### PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITE

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

### DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

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

### EXPERT DU STATIONNEMENT SUR VOIRIE

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

\* Mobility As A Service



## 1.2 Le parking du futur

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

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

**Offrir plus de mobilité et de services** aux usagers et ainsi proposer un parcours client plus fluide et digitalisé et des services entièrement 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).



## 1.3 Notre Histoire

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

### Organiser le stationnement

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



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

### Offrir plus qu'une place de stationnement

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



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

### L'ère du digital

En 2015, VINCI Park devient Indigo et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec une nouvelle offre digitale.

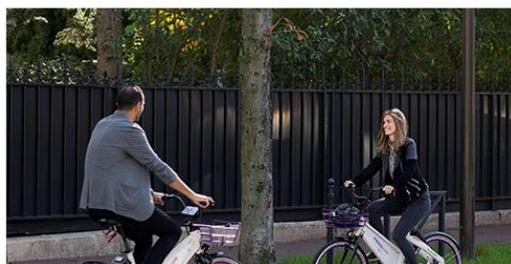
Comme dans les autres secteurs de la consommation, l'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. Indigo lance OPnGO, seule application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète, incluant la recherche d'itinéraires, trouver la meilleure place au meilleur prix, puis emprunter le parcours client le plus efficace et le plus fluide.



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

### Un nouveau service de vélos partagés avec INDIGO® weel

Entre urbanisation croissante et changements des habitudes de la population, les moyens de transport évoluent et avec eux les habitudes des consommateurs en matière de mobilité urbaine. Dans cette transition, le vélo bénéficie d'une place primordiale pour les déplacements citadins. Pour répondre à ces enjeux, Indigo déploie des vélos partagés en libre-service, sans station.



## 1.4 Nos engagements de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

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

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



### Unsolicited Opinion on the Sustainability Performance and Risk Management



#### Indigo Group

ISIN CODE : FR0012236669  
Sector : Business Support Services  
Rating date: Feb 2020

#### ESG OVERALL SCORE

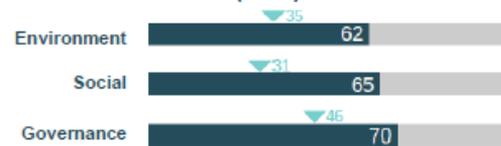


Rank in Sector	4/102
Rank in Region	43/1609
Rank in Universe	44/4903

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

Company performance      Sector average performance

#### ESG PERFORMANCE (/100)



#### RISK MITIGATION INDEX (/100)



**Disclaimer**  
Vigeo Eiris provides its clients with information and/or analyses or opinion on factual, quantitative or statistical, managerial, economic, financial, governance, social, or technical data, in relation to companies, brands, products or services, assessed individually or with respect to sectors, regions, stakeholders or specific themes.  
Vigeo Eiris is committed to making its best efforts when collecting, organising, consolidating, formatting, making available and/or delivering the aforementioned information, analyses and/or opinion to its clients. Although Vigeo Eiris ensures that it only uses publicly available information, the agency cannot guarantee its accuracy or completeness.  
The above elements (information, indicators, analyses, scores, and opinion) do not include or imply any approval or disapproval on their content from Vigeo Eiris, its executive officers, or its employees. These elements do not represent in any way a guarantee, or reference of legal, moral, philosophical, ethical or religious nature, supporting or opposing any investment or divestment decision, or any standpoint or opinion expressed in favour of, or against companies, products, services, sectors or regions directly or indirectly mentioned in Vigeo Eiris' deliverables. Our deliverables are not, and should not, be considered as a form of financial advice or recommendation. No investment or divestment decision should be attributed to the information or opinion provided by Vigeo Eiris. Our products and services must only be considered as one of the many elements related to the financial decision making process.  
Vigeo Eiris, its methodology, brand, and employees, shall under no circumstances, be held responsible for any kind of consequence (including economic, financial, or legal) derived from the interpretation of its information, analyses, opinion, scores, and indicators. The terms of use of our products and services and their impacts stem from the sole responsibility of their users.  
THIS VIGEO EIRIS' One-page summary is established exclusively for clients' external communication with the exception of any specific operations such as Revolving Credit Facility, Sustainability Linked Loans, bond issuance or any other operation.

## LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS D'INDIGO

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

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

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

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

### UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES

qui guident notre activité au quotidien

» Respect

» Responsabilité

» Solidarité

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

## LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

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

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



promouvoir  
la diversité



former  
nos équipes



prévenir  
les risques



favoriser le bien-être et  
la solidarité au travail



valoriser  
nos collaborateurs

## NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX



engagement éthique



respect des conventions internationales



engagement envers nos clients



engagement envers les territoires



initiatives en faveur des PMR



quelques-unes de nos fondations et associations partenaires

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

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



réduire nos émissions de gaz à effet de serre



innover pour la mobilité individuelle DOUCE



gestion des déchets



2 filiales certifiées ISO 14001



diminuer les déplacements

INDIGO GROUP, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUP, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUP, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE



INDIGO GROUP, LEADER DE SON SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT DURABLE





## 2 Le contrat

### 2.1 Fiche d'identité

La ville de NEVERS a conclu un contrat de DSP pour l'exploitation du parc Saint-Aricle

Signature du contrat : 31/12/1975

Echéance du contrat : 31/12/2020

Avenant N°2 du 31/12/2020 prévoyant une prolongation jusqu'au 31/07/2021

Société titulaire du contrat : SAP Bourgogne

Société exploitante : Indigo Park

## 2.2 Vos interlocuteurs

### Pilote de la relation contractuelle

**Jean-Baptiste GALIEZ**

Directeur Régional CSO

☎ : 01 49 03 12 71

✉ : jean-baptiste.galiez@group-indigo.com

**Laurent DOURI**

Directeur de Secteur CSO

☎ : 02 38 62 89 93

✉ : laurent.douiri@group-indigo.com

### Pilote de la performance opérationnelle

**Sébastien SALLEMBIEN**

Responsable de District CSO

☎ : 06 38 46 82 50

✉ : sebastien.sallembien@group-indigo.com

## 2.3 L'exploitation

**Ronald POUSSON**

Responsable de Site

☎ : 03 86 61 37 03

✉ : ronald.pousson@group-indigo.com

**Tomy THEVENIN**

Agent d'exploitation

### Adresse postale de l'exploitation

**INDIGO Park**

Parking Saint-Aricle

3 rue Saint-Aricle

58000 NEVERS

### Boutique et horaires

**Parking Saint-Aricle**

Boutique ouverte

Du mardi au samedi

De 10h à 12h30 et de 14h à 18h30



## 3 Descriptif de l'exploitation

### 3.1 Le parking SAINT ARIGLE



Descriptif



Moyens  
d'accès &

de paiement



Services

- ✓ 166 places
- ✓ 4 niveaux
- ✓ 4 places PMR
- ✓ Ouvert 24h24

- ✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7
- ✓ Carte Bancaire
- ✓ TOTAL GR
- ✓ Liber T
- ✓ Abonnement /internet

- ✓ Ascenseur
- ✓ Radio Indigo

### Tarification

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
15 minutes	0,50 €	
30 minutes	0,90 €	
45 minutes	1,30 €	
1 heure	1,60 €	
1 heure 15mn	2,10 €	
1 heure 30mn	2,50 €	
1 heure 45mn	2,90 €	
2 heures	3,30 €	
2 heures 15mn	3,80 €	
De 2h30 à 3h15	+0,40€	Par 1/4h
De 3h30 à 7h15	+0,30€	Par 1/4h
De 7h30 à 24h	10,20€	
Ticket perdu	10,20€	

Abonnement permanent	
Mensuel 24/24h flexigo	52,00 €
Mensuel 24/24h	55,00 €
Trimestriel 24/24h	165,00€
Annuel 24/24h	560,00€
Mensuel nuit et dimanche	31,00€
Mensuel 24/24h Moto	36,00€



## 4 Les services

### 4.1 Les moyens de paiement et d'accès

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.

Le client peut ainsi payer :

- par Carte Bancaire
- par carte Total GR pour les professionnels
- par badge Liber't en sortie



En 2019, Indigo a renforcé sa position digitale en lançant une nouvelle application et un nouveau site internet permettant de réaliser toutes les actions passant de la réservation d'une place à la création de son compte.

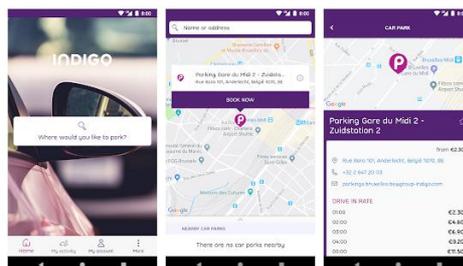
### 4.2 Application Smartphone

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.



## 4.3 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. En 2020 près de 500 000 utilisateurs ont eu recours au site web **INDIGO**

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Abonnement Flexigo <span>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>

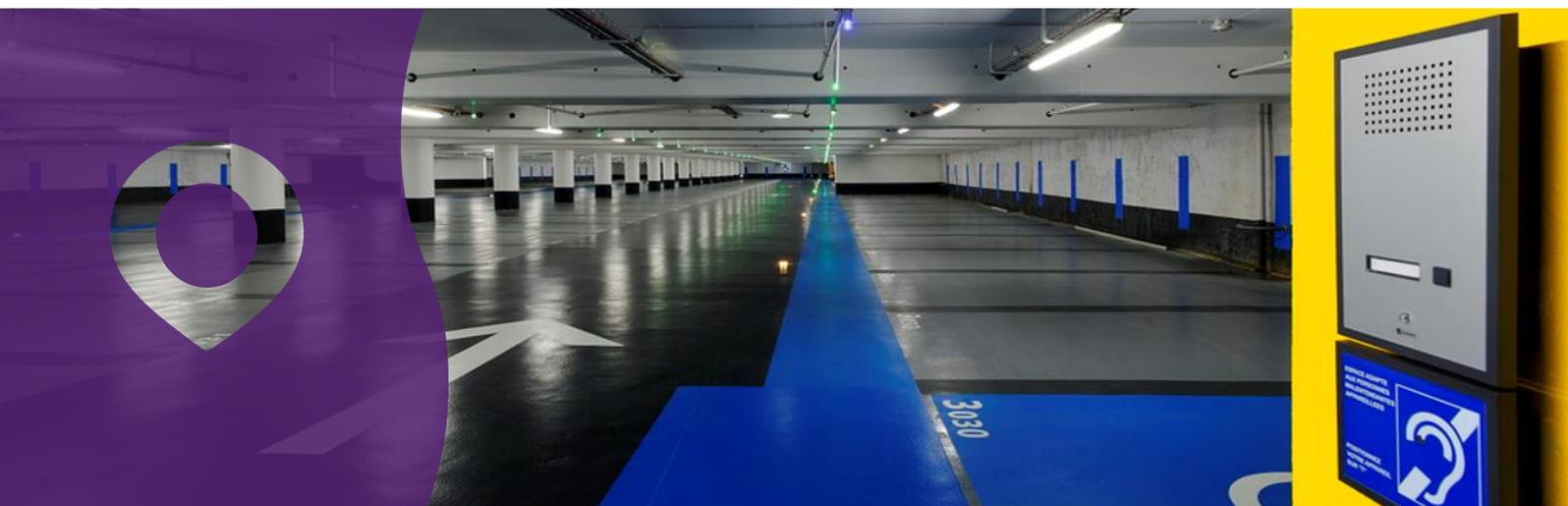
## 4.4 Services de proximité

### 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.

- Le parc St Aricle diffuse Radio Indigo



## 5 Maintenance et travaux

### 5.1 Équipements

#### Parc Saint-Aricle

Équipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	<b>Marque</b>	DESIGNA	Contrat de maintenance	<b>oui</b>
	<b>Modèle</b>		Périodicité	<b>Trimestrielle</b>
		borne d'entrée	1	
		borne de sortie	1	
		caisse automatique	1	
		barrières	2	
		caisse manuelle	1	
		lecteur véhicule nuit	0	
	lecteur piéton	4		
	unité centrale de gestion	1		
Interphonie	<b>Marque</b>	COMMEND	Contrat de maintenance	<b>Non</b>
	<b>Modèle</b>	GE300	Périodicité	
Vidéosurveillance	<b>Marque</b>	ELBEX		
		caméras	14	
		enregistreur	1	
Détection CO	<b>Marque</b>	DRAGER	Contrat de maintenance	<b>oui</b>
	<b>Modèle</b>	Comytron 30-RS	Périodicité	<b>Annuelle</b>
	<b>Nb de points de détection CO</b>	11	Qui	DRAGER
	<b>Nb de points de détection NO</b>			

Détection Incendie	Marque Modèle Nb de têtes de détection	SIEMENS STT20 17	Contrat de maintenance Périodicité Qui	<b>oui</b> <b>Semestrielle</b> SSI Services
Extincteurs	Nombre Type	17 2 CO2, 7 Eau, 8 Poudre	Contrat de maintenance Périodicité Qui	<b>oui</b> <b>Annuel</b> SICLI
Boitiers bris de glage	Marque Nb	SIEMENS 8		
Colonnes sèches	Marque Nb	2	Contrat de maintenance Périodicité Qui	<b>oui</b> <b>Annuelle</b> AIRESS
Pompes de relevage	Marque Nb	2	Contrat de maintenance Périodicité Qui	<b>non</b> <b>Annuelle</b> INDIGO
Ascenseurs	Marque Type nb de niveaux Charge en kg	Schindler Hydraulique 5 630kg	Contrat de maintenance Périodicité Qui	<b>oui</b> <b>Trimestrielle</b> SCHINDLER
Electricité		Blocs secours autonomes Tubes T5 ou autres Contrôle périodique		
Portes Automatiques	Marque Nb	2	Contrat de maintenance Périodicité Qui	<b>Non</b> <b>Annuelle</b> INDIGO
Sonorisation	Marque Nombre de HP	8	Contrat de maintenance Périodicité Qui	

## 5.2 Travaux

### Parc Saint-Aricle

Conformément au plan d'investissement défini dans le contrat, les travaux suivants ont été effectués sur le parking :

#### Entretien / Réparation :

- ✓ Remplacement filtres sécurité et particules de la détection CO / NO
- ✓ Remplacement des filtres de VMC
- ✓ Remplacement réglettes, néons et bloc secours
- ✓ Vérification bureau de contrôle fonctionnement Radio continuité
- ✓ Vérification bureau de contrôle transports mécaniques
- ✓ Vérification bureau contrôle des Moyens de secours
- ✓ Vérification bureau de contrôle des installations électriques

- ✓ Vérification colonnes sèches
- ✓ Vérification des extincteurs
- ✓ Contrôles et vérification des portails
- ✓ Maintenance de 1er niveau sur les équipements de péage
- ✓ Mise en peinture de la main courante des escaliers.
- ✓ Mise en peinture des poteaux et murs, niveaux -2 aux couleurs INDIGO.
- ✓ Nettoyage complet du parc

Les principaux travaux réalisés au cours de l'exercice 2020 pour un montant de 10,7K€ sont les suivants :

- Remplacement du PC TTS du télé jalonnement pour un montant de 4K€
- Restauration d'une pompe de relevage pour un montant de 3,7K€
- Mise en peinture des 4 sas ascenseurs pour un montant de 3K€

### 5.3 Patrimoine de la délégation

\*Les informations relatives au patrimoine sont jointes en annexe



## 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 :

1. L'entretien des ouvrages et des équipements
2. L'accueil des clients
3. La gestion des flux financiers

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

- **Un Responsable de District**, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.
- **Un Responsable de site**, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

Le Responsable de site dispose d'un collaborateur qui est amené à intervenir sur exploitation.

Le Responsable de site assure également le suivi des prestataires en charge de l'entretien et de la maintenance des équipements. Il peut également solliciter en fonction du besoin l'équipe maintenance qualifiée pour les interventions de 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> niveau.

En outre, afin d'assurer des rondes régulières et qualitatives, les parkings ont par ailleurs été équipés de pointeurs et nos collaborateurs disposent désormais de PDA (Personnel Digital Assistant) leur permettant de pointer les rondes sur chaque parking et de créer immédiatement des tickets d'anomalie en cas de besoin.



## 6.2 Service de télé-opération 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, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis le parking X ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.
- De même la vidéo protection 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 Télé-Opération et d'assistance (CNTO), une exclusivité Indigo issue de sa démarche innovation, garantit une sécurité maximale des clients.**

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux 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.

## CNTO 2020

1 806 039 appels reçus

1 756 487 d'appels décrochés

49,4% d'appels décrochés < 30s

Rappel 2019 :

2 702 047 appels reçus

### 6.3 La Boutique Indigo

Le **Responsable de site** est basé à la boutique Saint-Arigne, il centralise les demandes clients 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 Saint-Arigne afin de garantir un accueil qualitatif localement ou au téléphone. Il pilote la politique commerciale 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 souscrire un abonnement, les clients pourront rencontrer en boutique, nos collaborateurs spécialement formés.



## 6.4 Service Relation Client

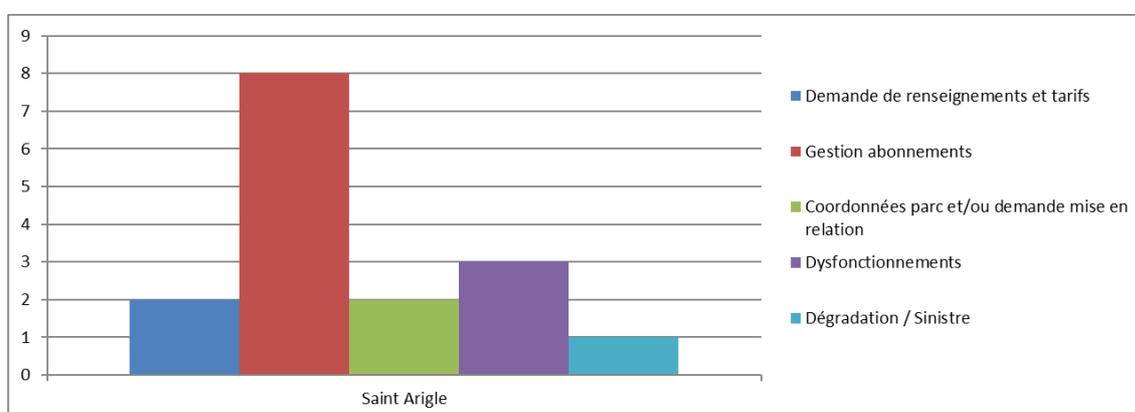
Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées.

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 08h30 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi
- Directement par formulaire depuis le site web [fr.parkindigo.com](http://fr.parkindigo.com) ou depuis l'application mobile

**En 2020, le service relation client a traité 82 630 demandes**



Sur les 12 derniers mois, le n° AZUR 0 810 26 3000 a traité **16 appels** correspondants au parc Saint Arigne de Nevers.

### Service clients 2020

**82 630** appels reçus

**39%** d'appels décrochés

**Les grands thèmes :**

Demandes d'information = **34%**

Badge perdu /HS = **9%**

Accès Espace Client = **5%**

Durée moyenne de traitement :

**3,98 minutes**

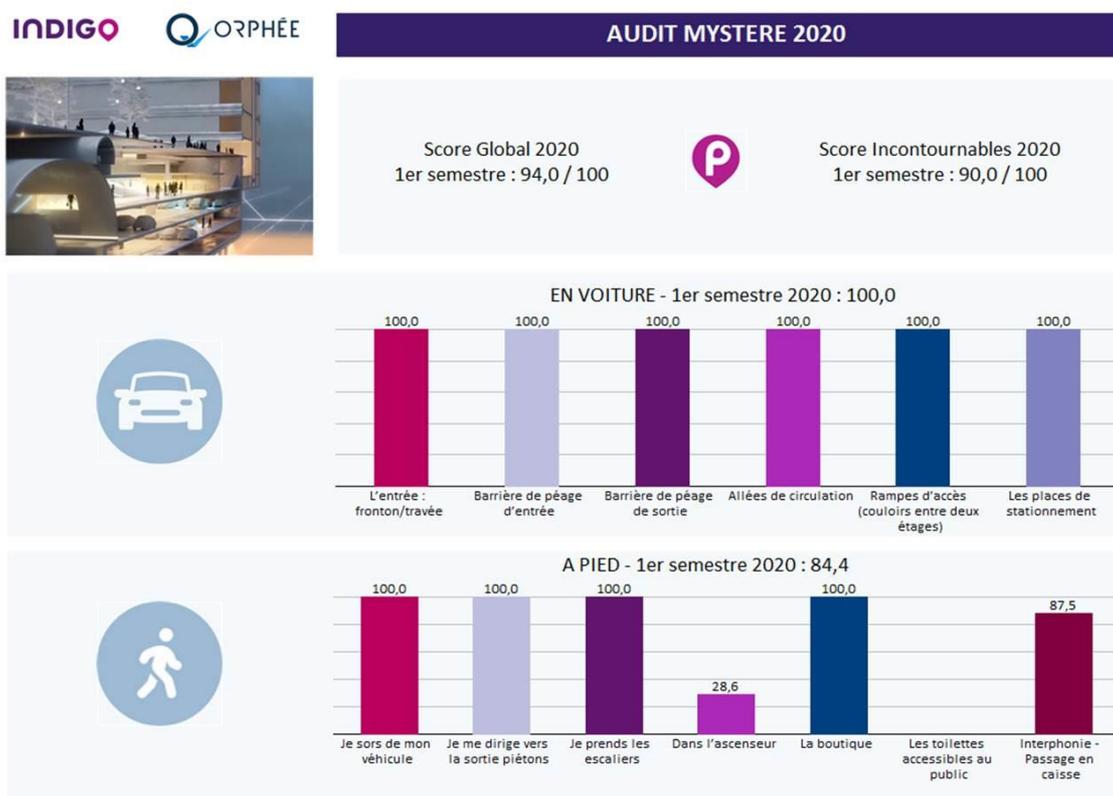
## Contrôles qualité

Soucieux de la qualité de son service, Indigo réalise plusieurs fois par an, 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.

Au premier trimestre 2020, 332 visites mystères ont eu lieu sur les parcs de stationnement français ; compte-tenu de la situation sanitaire, ces visites mystères n'ont pas pu se poursuivre au cours de l'année mais sont relancées à compter de 2021, et même renforcées par l'intégration de sondages clients.

En 2020, 1 visite a été réalisée sur le parking Saint Arigne.

Le parking Saint Arigne a obtenu la note de **94 %**.



## Animations et actions commerciales

Cette année encore, des actions et animations commerciales propres à INDIGO ont été menées dans le but de valoriser le parc et de dynamiser l'activité :

- L'accessibilité du parking 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, via l'ouverture automatique du portail d'entrée par boucle de détection automatique, nous permet d'accueillir des clients, durant la nuit, ainsi que les dimanches et les jours fériés.
- Offre commerciale de rentrée sur 6 semaines pour favoriser la prise d'abonnement avec le 1er mois à 1€ entre le 24 Août et le 30 Septembre 2020.



✓ Cette action commerciale nous a permis de réaliser la vente de 2 nouveaux abonnements dont 2 souscriptions via notre site Web

- Offre commerciale sur 7 semaines pour favoriser la prise d'abonnement avec 1 trimestre à -30% entre le 15 Décembre et le 31 Janvier 2021



✓ Cette action commerciale nous a permis de réaliser la vente de 4 nouveaux abonnements

### 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.

Indigo a enregistré des chiffres d'augmentation à deux, voire trois chiffres : +129% de vue des profils, +51% des clics sur itinéraire mais aussi 76 % des clics sur appels et +43 % des clics sur site web.

La mise en avant de nos offres sur Google, nous a permis d'obtenir plus de visibilité avec presque 100 000 impressions sur la campagne de rentrée.

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](#)

Parking Indigo Paris Pont Marie sur Google

**1€** le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement

**INDIGO**

Votre abonnement Flexi...  
 24 août - 30 sept.  
 1 EURO QUI VA FAIRE DES...  
 26 août 2020  
[Voir l'offre](#)

Tout afficher

## 6.5 Campus Indigo

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement. Créé en 2004, il développe des outils de formation sur mesure, réunissant les expériences et les savoirs de l'activité pour une formation valorisante et performante.

### Une école entièrement dédiée aux métiers du stationnement

Le Campus Indigo conçoit et organise des formations autour des disciplines propres aux métiers du stationnement : le savoir-faire, la stratégie commerciale, le management et les formations à la sécurité (des clients et des collaborateurs).

Près de 40 formateurs internes occasionnels, exerçant des fonctions opérationnelles, animent 90 % des formations proposées chez Indigo.

### Une école de terrain

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

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.

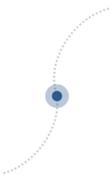
Intitulé du Poste	Formation
Responsable de site	Formation de formateurs
Responsable de site	Nav achat
Agent d'exploitation	Habilitation électrique

### Formation accueil des PMR

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

### Emploi des personnes handicapées

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.



# 2

## Analyses



# 7 Analyse de l'activité

## 7.1 Parc Saint-Aricle

En raison de la pandémie mondiale COVID-19, l'année 2020 a été particulièrement compliquée pour l'exploitation du parking Saint Aricle avec la mise en place de mesures sanitaires et des confinements qui nous ont obligés de revoir régulièrement les schémas d'exploitation

### Situation pendant la période de confinement

Pendant les périodes de confinement, nous avons transmis dès le 16 mars 2020 aux services de la ville notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) décrivant les mesures prises par le Groupe Indigo pour la protection et l'information de son personnel, la stratégie de continuité d'activité ainsi que les risques majeurs identifiés par Indigo et les actions de restrictions mises en place.

Le parc est resté fonctionnel et en capacité d'accueillir tous les véhicules et répondre aux sollicitations des usagers.

Nous décrivons ci-dessous de manière synthétique la situation pour le contrat concerné.

### Organisation de l'exploitation locale

Au démarrage du confinement, notre présence de personnel était réduite à un agent en boutique du mardi au samedi de 10H – 17H et un agent mobile jour hormis le dimanche, ainsi qu'une astreinte 24H/24 7J/7. A compter du 26 mars, un agent mobile était chargé de la surveillance de l'exploitation.

Le reste des équipes était en inactivité partielle, soit via la pose de congés payés que nous avons sollicités auprès de nos collaborateurs comme préconisé par le gouvernement, soit via le dispositif d'activité partielle mis en place par l'Etat.

L'encadrement a lui aussi été amené à poser ponctuellement des congés en mars et avril, avant d'être positionné en activité partielle à mi-temps en moyenne.

Les cadres de l'entreprise sont restés en télétravail et disponible 24h/24 au besoin des exploitations.

### Services à distance

Notre Centre National de Télé-Opération était complètement opérationnel 24h/24 et 7j/7 pour garantir pour les parcs de stationnement :

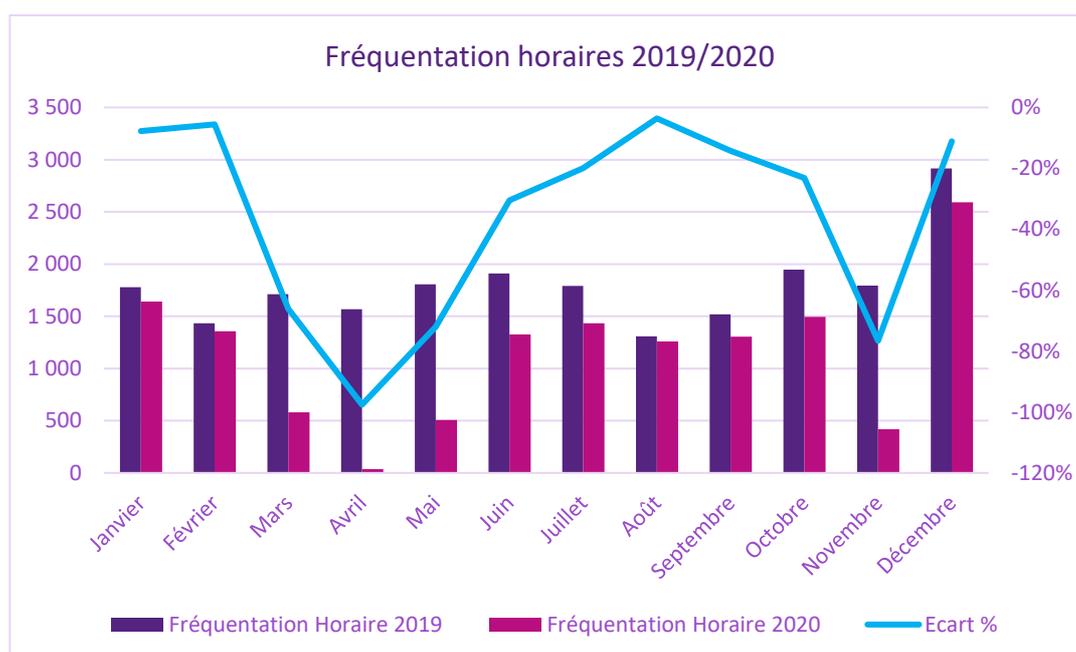
- Le suivi technique et sécuritaire
- Le suivi des sollicitations de la clientèle (interphonies, vidéo...)

Nos services supports (technique, relation client, informatique, etc.) ont été maintenus afin d'assurer une continuité de service tout au long de la période.

Les services : Service client INDIGO, Service Relations Usagers Streeteo, Sites internet Indigo et Streeteo, etc. étaient 100% opérationnel.

## Fréquentations Horaires

	Fréquentation Horaire 2019	Fréquentation Horaire 2020	Ecart %
Janvier	1 780	1 642	-8%
Février	1 435	1 356	-6%
Mars	1 712	580	-66%
Avril	1 567	38	-98%
Mai	1 808	507	-72%
Juin	1 909	1 326	-31%
Juillet	1 792	1 435	-20%
Août	1 307	1 260	-4%
Septembre	1 520	1 304	-14%
Octobre	1 946	1 495	-23%
Novembre	1 794	420	-77%
Décembre	2 915	2 592	-11%
<b>Total</b>	<b>21 485</b>	<b>13 955</b>	<b>-35%</b>

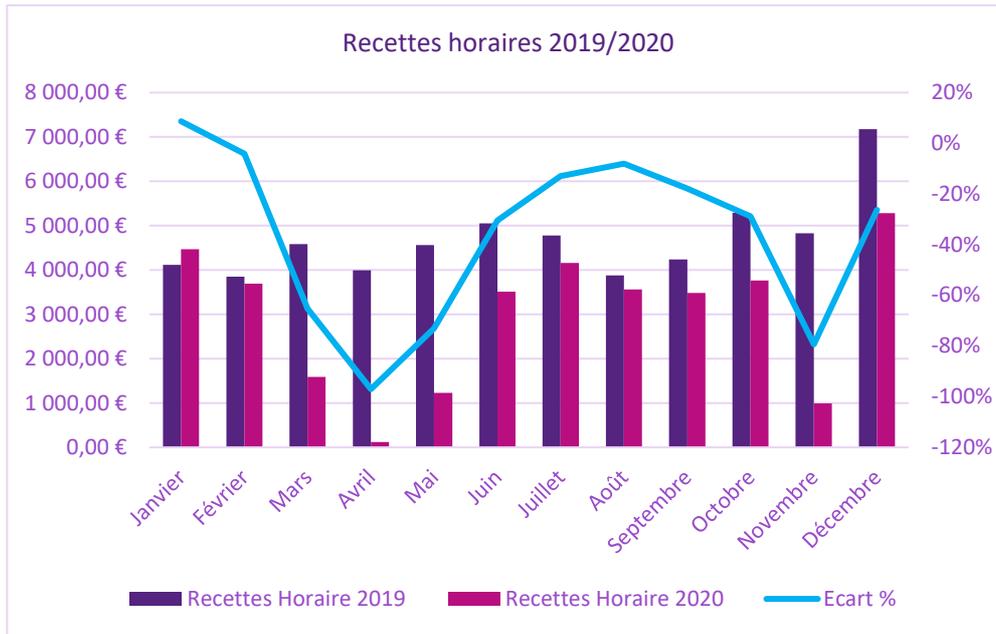


## Durées de stationnement

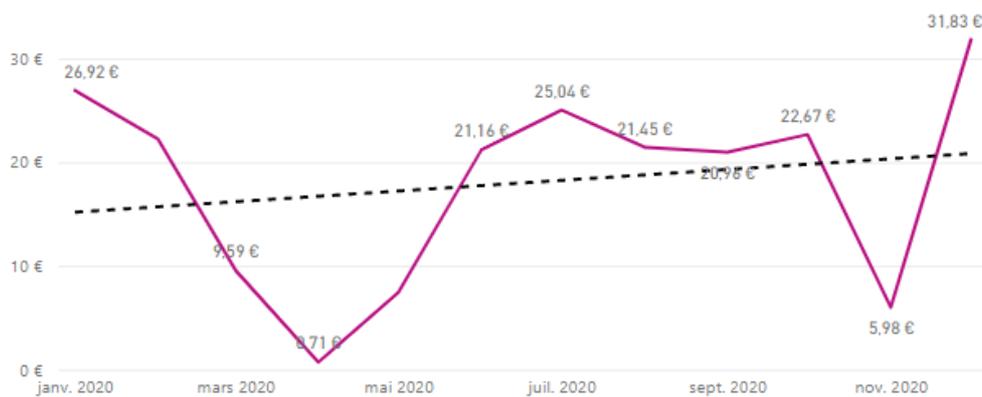


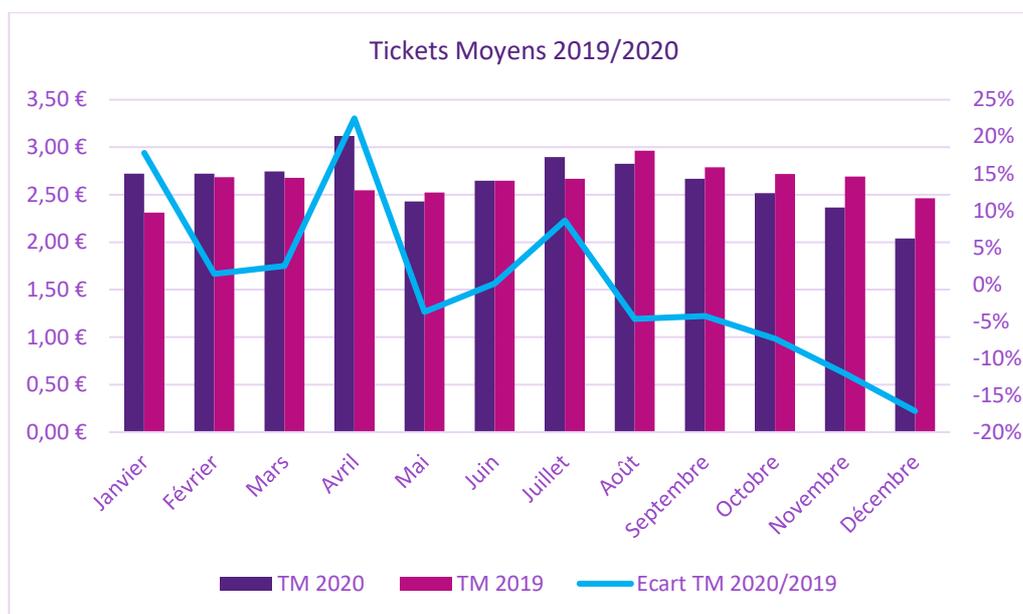
## Recettes Horaires

	Recettes Horaire 2019	Recettes Horaire 2020	Ecart %
Janvier	4 113,20 €	4 469,10 €	9%
Février	3 849,20 €	3 689,50 €	-4%
Mars	4 582,60 €	1 591,40 €	-65%
Avril	3 990,20 €	118,50 €	-97%
Mai	4 562,20 €	1 231,50 €	-73%
Juin	5 051,00 €	3 512,20 €	-30%
Juillet	4 779,50 €	4 157,20 €	-13%
Août	3 874,10 €	3 560,30 €	-8%
Septembre	4 237,00 €	3 479,50 €	-18%
Octobre	5 288,70 €	3 763,50 €	-29%
Novembre	4 826,30 €	993,40 €	-79%
Décembre	7 172,80 €	5 284,20 €	-26%
<b>Total</b>	<b>56 326,80 €</b>	<b>35 850,30 €</b>	<b>-36,4%</b>



Recettes horaire par place par mois





Nous n'avons pas changé les tarifs en 2020. Le dernier changement date du 1er janvier 2019. Ces tarifs étaient inchangés depuis le 1er Janvier 2017, ils avaient fait l'objet d'une refonte le 15 juin 2015, en raison de la tarification au ¼ d'heure.

Depuis le passage du stationnement sur voirie en zone bleue nous avons moins de clients horaires, mais ils ont tendances à stationner plus longtemps.

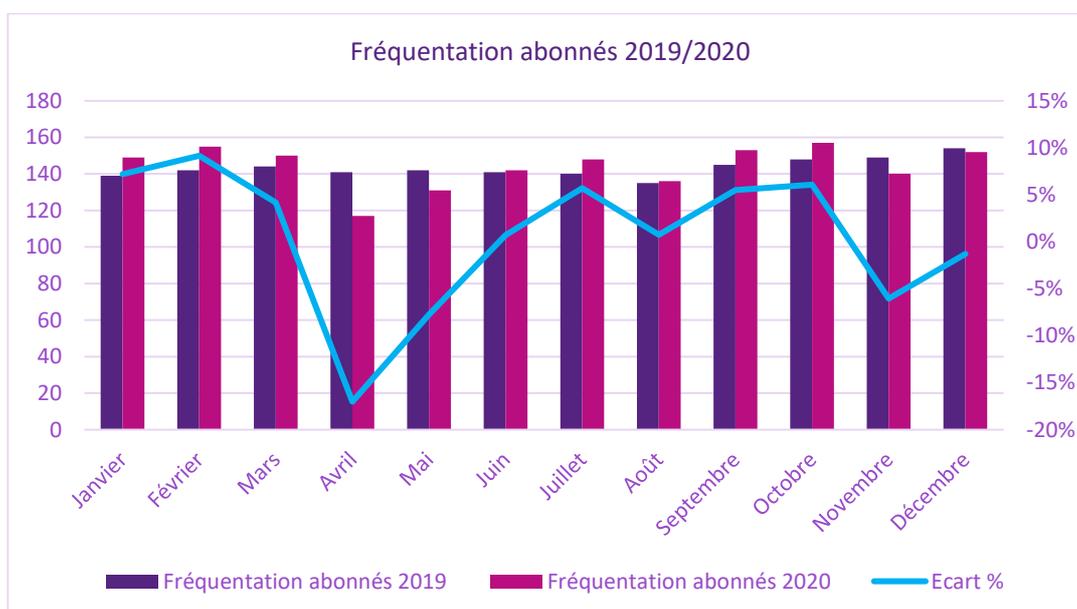
Pour l'année 2020, la fréquentation horaire est en baisse de **-35%** soit 7 530 véhicules de moins par rapport à l'année précédente.

La fréquentation a été en baisse tout au long de l'année, avec un pic à **-66%** en Mars (1er confinement au 15 Mars) et surtout **-98%** en Avril.

Le deuxième confinement a engendré une baisse moins importante (**-77%** tout de même en Novembre). Cette baisse a été moins conséquente en Août (**-4%**) et durant les fêtes de fin d'année (**-11%** en Décembre).

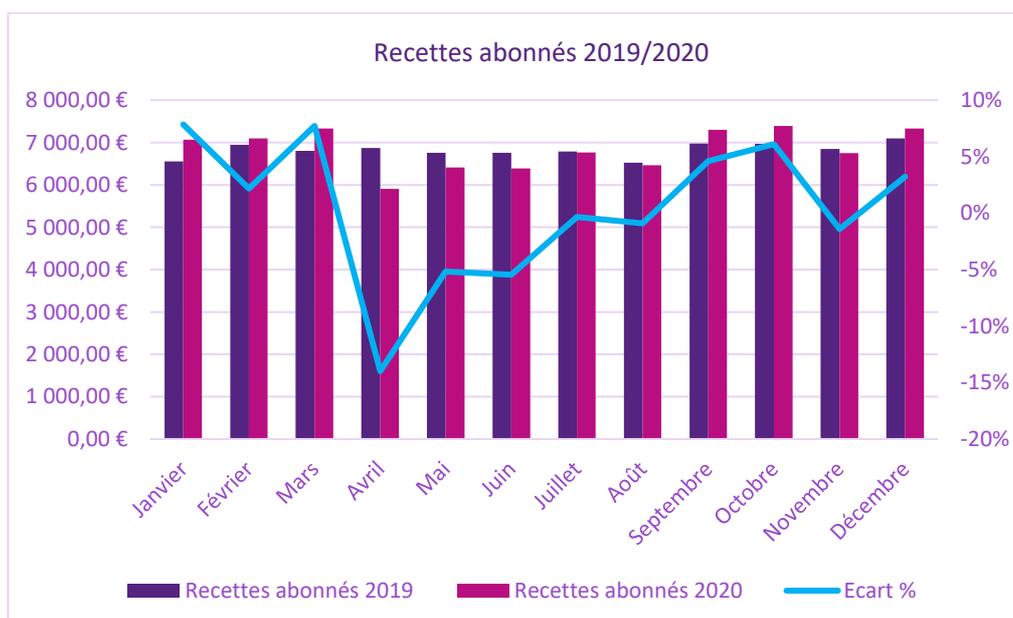
## Nombre d'abonnés

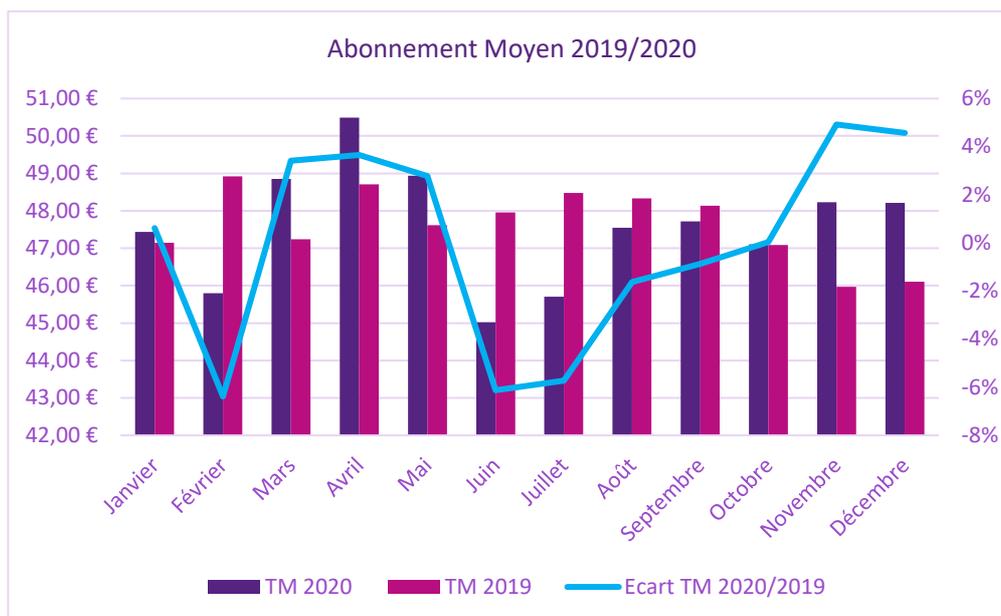
	Nombre abonnés 2019	Nombre abonnés 2020	Ecart %
Janvier	139	149	7%
Février	142	155	9%
Mars	144	150	4%
Avril	141	117	-17%
Mai	142	131	-8%
Juin	141	142	1%
Juillet	140	148	6%
Août	135	136	1%
Septembre	145	153	6%
Octobre	148	157	6%
Novembre	149	140	-6%
Décembre	154	152	-1%
<b>Total</b>	<b>1 720</b>	<b>1 730</b>	<b>0,6%</b>



## Recettes Abonnés

	Recettes abonnés 2019	Recettes abonnés 2020	Ecart %
Janvier	6 553,72 €	7 068,19 €	8%
Février	6 946,71 €	7 098,85 €	2%
Mars	6 802,95 €	7 328,15 €	8%
Avril	6 867,99 €	5 907,07 €	-14%
Mai	6 761,65 €	6 411,30 €	-5%
Juin	6 761,65 €	6 392,69 €	-5%
Juillet	6 786,66 €	6 764,01 €	0%
Août	6 524,80 €	6 466,61 €	-1%
Septembre	6 980,13 €	7 301,21 €	5%
Octobre	6 969,00 €	7 394,91 €	6%
Novembre	6 849,24 €	6 752,24 €	-1%
Décembre	7 100,50 €	7 328,76 €	3%
<b>Total</b>	<b>81 905,00 €</b>	<b>82 213,99 €</b>	<b>0,4%</b>





Le nombre d'abonnés est en hausse de 0,6% et la recette de +0,4%, pour 2020. Le nombre moyen d'abonnés est de 144, alors qu'il était de 143 en 2019.

Nous avons deux types de clients abonnés, des résidents riverains du parking et des commerçants ou employés de commerces.

Pour les riverains, nous avons une rotation assez importante de notre clientèle.

Les nouveaux clients sont généralement de jeunes actifs arrivant à Nevers pour une période plutôt courte. Les motifs des départs sont variés. Des riverains quittent le centre-ville pour s'installer dans d'autres quartiers de Nevers ou dans les communes voisines. Certains abonnés sont partis dans d'autres départements pour raison professionnelle.

L'abonnement réservé aux commerçants et employés de commerces fonctionne très bien. Il leur permet de stationner leur véhicule à un tarif préférentiel et cela sans engagement.

**Durant les périodes de confinement nous avons suspendu les abonnements de ceux dont la boutique était fermée tout en leur permettant de venir gratuitement lorsqu'ils en avaient besoin.**

## Conclusion

Si notre fréquentation horaire a fortement baissé en cette année 2020, la fréquentation abonnée reste, elle, stable.

Le tableau ci-dessous récapitule l'évolution globale de la recette par catégorie :

Recettes en € TTC	2019	2020	Ecart
Horaires	56 327 €	35 850 €	-36,4 %
Abonnés	81 905 €	82 214 €	0,4 %
Divers	2 955 €	3 581 €	21,2 %
Recettes totales	141 186 €	121 645 €	-13,8 %

La recette diverse a augmenté de 21.2%, celle-ci est constituée de la vente des titres congrès (forfaits de courte durée), de la recette des panneaux publicitaires et de la vente des chèques parking aux commerçants.

Le parc étant accessible 24h/24 et 7jours/7, nous avons des clients horaires qui laissent leur véhicules la nuit ou pour plusieurs jours. Cependant, à partir de 2 jours consécutifs dans le parc, il est plus intéressant pour eux de souscrire à l'un de nos forfaits ("Weekend", "4 jours", ou 1 à 2 semaines).

Nous avons la gestion de 3 panneaux publicitaires dans le parc.

Nous proposons également une gamme de chèque parking que les commerçants peuvent acheter à un tarif préférentiel et offrir à leurs clients venant stationner au parking Saint-Aricle.

Le parking Saint-Aricle étant situé à proximité des commerces du centre-ville, notre clientèle horaire vient majoritairement des quartiers extérieurs de Nevers et des Communes alentours.

Notre clientèle abonnée est principalement composée de riverains habitants le quartier ou ses environs et de commerçants et employés de commerces du centre-ville.

La fréquentation horaire a été fortement impactée par le premier confinement (Jusqu'à -98% en Avril) mais également par le deuxième (-77% en Novembre).

Le chiffre d'affaires horaire a baissé dans les mêmes proportions durant ces périodes (respectivement -97% en Avril et -79% en Novembre).

Les baisses sont plus importantes lors du premier confinement ou seuls les magasins d'alimentations et de premières nécessités étaient ouverts.

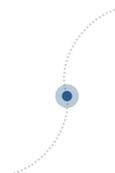
Concernant le nombre d'abonnés, nous avons surtout connu une baisse des abonnements "Commerçants" lors des deux périodes de confinements.

Encore une fois, cette baisse fut plus marquée en Avril et Mai (-17% et -8%) que lors des mois de Novembre et Décembre (-6% et -1%).

Beaucoup de commerces sont restés ouverts lors du deuxième confinement pour faire de la vente à emporter ("Click & Collect" et "Call & Collect").

On note qu'en dehors des périodes de confinement, le nombre d'abonnés est en hausse.

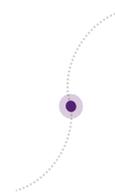
Cela montre une bonne dynamique de la fréquentation abonnés sur le Parking Saint-Aricle, amplifiée par les offres promotionnelles que nous avons faites lors des périodes de "déconfinement".



## 8 Bilan financier

### 8.1 Compte de résultat

voir en annexe 4





## 9 Annexes

*Annexes 1-2-3: Présentation des Méthodes et des Eléments de Calcul Economique Annuel et Pluriannuel*

*Gestion des frais de structure*

*Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public*

*Annexe 4 : Comptes du délégataire*

*Annexe 5 : Information sur le patrimoine*

*Annexe 6 : Tableaux de bords annuels*

*Annexe 7 : Analyse des appels service « Relations clients »*

*Annexe 8 : CNTO : Rapport annuel Exploitant du Parc*

## **Annexes 1-2-3**

---

**ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS  
AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC  
(données comptables – exercice 2020)**

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 délégante 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).

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°-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 2020.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - 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 2020 (art. R 3131-4 1° -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° - 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° - 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 2021

Le Directeur Administratif et Financier  
Etienne PIQUET



**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 2020 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 2020, il est appliqué un pourcentage de 4,5% à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2020. 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.

\* \*  
\*

## 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 2020 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2014-03.

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.

## GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2020

### 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 moyens des sociétés Indigo Park et Indigo Group comprennent 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 2020, l'affectation des frais de structure correspond à 10,16% 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,

- 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.

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.

## **Annexe 4**

---

# COMPTES DU DELEGATAIRE

PARC DE STATIONNEMENT	Nevers Saint-Aricle
DELEGANT	VILLE DE NEVERS
DELEGATAIRE	SAP BOURGOGNE
ANNEE	2020

## Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2020

EN H.T.	Année 2019	Année 2020
Horaires parcs	48 239	30 953
Abonnés parcs	68 790	68 545
Voirie		
Garantie de recettes villes		
Prestation de services		
Activité de Contrôle		
Appels de charges amodiataires		
Activités annexes	1 083	1 000
Sous Total Chiffre d'Affaires	118 112	100 498
Subventions d'exploitation		
Autres Produits		2 000
Sous Total Autres Produits		2 000
<b>Total Produits d'Exploitation</b>	<b>118 112</b>	<b>102 498</b>

Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Techniqu	-73 971	-70 818
Personnel Contrat à Durée Déterminée		
Autre Personnel externe et Frais Divers	-3 879	-4 662
Personnel Intérimaire d'Exploitation		
Prestations de Nettoyage	-2	
Prestations de Gardiennage		
Sous Total Frais de Personnel	-77 853	-75 479
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-3 989	-4 013
Entretien : Contrats	-3 051	-7 891
Electricité, Fluides	-12 829	-14 006
Autres Prestations Sous Traitées		
Frais de Télécommunication	-3 599	-2 361
Location Matériel d'Exploitation		-1 147
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-23 469	-29 418
Actions Commerciales	-2 057	-570
Collecte de Fonds et Commissions	-1 552	-2 451
Frais Administratifs et Divers	-834	-356
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-4 443	-3 376
<b>Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-105 764</b>	<b>-108 273</b>

Police d'Assurances	-1 051	-1 034
Sinistres	3 319	
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-587	-523
Redevances Aux Concédants	-6 215	-5 354
Taxes et Versements Assimilés	-20 366	-20 740
Autres Charges et Provisions Courantes	0	-75
Charges de Gros Entretien		-3 652
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-2 598	-2 030
Frais Généraux Siège	-7 973	-8 180
Total Autres Charges d'Exploitation	-35 470	-41 587
<b>Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-35 470</b>	<b>-41 587</b>

<b>Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-141 234</b>	<b>-149 860</b>
-------------------------------------	-----------------	-----------------

Autres Charges Non Courantes	-12 918	9 525
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-896	-248
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-11 879	-3 180
Autres Provisions Non Courantes		
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-25 693	6 097
<b>Total Charges Non Courantes</b>	<b>-25 693</b>	<b>6 097</b>

<b>EBIT</b>	<b>-48 815</b>	<b>-41 265</b>
-------------	----------------	----------------

Frais Financiers	-8 516	-2 882
Total Frais Financiers	-8 516	-2 882
<b>Total Frais Financiers</b>	<b>-8 516</b>	<b>-2 882</b>

<b>Resultat Net avant Impot Parc</b>	<b>-57 331</b>	<b>-44 147</b>
--------------------------------------	----------------	----------------

## **Annexe 5**

---

## Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2020

### Parc de stationnement Nevers Saint-Aricle

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2020	Cumul Amortissement au 31/12/2020	Valeur Nette Comptable au 31/12/2020
BIENS PROPRES	BATIMENTS ADMINISTRATIFS ET COMM	454 192 -	454 192	-
	INST.GEN.,AGENC.AMENAG. DES CONS	110 288 -	70 529	39 759
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	4 592 -	4 592	-
<b>Total BIENS PROPRES</b>		<b>569 071 -</b>	<b>529 312</b>	<b>39 759</b>
BIENS DE RETOUR	INST.GEN.,AGENC.AMENAG. DES CONS	13 467 -	12 846	621
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	229 286 -	217 119	12 167
	INST.GEN.AG.AMENAG.CONST.&TERR.D	6 999 -	273	6 726
<b>Total BIENS DE RETOUR</b>		<b>249 752 -</b>	<b>230 238</b>	<b>19 514</b>
BIENS DE REPRISE*	LOGICIELS	2 398 -	2 398	-
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	15 022 -	10 883	4 138
	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	1 466 -	1 466	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	6 894 -	6 894	-
<b>Total BIENS DE REPRISE*</b>		<b>25 779 -</b>	<b>21 641</b>	<b>4 138</b>
<b>Total général</b>		<b>844 602 -</b>	<b>781 191</b>	<b>63 411</b>

\*quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

### Parc de stationnement Nevers Saint-Aricle

en euros H.T.	31/12/2020
Immobilisations Valeur Comptable Brute	844 602
Immobilisations Valeur Comptable Nette	63 411
Immobilisation en cours	0

## **Annexe 6**

---



## Tableau de bord Annuel

Document non comptable

Parc	580002 - Saint-Arigne, Nevers
Période de référence	Décembre 2020 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Centre Sud Ouest
Fin de contrat	31/07/2021

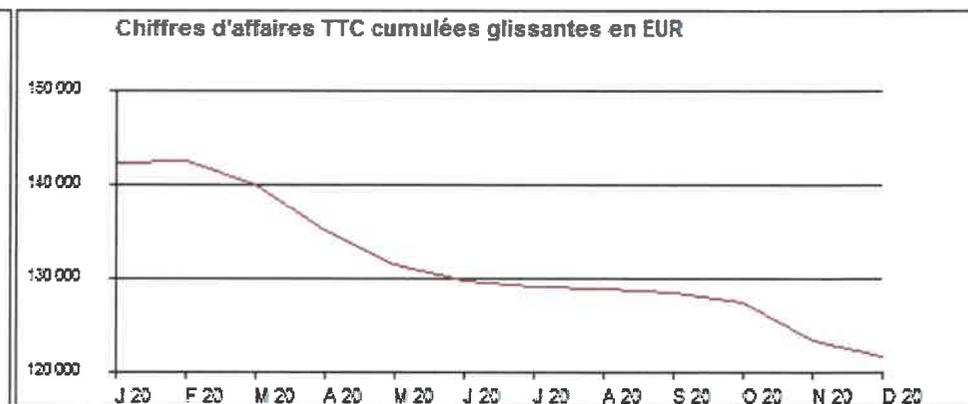
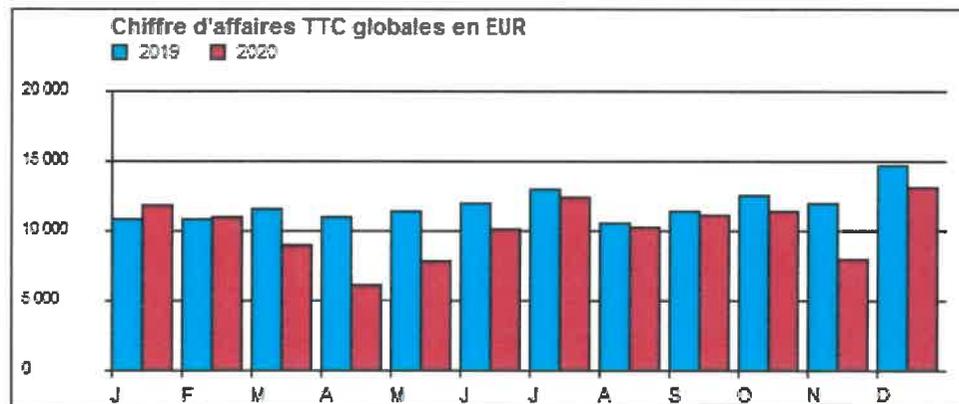
Nb places publiques	166
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	166

Tarif 1 <sup>o</sup> heure (EUR)	1,6
Tarif abo. annuel (EUR)	560

Mois	Fréquentation					Chiffres d'affaires TTC					Statistiques	
	Nb sorties horaires		Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire <sup>1</sup>	Abonnements <sup>2</sup>	locations <sup>3</sup>	Divers <sup>4</sup>	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen D 2019/D 2020
	payantes	Gratuites										
Janvier	1 642	23	149	0	11	4 469	7 068	0	312	11 849	2,7	+17,8 %
Février	1 356	21	155	0	11	3 690	7 099	0	191	10 979	2,7	+1,4 %
Mars	580	9	150	0	11	1 591	7 328	0	46	8 966	2,7	+2,5 %
Avril	38	2	117	0	11	119	5 907	0	55	6 081	3,1	+22,5 %
Mai	507	9	131	0	11	1 232	6 411	0	126	7 768	2,4	-3,7 %
Juin	1 326	8	142	0	11	3 512	6 393	0	198	10 103	2,6	+0,1 %
Juillet	1 435	18	148	0	11	4 157	6 764	0	1 411	12 332	2,9	+8,6 %
Août	1 260	24	136	0	11	3 560	6 467	0	242	10 269	2,8	-4,7 %
Septembre	1 304	19	153	0	11	3 480	7 301	0	228	11 009	2,7	-4,3 %
Octobre	1 495	17	157	0	11	3 764	7 395	0	221	11 380	2,5	-7,4 %
Novembre	420	10	140	0	11	993	6 752	0	114	7 860	2,4	-12,1 %
Décembre	2 592	34	152	0	11	5 284	7 329	0	437	13 050	2,0	-17,1 %
TOTAL	13 955	194	1 730	0	132	35 850	82 214	0	3 581	121 645	2,6	+0,1 %

Rappel année 2019

D 2019	2 915	41	154	0	11	7 173	7 101	0	395	14 668
cumul à D 2019	21 485	286	1 720	0	132	56 323	81 898	0	2 950	141 180
var 2019/2020	-35,0 %	-32,2 %	+0,6 %		0,0 %	-36,4 %	+0,4 %		+21,2 %	-13,8 %



## **Annexe 7**

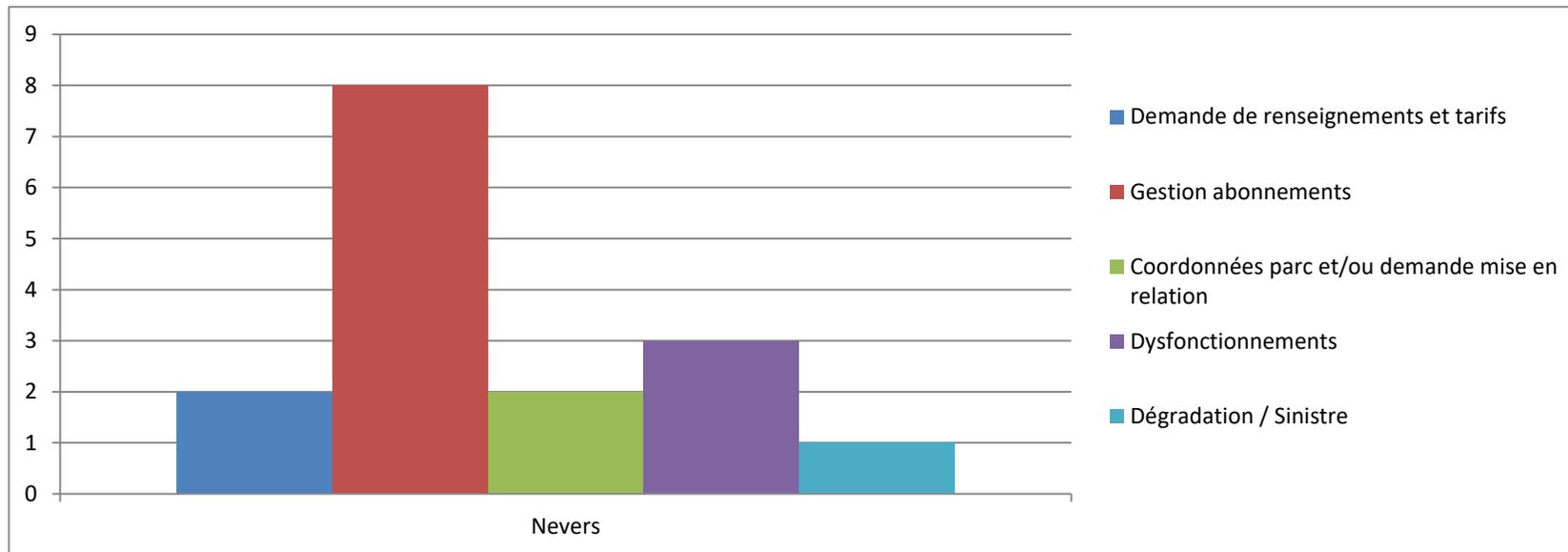
---

# Synthèse demandes service clients 2020

## Nevers

Nombre total appels : 16

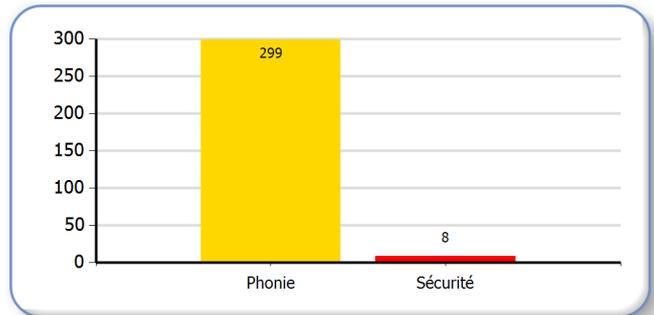
	Demande de renseignements et tarifs	Gestion abonnements	Coordonnées parc et/ou demande mise en relation	Dysfonctionnements	Dégradation / Sinistre	Total appels
Nevers	2	8	2	3	1	16



## **Annexe 8**

---

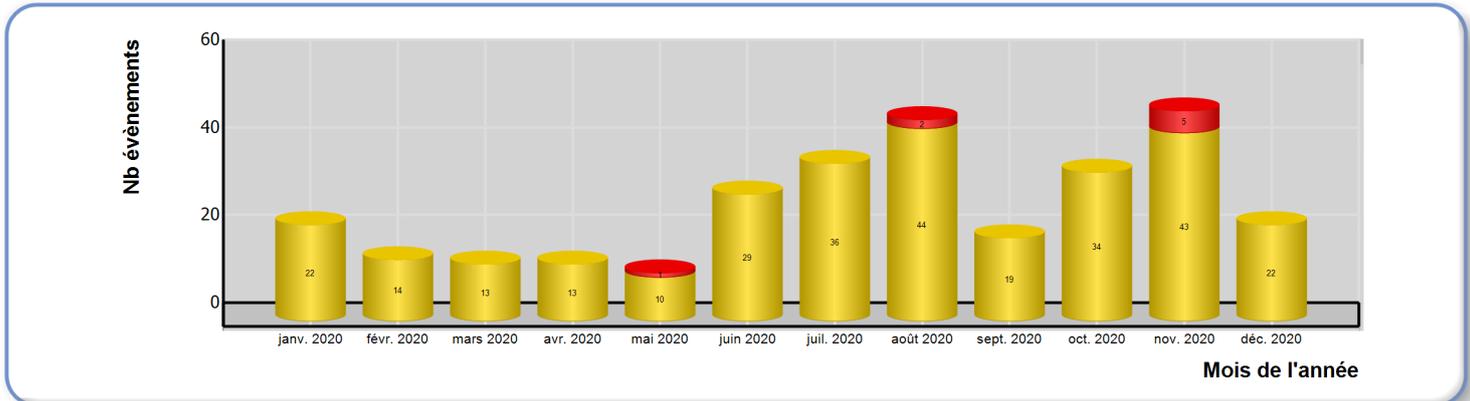
Nature des Evénements	A-1	A	Diff.	+/-
Exploitation	1	0	-	100% ↓
Phonie	428	299	-	43% ↓
Sécurité	6	8	+	33% ↑
<b>Total</b>	435	307	-	42% ↓



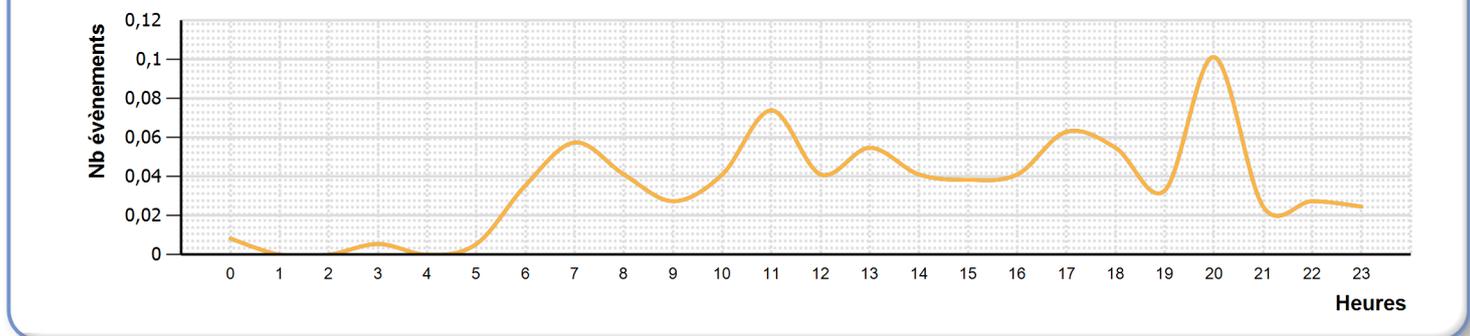
Evènements traités par CNTO : **100,00 %**

Détail mensuel des 307 évènement(s) de l'année

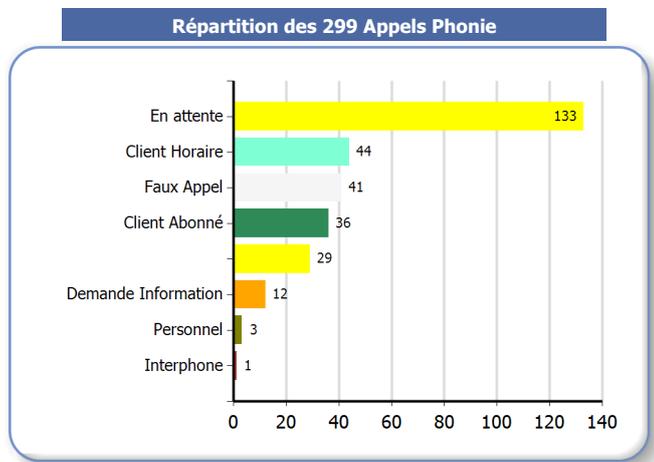
■ Sécurité ■ Phonie ■ Générales ■ Exploitation



Moyenne horaire des évènements de l'année - Total (Bleu) / CNTO (orange)

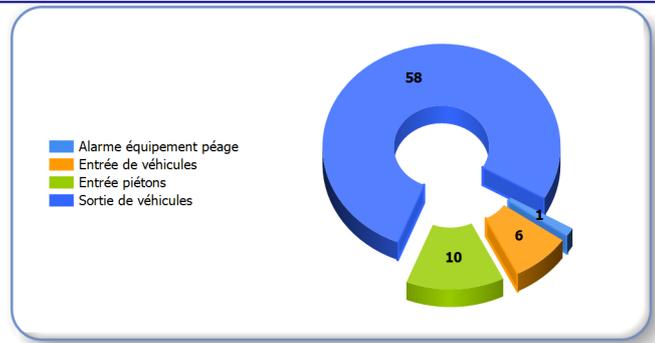


Origines Appels Phonie	A-1	A	Diff.	+/-
Annulation	8	29	+	263% ↑
Client Abonné	60	36	-	67% ↓
Client Autres cas	1	0	-	100% ↓
Client Horaire	53	44	-	20% ↓
Demande Information	37	12	-	208% ↓
En attente	192	133	-	44% ↓
Faux Appel	70	41	-	71% ↓
Interphone	0	1	+	100% ↑
Personnel	6	3	-	100% ↓
<b>Total</b>	428	299	-	43% ↓



Répartition des 75 Ouvertures Manuelles

Ouvertures Manuelles	Situations	A-1	A	Diff.	+/-
Alarme équipement péage	Au déclenchement de l'alarme en borne de sortie	1	1 =	0%	→
	Au déclenchement de l'alarme en borne d'entrée	4	0 -	400%	↓
	<b>Sous Total</b>	<b>5</b>	<b>1 -</b>	<b>400%</b>	<b>↓</b>
Barrière maintenue - Ouverture	Activation barrière maintenue ouverte	1	0 -	100%	↓
	<b>Sous Total</b>	<b>1</b>	<b>0 -</b>	<b>100%</b>	<b>↓</b>
Entrée de véhicules	Client - Autre cas	1	0 -	100%	↓
	Client abonné - Carte oubliée	1	1 =	0%	→
	Client abonné - Mauvais cycle	3	2 -	50%	↓
	Client horaire	8	3 -	167%	↓
	Personnel d'exploitation	1	0 -	100%	↓
	<b>Sous Total</b>	<b>14</b>	<b>6 -</b>	<b>133%</b>	<b>↓</b>
	<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>75 -</b>	<b>53%</b>	<b>↓</b>



Interventions Appels Phonie	A-1	A	Diff.	+/-
<b>Total</b>			=	0% →

Interventions Techniques	A-1	A	Diff.	+/-
<b>Total</b>			=	0% →

Alarmes Sécurité	A-1	A	Diff.	+/-
Alarme équipement péage	6	5 -	20%	↓
Alarme incendie	0	3 +	300%	↑
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8 +</b>	<b>33%</b>	<b>↑</b>

Evènements en Attente	Consignes	ΣA-1	Total A	Traité A	Attente A	Σ A
Phonie	Caisse automatique	3	4	0	4	7
	Entrée de véhicules	2	19	0	19	21
	Entrée piétons	3	12	0	12	15
	Interphone "relation client"	8	36	0	36	44
	Sortie de véhicules	9	74	0	74	83
	<b>Sous Total Phonie</b>	<b>3</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>145</b>	<b>7</b>
Sécurité	Alarme équipement péage	0	1	0	1	1
	Alarme incendie	0	2	0	2	2
	<b>Sous Total Sécurité</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>148</b>	<b>173</b>

**Commentaires du responsable de site :**