



Ville de Malakoff

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DES PARCS HOTEL DE VILLE ET PLATEAU DE VANVES DE LA VILLE DE MALAKOFF

Table des matières

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	7
1.1 Le Groupe.....	8
1.2 L'organisation France.....	9
1.3 Nos Métiers	9
1.3.1 Stationnement en ouvrage et en voirie.....	9
1.3.2 Mobilités douces et recharge électrique	10
1.3.3 Digital et expérience Client	10
1.4 Notre raison d'être	11
1.5 Nos engagements RSE	12
1.5.1 Environnement	12
1.5.2 Go For Climate Change.....	12
1.5.3 La Fondation Indigo.....	13
1.5.4 La Notation Extra Financière	13
1.6 Les principaux enjeux d'Indigo	14
1.6.1 L'humain au cœur d'indigo.....	14
1.6.2 Le Campus Indigo.....	14
1.7 Engagements sociaux & Sociétaux.....	15
1.7.1 Favoriser l'insertion des personnes en situation d'handicap	15
1.7.2 Lutter contre le harcèlement.....	15
1.7.3 Développer la mixité	15
2. LE CONTRAT	16
2.1 Le contrat	17
2.2 Vos interlocuteurs.....	17
2.2.1 Pilotes de la relation commerciale.....	17
2.2.2 Pilotes de la performance opérationnelle.....	18
2.3 Organisation locale & Moyens d'exploitation.....	18
2.3.1 La formation de nos collaborateurs	19
2.4 La Relation client	20
2.4.1 Service de Téléopération	20
2.4.2 Service relation Client.....	20
2.4.3 Relation client parc Hôtel de Ville	21
2.4.4 Relation client parc Plateau de Vanves.....	23
2.5 La qualité de service chez Indigo : une priorité absolue	24
2.6 Les Services.....	26
2.6.1 Service de proximité	26
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION.....	28

3.1	Parc Hôtel de Ville	29
3.1.1	Descriptif	29
3.1.2	Tarification	30
3.1.3	Vandalisme	32
3.1.4	Faits marquants	33
3.1.5	Opérations commerciales	34
3.2	Parc Plateau de Vanves	35
3.2.1	Descriptif	35
3.2.2	Tarification	36
3.2.3	Vandalisme	38
3.2.4	Faits marquants	39
4.	MAINTENANCE ET TRAVAUX	40
4.1	Maintenance des équipements	41
4.1.1	Équipements du parc Hôtel de Ville	41
4.1.2	Équipements du parc Plateau de Vanves	42
4.2	Les Travaux	43
4.2.1	Travaux du parc Hôtel de Ville	43
4.2.2	Travaux du parc Plateau de Vanves	46
5.	ANALYSES	48
5.1	Parc Hôtel de Ville	49
5.1.1	Fréquentations horaires	49
5.1.2	Recettes horaires	50
5.1.3	Nombre d'abonnés et de locations	51
5.1.4	Recettes abonnés et locations	52
5.1.5	Conclusion	53
5.2	Parc Plateau de Vanves	55
5.2.1	Fréquentations horaires	55
5.2.2	Recettes horaires	56
5.2.3	Nombre d'abonnés et locations	57
5.2.4	Recettes abonnés et locations	58
5.2.5	Conclusion	59
6.	PERSPECTIVES 2024	61
7.	BILAN FINANCIER	63
7.1	Parc Hôtel de Ville	64
7.1.1	Compte de résultat	64
7.1.2	Patrimoine	65
7.2	Parc Plateau de Vanves	66
7.2.1	Compte de résultat	66



7.2.2	Patrimoine	67
8.	Annexes	68
8.1	Détermination de la redevance	69
8.2	Note financière	70
8.3	Note juridique	79

Avant-propos

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

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques qui 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 ces éléments statistiques.

Préambule

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

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

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



1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE



1.1 Le Groupe

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

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

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaires à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...



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

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

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

SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO



2 600
parkings dans
le monde

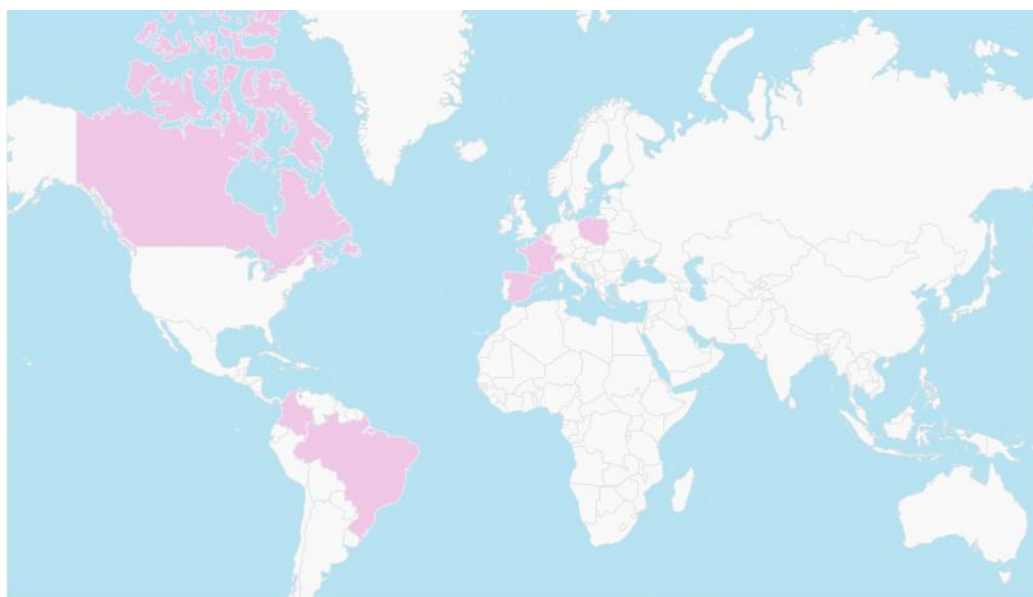
+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



1.2 L'organisation France

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

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

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

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

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

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

1.3 Nos Métiers

1.3.1 Stationnement en ouvrage et en voirie

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien. Chez Indigo, nous mettons un point d'honneur à offrir à nos usagers une expérience de qualité basée sur nos piliers fondamentaux : accueil, maintenance, propreté et sécurité, tout en développant des services pour faciliter leur quotidien.

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

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

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

1.3.2 Mobilités douces et recharge électrique

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

1.3.3 Digital et expérience Client

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



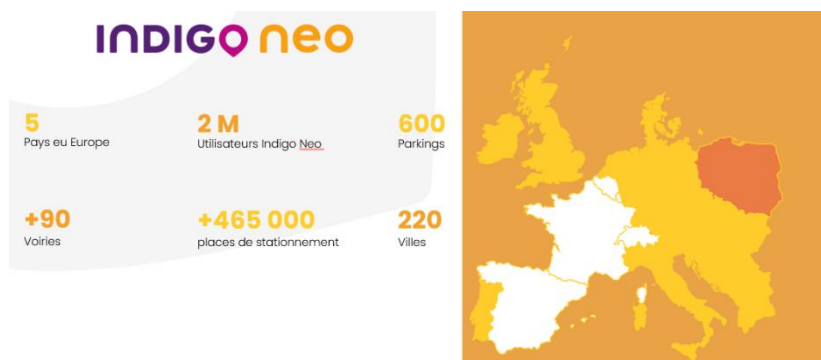
UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

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

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

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

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



1.4 Notre raison d'être



1.5 Nos engagements RSE

1.5.1 Environnement

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



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

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

1.5.2 Go For Climate Change

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

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



Dès 2025, nous visons la neutralité carbone de ce sur quoi nous avons une prise directe :

- Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...),
- Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.

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

1.5.3 La Fondation Indigo

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

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

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

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

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

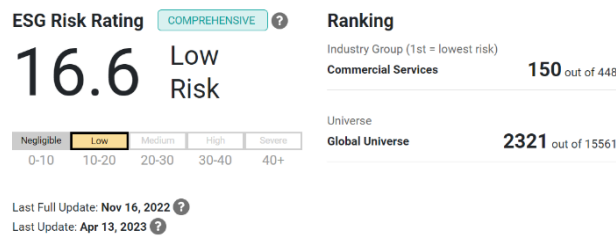
Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

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

1.5.4 La Notation Extra Financière

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG

spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6 Les principaux enjeux d'Indigo

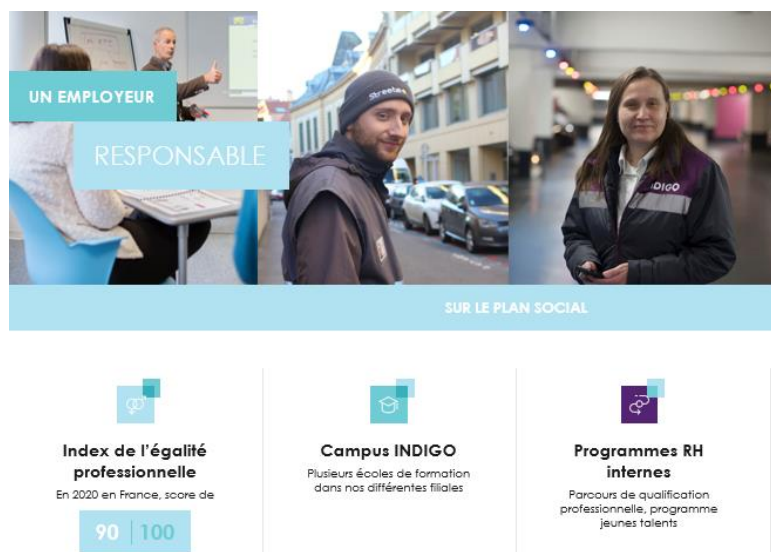
1.6.1 L'humain au cœur d'indigo

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

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

1.6.2 Le Campus Indigo

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



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

1.7 Engagements sociaux & Sociétaux

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

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

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

Aussi en partenariat avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation. Notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

1.7.2 Lutter contre le harcèlement

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

1.7.3 Développer la mixité

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

2. LE CONTRAT



2.1 Le contrat

En janvier 2013, Indigo a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs de stationnement Hôtel de Ville et Plateau de Vanves.

Société Titulaire du contrat : **INDIGO INFRA CGST**

Société Exploitante : **INDIGO PARK**

Signature du contrat : **04/01/2013**

Début du contrat : **04/02/2015**

Echéance du contrat : **03/02/2027**

Date du dernier avenant : **04/01/2013**

Historique du contrat :

Avenant N°	Date	Objet de l'avenant
1	04/01/2013	DSP/PS pour l'exploitation des parcs Hôtel de Ville et Plateau de Vanves

2.2 Vos interlocuteurs

2.2.1 Pilotes de la relation commerciale

Xavier COLLEAU, Directeur Régional

Responsable de la région, Xavier COLLEAU travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui, lui, veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo.

Il entretient par ailleurs des relations régulières avec les Clients Amont et accompagne son équipe sur le terrain dans le déploiement de la stratégie de développement de la région.

Jean-Charles PIROT, Directeur de Secteur

Jean-Charles PIROT gère la relation contractuelle, pilote l'exploitation des parcs et voiries sous contrat, et assure le développement du secteur en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux. Dans le cadre de ses missions, il :

- Pilote l'activité du secteur Hauts de Seine Sud 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 et les services support d'Indigo
- Participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

2.2.2 Pilotes de la performance opérationnelle

Hachemi BENDAOU – Responsable de District

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, elle gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en cultivant les relations avec nos interlocuteurs et partenaires locaux. En tant que professionnelle des métiers du stationnement, elle remplit auprès d'eux une mission de conseil mais aussi d'assistance, et les guide dans les choix à entreprendre pour mener à bien la politique de mobilité choisie par les donneurs d'ordre.

Philippe DELPONT – Responsable de sites

Sous la responsabilité du Responsable de District, le responsable de sites assure le bon fonctionnement du/des parc(s). Il assure le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs,

2.3 Organisation locale & Moyens d'exploitation

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 District auxquels sont rattachés le Responsable de sites et les référents commerciaux et administratifs. Les agents et techniciens d'exploitation sont rattachés au responsable de sites. Des Techniciens de maintenance sont rattachés aux districts et interviennent sur les différents parcs du district.

Ces équipes ont à cœur de faciliter le parcours clientèle. Pour cela, INDIGO a organisé l'activité autour de sa présence dans les parkings Hôtel de Ville et Plateau de Vanves. Cette présence sera renforcée par la Base Locale d'Intervention (BLI). L'exploitation s'appuie également sur le CNTO basé à La Défense pour une gestion efficace à distance.

Organisation sur le territoire de la Ville de Malakoff

Hachemi BENDAOUD

Responsable de District

Patricia JOUVE
 Référent administratif

Philippe DELPONT
 Responsable BLI

Patricia JOUVE
 Référent commercial

Parcs :

- Hôtel de Ville
- Plateau de Vanves

2.3.1 La formation de nos collaborateurs

Durant l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formations, aussi bien en présentiel qu'en distanciel. Les modalités pédagogiques sont variées, à travers des mises en situations en e-learning et en présentiel.

Poste	Formation
Employé / Technicien	MyPeage Utilisateur
Employé / Technicien	Savoir utiliser l'outil NORA
Employé / Technicien	1/4 d'heure sécurité - Heurts et perturbations du mouvement
Employé / Technicien	1/4 d'heure sécurité - Agression et Violence
Employé / Technicien	Sécurité incendie
Employé / Technicien	Recyclage Habilitation Électrique (de niveau HOV-BEM-BS)
Employé / Technicien	Sensibilisation RGPD Fr
Employé / Technicien	1/4 d'heure sécurité - Agression et Violence
Employé / Technicien	Le développement durable chez INDIGO
Employé / Technicien	Rapid Learning SAMEX
Employé / Technicien	Gérer les situations de conflits, d'agressivité ou de violence
Employé / Technicien	SIGC
Employé / Technicien	Améliorer l'expérience client
Agent de maîtrise	1/4 d'heure sécurité - Comportements automne hiver
Agent de maîtrise	1/4 d'heure sécurité - Canicule
Agent de maîtrise	MyPeage Valideur
Agent de maîtrise	1/4 d'heure sécurité - Heurts et perturbations du mouvement
Agent de maîtrise	1/4 d'heure sécurité - Agression et Violence
Agent de maîtrise	Améliorer l'expérience client
Agent de maîtrise	PowerPoint sur Office 365
Agent de maîtrise	Accueil handicapés

2.4 La Relation client

2.4.1 Service de Téléopération

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.2 Service relation Client

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

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

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

- **Formulaire de contact en ligne** : <https://www.indigoneo.fr/fr/customer-service/new-request>
- **Mail** : service.clients@group-indigo.com ou help.eu@indigoneo.com
- **Téléphone** : 09 73 72 33 13 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 9h à 20h
- **Courrier** : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex

Nos engagements :

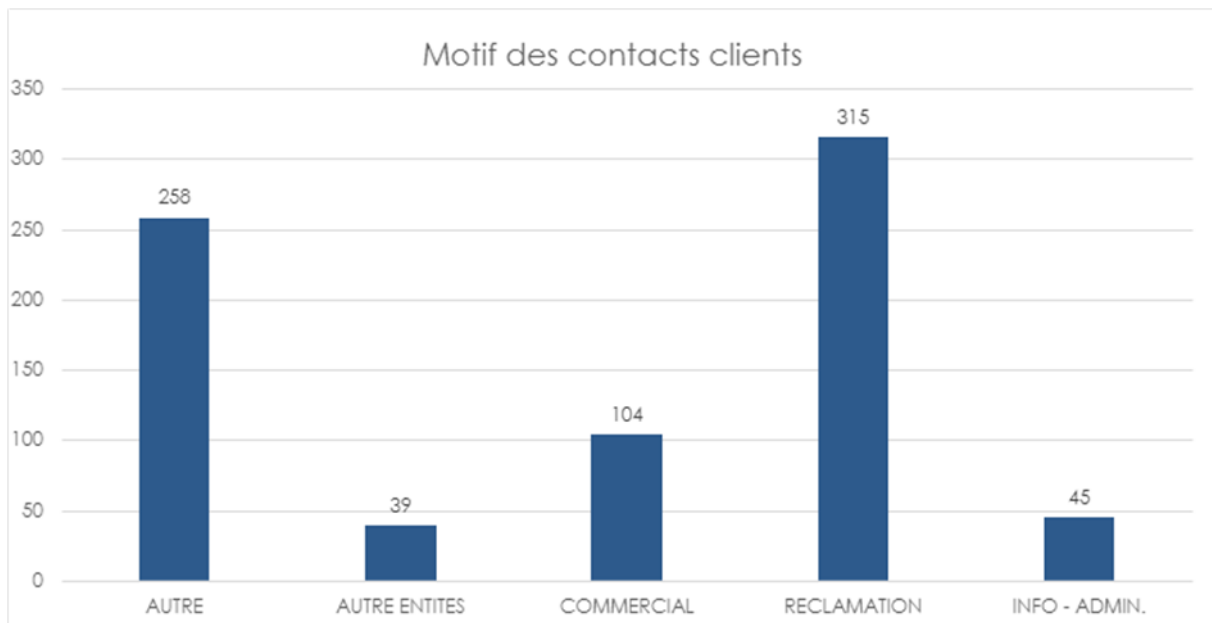
- Un traitement rapide et efficace des demandes,
- Des réponses claires et personnalisées,
- Une écoute attentive et bienveillante,
- Une satisfaction client optimale.

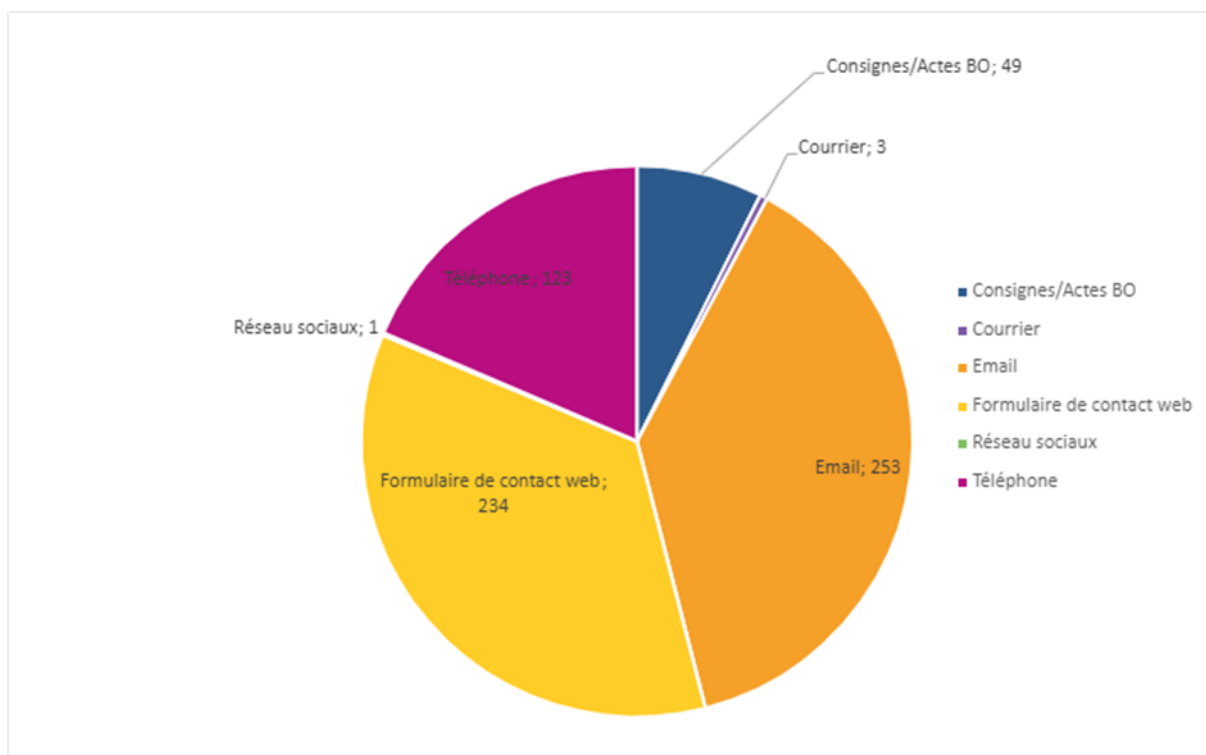
En plus des canaux de communication cités ci-dessus, Indigo s'engage à :

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

2.4.3 Relation client parc Hôtel de Ville

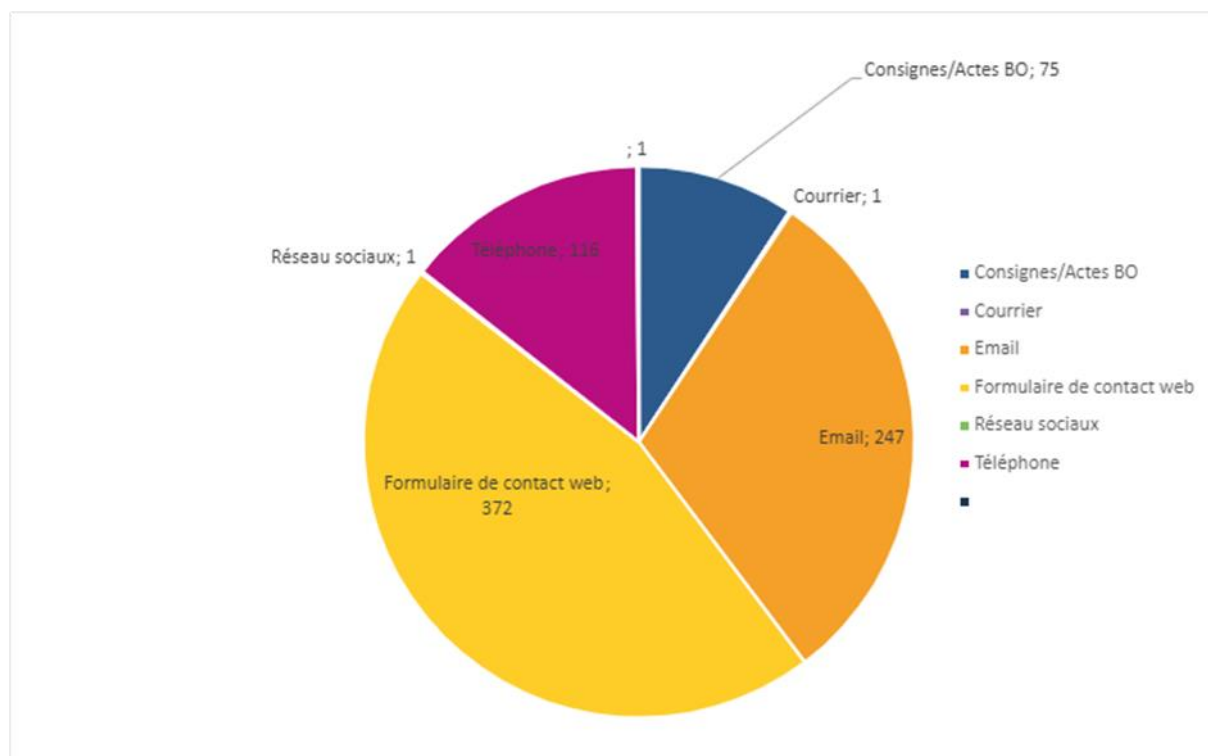
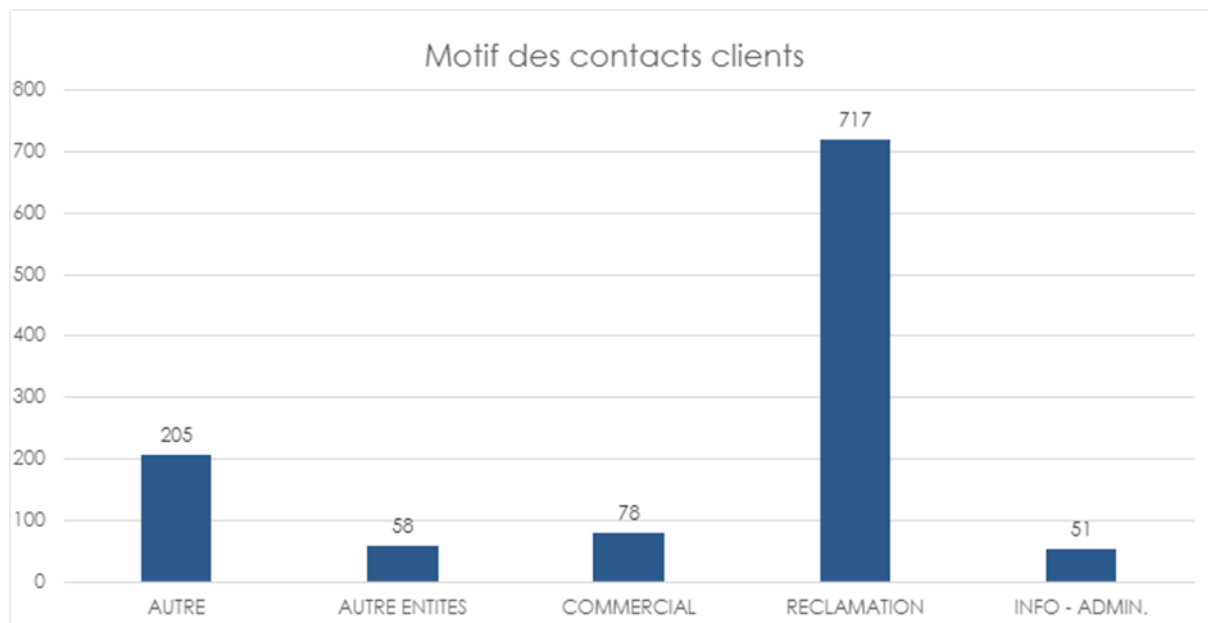
Le parc Hôtel de Ville a pour l'année 2023 été l'objet de 761 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :





2.4.4 Relation client parc Plateau de Vanves

Le parc Plateau de Vanves a pour l'année 2023 été l'objet de 1109 demandes qui sont réparties comme ci-dessous :



2.5 La qualité de service chez Indigo : une priorité absolue

Engagement et transparence

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

1. La qualité du parcours client

Autocontrôle et évaluation rigoureuse

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

Suivi et amélioration continue

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

2. La voix du client

L'écoute attentive des avis

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

Prise en compte des remarques

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

3. La qualité de la relation client

Évaluation rigoureuse et indépendante

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

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

4. La satisfaction client au cœur de la stratégie

Centralisation et analyse des demandes

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

Enquête de satisfaction systématique

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

Réactivité et amélioration continue

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

Évaluation globale et plans d'action

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

Intégration à la rémunération

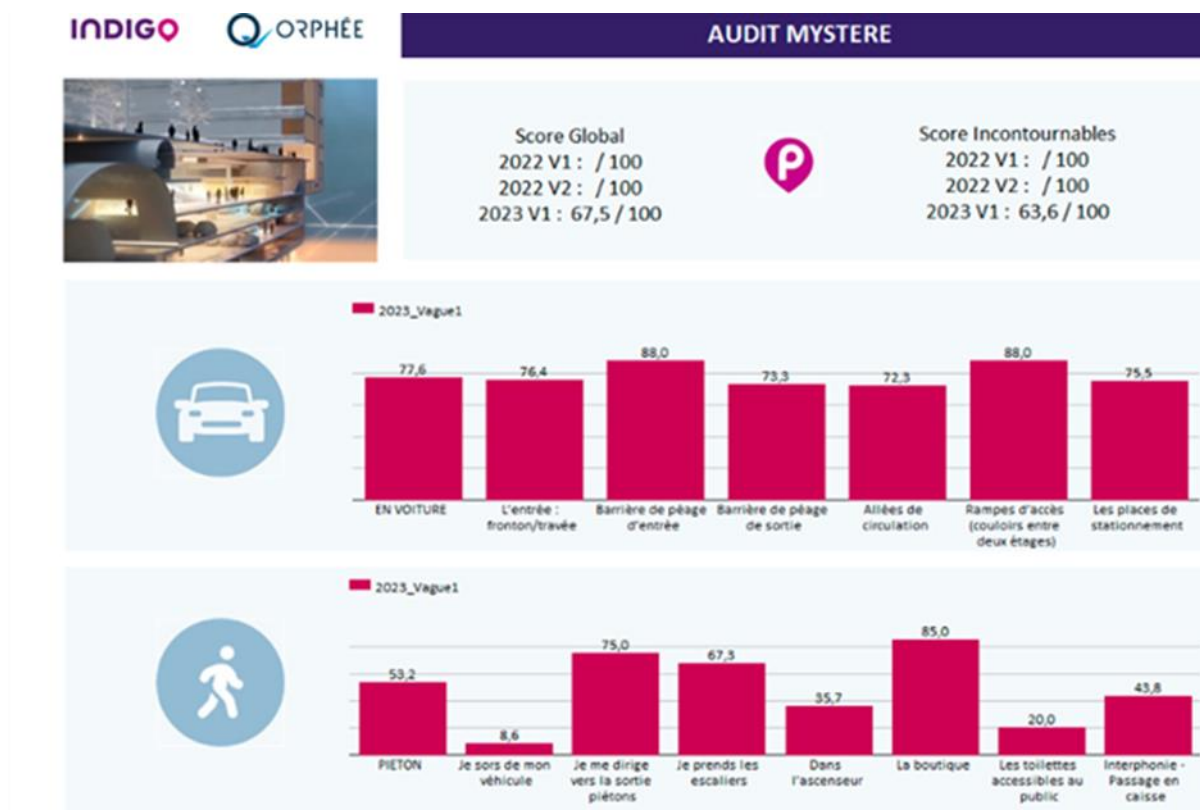
Il est important de souligner que la qualité de service est un élément central de la rémunération variable de chaque manager à tous les niveaux de l'entreprise.

Conclusion

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

En 2023, 1 visite a été réalisée sur le parking Hôtel de Ville.

Le parking Hôtel de Ville a obtenu la note de **67,5%** de satisfaction.



2.6 Les Services

2.6.1 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.

Zone deux roues motorisées

Grace à ses systèmes de péage performants, Indigo détecte les deux roues en entrée et en sortie afin de leur proposer une tarification adaptée et attractive.

Au sein de nos parcs, nous prévoyons des zones clairement dédiées aux deux roues motorisées. Ces places font l'objet d'un marquage et d'une signalétique spécifique et permettent de rassembler des services adaptés à ce type de véhicule.

Afin d'améliorer le confort des motards, Indigo propose dans ses parcs des consignes de casques en accès gratuit. Par mesure de sécurité, les portes de ces consignes sont transparentes.

Station de gonflage de pneus

Pour pallier les urgences éventuelles liées aux petits problèmes techniques des véhicules, les automobilistes et les cyclistes pourront profiter des services du parking prévus à cet effet.

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil

Une station pour gonfler les pneumatiques pour les deux-roues et véhicules

3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION







La Délégation de Service Public de la Ville de Malakoff concerne 2 Parcs.

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. Depuis la Crise Sanitaire les règlements en carte bancaire sont devenus un nouveau reflexe de paiement.

3.1 Parc Hôtel de Ville

3.1.1 Descriptif

<div>  Descriptif </div>	<div>  Moyens d'accès & de paiement </div>	<div>  Services </div>
<div> 169 places 1 niveau 4 places PMR 17 places 2 roues 14 places amodiations </div>	<div> Ouvert 24h/24 et 7j/7 Carte bancaire Carte Total GR Liber T Indigo Neo Application INDIGO Abonnement par Internet </div> <div>  </div> <div>    </div>	<div> Radio Indigo Places moto Lecture de plaques Station de gonflage </div>

3.1.2 Tarification

Temps en minutes	Tarif au 31/08/2023
15 minutes	0,00 €
30 minutes	0,50 €
45 minutes	0,80 €
1 heure	1,10 €
1h15	1,40 €
1h30	1,70 €
1h45	2,00 €
2 heures	2,30 €
2h15	2,60 €
2h30	2,90 €
2h45	3,20 €
3 heures	3,50 €
3h15	3,80 €
3h30	4,10 €
3h45	4,40 €
4 heures	4,70 €
4h15	5,00 €
4h30	5,30 €
4h45	5,60 €
5 heures	5,90 €
6 heures	7,10 €
7 heures	8,30 €
8 heures	9,50 €
9 heures	10,30 €
10 heures	11,10 €
11 heures	11,90 €
24 heures	12,00 €

Abonnement permanent Tarif au 31/08/2023	
Mensuel	77,00 €
Trimestriel	227,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	71,00 €
Mensuel nuit et Week end	49,00 €
Trimestriel nuit et Week end	135,00 €
Annuel nuit et Week end (PMA)	46,00 €
Mensuel Moto	38,00 €
Trimestriel Moto	105,00 €
CB mensuel Moto	36,00 €

Temps en minutes	Tarif à compter du 01/09/23
15 minutes	0,00 €
30 minutes	0,50 €
45 minutes	0,90 €
1 heure	1,30 €
1h15	1,70 €
1h30	2,10 €
1h45	2,50 €
2 heures	2,90 €
2h15	3,20 €
2h30	3,50 €
2h45	3,90 €
3 heures	4,30 €
3h15	4,70 €
3h30	5,10 €
3h45	5,40 €
4 heures	5,70 €
4h15	6,00 €
4h30	6,30 €
4h45	6,60 €
5 heures	6,90 €
6 heures	8,10 €
7 heures	9,30 €
8 heures	10,50 €
9 heures	11,70 €
10 heures	12,50 €
11 heures	13,30 €
24 heures	13,40 €

Abonnement permanent Tarif à compter du 01/09/23	
Permanent	
Mensuel	85,00 €
Trimestriel	243,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	78,00 €
Mensuel Résident	81,00 €
Trimestriel Résident	231,00 €
Annuel mensualisé (PMA) Résident	75,00 €
Nuit & WE	
Mensuel	54,00 €
Trimestriel	153,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	50,00 €
Mensuel Résident	51,00 €
Trimestriel Résident	144,00 €
Annuel mensualisé (PMA) Résident	47,00 €
Moto	
Mensuel	42,00 €
Trimestriel	120,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	39,00 €
Mensuel Résident	40,00 €
Trimestriel Résident	114,00 €
Annuel mensualisé (PMA) Résident	37,00 €
Ville	
Mensuel	74,00 €

3.1.3 Vandalisme

Nous souhaitons attirer votre attention sur le squat de personnes sans-abri dans le parking Hôtel de Ville. Ces individus, souvent marginalisés, recherchent désespérément un abri, transformant malheureusement les parkings souterrains en refuge. Malgré nos différentes approches auprès de ces personnes (dialogues, propositions de contacter les services sociaux, etc.), le phénomène s'intensifie, posant un défi croissant pour nos équipes. Nous restons néanmoins déterminés à maintenir cet établissement propre et sûr pour la clientèle de Malakoff et d'ailleurs. Cependant, nous nous trouvons parfois démunis face à cette détresse, qui se traduit par des actes de vandalisme et des dégradations dans le parking.

En février 2023, l'ascenseur du parc Hôtel de Ville a été mis hors service, à la suite d'un acte de malveillance sur la porte cabine.

En février 2023, présence de plusieurs individus en squatte sur le parc Hôtel de Ville avec des chiens, agressifs et fortement alcoolisés. Nous avons contacté la Police Nationale de Vanves pour nous aider à les évacuer hors de l'ouvrage.

En novembre 2023, évacuation de deux SDF installés dans la zone Moto et enlèvement de meubles et débris.

Dans la continuité de nos actions, et à la suite de la recrudescence de personnes errantes constatée dans l'ouvrage, alcoolisées et agressives, pratiquant la mendicité et dégradant nos installations en début du mois de décembre 2023, notre équipe d'exploitation, a effectué quotidiennement des rondes d'inspection, de nettoyage et de vérification des équipements, afin qu'elle redouble de vigilance face à ces sujets.

Aussi, le 06 décembre, nous avons procédé à l'évacuation de 2 personnes sans domicile fixe, l'enlèvement de vieux mobilier, des canettes et bouteilles vides.

Le 11 décembre 2023, nous avons ramassé deux palettes en bois dans les emplacements de la zone moto.

Enfin, nous avons sollicité notre prestataire sureté pour réaliser des rondes aléatoires en journée et la nuit à partir du mardi 20 décembre et à minima jusqu'au 3 janvier 2024 dans l'ensemble de l'ouvrage, afin de couvrir la période des fêtes de fin d'année.



3.1.4 Faits marquants

En février 2023, une panne réseau s'est produite, entraînant le dysfonctionnement du matériel de péage pendant 2 jours. Par conséquent, notre fournisseur télécommunication est intervenu pour l'identification de l'origine de la panne réseau et sa remise en service.

En février 2023, l'ascenseur du parc Hôtel de Ville a été mis hors service, à la suite d'un acte de malveillance sur la porte cabine, impactant son utilisation pendant une semaine, le temps nécessaire à notre mainteneur pour le remplacement des pièces endommagées et sa remise en service.

En mars 2023, un dégât des eaux a été constaté dans notre bureau d'accueil du parc Hôtel de Ville, à la suite d'un curage des canalisations dans la partie gérée par NEXITY. Nous avons fait une déclaration de sinistre en raison des dégâts constatés.



3.1.5 Opérations commerciales

Du 25 aout au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

- Un objectif d'**ACQUISITION** permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel,
- Un objectif de **CONVERSION** permettant de convertir nos abonnés actuels à **INDIGO Neo** en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

Nous avons réalisé cette opération sans promotion sur les tarifs en vigueur avec le même succès que les précédentes opérations.



3.2 Parc Plateau de Vanves

3.2.1 Descriptif

<div>  Descriptif </div>	<div>  Moyens d'accès & de paiement </div>	<div>  Services </div>
<div> 149 places 1 niveau 4 places PMR 1 places BRVE </div>	<div> Ouvr�t 24h/24 et 7j/7 Carte bancaire Carte Total GR Liber T Indigo Neo Application INDIGO Abonnement par Internet </div> <div>  <div>    </div> </div>	<div> Lecture de plaques </div>

3.2.2 Tarification

Temps en minutes	Tarif au 31/08/2023
15 minutes	0,00 €
30 minutes	0,50 €
45 minutes	0,80 €
1 heure	1,10 €
1h15	1,40 €
1h30	1,70 €
1h45	2,00 €
2 heures	2,30 €
2h15	2,60 €
2h30	2,90 €
2h45	3,20 €
3 heures	3,50 €
3h15	3,80 €
3h30	4,10 €
3h45	4,40 €
4 heures	4,70 €
4h15	5,00 €
4h30	5,30 €
4h45	5,60 €
5 heures	5,90 €
6 heures	7,10 €
7 heures	8,30 €
8 heures	9,50 €
9 heures	10,30 €
10 heures	11,10 €
11 heures	11,90 €
24 heures	12,00 €

Abonnement permanent Tarif au 31/08/2023	
Mensuel	77,00 €
Trimestriel	227,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	71,00 €
Mensuel nuit et Week end	49,00 €
Trimestriel nuit et Week end	135,00 €
Annuel nuit et Week end (PMA)	46,00 €
Mensuel Moto	38,00 €
Trimestriel Moto	105,00 €
CB mensuel Moto	36,00 €

Temps en minutes	Tarif à compter du 01/09/23
15 minutes	0,30 €
30 minutes	0,60 €
45 minutes	0,90 €
1 heure	1,20 €
1h15	1,50 €
1h30	1,80 €
1h45	2,10 €
2 heures	2,40 €
2h15	2,80 €
2h30	3,20 €
2h45	3,60 €
3 heures	4,00 €
3h15	4,40 €
3h30	4,80 €
3h45	5,20 €
4 heures	5,60 €
4h15	6,00 €
4h30	6,40 €
4h45	6,80 €
5 heures	7,20 €
6 heures	8,80 €
7 heures	10,00 €
8 heures	11,20 €
9 heures	12,40 €
10 heures	13,60 €
11 heures	14,40 €
24 heures	14,60 €

Abonnement permanent Tarif à compter du 01/09/23	
Permanent	
Mensuel	85,00 €
Trimestriel	243,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	78,00 €
Mensuel Résident	81,00 €
Trimestriel Résident	231,00 €
Annuel mensualisé (PMA) Résident	75,00 €
Nuit & WE	
Mensuel	54,00 €
Trimestriel	153,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	50,00 €
Mensuel Résident	51,00 €
Trimestriel Résident	144,00 €
Annuel mensualisé (PMA) Résident	47,00 €
Moto	
Mensuel	42,00 €
Trimestriel	120,00 €
Annuel mensualisé (PMA)	39,00 €
Mensuel Résident	40,00 €
Trimestriel Résident	114,00 €
Annuel mensualisé (PMA) Résident	37,00 €
Ville	
Mensuel	74,00 €

3.2.3 Vandalisme

En mars 2023, redressement de la barrière entrée du parc PDV à la suite d'un acte de malveillance



En octobre 2023, dépôt sauvage d'une grande quantité de gravas et débris de chantier par des inconnus sur un emplacement de stationnement en zone de sortie véhicule. Nous avons mis en place une benne pour enlèvement de la totalité des gravats et nettoyage de la zone.



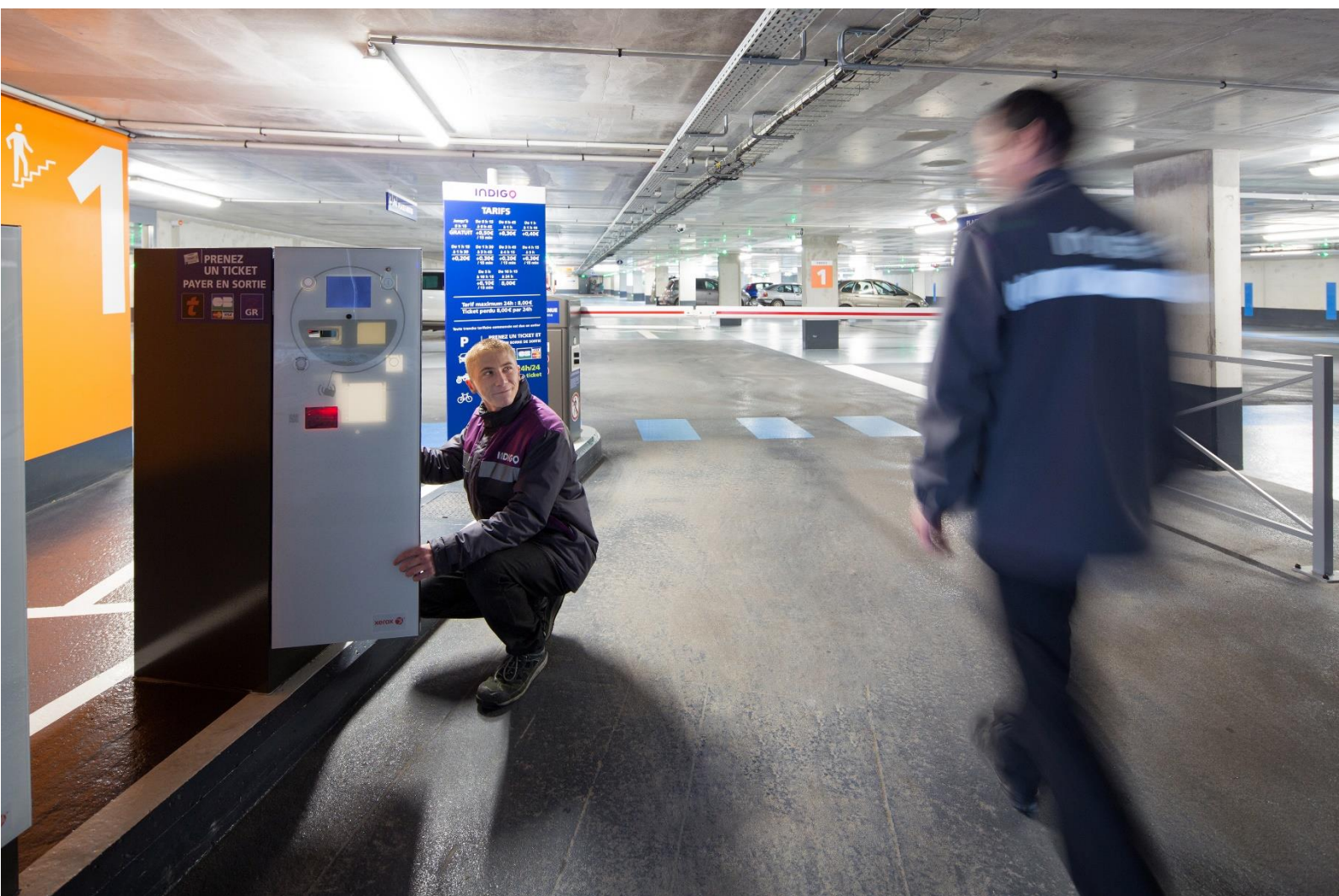
En novembre 2023, nous avons lancé une procédure d'identification et d'enlèvement de deux véhicules épaves auprès du commissariat de police de Vanves.



3.2.4 Faits marquants

En février 2023, une panne réseau s'est produite, entraînant le dysfonctionnement du matériel de péage pendant 2 jours. Notre fournisseur télécommunication est intervenu pour l'identification de l'origine de la panne réseau et sa remise en service.

4. MAINTENANCE ET TRAVAUX



4.1 Maintenance des équipements

4.1.1 Équipements du parc Hôtel de Ville

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : Désigna Borne d'entrée : 1 Borne de sortie : 1 Caisse automatique : 1 Barrières : 2 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 2 Unité Centrale de gestion : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Non
Vidéosurveillance	Marque : Effibat Elbex Caméras : 18 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Détection incendie	Modèle : EVAC 3 Nombre : 4	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : ERIS
Extincteurs	Marque : Sicli Modèle : Poudre – CO ₂	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Prestataire : Sicli
Boîtiers bris de glace	Marque : Siemens Cerberus et Legrand	
Ascenseurs	Marque : 1 CFA 1 OTIS Type : Monospace 500 Nb de niveaux : 1 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle Prestataire : Kone
Electricité	Marque BAES : Luminos Luminaire LED Marque Ledvance	Contrat de maintenance : Non Contrôle périodique toutes les semaines
Portes automatiques	Marque : SANDAUR 2 portes véhicules	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Prestataire : KONE
Sonorisation	Marque : AUDIOPROCESSOR SYSTEM	Contrat de maintenance : Non

Nombre de haut-paleurs : 25

4.1.2 Équipements du parc Plateau de Vanves

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : Désigna Borne d'entrée : 1 Borne de sortie : 1 Caisse automatique : 1 Barrières : 2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Trimestrielle
Interphonie	Marque : Commend Modèle : GE300	Contrat de maintenance : Non
Vidéosurveillance	Marque : Effibat Elbex Caméras : 7 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Borne de rechargement électrique	Nombre : 1	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle

4.2 Les Travaux

4.2.1 Travaux du parc Hôtel de Ville

Au cours de l'année 2023, plusieurs travaux ont été entrepris dans le parking Hôtel de Ville :

- Remplacement des écrans TFT de la caisse automatique
- Mise à disposition d'une benne et opération de nettoyage et ramassage de débris.
- Travaux de remplacement de l'ensemble des luminaires de type T5 de l'ouvrage Hôtel de Ville, par des luminaires de type LED connectés. 161 appareils d'éclairage 1,5m de type LED connecté 1x24WLEDVANCE
22 radars connectés



- Travaux de remplacement des pièces endommagées et la remise en service de l'ascenseur du parc Hôtel de Ville, à la suite d'un acte de malveillance sur la porte cabine.
- Mise en place d'une benne pour enlèvements d'encombrants



- Travaux de remplacement des dalles au plafond dans notre bureau d'accueil du parc Hôtel de Ville, à la suite d'un curage des canalisations dans la partie gérée par NEXITY. Nous avons fait une déclaration de sinistre en raison des dégâts constatés.

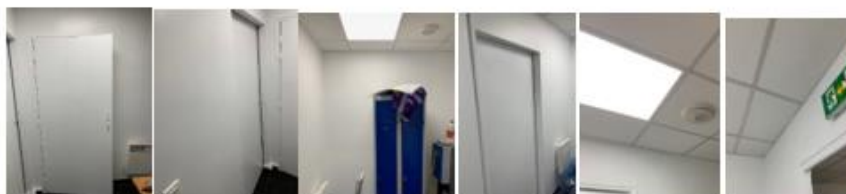


- Travaux de reprise en peinture du local social à la suite d'un dégât des eaux

Avant travaux de reprise en peinture



Après travaux de reprise en peinture



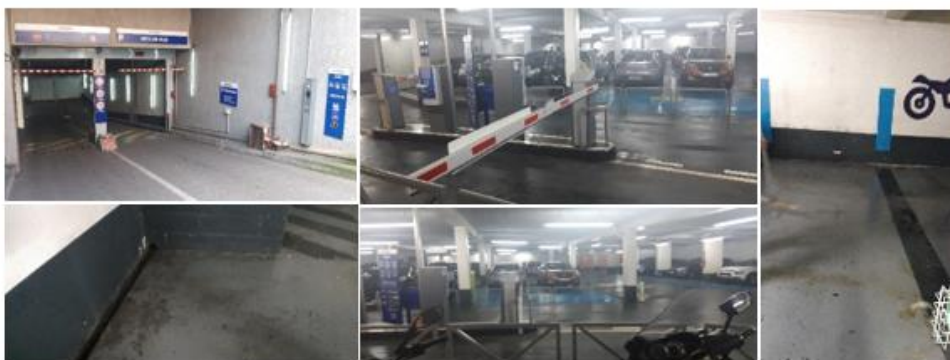
- Le 03 mai 2023 : Remplacement d'un convecteur électrique dans l'accueil



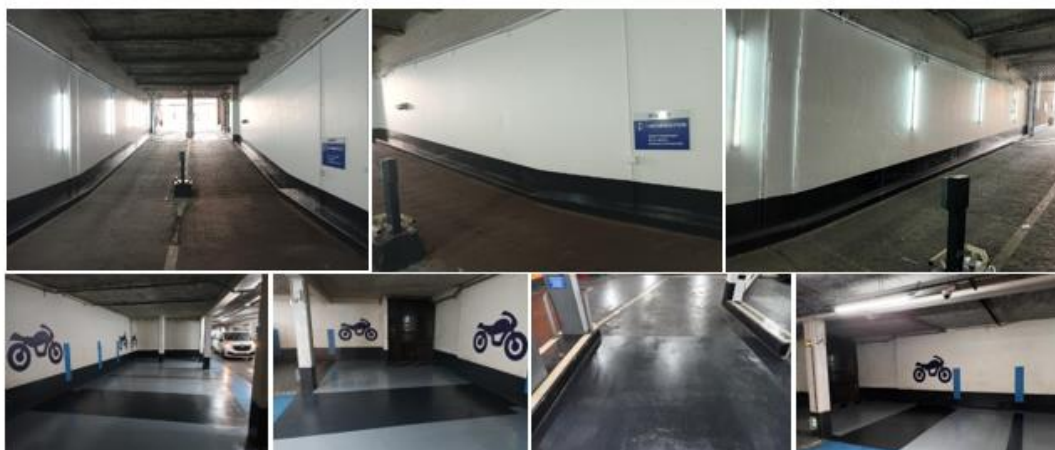
- Travaux de remplacement de pièces de rechange de l'ascenseur par notre mainteneur, à la suite d'un défaut intermittent. Un affichage a été mis en place pour informer les utilisateurs pendant la durée de remplacement des pièces défectueuses.
- Dans le cadre des travaux de modernisation des ouvrages de Malakoff et pour le confort de la clientèle, Indigo a réalisé les travaux de reprise des peintures et rafraichissement sur le site
 - Peinture des murs et plafonds de la rampe d'entrée/sortie VL
 - Peinture de l'îlot dans la rampe l'entrée/sortie VL
 - Peinture de passage piéton PMR
 - Peinture au sol dans les deux zones motos
 - Peinture de finition au sol des places abimées

Les travaux de l'ensemble des zones répertoriées (reprise au sol, murs et plafonds des zones abimées entrée/sortie véhicules, l'allée de circulation, cheminement piéton et réalisation des flèches au sol...) ont été réalisés, sur des plages horaires variées pour ne pas perturber l'exploitation et les usagers. Un affichage a été disposé pour informer les utilisateurs.

Avant travaux :



Après travaux :

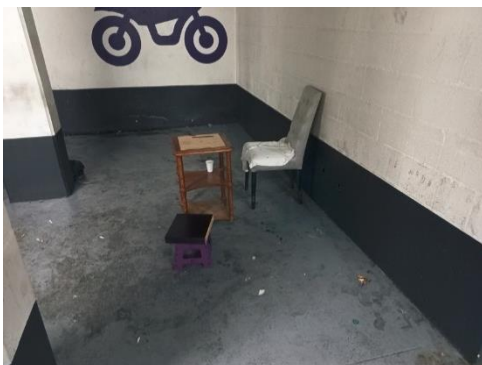


- Lavage mécanique de l'ensemble de l'ouvrage à l'autolaveuse
- Remplacement du système d'aide à l'exploitation (SAE Axiome) par le nouveau système NORA
- Mise en place d'une benne pour enlèvements d'encombrants



- Paramétrage de l'ensemble des appareils LED, pour une optimisation des éclairages

- Evacuation de deux SDF installés dans la zone Moto et enlèvement de meubles et détrit.



4.2.2 Travaux du parc Plateau de Vanves

Au cours de l'année 2023, plusieurs travaux ont été entrepris dans le parking Plateau de Vanves :

- Le 04 janvier remplacement des écrans TFT de la Borne de sortie et la caisse automatique
- Mise à disposition d'une benne et opération de nettoyage et ramassage de détrit.
- Le 27 mars 2023, redressement de la barrière entrée du parc PDV



- Remplacement du système d'aide à l'exploitation (SAE Axiome) par le nouveau système NORA
- Remplacement d'un panneau signalétique en zone de sortie VL.



- Le 10 octobre 2023 Mise en place d'une benne pour enlèvements d'encombrants



- Demande d'identification et enlèvement de deux véhicules épaves :



5. ANALYSES

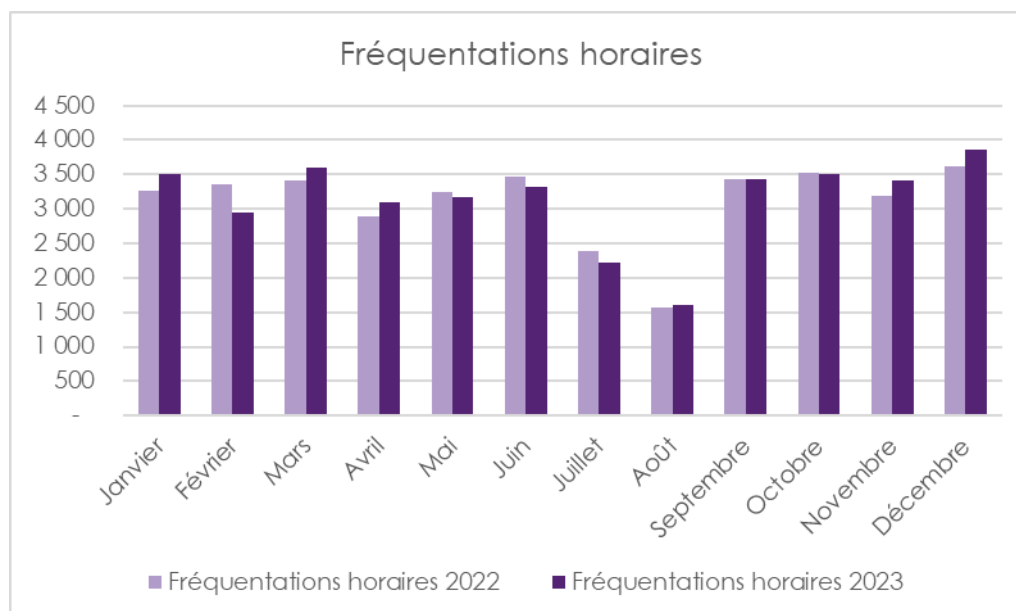


5.1 Parc Hôtel de Ville

Les données ci-dessous sont issues d'éléments statistiques qui peuvent ne pas tenir compte de certains retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 7 du présent rapport.

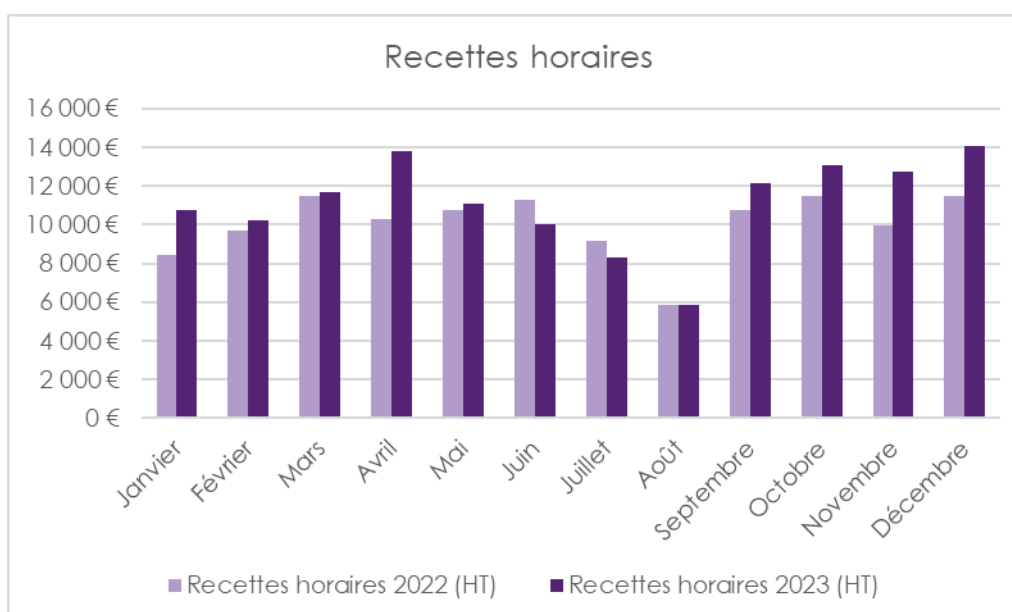
5.1.1 Fréquentations horaires

	Fréquentations horaires 2022	Fréquentations horaires 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	3 267	3 514	7,6
Février	3 360	2 945	-12,4
Mars	3 412	3 593	5,3
Avril	2 884	3 098	7,4
Mai	3 252	3 167	-2,6
Juin	3 462	3 323	-4,0
Juillet	2 390	2 219	-7,2
Août	1 568	1 608	2,6
Septembre	3 439	3 429	-0,3
Octobre	3 515	3 509	-0,2
Novembre	3 183	3 419	7,4
Décembre	3 608	3 850	6,7
Total	37 340	37 674	0,9



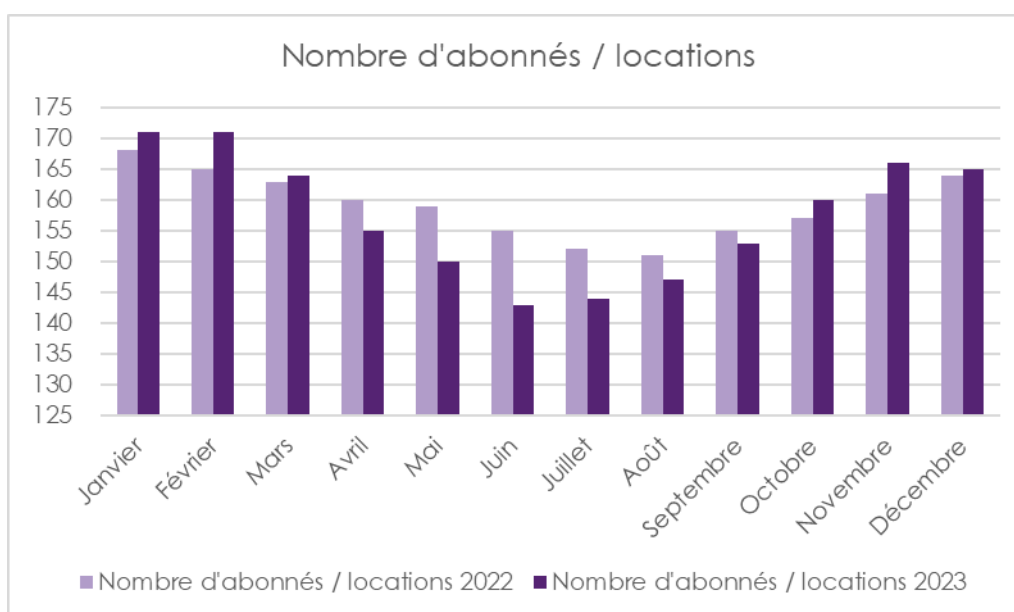
5.1.2 Recettes horaires

	Recettes horaires 2022 (HT)	Recettes horaires 2023 (HT)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	8 426 €	10 776 €	27,9
Février	9 696 €	10 237 €	5,6
Mars	11 495 €	11 663 €	1,5
Avril	10 301 €	13 830 €	34,3
Mai	10 768 €	11 077 €	2,9
Juin	11 283 €	10 032 €	-11,1
Juillet	9 151 €	8 331 €	-9,0
Aout	5 823 €	5 852 €	0,5
Septembre	10 784 €	12 164 €	12,8
Octobre	11 477 €	13 041 €	13,6
Novembre	9 972 €	12 725 €	27,6
Décembre	11 482 €	14 061 €	22,5
Total	120 660 €	133 789 €	10,9



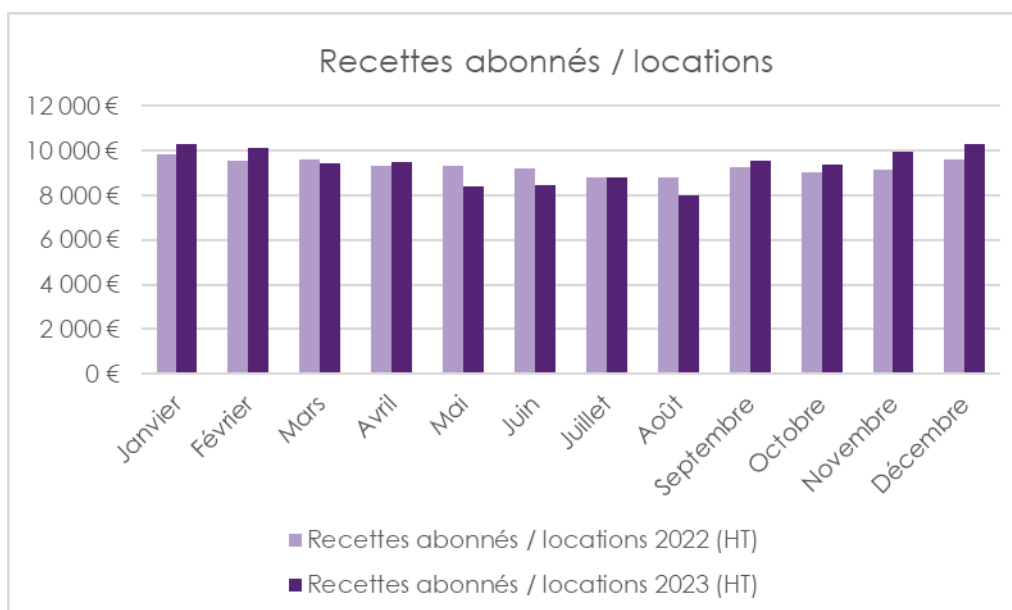
5.1.3 Nombre d'abonnés et de locations

	Nombre abonnés et locations 2022	Nombre abonnés et locations 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	168	171	1,8
Février	165	171	3,6
Mars	163	164	0,6
Avril	160	155	-3,1
Mai	159	150	-5,7
Juin	155	143	-7,7
Juillet	152	144	-5,3
Aout	151	147	-2,6
Septembre	155	153	-1,3
Octobre	157	160	1,9
Novembre	161	166	3,1
Décembre	164	165	0,6
Total	1 910	1 889	-1,1



5.1.4 Recettes abonnés et locations

	Recettes abonnés et locations 2022 (HT)	Recettes abonnés et locations 2023 (HT)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	9 825 €	10 279 €	4,6
Février	9 577 €	10 110 €	5,6
Mars	9 637 €	9 446 €	-2,0
Avril	9 311 €	9 478 €	1,8
Mai	9 305 €	8 415 €	-9,6
Juin	9 187 €	8 456 €	-8,0
Juillet	8 824 €	8 822 €	-0,0
Août	8 821 €	8 028 €	-9,0
Septembre	9 265 €	9 540 €	3,0
Octobre	9 014 €	9 381 €	4,1
Novembre	9 161 €	9 983 €	9,0
Décembre	9 636 €	10 311 €	7,0
Total	111 563 €	112 250 €	0,6



5.1.5 Conclusion

(HT)	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	120 660 €	133 789 €	10,9
Fréquentations horaires	37 340	37 674	0,9
Ticket moyen	3,2 €	3,6 €	9,9
Recettes abonnements/locations	111 563 €	112 250 €	0,6
Pré-vendus	23 971 €	26 706 €	11,4
Divers	10 854 €	10 854 €	0,0
Amodiations	4 447 €	4966 €	11,7
Recettes totales	271 494 €	288 564 €	6,3

Analyse sur l'activité 2023

Plusieurs événements en 2023 ont impacté de façon plus ou moins forte la fréquentation du parking, en particulier les événements suivants :

- Baisse de la fréquentation, à la suite du mouvement de grève contre la réforme des retraites en janvier et février 2023, dans les transports ou encore les industries.
- Panne réseau du 08 février au 10 février 2023.
- Hausse de la fréquentation liée à l'activité des salons de la Porte de Versailles. Nous avons enregistré une forte demande lors du salon de l'Agriculture du 24 février au 3 mars 2024 pour sa 60e édition, salon de l'automobile du 28 septembre 2023 au 2 octobre 2023, le salon EDUCATECH expo qui s'est tenu du 15 au 17 novembre 2023, et lors du salon du chocolat du 28 octobre au 1er novembre 2023.
- L'activité tertiaire, notamment le marché les mercredis, vendredis et dimanches.
- La clientèle étrangère utilisant le parking pour se rendre dans Paris en métro.

L'exercice 2022 a enregistré une légère hausse de la fréquentation horaire de +0,9 avec une baisse particulièrement importante en février du fait du mouvement de grève contre les retraites.

A contrario, la recette horaire a enregistré une nette progression +10,9% qui s'explique par un ticket moyen en hausse lié à des durées de stationnement prolongées, en particulier les réservations du week-end, mais aussi en raison de l'augmentation des tarifs horaires en septembre 2023.

Les principaux générateurs demeurent le marché (mercredis, vendredis, dimanches) et les entreprises environnantes. A noter la présence d'une clientèle étrangère qui séjourne dans les hôtels du périmètre, privilégiant les transports publics pour se rendre dans Paris en laissant leurs véhicules stationnés dans le parking, ce qui génère un fort ticket moyen.

La fréquentation abonnée est en légère baisse tout au long du deuxième et troisième trimestre de l'exercice 2023, pour ensuite enregistrer une légère hausse au 4ème trimestre (-1,1%).

Le parc Hôtel de Ville est principalement plébiscité par les résidents de Malakoff et les entreprises du secteur. Toutefois, nous restons vigilants dans le suivi des souscriptions, afin de garantir une disponibilité suffisante des places aux visiteurs les jours de marché. Le chiffre d'affaires abonnés a progressé de +0,6%. L'augmentation des tarifs abonnement en septembre 2023 a contribué à maintenir le chiffre d'affaire malgré une légère baisse du nombre d'abonnés en 2023.

Synthèse

En 2023, les 169 places du parking ont généré 289 K€ HT de recettes globales réparties pour 52% en recettes abonnés et pour 48% en recettes horaires.

La recette globale moyenne par mois du parc Hôtel de Ville est de 142€ par place exploitée. Elle était de 134€ en 2022, soit une progression de +6%.

37 674 clients horaires ont fréquenté le parking en 2023 ce qui représente 334 clients de plus qu'en 2022 et +0,9% de hausse.

Le nombre d'abonnés est en légère baisse au deuxième et troisième trimestre -1,1%. Nous avons limité les nouvelles souscriptions à 160 abonnés, afin de ne pas saturer le parc les jours de marché.

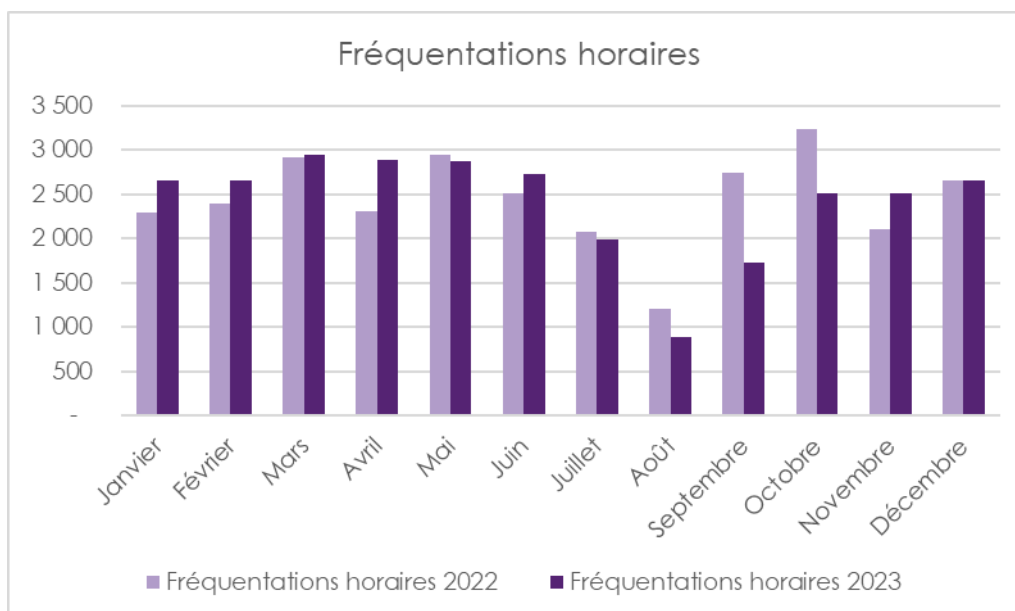
La recette globale du parc est en hausse de +6,3%.

5.2 Parc Plateau de Vanves

Les données ci-dessous sont issues d'éléments statistiques qui peuvent ne pas tenir compte de certains retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 7 du présent rapport.

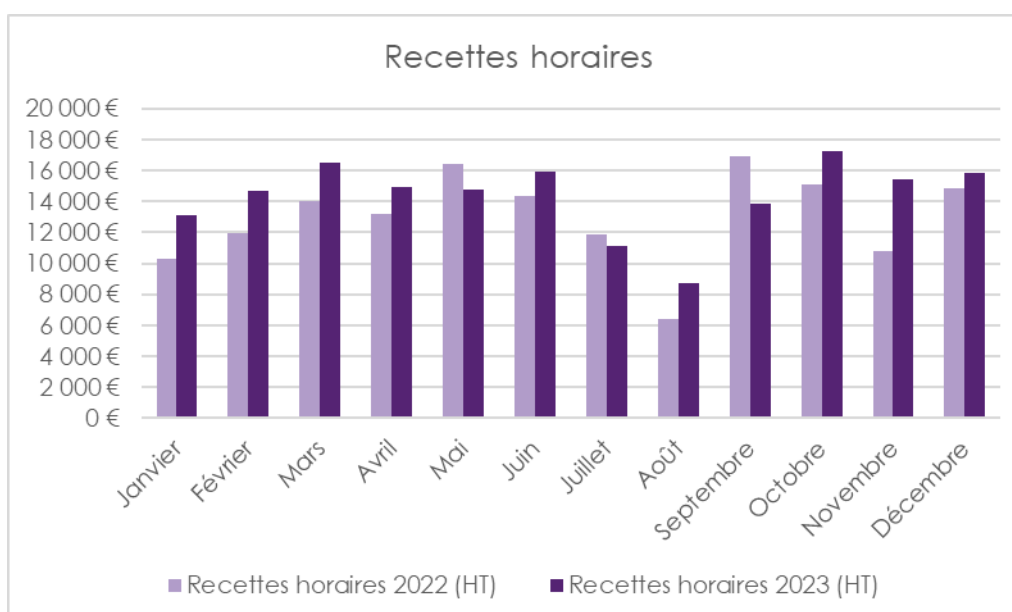
5.2.1 Fréquentations horaires

	Fréquentations horaires 2022	Fréquentations horaires 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	2 297	2 648	15,3
Février	2 395	2 656	10,9
Mars	2 913	2 944	1,1
Avril	2 312	2 891	25,0
Mai	2 939	2 868	-2,4
Juin	2 510	2 721	8,4
Juillet	2 079	1 984	-4,6
Aout	1 205	886	-26,5
Septembre	2 735	1 733	-36,6
Octobre	3 236	2 502	-22,7
Novembre	2 106	2 511	19,2
Décembre	2 657	2 657	0,0
Total	29 384	29 001	-1,3



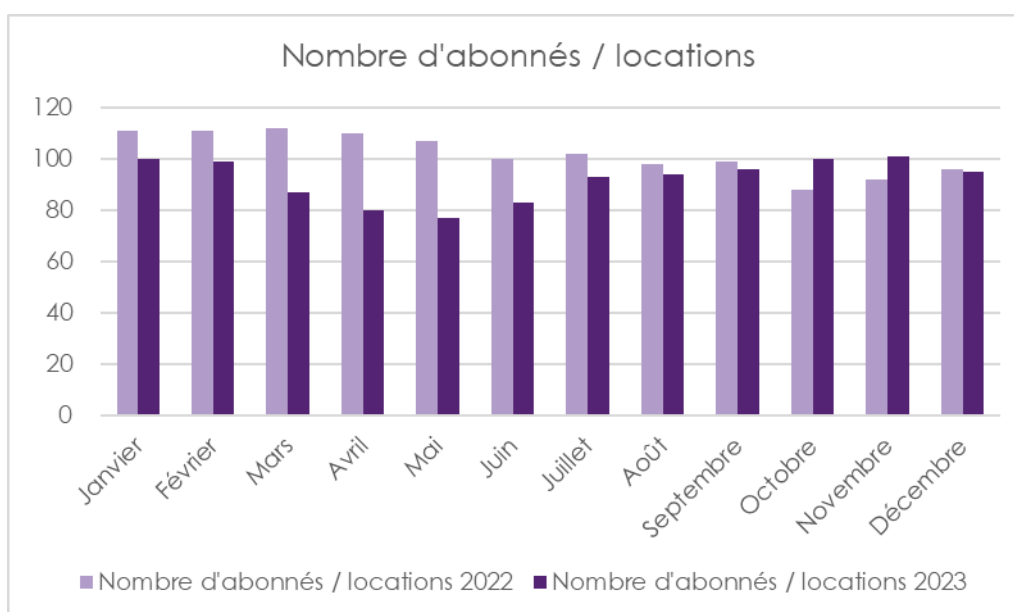
5.2.2 Recettes horaires

	Recettes horaires 2022 (HT)	Recettes horaires 2023 (HT)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	10 280 €	13 132 €	27,7
Février	11 943 €	14 710 €	23,2
Mars	13 984 €	16 514 €	18,1
Avril	13 182 €	14 916 €	13,2
Mai	16 409 €	14 780 €	-9,9
Juin	14 353 €	15 915 €	10,9
Juillet	11 906 €	11 161 €	-6,3
Août	6 413 €	8 693 €	35,6
Septembre	16 929 €	13 889 €	-18,0
Octobre	15 060 €	17 269 €	14,7
Novembre	10 810 €	15 408 €	42,5
Décembre	14 840 €	15 877 €	7,0
Total	156 110 €	172 264 €	10,3



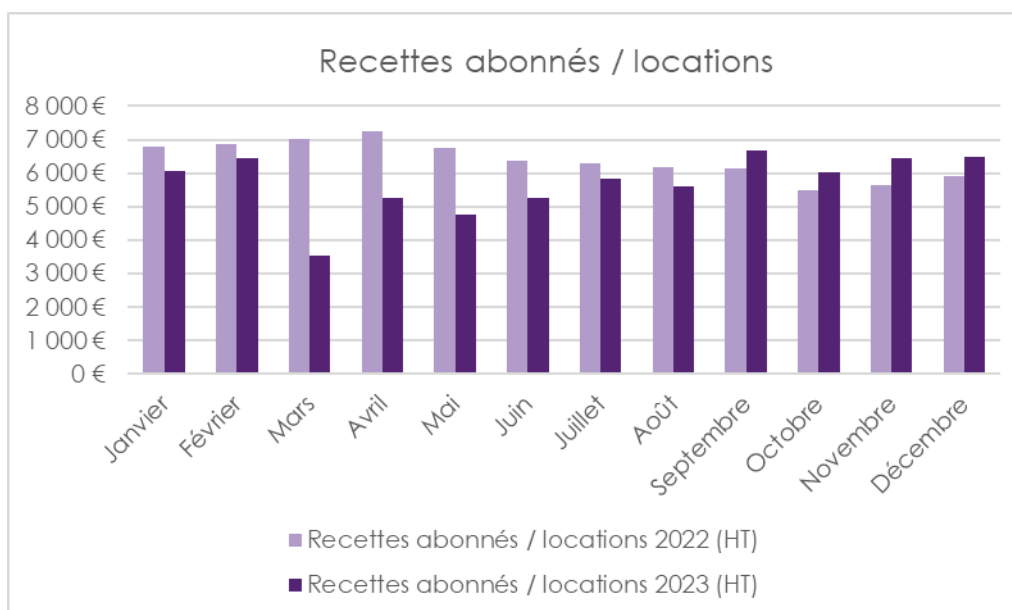
5.2.3 Nombre d'abonnés et locations

	Nombre abonnés et locations 2022	Nombre abonnés et locations 2023	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	111	100	-9,9
Février	111	99	-10,8
Mars	112	87	-22,3
Avril	110	80	-27,3
Mai	107	77	-28,0
Juin	100	83	-17,0
Juillet	102	93	-8,8
Aout	98	94	-4,1
Septembre	99	96	-3,0
Octobre	88	100	13,6
Novembre	92	101	9,8
Décembre	96	95	-1,0
Total	1 226	1 105	-9,9



5.2.4 Recettes abonnés et locations

	Recettes abonnés et locations 2022 (HT)	Recettes abonnés et locations 2023 (HT)	Ecart 2022/2023 (%)
Janvier	6 798 €	6 069 €	-10,7
Février	6 867 €	6 436 €	-6,3
Mars	7 012 €	3 549 €	-49,4
Avril	7 244 €	5 264 €	-27,3
Mai	6 740 €	4 748 €	-29,6
Juin	6 363 €	5 267 €	-17,2
Juillet	6 302 €	5 837 €	-7,4
Août	6 192 €	5 608 €	-9,4
Septembre	6 156 €	6 664 €	8,2
Octobre	5 482 €	6 005 €	9,5
Novembre	5 654 €	6 462 €	14,3
Décembre	5 919 €	6 488 €	9,6
Total	76 728 €	68 396 €	-10,9



5.2.5 Conclusion

(HT)	2022	2023	Variation 2022/2023
Recettes horaires	156 110 €	172 264 €	10,3
Fréquentations horaires	29 384	29 001	-1,3
Ticket moyen	5,3 €	5,9 €	11,8
Recettes abonnements/locations	76 728 €	68 396 €	-10,9
Pré-vendus	23 310 €	24 346 €	-16,9
Divers	-25 €	125 €	0,0
Recettes totales	262 172 €	265 131 €	1,1

Analyse sur l'activité 2023

Plusieurs événements en 2023 ont impacté de façon plus ou moins forte la fréquentation du parking, en particulier les événements suivants :

- Baisse de la fréquentation, à la suite du mouvement de grève contre la réforme des retraites en janvier et février 2023, dans les transports ou encore les industries.
- Panne réseau du 08 février au 10 février 2023.
- Hausse de la fréquentation liée à l'activité des salons de la Porte de Versailles. Nous avons enregistré une forte demande lors du salon de l'Agriculture du 24 février au 3 mars 2024 pour sa 60e édition, salon de l'automobile du 28 septembre 2023 au 2 octobre 2023, le salon EDUCATECH expo qui s'est tenu du 15 au 17 novembre 2023, et lors du salon du chocolat du 28 octobre au 1er novembre 2023.
- L'activité tertiaire, notamment le marché les mercredis, vendredis et dimanches.
- La clientèle étrangère utilisant le parking pour se rendre dans Paris en métro.
- Fréquentation en hausse par les étudiants de la Faculté de Droit, d'Économie et de Gestion.
- La ligne 13 du métro desservant le parc Plateau de Vanves.

Les principaux générateurs restent la proximité de l'ouvrage avec la ligne 13 du métro, les entreprises dans le secteur, la Faculté de Droit et les événements de la Porte de Versailles.

En 2023, malgré une très légère baisse de la fréquentation horaire -1,3%, le chiffre d'affaires horaire a fortement augmenté pour atteindre +10,3% en raison d'un fort ticket moyen +11,8% (lié aux visiteurs horaires des entreprises, notamment la Sté Safran, EIFFAGE et à la clientèle étrangère utilisant le métro pour se rendre dans Paris), mais plus particulièrement l'impact de l'augmentation des tarifs horaires en septembre 2023.

La fréquentation des abonnés a baissé de -9,9% à la suite de la résiliation de 10 abonnements au deuxième trimestre 2023 par la Sté ECOTHEC. Malgré la hausse des souscriptions au quatrième trimestre et l'augmentation des tarifs en septembre 2023, le chiffre d'affaires abonnés a enregistré une baisse de -10,9%.

Synthèse

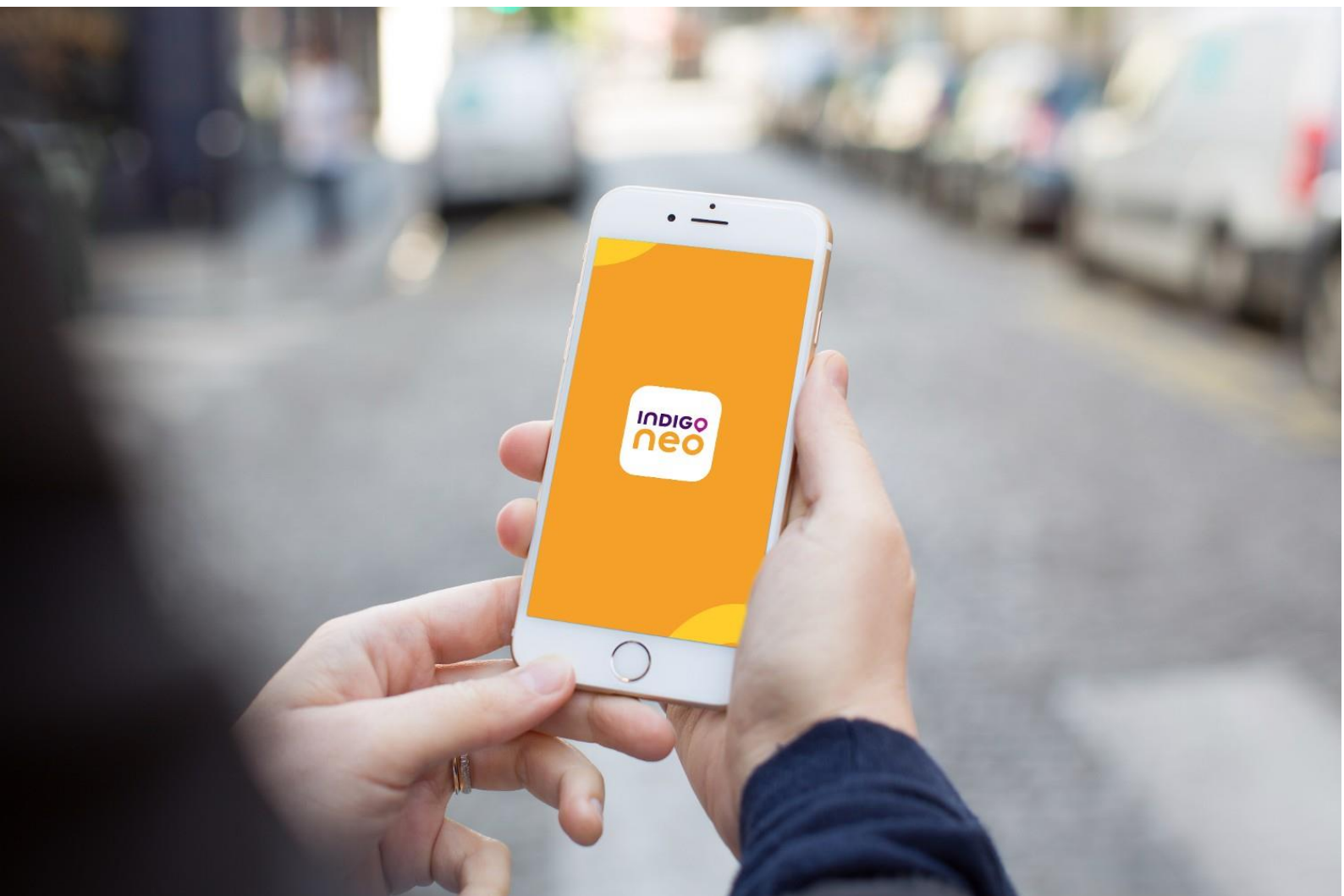
En 2023, les 149 places du parking ont généré 265 K€ HT de recette globale répartie pour 72% en recettes abonnés et pour 28% en recettes horaires.

La recette globale moyenne par mois du parc Hôtel de Ville est de 148€ par place exploitée. Elle était de 147€ en 2022, soit une progression de +1,1%.

29 001 clients horaires ont fréquenté le parking en 2023 ce qui représente 383 clients de moins qu'en 2022 et -1,3% de baisse.

La recette globale du parc est en hausse de +1,1%.

6. PERSPECTIVES 2024



L'année 2024 dépendra essentiellement des facteurs suivants :

- L'activité du marché et des commerces du quartier.
- L'activité des entreprises et les changements de comportement avec le recours au télétravail.
- L'accessibilité via la ligne de métro aux salons de la porte de Versailles.

Face à ces évolutions, Indigo accompagnera la Ville de Malakoff et la clientèle de ces parcs en proposant des offres et services répondant aux nouvelles attentes :

- Offres digitalisées, plus souples et personnalisées proposant un parcours client sans couture,

Indigo se positionnera à nouveau aux côtés de la ville de Malakoff en tant qu'acteur du quartier en maintenant les actions suivantes :

- Participer aux réflexions sur l'accessibilité du parking de Hôtel de Ville et Plateau de Vanves,
- Maintenir le contact établie avec les services de police nationale et municipale présents sur la ville de Malakoff,
- Offres adaptées pour les recharges électriques.



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

7. BILAN FINANCIER



7.1 Parc Hôtel de Ville

7.1.1 Compte de résultat

COMPTE DU DELEGATAIRE AU 31/12/2023

PARC	922702-Malakoff Hôtel de Ville			
EN € H.T.	Année 2022	Année 2023	2023 / 2022 en %	2023 / 2022 en valeur
Horaires parcs	144 630	160 494	15 864	11,0%
Abonnés parcs	111 563	112 250	686	0,6%
Voirie	0	0	0	
Garantie de recettes villes	0	0	0	
Prestation de services	0	0	0	
Activité de Contrôle	0	0	0	
Appels de charges amodiataires	4 447	4 966	519	11,7%
Activités annexes	10 854	10 854	0	0,0%
Sous Total Chiffre d'Affaires	271 494	288 564	17 070	6,3%
Subventions d'exploitation	0	0	0	
Autres Produits	0	0	0	
Sous Total Autres Produits	0	0	0	
Total Produits d'Exploitation	271 494	288 564	17 070	6,3%
Personnel Interne Au Groupe (Yc Personnel Technique)	-126 060	-136 292	-10 232	8,1%
Personnel Contrat à Durée Déterminée	0	0	0	
Autre Personnel externe et Frais Divers	-1 084	-2 382	-1 298	119,7%
Personnel Intérimaire d'Exploitation	0	0	0	
Prestations de Nettoyage	-26 416	-23 098	3 318	-12,6%
Prestations de Gardiennage	-2 565	-2 382	184	-7,2%
Sous Total Frais de Personnel	-156 125	-164 154	-8 028	5,1%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-10 019	-8 938	1 081	-10,8%
Entretien : Contrats	-6 460	-5 521	939	-14,5%
Electricité, Fluides	-11 987	-15 492	-3 505	29,2%
Autres Prestations Sous Traitées	0	0	0	
Frais de Télécommunication	-1 966	-2 143	-176	9,0%
Location Matériel d'Exploitation	-462	-717	-256	55,4%
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-30 894	-32 811	-1 917	6,2%
Actions Commerciales	-601	-3 088	-2 486	413,6%
Collecte de Fonds et Commissions	-4 449	-6 217	-1 768	39,7%
Frais Administratifs et Divers	-97	-87	10	-10,2%
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-5 148	-9 392	-4 244	82,5%
Total Charges Directes d'Exploitation	-192 167	-206 357	-14 190	7,4%
Police d'Assurances	-1 629	-1 731	-102	6,3%
Sinistres	-5 798	4 928	10 726	-185,0%
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-1 357	-1 446	-89	6,5%
Redevances Aux Concédants	-74 922	-85 103	-10 181	13,6%
Taxes et Versements Assimilés	-1 930	-3 999	-2 069	107,2%
Autres Charges et Provisions Courantes	-1 857	407	2 264	-121,9%
Charges de Gros Entretien	-4 030	0	4 030	-100,0%
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-4 778	-4 558	220	-4,6%
Frais Généraux Siège	-19 086	-21 355	-2 269	11,9%
Total Autres Charges d'Exploitation	-115 388	-112 857	2 531	-2,2%
Total Autres Charges d'Exploitation	-115 388	-112 857	2 531	-2,2%
Total Charges d'Exploitation	-307 555	-319 214	-11 659	3,8%
Autres Charges Non Courantes	0	0	0	
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	0	0	0	
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-79 012	-86 144	-7 132	9,0%
Autres Provisions Non Courantes	0	0	0	
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-79 012	-86 144	-7 132	9,0%
Total Charges Non Courantes	-79 012	-86 144	-7 132	9,0%
EBIT	-115 073	-116 794	-1 721	1,5%
Frais Financiers	-13 824	-8 247	5 577	-40,3%
Total Frais Financiers	-13 824	-8 247	5 577	-40,3%
Total Frais Financiers	-13 824	-8 247	5 577	-40,3%
Resultat Net avant Impôt Parc	-128 897	-125 041	3 856	-3,0%

7.1.2 Patrimoine

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Malakoff Hôtel de Ville

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	Somme de CUMUL AMORT A FIN 2023	Somme de VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	660 951	-528 446	132 505
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	159 294	-120 386	38 908
Total RETOUR		820 245	-648 832	171 413
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	2 425	-2 029	395
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	2 039	-2 039	-
	PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE B	698	-698	0
Total REPRISE		5 162	-4 766	395
Total général		825 406	-653 598	171 809

Parc de stationnement Malakoff Hôtel de Ville

en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	825 406
Immobilisations Valeur Comptable Nette	171 809
Immobilisation en cours	15 454
Valeur Brute Totale Inventables	840 860
VNC Totale Inventables	187 263

7.2 Parc Plateau de Vanves

7.2.1 Compte de résultat

COMPTE DU DELEGATAIRE AU 31/12/2023

PARC	922701-Malakoff Parc Plateau de Vanves			
EN € H.T.	Année 2022	Année 2023	2023 / 2022 en %	2023 / 2022 en valeur
Horaires parcs	185 420	196 610	11 190	6,0%
Abonnés parcs	76 728	68 396	-8 332	-10,9%
Voirie	0	0	0	
Garantie de recettes v illes	0	0	0	
Prestation de services	0	0	0	
Activ ité de Contrôle	0	0	0	
Appels de charges amodiataires	0	0	0	
Activ ités annexes	24	125	101	416,3%
Sous Total Chiffre d'Affaires	262 172	265 131	2 959	1,1%
Subv entions d'exploitation	0	0	0	
Autres Produits	0	0	0	
Sous Total Autres Produits	0	0	0	
Total Produits d'Exploitation	262 172	265 131	2 959	1,1%
Personnel Interne Au Groupe (Yc Personnel Technique)	-7 198	-7 806	-608	8,4%
Personnel Contrat à Durée Déterminée	0	0	0	
Autre Personnel externe et frais Divers	-94	-78	16	-17,2%
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-2 387	-1 609	778	-32,6%
Prestations de Nettoyage	0	-1 597	-1 597	
Prestations de Gardiennage	-61	-301	-240	391,4%
Sous Total Frais de Personnel	-9 740	-11 390	-1 650	16,9%
Entretien : Interv entions Techniques et Fournitures	-5 762	-4 570	1 192	-20,7%
Entretien : Contrats	-4 556	-4 514	42	-0,9%
Electricité, Fluides	-1 652	-400	1 252	-75,8%
Autres Prestations Sous Traitées	0	0	0	
Frais de Télécommunication	-1 398	-1 471	-73	5,2%
Location Matériel d'Exploitation	-273	11	284	-104,1%
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-13 642	-10 945	2 697	-19,8%
Actions Commerciales	-114	-524	-410	360,3%
Collecte de Fonds et Commissions	-4 454	-6 023	-1 569	35,2%
Frais Administratifs et Div ers	-23	-41	-19	83,6%
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-4 590	-6 588	-1 998	43,5%
Total Charges Directes d'Exploitation	-27 973	-28 924	-951	3,4%
Police d'Assurances	-1 573	-1 591	-18	1,1%
Sinistres	0	0	0	
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-1 311	-1 331	-21	1,6%
Redev ances Aux Concédants	-74 350	-80 192	-5 842	7,9%
Taxes et Versements Assimilés	-4 698	-3 846	852	-18,1%
Autres Charges et Pro visions Courantes	-3 771	-4 723	-953	25,3%
Charges de Gros Entretien	0	0	0	
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-4 614	-4 189	426	-9,2%
Frais Généraux Siège	-18 431	-19 620	-1 189	6,5%
Total Autres Charges d'Exploitation	-108 747	-115 492	-6 745	6,2%
Total Autres Charges d'Exploitation	-108 747	-115 492	-6 745	6,2%
Total Charges d'Exploitation	-136 720	-144 416	-7 696	5,6%
Autres Charges Non Courantes	0	0	0	
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	0	0	0	
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-20 039	-21 530	-1 491	7,4%
Autres Pro visions Non Courantes	0	0	0	
Total Amortissements et Pro visions Non Courantes	-20 039	-21 530	-1 491	7,4%
Total Charges Non Courantes	-20 039	-21 530	-1 491	7,4%
EBIT	105 414	99 185	-6 229	-5,9%
Frais Financiers	-3 185	-1 948	1 237	-38,8%
Total Frais Financiers	-3 185	-1 948	1 237	-38,8%
Total Frais Financiers	-3 185	-1 948	1 237	-38,8%
Resultat Net avant Impôt Parc	102 229	97 237	-4 992	-4,9%

7.2.2 Patrimoine

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Malakoff Parc Plateau de Vanves				
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	Somme de CUMUL AMORT A FIN 2023	Somme de VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	97 034	-81 739	15 294
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	92 486	-67 189	25 297
Total RETOUR		189 519	-148 928	40 591
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	1 631	-1 631	-
Total REPRISE		1 631	-1 631	-
Total général		191 151	-150 560	40 591

Parc de stationnement Malakoff Parc Plateau de Vanves	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	191 151
Immobilisations Valeur Comptable Nette	40 591
Immobilisation en cours	22 370
Valeur Brute Totale Inventables	213 521
VNC Totale Inventables	62 962

8. Annexes



8.1 Détermination de la redevance

Ville de Malakoff - Année 2023

Détermination de la redevance du contrat de Délégation de Service Public
 Selon les articles 29 et 30 du contrat d'affermage du 4 janvier 2013

Révision de l'indexation : 1er janvier 2023

Formule d'indexation :

$$Kn = 0,70 \text{ ICHT-rev-TS1} / \text{ICHT-rev-Tso} + 0,30 \text{ EBIQ00} / \text{EBIQ00o}$$

dans laquelle les valeurs de base sont celles connues au 1er septembre 2012

Valeur des indices :

ICHT-rev-Tso 106,9 Valeur de mars 2012 publiée le 02/07/2012

L'indice EBIQ00 en base 100 2005 a été supprimé et remplacé par l'indice EBIQ00 en base 100 2010 après sa valeur d'octobre 2012.

Pour déterminer la valeur de base de cet indice, il convient de prendre la dernière valeur connue de l'indice en base 100 2005 au 1er septembre 2012 puis de prendre son équivalent en base 2010.

EBIQ00o base 100 en 2005 121,3 Valeur de juin 2012 publié le 31/07/2012

Soit

EBIQ00o base 100 en 2010 107,7 Valeur de juin 2012

ICHT-rev-TS1 119,8 Valeur de juin 2022 publiée le 07/10/2022

EBIQ00 152 x 1,0564 160,6 Valeur de novembre 2022 publiée le 23/12/2022

$$Kn = 0,70 \times (119,8 / 106,9) + 0,30 \times (160,5728 / 107,7)$$

$$Kn = 1,231749$$

Redevance pour frais de contrôle

Montant de la redevance annuelle	2 000,00 €
----------------------------------	------------

Redevance variable

Chiffre d'Affaires HT 2023	558 623,55 €
----------------------------	--------------

Valeurs de base	Coefficient		Seuil Indexé
310 000,00 €	1,231749	=	381 842,19 €
390 000,00 €	1,231749	=	480 382,11 €

Seuil indexé		Part de chiffre d'affaires soumise	Taux	Redevance
de	à			
381 842,19 €	480 382,11 €	98 539,92 €	50%	49 269,96 €
480 382,11 €		78 241,44 €	80%	62 593,15 €

Total redevance variable 2023	111 863,11 €
-------------------------------	--------------

Redevance 2023	113 863,11 €
----------------	--------------

8.2 Note financière

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 2023)**

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 2023.

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 2023 (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 2024

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'amortissement¹ 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.

¹ 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 2023 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 2023, il est appliqué un pourcentage de 4.8 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2023. 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 2023 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.



ANNEXE 2

**GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE
Exercice 2023****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 2023, l'affectation des frais de structure correspond à 8,96% 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,



ANNEXE 2

- 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.



ANNEXE 2

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 Délégitaire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

8.3 Note juridique

Note d'information sur les moyens mis en œuvre permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public.

Article 1^{er} II de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021 confortant le respect des principes de la République

Notre société assure la gestion d'un service public dans le cadre d'un contrat de concession.

Afin de vous informer au titre de nos obligations issues de l'article 1^{er}-II de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021, nous vous communiquons les mesures mises en œuvre par les sociétés du Groupe Indigo pour informer les personnes qui participent à l'exécution du service public, des obligations issues du respect du principe d'égalité des usagers devant le service public et des principes de neutralité et de laïcité du service public.

1. Moyens mis en œuvre au sein de l'organisation du Groupe Indigo

Les contrats de prestations de services internes du Groupe faisant intervenir la société Indigo Park intègrent désormais la référence au respect du principe d'égalité des usagers devant le service public, et des principes de laïcité et de neutralité du service public. Une clause a été insérée à cet effet, par avenant, reproduite ci-dessous :

Clause insérée par avenant aux contrats de prestation de services

Article 1 – Obligation spécifique applicable aux contrats relevant de la commande publique et de l'exécution d'un service public

Dans le cadre du Contrat, il est rappelé que conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1 – paragraphe II) confortant le respect des principes de la République, l'égalité des usagers devant le service public et les principes de laïcité et de neutralité du service public doivent être respectés.

Le Prestataire participant à l'exécution du service public, il s'engage à respecter les dispositions de la loi dans le cadre de l'exécution du Contrat. Et à ce titre, il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Il est précisé que la Société a l'obligation de communiquer à ses clients amont concernés, les dispositions contractuelles reprenant les obligations imposées aux personnes participant à la mission de service public dans le cadre de l'application de la loi susvisée. A ce titre, les termes du présent avenant seront communiqués aux clients amont concernés, ce que le Prestataire reconnaît et accepte.

En cas de manquement constaté au respect de l'égalité des usagers devant le service public et aux principes de laïcité et de neutralité du service public :

- le Prestataire prendra toutes les mesures nécessaires pour faire cesser le manquement et en justifiera sans délai à la Société ;
- En cas de demande de mise à l'écart d'un agent affecté à l'exécution du service public de tout contact avec les usagers du service, le Prestataire devra examiner la demande et communiquer à la Société les mesures adaptées et proportionnées mises en œuvre. »

Au sein de l'organisation de notre Groupe, les moyens mis en œuvre pour informer les collaborateurs concernés du respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de laïcité et de neutralité du service public sont à titre principal :

- L'intégration de ces principes et de leur respect dans le cadre du règlement intérieur des entreprises concernées du Groupe,
- La mise à disposition d'une tenue de travail.

En cas de manquement par l'un de nos collaborateurs soumis aux obligations d'égalité de traitement des usagers, de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution du service public, le collaborateur s'expose aux sanctions prévues par le règlement intérieur de l'entreprise, étant rappelé que l'application d'une sanction relève de la seule politique générale de l'entreprise en matière de gestion des ressources humaines et que selon les principes de droit applicable, elle doit être adaptée et proportionnée et soumise à une confidentialité de la procédure.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation des personnels concernés et une formation spécifique des managers sera mise en place sur la période 2024 à 2025 (en cohérence avec le calendrier défini pour les agents de la fonction publique) permettant notamment de mettre en place les supports de sensibilisation ou de formation.

LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ENTREPRISE : CLAUSE DE NEUTRALITE

En application des dispositions de l'article L1321-2-1 du code du travail, le règlement intérieur dispose depuis 2020 d'une clause de neutralité (loi n°2013-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels) :

Article L1321-2-1 du code du travail :

Le règlement intérieur peut contenir des dispositions inscrivant le principe de neutralité et restreignant la manifestation des convictions des salariés si ces restrictions sont justifiées par l'exercice d'autres libertés et droits fondamentaux ou par les nécessités du bon fonctionnement de l'entreprise et si elles sont proportionnées au but recherché.

S'agissant des principes de neutralité et de laïcité du service public, notre groupe a en 2022 actualisé la clause de neutralité des règlements intérieurs en vigueur, afin de faire expressément référence aux dispositions de l'article 1er de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021 :

*« Article Neutralité, extrait du Règlement Intérieur en vigueur depuis décembre 2022
En vertu de l'article L1321-2-1 du code du travail et des dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1er) confortant le respect des principes de la République, il est rappelé que les principes de neutralité et de laïcité du service public sont applicables*

à l'ensemble des services publics y compris lorsque ceux-ci sont assurés par des organismes de droit privé. Par conséquent, les salariés (...) affectés à des marchés publics ou à des concessions de service public doivent se conformer à ces principes et en assurer l'application. (...) »

MISE A DISPOSITION D'UNE TENUE VESTIMENTAIRE

Compte tenu des spécificités liées à notre métier, le Groupe Indigo met à la disposition de ses collaborateurs présents sur site une tenue vestimentaire de travail qui concourt au respect des principes de laïcité et de neutralité.

2. Moyens mis en œuvre à l'égard des tiers/personnes extérieures au Groupe Indigo et intervenant sur les sites et ouvrages que nous gérons

Les prestations confiées à des tiers intervenant sur les sites que nous gérons portent principalement sur les missions suivantes : le nettoyage, la fourniture de consommables, la surveillance, la maintenance-réparation ou l'intervention d'un organisme de contrôle des équipements et installations.

Pour ces prestations confiées à des tiers, nous avons engagé une démarche d'information et de sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires qui se formalise par l'insertion dans la Charte achats responsables du Groupe Indigo, d'un paragraphe sur l'application du principe d'égalité de traitement des usagers, et des principes de laïcité et de neutralité attachés à l'exécution des contrats relevant de la commande publique et ayant pour objet l'exécution d'un service public.

Nous précisons que cette charte est annexée aux différents contrats que nous concluons avec nos partenaires, permettant ainsi de répondre à notre obligation d'information si ceux-ci participent à la mission de service public.

« Extrait de la Charte achats responsables du groupe Indigo :

8.8 Obligation spécifique applicable aux contrats relevant de la commande publique et à l'exécution d'une mission de service public

Certaines des prestations réalisées dans le cadre des activités du Groupe, interviennent sur un site exploité par le Groupe au titre d'un contrat relevant de la Commande Publique et participant à l'exécution d'un service public.

A ce titre, et conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1 – paragraphe II) confortant le respect des principes de la République, les principes d'égalité des usagers devant le service public et les principes de laïcité et de neutralité du service public doivent être respectés dans le cadre de la gestion de ces sites, y compris lorsque cette gestion est assurée par un organisme de droit privé.

Il est rappelé que le respect de ces principes s'impose à toute personne à laquelle est confiée pour partie l'exécution de la mission de service public. Il lui appartient de prendre les mesures adaptées à cet effet, et en particulier il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Tout Fournisseur reconnaît ainsi avoir été informé de l'existence de ces principes et de leur application dans les sites exploités par le Groupe au titre d'un contrat relevant de la Commande Publique et participant à l'exécution d'un service public.

3. Autres Moyens

En cas de réclamation relative au respect du principe d'égalité de traitement des usagers devant le service public et aux principes de neutralité et de laïcité du service public, nous précisons que les usagers bénéficient des canaux suivants :

Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex
Mail : service.client@group-indigo.com

Contact

INDIGO INFRA CGST
Direction Régionale Ouest
Tour Voltaire
1 place des degrés
92800 – Puteaux

