

# CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DES PARCS DE STATIONNEMENT

## REGIMES D'UTILISATION

L'accès aux parcs de stationnement de Thonon-les-Bains est ouvert au public. Pour cheminer dans les parkings, le client doit se munir d'un titre de stationnement qui peut prendre plusieurs formes selon l'usage souhaité.

- Régime horaire

Ce régime s'adresse aux clients occasionnels. Les tarifs appliqués sont affichés à l'entrée des véhicules dans le parc et à proximité des caisses automatiques.

Pour accéder à l'une des aires de stationnement, l'usager doit retirer un ticket en borne d'entrée permettant l'accès au parc. Sur ce ticket est inscrit le nom du parc, le jour et l'heure précise d'entrée. Il doit être conservé soigneusement et sera utile au niveau des contrôles d'accès piétons pour regagner son véhicule si le client se présente en dehors des horaires d'ouverture du parking, puis en caisse automatique ou en borne de sortie pour le règlement de son forfait de stationnement.

Après paiement, le ticket introduit en borne de sortie déclenche l'ouverture de la barrière.

- Régime abonné

L'abonnement s'adresse à des clients réguliers. Il s'agit d'un droit d'accès avec conditions (types de véhicule, périodes d'utilisation) facturé selon une tarification fixe.

Indigo propose une homogénéité des produits d'abonnements sur l'ensemble des parcs de Thonon-les-Bains :

- Abonnement 24h/24 et 7j/7 pour VL, motos ou vélos
- Abonnement jour de 7h à 20h
- Abonnement jour de 7h à 20h spécifique pro mobilité santé
- Abonnement nuit de 19h à 9h

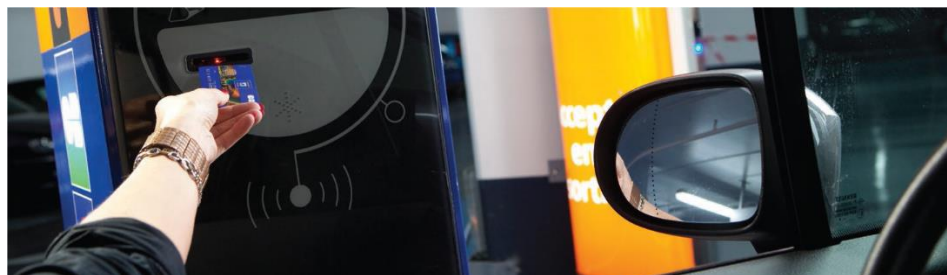
Chacun de ces abonnements, à l'exception de l'abonnement pour les vélos, peut être souscrit pour une période mensuelle, trimestrielle ou annuelle. Indigo a volontairement adapté sur ce périmètre l'abonnement semestriel en abonnement annuel en raison de la demande réelle des clients titulaires des abonnements semestriels.

L'usager abonné est le client détenteur d'une carte codée permettant l'accès d'un seul véhicule, selon les conditions définies par son abonnement. Pour circuler dans le parc, il doit présenter son badge à chaque entrée et chaque sortie. Si le client n'est pas en possession de sa carte ou s'il utilise un ticket d'entrée, il est assimilé à un usager horaire.

En cas de perte de sa carte, le client abonné doit procéder à une demande de remplacement auprès de la boutique, au parking des Arts.

## Annexe 8 – Conditions de fonctionnement et d'exploitation

Une attention particulière est portée sur l'équilibre entre clients abonnés et clients horaires. Il a été constaté qu'un client occasionnel était plus facilement orienté vers le parking des Arts que vers les parkings A. Briand et Belvédère malgré leur proximité. Cet usage s'explique par la position de la zone des Arts qui est immédiate depuis l'avenue Jules Ferry. Les clients abonnés sont donc de plus en plus orientés vers les parcs Belvédère et A. Briand pour favoriser l'accueil des clients horaires sur le parking des Arts.



Conformément à l'article 16 du Contrat de DSP, un volume d'abonnements gratuits est réservé aux véhicules municipaux selon la répartition suivante :

- 10 abonnements au parking des Arts,
- 10 abonnements au parking Belvédère,
- 10 abonnements au parking Jules Mercier,
- 35 abonnements au parking Aristide Briand.

Ces abonnements seront fournis selon les directives de la Collectivité.

- **Régime amodiataire**

Ce régime s'applique aux bénéficiaires des places privées des parkings Rénovation (comprenant le parking Belvédère) et Jules Mercier.

L'amodiataire est en relation avec le délégataire uniquement pour la remise ou le renouvellement d'une carte d'accès. Le cheminement dans le parking est assimilé à celui d'un client abonné.

- **Dématérialisation via Indigo Digital**

Les équipements de péage des parcs de Thonon-les-Bains sont compatibles avec la lecture de plaque, il est donc possible d'introduire une dématérialisation progressive du parcours des usagers Thononais.

Cette évolution s'adresse aussi bien à la clientèle horaire qu'à la clientèle abonné. Grâce à l'application OPnGO, le client s'affranchit de son support physique (ticket ou carte) au profit d'une circulation « main libre » plus fluide grâce à la lecture de plaque minéralogique.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : <https://www.indigoneo.fr/fr>

## Annexe 8 – Conditions de fonctionnement et d'exploitation

### OUVERTURES ET ACCUEIL

Compte tenu de l'évolution de l'activité du centre-ville de Thonon-les-Bains, notamment l'ouverture de certains commerces, restaurants et le marché du dimanche, les parcs de stationnement A. Briand, Belvédère et Jules Mercier sont désormais ouverts le dimanche en journée.

Les horaires d'ouverture des parcs, selon les différents régimes, sont synthétisés dans le tableau ci-dessous. A noter qu'en dehors des horaires d'ouverture, un client horaire pourra récupérer son véhicule dans les parcs A. Briand, Belvédère et Jules Mercier.

	ARTS	A. BRIAND	BELVEDERE	J. MERCIER
ACCESSIBILITE HORAIRES	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7
ACCESSIBILITE ABONNES	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7
PRESENCE DE PERSONNEL	24h/24 7j/7	Au minimum 4h/j	Au minimum 8h/j	Au minimum 4h/j

Pour obtenir des renseignements sur les abonnements et services disponibles ou souscrire un abonnement, les clients pourront rencontrer nos collaborateurs spécialement formés dans la boutique du parking des Arts. Cet espace, ouvert 24h/24 et 7j/7, est spécialement conçu pour :

- Créer un lieu d'échanges (orientation, commercialisation des offres de stationnement et des services offerts sur les parcs) et d'information (flyers, brochures...);
- Disposer d'un lieu accueillant et confortable, miroir de la qualité des services des parcs de stationnement de la Ville ;
- Renforcer l'identité Indigo avec une boutique aux couleurs de la marque ;
- Avoir un espace de vente repérable quel que soit le parc en France



Nous incitons à la digitalisation tout en accompagnant les usagers dans leurs démarches, en proposant d'être reçus à la boutique centrale ou sur site. Nous privilégions des agents mobiles actifs dans les parcs et visibles des usagers. C'est pourquoi nous ne postons pas d'agent en permanence sur tous les parcs. Tous nos collaborateurs sont formés aux outils internes et au discours commercial.

## Annexe 8 – Conditions de fonctionnement et d'exploitation

### RELATION CLIENTS

En complément de l'accueil physique des clients en boutiques, nous mettons à la disposition des clients différents canaux d'échanges.

- Le numéro de téléphone local : 04 50 81 71 25
- Le numéro d'appel central : 0 810 26 3000
- Le courriel : service.client@group-indigo.com

Le niveau de satisfaction des clients est évalué en interne selon différentes enquêtes mystères : visites sur site d'un auditeur, évaluation d'appels téléphoniques à la boutique, notation des avis clients laissés sur Internet et la moyenne de satisfaction clients ayant sollicité nos services.

### SERVICES ANNEXES

Sont présents à l'accueil du parc des Arts :

- Booster de démarrage
- Bombes anti-crevaison
- Défibrillateur automatisé externe. Le personnel est formé à son utilisation.