



## Ville de Thonon-les-Bains

### RAPPORT D'ACTIVITE

DSP DES PARCS DE STATIONNEMENT LES ARTS, ARISTIDE BRIAND, BELVEDERE ET JULES MERCIER



# SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	3
AVANT-PROPOS .....	5
PRÉAMBULE .....	6
1. PRESENTATION GÉNÉRALE .....	8
1.1. PRÉSENTATION .....	9
1.2. ORGANISATION FRANCE .....	10
1.3. NOS METIERS .....	11
1.4. NOTRE HISTOIRE .....	12
1.5. NOTRE RAISON D'ETRE .....	14
1.6. NOS ENGAGEMENTS RSE .....	15
2. CRISE SANITAIRE .....	23
2.1. PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ .....	25
2.2. PLAN DE RELANCE .....	27
3. LE CONTRAT .....	30
3.1. FICHE D'IDENTITÉ .....	31
4. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION .....	33
4.1. PARC 1 .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.2. PARC 2 .....	35
4.3. VOIRIE .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.4. FAITS MARQUANTS .....	36
5. MAINTENANCE ET TRAVAUX .....	39
5.1. PARC 1 .....	40
5.2. PARC 2 .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5.3. VOIRIE .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION .....	44
6.1. L'ORGANISATION LOCALE .....	45

---

6.2.	FORMATION DE NOS COLLABORATEURS .....	46
6.3.	SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE .....	47
6.4.	LA BOUTIQUE .....	48
6.5.	SERVICE RELATION CLIENTS .....	49
6.6.	CONTROLES QUALITÉ .....	50
6.7.	LES SERVICES .....	51
<b>7.</b>	<b>ANALYSES.....</b>	<b>54</b>
7.1.	PARC 1 .....	55
7.2.	PARC 2 .....	70
7.3.	VOIRIE .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
<b>8.</b>	<b>PERSPECTIVES 2021.....</b>	<b>73</b>
<b>9.</b>	<b>BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE .....</b>	<b>75</b>
9.1.	PARC 1 .....	76
9.2.	PARC 2 .....	79
<b>10.</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>80</b>
10.1.	NOTE FINANCIERE .....	81
10.2.	ANNEXE PARC 1.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
10.3.	ANNEXES PARC 2 .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

---

# AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers.

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

---

# PRÉAMBULE

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

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

Leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. Nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Mise en perspective sur les faits marquants de l'année visée pour la concession concernée de la ville de Thonon-les-Bains.





1.

# PRESENTATION GÉNÉRALE

## 1.1. PRÉSENTATION

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

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



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

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

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



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP

**5 570**  
parkings dans  
le monde

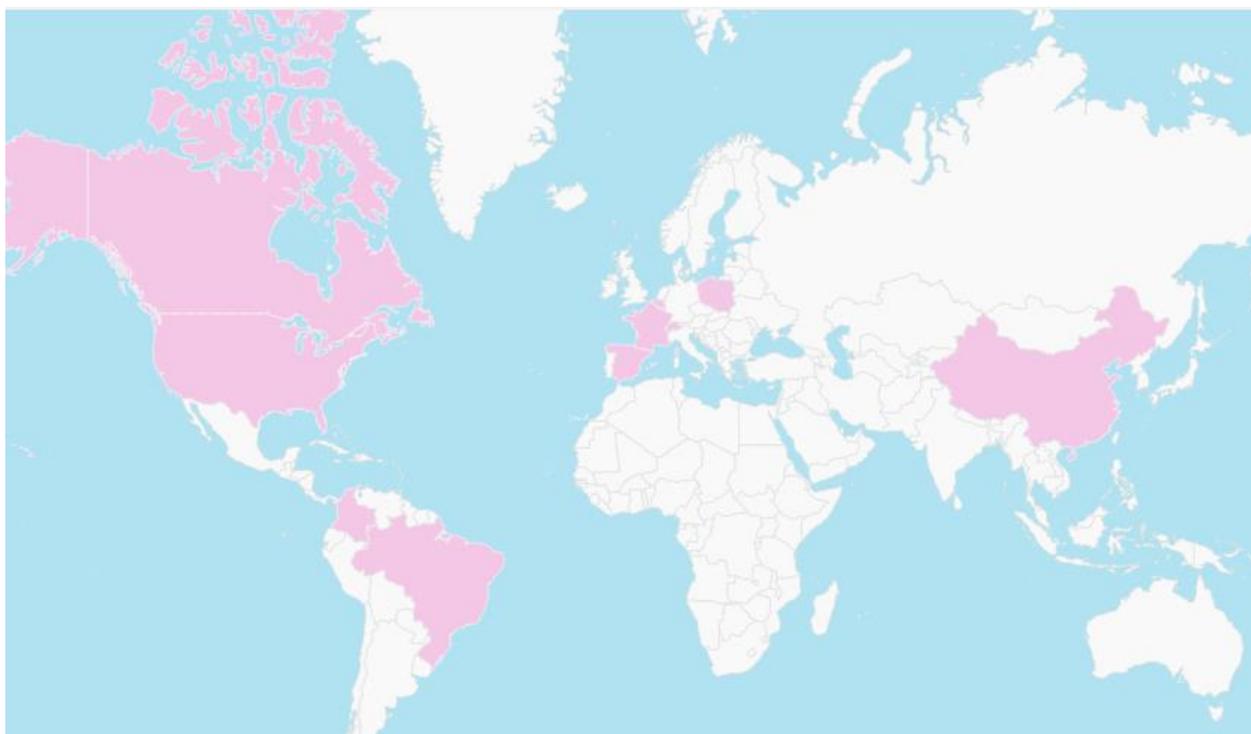
**+750**  
villes

**2,4M**  
de places de  
stationnement gérées

**2 100 km**  
de voirie urbaine  
gérée

**11**  
pays

**14 500**  
collaborateurs



## 1.2. ORGANISATION FRANCE

La direction d'INDIGO a choisi la mise en place d'une organisation décentralisée.

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



Serge CLEMENTE  
**Président**



Sébastien FRAISSE  
**Directeur Général France**



Vincent MILLER  
**Directeur Adjoint France**



Pierre BONNABAUD  
**Directeur Régional Sud Est**

Pierre Bonnabaud, Directeur régional de la région Sud Est dans le périmètre duquel se situe la ville de Thonon-les-Bains

## 1.3. NOS METIERS



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

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



### CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

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

### PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITES



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

### DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

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

### EXPERT DU STATIONNEMENT EN VOIRIE

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



---

## 1.4. NOTRE HISTOIRE

### 1.4.1. 1960-2000 : ORGANISER LE STATIONNEMENT

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

### 1.4.2. 2001-2004 : OFFRIR PLUS QU'UNE PLACE DE STATIONNEMENT

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

### 1.4.3. 2015-2019 : L'ÈRE DU DIGITAL ET LE DÉVELOPPEMENT DES MOBILITÉS DOUCES

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

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

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

## 1.4.1. DEPUIS 2020 : ACTEUR DE LA VILLE DE DEMAIN



Le 28 février 2020, INDIGO présente avec l'architecte Dominique Perrault devant plus de 80 journalistes, élus et urbanistes le Parking du Futur, une nouvelle vision des ouvrages et de leur intégration dans la ville de demain, fruit de plus d'un an de partenariat. Comment étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir ? Comment proposer plus de mobilité et de services aux usagers ? Comment faciliter la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable ? Le parking du futur propose un véritable programme de solutions concrètes à

mettre en œuvre dans les ouvrages INDIGO.

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

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

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

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

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

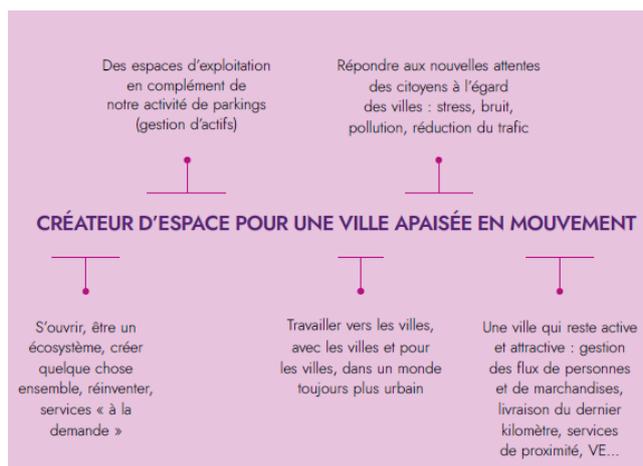
Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine.

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



## 1.5. NOTRE RAISON D'ETRE

Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre Groupe doit s'interroger pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est l'objet de notre démarche et de la création de notre raison d'être : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette raison d'être du Groupe INDIGO guide l'action de nos collaborateurs au quotidien et transforme la vision stratégique de l'entreprise sur le long terme.



La ville de demain aura pour enjeu de libérer sa voirie pour créer des espaces partagés entre les différentes mobilités (piétons, vélos, livraisons, etc.), des espaces verts et des lieux de convivialité, tels que les terrasses de café. La logistique du dernier kilomètre doit s'enrichir pour donner une réalité tangible à la ville du quart d'heure.

Nous nous trouvons face à des besoins inédits auxquels nous devons répondre par notre

capacité d'innovation. Et notre raison d'être adresse ces enjeux : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Elle nous ouvre la voie vers ce qui incarne, selon nous, une ville d'avenir, apaisée, plus fluide, plus respectueuse, et plus inclusive. Pour cela, nos parkings en centre-ville, nos infrastructures, nos services offrent des lieux et des temps de vie enrichis, en devenant des emplacements de recharge de véhicules électriques, des espaces culturels, ou même événementiels. Nous pouvons tout imaginer et tout concevoir pour apporter à nos clients et leurs usagers des réponses satisfaisantes à leurs besoins.

Elle affirme notre capacité à nous ouvrir pour constituer un écosystème autour de notre groupe, à nous réinventer en créant des services « à la demande ». Nos espaces d'exploitation, au-delà des parkings, conservent leur place centrale au sein de notre activité de gestion d'actifs. Les villes sont notre terrain d'action : nous travaillons vers les villes, avec les villes et pour les villes.

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



De nombreux parkings INDIGO ont déjà fait l'objet de transformation pour y intégrer certains nouveaux usages liés à la logistique urbaine.

Situés en coeur de ville avec des espaces propices au stockage et aux flux de circulation, la localisation et configuration de nos parcs de stationnements sont des atouts-clés dans le développement de nouveaux services de logistique du dernier kilomètre.

Des partenariats ont ainsi vu le jour avec des opérateurs permettant sur la livraison de produits frais en ville aux particuliers, la mise à disposition en plein centre-ville de matériels à des professionnels de la construction, ou encore du stockage.

## 1.6. NOS ENGAGEMENTS RSE

INDIGO a adopté un plan stratégique pour renforcer ses engagements RSE sur la période 2021-2024 comprenant des actions vis-à-vis de nos collaborateurs et sur des volets sociétaux et environnementaux.

Notre thématique d'engagement en 2021 était : « Tous INDIGO, tous engagés ! » Engagé à la fois envers nos collaborateurs, mais aussi pour les causes qui s'étendent au-delà du groupe INDIGO et qui s'incarnent dans les associations que nous soutenons, au cœur de nos territoires.

### Nos actions pour l'environnement :

De grands engagements corporate ont été actés : un Plan climat, l'adhésion au programme international des nations unies Global Compact et la création d'une Fondation d'entreprise.

Notre but est de minimiser nos impacts environnementaux en réduisant nos consommations d'énergie, notamment dans les ouvrages, et en mettant en œuvre des technologies et des solutions permettant de diminuer les émissions de nos clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non-consommatrices d'énergie fossile. Par exemple grâce au développement des mobilités douces et à l'accueil des véhicules électriques.

### Focus sur GO for Climate, notre plan climat d'entreprise

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.

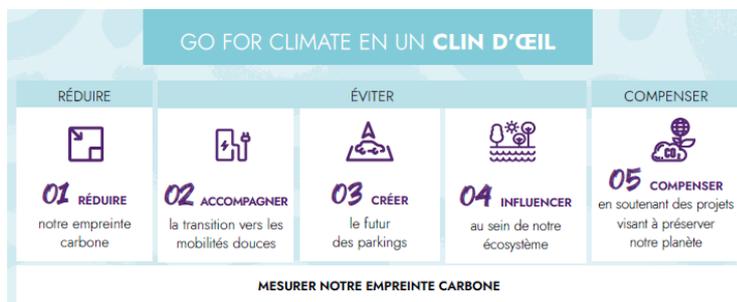
INDIGO Group s'engage fortement pour l'environnement, en partant du cadre des Accords de Paris et du concept de neutralité carbone.

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.



### Nos actions pour nos collaborateurs :

Nous portons également une attention particulière au respect des droits de l'Homme. Pour cela, INDIGO s'engage à :

- Respecter, voire dépasser, dans la mesure du possible, les réglementations internationales et locales applicables en matière de Santé et de Sécurité.
- Identifier et prévenir tout risque potentiel pour les salariés, grâce à des formations de prévention et la mise en place d'équipement sûrs.
- Favoriser la mixité, par le biais d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (note de 90/100) et la non-discrimination, grâce à une politique des ressources humaines équitable.
- Favoriser l'accès au développement des compétences, à l'employabilité et à la promotion de tous ses collaborateurs, sans aucune distinction.
- Sensibiliser nos collaborateurs sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail. En 2021, nous avons mis en place des moyens de prévention et d'alerte à disposition de nos collaborateurs.
- Sensibiliser ses collaborateurs sur le handicap au travail. Le but est de montrer que chacun a sa place au sein de l'entreprise et que la diversité d'une équipe stimule sa créativité et son innovation. De plus, nous accompagnons les travailleurs en situation d'handicap tout au long de leur parcours professionnel. Pour cela, INDIGO est accompagné et conseillé par l'AGEFIPH afin d'aménager le poste du travailleur en fonction de son handicap pour permettre à tous de s'épanouir au travail.

### Nos actions pour la société :

INDIGO est **un acteur mondial à l'ancrage local**, qui contribue directement à la dynamique économique en favorisant l'emploi dans plus de 750 villes où le Groupe est présent.

Nos actions s'articulent autour du développement urbain et visent à dynamiser nos territoires par notre présence et par nos participations aux actions locales.

Pour cela, nos actions sont :

- D'utiliser la voirie à des fins plus utiles et revitaliser les centres-villes
- De créer de nouvelles infrastructures pour nos clients et pour une ville apaisée (partage et covoiturage, consigne et services, espaces réaménagés...)
- De développer les services et la logistique du dernier kilomètre

### Des engagements RSE reconnus :

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

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

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

## Indigo Group FR0012236669

ESG Profile — Last Update — Jul 2021

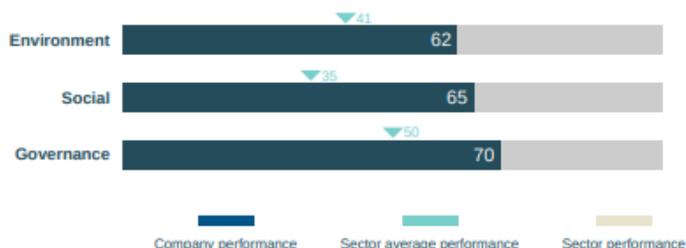
Sector : Business Support Services



### ESG OVERALL SCORE



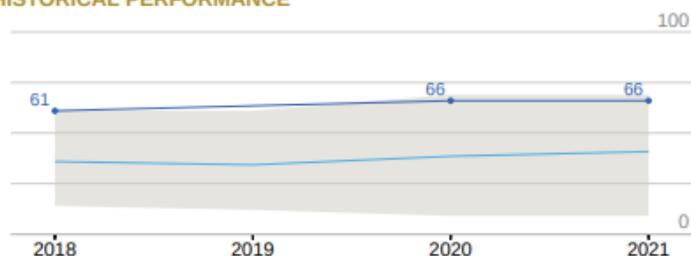
### ESG PERFORMANCE (/100)



### RELATIVE PERFORMANCE

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

### HISTORICAL PERFORMANCE



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

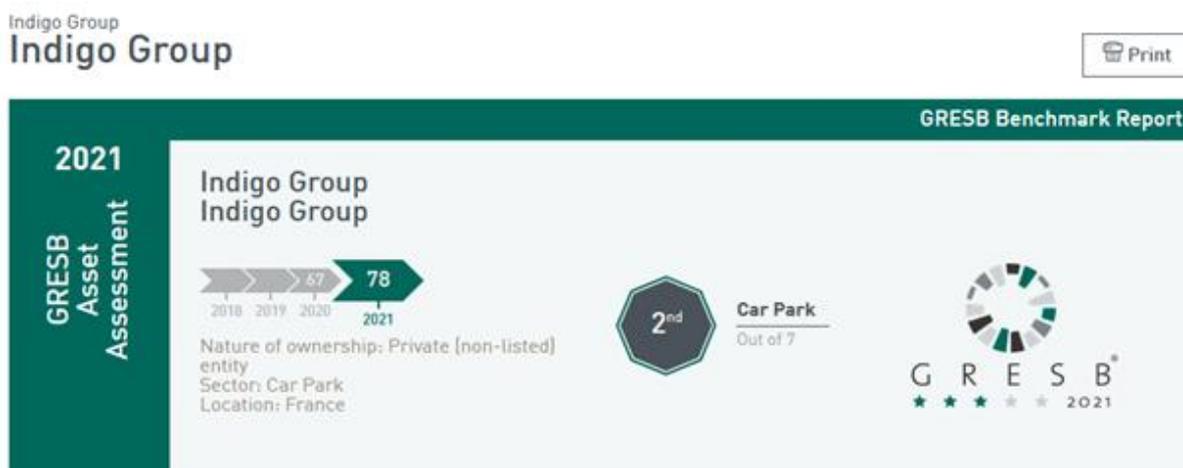
Note de 78, en évolution de +11 points par rapport à la note de 67 de 2020.

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

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

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

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



## 1.6.1. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO

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

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

### UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES

qui guident notre activité  
au quotidien

» Respect

» Responsabilité

» Solidarité

### 1.6.1.1. CAMPUS INDIGO

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 18 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2019.

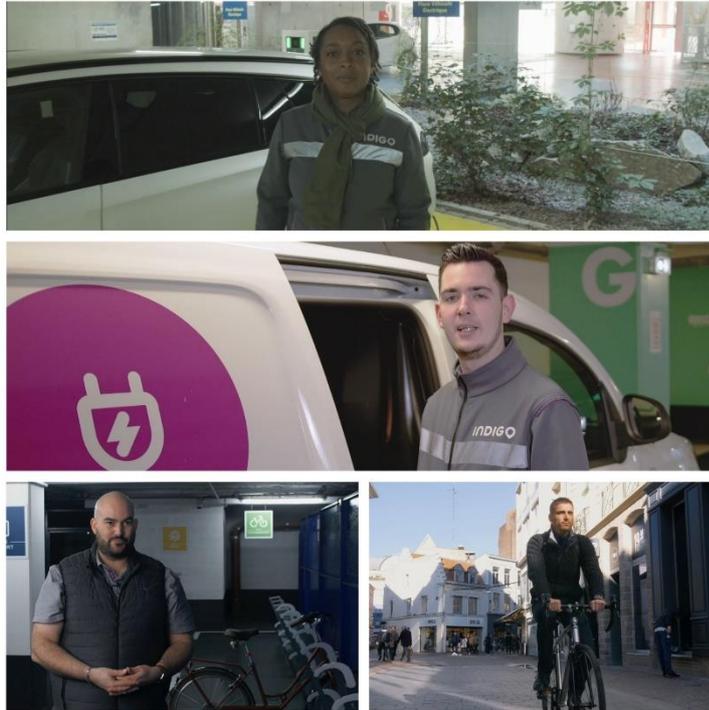
Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement.



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

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

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



de portraits représentatifs de nos fonctions terrain. Celle-ci remplit plusieurs objectifs, à la fois internes (diffusion sur Inwego (site intranet d'INDIGO, sur le parcours d'accueil des nouveaux arrivants...)) mais aussi de marque employeur (Linked in, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).

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

nos collaborateurs peuvent mettre en avant un Talent, une Passion, peut-être même un Aventurier, un Humanitaire, un Sportif, un Musicien et de partager cela avec ses collègues.

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

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

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

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



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

### 1.6.1.3.2. LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

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

Des actions de communication et préventions ont été mises en place

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



## 1.6.1.4. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

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

Les bornes de recharges pour véhicules électriques :

Parce qu'INDIGO soutient les modes de transports respectueux de l'environnement, nous mettons à votre disposition des bornes de recharge électriques à des emplacements dédiés.

Aujourd'hui en France, près de 1250 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings INDIGO. Les bornes sont équipées de prises type T2 et T3, et délivrent pour la plupart une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.



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

INDIGO crée une véritable **offre de service** dédiée à la recharge et adaptée à chacun: l'offre **PARK & CHARGE**

Ainsi pour les électromobilistes qui se recharge ponctuellement les bornes de recharge installées par INDIGO sont accessible avec les badges de tous les opérateurs. Il est possible par ailleurs de commander directement un badge en ligne sur <https://alizecharge.com/fr/partenaires/parking-indigo/>

Pour ceux qui se déplacent régulièrement avec leur véhicules et ont besoin de se recharger souvent l'offre **PARK & CHARGE OPEN** permet de se recharger à volonté dans toutes les bornes du réseau INDIGO pour un coût forfaitaire de 69€/mois. Cette offre est accessible à tous depuis le site <https://alizecharge.com/fr/partenaires/parking-indigo/>

Enfin pour les abonnés INDIGO a créé l'offre **PARK & CHARGE ZEN** qui associe l'abonnement de stationnement et la recharge incluse pour 49€ de plus par mois.

La tarification qui allie le volume de recharge en kilowatt et la durée de stationnement a spécialement été adaptée pour permettre l'accessibilité à tous, en proposant une tarification au plus près de l'usage réel (le coût au kilowatt) quelle que soit la puissance de la borne et la capacité du véhicule et en incitant à la rotation grâce au tarif à la minute.

Afin de répondre à ces objectifs les forfaits **OPEN** et **ZEN** sont également incitatif et facturé à la minute au-delà de 16h de recharge continue.

Quatre bornes de recharge électrique sont opérationnelles dans le parking des Arts



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

2.

CRISE SANITAIRE

---

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

La COVID19 étant encore en circulation durant l'année 2021, les mesures prises en 2020 quant à la protection de nos salariés et usagers ont été poursuivies en s'adaptant aux recommandations gouvernementales. INDIGO s'est conformé aux mesures gouvernementales prises toute au long de l'année 2021, et a vu son activité fortement dépendre des des restrictions liées aux générateurs avoisinants (fermetures des centres commerciaux de plus de 20 000m<sup>2</sup> en janvier 2021, restrictions de circulation dans les transports, couvre-feu...)

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

## 2.1. PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

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

### 2.1.1. MESURES MISES EN PLACE

Vous retrouverez les Plans de Continuité d'Activité en Annexe de ce présent rapport.

#### 2.1.1.1. MESURES SANITAIRES

##### SALARIES INDIGO

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



## CLIENTS INDIGO

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



### 2.1.1.2. ADAPTATION DE L'EXPLOITATION

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

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

---

## 2.2. PLAN DE RELANCE

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

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

## 2.2.1. ACTIONS COMMERCIALES

En raison de la crise sanitaire, nous avons en 2021 porté une attention particulière sur les opérations commerciales visant à accompagner le déconfinement et inciter les clients à stationner dans nos ouvrages grâce à des PASS journée ou 4h à demi-tarif afin de contribuer à redynamiser les commerces de proximités. et en particulier pour les abonnés.



### SUPPORTS DE COMMUNICATION PHYSIQUES

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



### SUPPORTS DIGITAUX

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

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires

#### CARTES:



#### ANNUAIRES:



#### GPS:



#### RÉSEAUX SOCIAUX:



#### AGGRÉGATEURS:



spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, ...). Exemples d'annuaires spécialisés :

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

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

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

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

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

Vous avez déjà eu besoin de trouver un parking en 30 secondes de la ville de Thonon-les-Bains ? Alors rejoignez-nous dès maintenant !

Profitez de la rentrée, débitez l'offre de l'abonnement Flexigo à 1€ pour le premier mois de votre abonnement Flexigo souscrit avant le 30 septembre 2020. Et le 1er mois, seulement 1€ par mois.

**Comment faire ?**

- 1. Sélectionnez la ville dans laquelle vous souhaitez vous abonner.
- 2. Cliquez sur le bouton "Profitez de l'offre de l'abonnement Flexigo à 1€".
- 3. Cliquez sur "Zap profile" pour profiter de l'offre.

**Les avantages de cette offre de rentrée**

- Disponibilité : plus de 300 de villes, 100000 parkings
- Disponibilité : 24h/24, 7j/7, 365 jours par an
- Accessibilité : partout où vous allez, partout
- Pratique : 200000000 de téléchargements
- Flexigo : 1er mois à 1€ pour tout nouvel abonnement

[Zap profile](#)

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

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

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

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

3.

# LE CONTRAT

## 3.1. FICHE D'IDENTITE

En 2022, La Ville de Thonon-les-Bains a conclu un contrat de DSP pour l'exploitation du parc de stationnement XXX

Signature du contrat : 20 juin 2022

Début du contrat : 1<sup>er</sup> janvier 2023

Echéance du contrat : 6 ans

Date du dernier avenant : /

Société titulaire du contrat : XXX

Société exploitante : Indigo Park

### 3.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

#### 3.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

##### **PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL**

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

##### **ERIC PAGNARD - DIRECTEUR DE SECTEUR**

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

- Pilote l'activité du secteur Auvergne-Rhône-Alpes 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, partenaires locaux, les services support d'Indigo et est force de proposition, participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

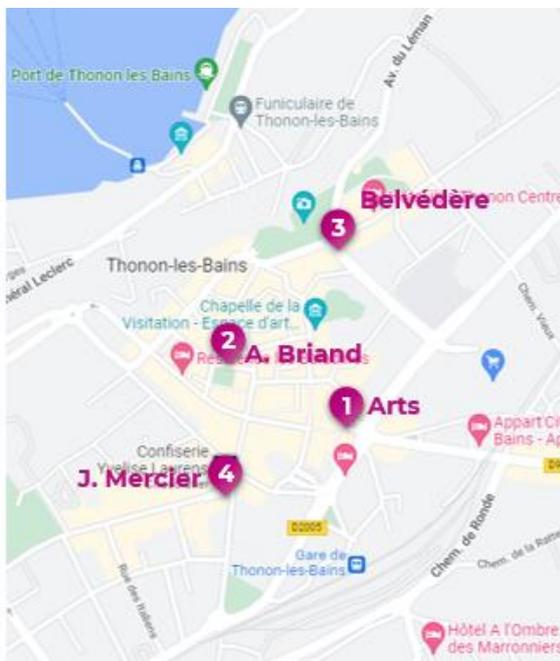
#### 3.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

##### **XXX - RESPONSABLE DE DISTRICT**

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

## 3.1.2.LE PERIMETRE GLOBAL

Indigo exploite sur la ville de Thonon-les-Bains dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public pour Les parcs des Arts, Belvédère, Aristide Briand et Jules Mercier.



## 3.1.3.L'EXPLOITATION



### LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située au parking des Arts

Parking des Arts  
74200 Thonon-les-Bains

4.

# DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

## 4.1. PARC DES ARTS

### 4.1.1. DESCRIPTIF

 <p>Descriptif</p>	 <p>Moyens d'accès &amp; de paiement</p>	 <p>Services</p>

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.

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



### 4.1.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur	

Abonnements et forfaits	

## 4.2. PARC ARISTIDE BRIAND

### 4.2.1. DESCRIPTIF

 <p>Descriptif</p>	 <p>Moyens d'accès &amp; de paiement</p>	 <p>Services</p>

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.

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



### 4.2.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur	

Abonnements et forfaits	

## 4.3. PARC BELVEDERE

### 4.3.1. DESCRIPTIF

 <p>Descriptif</p>	 <p>Moyens d'accès &amp; de paiement</p>	 <p>Services</p>

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.

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



### 4.3.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur	

Abonnements et forfaits	

## 4.4. PARC JULES MERCIER

### 4.4.1. DESCRIPTIF

 <p>Descriptif</p>	 <p>Moyens d'accès &amp; de paiement</p>	 <p>Services</p>

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.

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



### 4.4.2. TARIFICATION

Temps en minutes	Tarif en vigueur	

Abonnements et forfaits	

---

## 4.5. FAITS MARQUANTS

Voici les faits marquants intervenus courant de l'année

-  
-  
-

### 4.5.1. OPERATIONS COMMERCIALES

### 4.5.2. VANDALISME

Rapport des actes des vandalisme

5.

# MAINTENANCE ET TRAVAUX

## 5.1. PARC DES ARTS

### 5.1.1. EQUIPEMENTS

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage		
Interphonie		
Vidéosurveillance		
Détection incendie		
Extincteurs		
Boitiers bris de glace		
Colonnes sèches		
Ascenseurs		
Electricité		
Portes automatiques		
Borne de rechargement électrique		
Sonorisation		

### 5.1.2. TRAVAUX

Détails des travaux réalisés dans le parking sur l'année.

## 5.2. PARC ARISTIDE BRIAND

### 5.2.1.EQUIPEMENTS

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage		
Interphonie		
Vidéosurveillance		
Détection incendie		
Extincteurs		
Boitiers bris de glace		
Colonnes sèches		
Ascenseurs		
Electricité		
Portes automatiques		
Borne de rechargement électrique		
Sonorisation		

### 5.2.2. TRAVAUX

Détails des travaux réalisés dans le parking sur l'année.

## 5.3. PARC BELVEDERE

### 5.3.1.EQUIPEMENTS

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage		
Interphonie		
Vidéosurveillance		
Détection incendie		
Extincteurs		
Boitiers bris de glace		
Colonnes sèches		
Ascenseurs		
Electricité		
Portes automatiques		
Borne de rechargement électrique		
Sonorisation		

### 5.3.2. TRAVAUX

Détails des travaux réalisés dans le parking sur l'année.

## 5.4. PARC JULES MERCIER

### 5.4.1.EQUIPEMENTS

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage		
Interphonie		
Vidéosurveillance		
Détection incendie		
Extincteurs		
Boitiers bris de glace		
Colonnes sèches		
Ascenseurs		
Electricité		
Portes automatiques		
Borne de rechargement électrique		
Sonorisation		

### 5.4.2. TRAVAUX

Détails des travaux réalisés dans le parking sur l'année.

6.

# ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

## 6.1. L'ORGANISATION LOCALE

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

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

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

Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

**Le responsable BLI** dispose des collaborateurs qui sont amenés à intervenir sur l'ensemble des exploitations, non en fonction d'une affectation fixe mais en fonction du besoin et de la compétence des collaborateurs.

4 rôles sont attribués aux agents en fonction des besoins et des compétences :



**L'Agent Mobile** assure les rondes sur l'ensemble des parkings et note les anomalies à l'aide de son PDA et éventuellement intervient sur de la maintenance de 1er niveau ;

**L'Agent d'Intervention** assure sur demande de dépannage ou en de façon planifiée des interventions de dépannage ou de remise à niveau ;

**Le téléopérateur** réceptionne les appels et les alarmes des parkings, il répond aux demandes clients à distance et diligente l'agent d'intervention en cas de besoin et applique les consignes en cas d'incident ;

**L'Agent Fixe** assure des vacations sur site en fonction des besoins et du trafic pour intervenir immédiatement en cas de demande au plus près du problème.

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

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





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

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

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, 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 téléopération situé à la Défense.

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

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

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



### **LE CENTRE NATIONAL DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE (CNTO), UNE EXCLUSIVITE INDIGO ISSUE DE SA DEMARCHE INNOVATION, GARANTIT UNE SECURITE MAXIMALE DES CLIENTS.**

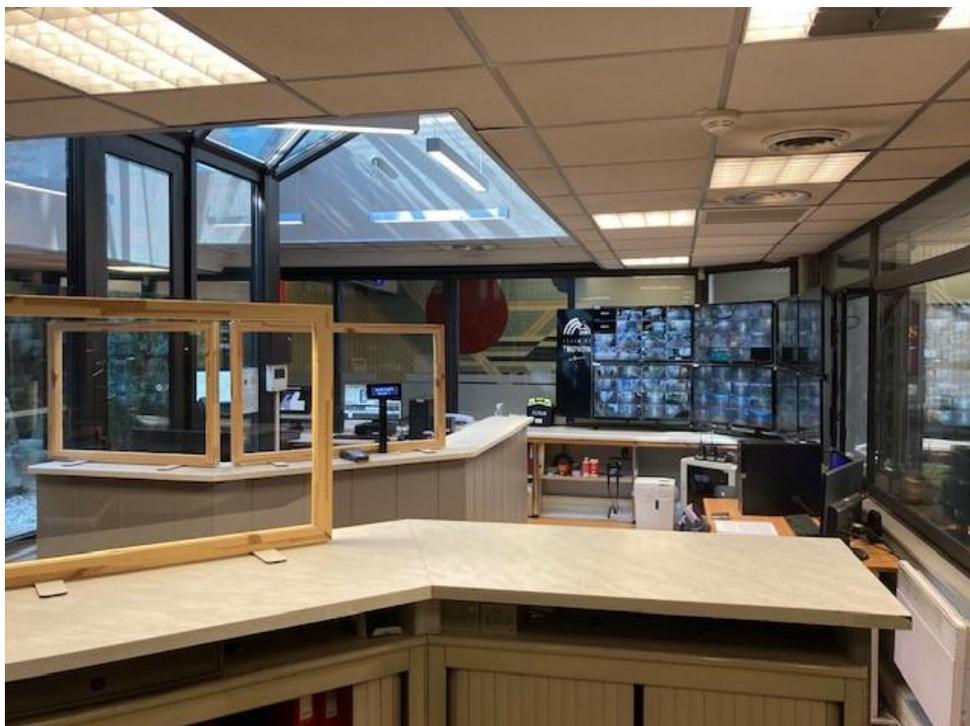
Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe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

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

## 6.4. LA BOUTIQUE

La boutique du parking des Arts centralise les demandes clients de l'ensemble des parkings quel que soit le canal (accueil, téléphone, web, numéro client...) et garantit ainsi un suivi qualitatif des demandes, de son enregistrement jusqu'à la solution apportée à l'utilisateur.

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



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

---

## 6.5. SERVICE RELATION CLIENTS

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

Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client omnicanal centralisé.

### **NOS CLIENTS PEUVENT CONTACTER INDIGO :**

- Directement par formulaire depuis le site web [fr.parkindigo.com](http://fr.parkindigo.com) ou depuis l'application mobile
- Par Téléphone : 0 810 26 3000 de 08h30 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi
- Par Mail : [service.client@group-indigo.com](mailto:service.client@group-indigo.com)
- Par Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex

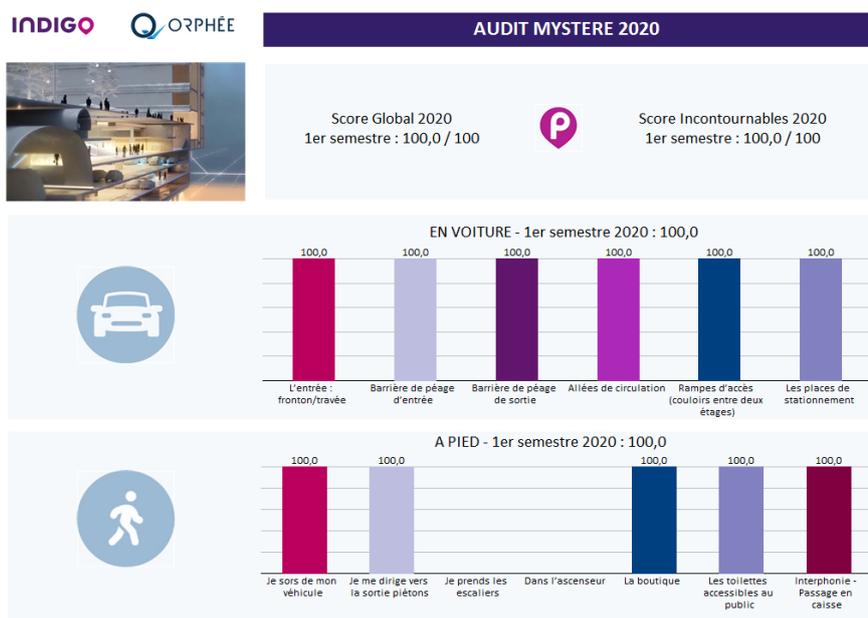
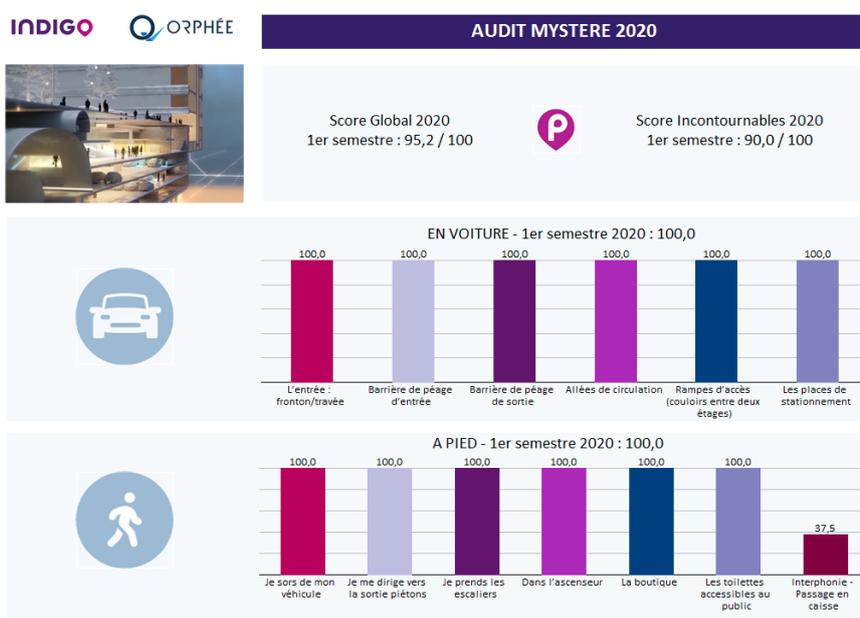
Intégration du détail des réclamations sur l'année considérée.

## 6.6. CONTROLES QUALITÉ

### 6.6.1. CONTROLE INDIGO

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

Volumes et résultats des enquête qualité sur l'année (exemple ci-dessous)



## 6.7. LES SERVICES

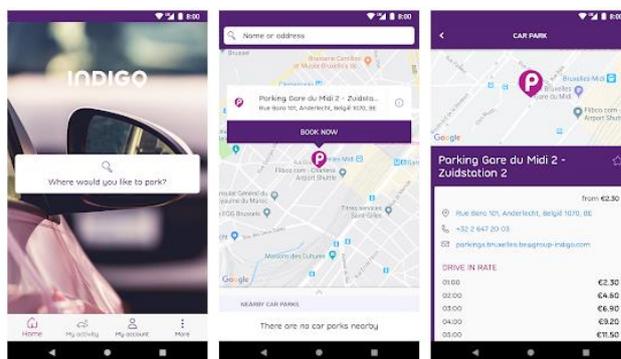
### 6.7.1. APPLICATION SMARTPHONE

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

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

Avec votre application, les clients peuvent :

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



### 6.7.2. SOUSCRIPTION PAR INTERNET

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

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

Abonnement 1 Mois	Abonnement 3 Mois	Abonnement 1 An	Abonnement Flexigo
<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de stationnement : <b>1 mois</b></li><li>• Paiement unique lors de la souscription</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de stationnement : <b>3 mois</b></li><li>• Paiement unique lors de la souscription</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de stationnement : <b>12 mois</b></li><li>• Paiement unique lors de la souscription</li></ul>	<p>Conseillé</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Durée de stationnement : <b>Libre</b></li><li>• Engagement : <b>3 mois</b></li><li>• Prélèvements mensuels automatiques</li></ul>

### 6.7.3. OPNGO

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

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

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



### 6.7.4. SERVICE DE PROXIMITÉ

#### RADIO INDIGO

Indigo a créé sa propre radio diffusée 24h/24 dans 342 parkings en France. Aujourd'hui, Radio Indigo est un pilier de notre stratégie de communication et diffuse plus de 280 messages par mois.

Les messages diffusés permettent de rendre l'environnement sonore de nos parkings plus chaleureux, plus apaisant mais aussi plus informatif pour nos clients. Afin de créer un véritable lien avec ses auditeurs, Radio Indigo diffuse des messages d'informations locales. Les clients peuvent ainsi entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques, des messages d'intérêt collectif, ainsi que des annonces d'événements à venir dans la ville.

A partir de l'été 2021, Indigo a renouvelé sa programmation en proposant des chroniques radio sur des idées d'escapades pour le Week-end. Entre informations culturelles, idées d'activités pour le week-end et écomobilité, la radio Indigo est devenue une véritable source de d'informations et d'inspiration pour nos clients.

#### ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

Grâce 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.

---

## GONFLAGE DE PNEUS ET DEMARREUR

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

## LE CYCLOPARK

En 2021, Indigo a lancé Cyclopark, une nouvelle offre de stationnement sécurisé pour les vélos, au sein même de ses parkings.

Désireux de contribuer à l'essor des mobilités douces, Indigo et sa filiale INDIGO Weel ont développé l'offre Cyclopark dans le but d'offrir aux cyclistes une expérience client optimale et de lever le principal frein à l'utilisation des vélos : la crainte du vol ou de la dégradation.

Situé au premier niveau du parking, au plus près des accès entrées/sorties, l'espace Cyclopark offre plusieurs zones de services :

- Un espace stationnement : des racks ergonomiques, élégants et fonctionnels pour stationner son vélo tous les jours facilement. Des équipements adaptés à tous types d'utilisateurs (vélos, vélos cargo, VAE...)
- Un espace confort : des casiers pour recharger sa batterie de VAE, des bancs...
- Un espace atelier : des outils de petite maintenance à disposition ; une potence pour faciliter l'entretien de son cycle.

Après le premier déploiement Lillois, une douzaine de Cyclopark ont ouvert durant l'année 2021 sur Lille, Marseille et Mulhouse. Une centaine verront le jour courant 2022, soit 10 000 places, pour un total de 30 000 places vélos sécurisées d'ici 2024.

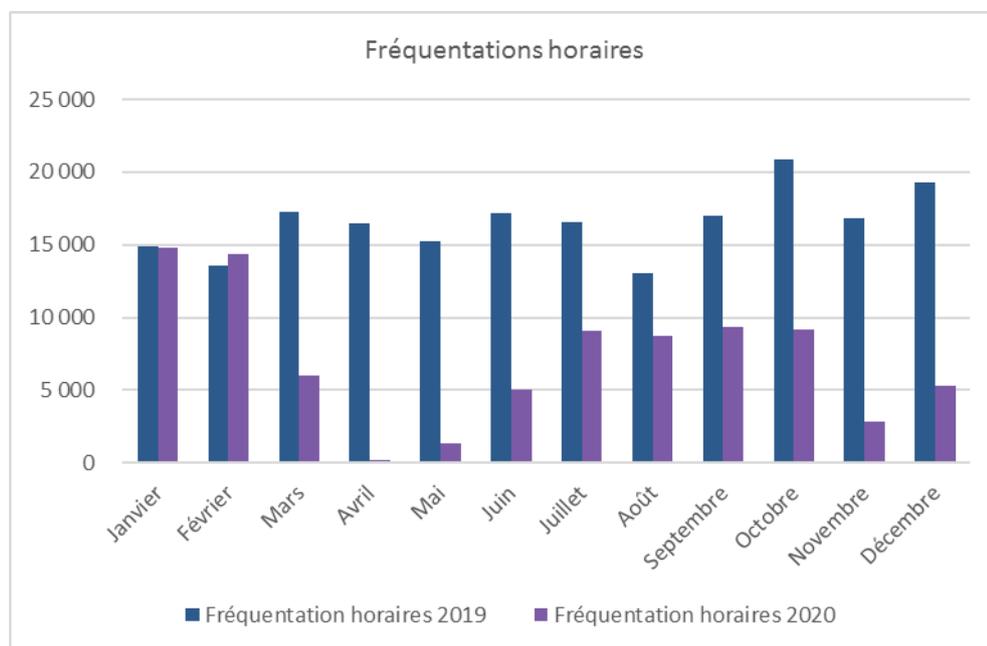


# ANALYSES

## 7.1. PARC DES ARTS

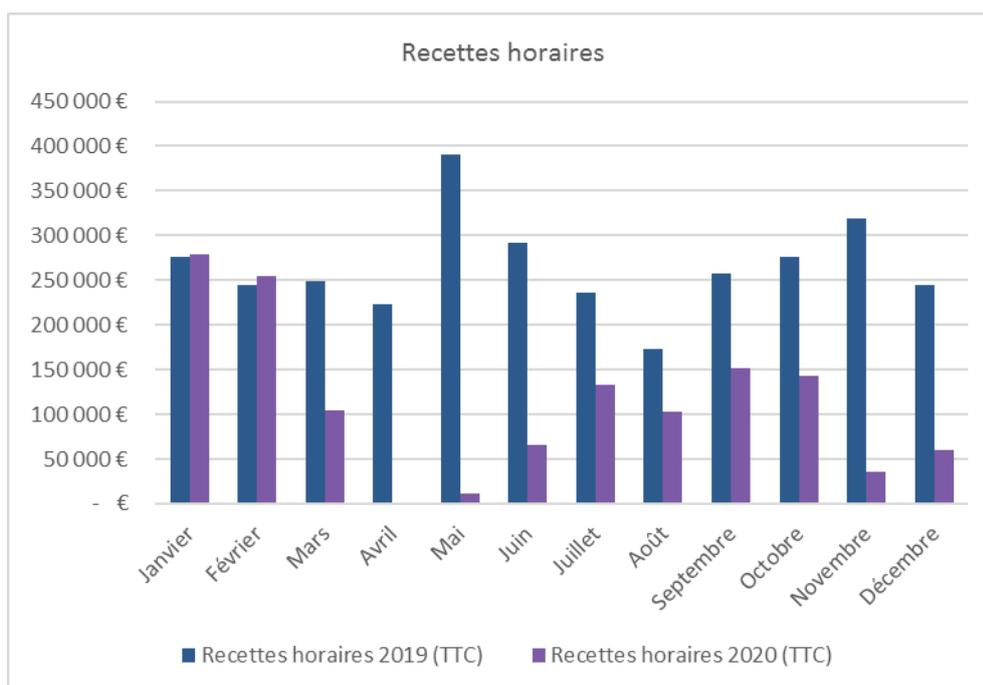
### 7.1.1. FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2020	Fréquentation horaires 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



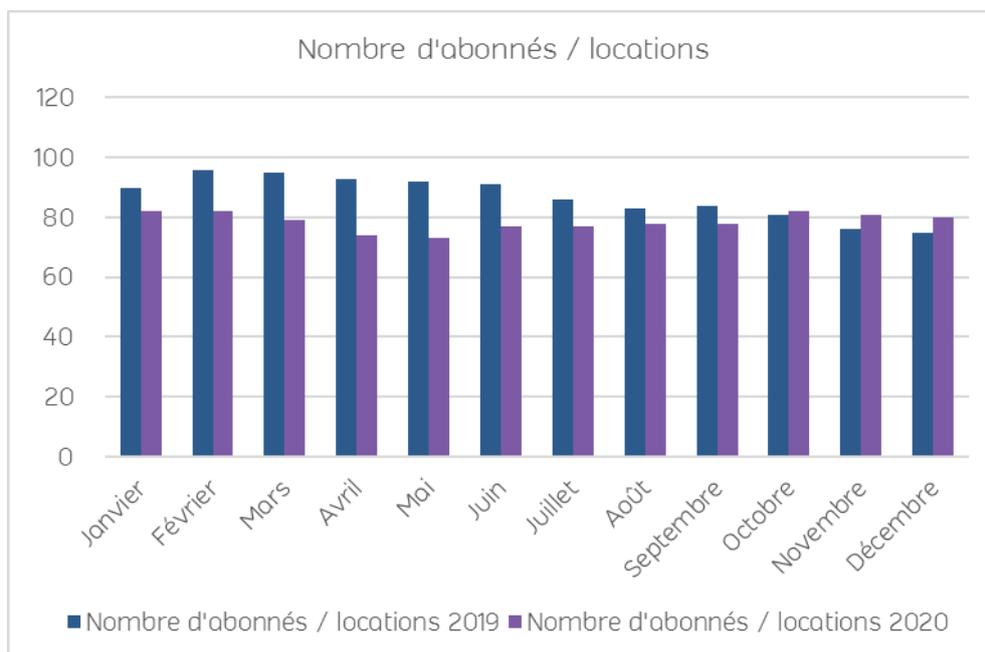
## 7.1.2.RECETTES HORAIRES

	Recettes horaires 2020 (TTC)	Recettes horaires 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
Total			



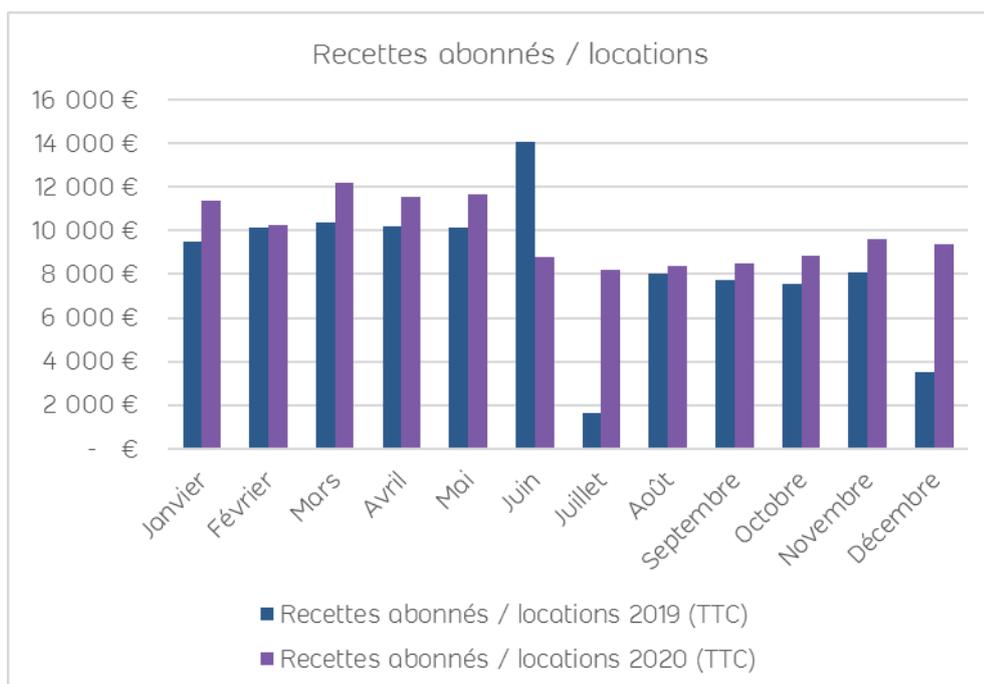
### 7.1.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

	Nombre d'abonnés et locations en 2020	Nombre d'abonnés et locations en 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



## 7.1.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés / locations 2020 (TTC)	Recettes abonnés / locations 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



---

## 7.1.5. CONCLUSION

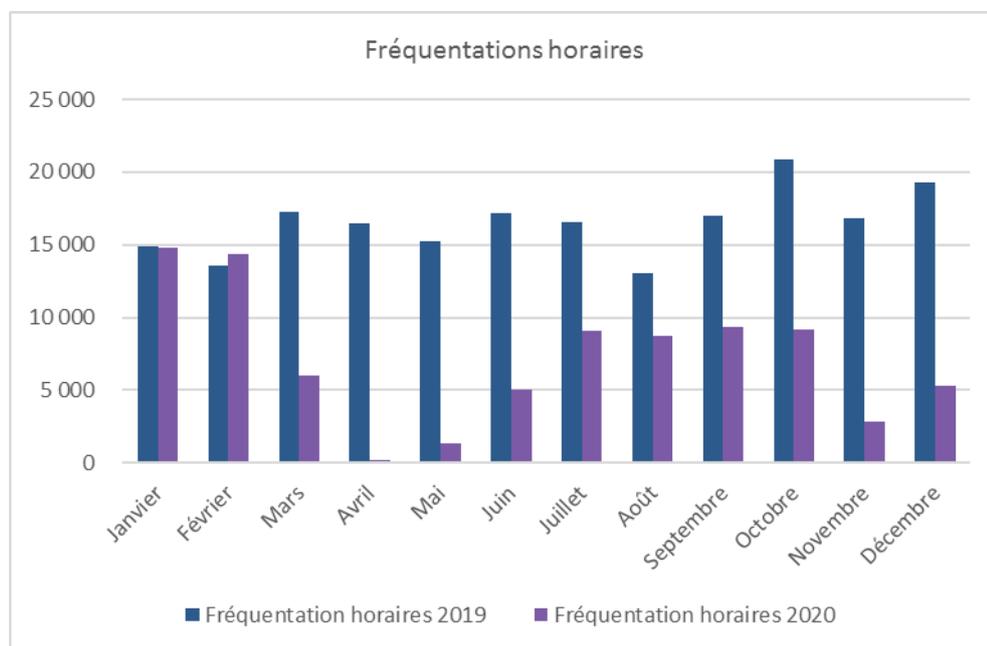
	2018	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Recettes totales					
Recettes horaires					
Fréquentation horaires					
Ticket moyen					
Recettes abonnements/loc					

Analyse sur l'activité sur l'année

## 7.2.PARC ARISTIDE BRIAND

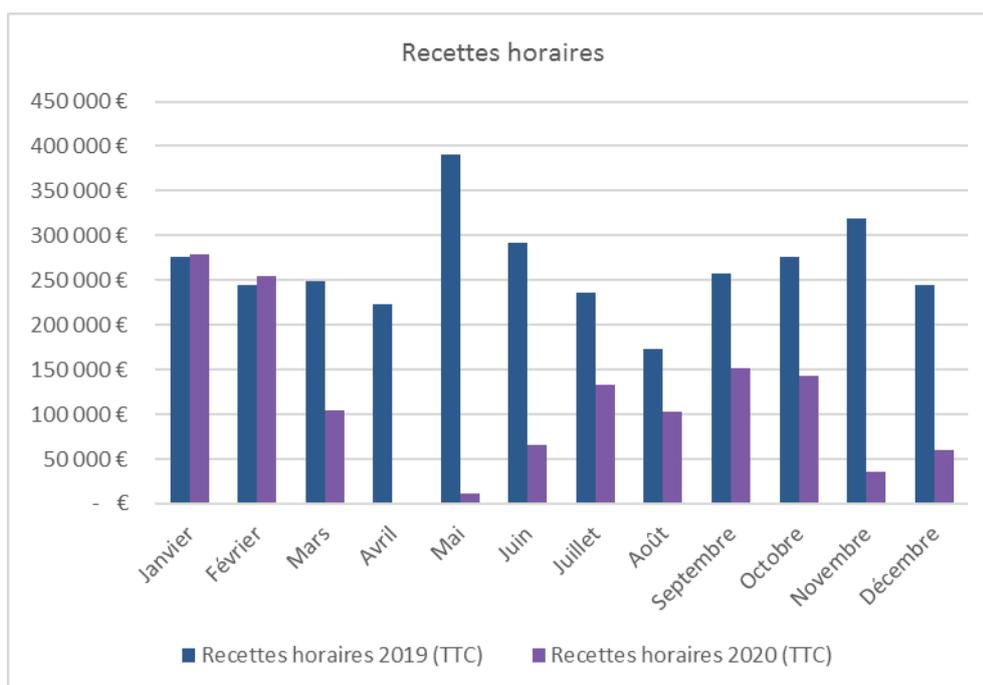
### 7.2.1.FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2020	Fréquentation horaires 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



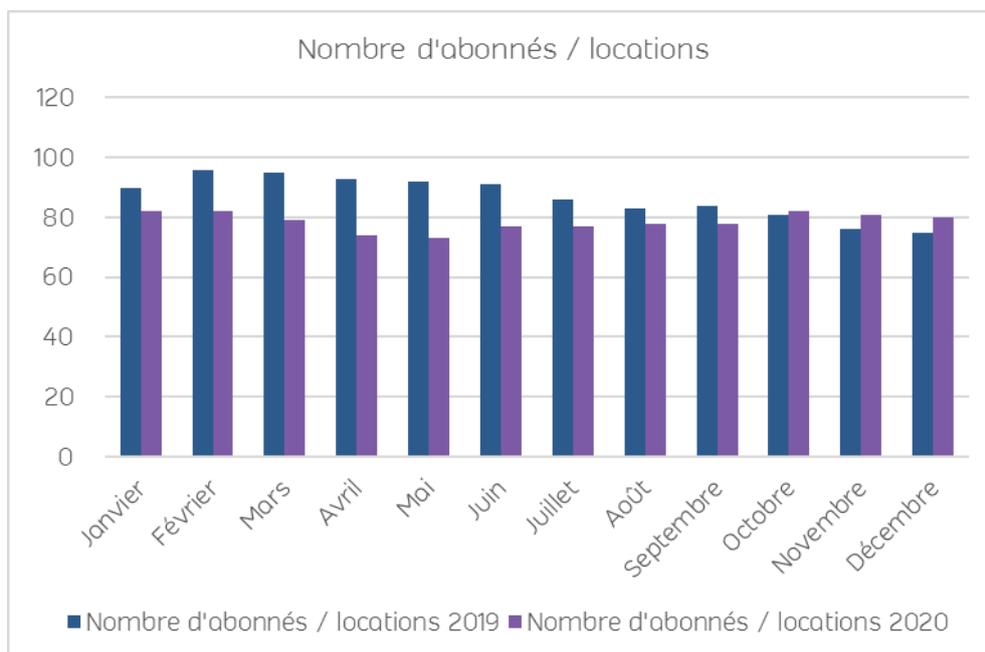
## 7.2.2. RECETTES HORAIRES

	Recettes horaires 2020 (TTC)	Recettes horaires 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
Total			



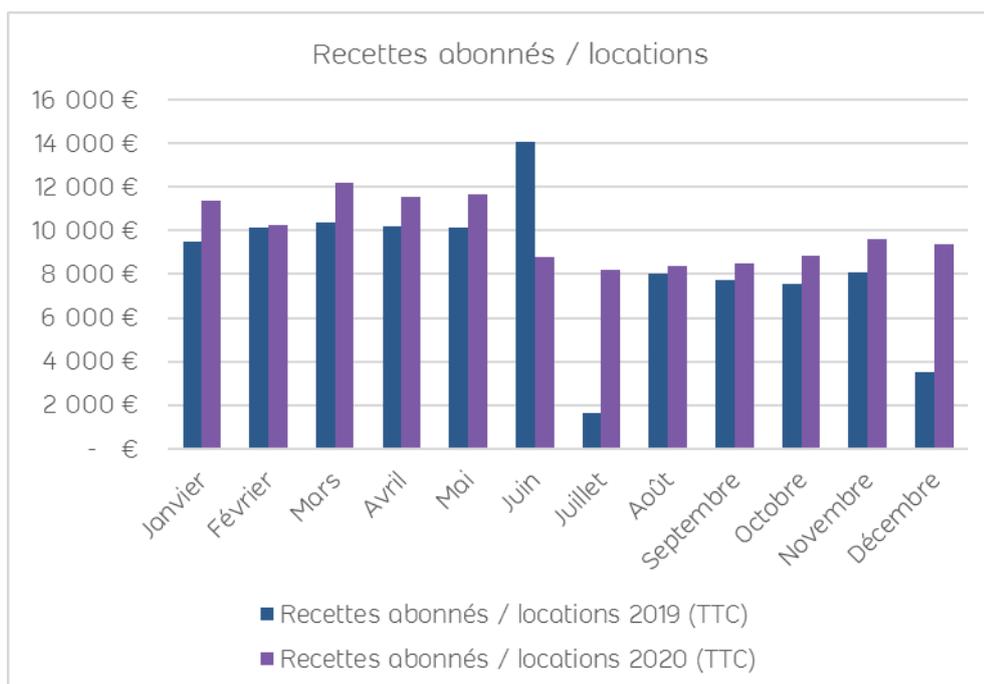
### 7.2.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

	Nombre d'abonnés et locations en 2020	Nombre d'abonnés et locations en 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



## 7.2.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés / locations 2020 (TTC)	Recettes abonnés / locations 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



---

## 7.2.5. CONCLUSION

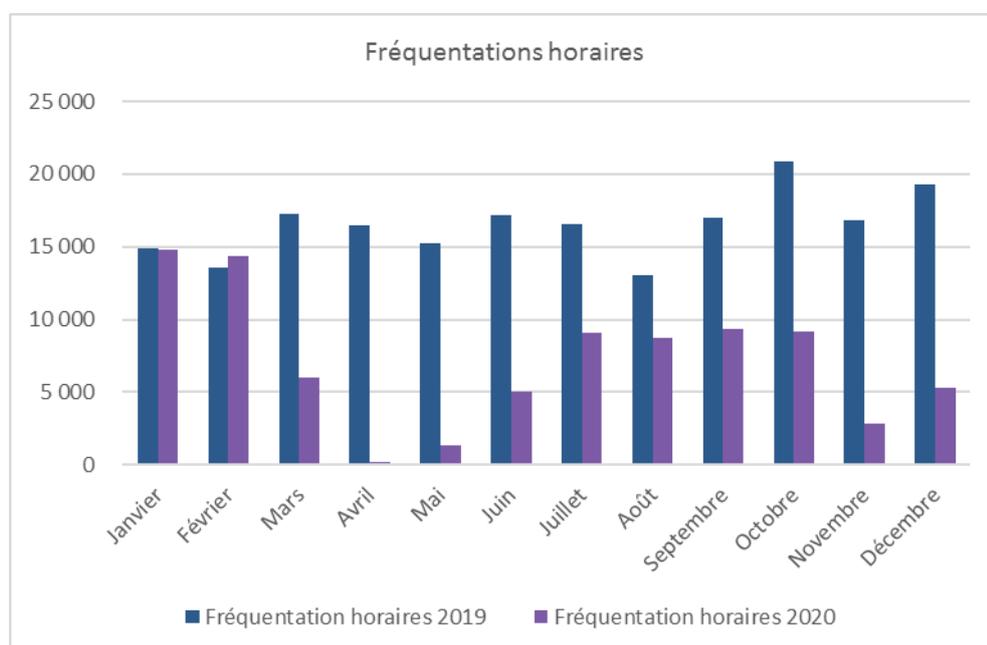
	2018	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Recettes totales					
Recettes horaires					
Fréquentation horaires					
Ticket moyen					
Recettes abonnements/loc					

Analyse sur l'activité sur l'année

## 7.3.PARC BELVEDERE

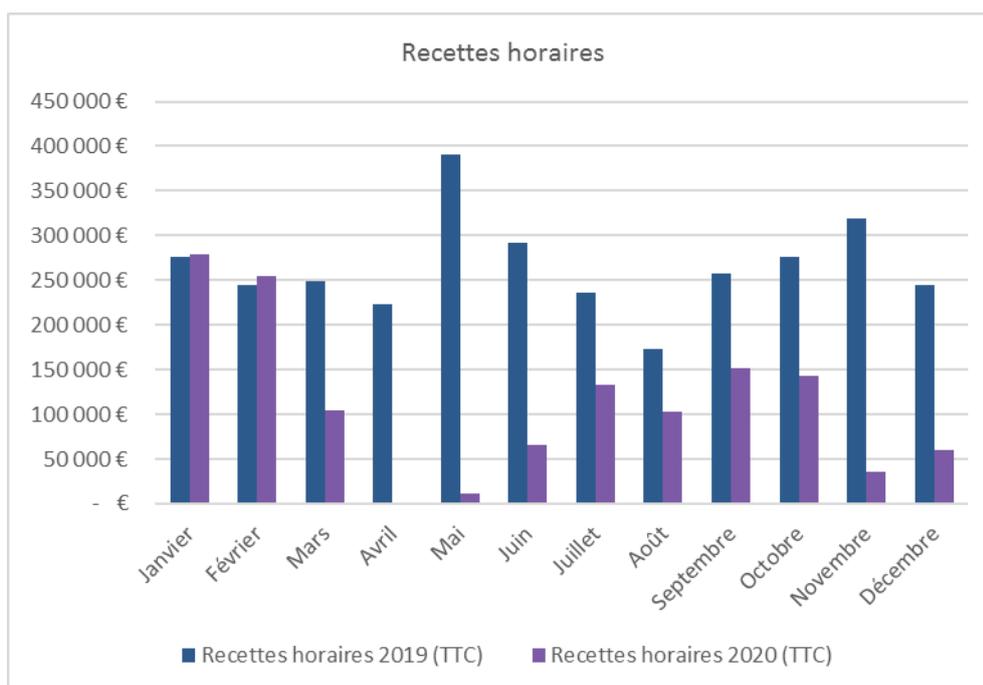
### 7.3.1.FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2020	Fréquentation horaires 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



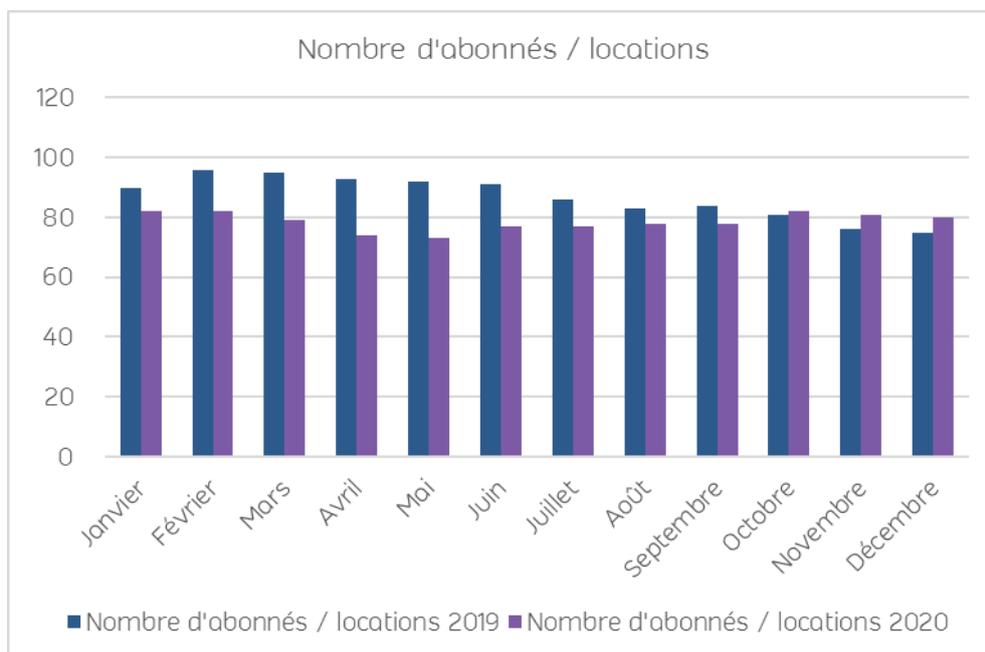
## 7.3.2. RECETTES HORAIRES

	Recettes horaires 2020 (TTC)	Recettes horaires 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
Total			



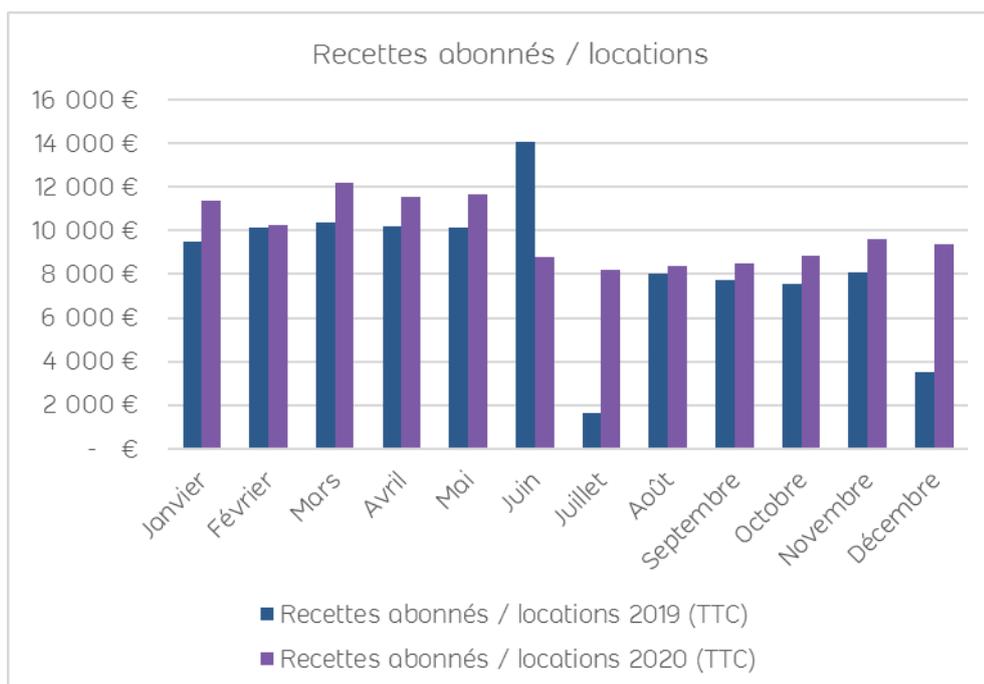
### 7.3.3. NOMBRE D'ABONNES ET LOCATIONS

	Nombre d'abonnés et locations en 2020	Nombre d'abonnés et locations en 2021	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



### 7.3.4. RECETTES ABONNES ET LOCATIONS

	Recettes abonnés / locations 2020 (TTC)	Recettes abonnés / locations 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



---

### 7.3.5. CONCLUSION

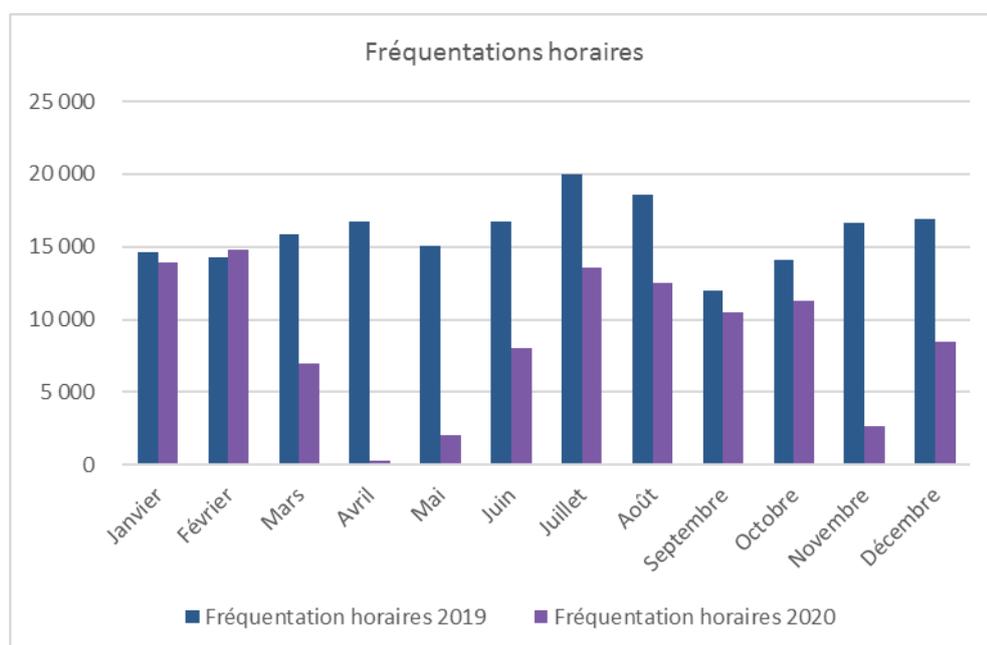
	2018	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Recettes totales					
Recettes horaires					
Fréquentation horaires					
Ticket moyen					
Recettes abonnements/loc					

Analyse sur l'activité sur l'année

## 7.4.PARC JULES MERCIER

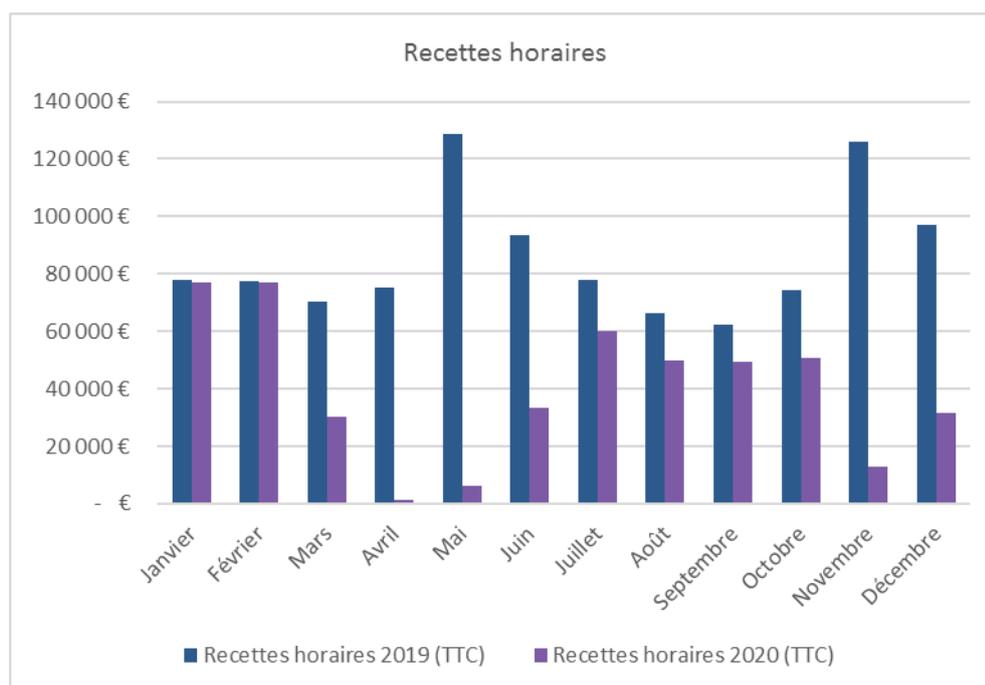
### 7.4.1.FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation horaires 2020	Fréquentation horaires 2021	Ecart 2021 / 2020 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
<b>Total</b>			



## 7.4.2. RECETTES HORAIRES

	Recettes horaires 2020 (TTC)	Recettes horaires 2021 (TTC)	Ecart 2020 / 2021 (%)
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			
Total			



## 7.4.3. CONCLUSION

---

	2018	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Recettes totales					
Recettes horaires					
Fréquentation horaires					
Ticket moyen					
Recettes abonnements/loc					

Analyse sur l'activité sur l'année



# PERSPECTIVES 2021

---

Ici notez le bilan de l'année ainsi que les perspectives pour la suite du contrat.



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

9.

BILAN FINANCIER :  
COMPTES DE  
RESULTAT ET  
PATRIMOINE

---

## 9.1. PARC DES ARTS

---

## 9.2. PARC ARISTIDE BRIAND

---

## 9.3. PARC BELVEDERE

---

## 9.4. PARC JULES MERCIER

10.

# ANNEXES

---

## 10.1. NOTE FINANCIERE

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

La note financière est disponible en avril

**INDIGO**