

# COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ 2024



Délégation de service public

Ville de Trouville-sur-Mer

Parking FOCH

Le stationnement qui fait bouger la ville

**INDIGO**

## Table des matières

1.	PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	4
1.1	Qui sommes-nous ? .....	5
1.2	INDIGO : Partenaire des villes et territoires pour une mobilité urbaine durable et harmonieuse.....	7
1.3	Concevoir, financer, construire et exploiter des parcs de stationnement.....	8
1.4	Soutenir le stationnement en voirie, pilier des politiques de la ville .....	9
1.5	Assurer la gestion des nouvelles restrictions urbaines (ZFE et ZTL).....	10
1.6	Accompagner le développement des mobilités décarbonées .....	10
1.7	Développer de nouveaux services de proximité .....	11
1.8	Un engagement RSE fort pour une mobilité durable et responsable.....	12
1.9	La Fondation INDIGO : un engagement concret pour des villes plus solidaires et durables .	14
1.10	INDIGO reconnu pour sa gestion exemplaire des risques ESG par Sustainalytics.....	15
2.	LE CONTRAT .....	16
2.1	Le contrat.....	17
2.2	Vos interlocuteurs.....	17
2.3	Une organisation rigoureuse pour une expérience client optimale dans ses parkings.....	18
	La formation de nos collaborateurs.....	20
2.4	La Relation client .....	21
	Une sécurité renforcée et une assistance optimale 24/7 dans ses parkings .....	21
	L'excellence de l'expérience client, une priorité absolue.....	24
	Relation client Parc Foch .....	25
2.5	La qualité de service chez Indigo : Une priorité absolue.....	26
2.6	Les Services.....	29
	Les Mobilités Douces.....	29
	Offre de bornes de recharge électrique .....	29
	Cyclopark .....	31
	Service de Proximité.....	31
3.	DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION .....	32
3.1	Parc Foch .....	33
	Descriptif .....	33
	Tarifcation .....	34
	Vandalismes.....	35
	Faits Marquants .....	36

INDIGO Supporter Officiel des Jeux Olympique et Paralympique de Paris 2024 .....	37
Une communication renforcée pour une expérience client optimale .....	38
4. MAINTENANCE & TRAVAUX.....	40
4.1 Maintenance des équipements.....	41
Équipement du Parc Foch.....	41
4.2 Les Travaux .....	42
Travaux du parc Foch .....	42
5. ANALYSES.....	46
5.1 Parc Foch .....	47
Fréquentation horaire .....	47
Recette Horaire.....	48
Fréquentation Abonnés.....	49
Recettes Abonnés .....	50
Conclusion .....	51
6. PERSPECTIVES 2025.....	52
7. BILAN FINANCIER.....	54
7.1 Parc Foch .....	55
Compte de résultat.....	55
Redevance .....	56
Patrimoine .....	57
8. Annexes .....	58
8.1 Note financière.....	59
8.2 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.....	67
8.3 Annexes Parc Foch .....	70

# 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 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

Le stationnement se réinvente face aux défis urbains et environnementaux, évoluant vers des solutions durables et connectées. INDIGO, leader mondial, joue un rôle clé dans cette transformation. L'entreprise intègre la mobilité électrique avec des bornes de recharge, favorise l'intermodalité en transformant les parkings en hubs de mobilité, et mise sur les services connectés pour une expérience utilisateur optimisée. L'urbanisme durable est au cœur de sa stratégie, avec des parkings s'intégrant harmonieusement dans l'environnement urbain. INDIGO innove constamment, s'engage pour l'environnement et collabore avec divers acteurs pour une mobilité durable. Son expertise et son engagement font d'INDIGO un architecte de la mobilité urbaine de demain, façonnant des parkings intelligents et respectueux de l'environnement.

### LE STATIONNEMENT QUI FAIT BOUGER LA VILLE

INDIGO

Au service de centres urbains apaisés et en mouvement

01

#### DÉVELOPPER

l'accessibilité,  
la durabilité et  
le dynamisme  
des territoires

02

#### RÉPONDRE

aux nouvelles  
attentes des  
citoyens à l'égard  
des villes

03

#### DÉSENGORGER

et redynamiser  
l'espace urbain

04

#### OFFRIR

de nouveaux  
services



# 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE



## 1.1 Qui sommes-nous ?

Fort de 60 ans d'expérience, INDIGO, acteur mondial du stationnement, simplifie la mobilité urbaine. Ses 10 000 collaborateurs s'engagent à offrir des solutions innovantes et durables, adaptées aux besoins des villes et de leurs usagers. INDIGO, ancré dans son histoire, investit dans les technologies de pointe pour créer des espaces de stationnement intelligents et respectueux de l'environnement, améliorant ainsi la qualité de vie en ville.

### NOUS PUISONS NOTRE EXPERTISE DANS NOTRE ANCRAGE HISTORIQUE



1964

GTM devient le premier concessionnaire d'un parc de stationnement public, le parc des Invalides.

1975

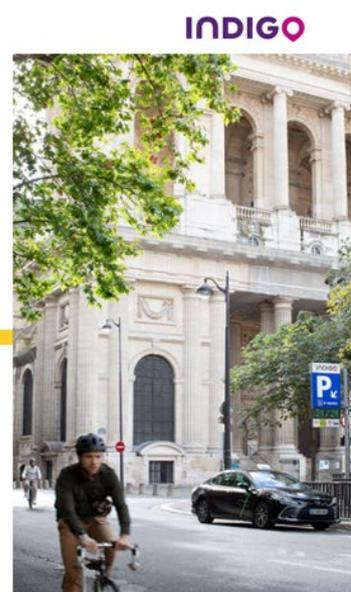
Première internationalisation pour **Sogeparc** qui s'implante au Luxembourg.

1997

**Sogeparc** devient leader dans la gestion de parkings avec 180 concessions.

2001

**Sogeparc** et **Parcs GTM** fusionnent et créent **VINCI Park** qui devient le leader mondial du stationnement.



INDIGO

### ET DANS NOTRE CAPACITÉ À CAPTER LES ÉVOLUTIONS, VECTEUR DE NOTRE CROISSANCE CONTINUE

...À l'ère du digital et des mobilités douces

INDIGO



2013

VINCI Park s'implante au Brésil

2015

VINCI Park devient **INDIGO**

INDIGO lance l'application **OPnGO** dédiée au stationnement

2016

INDIGO s'implante en Colombie

2018

INDIGO lance **STREETEO**, opérateur dédié au contrôle et à la vérification du stationnement en voirie

**Smovengo**, groupe dont INDIGO est actionnaire, devient opérateur de Vélib' Métropole

2019

INDIGO acquiert **Spie Auto-Cité**

2020

INDIGO s'implante en Pologne

2021

INDIGO acquiert les activités de stationnement en ouvrage de **Transdev**

INDIGO crée **Cyclopark**, une offre de stationnement sécurisé pour les vélos

2022

**OPnGO** devient **INDIGO NEO**

INDIGO Brésil fusionne avec **Paribem**

2023

INDIGO acquiert **BePark**

2024

INDIGO acquiert **Parcia** en Espagne et **APCOA** en Belgique

INDIGO acquiert les activités de stationnement en voirie du groupe **Transdev**

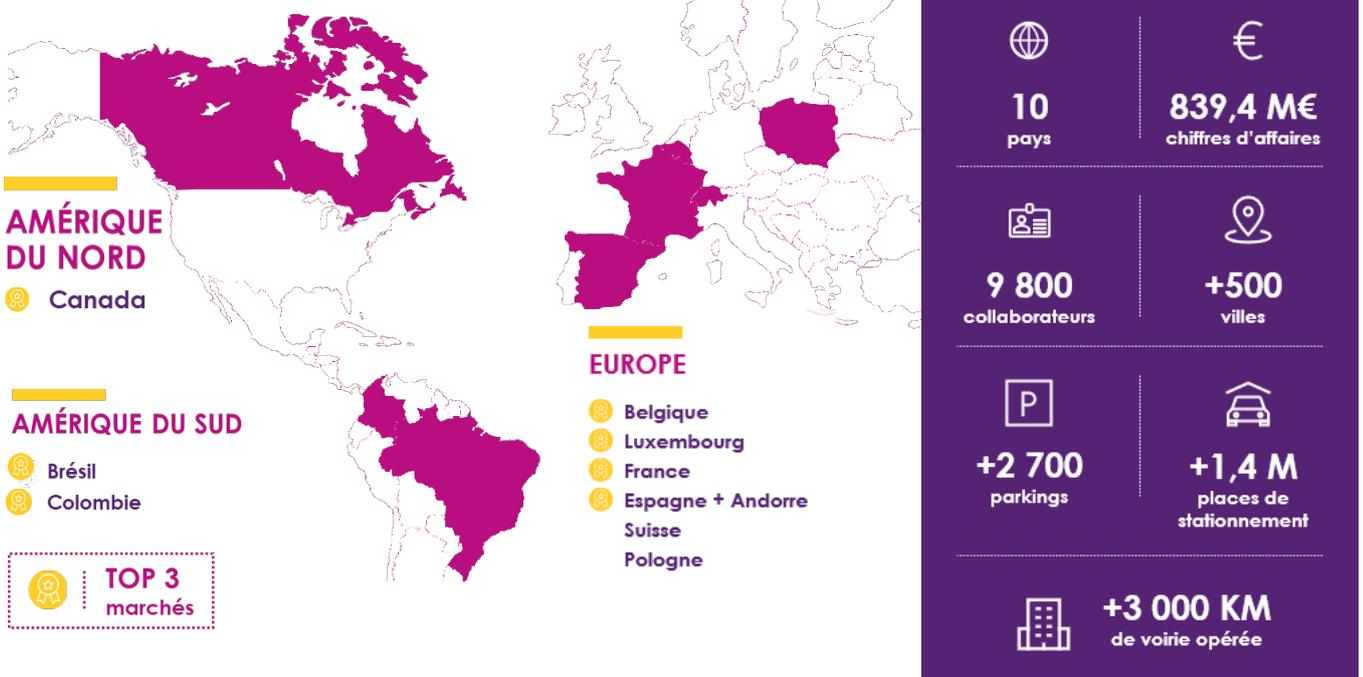
**MOZIVA**  
Lancement de 3 projets pilotes de logistique urbaine à Paris

INDIGO, leader mondial français du stationnement et de la mobilité individuelle, déploie son expertise dans plus de 500 villes et 10 pays. Le groupe conçoit et gère des solutions de stationnement innovantes, adaptées aux défis de la mobilité urbaine.

INDIGO s'engage à accompagner les collectivités dans leurs projets de transformation, en proposant des services variés : gestion de parkings, contrôle du stationnement en voirie, intégration des mobilités décarbonées, et développement de services de proximité tels que la logistique urbaine.

Avec l'application INDIGO Neo, INDIGO offre une expérience utilisateur fluide et simplifiée, facilitant les déplacements en ville. Le groupe se positionne ainsi comme un acteur clé de la mobilité durable, contribuant à façonner les villes de demain.

## NOUS SOMMES LE LEADER MONDIAL DU STATIONNEMENT ET DE LA MOBILITE INDIVIDUELLE



## 1.2 INDIGO : Partenaire des villes et territoires pour une mobilité urbaine durable et harmonieuse

En tant qu'acteur majeur de la mobilité, INDIGO s'engage à accompagner les collectivités dans la conception et la mise en œuvre de politiques de stationnement et de mobilité innovantes et adaptées à leurs spécificités. Notre objectif : contribuer au rayonnement des centres-villes et à l'amélioration du cadre de vie des citoyens.

### Des solutions de mobilité intelligentes et responsables

Pour répondre aux défis complexes de la mobilité urbaine, INDIGO imagine et déploie des solutions de stationnement et de mobilité toujours plus intelligentes, durables et centrées sur l'utilisateur. Nous développons également des services innovants, contribuant à dynamiser les villes et à renforcer leur attractivité.

### Une expertise reconnue dans le stationnement en ouvrage

- INDIGO maîtrise l'ensemble des phases des projets de stationnement en ouvrage, de la conception à la gestion opérationnelle, en passant par le suivi de rénovation et la gestion des travaux.
- Nos réalisations intègrent des exigences environnementales élevées : perméabilisation des sols, ombrières végétales, production d'énergie photovoltaïque, favorisant ainsi la transition énergétique et la réduction de l'empreinte carbone.
- Nous accordons une place prépondérante aux mobilités douces, en équipant nos parkings de bornes de recharge électrique lente et rapide, et en aménageant des espaces sécurisés pour les vélos.
- Dans une démarche de décarbonation des centres-villes, nous transformons les zones sous-utilisées de nos parkings en espaces de logistique urbaine de proximité, facilitant ainsi la livraison du dernier kilomètre.

### Des solutions innovantes pour le stationnement sur voirie

- INDIGO propose une gamme complète de services pour le stationnement sur voirie : équipement, collecte, maintenance, contrôle et recouvrement.
- Nous digitalisons les paiements grâce à notre plateforme Indigo Neo, offrant aux utilisateurs un parcours fluide et simplifié (accès mains-libres, réservation, abonnements en ligne).

### Un partenariat de confiance avec les collectivités

- En tant que véritables partenaires des villes, nous sommes à l'écoute de nos clients et des autorités délégantes, et nous nous engageons à proposer des solutions sur mesure, adaptées à leurs besoins spécifiques.
- Notre force réside dans notre proximité avec les territoires, combinée à un standard d'excellence international, garantissant ainsi la qualité et la performance de nos services.

INDIGO se positionne comme un acteur incontournable de la mobilité urbaine, contribuant à construire des villes plus durables, plus intelligentes et plus agréables à vivre.

## 1.3 Concevoir, financer, construire et exploiter des parcs de stationnement

INDIGO, en tant que pionnier du modèle **concessif**, se distingue comme un partenaire stratégique pour les collectivités territoriales et les acteurs privés dans le domaine du stationnement. Fort de son expertise, le groupe investit dans le développement d'infrastructures modernes et performantes, apportant son savoir-faire dans **la conception, la construction, la rénovation et le financement de parkings**.

L'**approche d'INDIGO est globale et personnalisée**, allant de l'analyse approfondie des besoins spécifiques de chaque client au déploiement de solutions innovantes et adaptées. Le groupe maîtrise l'ensemble de la chaîne de valeur, garantissant une offre de stationnement en constante évolution.

INDIGO propose une **gamme variée de modèles contractuels**, tels que l'acquisition, le bail, la concession ou le contrat de prestation, afin de répondre aux besoins et aux contraintes de ses clients. La gestion opérationnelle des parkings est assurée avec rigueur, mettant l'accent sur la qualité de l'expérience utilisateur, avec des services d'accueil, de maintenance, de propreté et de sécurité.

La **clientèle d'INDIGO est diversifiée**, incluant des municipalités, des gares et aéroports, des hôpitaux, des centres commerciaux, des universités, des quartiers d'affaires et des espaces de loisirs. Cette diversité témoigne de **la capacité du groupe à s'adapter aux spécificités** de chaque secteur.

Enfin, **INDIGO intègre les enjeux de la mobilité durable** dans ses projets, en favorisant les solutions respectueuses de l'environnement, telles que les bornes de recharge pour véhicules électriques, les espaces dédiés aux mobilités douces et les services de logistique urbaine de proximité. Le groupe se positionne ainsi comme un **acteur engagé dans la construction de villes plus durables et agréables à vivre**.



### NOTRE EXPERTISE TECHNIQUE

- Conception d'ouvrages & organisation de chantiers de construction
- Expertise en milieu contraint et complexe (centre-ville, présence de réseaux multiples)
- Bureau d'études & réseau de constructeurs, paysagistes et architectes partenaires



### LA RELATION CLIENT, CIMENT DE NOTRE ORGANISATION

- Intervention 7/7, 24/24 grâce à un système de télé opération optimisé
- Agents mobiles dans nos parkings
- Pôle dédié à la relation client pour tous les échanges via les canaux digitaux



### UN SAVOIR-FAIRE SUR TOUS LES SEGMENTS DE MARCHÉ

- Collectivités
- Centres commerciaux
- Hôpitaux
- Gares & aéroports
- Loisirs et événementiel
- Bureaux
- Hôtellerie
- Universités

## 1.4 Soutenir le stationnement en voirie, pilier des politiques de la ville

INDIGO maîtrise l'ensemble de la chaîne de valeur du stationnement en voirie, offrant une gamme complète de services pour répondre aux besoins des collectivités. De la collecte et la maintenance des horodateurs à la gestion des demandes clients, en passant par le paiement mobile et dématérialisé, et le contrôle, INDIGO assure une gestion efficace et transparente du stationnement sur voirie.

### Un accompagnement personnalisé pour les collectivités

INDIGO accompagne les collectivités dans la définition et la mise en œuvre de leur politique tarifaire et de gestion des droits, en proposant des solutions sur mesure, adaptées à leurs spécificités.

### Une solution complète pour le contrôle du stationnement payant

INDIGO propose une solution complète pour le contrôle du stationnement payant en voirie, incluant :

- Des équipes d'agents assermentés, formés et expérimentés.
- Des véhicules équipés de la technologie LAPI (lecture automatisée de plaque d'immatriculation), permettant un contrôle efficace et automatisé.
- Des logiciels de gestion performants, assurant le traitement de l'ensemble de la chaîne de contrôle, de la détection des infractions à la gestion des redevances.

### Des outils de pilotage et de supervision pour une gestion digitalisée

Dans près de 20 villes françaises, INDIGO déploie des outils de pilotage et de supervision, offrant aux collectivités une vision en temps réel de l'activité du stationnement sur voirie. La gestion digitalisée et transparente des redevances facilite le suivi et le contrôle des revenus générés par le stationnement.

### Un partenaire de confiance pour une mobilité urbaine optimisée

Grâce à son expertise et à son engagement, INDIGO se positionne comme un partenaire de confiance pour les collectivités, contribuant à l'optimisation de la gestion du stationnement en voirie et à l'amélioration de la mobilité urbaine.

### NOUS SOMMES OPÉRATEURS DE VOIRIE DEPUIS PRÈS DE 60 ANS

**+3 000 km**

**de voiries exploitées en France, Belgique, Luxembourg, Espagne, Pologne, au Brésil, Canada et en Andorre.**



COLLECTE



MAINTENANCE  
DES HORODATEURS



CONTRÔLE  
ET VERBALISATION



RELATION  
USAGERS

#### Nous conseillons et accompagnons les collectivités

dans la gestion du stationnement sur voirie, en mettant à leur disposition des outils adaptés à leurs stratégies de mobilité.

## 1.5 Assurer la gestion des nouvelles restrictions urbaines (ZFE et ZTL)

Pour améliorer la qualité de l'air, une directive européenne rend obligatoire la mise en place de ZFE (zones à faibles émissions) dans les principales agglomérations, dont certaines déploient aussi des ZTL (zones de trafic limité). En extension des services proposés en voirie, INDIGO souhaite aussi accompagner les collectivités dans la **gestion de ces zones de restriction**, avec une approche globale : l'élaboration et le déploiement de **parkings relais** d'une part, et la **mise en place de services de gestion et de contrôle des droits d'accès** d'autre part. INDIGO a par exemple mis en place un système de modulation tarifaire pour Madrid, qui compte l'une des plus grandes ZFE d'Europe.

## 1.6 Accompagner le développement des mobilités décarbonées

INDIGO se positionne comme un acteur majeur de la transition vers une mobilité urbaine durable. Avec pour objectif 11 000 points de charge d'ici 2025 (dont 8 000 en France), le groupe déploie **le plus grand réseau de recharge en milieu urbain**, proposant des solutions adaptées aux besoins des électromobilistes, qu'ils soient particuliers ou professionnels.

Au-delà de la recharge électrique, INDIGO s'engage activement dans le développement des mobilités décarbonées. L'offre Cyclopark, par exemple, propose des espaces de stationnement sécurisés et des services dédiés aux vélos, encourageant ainsi l'utilisation de modes de transport doux.

INDIGO accompagne les collectivités dans leurs projets de mobilité durable, en intégrant des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement : bornes de recharge, espaces dédiés aux mobilités douces, et services de logistique urbaine de proximité. Le groupe se positionne ainsi comme un partenaire de confiance pour construire des villes plus durables et agréables à vivre.

### NOUS CRÉONS DES SOLUTIONS POUR LES NOUVELLES MOBILITES

#### CYCLOPARK

Stationnement sécurisé pour vélo

107 CYCLOPARKS DANS +50 VILLES  
+6 700 PLACES

- des **espaces de stationnement vélo** au sein des parkings INDIGO
- des **abris à vélos sécurisés** en voirie pour inciter au co-voiturage et aux mobilités douces



#### BORNES DE RECHARGE pour véhicules électriques

9 700 points de recharge pour voitures électriques dans les parcs de stationnement INDIGO.

OBJECTIF 2025 :  
**11 000**  
dont 8 000 en France

#### FLOTTE DE VÉLOS

20 000 vélos sur le terrain

INDIGO est **actionnaire de Smovengo**, l'opérateur français du **plus grand réseau de vélos en libre-service au monde, Vélib**, avec **456 000** abonnés.



Services clé en main pour les entreprises

Sur le site d'Airbus Helicopters à Marignane, nous offrons un **service de mobilité vélo privatif et connecté de 240 vélos** en libre-service.

## 1.7 Développer de nouveaux services de proximité

### INDIGO : Réinventer les espaces urbains pour une logistique du dernier kilomètre optimisée

Face aux défis croissants de la logistique urbaine, INDIGO transforme ses infrastructures pour répondre aux besoins évolutifs des entreprises et des particuliers. En reconvertissant des espaces de stationnement en hubs logistiques, nous offrons une solution innovante pour la livraison et le retrait de colis, le stockage et d'autres services logistiques.

### Des espaces logistiques stratégiques au cœur des villes

Conscients de la nécessité de fluidifier et de décarboner l'acheminement des marchandises en centres-villes, INDIGO déploie des espaces logistiques dédiés au sein de ses parkings. Cette approche permet de rapprocher les flux logistiques des consommateurs, réduisant ainsi les distances de livraison et les émissions de CO2.



### Un potentiel logistique considérable au service des acteurs urbains

Avec près de 100 000 m<sup>2</sup> de potentiel logistique identifiés en France au sein de nos ouvrages, INDIGO offre aux transporteurs, aux logisticiens et aux e-commerçants des surfaces disponibles et modulables, idéalement situées en hypercentre urbain. Ces espaces permettent de mettre en place des solutions de livraison du dernier kilomètre efficaces et durables, telles que :

- Des points de retrait de colis sécurisés et accessibles 24/7.
- Des espaces de stockage temporaire pour les livraisons groupées.
- Des plateformes de micro-distribution pour les vélos-cargo et les véhicules électriques.
- Des zones de consolidation pour optimiser les tournées de livraison.

### Un acteur engagé dans la décarbonation de la logistique urbaine

INDIGO s'engage à accompagner la transition vers une logistique urbaine plus respectueuse de l'environnement. En intégrant des solutions de mobilité douce et en favorisant l'utilisation de véhicules électriques, nous contribuons à réduire l'empreinte carbone de la livraison en ville.

#### NOUS CONTRIBUONS AU DÉVELOPPEMENT D'UNE LOGISTIQUE URBAINE DÉCARBONÉE

En ouvrant nos espaces disponibles en cœur de ville

##### AMÉNAGEMENT DE ZONES LOGISTIQUES :

chambres froides, espaces click&collect, plateformes aménagées et dédiées... pour acheminer dans les meilleures conditions les flux de marchandises qui entrent, sortent et circulent dans la ville.

#### INDIGO : Un partenaire de confiance pour une logistique urbaine innovante et durable

En transformant ses parkings en hubs logistiques, INDIGO se positionne comme un acteur clé de la logistique urbaine, offrant des solutions innovantes et durables pour répondre aux besoins des villes et des entreprises.



## 1.8 Un engagement RSE fort pour une mobilité durable et responsable.

Conscient de sa responsabilité sociétale, INDIGO a renforcé son engagement en matière de développement durable en adhérant au Pacte mondial des Nations Unies en 2022. Cette adhésion témoigne de notre volonté de contribuer activement aux objectifs de développement durable (ODD) et de promouvoir des pratiques responsables à tous les niveaux de notre activité.

### Une stratégie ESG ambitieuse et des objectifs chiffrés

Dans le cadre de notre stratégie ESG volontariste (environnement, social et gouvernance), nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux pour réduire notre impact environnemental et favoriser une mobilité plus durable. Ces objectifs sont notamment reflétés dans nos engagements de refinancement lié au développement durable :

- **Réduction des émissions de CO2** : Nous nous engageons à réduire nos émissions de CO2 liées aux scopes 1 et 2 de 5% par an, avec pour objectif une baisse de 40% d'ici 2029 par rapport aux émissions de 2019.
- **Développement de la recharge électrique** : Nous nous engageons à multiplier par quatre notre capacité de recharge pour véhicules électriques entre 2021 et 2029, afin de soutenir l'essor de la mobilité électrique.

## UNE STRATÉGIE ESG VOLONTARISTE

INDIGO

Des critères ESG reflétant l'activité du groupe et son impact dans la Cité



### ENVIRONNEMENT

#### Objectif - 40%

de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> directes et indirectes liées aux consommations de carburant et d'électricité (scope 1 et 2) d'ici à 2029

Réduction de la consommation électrique

Promotion et déploiement de l'électro-mobilité



### SOCIAL ET SOCIÉTAL

Féminisation des effectifs

Formation et évolution professionnelle

Intégration et parcours d'accueil

Santé et sécurité au travail

Ancrage territorial et création d'emplois locaux

Fondation INDIGO



### GOVERNANCE

Lutte contre la corruption

Féminisation des instances de direction

Respect des règles et de la réglementation liée au travail et aux Droits de l'Homme

Indexation de la rémunération des dirigeants sur des critères ESG



## UN ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL que nous déclinons au cœur de nos exploitations

INDIGO



### Un employeur engagé et responsable

Avec près de 10 000 collaborateurs répartis dans 500 villes, INDIGO est un employeur local qui valorise la diversité et l'inclusion. Nous proposons des emplois diversifiés, contribuant ainsi au dynamisme des territoires où nous sommes présents.

La sécurité au travail est une priorité absolue pour INDIGO. Nous avons mis en place une politique Santé, Sécurité & Environnement rigoureuse, visant à garantir un environnement de travail sûr et sain pour tous nos collaborateurs.

Nous investissons dans le développement des compétences de nos collaborateurs, en proposant des programmes de formation continue et des opportunités d'évolution professionnelle. Nous nous engageons également en faveur de l'égalité des chances et de la diversité, afin de créer un environnement de travail inclusif et équitable.

- Taux d'accès à la formation : 74,4%.
- Taux de femmes managers : 30,6%.

## UN ENGAGEMENT SOCIAL EN TANT QU'EMPLOYEUR LOCAL ET RESPONSABLE

INDIGO

### POLITIQUE SANTÉ-SÉCURITÉ



Prévention & formations santé-sécurité.

Soit **26 %** du total des heures de formation en 2023

### POLITIQUE DE FORMATION



Campus INDIGO & écoles de formation dans nos différentes filiales.

**74,4 %** taux d'accès à la formation

### DÉVELOPPEMENT & PROGRAMMES RH INTERNES



Parcours de qualification professionnelle (CQP), programme jeunes talents, promotion interne.

**7 %** de collaborateurs promus en 2023

### ÉGALITÉ DES CHANCES ET DIVERSITÉ



Politique zéro discrimination.

**90/100** Index de l'égalité professionnelle (France, 2023)

## 1.9 La Fondation INDIGO : un engagement concret pour des villes plus solidaires et durables

Au cœur de l'engagement sociétal du groupe INDIGO se trouve la Fondation INDIGO, une entité dédiée à la promotion d'une ville plus solidaire, agréable et durable. La fondation s'inscrit dans la continuité de l'engagement historique du groupe au service des villes, en soutenant des initiatives qui renforcent le lien social, favorisent l'inclusion et améliorent le cadre de vie des citoyens.

### Une mission axée sur le vivre-ensemble et la qualité de vie

La Fondation INDIGO a pour mission de soutenir des projets d'intérêt général portés par des structures à but non lucratif, principalement des associations. Elle se concentre sur des initiatives qui contribuent à améliorer le vivre-ensemble et la qualité de vie en milieu urbain, en accord avec la raison d'être du groupe : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

### Des actions concrètes et un soutien aux initiatives locales

Dotée d'un budget annuel dédié, la fondation apporte un soutien financier et logistique à des projets qui répondent à ses objectifs. Elle encourage également l'engagement des collaborateurs du groupe INDIGO, en soutenant des projets qu'ils portent et en favorisant le bénévolat.

### Un acteur engagé pour une ville durable

La Fondation INDIGO incarne la volonté du groupe de contribuer positivement aux territoires où il est présent. Elle s'engage à soutenir des initiatives qui favorisent la transition vers une ville plus durable, en encourageant les projets qui intègrent des enjeux environnementaux et sociaux.

En résumé, la Fondation INDIGO est un acteur essentiel de la politique RSE du groupe, en soutenant des projets concrets qui contribuent à construire des villes plus humaines, solidaires et durables



**LA FONDATION INDIGO**

**AGIR POUR UNE VILLE PLUS SOLIDAIRE,  
PLUS AGRÉABLE, PLUS DURABLE**

2 grands domaines d'intervention :



**SPORT  
ET SOLIDARITÉ**



**CULTURE  
ET PATRIMOINE**









fondation INDIGO



Créée en décembre  
**2022**

**1M€**  
de dotation minimum  
sur 5 ans

**25 projets**  
soutenus en 2023,  
dans 19 villes et 4  
pays,

au bénéfice de plus de  
**150 000**  
personnes

## 1.10 INDIGO reconnu pour sa gestion exemplaire des risques ESG par Sustainalytics

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a récemment attribué à INDIGO une évaluation témoignant de la solidité de sa gestion des enjeux de durabilité. En février 2024, Sustainalytics a estimé que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers significatifs liés aux facteurs ESG, soulignant ainsi la pertinence de sa stratégie et de ses actions en matière de développement durable.

Cette évaluation, qui repose sur une analyse rigoureuse des risques ESG spécifiques au secteur d'activité d'INDIGO, met en lumière la capacité du Groupe à anticiper et à gérer ces risques de manière efficace. La notation de 12,6 attribuée à INDIGO reflète la performance du Groupe dans la mise en œuvre de pratiques responsables et durables, plaçant ainsi INDIGO parmi les entreprises les plus performantes de son secteur en matière de gestion des risques ESG.



### Un gage de confiance pour les parties prenantes

Cette reconnaissance par Sustainalytics constitue un gage de confiance pour les investisseurs, les clients et les autres parties prenantes d'INDIGO, qui sont de plus en plus attentifs aux enjeux de durabilité. Elle témoigne de l'engagement du Groupe à intégrer les critères ESG au cœur de sa stratégie et de ses opérations, et à contribuer activement à la transition vers une économie plus durable.

### INDIGO : un acteur engagé pour une mobilité responsable

Cette évaluation positive de Sustainalytics confirme la pertinence de la stratégie RSE d'INDIGO, qui se traduit par des actions concrètes en matière de réduction de l'empreinte environnementale, de développement de la mobilité durable et d'engagement social. Le Groupe poursuit ses efforts pour renforcer sa performance ESG et contribuer à la construction d'un avenir plus durable.

#### Score and Risk Category

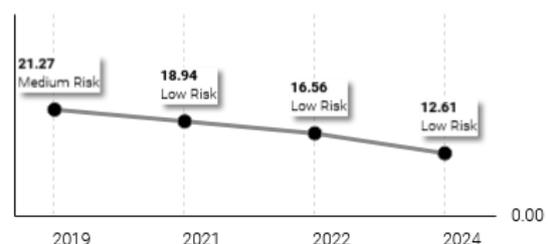
**12.6** Low Risk



#### ESG Risk Rating Score Change Log

The company is at low risk of experiencing material financial impacts from ESG factors, due to its low exposure and strong management of material ESG issues. The company is not publicly held, which reduces its corporate governance risk compared to its peers. Furthermore, the company has not experienced significant controversies.

#### ESG Risk Rating History



[LEARN MORE ABOUT OUR METHODOLOGY](#)

# 2. LE CONTRAT



## 2.1 Le contrat

En 2013, la ville de Trouville-sur-Mer a conclu un contrat de délégation de service public pour la construction et l'exploitation du parc de stationnement Foch.

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

Société Exploitante : **INDIGO PARK**

Signature du contrat : **18/07/2013**

Début du contrat : **30/07/2015**

Echéance du contrat : **29/07/2045**

Date du dernier avenant : **02/11/2022**

Historique du contrat

Avenant N°	Date	Objet de l'avenant
1	13/01/2015	Modification d'un indice à la suite de sa disparition et nouvelle grille tarifaire
2	10/04/2017	Modification de la période haute saison et nouvelle grille tarifaire
3	02/11/2022	Respect des principes de la République

## 2.2 Vos interlocuteurs

### 2.2.1 Pilotes de la relation commerciale

**Jean Baptiste GALIEZ, Directeur Régional**

En tant que responsable de la région, Jean Baptiste GALIEZ supervise l'ensemble des activités commerciales et opérationnelles.

Il travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur pour garantir la mise en œuvre de la politique qualité et commerciale d'INDIGO.

Il entretient des relations régulières avec les clients et apporte son soutien aux équipes de terrain pour le déploiement des offres commerciales.

**François JOUVE, Directeur de Secteur**

François JOUVE est votre interlocuteur privilégié pour la gestion de la relation contractuelle et l'exploitation des parcs et voiries.

Il assure le développement du secteur en privilégiant les relations avec les partenaires locaux.

Ses responsabilités incluent :

- Le pilotage de l'activité du secteur Grand Ouest, avec une supervision des résultats financiers et de la réalisation des contrats.
- L'identification des produits et services à développer dans le cadre d'actions commerciales.
- La gestion des moyens humains, matériels et techniques nécessaires à l'exploitation.

- Le rôle d'interlocuteur quotidien auprès des partenaires locaux et des services supports d'INDIGO.
- La participation à la définition et la garantie de l'application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

## 2.2.2 Pilotes de la performance opérationnelle

### Katy MARTINS DA SILVA – Responsable de District

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, Katy MARTINS DA SILVA assure la gestion opérationnelle des parcs et voiries.

Elle développe les relations avec les partenaires locaux, assurant une représentation et un rôle de conseil ou d'assistance au quotidien.

### Olivier PRUD'HOMME – Responsable de sites

Sous la responsabilité du Responsable de District, Olivier PRUD'HOMME est garant du bon fonctionnement des parcs et Voiries.

Il assure le management des équipes de terrain et le suivi des prestataires et fournisseurs.

Cette organisation permet d'assurer une gestion efficace et une communication fluide, garantissant ainsi la qualité des services proposés par INDIGO.

## 2.3 Une organisation rigoureuse pour une expérience client optimale dans ses parkings

Afin de garantir un service de qualité et homogène dans l'ensemble de ses parkings, INDIGO a mis en place une organisation structurée, articulée autour de trois exigences fondamentales :

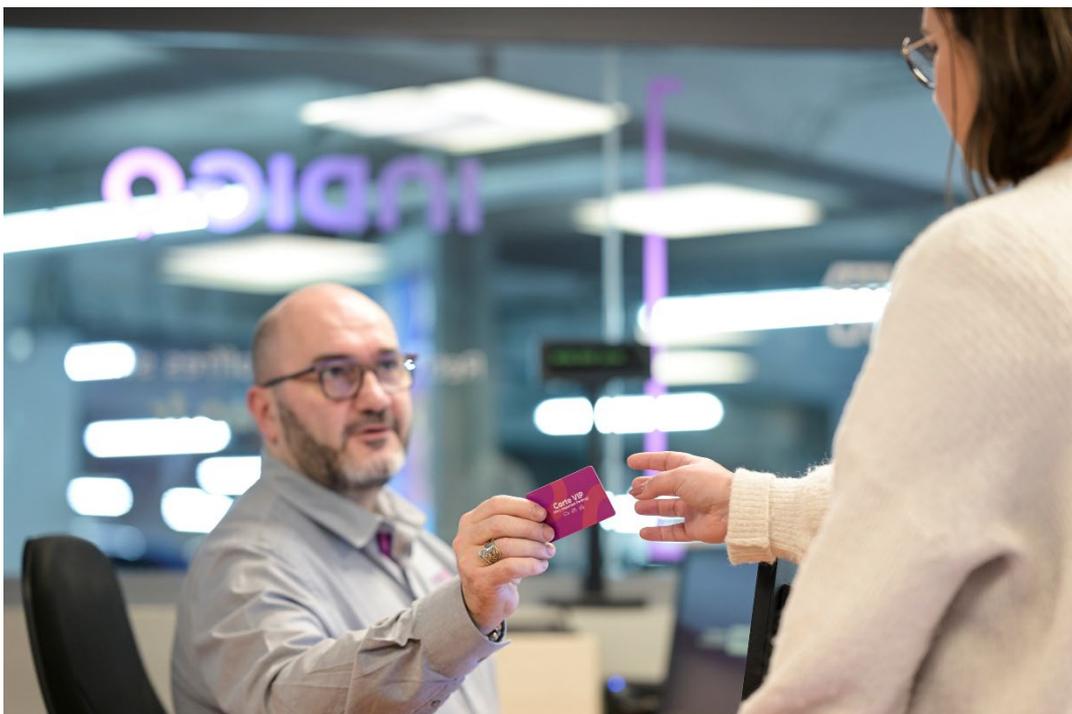
- **L'entretien rigoureux des ouvrages et des équipements** : INDIGO veille à la propreté, à la maintenance et à la sécurité de ses infrastructures, afin d'offrir un environnement agréable et sûr aux utilisateurs.
- **L'accueil chaleureux et personnalisé des clients** : INDIGO s'engage à offrir un service client de qualité, en mettant à disposition des agents compétents et disponibles pour répondre aux besoins des utilisateurs.
- **La gestion efficace et transparente des flux financiers** : INDIGO assure une gestion rigoureuse des transactions financières, garantissant la fiabilité et la sécurité des paiements.

Une structure organisationnelle performante



Pour atteindre ces objectifs, INDIGO s'appuie sur une structure organisationnelle performante, comprenant :

- Des responsables de district, chargés de superviser l'activité des parkings sur leur territoire.
- Des responsables de sites, garants de la qualité du service et de la gestion opérationnelle des parkings.
- Des référents commerciaux et administratifs, assurant le lien avec les clients et les partenaires.
- Des agents et techniciens d'exploitation, mobilisés sur le terrain pour assurer l'entretien et la maintenance des installations.
- Des techniciens de maintenance spécialisés, intervenant sur l'ensemble des parkings du district pour assurer la maintenance préventive et curative des équipements.



#### **Un engagement fort envers la satisfaction client**

Les équipes d'INDIGO ont à cœur de faciliter le parcours client, en leur offrant un service personnalisé et de qualité. À Strasbourg, la présence renforcée des équipes sur le terrain, grâce à la Base Locale d'Intervention (BLI), permet d'assurer une réactivité optimale.

#### **Une gestion à distance efficace grâce au CNTO**

Pour compléter son dispositif, INDIGO s'appuie sur le Centre National de Télésurveillance Opérationnelle (CNTO), basé à La Défense. Ce centre assure une gestion à distance efficace des parkings, permettant de superviser les installations, de traiter les incidents et d'optimiser les flux.

Grâce à cette organisation rigoureuse et à son engagement envers la satisfaction client, INDIGO garantit une expérience de stationnement optimale dans l'ensemble de ses parkings.



## La formation de nos collaborateurs

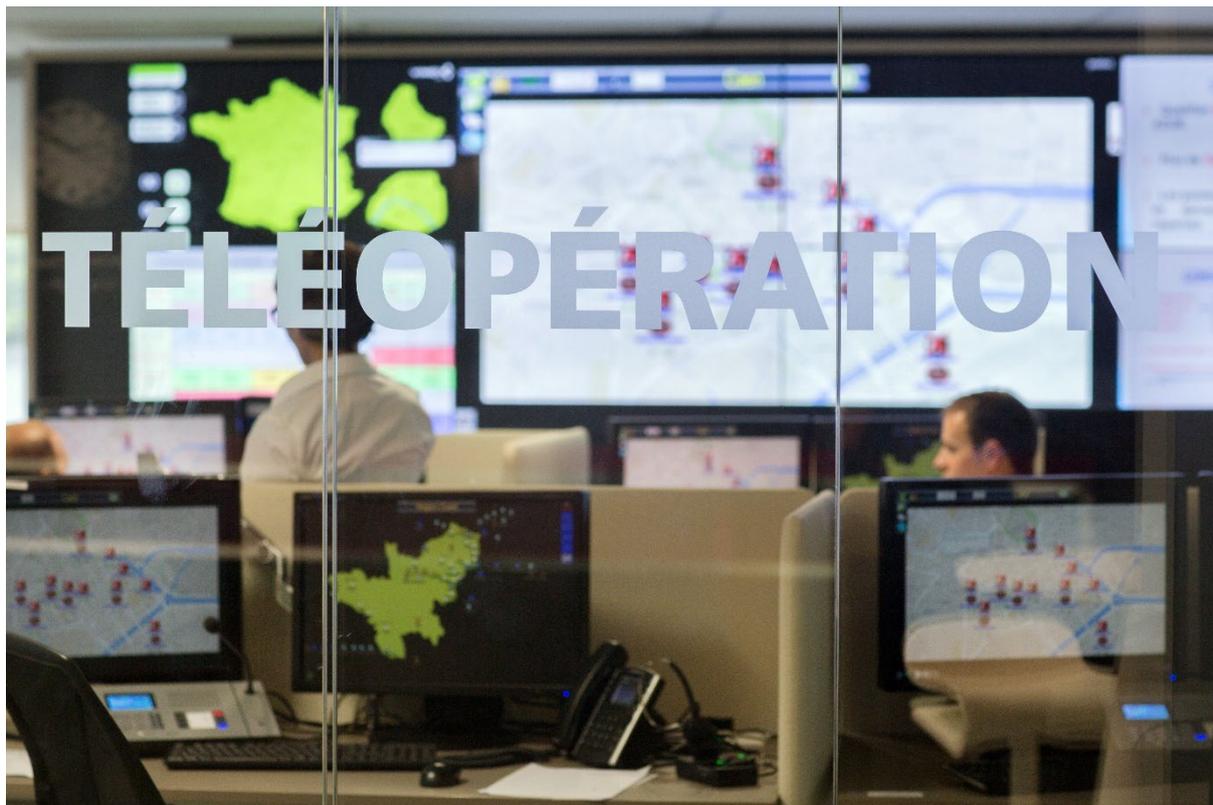
Durant l'année 2024, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formations, aussi bien en présentiel qu'en distanciel. Les modalités pédagogiques sont variées, à travers des mises en situations en e-learning et en présentiel.

Nom	Poste	FORMATION
BELLOIS Cédric	Agent d'exploitation qualifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¼ d'heure sécurité chute de plain-pied</li> <li>• Gérer les situations de conflits, d'agressivité ou de violence</li> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>
GUILLARD Benoît	Technicien d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¼ d'heure sécurité chute de plain-pied</li> <li>• Contrôler son CA dans le SIGC</li> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>
HUE Thomas	Agent d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler son CA dans le SIGC</li> <li>• My Peage Utilisateur</li> <li>• My Peage Valideur</li> </ul>
JULLIEN David	Agent d'exploitation qualifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¼ d'heure sécurité chute de plain-pied</li> <li>• Gérer les situations de conflits, d'agressivité ou de violence</li> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>
PRUD'HOMME Olivier	Responsable BLI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¼ d'heure sécurité chute de plain-pied</li> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>

## 2.4 La Relation client

### Une sécurité renforcée et une assistance optimale 24/7 dans ses parkings

La sécurité des personnes et des biens est une priorité absolue pour INDIGO. C'est pourquoi l'ensemble de nos parkings est équipé de technologies de pointe et d'un dispositif de surveillance performant, fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



#### Un Système d'Aide à l'Exploitation NORA centralisé et performant

Le Système d'Aide à l'Exploitation NORA est le cœur de notre dispositif de sécurité. Il permet de centraliser et de surveiller en temps réel l'ensemble des alarmes et des équipements techniques de nos parkings :

- Alarmes incendie et effraction
- Pompes de relevage
- Réseau informatique
- Coupures électriques
- Système de vidéoprotection

Ces informations sont accessibles localement dans chaque parking, à distance depuis la Base Locale d'Intervention (BLI) et depuis notre Centre National de Téléopération et d'Assistance (CNTO), situé à La Défense.

### **Une vidéoprotection renforcée et des points d'appel connectés**

Pour une réactivité optimale en cas d'incident, nous avons renforcé notre système de vidéoprotection dans tous nos parkings. De plus, tous les points d'appel (caisses automatiques, bornes de sortie, espaces d'accueil) sont connectés à NORA, permettant aux clients d'obtenir une assistance rapide et efficace.

### **Un système d'appel général pour une communication interne efficace**

Un système d'appel général, diffusant des messages via des haut-parleurs, permet de contacter les agents en ronde, même s'ils ne sont pas joignables par smartphone.

### **Le Centre National de Téléopération et d'Assistance (CNTO) : une innovation exclusive pour une sécurité maximale**

Le CNTO, fruit de notre démarche d'innovation, est un atout majeur pour garantir la sécurité de nos clients. Grâce à une technologie de pointe, les téléopérateurs du CNTO assurent une surveillance continue des parkings, en complément des équipes sur le terrain.

### **Une réponse en temps réel aux besoins des clients**

La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs du CNTO de répondre en temps réel aux attentes des clients, qu'ils soient automobilistes ou piétons, à n'importe quelle étape de leur parcours.

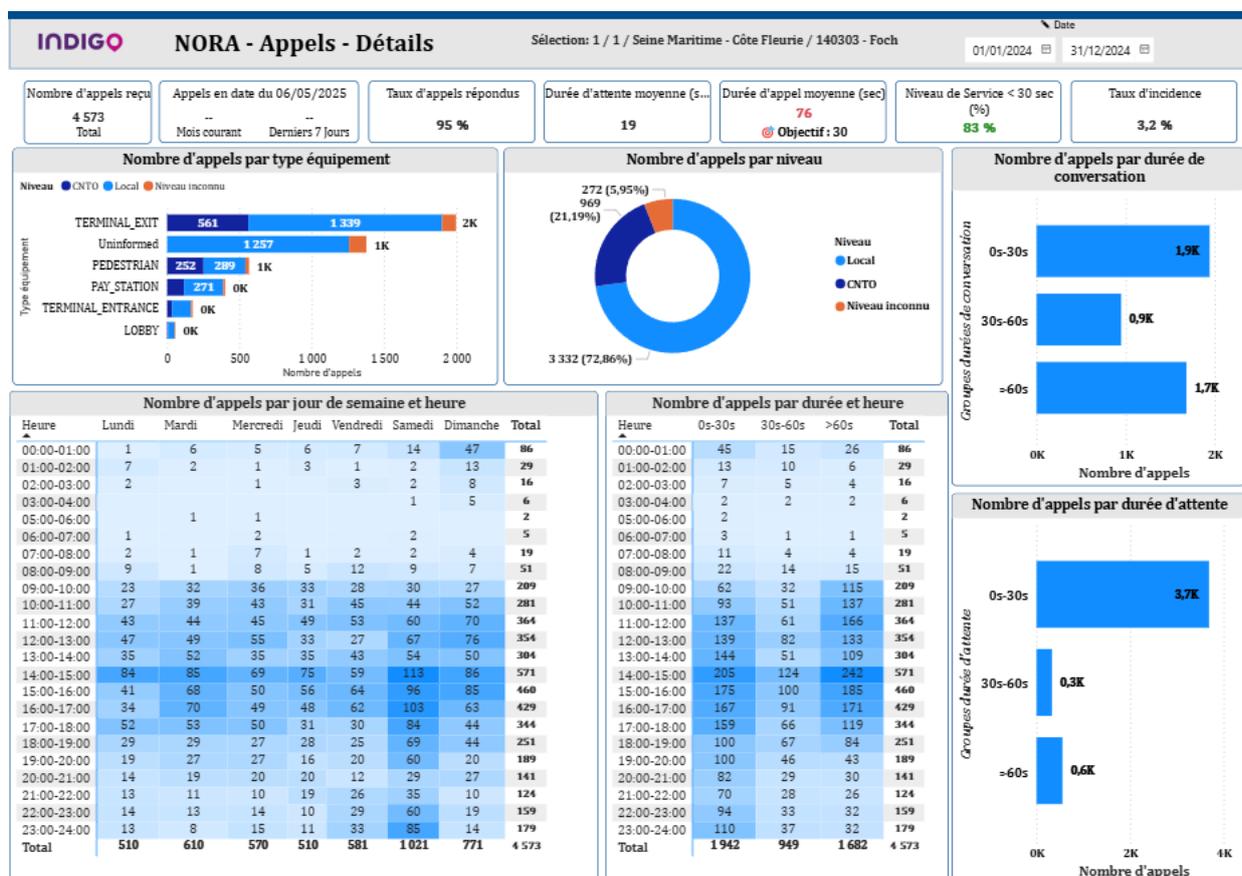
### **Une sécurité garantie 24/7, 365 jours par an**

Le CNTO assure une liaison permanente entre les clients et les équipes d'INDIGO, garantissant une sécurité maximale à tout moment.

## Performance de la Téléopération au parking Foch en 2024

En 2024, le parking Foch a enregistré un volume de 4 573 sollicitations, témoignant de son activité soutenue et de l'importance de son service client. La réactivité des équipes a permis de traiter 95 % de ces demandes localement, assurant ainsi une prise en charge rapide et efficace des usagers.

Plus de 80 % des sollicitations ont reçu une réponse en moins de 30 secondes, soulignant l'engagement d'INDIGO à offrir un service client de qualité et réactif. Les pics d'activité sont observés les samedis après-midi, avec une concentration des demandes au niveau des bornes de sortie. Cette analyse précise permet d'optimiser la présence des équipes et d'anticiper les besoins des clients aux moments clés.



# L'excellence de l'expérience client, une priorité absolue

INDIGO s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle, fondée sur une relation client réactive, personnalisée et omnicanale. Nous plaçons la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations, en leur offrant un service de qualité, adapté à leurs besoins et à leurs attentes.

## Un Centre de Relation Client dédié et une proximité renforcée

Pour assurer une réactivité et une proximité optimales, INDIGO a mis en place un Centre de Relation Client, en lien permanent avec nos boutiques locales. Cette synergie permet de garantir un traitement rapide et efficace des demandes, ainsi qu'une connaissance approfondie des spécificités locales.

## Des canaux de communication multiples pour une accessibilité optimale

Nous accordons une grande importance aux avis et commentaires de nos clients, qui nous permettent d'améliorer continuellement nos services. C'est pourquoi nous mettons à leur disposition divers canaux de communication :



- **Formulaire de contact en ligne** : Disponible sur notre site internet, il permet de soumettre facilement une demande ou une réclamation. Voici le lien direct: <https://www.indigoneo.fr/fr/customer-service/new-request>
- **Email** : Nos équipes sont joignables par email pour répondre à toutes les questions et demandes d'assistance. Voici les adresses : [service.client@group-indigo.com](mailto:service.client@group-indigo.com) ou [help.eu@indigoneo.com](mailto:help.eu@indigoneo.com)
- **Téléphone** : Un numéro de téléphone dédié permet de joindre nos conseillers du lundi au samedi, de 9h à 20h. Voici le numéro : 0 973 72 33 13 (prix d'un appel local).
- **Courrier postal** : Une adresse postale est également disponible pour les correspondances écrites. Voici l'adresse : INDIGO – The Curve – 48/40 avenue du Général de Gaule – TSA 43214 – 92919 Paris La Défense Cedex.

## Nos engagements envers nos clients

- **Traitement rapide et efficace des demandes** : Nous nous engageons à traiter les demandes de nos clients en moins de 48h avec des exigences de moins de 12h pour les demandes les plus urgentes.
- **Réponses claires et personnalisées** : Grâce à la centralisation des demandes nous avons la capacité de faire intervenir toute la chaîne des compétences de l'entreprise pour apporter des réponses précises et adaptées à chaque situation.
- **Écoute attentive et bienveillante** : Nous accordons une importance particulière à l'écoute de nos clients et à la compréhension de leurs besoins.

- **Satisfaction client optimale** : Notre objectif est de garantir la satisfaction de nos clients à chaque interaction.

### Un engagement continu pour améliorer l'expérience client

Au-delà des canaux de communication traditionnels, INDIGO s'engage à :

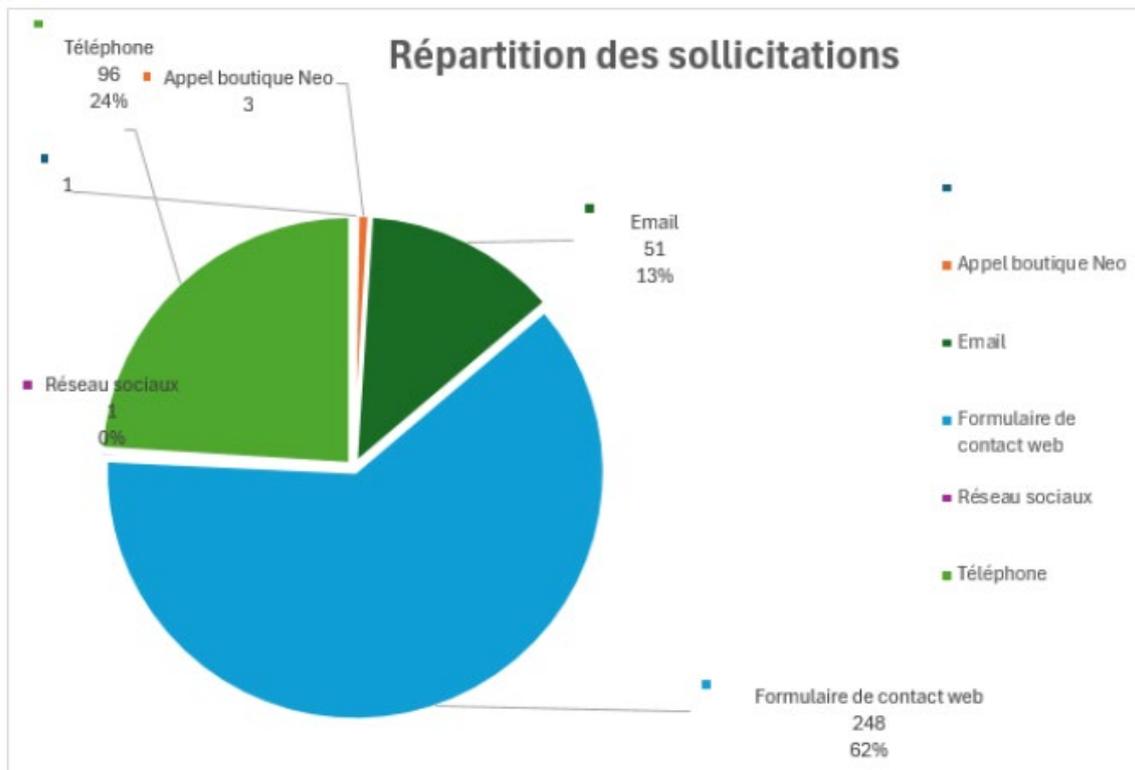
- **Développer sa présence sur les réseaux sociaux** : Pour interagir directement avec ses clients et répondre à leurs questions en temps réel.
- **Mettre en place des outils en ligne** : Pour faciliter l'accès aux informations et simplifier les démarches des clients.
- **Personnaliser la communication** : En adaptant les messages et les services aux besoins et aux attentes de chaque client.
- **Mesurer la satisfaction client** : En recueillant régulièrement les avis des clients et en mettant en place des actions d'amélioration continue.

INDIGO s'engage à être un partenaire de confiance pour ses clients, en leur offrant un service de qualité, transparent et personnalisé.

En 2024 pour le parc Foch, le Service Relation Client a traité les demandes réparties de la façon suivante :

## Relation client Parc Foch

Le parc Foch a pour l'année 2024 été l'objet de 400 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. L'excellence du parcours client : une évaluation rigoureuse et des actions concrètes

En 2024, les parkings INDIGO ont obtenu une moyenne de 88% aux visites mystères, un résultat remarquable qui témoigne de la qualité de service et de l'engagement constant des équipes. Ces visites mystères, réalisées par un organisme indépendant, permettent d'évaluer de manière objective l'expérience client dans nos parkings, en analysant des critères tels que la propreté, la sécurité, la signalétique, l'accueil et la réactivité des équipes.

Ce score de 88% reflète les efforts déployés par INDIGO pour offrir une expérience de stationnement optimale à ses clients. Il souligne l'engagement des équipes sur le terrain, qui s'efforcent au quotidien de garantir la propreté et la sécurité des installations, d'orienter et d'assister les clients, et de résoudre rapidement les éventuels problèmes.

Ce résultat est également le fruit d'une politique de formation continue et de sensibilisation des collaborateurs, afin de les doter des compétences nécessaires pour répondre aux attentes des clients et assurer un service de qualité. INDIGO s'engage à maintenir ce niveau de performance, en poursuivant ses efforts d'amélioration continue et en investissant dans des solutions innovantes pour faciliter le stationnement et renforcer la satisfaction client.

#### 2. La voix du client : une écoute attentive et une prise en compte des avis

Chez INDIGO, nous considérons que chaque avis client est une opportunité d'améliorer nos services. C'est pourquoi nous accordons une importance capitale aux retours de nos utilisateurs, en particulier ceux exprimés sur la plateforme Google, où la transparence et l'authenticité des témoignages sont primordiales.



Chaque commentaire, qu'il soit positif ou négatif, fait l'objet d'une analyse approfondie par notre service client, en collaboration étroite avec les équipes locales. Cette approche personnalisée nous permet de comprendre le contexte de chaque situation et d'apporter des réponses adaptées et pertinentes.

Nous ne nous contentons pas de répondre aux commentaires ; nous les utilisons comme un levier d'amélioration continue. Les remarques et suggestions de nos clients sont étudiées avec la plus grande attention, et nous mettons en œuvre des solutions concrètes pour optimiser l'expérience client. Qu'il s'agisse d'améliorer la signalétique, de renforcer la propreté, d'optimiser les flux de circulation ou de développer de nouveaux services, nous nous engageons à prendre en compte les besoins et les attentes de nos utilisateurs.

Avec une note moyenne de 63,4, soit 3,2 étoiles, les parkings INDIGO se situent dans la moyenne haute des établissements de ce type sur Google. Ce résultat reflète notre

engagement à offrir un service de qualité et à répondre aux attentes de nos clients. Nous sommes conscients que chaque avis compte et nous poursuivons nos efforts pour améliorer continuellement nos performances et offrir une expérience client toujours plus satisfaisante.

### 3. La qualité de la relation client : une évaluation indépendante et des actions d'amélioration



Afin de garantir une qualité de service irréprochable, INDIGO met en œuvre des audits rigoureux dans ses boutiques. Deux fois par an, un organisme externe réalise des appels et mailings mystères pour évaluer la qualité du traitement des demandes clients. Ces audits permettent d'identifier précisément les points d'amélioration et de mettre en place des actions correctives ciblées, assurant ainsi une amélioration continue de l'expérience client.

Cette démarche, instaurée depuis quatre ans, a porté ses fruits. La note actuelle de 74,5% témoigne des progrès significatifs réalisés, avec une augmentation de plus de 18% depuis la mise en place de ces audits. Cette progression démontre l'engagement d'INDIGO à écouter ses clients et à adapter ses services pour répondre au mieux à leurs attentes.

### 4. La satisfaction client : un objectif central et une démarche d'amélioration continue

INDIGO considère la satisfaction client comme un pilier fondamental de son activité, déployant un dispositif rigoureux pour analyser et améliorer en continu l'expérience utilisateur. L'ensemble des demandes, provenant de divers canaux de communication, est centralisé et analysé, offrant une vision complète des attentes et des besoins des clients. Des enquêtes de satisfaction sont systématiquement envoyées après chaque interaction, permettant de recueillir des retours précis et de mesurer la qualité des services. Les remarques des clients sont analysées quotidiennement par les équipes locales, qui mettent en œuvre des actions correctives pour améliorer l'expérience utilisateur.

Des évaluations globales sont réalisées régulièrement, comparant les performances des parkings et permettant de définir des plans d'action ciblés. Grâce à cette approche, la satisfaction client a progressé de 12% en quatre ans, atteignant 78,4% en 2024.

La qualité de service est un élément clé de la rémunération des managers, renforçant l'engagement de tous les collaborateurs à offrir une expérience client exceptionnelle

### Conclusion : Un engagement continu pour l'excellence

INDIGO démontre sa détermination à se positionner comme un acteur de référence dans le secteur du stationnement grâce à un engagement constant envers l'amélioration continue. Cette démarche proactive se manifeste par une écoute attentive des besoins de ses clients, permettant ainsi d'adapter ses services en permanence. L'entreprise intègre également l'innovation technologique, afin de simplifier et d'optimiser l'expérience de stationnement pour tous. En parallèle, INDIGO s'engage activement en faveur de la mobilité durable, contribuant ainsi à un avenir plus respectueux de l'environnement. En somme, cet engagement continu pour



l'excellence témoigne de la volonté d'INDIGO d'offrir une expérience client exceptionnelle et de façonner l'avenir du stationnement.

Le parc Foch a obtenu la note de **87,7%** lors de la visite mystère de 2024.

INDIGO

ORPHÉE

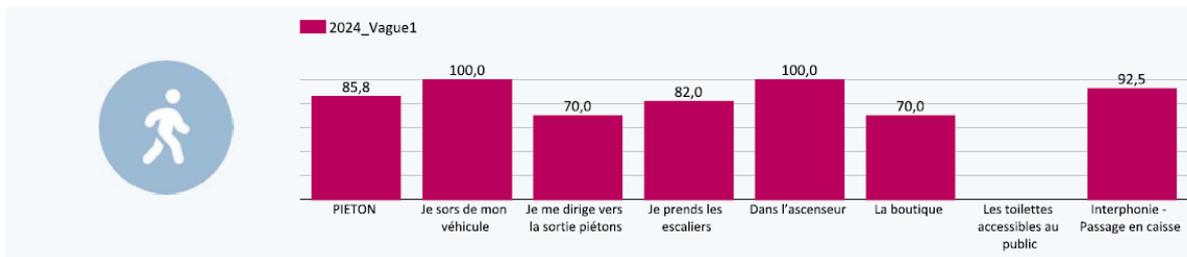
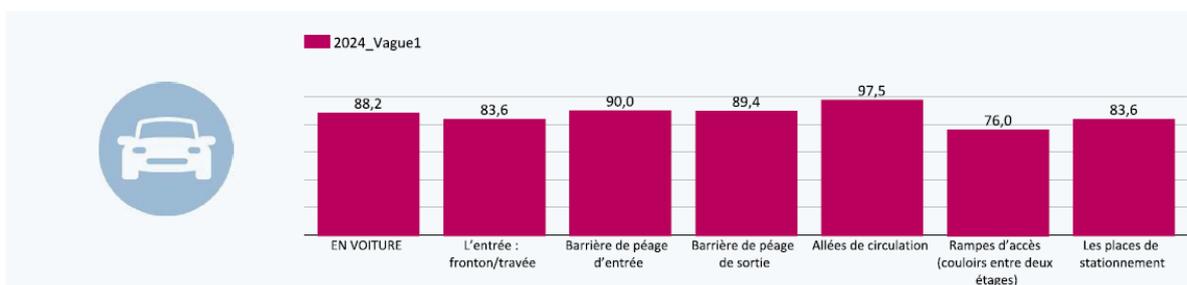
### AUDIT MYSTERE 2024



Score Global  
2024 : 87,7 / 100



Score Incontournables  
2024 : 92,5 / 100



## 2.6 Les Services

### Les Mobilités Douces

#### Offre de bornes de recharge électrique

Chez INDIGO, nous sommes convaincus que la transition vers des modes de transport plus durables est un impératif pour préserver notre environnement. C'est pourquoi nous nous engageons activement à déployer des solutions de recharge électrique pratiques, accessibles et adaptées aux besoins de nos clients, contribuant ainsi à l'essor de la mobilité électrique en milieu urbain.

##### Un réseau de recharge électrique en constante expansion

Avec près de 5 400 points de charge répartis dans ses parkings, INDIGO est le premier réseau de recharge en milieu urbain en France, offrant une solution de recharge de proximité idéale pour les véhicules électriques. Nos bornes, compatibles avec les prises T2 et T3, délivrent une puissance de 7 kVa, assurant une recharge complète en 4 heures environ.

##### Des offres Park & Charge flexibles et adaptées à tous les usages

Pour répondre à la diversité des besoins de nos clients, nous avons développé une gamme d'offres Park & Charge :

- **À la carte** : Une solution flexible pour les recharges occasionnelles, avec une facturation basée sur la durée et la consommation (kWh). En outre nos bornes sont accessible à la plupart des opérateurs de mobilité.
- **Open** : Un abonnement mensuel forfaitaire à 69€/mois offrant un accès illimité aux bornes INDIGO, idéal pour les utilisateurs réguliers (limité à 16h de recharge et 250 kWh/mois).
- **Park & Charge Zen** : Une offre combinée stationnement et recharge à un tarif avantageux à 49€/mois, conçue pour les abonnés électromobilistes.

**Nos objectifs** : faciliter la recharge et promouvoir la mobilité durable

Notre engagement en faveur de la recharge électrique se traduit par des objectifs clairs :

- **Faciliter la recharge** des véhicules électriques pendant le stationnement, en offrant des solutions pratiques et accessibles.
- **Assurer la disponibilité** de points de recharge de proximité dans les centres urbains, afin de répondre aux besoins des électromobilistes.
- **Encourager l'adoption** de modes de transport plus écologiques, en contribuant à la transition énergétique.



### **Un impact positif sur l'environnement et la qualité de vie**

Le déploiement de notre réseau de recharge électrique a un impact positif sur l'environnement et la qualité de vie en ville :

- Contribution à la réduction des émissions de polluants atmosphériques, en favorisant l'utilisation de véhicules électriques.
- Amélioration de la qualité de l'air en milieu urbain, en réduisant la pollution liée aux transports.
- Encouragement de la transition énergétique, en soutenant le développement de la mobilité électrique.

Nos prochaines étapes : innover et étendre notre réseau

Nous poursuivons activement le développement de notre réseau de recharge électrique, en mettant en œuvre les actions suivantes :

- Déploiement de nouvelles bornes de recharge dans nos parkings, afin d'étendre la couverture de notre réseau.
- Développement de partenariats stratégiques avec les acteurs de la mobilité électrique, afin de proposer des solutions intégrées.
- Mise en place de services innovants pour faciliter la recharge des véhicules électriques, tels que la réservation de bornes et le paiement mobile.

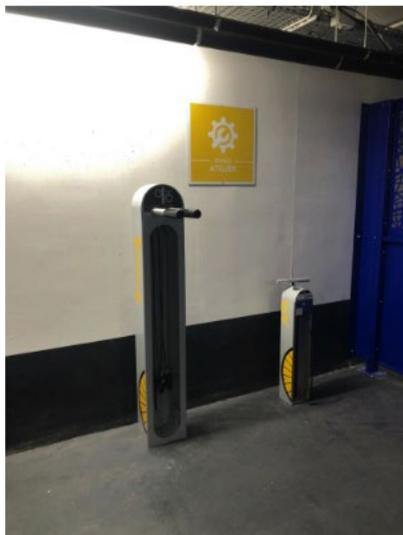
### **Conclusion : un engagement durable pour des villes plus propres**

L'engagement d'INDIGO en faveur de la recharge électrique s'inscrit dans une démarche globale de développement durable. En offrant des solutions pratiques, accessibles et innovantes, nous contribuons à la création d'un environnement urbain plus propre, plus sain et plus respectueux de l'environnement.



## Cyclopark

INDIGO déploie des espaces de stationnement sécurisés pour les vélos, Cyclopark. Faciles d'accès, confortables et accueillants, les espaces Cyclopark proposent de nombreux services dédiés pour les abonnés (casiers avec chargeurs de batterie, matériel d'entretien, espace confort...) pour une expérience client optimale.



## Service de Proximité

**Radio Indigo : Votre compagnon d'information et de divertissement dans les parkings INDIGO**

Diffusée 24h/24, Radio Indigo est la radio exclusive des parkings INDIGO. Conçue par des professionnels de la radio, elle offre une expérience d'écoute unique, à la fois informative et divertissante, pour accompagner les clients lors de leur stationnement.

**Une programmation sur mesure pour une expérience client optimisée**

Radio Indigo propose une sélection musicale variée et adaptée à tous les goûts, créant une ambiance agréable et relaxante. Au-delà de la musique, la radio diffuse des messages d'informations locales, établissant un lien de proximité avec les auditeurs. Les clients bénéficient d'informations pratiques sur les services INDIGO, d'éphémérides, de messages d'intérêt collectif et d'annonces d'événements à venir dans leur ville.

**Radio Indigo : Plus qu'une radio, un service à part entière**

Radio Indigo s'inscrit pleinement dans la démarche d'INDIGO d'offrir une expérience client de qualité. Elle transforme le temps de stationnement en un moment agréable et utile, en informant et en divertissant les utilisateurs.

# 3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION



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 réflexe de paiement.

### 3.1 Parc Foch

#### Descriptif

 <b>Descriptif</b>	 <b>Moyens d'accès &amp; de paiement</b>	 <b>Services</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 180 places</li> <li>✓ 2 niveaux</li> <li>✓ 6 places PMR</li> <li>✓ 86 places amodiations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7</li> <li>✓ Carte bancaire</li> <li>✓ Carte Total GR</li> <li>✓ American Express</li> <li>✓ Liber T</li> <li>✓ Indigo Neo</li> <li>✓ Application INDIGO</li> <li>✓ Abonnement Internet</li> </ul> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Radio Indigo</li> <li>✓ Lecture de plaques</li> </ul>

# Tarification

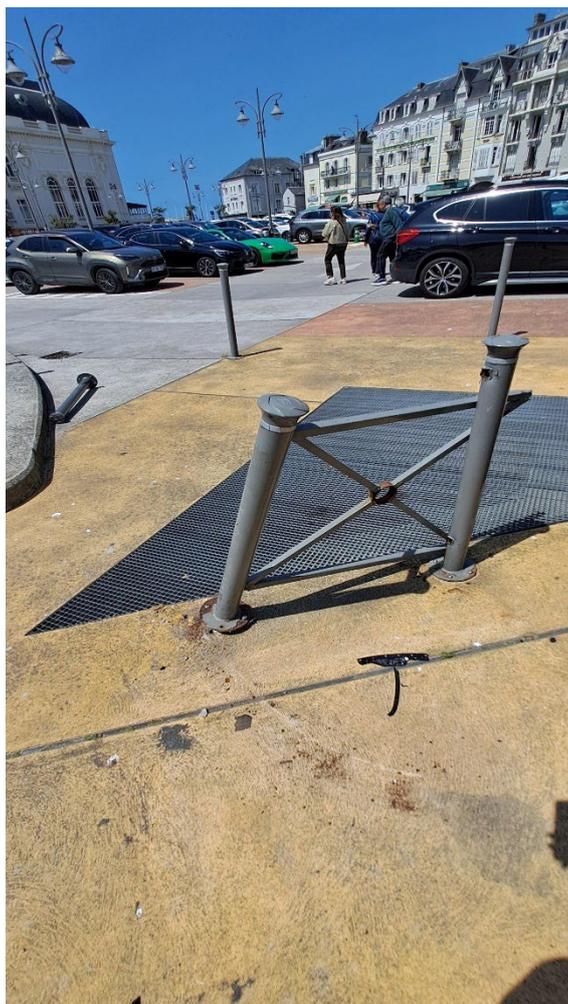
Temps en minutes	Tarif en vigueur	
	Basse saison (06 novembre au 14 mars)	Haute saison (15 mars au 5 novembre)
15 minutes	0,90 €	1,10 €
30 minutes	1,30 €	1,90 €
45 minutes	1,70 €	2,70 €
1 heure	2,10 €	3,50 €
1h15	2,40 €	4,30 €
1h30	2,90 €	5,10 €
1h45	3,40 €	5,90 €
2 heures	3,90 €	6,70 €
2h15	4,40 €	7,50 €
2h30	4,80 €	8,30 €
2h45	5,20 €	9,10 €
3 heures	5,60 €	9,70 €
3h15	6,00 €	10,30 €
3h30	6,40 €	10,90 €
3h45	6,80 €	11,50 €
4 heures	7,20 €	12,10 €
4h15	7,60 €	12,70 €
4h30	8,00 €	13,30 €
4h45	8,40 €	13,90 €
5 heures	8,80 €	14,50 €
5h15	9,20 €	15,10 €
5h30	9,60 €	15,70 €
5h45	10,00 €	16,30 €
6 heures	10,40 €	16,90 €
6h15	10,80 €	17,50 €
6h30	11,20 €	18,10 €
6h45	11,50 €	18,70 €
7 heures	11,80 €	19,30 €
7h15	12,10 €	19,90 €
7h30	12,40 €	20,50 €
7h45	12,70 €	21,10 €
8 heures	13,00 €	21,70 €
8h15	13,30 €	22,30 €
8h30	13,60 €	22,90 €
8h45	14,00 €	23,50 €
9 heures	14,40 €	24,00 €
9h15	14,80 €	24,50 €
9h30	15,20 €	25,00 €
9h45	15,60 €	25,50 €
10 heures	16,00 €	26,00 €
10h15	16,40 €	26,50 €
10h30	16,80 €	27,00 €
10h45	17,20 €	27,50 €
11 heures	17,60 €	28,00 €
11h15	18,00 €	28,50 €
11h30	18,40 €	29,00 €
11h45	18,80 €	29,50 €
12 heures	19,20 €	30,00 €
12h15	19,60 €	30,00 €
Au dela et jusqu'à 24h	20,00 €	30,00 €
Ticket perdu	20,00 €	30,00 €

Tarif Abonnement	
Mensuel 24/24	160,00 €
Annuel 24/24	1 760,00 €
Mensuel Résident	120,00 €
Trimestriel Résident	342,00 €
Annuel Résident	1 320,00 €
Mensuel Commerçant	96,00 €
Annuel Commerçant	1 056,00 €

Les tarifs n'ont pas été modifiés en 2024.

## Vandalismes

Le 28 juin 2024, un client a perdu le contrôle de son véhicule et a percuté un poteau et une barrière au niveau du parking aérien sans faire de blessés.



# Faits Marquants

En tant que partenaire du rallye de la côte fleurie, nous avons accueilli les véhicules des participants le 23 février 2024.



# INDIGO Supporter Officiel des Jeux Olympique et Paralympique de Paris 2024

En 2024 INDIGO s'est engagé en tant que « Supporter Officiel pour le stationnement » des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. En réponse aux besoins de stationnement pour l'organisation de l'événement, le groupe a mis son expertise ainsi que ses infrastructures physiques et digitales au service de Paris 2024 et de ses engagements environnementaux et de qualité de service, tout en œuvrant à faciliter les déplacements des spectateurs.

INDIGO a mis à disposition **1600** places de parking stratégiquement situées pour faciliter l'organisation des Jeux, fidèle à son credo « **Le stationnement qui fait bouger la ville** ».

Parallèlement, INDIGO a proposé aux visiteurs du monde entier et aux résidents une offre de stationnement sans égal. Avec **330 parcs en Ile-de-France** dont une centaine à Paris, ce sont près de **130 000 places de stationnement** qui ont accueilli voitures, motos et vélos (avec abonnement) en région parisienne, 18 000 à Lille, 11 000 à Marseille et 5 600 à Nice.

Les parkings ont bénéficié d'une campagne d'affichage nationale adaptée à la hauteur de l'évènement.

## Proposer une expérience supporters optimale grâce au digital

Les spectateurs étaient invités à réserver leur stationnement à l'avance via l'application Indigo Neo ou à l'aide du site web [Où se garer pendant les Jeux de Paris 2024 ?](#) Le site permettait à l'internaute d'identifier le parking qui lui convient et recenser les forfaits disponibles dans le cadre de l'évènement.

Deux solutions s'offraient aux spectateurs :

- des parkings relais pour un parcours multimodal  
Cette option permet d'éviter les encombrements et ne nécessite pas de pass Jeux. Des forfaits longue durée sont également disponibles.
- des parkings à proximité des sites olympiques, pour un accès plus direct aux lieux de compétition.

## Au service d'une mobilité urbaine multimodale

Offrant une articulation entre les différentes formes de déplacements, les parcs de stationnement INDIGO ont constitué de véritables hubs intermédiaires pour rejoindre les différents sites de compétition à pied, à vélo ou en transport en commun.





« Acteur mondial du stationnement, nous agissons au cœur des territoires depuis plus de 60 ans avec l'objectif de répondre aux défis complexes de la circulation des biens et des personnes dans les centres urbains. En tant qu'entreprise française, nous sommes extrêmement fiers de voir le plus grand événement sportif international se tenir à Paris et de contribuer, grâce à nos solutions et notre savoir-faire, à relever le défi de la mobilité durant les Jeux de Paris 2024 », a indiqué **Sébastien FRAISSE, Président du directoire d'INDIGO Group.**

« Organiser le plus grand événement au monde représente assurément un défi, notamment en matière de mobilité. Pour le relever, nous sommes heureux de compter sur la mobilisation d'INDIGO, entreprise française experte du stationnement à l'international, pour permettre aux amoureux des Jeux venus du monde entier, aux spectateurs français et aux résidents de s'organiser dans le cadre des Jeux. Bienvenue, INDIGO, dans la grande famille Paris 2024 ! », a déclaré **Tony Estanguet, Président de Paris 2024.**

## Une communication renforcée pour une expérience client optimale

Conscient de l'importance d'une information claire et accessible, INDIGO a déployé une campagne nationale d'amélioration de l'affichage dans ses parkings. Cette initiative stratégique vise à renforcer la communication auprès des clients et à optimiser leur expérience de stationnement.

Des objectifs multiples pour une communication à 360 degrés :

- **Valoriser la diversité des services :**
  - La campagne met en lumière l'éventail complet des services proposés par INDIGO, allant des solutions de stationnement classiques aux services innovants tels que la recharge de véhicules électriques
  - L'objectif est d'informer les clients sur toutes les options disponibles, afin qu'ils puissent profiter pleinement des avantages offerts par INDIGO.



- **Promouvoir la digitalisation du stationnement :**

- INDIGO encourage l'utilisation de ses services digitaux, tels que l'application mobile INDIGO Neo, qui permet de réserver une place de stationnement, de payer en ligne ou de bénéficier de services personnalisés.
- La campagne d'affichage met en avant les avantages de la digitalisation, en termes de gain de temps, de praticité et de confort.



- **Renforcer l'attractivité d'INDIGO en tant qu'employeur :**

- Au-delà de l'information client, la campagne vise également à renforcer l'image d'INDIGO en tant qu'employeur de référence.
- Des messages spécifiques mettent en avant les valeurs de l'entreprise, les opportunités de carrière et l'engagement d'INDIGO en faveur du développement professionnel de ses collaborateurs.

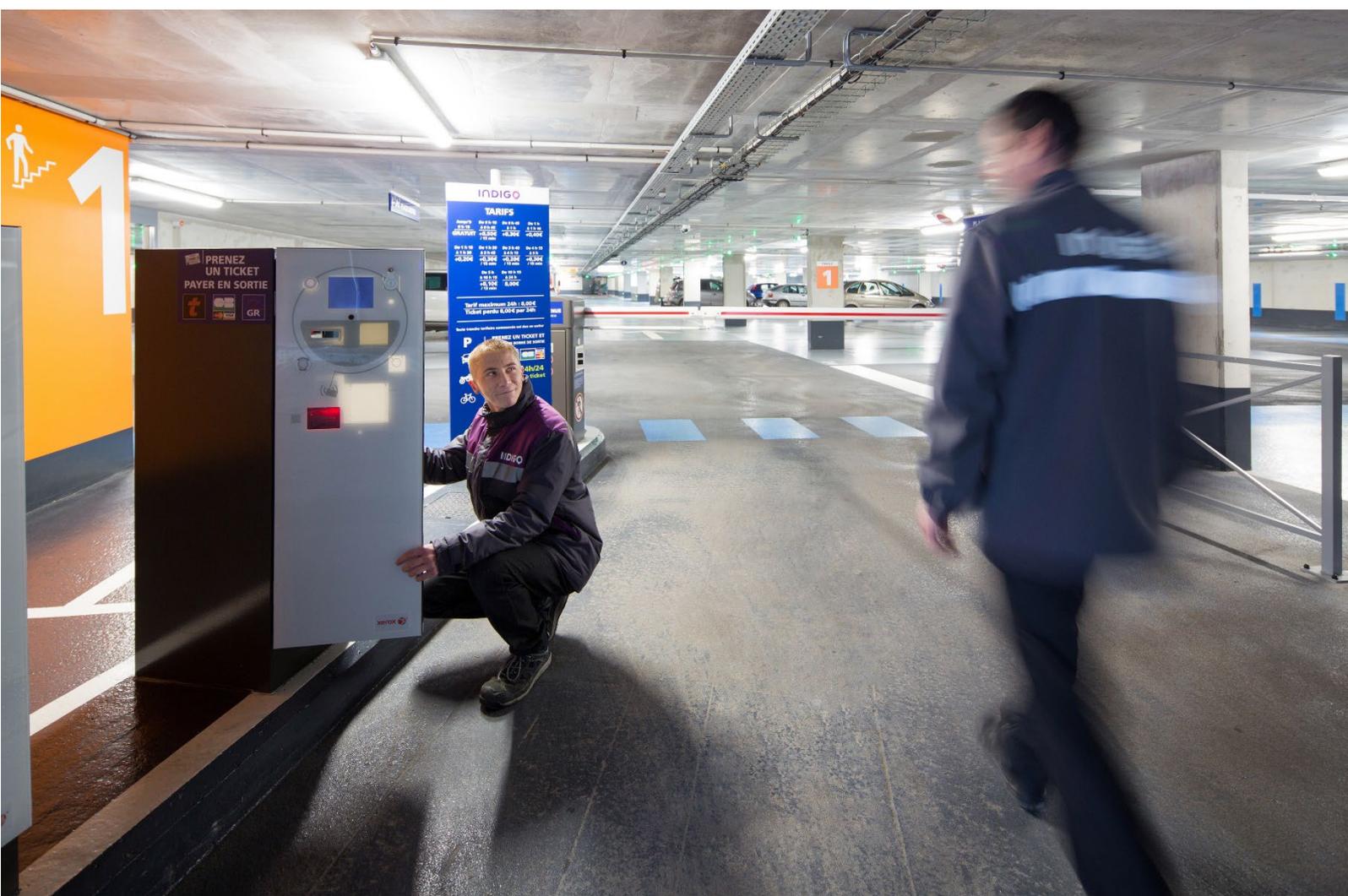


**Une campagne d'affichage moderne et impactante :**

- INDIGO a veillé à ce que l'affichage soit moderne, attractif et facile à comprendre.
- Des visuels clairs et des messages concis sont utilisés pour transmettre les informations de manière efficace.
- L'affichage est pensé afin d'être visible de loin, et d'être compréhensible rapidement.

En déployant cette campagne d'affichage ambitieuse, INDIGO démontre son engagement à fournir une expérience client de qualité et à renforcer sa position de leader sur le marché du stationnement.

# 4. MAINTENANCE & TRAVAUX



## 4.1 Maintenance des équipements

### Équipement du Parc Foch

Équipements	Descriptif	Maintenance
Péage	Marque : DESIGNA Borne d'entrée : 1 Borne de sortie : 2 Caisse automatique : 1 Barrières : 2 Caisse manuelle : 1 Lecteur piéton : 4 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 : 16 Enregistreur : 1	Contrat de maintenance : Non
Détection incendie	Modèle : Neutronic SBMA Flash Nombre : 14 Déclencheur manuel : 4	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Qui : SSI Service
Centrale CO- NO	Marque : DRAGER Modèle : COMITRON	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Qui : DRAGER
Extincteurs	Marque : Sikli Modèle : Poudre – CO2	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Annuelle Qui : DESAUTEL
Ascenseurs	Marque : ORONA Type : MRL Nb de niveaux : 2 Charge en Kg : 630 Kg	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : 10 visites / an Qui : Kone
Electricité	Luminaire LED Marque Philips BAES	Contrat de maintenance : Non Contrôle périodique toutes les semaines
Portes automatiques	Marque : KONE 2 portes véhicules 2 portes coupe-feu	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : Semestrielle Qui : KONE
Pompes de relevages	2 pompes de relevage 1 pompe eaux usées	Contrat de maintenance : Oui Périodicité : annuelle Qui : SARP

## 4.2 Les Travaux

### Travaux du parc Foch

Au cours de l'année 2024, plusieurs travaux ont été entrepris dans le parking Foch.

- **Février 2024** : Remplacement du PC Liber-t devenu obsolète.
- **Mars 2024** : Nettoyage de la dalle extérieur du parking par l'entreprise Netto Décor



- **Mai 2024** : Installation de boutons de demande de reçus sur les bornes de sortie par la Sté DESIGNA pour supprimer la distribution automatique lors des paiements en cartes bancaires.
- **Août 2024** : Installation pour l'ascenseur d'un kit GSM à la place de la ligne analogique.
- **Octobre 2024** : Réparation et déplacement du groupe climatisation par l'entreprise SAS DENIS VEREECKE

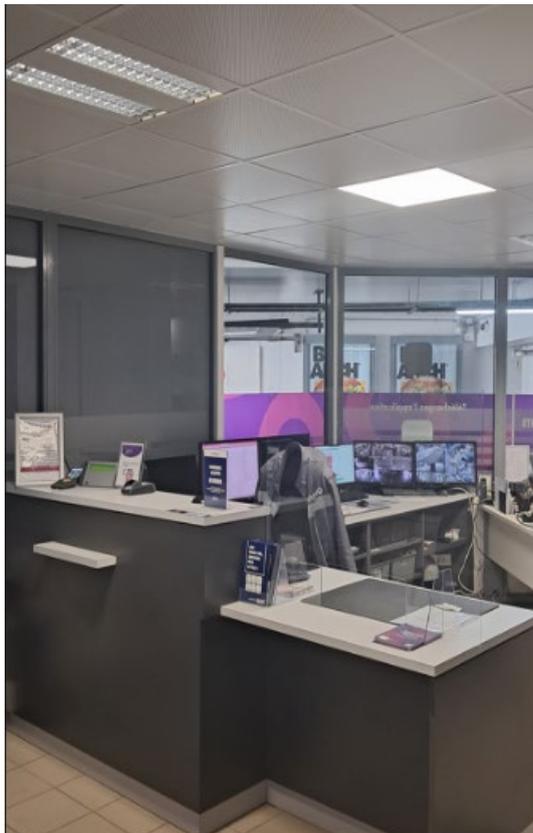


- **Novembre 2024** : Création d'une seconde sortie pour les véhicules afin de pallier les problèmes de saturation lors des fortes affluences. Travaux réalisés par l'entreprise EUROVIA.

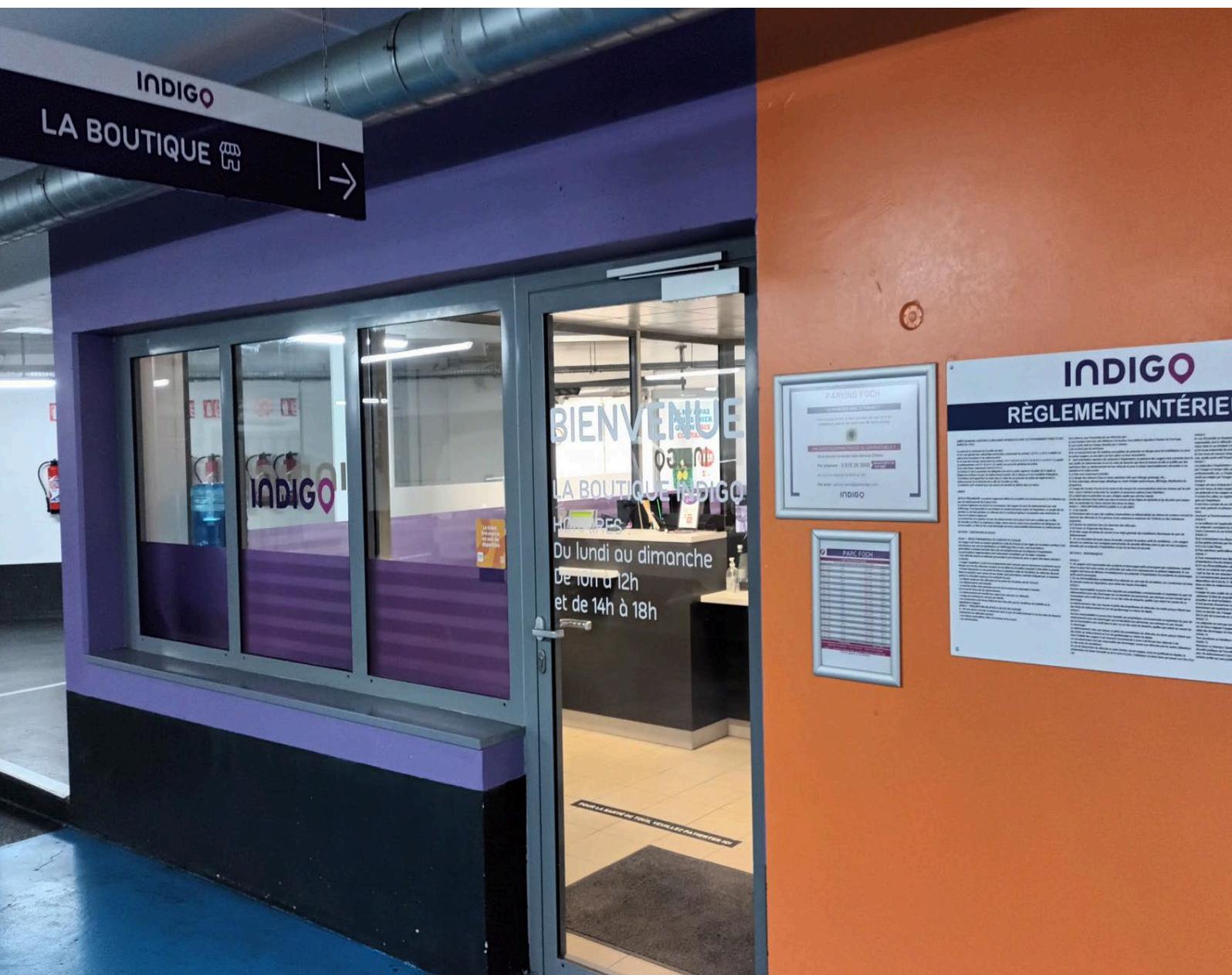




- **Décembre 2024**: Remplacement de la batterie de l'alarme intrusion du bureau et remplacement d'un luminaire par la Sté Duval Electricité.



# 5. ANALYSES

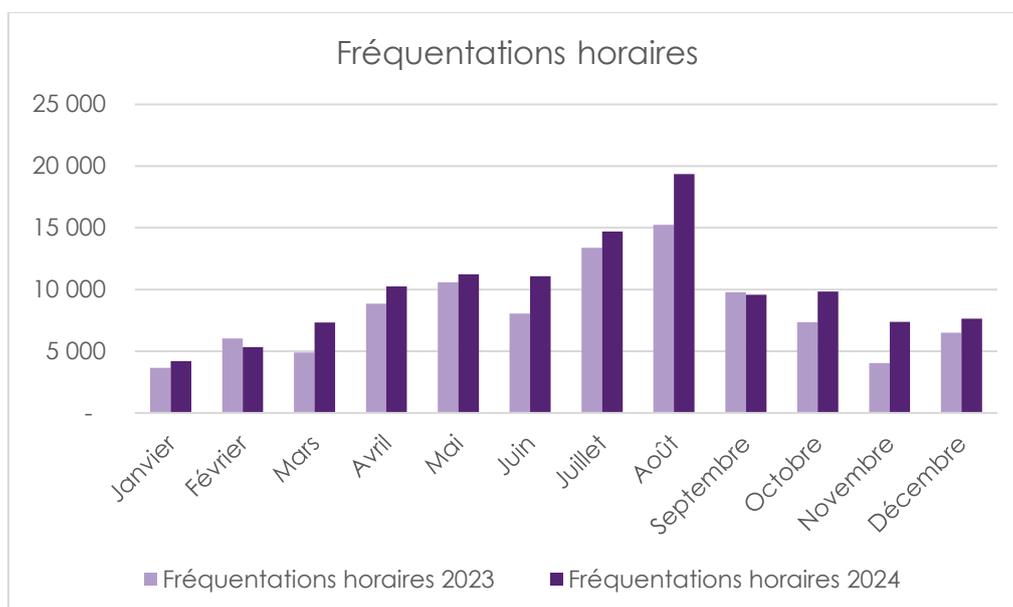


## 5.1 Parc Foch

Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre 9 du présent rapport.

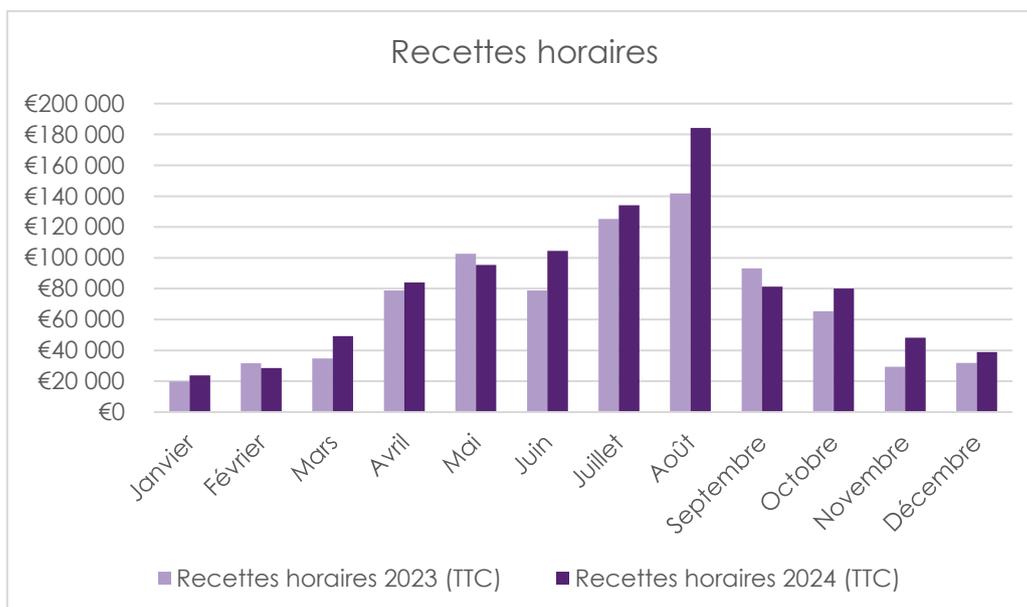
### Fréquentation horaire

	Fréquentations horaires 2023	Fréquentations horaires 2024	Ecart 2023 / 2024 (%)
Janvier	3 658	4 187	14,5
Février	6 033	5 328	-11,7
Mars	4 890	7 341	50,1
Avril	8 850	10 261	15,9
Mai	10 599	11 228	5,9
Juin	8 051	11 083	37,7
Juillet	13 376	14 689	9,8
Août	15 244	19 349	26,9
Septembre	9 795	9 584	-2,2
Octobre	7 353	9 826	33,6
Novembre	4 043	7 371	82,3
Décembre	6 499	7 651	17,7
<b>Total</b>	<b>98 391</b>	<b>117 898</b>	<b>19,8</b>



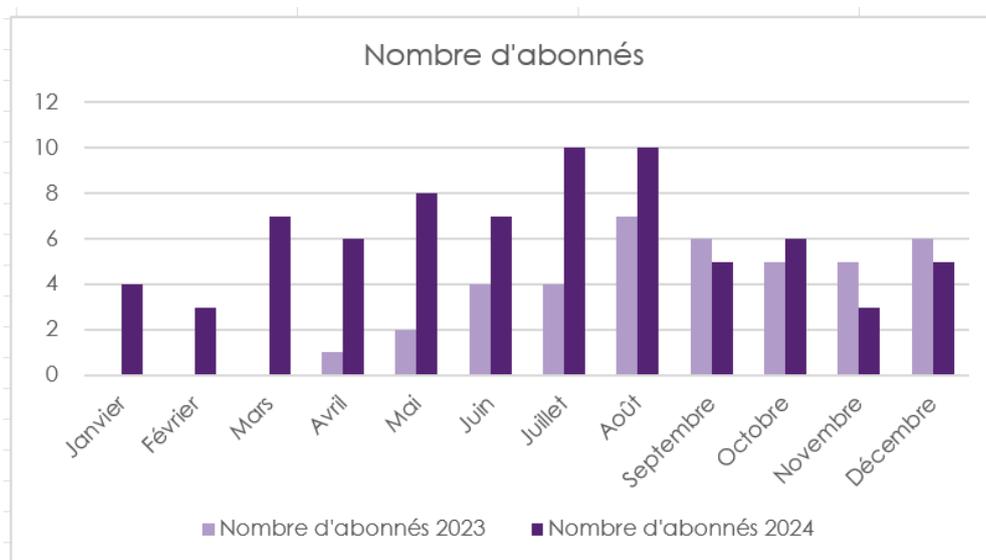
## Recette Horaire

	Recettes horaires 2023 (TTC)	Recettes horaires 2024 (TTC)	Ecart 2023 / 2024 (%)
Janvier	19 790 €	23 711 €	19,8
Février	31 616 €	28 514 €	-9,8
Mars	34 824 €	49 234 €	41,4
Avril	78 891 €	84 063 €	6,6
Mai	102 575 €	95 433 €	-7,0
Juin	78 770 €	104 466 €	32,6
Juillet	125 272 €	134 064 €	7,0
Août	141 711 €	184 291 €	30,0
Septembre	93 134 €	81 421 €	-12,6
Octobre	65 493 €	80 184 €	22,4
Novembre	29 343 €	48 271 €	64,5
Décembre	31 914 €	38 849 €	21,7
<b>Total</b>	<b>833 333 €</b>	<b>952 500 €</b>	<b>14,3</b>



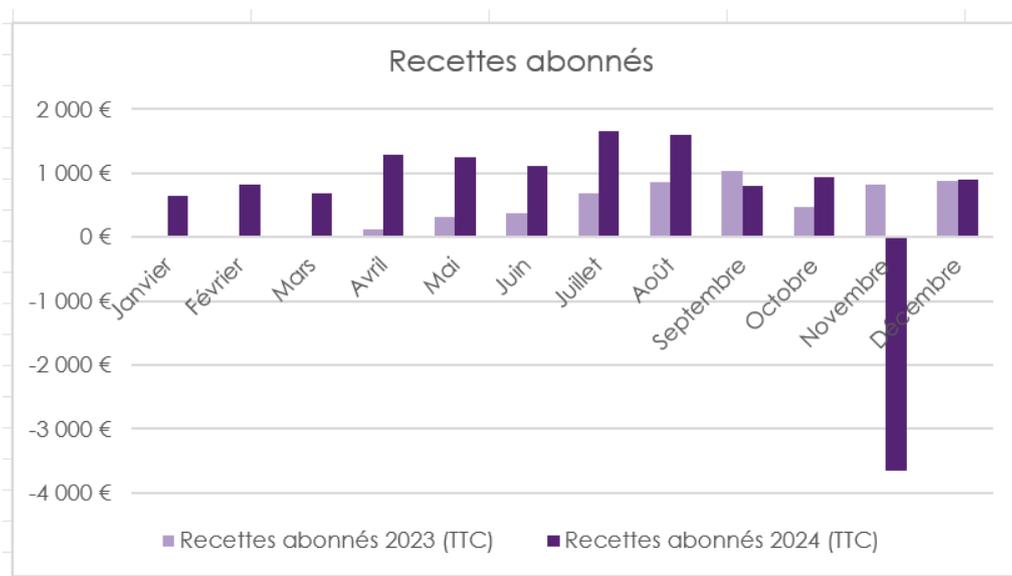
## Fréquentation Abonnés

	Nombre d'abonnés 2023	Nombre d'abonnés 2024	Ecart 2023 / 2024 (%)
Janvier	0	4	
Février	0	3	
Mars	0	7	
Avril	1	6	500,00%
Mai	2	8	300,00%
Juin	4	7	75,00%
Juillet	4	10	150,00%
Août	7	10	42,86%
Septembre	6	5	-16,67%
Octobre	5	6	20,00%
Novembre	5	3	-40,00%
Décembre	6	5	-16,67%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>74</b>	<b>85,00%</b>



## Recettes Abonnés

	Recettes abonnés 2023 (TTC)	Recettes abonnés 2024 (TTC)	Ecart 2023 / 2024 (%)
Janvier	0 €	640 €	-
Février	0 €	820 €	-
Mars	0 €	679 €	-
Avril	123 €	1 295 €	955,7
Mai	320 €	1 249 €	290,3
Juin	376 €	1 120 €	197,5
Juillet	693 €	1 649 €	137,8
Août	857 €	1 600 €	86,7
Septembre	1 043 €	800 €	-23,3
Octobre	480 €	934 €	94,6
Novembre	813 €	-3 660 €	-550,0
Décembre	888 €	898 €	1,2
<b>Total</b>	<b>5 593 €</b>	<b>8 024 €</b>	<b>43,5</b>



La recette négative au moins de novembre est due à l'édition d'un avoir pour régularisation d'une ancienne souscription.

## Conclusion

	2021	2022	2023	2024	Variation 2023/2024 (%)
Recette horaire	653 204 €	818 113 €	833 333 €	952 500 €	14,3
Fréquentation horaire	86402	104301	98391	117898	19,8
Ticket moyen	7,6 €	7,8 €	8,5 €	8,1 €	-4,6
Recette abonnement	1 155 €	0 €	5 593 €	8 024 €	43,5
Recette Prévendus	3 238 €	4 846 €	10 078 €	4 880 €	-51,6
Recette totale*	657 597 €	822 959 €	849 004 €	965 404 €	13,7

\*hors Amodiations et charges

### Analyse sur l'activité 2024

Le Parc Foch poursuit son augmentation au niveau de la fréquentation horaire et de la recette horaire, cependant le ticket moyen baisse légèrement à 8,1€ au lieu de 8,5€ en 2023.

La vente des abonnements a augmenté cette année mais la recette totale sur l'année reste peu importante.

La recette globale représente une augmentation de 116,4K€ soit une progression de 13,7%.

# 6. PERSPECTIVES 2025



## Perspectives 2025 – Accélérer l'innovation et la durabilité au cœur des villes

À l'horizon 2025, INDIGO intensifie sa stratégie pour devenir un acteur incontournable de la mobilité urbaine durable. Nos priorités se concentrent sur :

- **L'expérience client optimisée par la technologie :**
  - D'ici 2025, nous accélérerons le déploiement de solutions digitales innovantes, telles que l'intelligence artificielle pour la gestion des flux et les paiements sans contact généralisés.
  - L'objectif est de rendre le stationnement toujours plus fluide et personnalisé.
- **Le développement massif de la recharge électrique :**
  - Nous poursuivrons notre expansion pour devenir le premier réseau de recharge urbaine de France, avec un objectif ambitieux de déploiement de bornes supplémentaires d'ici 2025.
  - Nous souhaitons ainsi accompagner activement la transition vers les véhicules électriques.
- **Le renforcement de notre rôle auprès des collectivités :**
  - En 2025, INDIGO se positionnera comme le partenaire privilégié des villes pour la mise en œuvre des zones à faibles émissions (ZFE) et la gestion des nouvelles mobilités.
  - Nous apporterons notre expertise et nos solutions pour contribuer à des villes plus durables et agréables à vivre.
- **La transformation des parkings en hubs de mobilité :**
  - Nous accélérerons la conversion de nos parkings en Espaces de Logistique Urbaine (ELU), en développant des services innovants tels que les Cycloparks et les solutions de micro-logistique.
  - L'objectif est de faire de nos parkings des points névralgiques de la mobilité douce et décarbonée.

En 2025, INDIGO s'engage à être un acteur clé de la transformation des villes, en plaçant l'innovation et la durabilité au cœur de ses actions.



# 7. BILAN FINANCIER



# 7.1 Parc Foch

## Compte de résultat



**COMPTES DU DELEGATAIRE 2024**  
Contrat FR14C1302-TROUVILLE-SUR-MER-18/07/2013

Contrat :	TROUVILLE-SUR-MER-18/07/2013
DELEGANT :	VILLE DE TROUVILLE-SUR-MER
DELEGATAIRE :	SOC_13720-INDIGO INFRA FRANCE

En EUR HT	REEL 2023	REEL 2024	Var 2024/2023	Var 2024-2023 en %
PL11110-Horaires parcs	702 842	797 817	94 975	13,5%
PL11120-Abonnés parcs	4 661	6 687	2 026	43,5%
PL11130-Voie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11155-Activité de recharge des véhicules électriques				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires	32 482	32 835	353	1,1%
PL11180-Activités annexes	13 889	14 810	921	6,6%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
<b>PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires</b>	<b>753 874</b>	<b>852 149</b>	<b>98 275</b>	<b>13,0%</b>
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits	1		-1	-100,0%
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
<b>PL11299-Sous Total Autres Produits</b>	<b>1</b>	<b></b>	<b>-1</b>	<b>-100,0%</b>
<b>PL11949-Total Produits d'Exploitation</b>	<b>753 874</b>	<b>852 149</b>	<b>98 274</b>	<b>13,0%</b>
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-62 956	-64 339	-1 383	2,2%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-5 369	-5 265	104	-1,9%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation				
PL12150-Prestations de Nettoyage	-210	-2 980	-2 770	1 320,2%
PL12160-Prestations de Gardiennage				
<b>PL12199-Sous Total Frais de Personnel</b>	<b>-68 534</b>	<b>-72 583</b>	<b>-4 049</b>	<b>5,9%</b>
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-7 335	-8 765	-1 430	19,5%
PL12220-Entretien : Contrats	-8 130	-12 999	-4 869	59,9%
PL12230-Electricité, Fluides	-21 079	-10 338	10 741	-51,0%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-9 748	-10 018	-270	2,8%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-2 237	-6 864	-4 627	206,9%
<b>PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation</b>	<b>-48 530</b>	<b>-48 984</b>	<b>-454</b>	<b>0,9%</b>
PL12310-Actions Commerciales	-1 675	-2 705	-1 031	61,5%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-17 346	-19 360	-2 014	11,6%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-444	-671	-226	50,9%
<b>PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. &amp; Comm.</b>	<b>-19 465</b>	<b>-22 736</b>	<b>-3 271</b>	<b>16,8%</b>
<b>PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation</b>	<b>-136 529</b>	<b>-144 303</b>	<b>-7 774</b>	<b>5,7%</b>
PL13110-Police d'Assurances	-5 090	-5 716	-626	12,3%
PL13120-Sinistres	-700	1 502	2 202	-314,6%
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-3 774	-4 261	-486	12,9%
PL13140-Redevances Aux Concedants	-25 592	-181 405	-155 812	608,8%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-12 057	-15 690	-3 634	30,1%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-1 314	1 728	3 042	-231,5%
PL13170-Charges de Gros Entretien				
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-11 911	-14 657	-2 746	23,1%
PL13190-Frais Généraux Siège	-55 786	-64 593	-8 806	15,8%
<b>PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-116 224</b>	<b>-283 091</b>	<b>-166 867</b>	<b>143,6%</b>
<b>PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation</b>	<b>-116 224</b>	<b>-283 091</b>	<b>-166 867</b>	<b>143,6%</b>
<b>PL13949-Total Charges d'Exploitation</b>	<b>-252 754</b>	<b>-427 394</b>	<b>-174 640</b>	<b>69,1%</b>
<b>PL13950-EBITDA Parc</b>	<b>501 120</b>	<b>424 754</b>	<b>-76 366</b>	<b>-15,2%</b>
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-108 519	-109 202	-684	0,6%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
<b>PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes</b>	<b>-108 519</b>	<b>-109 202</b>	<b>-684</b>	<b>0,6%</b>
<b>PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels</b>	<b></b>	<b></b>	<b></b>	<b></b>
<b>PL14950-Total Charges Non Courantes</b>	<b>-108 519</b>	<b>-109 202</b>	<b>-684</b>	<b>0,6%</b>
<b>PL15997-ROP Parc</b>	<b>392 601</b>	<b>315 552</b>	<b>-77 050</b>	<b>-19,6%</b>
PL16110-Frais Financiers	-80 507	-77 822	2 684	-3,3%
<b>PL16948-Total Frais Financiers</b>	<b>-80 507</b>	<b>-77 822</b>	<b>2 684</b>	<b>-3,3%</b>
<b>PL16997-Total Frais Financiers</b>	<b>-80 507</b>	<b>-77 822</b>	<b>2 684</b>	<b>-3,3%</b>
<b>PL16998-Resultat Net avant Impot Parc</b>	<b>312 095</b>	<b>237 729</b>	<b>-74 366</b>	<b>-23,8%</b>

# Redevance



## Ville de Trouville - Année 2024

Détermination de la redevance du contrat de Délégation de Service Public  
Selon les articles 37 et 38.2 de la Convention du 18 juillet 2016  
Selon l'avenant 1 du 13 janvier 2015

Révision de l'indexation : 1er janvier 2024

Formule d'indexation :

$$K = 0,10 + 0,65 \times (\text{SHO-ENS} / \text{SHO-ENS}_0) + 0,25 \times (\text{EBIQ00} / \text{EBIQ00}_0)$$

SHO-ENS: Indice des taux de salaire horaire des ouvriers de l'ensemble des secteurs non agricoles

EBIQ00: Indice énergie, biens intermédiaires et biens d'investissement (MIGS)

Valeur des indices:

SHO-ENS<sub>0</sub> 107,1 Valeur du 1er trimestre 2012 publié le 19/09/2012  
EBIQ00<sub>0</sub> 107,7 Valeur de juin 2012

EBIQ00 146,5 x 1,0564 154,8 Valeur du mois de novembre 2023 publié le 23/12/2023

Modification d'indice : raccordement de l'indice SHO-ENS

L'indice SHO-ENS, utilisé jusqu'à maintenant, était publié en base 2008. Or en date de raccordement décembre 2017, cet indice a changé de base. Il est passé en base 2017. En conséquence, la méthode de la double fraction est nécessaire avec changement de la formule paramétrique :

Indice SHO-ENS en base 2008 : dernière valeur publiée 12-2017

115,8 SHO-ENS

Indice SHO-ENS en base 2017 : première valeur 12-2017

100,4 SHO-ENS o1

Indice SHO-ENS en base 2017 : valeur actualisée le 15/12/2023

116,6 SHO-ENS n1

$$K = 0,10 + 0,65 \times \frac{\text{SHO-ENS}}{\text{SHO-ENS}_0} \times \frac{\text{SHO-ENS}_{n1}}{\text{SHO-ENS}_{o1}} + 0,25 \times \frac{\text{EBIQ00}}{\text{EBIQ00}_0}$$

$$K = 0,10 + 0,65 \times \frac{115,8}{107,1} \times \frac{116,6}{100,4} + 0,25 \times \frac{154,8}{107,7}$$

$$K = 1,275446$$

### Redevance de l'année 2024

Seuil	420 000,00 €
Coefficient d'indexation	1,275446
Valeur du seuil au 1er janvier 2024	535 687,30 €

CA Horaire	797 816,97 €
CA abonnés	6 686,83 €
Appels de charges amodiataires	32 834,80 €
Recettes annuelles d'exploitation HT	837 338,60 €

Recettes excédant le seuil 301 651,30 €  
Taux de redevance complémentaire 60%

Redevance à payer 180 990,78 €

# Patrimoine

## Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2024

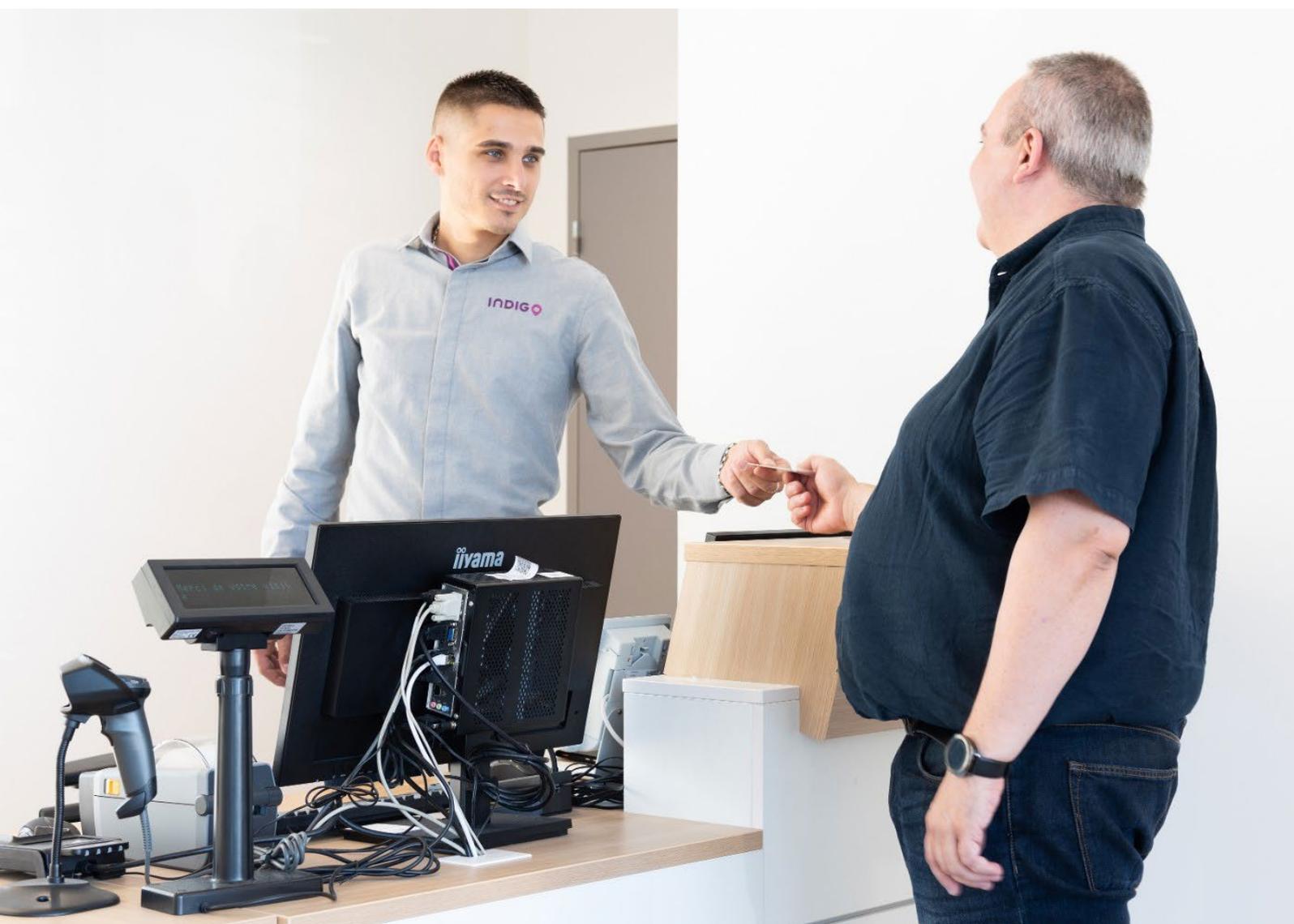
### Contrat FR14C1302-TROUVILLE-SUR-MER-18/07/2013

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2024	CUMUL AMORT A FIN 2024	VNC A FIN 2024
RETOUR	AAI EN CONCESSION	361 953 -	277 061	84 892
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	140 954 -	111 749	29 205
	BIENS DE RETOUR NON RENOUELABLE	1 991 190 -	625 326	1 365 864
	LOGICIELS	360 -	140	220
<b>Total RETOUR</b>		<b>2 494 457 -</b>	<b>1 014 275</b>	<b>1 480 182</b>
REPRISE	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	441 -	69	372
	MATERIEL ENGIN ET GROS OUTILLAG	3 064 -	3 064	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	825 -	825	-
<b>Total REPRISE</b>		<b>4 330 -</b>	<b>3 958</b>	<b>372</b>
<b>Total général</b>		<b>2 498 787 -</b>	<b>1 018 233</b>	<b>1 480 554</b>

### Parc de stationnement

en euros H.T.	31/12/2024
Immobilisations Valeur Comptable Brute	2 498 787
Immobilisations Valeur Comptable Nette	1 480 554
Immobilisation en cours	29 757
<b>Valeur Brute Totale Inventables</b>	<b>2 528 545</b>
<b>VNC Totale Inventables</b>	<b>1 510 311</b>

# 8. Annexes



## 8.1 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 2024)

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 (l-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 2024.

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 2024 (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 2025

Le Directeur Administratif et Financier  
Etienne PIQUET



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

(Articles R 3131-3 - 1<sup>o</sup>) – a et b du code de la commande publique)

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

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

### **1. Produits et charges directs**

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

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

### **2. Charges calculées**

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

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

---

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

### **3. Charges indirectes**

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

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2024 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 2024, il est appliqué un pourcentage de 4.9 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2024. 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 2024 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.

## GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2024

### 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 2024, l'affectation des frais de structure correspond à 9.30% 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'homains,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

#### 2. Missions d'exploitation

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

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

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

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

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

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

## 8.2 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

Article 1<sup>er</sup>-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<sup>er</sup>-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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup>) 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'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 - 48-50 Avenue du Général de Gaulle - TSA 43214 – 92919 Paris La Défense Cedex  
Mail : [service.client@group-indigo.com](mailto:service.client@group-indigo.com)

## 8.3 Annexes Parc Foch

Annexe 1: Recettes annuelles par Produit

<b>ANNEXE 1</b>			
<b>140303-Trouville-sur-Mer Foch</b>			
<b>RECETTES ANNUELLES PAR PRODUIT</b>			
<b>Recettes TTC</b>			
Cumul	2023	2024	Ecart (%) n / n-1
HORAIRES	833 333 €	952 500 €	14,3
PREVENDUS	10 078 €	4 880 €	-51,6
ABONNEMENTS / LOCATIONS	5 593 €	8 024 €	43,5
GARANTIE DE RECETTES	0 €	0 €	-
VOIRIE / SURFACE	0 €	0 €	-
PRESTATION DE SERVICES	0 €	0 €	-
AMODIATIONS	38 979 €	39 402 €	1,1
ZONES LOUEES	0 €	0 €	-
BORNES DE RECHARGE POUR VEHICULES ELECTRIQUES	0 €	0 €	-
DIVERS	16 666 €	17 772 €	6,6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>904 648 €</b>	<b>1 022 578 €</b>	<b>13,0</b>

Annexe 2 : Recettes Mensuelles Visiteurs Horaires

<b>ANNEXE 2</b>			
<b>140303-Trouville-sur-Mer Foch</b>			
<b>RECETTES MENSUELLES VISITEURS HORAIRES</b>			
<b>Recettes TTC</b>			
Mois	2023	2024	Ecart (%) n / n-1
JANVIER	19 790 €	23 711 €	19,8
FEVRIER	31 616 €	28 514 €	-9,8
MARS	34 824 €	49 234 €	41,4
AVRIL	78 891 €	84 063 €	6,6
MAI	102 575 €	95 433 €	-7,0
JUIN	78 770 €	104 468 €	32,6
JUILLET	125 272 €	134 064 €	7,0
AOUT	141 711 €	184 291 €	30,0
SEPTEMBRE	93 134 €	81 421 €	-12,6
OCTOBRE	65 493 €	80 184 €	22,4
NOVEMBRE	29 343 €	48 271 €	64,5
DECEMBRE	31 914 €	38 849 €	21,7
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>833 333 €</b>	<b>952 500 €</b>	<b>14,3</b>

Annexe 3 : Fréquentation Visiteurs Horaires

ANNEXE 3						
140303-Trouville-sur-Mer Foch						
FREQUENTATION - VISITEURS HORAIRE S						
Recettes TTC						
	2023			2024		
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	3 658	19 790 €	5,41 €	4 187	23 711 €	5,68 €
FEVRIER	6 033	31 616 €	5,24 €	5 328	28 514 €	5,35 €
MARS	4 890	34 824 €	7,12 €	7 341	49 234 €	6,71 €
AVRIL	8 850	78 891 €	8,91 €	10 261	84 063 €	8,19 €
MAI	10 599	102 575 €	9,68 €	11 228	95 433 €	8,50 €
JUIN	8 051	78 770 €	9,78 €	11 083	104 468 €	9,43 €
JUILLET	13 376	125 272 €	9,37 €	14 689	134 064 €	9,13 €
AOUT	15 244	141 711 €	9,30 €	19 349	184 291 €	9,52 €
SEPTEMBRE	9 795	93 134 €	9,51 €	9 584	81 421 €	8,50 €
OCTOBRE	7 353	65 493 €	8,91 €	9 826	80 184 €	8,16 €
NOVEMBRE	4 043	29 343 €	7,26 €	7 371	48 271 €	6,55 €
DECEMBRE	6 499	31 914 €	4,91 €	7 651	38 849 €	5,08 €
<b>TOTAL</b>	<b>98 391</b>	<b>833 333 €</b>	<b>8,47 €</b>	<b>117 898</b>	<b>952 500 €</b>	<b>8,08 €</b>

Annexe 4 : Recettes Mensuelles Préendus

<b>ANNEXE 4</b>			
<b>140303-Trouville-sur-Mer Foch</b>			
<b>RECETTES MENSUELLES PREVENDUS</b>			
<b>Recettes TTC</b>			
Mois	2023	2024	Ecart (%)
JANVIER	104 €	88 €	-17,8
FEVRIER	1 438 €	1 578 €	9,8
MARS	5 251 €	314 €	-94,0
AVRIL	304 €	417 €	37,3
MAI	433 €	357 €	-17,5
JUIN	200 €	281 €	30,9
JUILLET	619 €	278 €	-55,4
AOUT	1 070 €	715 €	-33,2
SEPTEMBRE	209 €	351 €	67,8
OCTOBRE	179 €	317 €	77,3
NOVEMBRE	191 €	119 €	-38,0
DECEMBRE	81 €	89 €	10,1
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>10 078 €</b>	<b>4 880 €</b>	<b>-51,6</b>

Annexe 4 : Recettes Mensuelles Abonnements

<b>ANNEXE 5</b>			
<b>140303-Trouville-sur-Mer Foch</b>			
<b>RECETTES MENSUELLES ABONNEMENTS</b>			
<b>Recettes Lissées TTC</b>			
Mois	2023	2024	Ecart (%)
JANVIER	0 €	640 €	-
FEVRIER	0 €	820 €	-
MARS	0 €	679 €	-
AVRIL	123 €	1 295 €	955,7
MAI	320 €	1 249 €	290,3
JUIN	376 €	1 120 €	197,5
JUILLET	693 €	1 649 €	137,8
AOUT	857 €	1 600 €	86,7
SEPTEMBRE	1 043 €	800 €	-23,3
OCTOBRE	480 €	934 €	94,6
NOVEMBRE	813 €	-3 660 €	-550,0
DECEMBRE	888 €	898 €	1,2
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>5 593 €</b>	<b>8 024 €</b>	<b>43,5</b>

Annexe 5 : Fréquentation abonnements

ANNEXE 6						
140303-Trouville-sur-Mer Foch						
FREQUENTATION - ABONNEMENTS						
Recettes Lissées TTC						
		2023			2024	
Mois	Nombre	Recettes	Ticket moyen	Nombre	Recettes	Ticket moyen
JANVIER	0	0 €	-	4	640 €	160,0 €
FEVRIER	0	0 €	-	3	820 €	273,3 €
MARS	0	0 €	-	7	679 €	97,0 €
AVRIL	1	123 €	122,7 €	6	1 295 €	215,8 €
MAI	2	320 €	160,0 €	8	1 249 €	156,1 €
JUIN	4	376 €	94,1 €	7	1 120 €	160,0 €
JUILLET	4	693 €	173,3 €	10	1 649 €	164,9 €
AOUT	7	857 €	122,4 €	10	1 600 €	160,0 €
SEPTEMBRE	6	1 043 €	173,8 €	5	800 €	160,0 €
OCTOBRE	5	480 €	96,0 €	6	934 €	155,7 €
NOVEMBRE	5	813 €	162,7 €	3	-3 680 €	-1 220,0 €
DECEMBRE	6	688 €	148,0 €	5	898 €	179,6 €
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>5 593 €</b>	<b>139,8 €</b>	<b>74</b>	<b>8 024 €</b>	<b>108,4 €</b>

Annexe 6 : Recettes Mensuelles Amodiation

<b>ANNEXE 9</b>			
<b>140303-Trouville-sur-Mer Foch</b>			
<b>RECETTES MENSUELLES AMODIATION</b>			
<b>Recettes TTC</b>			
Mois	2023	2024	Ecart (%)
JANVIER	0 €	3 248 €	-
FEVRIER	6 496 €	3 319 €	-48,9
MARS	3 248 €	3 283 €	1,1
AVRIL	3 248 €	3 283 €	1,1
MAI	3 248 €	3 283 €	1,1
JUIN	3 248 €	3 283 €	1,1
JUILLET	3 248 €	3 283 €	1,1
AOUT	3 248 €	3 283 €	1,1
SEPTEMBRE	3 248 €	3 283 €	1,1
OCTOBRE	3 248 €	3 283 €	1,1
NOVEMBRE	3 248 €	3 283 €	1,1
DECEMBRE	3 248 €	3 284 €	1,1
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>38 979 €</b>	<b>39 402 €</b>	<b>1,1</b>

Annexe 7 : Recettes Mensuelles Divers

<b>ANNEXE 10</b>			
<b>140303-Trouville-sur-Mer Foch</b>			
<b>RECETTES MENSUELLES DIVERS</b>			
<b>Recettes TTC</b>			
<b>Mois</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Ecart (%)</b>
JANVIER	1 255 €	1 230 €	-18,4
FEVRIER	1 280 €	1 255 €	-19,9
MARS	1 230 €	1 305 €	-23,1
AVRIL	1 255 €	1 030 €	-19,5
MAI	1 205 €	1 430 €	-23,7
JUIN	1 205 €	1 305 €	3,4
JUILLET	3 084 €	4 139 €	122,8
AOUT	1 230 €	1 230 €	-29,0
SEPTEMBRE	1 255 €	1 205 €	-18,4
OCTOBRE	1 255 €	1 205 €	-19,5
NOVEMBRE	1 205 €	1 205 €	-23,9
DECEMBRE	1 205 €	1 230 €	-360,5
<b>TOTAL ANNUEL</b>	<b>16 666 €</b>	<b>17 772 €</b>	<b>1,8</b>

# Contact

Indigo Park  
Direction régionale Ouest  
Immeuble The Curve  
48/50 avenue du Général de Gaulle  
92800 – Puteaux