



CHAMBERY

PARC PALAIS DE JUSTICE

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PRÉAMBULE	5
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	6
I.1 LE GROUPE	7
I.2 INDIGO : PARTENAIRE DES VILLES ET TERRITOIRES POUR UNE MOBILITE URBAINES DURABLE ET HARMONIEUSE	9
I.3 CONCEVOIR, FINANCER, CONSTRUIRE ET EXPLOITER DES PARCS DE STATIONNEMENT	10
I.4 SOUTENIR LE STATIONNEMENT EN VOIRIE, PILIER DES POLITIQUES DE LA VILLE	11
I.5 ASSURER LA GESTION DES NOUVELLES RESTRICTIONS URBAINES (ZFE ET ZTL)	12
I.6 ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES MOBILITES DECARBONEES	13
I.7 DEVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITE	14
I.8 UN ENGAGEMENT RSE FORT POUR UNE MOBILITE DURABLE ET RESPONSABLE	15
I.9 LA FONDATION INDIGO : UN ENGAGEMENT CONCRET POUR DES VILLES PLUS SOLIDAIRES ET DURABLES	17
I.10 INDIGO RECONNU POUR SA GESTION EXEMPLAIRE DES RISQUES ESG PAR SUSTAINALYTICS	18
2. LE CONTRAT	19
2.1 FICHE D'IDENTITE	20
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	22
3.1 DESCRIPTIF	23
3.2 TARIFICATION	24
3.3 FAITS MARQUANTS	26
3.4 L'ANIMATION COMMERCIALE	27

4.	GESTION, MAINTENANCE ET TRAVAUX.....	30
4.1.	LES MOYENS DE GESTION.....	31
4.2.	EQUIPEMENTS.....	32
4.3.	MAINTENANCE.....	33
4.4.	TRAVAUX.....	34
4.5.	SURETE ET SECURITE.....	35
5.	ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	36
5.1.	L'ORGANISATION LOCALE	37
5.2.	LA RELATION CLIENT	38
5.3.	LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE ABSOLUE.....	40
5.4.	LES SERVICES	43
6.	ANALYSES	45
6.1.	ACTIVITE DE L'EXPLOITATION	46
6.2.	PERSPECTIVES 2025.....	49
7.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE	50
7.1.	PATRIMOINE DE DELEGATION	51
7.2.	COMPTE DE RESULTAT	52
8.	ANNEXES.....	54
8.1.	ANNEXES	55

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

Au service de centres urbains apaisés et en mouvement

INDIGO

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

I.1 LE GROUPE

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



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

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

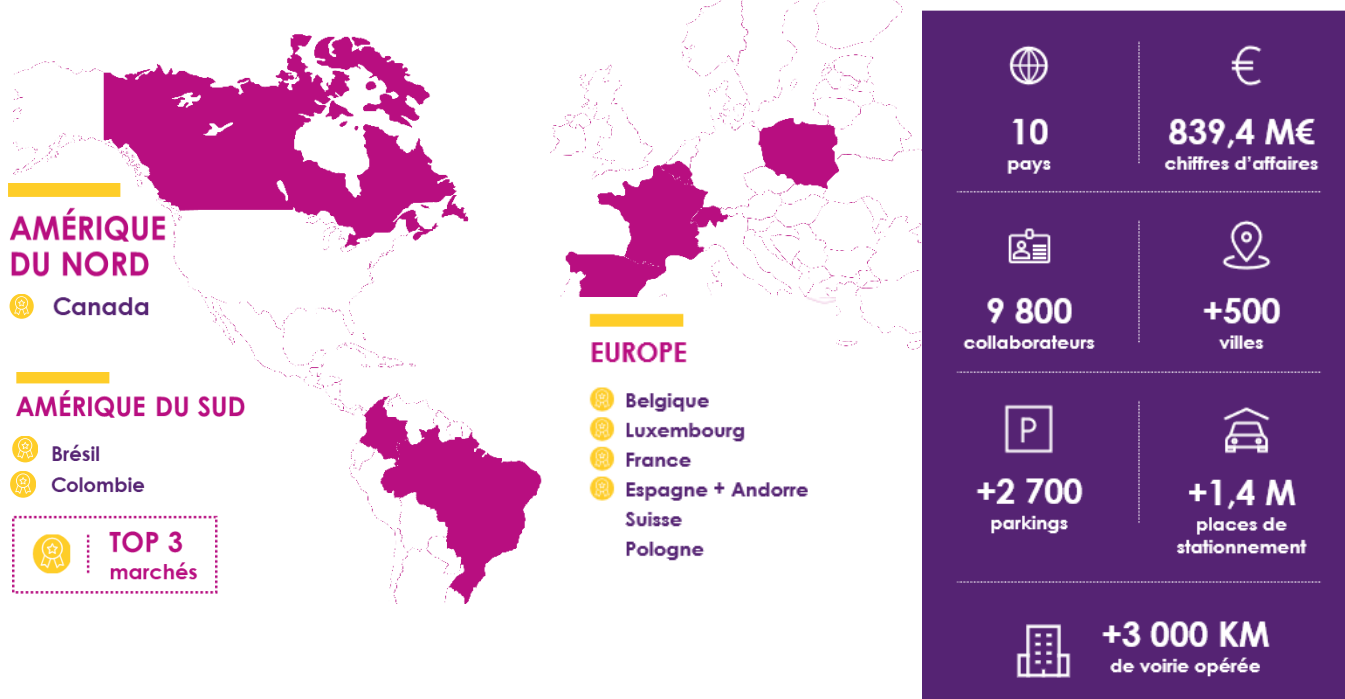


INDIGO, leader mondial français du stationnement et de la mobilité individuelle, déploie son expertise dans plus de 500 villes et 10 pays. Le groupe conçoit et gère des solutions de stationnement innovantes, adaptées aux défis de la mobilité urbaine.

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



FRANCE



I.2 INDIGO : PARTENAIRE DES VILLES ET TERRITOIRES POUR UNE MOBILITE 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.

I.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

I.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.

I.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 DEVELOPPEMENT DES MOBILITES DECARBONEES

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.



I.7 DEVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITE

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 m² 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.

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.

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.

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.

I.8 UN ENGAGEMENT RSE FORT POUR UNE MOBILITE 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



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



ENVIRONNEMENT

Objectif - 40%

de réduction des émissions de CO₂ 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)

I.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



I.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 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 stratégie et de ses actions en matière de développement durable.

Cette évaluation, qui repose sur une analyse rigoureuse des 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.



de

sa

risques

Un gage de confiance pour les parties prenantes

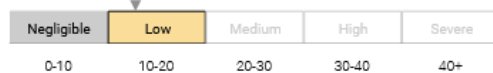
Cette reconnaissance par Sustainalytics constitue un gage de confiance pour les investisseurs, les clients et les autres parties prenantes d'INDIGO, qui sont de plus en plus attentifs aux enjeux de durabilité. Elle témoigne de l'engagement du Groupe à intégrer les critères ESG au cœur de sa stratégie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

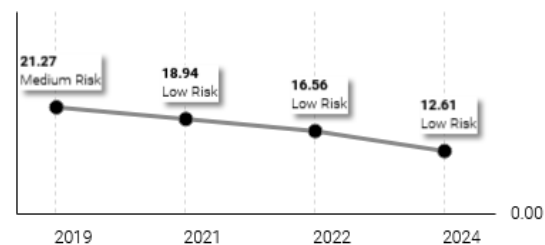
12.6 Low Risk



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. FICHE D'IDENTITE

En 1999, la Ville de Chambéry a conclu un contrat de Délégation de Service Public pour l'exploitation du parc de stationnement Palais de justice.

Signature du contrat : 21 mai 1999

Début du contrat : 1^{er} mars 2001

Echéance du contrat : 28 février 2031

Société titulaire du contrat : SFPA

Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1.PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

En tant que responsable de la région, Pierre BONNABAUD 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.

ERIC PAGNARD – DIRECTEUR DE SECTEUR

Eric PAGNARD 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 Auvergne Rhône-Alpes, 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.

2.1.1.2.PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

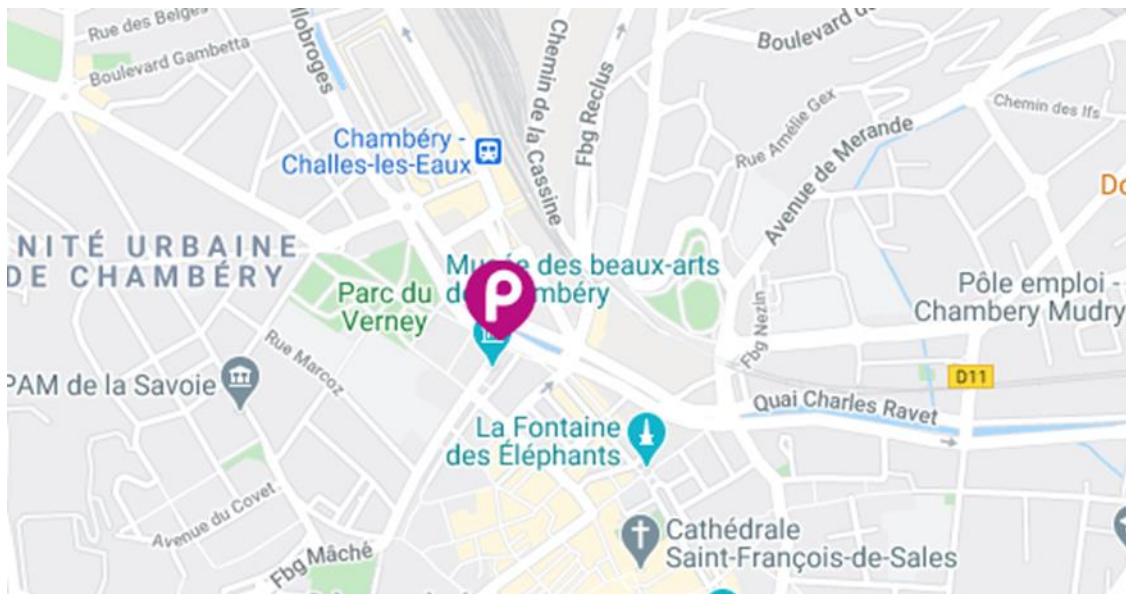
GILLES CERATO - RESPONSABLE DE DISTRICT

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, Gilles CERATO assure la gestion opérationnelle des parcs et voiries.

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

2.1.2. LE PÉRIMÈTRE GLOBAL

Indigo exploite le parc Palais de justice depuis 2001 sur la ville de Chambéry dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.



2.1.3. L'EXPLOITATION

ADRESSE POSTALE

Parking Palais de justice

2, place du Palais de justice
73000 Chambéry

Horaires d'ouverture :

Du Lundi et Samedi de 8h00 à 18h00

Du Mardi au Vendredi de 7h30 à 19h45



3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. DESCRIPTIF

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
400 places 5 ½ niveaux 8 places PMR	Ouvert 24h/24 et 7j/7 Carte bancaire Carte Total GR Liber T Application INDIGO Abonnement par Internet	Ascenseur en surface Radio Indigo

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.

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

3.2. TARIFICATION

3.2.1. TARIFS PAR TRANCHES DE 15 MINUTES 2024

Exprimés en € TTC

Durée	Tarif au 1/4h	Tarif cumulé
De 7h00 à 19h00		
00h00 - 00h30	0,00 €	0,00 €
00h31 - 00h45	1,60 €	1,60 €
00h46 - 01h00	0,50 €	2,10 €
01h01 - 01h15	0,50 €	2,60 €
01h16 - 01h30	0,70 €	3,30 €
01h31 - 01h45	0,40 €	3,70 €
01h46 - 02h00	0,50 €	4,20 €
02h01 - 02h15	0,40 €	4,60 €
02h16 - 02h30	0,50 €	5,10 €
02h31 - 02h45	0,60 €	5,70 €
02h46 - 03h00	0,50 €	6,20 €
03h01 - 03h15	0,40 €	6,60 €
03h16 - 03h30	0,50 €	7,10 €
03h31 - 03h45	0,60 €	7,70 €
03h46 - 04h00	0,40 €	8,10 €
04h01 - 04h15	0,50 €	8,60 €
04h16 - 04h30	0,60 €	9,20 €
04h31 - 04h45	0,60 €	9,80 €
04h46 - 05h00	0,40 €	10,20 €
05h01 - 05h15	0,40 €	10,60 €
05h16 - 05h30	0,30 €	10,90 €
05h31 - 05h45	0,40 €	11,30 €
05h46 - 06h00	0,40 €	11,70 €
06h01 - 06h15	0,40 €	12,10 €
06h16 - 06h30	0,30 €	12,40 €
06h31 - 06h45	0,40 €	12,80 €
06h46 - 07h00	0,30 €	13,10 €
07h01 - 07h15	0,50 €	13,60 €
07h16 - 07h30	0,30 €	13,90 €
07h31 - 07h45	0,40 €	14,30 €
07h46 - 08h00	0,30 €	14,60 €
08h01 - 08h15	0,50 €	15,10 €
08h16 - 08h30	0,30 €	15,40 €
08h31 - 08h45	0,50 €	15,90 €
08h46 - 09h00	0,40 €	16,30 €
09h01 - 09h15	0,30 €	16,60 €
09h16 - 09h30	0,40 €	17,00 €
09h31 - 09h45	0,30 €	17,30 €
09h46 - 10h00	0,50 €	17,80 €
10h01 - 10h15	0,30 €	18,10 €
10h16 - 10h30	0,40 €	18,50 €
10h31 - 10h45	0,30 €	18,80 €
10h46 - 11h00	0,40 €	19,20 €
11h01 - 11h15	0,30 €	19,50 €
11h16 - 11h30	0,50 €	20,00 €
11h31 - 11h45	0,30 €	20,30 €
11h46 - 12h00	0,40 €	20,70 €
Maxi 24 heures		22,60 €
Ticket perdu / jour		22,60 €

3.2.2. TARIFS ABONNEMENTS 2024

Exprimés en € TTC

ABONNÉS	Mois	Trimestre	Semestre	Année
Permanent 24h/24 - 7j/7	112,00 €	313,10 €	596,20 €	1 123,00 €
L/S	81,40 €	224,70 €	437,50 €	803,90 €
L/V	68,50 €	195,00 €	384,20 €	685,70 €
Nuit	23,70 €		130,00 €	236,50 €
Résident	56,00 €	156,60 €	298,10 €	561,50 €

3.2.3. FORFAITS 2024

Exprimés en € TTC

FORFAITS	2 024
Forfait soirée (de 19h00 à 00h00)	3,60 €
Forfait nuit (de 19h00 à 7h00)	7,30 €

3.3. FAITS MARQUANTS

Nous n'avons pas subi de dégradations courant 2024.

Nous avons enregistré 75 abonnements résident sur le parc, forte demande depuis sa mise en place.

La fréquentation du parc en horaires et abonnés est en augmentation.

Nous avons supprimé les billets sur nos caisses automatiques pour la sécurité de nos collaborateurs.

Le parc a obtenu pour la deuxième fois consécutive 100% à la visite mystère.

Les équipements sont entretenus et remplacés si besoin.

Des travaux d'améliorations sont effectués au quotidien : peinture, plafond des ascenseurs, abaissement de l'éclairage de secours.

3.4. L'ANIMATION COMMERCIALE

INDIGO Supporter Officiel des Jeux Olympique et Paralympique de Paris 2024

En 2024 INDIGO s'est engagé en tant que « Supporteur 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 RENFORCEE POUR UNE EXPERIENCE 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 :

- o 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
- o 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 :

- o 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.
- o 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 :

- o Au-delà de l'information client, la campagne vise également à renforcer l'image d'INDIGO en tant qu'employeur de référence.



- o 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.

GESTION, MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. LES MOYENS DE GESTION

Pour la gestion du parc de stationnement l'équipe d'exploitation dispose des moyens suivants :

- 1 téléphone fixe,
- 1 auto-laveuse, 1 nettoyeur haute pression,
- 1 PC de gestion équipé du logiciel de gestion commercial SIGC (logiciel Indigo de gestion commerciale des parcs de stationnement) et des logiciels de gestion des équipements de contrôle d'accès et de péage avec accès à Internet et à l'Intranet
- 1 local de stockage pour les pièces détachées (lisses de barrières, consommables, tickets...)
- 1 coffre
- l'outillage à main nécessaire aux diverses tâches techniques (tournevis, clés, voltmètre, produits divers, etc.)

4.2. EQUIPEMENTS

ENVIRONNEMENT	Places ext.	Niveau -1	Niveau -2	Niveau - 3	Niveau - 4	Niveau -5	Niveau -6
Rampe d'entrée	1						
Rampe de sortie	1						
Panneau libre/saturé	1						
Escalier	1	1	1	1	1	1	1
Escalier secours	1	1	1	1	1	1	1
Ascenseur	2	2	2	2	2	2	
Allée de circulation		1					
Entrée hall caisse		1					
EQUIPEMENTS	Places ext.	Niveau -1	Niveau -2	Niveau - 3	Niveau - 4	Niveau -5	Niveau -6
Contrôleur d'entrée		1					
Contrôleur de sortie		2					
Barrière d'entrée		1					
Barrière de sortie		2					
Porte basculante		2					
Lecteur ascenseur	1						
Lecteur piéton		1					
Caisse automatique		2					
Colonne sèche	2	2	2	2	2	2	2
Commande pompier	1						
Déclencheur manuel		2	2	2	2	2	2
Extincteur			2	2	2	2	2
Bac à sable		1	1	1	1	1	1
Edicule extraction d'air		2	4	4	4	4	4
Phonie	1	1	1	1	1	1	1
Caméra de surveillance	1	4	1				
LOCAUX TECHNIQUES	Places ext.	Niveau -1	Niveau -2	Niveau - 3	Niveau - 4	Niveau -5	Niveau -6
Archive / Technique			1				1
TGBT		1					
EDF		1					
Pompe de relevage			1				4
Machinerie ascenseur							1
Compteur électrique		1					

4.3. MAINTENANCE

MAINTENANCE PREVENTIVE

Ascenseurs	26/12/2024
Détection incendie	26/11/2024
Extincteurs	02/11/2024
Ventilation	12/11/2024
Pompes de relevage	24/06/2024
Péage	09/09/2024

CONTRÔLES OBLIGATOIRES

Installations électriques	25/11/2024
Qualité de l'air	18/12/2024
Colonne sèche	15/11/2024
Extincteurs, bacs à sable	02/11/2024

4.4. TRAVAUX

4.4.1. TRAVAUX EFFECTUES EN 2024

INVESTISSEMENTS REALISES 2024	
INEO - Rempl cellules éclairage	7,2k€
INEO - Conformité désensumage	6,5k€
INEO - Levée réserve éclairage secouru	4,0k€
AVIAPARK - NORA	2,2k€
APAVE - CONTROLES DIVERS	1,5k€
OTIS - Rempl plafonds ascenseurs	4,4k€
SARP - Rempl armoires elec. pompes	1,7k€
ERIT - Travaux PDS	4,8k€
Total	32,3k€

4.4.2. TRAVAUX PREVUS EN 2025

La nature et les montants des travaux prévisionnels sur l'exercice 2025 ne constituent aucun engagement contractuel. Les événements peuvent nous conduire à adopter une autre politique d'investissement.

INVESTISSEMENTS PROGRAMMES 2025	
ASSA ABLOY - Rempl porte hall -2 à -6	27,0k€
CITEK - Modif baies vitrées -2 à -6	8,6k€
ERIT - Mission MOE	0,5k€
INEO - Rempl. TD Ascenseurs	4,0k€
Rempl Porte piétons	9,0k€
Total	49,1k€

4.5. SURETE ET SECURITE

	Expulsion SDF Toxicomanes	Agressions	Effractions véhicules	Vandalisme
2024	1	0	0	0
2023	1	0	0	0



5.

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

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.

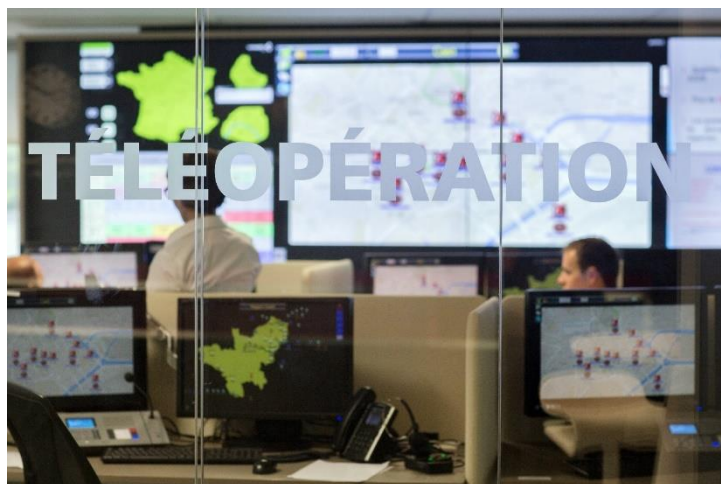
LA FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

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.

5.2. LA RELATION CLIENT

UNE SECURITE RENFORCEE 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.

L'EXCELLENCE DE L'EXPERIENCE CLIENT, UNE PRIORITE 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 ou 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.

5.3. LA QUALITE DE SERVICE CHEZ INDIGO : UNE PRIORITE 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 :

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.

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.

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.

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.

En 2024, les parkings de la ZAC Euraille ont obtenus les notations suivantes :



Le parking Palais de justice a obtenu la note de 100% de satisfaction.

AUDIT MYSTERE 2024



Parking : Parking Palais de Justice_730107



Votre Score Global
2024 : 100,0 / 100



5.4. LES SERVICES

5.4.1. OFFRE DE BORNES DE RECHARGE ELECTRIQUE

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 accessibles 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 :

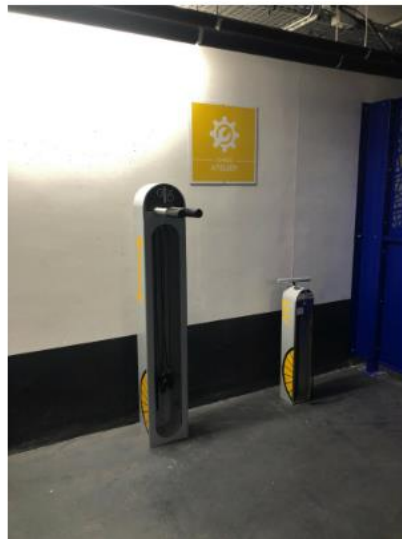
- Contribution à la réduction des émissions de polluants atmosphériques, en favorisant l'utilisation de véhicules électriques.
 - Amélioration de la qualité de l'air en milieu urbain, en réduisant la pollution liée aux transports.
 - Encouragement de la transition énergétique, en soutenant le développement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

5.4.2. 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.



5.4.3. SERVICE DE PROXIMITE

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.

ZONE DEUX ROUES MOTORISEES

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

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

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

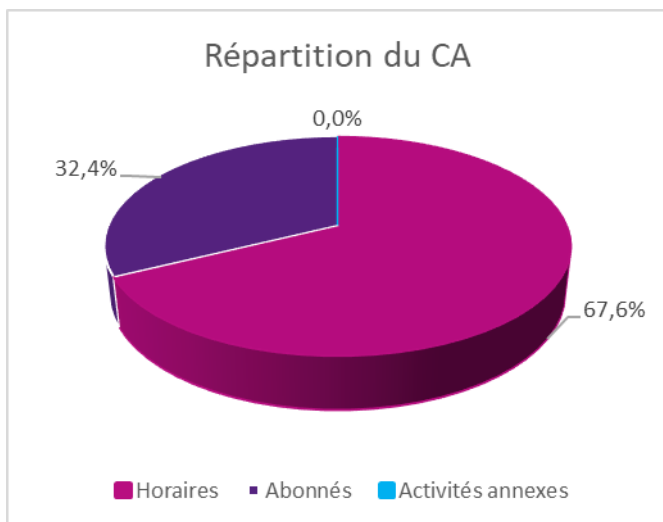
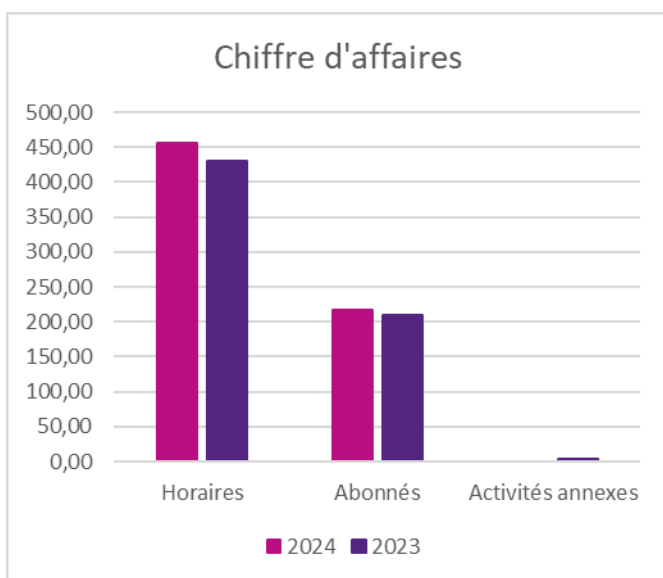
6.

ANALYSES

6.1. ACTIVITE DE L'EXPLOITATION

6.1.1. CHIFFRE D'AFFAIRES

Chiffre d'affaires K€ HT	Horaires	Abonnés	Activités annexes	Total
2024	455,59	217,98	0,00	673,56
2023	430,54	210,36	4,44	645,34
ECART	5,8%	3,6%	-100,0%	4,4%
REPARTITION DU CA	67,6%	32,4%	0,0%	



6.1.2. TICKET MOYEN

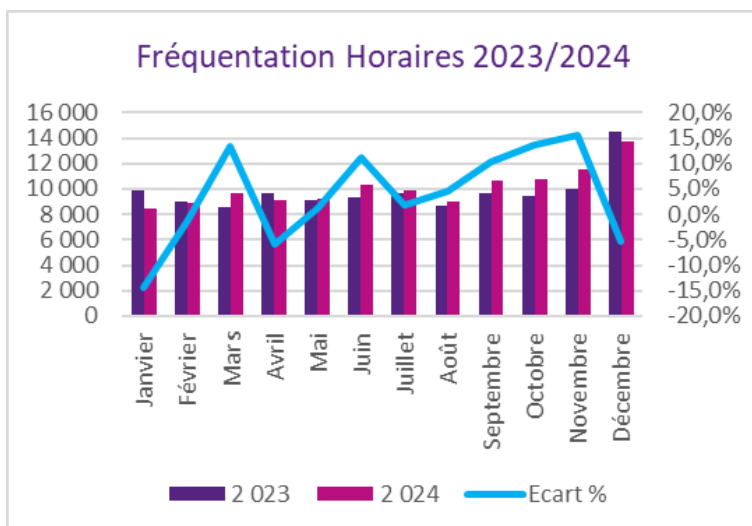
Année	Ticket Moyen TTC
2024	4,50 €
2023	4,40 €

6.1.3. REPARTITION DES MODES DE PAIEMENT

Année	Espèces	Chèques	CB/Total GR	Liber't
2024	7,96%	0,00%	66,61%	25,43%
2023	9,51%	0,00%	66,53%	23,96%

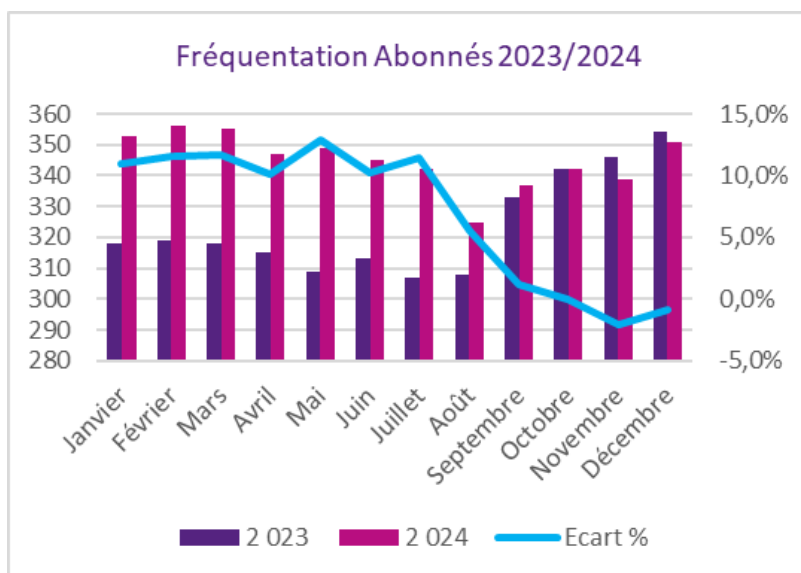
6.1.4. FREQUENTATION HORAIRE

Fréquentation Horaires	2 023	2 024	Ecart %
Janvier	9 877	8 456	-14,4%
Février	9 021	8 875	-1,6%
Mars	8 513	9 658	13,5%
Avril	9 677	9 096	-6,0%
Mai	9 069	9 189	1,3%
Juin	9 282	10 315	11,1%
Juillet	9 659	9 842	1,9%
Août	8 646	9 045	4,6%
Septembre	9 624	10 619	10,3%
Octobre	9 441	10 721	13,6%
Novembre	10 023	11 573	15,5%
Décembre	14 523	13 765	-5,2%
Total	117 355	121 154	3,2%



6.1.5. FREQUENTATION MOYENNE MENSUELLE ABONNES

Fréquentation moy. Abonnés	2 023	2 024	Ecart %
Janvier	318	353	11,0%
Février	319	356	11,6%
Mars	318	355	11,6%
Avril	315	347	10,2%
Mai	309	349	12,9%
Juin	313	345	10,2%
Juillet	307	342	11,4%
Août	308	325	5,5%
Septembre	333	337	1,2%
Octobre	342	342	0,0%
Novembre	346	339	-2,0%
Décembre	354	351	-0,8%
Total	324	345	6,7%



6.1.6. CONCLUSION

Les recettes sont en augmentation.

Le premier élément d'explication est la hausse des tarifs de janvier 2024.

Le second élément d'explication est la hausse des fréquentations horaires et abonnés en 2024.

Le personnel est présent à l'accueil, le parc est entretenu et apprécié des clients fidèles.

6.2. PERSPECTIVES 2025

- Garder une dynamique d'accueil et de propreté dans notre parc afin d'être mieux que nos concurrents.
- Garder en bon état nos équipements.



7.

BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

7.1. PATRIMOINE DE DELEGATION

7.1.1. VARIATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER

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, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

A ce titre aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2024.

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2024

Parc de stationnement Chambéry Palais de Justice

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	864 871 -	664 308	200 563
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	450 138 -	372 642	77 497
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	6 608 131 -	5 249 332	1 358 799
	LOGICIELS	360 -	140	220
Total RETOUR		7 923 500 -	6 286 421	1 637 079
REPRISE	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	822 -	822	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	176 972 -	176 457	515
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	7 365 -	7 365	-
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	6 513 -	6 513	-
Total REPRISE		191 671 -	191 157	515
Total général		8 115 172 -	6 477 578	1 637 593

7.2.COMPTE DE RESULTAT

PARC DE STATIONNEMENT :	Chambéry Palais de Justice
DELEGANT :	VILLE DE CHAMBERY
DELEGATAIRE :	SOC_15304-FINANCIERE PARC AUTOMOBILE (SPPA)

En EUR HT	REEL 2023	REEL 2024	Var 2024/2023	Var 2024-2023 en %
PL11110-Horaires parcs	430 535	455 588	25 053	5,8%
PL11120-Abonnés parcs	210 360	217 976	7 616	3,6%
PL11130-Voirie				
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	7 517	7 925	409	5,4%
PL11180-Activités annexes	7 294	9 522	2 228	30,5%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	655 706	691 011	35 306	5,4%
PL11210-Subventions d'exploitation	96 492	96 492		
PL11220-Autres Produits				
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits	96 492	96 492		
PL11949-Total Produits d'Exploitation	752 198	787 503	35 306	4,7%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-184 794	-201 227	-16 433	8,9%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-7 829	-6 816	1 014	-12,9%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation				
PL12150-Prestations de Nettoyage	-800		800	-100,0%
PL12160-Prestations de Gardiennage	-242	-339	-97	39,8%
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-193 666	-208 381	-14 716	7,6%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-22 409	-29 683	-7 275	32,5%
PL12220-Entretien : Contrats	-23 507	-29 285	-5 778	24,6%
PL12230-Electricité, Fluides	-50 669	-26 794	23 875	-47,1%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-5 640	-4 496	1 143	-20,3%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation	-4 838	-2 294	2 544	-52,6%
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-107 063	-92 553	14 510	-13,6%
PL12310-Actions Commerciales	-2 481	-3 220	-739	29,8%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-16 112	-18 136	-2 024	12,6%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-1 744	-2 288	-543	31,2%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Comm.	-20 338	-23 644	-3 307	16,3%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-321 067	-324 579	-3 512	1,1%
PL13110-Police d'Assurances	-4 501	-4 749	-248	5,5%
PL13120-Sinistres		5 078	5 078	
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-3 279	-3 455	-176	5,4%
PL13140-Redevances Aux Concedants	-6 557	-6 910	-353	5,4%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-9 229	-10 060	-831	9,0%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	3 439	-404	-3 843	-111,7%
PL13170-Charges de Gros Entretien				
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-10 360	-11 885	-1 525	14,7%
PL13190-Frais Généraux Siège	-48 521	-52 379	-3 857	7,9%
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-79 009	-84 763	-5 755	7,3%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-79 009	-84 763	-5 755	7,3%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-400 076	-409 343	-9 267	2,3%
PL13950-EBITDA Parc	352 122	378 161	26 039	7,4%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-276 088	-289 818	-13 730	5,0%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-276 088	-289 818	-13 730	5,0%
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-276 088	-289 818	-13 730	5,0%
PL15997-ROP Parc	76 034	88 343	12 309	16,2%
PL16110-Frais Financiers	-100 866	-90 753	10 112	-10,0%
PL16948-Total Frais Financiers	-100 866	-90 753	10 112	-10,0%
PL16997-Total Frais Financiers	-100 866	-90 753	10 112	-10,0%
PL16998-Resultat Net avant Impot Parc	-24 832	-2 410	22 421	-90,3%

7.2.1. ANALYSE COMPARATIVE DU COMPTE DE RESULTAT 2023/2024

Les charges d'exploitations se sont quasi stabilisées sur l'exercice 2024.

Néanmoins la hausse du CA et la baisse de certaines charges ont permises une amélioration du résultat net avant impôts qui reste malgré tout déficitaire.

8.

ANNEXES

8.1. ANNEXES

ANNEXE 1 : ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS
AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

ANNEXE 2 : PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL
ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

ANNEXE 3 : REGLES ET METHODES COMPTABLES

ANNEXE 4 : GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE

ANNEXE 5 : NOTE SUR LE RESPECT DES PRINCIPES D'EGALITE DES USAGERS DEVANT LE
SERVICE PUBLIC, DE NEUTRALITE ET DE LAÏCITE DU 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).

INDIGO

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1^{er}-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^{er} - 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^{er} -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^{er} - 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^{er} - 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°) – a et b du code de la commande publique)

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

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

1. Produits et charges directs

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

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

2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement¹ liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

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

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

3. Charges indirectes

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

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 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. ProvisionsRenouvellement 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'homoux,
 - 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,

INDIGO

ANNEXE 2

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

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

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

**ANNEXE 2**5. Audit interne

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

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

INFORMATION SUR LES MOYENS MIS EN ŒUVRE PERMETTANT DE VEILLER AU RESPECT DES PRINCIPES D'ÉGALITÉ DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC, DE NEUTRALITÉ ET DE LAÏCITÉ DU SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

Clause insérée par avenant aux contrats de prestation de services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ENTREPRISE : CLAUSE DE NEUTRALITE

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

Article L1321-2-1 du code du travail :

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

S'agissant des principes de neutralité et de laïcité du service public, notre groupe a en 2022 actualisé la clause de neutralité des règlements intérieurs en vigueur, afin de faire expressément référence aux dispositions de l'article 1^{er} 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^{er}) 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 : The Curve – 48-50, Av du Général de Gaulle - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex
Mail : service.client@group-indigo.com

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud Est
04 91 37 34 48