





Ville de

Saint Jean de Luz



Avant Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. 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.

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 journellement. 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.

Saint Jean de Luz

Préambule

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

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

Leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. En particulier, nous accompagnons depuis de nombreuses années la Ville de Saint Jean de Luz et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Mise en perspective sur les faits marquants en 2021 pour la concession concernée de la ville de Saint Jean de Luz



Sommaire

1	L'ENTREPRISE
1.1	Organisation France 9
1.2	Nos métiers 10
1.3	Notre histoire 11
1.4	Notre raison d'être 13
1.5	Nos engagement RSE14
1.6	Les principaux enjeux d'indigo 17
2	LA CRISE SANITAIRE21
2.1	Plan de continuité d'activité 21
2.2	Mesures mises en place 22
2.3	Plan de relance 23
3	ACTIONS COMMERCIALES24
4	LE CONTRAT
4.1	Fiche d'identité 26
4.2	Vos interlocuteurs 27
4.3	L'exploitation 28
4.4	Le périmètre global 28
4.5	Faits marquants 2021 30
5	DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION
5.1	Le parking COEUR DE VILLE 34
5.2	Le parking GRANDE PLAGE 36
6	LES SERVICES
6.1	Les moyens de paiement et d'accès 38
6.2	Application Smartphone 39
6.3	Souscription par internet 39
6.4	OPnGO 40
6.5	Services de proximité 41
7	MAINTENANCE ET TRAVAUX 42
7.1	Équipements 42
7.2	Travaux 45
7.3	Patrimoine de la délégation 47
8	ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION48
8.1	L'organisation locale 48
8.2	Service de télé-opération et d'assistance 50

Délégation de Service public pour l'exploitation du stationnement payant

Accusé de réception en préfecture
064-216404830-20220923-2022-09-11-DE
Date de télétransmission : 29/09/2022 Ville de
Date de réception préfecture : 29/09/2022

Saint Jean de Luz

10	ANNEXES	7	2
9.1	Analyse de l'activité des exploitations	61	
9	OBSERVATOIRE DU STATIONNEMENT.	6	1
8.5	Campus Indigo 59		
8.4	Service Relation Client 54		
8.3	La Boutique Indigo 53		

Ville de

Saint Jean de Luz



Saint Jean de Luz

Ville de

1 L'ENTREPRISE

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

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



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

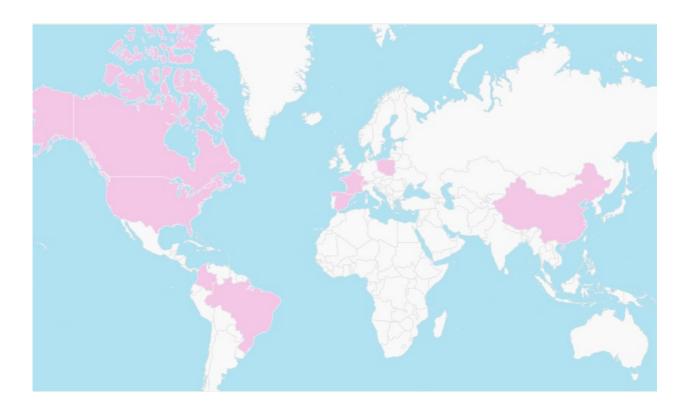
Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

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



SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP

2 100 km 14 500 5 570 +750 de places de de voirie urbaine parkings dans collaborateurs stationnement gérées gérée le monde



Ville de

Saint Jean de Luz

ORGANISATION FRANCE

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

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



Serge CLEMENTE Président





Vincent Miller Directeur Adjoint France



Jean-Baptiste Galiez, Directeur régional de la région Centre Sud-Ouest dans le périmètre duquel se situe la ville de Saint Jean de Luz.

Saint Jean de Luz

1.2 NOS MÉTIERS



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



SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE

Concevoir, construire, financer et exploiter

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

Proposer des solutions de mobilités



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

Développer des solutions digitales

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

Expert du stationnement en voirie

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



Saint Jean de Luz

Ville de

1.3 NOTRE HISTOIRE

1960-2000: ORGANISER LE STATIONNEMENT

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

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

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

2015-2019 : L'ÈRE DU DIGITAL ET LE DEVELOPPEMENT DES MOBILITES DOUCES

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

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

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

Ville de

Saint Jean de Luz

DEPUIS 2020: ACTEUR DE LA VILLE DE DEMAIN



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

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

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

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

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

Répondre aux besoins de la ville intelligente et de la ville durable en facilitant la logistique urbaine

ou encore alimenter la ville durable par l'énergie produite grâce à l'inertie thermique des espaces souterrains.

Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine. Indigo a souhaité s'entourer du meilleur partenaire, Dominique Perrault et son cabinet d'architectes internationaux : DPA. Inventeur du concept «groundscape» (contraction de «ground», le sol et «landscape», paysage).

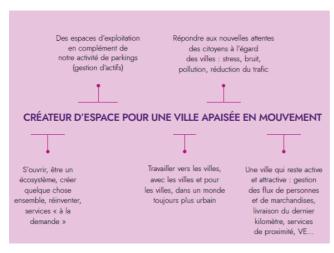


Saint Jean de Luz

Ville de

1.4 NOTRE RAISON D'ÊTRE

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



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

Nous nous trouvons face à des besoins inédits auxquels nous devons répondre par notre capacité d'innovation. Et notre raison d'être adresse ces enjeux: « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

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

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

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



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

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

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

Saint Jean de Luz

Ville de

1.5 NOS ENGAGEMENT RSE

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

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

Nos actions pour l'environnement :

De grands engagements corporate ont été actés : un Plan climat, l'adhésion au programme international des nations unies Global Compact et la création d'une Fondation d'entreprise. Notre but est de minimiser nos impacts environnementaux en réduisant nos consommations d'énergie, notamment dans les ouvrages, et en mettant en œuvre des technologies et des solutions permettant de diminuer les émissions de nos clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non-consommatrices d'énergie fossile. Par exemple grâce au développement des mobilités douces et à l'accueil des véhicules électriques.

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

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

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

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

Sur nos émissions directes correspondant aux énergies fossiles consommées dans le cadre de nos opérations (véhicules de services, chauffage...)

Sur nos émissions énergétiques passant par l'achat d'électricité, le plus gros poste étant l'éclairage de nos parkings.



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



Saint Jean de Luz

Ville de

Nos actions pour nos collaborateurs :

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

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

Nos actions pour la société :

INDIGO est un acteur mondial à l'ancrage local, qui contribue directement à la dynamique économique en favorisant l'emploi dans plus de 750 villes où le Groupe est présent. Nos actions s'articulent autour du développement urbain et visent à dynamiser nos territoires par notre présence et par nos participations aux actions locales. Pour cela, nos actions sont :

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

Des engagements RSE reconnus:

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

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

Saint Jean de Luz

Ville de

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

Indigo Group FR0012236669

ESG Profile - Last Update - Jul 2021 Sector: Business Support Services



ESG OVERALL SCORE



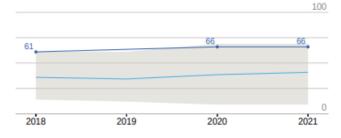




RELATIVE PERFORMANCE

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

HISTORICAL PERFORMANCE



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

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

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

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

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

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

Ville de

Saint Jean de Luz





1.6 LES PRINCIPAUX ENJEUX **D'INDIGO**

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

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

UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES qui guident notre activité » Respect » Solidarité

CAMPUS INDIGO

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 14 850 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2021.

Saint Jean de Luz

Ville de

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

- > . 22 formateurs internes
- > 1120 stagiaires
- > 14 860 heures réalisées

LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

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

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



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







Une rubrique Trucs et Astuces, met en avant les bonnes pratiques de nos collaborateurs sur le terrain. Ainsi qu'une rubrique dans laquelle collaborateurs peuvent mettre en avant un Talent, une Passion, peut-être même un Aventurier, un Humanitaire, un Sportif, un Musicien et de partager cela avec ses collègues.

CAMPAGNES DEDIÉES AUX ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

CAMPAGNE SUR LE HANDICAP AU TRAVAIL

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

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

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Ville de Date de réception préfecture : 29/09/2022 Saint Jean de Luz



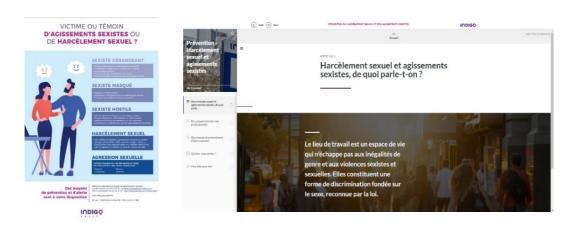
INDIGO travaille à l'amélioration de la prise en compte des travailleurs handicapés. INDIGO accompagne notamment ses travailleurs handicapés dans leurs démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et leur renouvellement.

LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT

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

Des actions de communication et préventions ont été mises en place

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



IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Nos engagements RSE pour l'environnement s'illustrent de la manière suivante : Les bornes de recharges pour véhicules électriques :

Saint Jean de Luz

Ville de

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

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



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

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

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

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

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

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

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



INDIGO



Saint Jean de Luz



2 LA CRISE SANITAIRE

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

La COVID19 étant encore en circulation durant l'année 2021, les mesures prises en 2020 quant à la protection de nos salariés et usagers ont été poursuivies en s'adaptant aux recommandations gouvernementales. INDIGO s'est conformé aux mesures gouvernementales prises toute au long de l'année 2021, et a vu son activité fortement dépendre des restrictions liées aux générateurs avoisinants (fermetures des centres commerciaux de plus de 20 000m² en janvier 2021, restrictions de circulation dans les transports, couvre-feu...)

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

2.1 PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

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

2.2 MESURES MISES EN PLACE

MESURES SANITAIRES

Salariés Indigo

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







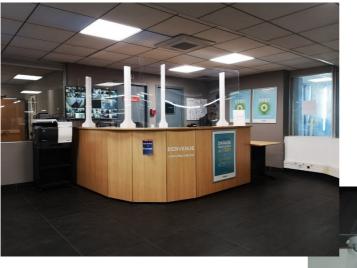






Clients Indigo

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









Saint Jean de Luz

Ville de

ADAPTATION DE L'EXPLOITATION

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

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

2.3 PLAN DE RELANCE

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

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

Saint Jean de Luz

3 ACTIONS COMMERCIALES

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







SUPPORTS DE COMMUNICATION PHYSIQUES

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



SUPPORTS DIGITAUX



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

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, ...). Exemples d'annuaires spécialisés :

Saint Jean de Luz

Ville de

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



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

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

Abonnement Parking | Offre Rentrée : Flexigo à 1€

Annonce fr.parkindigo.com/Abonnement/Parking

Le premier mois à 1€ pour tout abonnement Flexigo souscrit avant le 30 septembre 2020. Profitez d'une offre à seulement 1€ pour tout nouvel abonnement dans plus de 110 villes

Engagement minimum · + de 300 Parkings · Accès 24/24 7/7 · + de 110 Villes Trouvez votre parking

Nos abonnements

Les services INDIGO Flexigo : 1er mois à 1€



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

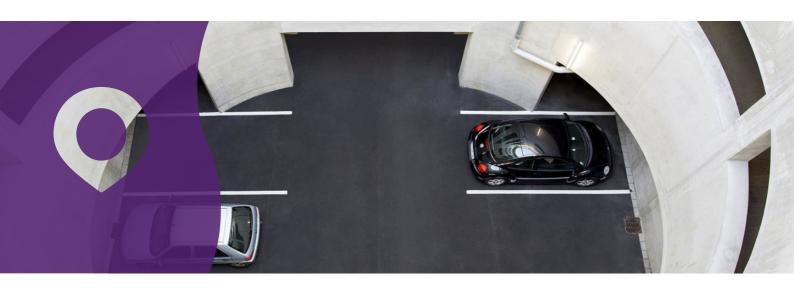
Nous avons cette année mis en place une communication sur l'application de navigation Waze sous deux formes:

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

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

Ville de

Saint Jean de Luz



4 LE CONTRAT

4.1 FICHE D'IDENTITÉ

La ville de Saint Jean de Luz a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs Cœur de Ville et Grande Plage.

Signature du contrat : 01 novembre 2006 Echéance du contrat : 13/08/2048

Date du dernier avenant : 03 décembre 2015

Avenant 1: 24 février 2009

Travaux supplémentaires et financements des travaux supplémentaires

Avenant 1a: 18 juin 2009

Certificat administratif attestant le solde de l'avenant 1

Avenant 2:06 novembre 2013

Programme immobilier des Erables. Principes généraux de réalisation des travaux. Modalités d'entretien et de gestion du parc privé.

Participation financière du volume « parc privé » aux charges de fonctionnement, d'entretien et de renouvellement. Mission de « Responsable Unique de Sécurité » (RUS) de l'ensemble constitué par les deux parkings communicants. Conditions d'indemnisation du concessionnaire de la conclusion par les Co-emprunteurs du projet du fait de la suppression définitive de 8 places de stationnements. Conditions de la conclusion par les Co-emprunteurs du projet avec le concessionnaire d'une convention portant sur 30 emplacements banalisés du parc Cœur de Ville.

Avenant 3:03 décembre 2015

Grilles des tarifs au temps passé, tarifs plafonds et indexation

Avenant 4:15 décembre 2021

Tarifs des parcs Cœur de Ville et Grande Plage à compter du 1er janvier 2022

Société titulaire du contrat : SAP Société exploitante : Indigo Park

Saint Jean de Luz

Ville de

4.2 VOS INTERLOCUTEURS

PILOTE DE LA RELATION CONTRACTUELLE

Jean-Baptiste Galiez – Directeur Régional

Directeur Régional Centre Sud-Ouest

2: 01 49 03 12 71

■: jean-baptiste.galiez@group-indigo.com

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

Eric GRAND - Directeur de Secteur

2 : 05 59 24 59 55

■ : eric.arandi@aroup-indiao.com

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

- Pilote l'activité du secteur Centre en supervisant les résultats financiers (contrôle des flux financiers, gestion budgétaire des frais de fonctionnement et des investissements) et la réalisation des contrats,
- Identifie les produits et services à développer dans le cadre d'actions commerciales sur le secteur.
- Gère les moyens humains, matériels et techniques (travaux courants de rénovation, grandes rénovations, etc.) nécessaires à l'exploitation dans le respect des normes et réglementations en vigueur;
- Est votre interlocuteur au quotidien dans les relations avec, partenaires locaux, les services support d'Indigo et est force de proposition, participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

Saint Jean de Luz

Ville de

4.3 L'EXPLOITATION

Christel DARRICARRERE - Responsable de Site Principal

2: 05 59 24 55 77

☐: christel.darricarrère@group-indigo.com

ADRESSE POSTALE DE L'EXPLOITATION

Parking Coeur de Ville - 31 Boulevard Victor Hugo - 64500 SAINT JEAN DE LUZ Parking Grande Plage - Place Maurice Ravel - 64500 SAINT JEAN DE LUZ

BOUTIQUE ET HORAIRES

La boutique est ouverte du mardi au samedi de 09h à 18h en basse saison et du lundi au dimanche de 09h à 19h en haute saison.

2: 05 59 47 89 37

■: b640206@group-indigo.com

4.4 LE PÉRIMÈTRE GLOBAL

Indigo Park exploite les parcs Cœur de Ville - Grande Plage et le stationnement payant sur voirie sur la ville de Saint Jean de Luz dans le cadre d'un contrat de concession depuis le 14 août 2008.

Au 31 décembre 2021, l'assiette de la concession comprenait 648 emplacements de stationnement selon la décomposition suivante :

Parcs de stationnement en ouvrage : 648 places

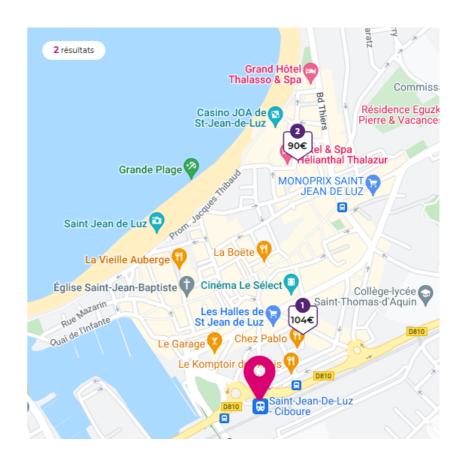
 Parc en ouvrage Cœur de Ville 355 places Parc en ouvrage Grande Plage 293 places



Ville de

Saint Jean de Luz

- Coeur de Ville
- **Grande Plage**



4.5 FAITS MARQUANTS 2021

Covid-19

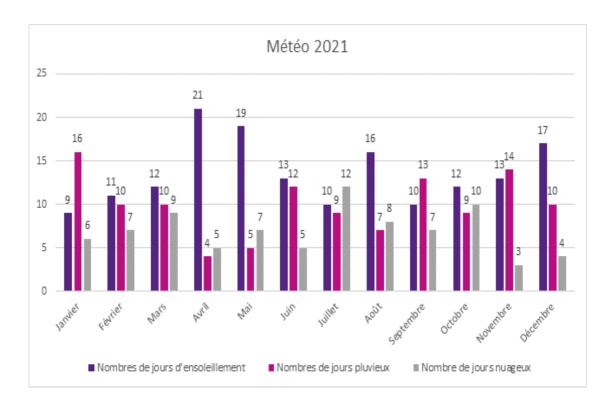
- Comme 2020, l'année 2021 a été marquée par la Covid-19 avec un nouveau confinement du 19 mars au 3 mai.
- Les restrictions sanitaires et la généralisation du télétravail ont eu un effet néfaste sur la reprise de l'activité tant attendue.
- Commission de sécurité du parc Grande Plage avec un avis favorable.

Météo:

A titre d'information, les conditions météorologiques à Saint Jean de Luz, ont été les suivantes pour l'année 2021 :

Durant l'année 2021, le temps a été moins ensoleillé qu'en 2020 avec 163 jours de soleil contre 238 en 2020, davantage pluvieux avec 119 jours de pluie contre 87 en 2020 et enfin plus nuageux avec 83 jours nuageux contre 41 jours en 2020.

L'été fut marqué par des températures normales aux valeurs saisonnières et par très peu de vague de chaleur exceptionnelle sur les mois de juillet, d'août et septembre.



Saint Jean de Luz

Ville de

Changement de tarification horaire et abonnés au 01 octobre 2021

Activité locale :

> Depuis 2012, Indigo est un partenaire du Festival international des jeunes réalisateurs rebaptisé Festival International du Film de Saint-Jean-de-Luz en 2014.

Le maintien de la septième édition du Festival international du film de Saint Jean de Luz a permis de reparler du cinéma du lundi 4 octobre 2021 au dimanche 10 octobre 2021 et surtout de le partager avec le public, accompagné d'un jury de prestige comme Marie Gillain, Lou-Denis Elion et bien d'autres afin de mettre à l'honneur une sélection de jeunes réalisateurs du monde entier qui présentent leurs longs métrages.

Le plaisir de se retrouver au cinéma Le Select de Saint Jean de Luz chaque début d'automne, avait cette année une saveur spéciale pour le monde du septième art. Cette édition 2021 s'est déroulée dans le respect des règles sanitaires et aura connu un vrai succès malgré les jauges réduites de spectateurs.

A l'occasion de ce festival, Indigo a offert 10 cartes congrès (650€) pour le stationnement des véhicules officiels.

Pour compléter l'attractivité du cinéma avec le parc de stationnement Cœur de Ville, un remiseur fourni par INDIGO a été installé à la caisse du cinéma ouvrant droit à une heure de stationnement aux clients sur présentation du ticket de stationnement du parc Cœur de Ville. En raison de la fermeture du cinéma par les pouvoirs publics sur de nombreux mois de l'année 2021 et de mises en place de jauges par la suite, l'impact du coronavirus a été significatif sur ce partenariat avec seulement 1831 clients ayant profité de l'heure offerte, 1529 clients en 2020 et 4 242 clients en 2019.





Saint Jean de Luz

Ville de

> Contrairement à l'année 2020 ou le festival Ravel n'avait pas eu lieu en raison des conditions sanitaires, ces derniers mois ont largement été mis à profit pour repenser la collaboration entre l'Académie internationale de musique Maurice Ravel et l'association Musique en Côte Basque, qui ne formeront désormais plus qu'une.

Indigo aura plaisir de renouveler son partenariat en faveur des différentes sessions à venir en offrant des cartes de stationnements afin de savourer de sublimes accords musicaux.

L'édition 2021 du Festival Ravel a ouvert ses portes le dimanche 22 août 2021, entre la parade qui a réuni petits et grands autour des marionnettes géantes de Ravel et les musiciens, cuivres en Pays basque ou encore une danseuse aérienne. Le concert du Quatuor Modigliani avec les danseurs de l'Opéra de Paris Agnès Letestu et Florent Melac dans un gymnase transformé en théâtre éphémère puis les valses de Bertrand Chamayou et Jean-François Heisser à la mairie de Saint-Jean-de-Luz.





➤ Le partenariat mis en place avec le groupe JOA Casino en 2009 a été poursuivi en 2021. Le Casino offre le stationnement à sa clientèle fidèle dont le montant lui est refacturé avec une remise de 20%. L'opération a permis de générer une recette de 3 345€ en 2021 contre 3 099€ en 2020.



Saint Jean de Luz

Comme chaque année, INDIGO était partenaire du meeting aérien de la Patrouille de France le samedi 16 octobre 2021. Lors de cette manifestation, Indigo a offert des cartes

pour le stationnement des 14 véhicules officiels (valeur 910€).



NDIGO continue à soutenir le sport local en 2021 en étant partenaire du Saint Jean de Luz Olympique (1 500€) et les Internationaux de Cesta Punta (10 000€).





Saint Jean de Luz

Ville de

5 DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

5.1 LE PARKING COEUR DE VILLE







Services

& de paiement

- 355 places
- 25 places 2 roues
- 4 niveaux
- 8 places PMR
- Ouvert 24h24
- ✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7
- ✓ Carte Bleue
- ✓ TOTAL GR
- ✓ American express
- ✓ Liber T
- √ OPnGO
- ✓ Application INDIGO
- ✓ Abonnement /internet

- ✓ 2 Recharges véhicule électrique
- ✓ Ascenseur en surface
- ✓ Radio Indigo
- ✓ Guidage à la place par plateau

TARIFICATION DU 01 JANVIER AU 31 MAI (BASSE SAISON), DU 1 JUIN AU 30 SEPTEMBRE (HAUTE **SAISON 2021)**

Temps en minutes	Tarif Basse Saison	Tarif Haute Saison
15 minutes	0,50 €	0,50 €
30 minutes	0,80 €	1,00 €
45 minutes	1,20 €	1,50 €
1 heure	1,60 €	2,00€
2 heures	3,20 €	4,20 €
3 heures	5,00€	6,80 €
4 heures	6,60 €	9,20 €
5 heures	8,20 €	11,60 €
6 heures	9,80 €	14,00 €
7 heures	11,40 €	16,40 €
De 8h00 à 24h00	13,00 €	19,00€
Ticket perdu	13,00 €	19,00€

Abonnements			
Annuel 24h/24h	1 188,00 €		
Mensuel PMA 24h/24h	99,00 €		
Annuel 06h/21h	786,00 €		
Mensuel PMA 06h/21h	65,50 €		
Annuel 19h/10h	444,00 €		
Annuel PMA 19h/10h	37,00 €		
Annuel 2 roues 24h/24h	444,00 €		
Annuel PMA 2 roues 24h/24h	37,00 €		

Saint Jean de Luz

5.2 LE PARKING GRANDE PLAGE





d'accès



Services

& de paiement

- ✓ 293 places
- √ 12 places 2 roues
- 2 niveaux
- √ 4 places PMR
- ✓ Ouvert 24h24
- ✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7
- ✓ Carte Bleue
- ✓ TOTAL GR
- ✓ American express
- ✓ Liber T
- ✓ OPnGO
- ✓ Application INDIGO
- ✓ Abonnement /internet

✓ Radio Indigo

TARIFICATION DU 01 JANVIER AU 31 MAI (BASSE SAISON), DU 1 JUIN AU 30 SEPTEMBRE (HAUTE **SAISON) 2021**

Temps en minutes	Tarif Basse Saison	Tarif Haute Saison		
15 minutes	0,50 €	0,50 €		
30 minutes	0,80 €	1,00 €		
45 minutes	1,20 €	1,50 €		
1 heure	1,60 €	2,00€		
2 heures	3,20 €	4,20 €		
3 heures	5,00€	6,80 €		
4 heures	6,60 €	9,20 €		
5 heures	8,20 €	11,60 €		
6 heures	9,80 €	14,00 €		
7 heures	11,40 €	16,40 €		
De 8h00 à 24h00	13,00 €	19,00 €		
Ticket perdu	13,00 €	19,00 €		

Abonnements								
Annuel 24h/24h	1 188,00 €							
Mensuel PMA 24h/24h	99,00 €							
Annuel 06h/21h	786,00 €							
Mensuel PMA 06h/21h	65,50 €							
Annuel 19h/10h	444,00 €							
Annuel PMA 19h/10h	37,00 €							
Annuel 2 roues 24h/24h	444,00 €							
Annuel PMA 2 roues 24h/24h	37,00 €							







6 LES SERVICES

6.1 LES MOYENS DE PAIEMENT ET **D'ACCES**

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. Le client peut ainsi payer:

- Par Carte Bancaire avec ou sans contact
- Par carte Total GR pour les professionnels
- Par badge Liber 't en sortie
- Par OPnGO
- Par AMEX











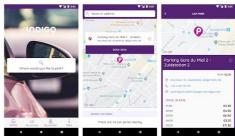
6.2 APPLICATION SMARTPHONE

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

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

Avec votre application, les clients peuvent :

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



6.3 SOUSCRIPTION PAR INTERNET

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

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





- Paiement unique lors de la souscription





- Durée de stationnement :
- . Engagement : 3 mois
- Prélèvements mensuels

Saint Jean de Luz

6.4 OPNGO

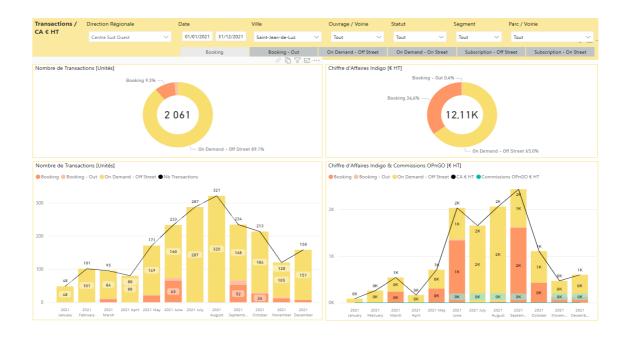
OPnGO est un service digital innovant qui ambitionne de révolutionner l'expérience de stationnement dans les zones urbaines.

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

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



Durant l'exercice 2021, les 2 parcs de stationnement de Saint Jean de LUZ ont enregistré **2061** transactions OPnGO pour un chiffre d'affaires de 12.11 k€



Saint Jean de Luz

Ville de

6.5 SERVICES DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

Radio Indigo est la radio diffusée 24h/24 dans les parkings Indigo. Produite par des professionnels de la radio, Radio Indigo informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings.

Radio Indigo propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides...), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.



7 MAINTENANCE ET TRAVAUX

7.1 ÉQUIPEMENTS

Au total, sur l'ensemble des parcs de la DSP près de 96K€ ont été investi pour maintenir et améliorer les parcs de stationnement de la ville de Saint Jean de Luz.

PARC COEUR DE VILLE

Cœur de Ville

Equipements	De	scriptif	Maintenance				
	Marque	Orbility	Contrat de maintenance	oui			
	Modèle	Multiparc	Périodicité	Trimestrielle			
		borne d'entrée	2				
B.C.		borne de sortie	3				
Péage		caisse automatique	2				
		barrières	5				
		caisse manuelle	1				
		unité centrale de gestion	1				
	Marque	Commend	Contrat de maintenance	oui			
Interphonie	Modèle	GE800	Périodicité	Trimestrielle			
	Marque	Elbex					
Vidéosurveillance	·	caméras	28				
		enregistreur	1				
	Marque	Drager	Contrat de maintenance	oui			
Détection CO	Modèle	Comitron 30RS	Périodicité	Annuelle			
			Qui	Drager			
	Marque	Nugelec	Contrat de maintenance	oui			
	Modèle	TSM 2010	Périodicité	Semestrielle			
Détection Incendie	Nb de têtes de détectio						
	Nb de têtes de bris de gla		Qui	SSI Service			
	8		Contrat de maintenance	oui			
Extincteurs	Nombre	34	Périodicité	Annuelle			
			Qui	Sicli			
	Margue	RASCO	Contrat de maintenance	oui			
Sprinklers	Nb de têtes		Périodicité	Trimestrielle			
		580	Qui	Airess			
			Contrat de maintenance	oui			
Colonnes sèches	Nb	3	Périodicité	Annuelle			
	-		Qui	Airess			
			Contrat de maintenance	Non			
Pompes de relevage	Nb	2	Périodicité	Trimestrielle			
	1		Qui	Indigo			
	Marque		Contrat de maintenance	oui			
	Type	Electrique	Périodicité	Trimestrielle			
Ascenseurs	nb de niveaux	·	Qui	Thyssen			
	Charge en kg	1000kg		,			
		Blocs secours autonomes					
Electricité		Tubes T5	Périodicité	Annuelle			
		Contrôle périodique	Qui	Socotec			
		,	Contrat de maintenance	Oui			
Radio continuité	Nb	1 systéme passif		Annuelle			
		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	Qui	Ciera Telecom			
	Marque	Hager	Contrat de maintenance	Oui			
Borne de rechargement	Nb	· ·	Périodicité	Annuelle			
électrique			Qui				
	Margue	Bouyer	Contrat de maintenance	Non			
Sonorisation		- , -	Périodicité	Annuelle			
			Qui				
L			1				

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Ville de Date de réception préfecture : 29/09/2022 Saint Jean de Luz

Ville de

PARC GRANDE PLAGE

Grande nlane

Grande plage Equipements	Des	criptif	Maintenance			
4-1	Marque	Orbility	Contrat de maintenance	oui		
	Modèle	Multiparc	Périodicité	Trimestrielle		
		borne d'entrée	1			
		borne de sortie	1			
Péage		caisse automatique	1			
		barrières	2			
		caisse manuelle	1			
		unité centrale de gestion	1			
	Marque	Commend	Contrat de maintenance	oui		
Interphonie	Modèle	GE300	Périodicité	Trimestrielle		
	Marque	Elbex				
Vidéosurveillance	'	caméras	23			
		enregistreur	1			
	Marque	Drager	Contrat de maintenance	oui		
Détection CO	Modèle	Comitron 30RS	Périodicité	Annuelle		
			Qui			
	Marque	CHUBB	Contrat de maintenance	oui		
Détection Incendie	Modèle	SON'ECLA	Périodicité	Annuelle		
	Nb de bris de glace	9	Qui	SSI Service		
			Contrat de maintenance	oui		
Extincteurs	Nombre	24	Périodicité	Annuel		
			Qui			
Darlan and from			Contrat de maintenance	oui		
Portes coupe feu véhicules	Nb	2	Périodicité	Semestrielle		
verilicules			Qui	Thyssen		
			Contrat de maintenance	Non		
Pompes de relevage	Nb	2	Périodicité	Trimestrielle		
			Qui	Indigo		
		Blocs secours autonomes		-		
Electricité		Tubes T5	Périodicité	Annuelle		
		Contrôle périodique	Qui	Socotec		
	Marque	Bouyer	Contrat de maintenance	Non		
Sonorisation	-		Périodicité	Annuelle		
			Qui	Indigo		

Saint Jean de Luz

7.2 TRAVAUX

PARC CŒUR DE VILLE

Conformément au plan d'investissement défini dans le contrat, les travaux suivants ont été effectués sur le parking :

Entretien / Réparation :

- ✓ Vérification et entretien de l'onduleur et changement batteries
- ✓ Remplacement réglettes, néons et bloc secours
- ✓ Vérification bureau de contrôle fonctionnement de la radio continuité
- ✓ Vérification bureau de contrôle de l'ascenseur
- ✓ Vérification bureau contrôle des moyens de secours
- ✓ Vérification bureau de contrôle des installations électriques
- ✓ Vérification des extincteurs
- ✓ Maintenance de 1er niveau sur les équipements de péage
- ✓ Nettoyage de tags à différentes reprises et remise en état des niveaux régulièrement
- Nettoyage complet du parc

Les principaux investissements réalisés au cours de l'exercice 2021 pour un montant de 10.4K€ sont les suivants:

- Acquisition d'un lot de maintenance péage 5.2K€
- Changement du moteur de la centrale CO-NO 1.2K€
- Travaux de peinture 4K€

Saint Jean de Luz

PARC GRANDE PLAGE

Conformément au plan d'investissement défini dans le contrat, les travaux suivants ont été effectués sur le parking :

Entretien / Réparation :

- ✓ Vérification et entretien de l'onduleur et changement batteries
- ✓ Remplacement réglettes, néons et bloc secours
- ✓ Vérification bureau contrôle des Moyens de secours
- ✓ Vérification bureau de contrôle des installations électriques
- ✓ Vérification des extincteurs
- ✓ Contrôles et vérification des portes coupe-feux
- ✓ Maintenance de 1er niveau sur les équipements de péage
- ✓ Nettoyage de tags à différentes reprises et remise en état des niveaux régulièrement
- ✓ Nettoyage complet du parc

Les principaux travaux réalisés au cours de l'exercice 2021 pour un montant **de 85.3K€** sont les suivants :

- Remplacement des pompes de relevage 4.5K€
- Remplacement de la climatisation 1.9K€
- Remplacement de la borne d'entrée 9.5K€
- Réfection du flocage 8.4K€
- Travaux édicules pour un montant de 59.9K€
- Travaux de peinture 1.1K€

Ville de

7.3 PATRIMOINE DE LA DÉLÉGATION

Voir Annexe 4

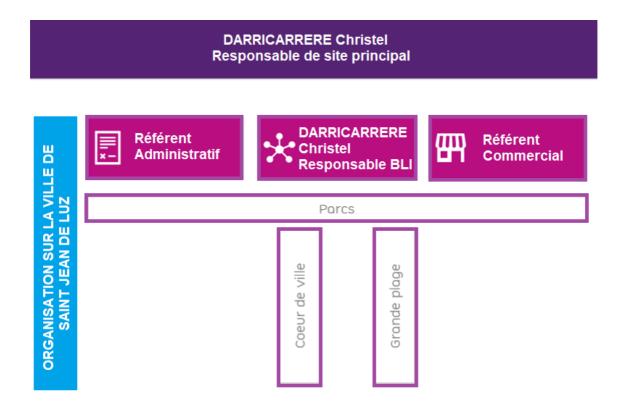
Ville de

Saint Jean de Luz



8 ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

8.1 L'ORGANISATION LOCALE



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

Ville de

Saint Jean de Luz

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

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

Un responsable de sites B.L.I. (Base Locale d'Intervention), en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

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

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

- L'Agent Mobile assure les rondes sur l'ensemble des parkings et note les anomalies à l'aide de son PDA et éventuellement intervient sur de la maintenance de 1er niveau;
- L'Agent d'Intervention assure sur demande de dépannage ou en de façon planifiée des interventions de dépannage ou de remise à niveau;
- Le téléopérateur réceptionne les appels et les alarmes des parkings, il répond aux demandes clients à distance et diligente l'agent d'intervention en cas de besoin et applique les consignes en cas d'incident ;
- L'Agent Fixe assure des vacations sur site en fonction des besoins et du trafic pour intervenir immédiatement en cas de demande au plus près du problème.

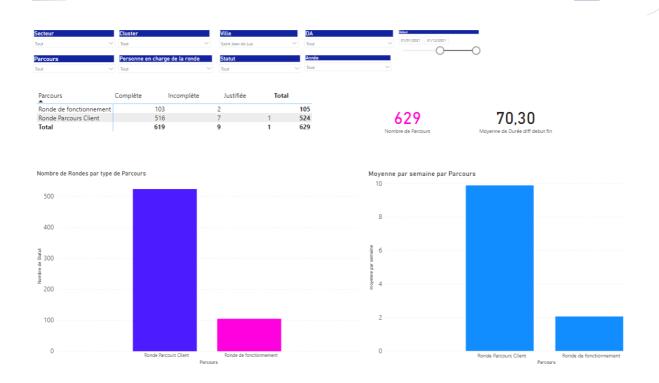
Le responsable de Site assure également le suivi des prestataires en charge de l'entretien et de la maintenance des équipements. Il peut également solliciter en fonction du besoin l'équipe maintenance qualifiée pour les interventions de 2ème et 3ème niveau.

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



Sur les 2 parcs de Saint Jean de Luz, il a été fait 629 rondes.

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Ville de Date de réception préfecture : 29/09/2022 Saint Jean de Luz



8.2 SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

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

- Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis le parking de la boutique Cœur de Ville, de la B.L.I ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.
- De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).
- L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.
- Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.

Ville de

Saint Jean de Luz

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

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



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

CNTO (2021)

1227 203 appels reçus

97,1% d'appels décrochés (2020 : 97,4%) 59% d'appels décrochés < 30s (2020 : 50%)

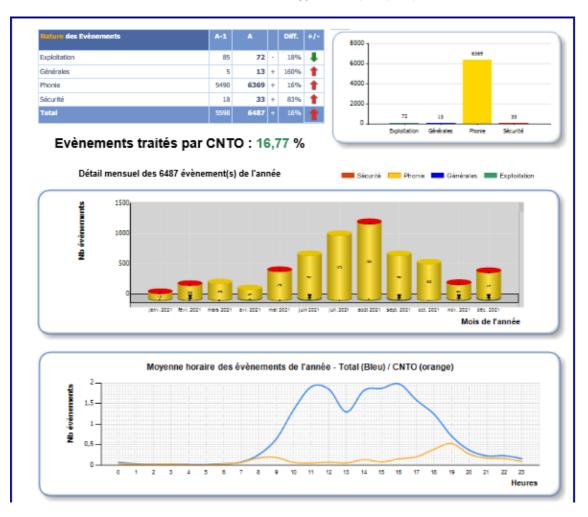
Durée moyenne de traitement : 0,5 minutes

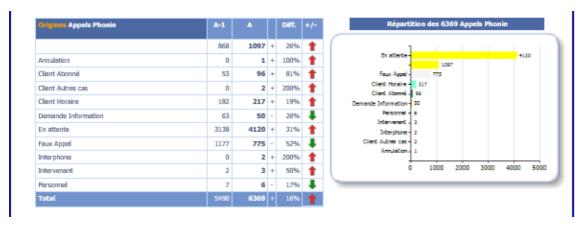
Les parcs de Saint Jean de Luz ont généré 6487 événements dont 6369 appels phonie et 33 alarmes sécuritaires.



Tableau de bord annuel Exploitant Parc - Année 2021

4 Parc(s) France: 640205, 640205, 640206, 640206





Saint Jean de Luz

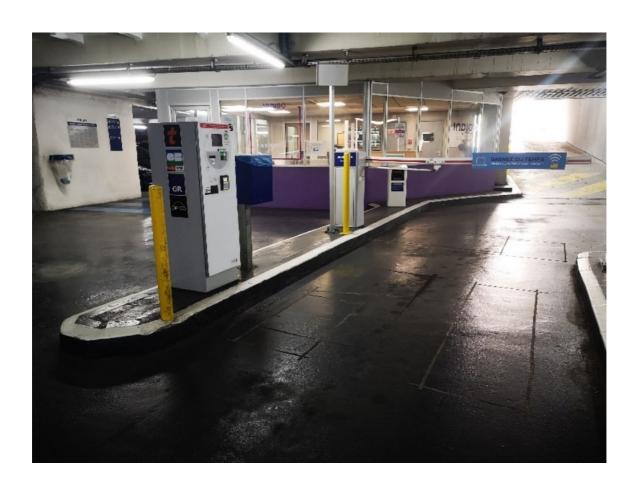
Ville de

8.3 **LA BOUTIQUE INDIGO**

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

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

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



8.4 SERVICE RELATION CLIENT

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

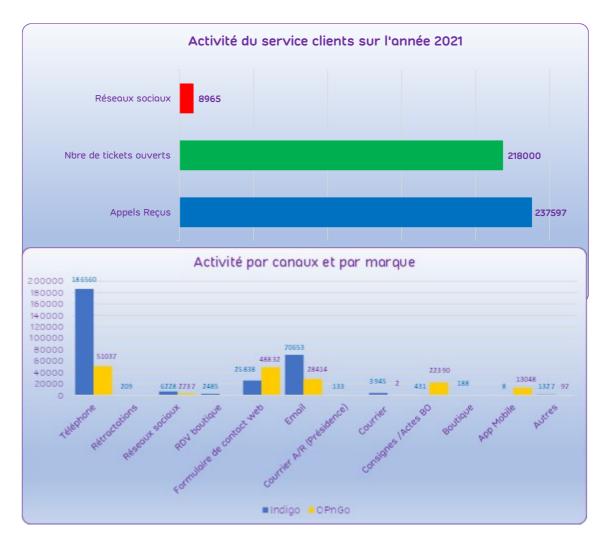
Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Nos clients peuvent en effet nous contacter par:

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

Durant l'année 2021, le service clients à traité **464 562 demandes**, réparties de la manière suivante :

- 237 597 appels reçus soit 51% du total
- 218 000 tickets ouverts soit 47% du total
- 8965 demandes via les réseaux sociaux soit 2% du total

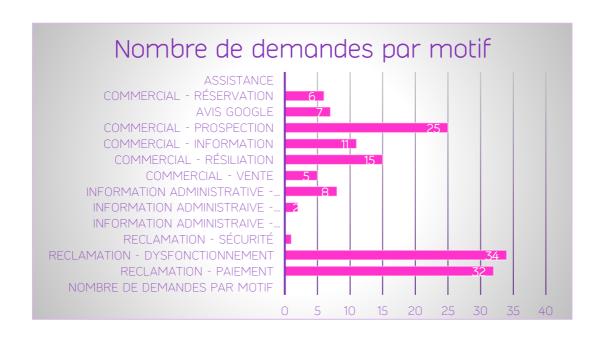


Vous trouverez ci-dessous le nombre de demandes par motif et par parc de la DSP :

PARC CŒUR DE VILLE

Nous comptabilisons 146 appels sur ce parc

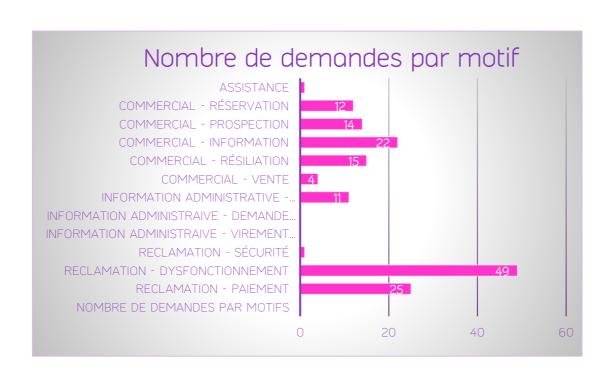
Nombre de demandes par motif	
RECLAMATION - Paiement	32
RECLAMATION - Dysfonctionnement	34
RECLAMATION - Sécurité	1
INFORMATION ADMINISTRATIVE - Virement Client	0
INFORMATION ADMINISTRATIVE - Demande de duplicata	2
INFORMATION ADMINISTRATIVE - Changement donnée compte client	8
COMMERCIAL - Vente	5
COMMERCIAL - Résiliation	15
COMMERCIAL - Information	11
COMMERCIAL - Prospection	25
AVIS GOOGLE	7
COMMERCIAL - Réservation	6
ASSISTANCE	0
Total appels	146



PARC GRANDE PLAGE

Nous comptabilisons 154 demandes sur ce parc:

Nombre de demandes par motifs	
RECLAMATION - Paiement	25
RECLAMATION - Dysfonctionnement	49
RECLAMATION - Sécurité	1
INFORMATION ADMINISTRATIVE - Virement Client	0
INFORMATION ADMINISTRATIVE - Demande de duplicata	0
INFORMATION ADMINISTRATIVE - Changement donnée compte client	11
COMMERCIAL - Vente	4
COMMERCIAL - Résiliation	15
COMMERCIAL - Information	22
COMMERCIAL - Prospection	14
COMMERCIAL - Réservation	12
ASSISTANCE	1
Total appels	154



Saint Jean de Luz

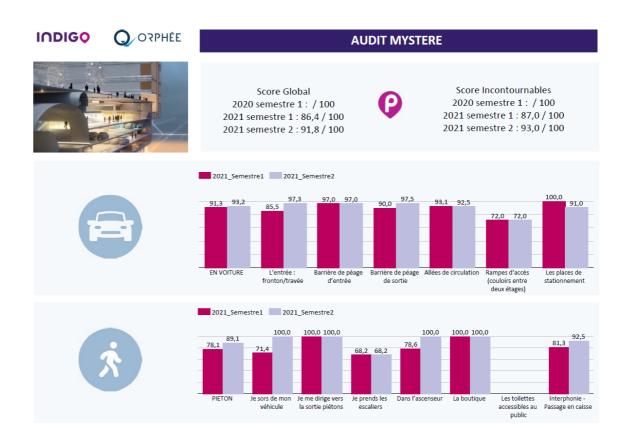
CONTROLES QUALITE

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

Au cours de l'année 2021, 322 visites mystères ont eu lieu sur les parcs de stationnement français. Vous trouverez ci-dessous les résultats par parc.

PARC CŒUR DE VILLE

En 2021, 2 visites ont été réalisées sur le parking Cœur de Ville.



Ville de

Saint Jean de Luz

PARC GRANDE PLAGE

En 2021, 2 visites ont été réalisées sur le parking Grande Plage.

PIETON

INDIGO



AUDIT MYSTERE



Score Global 2020 semestre 1 : / 100 2021 semestre 1:90,6 / 100 2021 semestre 2:92,7 / 100



Score Incontournables 2020 semestre 1: / 100 2021 semestre 1:92,2 / 100 2021 semestre 2 : 96,7 / 100

Les toilettes Interphonie - accessibles au Passage en caisse

public



Je sors de mon Je me dirige vers

la sortie piétons

véhicule

Je prends les

escaliers

Dans l'ascenseur La boutique



Saint Jean de Luz

Ville de

8.5 CAMPUS INDIGO

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement. Créé en 2004, il développe des outils de formation sur mesure, réunissant les expériences et les savoirs de l'activité pour une formation valorisante et performante.

Une école entièrement dédiée aux métiers du stationnement

Le Campus Indigo conçoit et organise des formations autour des disciplines propres aux métiers du stationnement : le savoir-faire, la stratégie commerciale, le management et les formations à la sécurité (des clients et des collaborateurs).

Près de 22 formateurs internes occasionnels, exerçant des fonctions opérationnelles, animent 90% des formations proposées chez Indigo. Sur l'année 2021, 1120 stagiaires ont bénéficiés de ces diverses formations, ce qui représente 14 860 heures.

Une école de terrain

Le Campus Indigo est installé au Siège de l'entreprise à La Défense. En complément de ce site, les formations se déploient également sur un réseau de six parkings-écoles implantés sur tout le territoire français, et qui permet aux collaborateurs de mettre en pratique leurs acquis et de valider leurs connaissances sur le terrain.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.

Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Intitulé du Poste	Formation
Responsable de Site	Recruter un collaborateur
Responsable de Site	Recyclage habilitation électrique
Responsable de Site	ADP
Agent d'exploitation	Recyclage habilitation électrique
Agent d'exploitation	Gérer les situations de conflit, d'agressivité ou de violence

Formation accueil des PMR

Conformément à la réglementation, le personnel en contact avec les usagers et les clients est sensibilisé à l'accueil des personnes souffrant d'un handicap. Reprenant le guide ministériel « Bien accueillir les personnes handicapées » qui fait partie du registre d'accessibilité, une formation courte sur le portail web de l'entreprise doit être réalisée par chaque collaborateur.

Emploi des personnes handicapées Indigo a institué des partenariats avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation.



Saint Jean de Luz

Ville de

9 OBSERVATOIRE DU STATIONNEMENT

9.1 ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DES EXPLOITATIONS

ETAT RECAPITULATIF DES RECETTES TTC

L'état récapitulatif des recettes TTC (document statistique) décrit, mois par mois, l'évolution de la fréquentation horaire, du nombre d'abonnés, des recettes horaires, abonnés et autres, comparée à l'exercice précédent.

L'exploitation du stationnement payant a généré en 2021 une recette globale collectée de 1 312 771€ TTC contre 1110 535 € TTC en 2020, en hausse de 18.2% par rapport à 2020 mais en baisse de 6.7% vs 2019 1 407 270€TTC. Les parcs de stationnement ont généré au titre de la DSP, une fréquentation correspondant à 159 007 clients contre 121 703 clients en 2020, soit une fréquentation horaire en hausse de 30.7% par rapport à l'année 2020 mais en baisse de 8.3% vs 2019 173 451 clients.

INDIGO

Tableau de bord Annuel

Document non comptable

Saint Jean de Luz				
Période de référence Décembre 2021 sur 36 Mois				
TTC				
lissées				

Parcs archivés	exclus
Uniquement périmètre constant économique 2021	
Type de contrat	Concessions et prestations

Mois		Fréque	-4-41									
MOIS		Freque	ntation				Chiffres d'affaires TTC					Statistiques
	Nb sortie	s horaires	Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire 1	Abonnements ² locations ³	Divers ⁴	TOTAL CA TTC	Ticket	Variation Ticket	
	payantes	Gratuites				Horaire -		locations -	Divers	1+2+3+4	moyen	moyen D 2020/D 2021
Janvier	3 987	22	398	50	200	12 227	35 547	5 238	315	53 328	3,1	-16,5 %
Février	7 527	52	398	50	200	26 451	33 946	5 238	448	66 083	3,5	-8,1 %
Mars	7 043	203	394	50	222	23 744	34 465	5 238	696	64 143	3,4	-3,7 %
Avril	4 112	161	393	50	223	11 821	34 244	5 238	353	51 656	2,9	+37,5 %
Mai	12 302	390	395	50	222	44 986	34 211	5 238	1 358	85 793	3,7	+66,3 %
Juin	18 405	553	396	50	222	96 751	34 295	5 238	8 535	144 819	5,3	+6,4 %
Juillet	23 564	706	395	50	222	147 595	34 346	5 238	14 156	201 335	6,3	+9,2 %
Août	25 079	631	390	50	200	167 429	33 968	5 238	7 916	214 552	6,7	+15,5 %
Septembre	19 145	412	393	50	200	114 507	33 733	5 238	6 277	159 755	6,0	+10,4 %
Octobre	15 617	262	392	50	200	66 179	34 282	5 307	1 593	107 362	4,2	+11,6 %
Novembre	9 803	199	386	50	200	38 443	33 637	5 307	893	78 280	3,9	+11,5 %
Décembre	12 423	242	386	50	201	44 008	33 600	5 307	2 748	85 663	3,5	+23,7 %
TOTAL	159 007	3 833	4 716	600	2 512	794 141	410 275	63 066	45 289	1 312 771	5,0	+10,8 %

Rappel année 202)									
D 2020	7 292	39	401	50	200	20 879	34 943	5 238	802	61 861
cumul à D 2020	121 703	1 627	4 896	500	2 389	579 330	428 991	62 540	39 659	1 110 535
var 2020/2021	+30,7 %	+135,6 %	-3,7 %	+20,0 %	+6,0 %	+37,1 %	-4,4 %	+0,8 %	+14,2 %	+18,2 %

Ville de

Saint Jean de Luz

ANALYSE DU PARC CŒUR DE VILLE

FREQUENTATIONS HORAIRES

La fréquentation horaire payante est en hausse de 35 % vs 2020 et en baisse de 5% vs 2019

	2019		2020		2021		
	Nb sorties	horaires	Nb sorties	horaires	Nb sorties horaires		
	payantes	Gratuites	payantes	Gratuites	payantes	Gratuites	
Janvier	6 085	32	5 669	7	3 481	13	
Février	6 420	24	6 948	20	5 288	14	
Mars	7 222	53	3 070	12	5 281	164	
Avril	10 585	30	97	4	3 498	134	
Mai	10 129	42	2 490	4	8 028	234	
Juin	10 962	56	7 618	25	12 021	278	
Juillet	14 362	69	13 231	56	15 397	331	
Août	13 030	66	14 060	80	17 315	335	
Septembre	11 784	37	11 686	69	12 603	128	
Octobre	9 030	35	8 729	36	10 429	90	
Novembre	7 298	29	1 546	6	7 041	76	
Décembre	9 243	31	6 261	23	9 600	96	
TOTAL	116 150	504	81 405	342	109 982	1 893	

2021/2020	2021/2019			
Nb sorties	horaires	Nb sorties horaires		
payantes	Gratuites	payantes	Gratuites	
-39%	86%	-43%	-59%	
-24%	-30%	-18%	-42%	
72%	1267%	-27%	209%	
3506%	3250%	-67%	347%	
222%	5750%	-21%	457%	
58%	1012%	10%	396%	
16%	491%	7%	380%	
23%	319%	33%	408%	
8%	86%	7%	246%	
19%	150%	15%	157%	
355%	1167%	-4%	162%	
53%	317%	4%	210%	
35%	454%	-5%	276%	

Les premiers mois de l'année restent en dessous des fréquentations connues avant la pandémie. La tendance s'améliore sur le reste de l'année avec un 3ème confinement beaucoup moins dur que les précédents et la campagne vaccinale réussie.

Le mois de décembre a connu une forte activité avec le retour du marché de Noël.

SORTIES GRATUITES

La fréquentation des sorties gratuites est en hausse de 454 % vs 2020 et 276% vs 2019. Cette hausse est essentiellement due à la stratégie de laisser les véhicules traverser le parc sur les périodes de saturation pour ne pas les bloquer en entrée et encombrer le boulevard Victor Hugo et gêner les abonnés, nous avons également augmenté le temps de franchise/traversée passant à 14mn sur les 2 mois d'été.

Saint Jean de Luz

Ville de

RECETTES HORAIRES ET DIVERS

La recette horaire est en hausse de **35 % vs** 2020 et en baisse de -5% vs 2019. Le ticket moyen s'établit à 4,32€ TTC comme en 2020 et 4.29€ 2019. Le CA divers est essentiellement constitué de la vente de carte à la semaine, il est en hausse de 41% vs 2020 et en baisse de 6% vs 2019

	2 019 2020		2021	
	CA Horaire TTC	CA Horaire TTC	CA Horaire TTC	
Janvier	18 897	17 796	9 186	
Février	24 447	22 511	15 410	
Mars	24 700	9 247	15 155	
Avril	37 085	96	8 871	
Mai	38 404	3 721	25 075	
Juin	57 274 35 956		59 417	
Juillet	76 124	74 524	84 386	
Août	76 275	82 158	102 483	
Septembre	60 697	58 911	65 396	
Octobre	33 081	27 559	38 145	
Novembre	22 264	3 583	22 688	
Décembre	28 556	15 406	29 166	
TOTAL	497 804	351 468	475 378	

2021/2020	2021/2019
CA Horaire TTC	CA Horaire TTC
-48%	-51%
-32%	-37%
64%	-39%
9141%	-76%
574%	-35%
65%	4%
13%	11%
25%	34%
11%	8%
38%	15%
533%	2%
89%	2%
35%	-5%

	2019 2020		2021	
	CA Divers	CA Divers	CA Divers	
Janvier	0	241	220	
Février	595	343	310	
Mars	976	256	413	
Avril	2 152	0	145	
Mai	2 888	65	627	
Juin	6 237	2 125	7 043	
Juillet	10 037	9 755	13 200	
Août	11 891	9 379	7 370	
Septembre	2 303	2 299	3 825	
Octobre	888	875	625	
Novembre	312	25	652	
Décembre	755	630	2 113	
TOTAL	39 034	25 993	36 543	

2021/2020	2021/2019
CA Divers	CA Divers
-9%	
-10%	-48%
61%	-58%
	-93%
865%	-78%
231%	13%
35%	32%
-21%	-38%
66%	66%
-29%	-30%
2508%	109%
235%	180%
41%	-6%

NOMBRE D'ABONNES

La fréquentation abonnés avec une moyenne de 228 abonnements mensuels en 2021, est en baisse de **6.7 %** vs 2020 et de 8% vs 2019

	2 019 2 020		2 021	
	Freq abonnés	Freq abonnés	Freq abonnés	
Janvier	218	233	216	
Février	218	237	216	
Mars	225	237	214	
Avril	231	229	214	
Mai	228	229	214	
Juin	235	231	215	
Juillet	233	228	215	
Août	233	224	210	
Septembre	232	222	213	
Octobre	234	222	212	
Novembre	235	221	206	
Décembre	237	219	205	
TOTAL	2 759	2 732	2 550	

2021/2020	2021/2019
Freq abonnés	Freq abonnés
-7%	-1%
-9%	-1%
-10%	-5%
-7%	-7%
-7%	-6%
-7%	-9%
-6%	-8%
-6%	-10%
-4%	-8%
-5%	-9%
-7%	-12%
-6%	-14%
-7%	-8%

Ville de

RECETTES ABONNES

La recette abonnés est en baisse de 7 % vs 2020 et de 9% vs 2019.

	2 019	2020	2 021	
	CA Abos	CA Abos	CA Abos	
Janvier	20 890	21 222	19 598	
Février	20 729	21 680	19 697	
Mars	21 063	21 420	19 462	
Avril	21 372	20 727	19 363	
Mai	20 518	20 826	19 341	
Juin	21 968	21 219	19 378	
Juillet	21 199	20 625	19 477	
Août	21 694	20 514	19 100	
Septembre	20 949	20 217	18 865	
Octobre	21 122	20 220	19 413	
Novembre	21 223	20 257	18 731	
Décembre	21 516	19 725	18 694	
TOTAL	254 243	248 652	231 119	

2021/2020	2021/2019
CA Abos	CA Abos
-8%	-6%
-9%	-5%
-9%	-8%
-7%	-9%
-7%	-6%
-9%	-12%
-6%	-8%
-7%	-12%
-7%	-10%
-4%	-8%
-8%	-12%
-5%	-13%
-7%	-9%

Saint Jean de Luz

Ville de

RECETTES TOTALE

Le parking a reçu, toutes catégories confondues, 111 775 véhicules dont 109 982 sorties payantes.

Au global, la recette totale du parc est en hausse de **18.7 %** par rapport à l'exercice 2020 mais **en** baisse de **6% par rapport à 2019**.

	2 019 2020		2021	
	CA Total TTC	CA Total TTC	CA Total TTC	
Janvier	39 787	39 259	29 004	
Février	45 771	44 534	35 417	
Mars	46 738	30 923	35 029	
Avril	60 608	20 823	28 379	
Mai	61 810	24 612	45 042	
Juin	85 479	59 300	85 838	
Juillet	107 360	104 905	117 063	
Août	109 860	112 051	128 952	
Septembre	83 949	81 428	88 085	
Octobre	55 091	48 653	58 183	
Novembre	43 798	23 865	42 072	
Décembre	50 827	35 760	49 973	
TOTAL	791 078	626 113	743 037	

2021/2020	2021/2019
CA Total TTC	CA Total TTC
-26%	-27%
-20%	-23%
13%	-25%
36%	-53%
83%	-27%
45%	0%
12%	9%
15%	17%
8%	5%
20%	6%
76%	-4%
40%	-2%
19%	-6%

CONCLUSION

La reprise de l'activité sur le parc Cœur de Ville est marquée avec une hausse de **18.7 %** du chiffre d'affaires global.

Notons que les restrictions sanitaires étaient toujours en vigueur en 2021 notamment avec l'instauration du pass sanitaire et la généralisation du télétravail a influé sur les commerces et l'hôtellerie.

Le parc Cœur de Ville situé à 50 mètres des Halles de Saint-Jean-de-Luz connaît toujours une activité soutenue les jours de marché : mardi, vendredi, samedi en saison estivale et dimanche avec les marchés des créateurs.

Depuis plusieurs années, le Parc Cœur de Ville a vu son activité et son cadre évoluer avec plusieurs travaux d'aménagement. Après l'ouverture du "Select" en 2009 et l'aménagement du parvis des Halles en 2012, le parc Cœur de Ville a vu son environnement poursuivre sa mutation, avec la mise en sens unique du boulevard Victor Hugo et la livraison du programme immobilier des Erables en 2017 (70 logements construits sur la dalle du parking ainsi qu'un parking privé de 64 places accolé au parc public).

L'ensemble de ces opérations ont contribué à renforcer l'activité économique du secteur avec la valorisation des commerces de proximité et la création de nouveaux logements.

La fréquentation abonnés du parc Cœur de Ville a diminué de 6.7% du fait des résiliations et des suspensions d'abonnements sur la période COVID.

Après une fréquentation en demi-teinte sur les premiers mois, l'assouplissement des mesures sanitaires a permis de reprendre une activité dès la mi-mars avec le retour des locaux et des touristes.

La fréquentation horaire n'est pas à la hauteur d'avant crise, cependant l'activité a été particulièrement concentrée sur les mois estivaux de juin à fin octobre 2021.

Ville de

Saint Jean de Luz

ANALYSE DE L'ACTIVITE PARC GRANDE PLAGE

FREQUENTATIONS HORAIRES

La fréquentation horaire payante est en hausse de 21.70 % vs 2020et en baisse de 14% vs 2019

	2019 2020		2021			
	Nb sortie	s horaires	Nb sorties horaires		Nb sorties horaires	
	payantes	Gratuites	payantes	Gratuites	payantes	Gratuites
Janvier	2 114	94	1 948	87	506	9
Février	3 179	118	2 845	134	2 239	38
Mars	3 400	122	685	41	1 762	39
Avril	5 602	155	28	7	614	27
Mai	5 014	134	628	10	4 274	156
Juin	6 368	215	4 171	146	6 384	275
Juillet	8 604	264	8 873	320	8 167	375
Août	7 728	251	8 432	216	7 764	296
Septembre	7 402	245	7 288	197	6 542	284
Octobre	3 536	152	3 946	100	5 188	172
Novembre	1 562	87	423	11	2 762	123
Décembre	2 792	121	1 031	16	2 823	146
TOTAL	57 301	1958	40 298	1285	49 025	1 940

2021/2020		2021/	2019
Nb sorties horaires		Nb sorties	horaires
payantes	Gratuites	payantes	Gratuites
-74%	-90%	-76%	-90%
-21%	-72%	-30%	-68%
157%	-5%	-48%	-68%
2093%	286%	-89%	-83%
581%	1460%	-15%	16%
53%	88%	0%	28%
-8%	17%	-5%	42%
-8%	37%	0%	18%
-10%	44%	-12%	16%
31%	72%	47%	13%
553%	1018%	77%	41%
174%	813%	1%	21%
22%	51%	-14%	-1%

Les premiers mois de l'année restent en dessous des fréquentations connues avant la pandémie.

La tendance s'améliore sur le reste de l'année avec un 3ème confinement beaucoup moins dur que les précédents et la campagne vaccinale réussie.

Le mois de décembre a connu une forte activité avec le retour du marché de Noël.

La fréquentation des sorties gratuites est en hausse de 51 % vs 2020 et de -1% vs 2019. Cette hausse est essentiellement due à la stratégie de laisser les véhicules traverser le parc sur les périodes de saturation pour ne pas les bloquer en entrée. Nous avons également augmenté le temps de franchise/traversée passant à 14mn sur les 2 mois d'été.

Saint Jean de Luz

Ville de

RECETTES HORAIRES

La recette horaire est en hausse de **40%** vs 2020 et en baisse de 11% vs 2019. Le ticket moyen s'établit à 6,50€ TTC contre 5,65€ en 2020 et 6.28€ en 2019. Le CA divers est essentiellement constitué de la vente de carte à la semaine, il est en baisse de 36% vs 2020 et de 52% vs 2019

	2019	2020	2021
	CA Horaire TTC	CA Horaire TTC	CA Horaire TTC
Janvier	11 803	10 193	3 041
Février	17 199	14 939	11 040
Mars	18 581	3 904	8 590
Avril	27 115	165	2 950
Mai	24 991	3 134	19 911
Juin	46 967	22 267	37 334
Juillet	61 685	52 214	63 208
Août	60 119	47 812	64 946
Septembre	54 894	43 863	49 111
Octobre	17 473	20 565	28 035
Novembre	8 077	3 340	15 755
Décembre	10 707	5 473	14 843
TOTAL	359 611	227 869	318 764

2021/2020	2021/2019
CA Horaire TTC	CA Horaire TTC
-70%	-74%
-26%	-36%
120%	-54%
1688%	-89%
535%	-20%
68%	-21%
21%	2%
36%	8%
12%	-11%
36%	60%
372%	95%
171%	39%
40%	-11%

	2019	2020	2021
	CA Divers	CA Divers	CA Divers
Janvier	0	1 106	95
Février	182	155	138
Mars	490	2 199	283
Avril	483	0	208
Mai	437	185	731
Juin	1 269	558	1 492
Juillet	3 100	2 065	956
Août	4 372	4 970	546
Septembre	5 908	1 164	2 452
Octobre	25	735	969
Novembre	1 614	360	240
Décembre	260	172	636
TOTAL	18 140	13 669	8 746

2021/2020	2021/2019
CA Divers	CA Divers
-91%	
-11%	-24%
-87%	-42%
	-57%
295%	67%
167%	18%
-54%	-69%
-89%	-88%
111%	-58%
32%	3776%
-33%	-85%
270%	145%
-36%	-52%

2021/2010

2021/2020

NOMBRE D'ABONNES

La fréquentation abonnée avec une moyenne de 181 abonnements mensuels en 2021, demeure stable par rapport à 2020 et en hausse de 3% vs 2019.

	2019	2020	2021
	Freq abonnés	Freq abonnés	Freq abonnés
Janvier	173	179	182
Février	171	180	182
Mars	169	180	180
Avril	173	180	179
Mai	174	173	181
Juin	177	178	181
Juillet	178	179	180
Août	174	183	180
Septembre	177	184	180
Octobre	177	183	180
Novembre	176	183	180
Décembre	178	182	181
TOTAL	2 097	2 164	2 166

2021/2020	2021/2019
Freq abonnés	Freq abonnés
2%	5%
1%	6%
0%	7%
-1%	3%
5%	4%
2%	2%
1%	1%
-2%	3%
-2%	2%
-2%	2%
-2%	2%
-1%	2%
0%	3%

Ville de

RECETTES ABONNES

La recette abonnée est en baisse de 1 % par rapport à l'exercice précédent en hausse de 2% vs 2019.

	2019	2020	2021
	CA Abos	CA Abos	CA Abos
Janvier	14 730	15 009	15 949
Février	14 645	15 094	14 249
Mars	14 268	15 009	15 003
Avril	14 231	15 009	14 881
Mai	14 231	14 329	14 870
Juin	15 041	14 839	14 917
Juillet	14 701	14 879	14 869
Août	14 653	15 219	14 869
Septembre	14 786	15 304	14 869
Octobre	15 333	15 219	14 869
Novembre	14 671	15 219	14 906
Décembre	14 924	15 218	14 906
TOTAL	176 214	180 347	179 157

2021/2020	2021/2019
CA Abos	CA Abos
6%	8%
-6%	-3%
0%	5%
-1%	5%
4%	4%
1%	-1%
0%	1%
-2%	1%
-3%	1%
-2%	-3%
-2%	2%
-2%	0%
-1%	2%

2024/2020

Saint Jean de Luz

2024/2040

Ville de

RECETTES TOTALE

Le parking a reçu, toutes catégories confondues, 50 965 véhicules dont 49 025 véhicules horaires.

Au global, la recette totale du parc est en hausse de 18% par rapport à l'exercice 2020 mais en baisse de 8% par rapport à 2019.

	2019	2020	2021
	CA Total TTC	CA Total TTC	CA Total TTC
Janvier	26 533	26 307	24 323
Février	32 026	40 559	30 666
Mars	48 896	26 298	29 114
Avril	41 829	15 174	23 278
Mai	39 659	28 018	40 751
Juin	78 834	42 849	58 981
Juillet	79 486	74 396	84 272
Août	79 145	73 239	85 600
Septembre	91 145	65 570	71 670
Octobre	32 831	41 757	49 179
Novembre	34 734	24 157	36 208
Décembre	31 076	26 102	35 691
TOTAL	616 194	484 426	569 733

2021/2020	2021/2019
CA Total TTC	CA Total TTC
-8%	-8%
-24%	-4%
11%	-40%
53%	-44%
45%	3%
38%	-25%
13%	6%
17%	8%
9%	-21%
18%	50%
50%	4%
37%	15%
18%	-8%

CONCLUSION

Le parc Grande Plage situé à 50 mètres de la grande plage de Saint-Jean-de-Luz connaît une activité soutenue les jours de beau temps, les week-ends et pendant les périodes de fêtes et congés scolaires.

Le Parc Grande Plage a vu son activité évoluer au fil des saisons avec les animations organisées par la collectivité mais aussi les commerces, les bars, restaurants et bien entendu le casino ouvert tous les jours jusqu'à 4 heures du matin en saison estivale.

La fréquentation a été particulièrement faible sur les premiers mois, les mesures sanitaires mises en place ont particulièrement impactées le parc Grande Plage avec une chute de la fréquentation et du CA horaire jusqu'en milieu de mois de mars.

La fréquentation sur le mois de juin, juillet, août et septembre a été particulièrement intense.

Sur l'année, la fréquentation horaire du parc Grande Plage a augmenté de 21.70% et les recettes correspondantes ont augmenté de 39.9%

La fréquentation abonnés du parc Grande est restée stable.

Le chiffre d'affaires total du parc est en hausse de 17.6% par rapport à l'exercice 2020 mais en baisse de 7.5% par rapport à 2019.



10 ANNEXES

Annexe 1: Contrôles qualité semestre 1 et 2

Annexe 2: Notes financières

Annexe 3 : Comptes de la délégation

Annexe 4 : Données patrimoniales au 31/12/2021

Saint Jean de Luz



10 ANNEXES

Annexe 1: Contrôles qualité semestre 1 et 2

Annexe 2 : Notes financières

Annexe 3 : Comptes de la délégation

Annexe 4 : Données patrimoniales au 31/12/2021



Annexe 1

Passage en caisse

accessibles au Les toilettes

escaliers

public

Interphonie -

AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville_640206





2021 S1: 86,4 / 100







EN VOITURE - 2020 S1: 100,0 & 2021 S1: 91,3

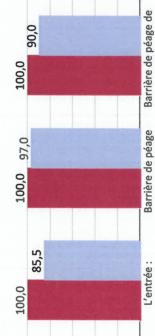
100,0 100,0

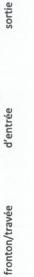
100,0

93,1

100,0

72,0





stationnement Les places de

(couloirs entre deux

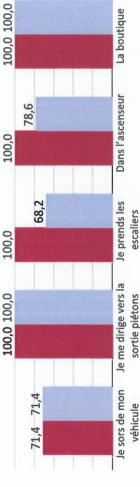
étages)

Rampes d'accès

Allées de circulation



2020_Semestre1 2021_Semestre1



Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

81,3

100,0







D

Excellent (100)

Bien (70)

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206



1. Le revêtement des murs est propre : pas de tag ou sticker sur les murs

2. Le revêtement du sol est propre : pas de déchets au sol

L'éclairage est confortable et sécurisant









Bien (70)

Excellent (100)

Bien (70)

4. Absence de stickers, étiquettes autocollantes ou graffitis sur les rambardes

Moyen (30)

Excellent (100)

D

Excellent (100)



Barrière de péage d'entrée

7. Le portail et la signalétique sont propres : absence de tag ou de sticker

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel

5. Les chasse-roues sont propres

8. Les tarifs sont affichés et bien visibles

Excellent (100) 9. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que des stickers Télépéage)

10. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

11. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

13. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)

Ð

Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)

Oui (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206



2021 51



Oui (100)



Excellent (100) 15. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que des stickers Télépéage)

16. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

17. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

D

Excellent (100)

Bien (70)

Bien (70)

Excellent (100)

Bien (70)

19. Présence de poubelles propres et régulièrement vidées

20. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)

Allées de circulation



Excellent (100)

21. Les panneaux de signalétique sont propres, lisibles et en bon état

Les allées de circulation sont entretenues et propres

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets

24. L'éclairage est homogène dans l'allée de circulation (systématiquement au moins 1 néon sur 2 fonctionne)

25. Présence d'un "guidage à la place" : voyants pour indiquer si la place est libre (voyant vert) ou occupée (voyant rouge)

26. Si présence d'un "guidage à la place", il fonctionne correctement : si le voyant est vert, la place est vraiment libre et si le voyant est rouge, la place est Oui (100) vraiment occupée

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206

27. Le mur est propre (pas de marque de salissure)

28. L'éclairage est confortable et sécurisant

29. Les chasse-roues sont propres



2021_51

Excellent (100)

Moyen (30)

Moyen (30)



Places de stationnement

30. Les délimitations des places sont lisibles, au sol ET/OU au mur

31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

32. Il y a une numérotation des places

Excellent (100)

Excellent (100)

D

Oui (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Oui (100)

33. Si numérotation des places, elle est propre et lisible, au sol et aux murs

34. L'arrière de la place est propre : absence de déchets ou boues

35. Les panneaux indiquant les places PMR (personne à mobilité réduite) sont présents et conformes à la réglementation

D

Oui (100)

Excellent (100)

Moyen (30)

42. Les escaliers sont propres (absence de moisissures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)

Je prends les escaliers

43. Il y a des bandes antidérapantes sur les marches

44. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O ORPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206

Je sors de mon véhicule

2021_51





Excellent (100)

Je me dirige vers la sortie piéton

37. Absence de flaques rémanentes au sol (ne pas évaluer s'il pleut ou neige)

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

Excellent (100)

Excellent (100)

40. Les blocs de secours (panneau vert issue de secours) sont en bon état (lumineux et visibles)

39. Si présence de poubelles dans le parking, elles ne débordent pas

38. La signalétique 'sortie piéton' est claire, propre et visible

41. L'affichage désignant la sortie PMR (personne à mobilité réduite) est propre et lisible

Excellent (100)























































Non (0)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206



45. Présence d'au moins 1 ascenseur dans le parking

46. L'ascenseur que vous prenez fonctionne

Dans l'ascenseur

2021_51

Oui (100)

Oui (100)

47. S'il y a un dysfonctionnement d'un ascenceur, il est signalé par un affichage propre non écrit à la main

48. Dans l'ascenceur, Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

Excellent (100)

Bien (70)

D

La boutique

Excellent (100)

Oui (100)

52. Si non, un panneau d'information indique la boutique la plus proche

50. La boutique INDIGO est présente dans ce parking

51. Si oui, la façade est propre et accueillante

Les toilettes

53. Présence de toilettes dans le parking

54. Les toilettes sont bien signalées

55. Les toilettes sont propres et fonctionnelles (présence de papier, savon, essuie main)

56. L'odeur est neutre ou agréable

INDIGO O ORPHÉE









57. En appuyant sur le bouton d'appel, vous êtes pris en charge en moins de ...

58. L'interlocuteur se présente 'INDIGO, bonjour'

59. L'interlocuteur est agréable et souriant



AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville_640206



2021 S1

30 secondes

Oui (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Focus sur les 10 critères incontournables - Votre score : 87,0 / 100

12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel

60. Le son est de bonne qualité (absence de grésillement...)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets

7	70		
7007	ナソハソ	•	
¥			

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Moyen (30)

Excellent (100)

Bien (70)

30 secondes

57. En appuyant sur le bouton d'appel, vous êtes pris en charge en moins de ...

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

44. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

42. Les escaliers sont propres (absence de moisissures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)

AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville_640206



Points forts : Parking bien situé en centre ville mais souvent saturé. La circulation dans le parking est facile.

Points faibles : Les murs de rampes sont en mauvais état ainsi que les escaliers.

Suggestions : Rénover les murs de rampes et des escaliers.









accessibles au Passage en caisse

public

Interphonie -

Les toilettes

La boutique

Dans l'ascenseur

Je prends les escaliers

Je sors de mon Je me dirige vers

PIETON

la sortie piétons

véhicule

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

92,5

100,0

100,0

100,0

100,0

89,1

2021_Semestre2

68,2

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO Q O?PHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206



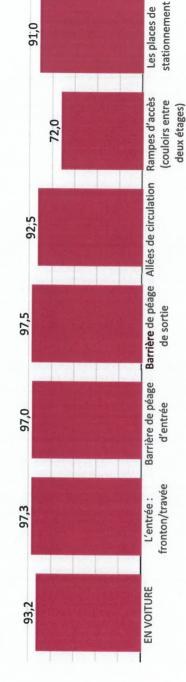
Votre Score Global

2020 S1: /100

2021 52: 91,8 / 100 2021 S1: /100



2021_Semestre2









Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O ORPHÉE

Parking: Coeur de Ville 640206





2021_52



Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)



2. Le revêtement du sol est propre : pas de déchets au sol

3. L'éclairage est confortable et sécurisant

4. Absence de stickers, étiquettes autocollantes ou graffitis sur les rambardes

5. Les chasse-roues sont propres

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel

7. Le portail et la signalétique sont propres : absence de tag ou de sticker



P

Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)



Barrière de péage d'entrée

Excellent (100) 9. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que des stickers Télépéage)

10. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

8. Les tarifs sont affichés et bien visibles

11. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

13. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)





Oui (100)

Bien (70)

D

Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)

Non (0)

INDIGO O OZPHÉE









AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville_640206





Oui (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

15. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que 14. Le bouton d'appel est bien visible

16. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet) des stickers Télépéage)

17. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

D

Oui (100)

Excellent (100)

Bien (70)

19. Présence de poubelles propres et régulièrement vidées

20. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)





Excellent (100)



Allées de circulation

21. Les panneaux de signalétique sont propres, lisibles et en bon état

22. Les allées de circulation sont entretenues et propres

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets

24. L'éclairage est homogène dans l'allée de circulation (systématiquement au moins 1 néon sur 2 fonctionne)

25. Présence d'un "guidage à la place" : voyants pour indiquer si la place est libre (voyant vert) ou occupée (voyant rouge)

26. Si présence d'un "guidage à la place", il fonctionne correctement : si le voyant est vert, la place est vraiment libre et si le voyant est rouge, la place est vraiment occupée

Oui (100)

AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville_640206

INDIGO Q OZPHÉE





27. Le mur est propre (pas de marque de salissure)

28. L'éclairage est confortable et sécurisant

29. Les chasse-roues sont propres





Excellent (100) Moyen (30)

Moyen (30)





Places de stationnement

30. Les délimitations des places sont lisibles, au sol ET/OU au mur

31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

32. Il y a une numérotation des places

33. Si numérotation des places, elle est propre et lisible, au sol et aux murs

34. L'arrière de la place est propre : absence de déchets ou boues

35. Les panneaux indiquant les places PMR (personne à mobilité réduite) sont présents et conformes à la réglementation

Bien (70) Non (0)

D

Excellent (100)

Excellent (100)

Oui (100)

Oui (100)





Moyen (30)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O SPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206

Je sors de mon véhicule

Oui (100)

2021 S2

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Je me dirige vers la sortie piéton

37. Absence de flaques rémanentes au sol (ne pas évaluer s'il pleut ou neige)

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

39. Si présence de poubelles dans le parking, elles ne débordent pas

38. La signalétique 'sortie piéton' est claire, propre et visible

40. Les blocs de secours (panneau vert issue de secours) sont en bon état (lumineux et visibles)

41. L'affichage désignant la sortie PMR (personne à mobilité réduite) est propre et lisible

Je prends les escaliers

42. Les escaliers sont propres (absence de moisissures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)

43. Il y a des bandes antidérapantes sur les marches

44. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

Non (0)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OSPHÉE

Parking: Coeur de Ville_640206



45. Présence d'au moins 1 ascenseur dans le parking

46. L'ascenseur que vous prenez fonctionne

Dans l'ascenseur



2021_S2

Oui (100)

Oui (100)

47. S'il y a un dysfonctionnement d'un ascenceur, il est signalé par un affichage propre non écrit à la main

48. Dans l'ascenceur, Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

Oui (100)

Excellent (100)

D

La boutique

Excellent (100)

Oui (100)

Les toilettes

53. Présence de toilettes dans le parking

52. Si non, un panneau d'information indique la boutique la plus proche

50. La boutique INDIGO est présente dans ce parking

51. Si oui, la façade est propre et accueillante

54. Les toilettes sont bien signalées

55. Les toilettes sont propres et fonctionnelles (présence de papier, savon, essuie main)

56. L'odeur est neutre ou agréable

Excellent (100)

Oui (100)

15 secondes

AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville_640206



INDIGO Q ORPHÉE



57. En appuyant sur le bouton d'appel, vous êtes pris en charge en moins de ...







2021_52

15 secondes

Oui (100)	Bien (70)	Bien (70)
58. L'interlocuteur se présente 'INDIGO, bonjour'	59. L'interlocuteur est agréable et souriant	60. Le son est de bonne qualité (absence de grésillement)
58. L'interlocute	59. L'interlocute	60. Le son est de

2021_52	
Focus sur les 10 critères incontournables - Votre score : 93,0 / 100	

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel	Excellent (100)
12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)	Oui (100)

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets	31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

Excellent (100)

Oui (100)

Excellent (100)

Oui (100)

ags, de dégradations, de marques de cigarettes)		ssures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)	Moyen (30)
ags, de dégradations, de mar	ssur	ont propres (absence de moisissur	
	ssur	ont propres (absence de moisissur	ags, de dégradations, de mar

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

_	
ဉ	
·Ξ	
0	
5	
e	
8	
ō	
S	
ba	
-	
9	
Ħ	
9	
_	
D.	
ŏ	
0	
Je	
ב	
O	
>	
=	
4	
4	

0	: 20
000	
0	5
Charach	Clais
9	Ū
	2
***	מנתא
011071	SDOS
0000	900
horiton	DOULDIN OF
-	<u>υ</u>
-	כאת
2	79
2	σ =
L	n

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

INDIGO Q SPHÉE





AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Coeur de Ville 640206

Les points forts et les points faibles de votre expérience client Vos éventuelles suggestions, améliorations à apporter Points forts : Ce parking situé en centre-ville est facile d'accès, le SAS d'accès est propre et bien entretenu, on circule facilement d'un niveau à l'autre, les places sont bien visibles et propres. L'éclairage est suffisant, la signalétique correcte. Les accès aux escaliers sont bien signalés, à chaque entrée il y a une poubelle qui n'était qu'à moitié remplie. L'ascenseur est propre et fonctionne correctement. Dans l'ensemble du parking l'odeur est neutre.

Points faibles : Je n'ai pas trouvé de points faibles à ce parking en dehors des escaliers.

Suggestions : Les murs à l'arrière des places de parking ont besoin d'être repeints, ainsi que sur certaines rampes d'accès. Rénover les escaliers.

Passage en caisse

public

Interphonie -

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

100,0

AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Grande Plage_640205



Votre Score Global

2020 S1: 90,6 / 100 2021 S1: 90,6 / 100

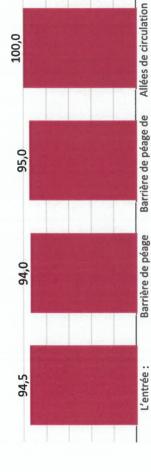


2021_Semestre1

EN VOITURE - 2020 S1: 94,8 & 2021 S1: 94,8

100,0

72,0



2021_Semestre1

A PIED - 2020 S1: 76,1 & 2021 S1: 76,1

stationnement Les places de

(couloirs entre deux

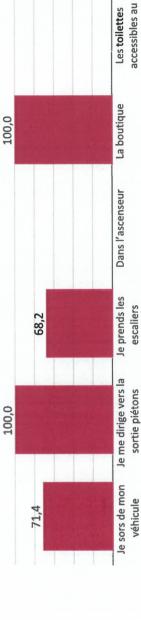
sortie

d'entrée

fronton/travée

étages)

Rampes d'accès











1

Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

Bien (70)

Excellent (100)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Grande Plage_640205



1. Le revêtement des murs est propre : pas de tag ou sticker sur les murs

2. Le revêtement du sol est propre : pas de déchets au sol

L'éclairage est confortable et sécurisant







Bien (70)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

4. Absence de stickers, étiquettes autocollantes ou graffitis sur les rambardes

Bien (70)

Excellent (100)

Ð

Excellent (100)





Barrière de péage d'entrée

7. Le portail et la signalétique sont propres : absence de tag ou de sticker

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel

5. Les chasse-roues sont propres

9. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que des stickers Télépéage)

8. Les tarifs sont affichés et bien visibles

10. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

11. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

13. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)

Excellent (100)

D

Excellent (100)

Excellent (100)

Oui (100)

Oui (100)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O ORPHÉE

Parking: Grande Plage_640205



2021_51



Oui (100)



Excellent (100) 15. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que des stickers Télépéage)

16. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

17. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

D

Excellent (100)

Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)

Bien (70)

19. Présence de poubelles propres et régulièrement vidées

20. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)







Allées de circulation

21. Les panneaux de signalétique sont propres, lisibles et en bon état

22. Les allées de circulation sont entretenues et propres

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets

24. L'éclairage est homogène dans l'allée de circulation (systématiquement au moins 1 néon sur 2 fonctionne)

25. Présence d'un "guidage à la place" : voyants pour indiquer si la place est libre (voyant vert) ou occupée (voyant rouge)

26. Si présence d'un "guidage à la place", il fonctionne correctement : si le voyant est vert, la place est vraiment libre et si le voyant est rouge, la place est vraiment occupée

D Excellent (100) Excellent (100)

Oui (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Oui (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO Q O?PHÉE

Parking: Grande Plage_640205

Rampes d'accès

27. Le mur est propre (pas de marque de salissure)

28. L'éclairage est confortable et sécurisant

29. Les chasse-roues sont propres

2021_51 Moyen (30)

Excellent (100)

Moyen (30)



Places de stationnement

30. Les délimitations des places sont lisibles, au sol ET/OU au mur

31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

32. Il y a une numérotation des places

33. Si numérotation des places, elle est propre et lisible, au sol et aux murs

34. L'arrière de la place est propre : absence de déchets ou boues

35. Les panneaux indiquant les places PMR (personne à mobilité réduite) sont présents et conformes à la réglementation

D

Moyen (30)

Excellent (100)

Oui (100)

Parking: Grande Plage_640205

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O ORPHÉE

Je sors de mon véhicule

Excellent (100)

2021_51

Mauvais (0)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Je me dirige vers la sortie piéton

37. Absence de flaques rémanentes au sol (ne pas évaluer s'il pleut ou neige)

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

38. La signalétique 'sortie piéton' est claire, propre et visible

39. Si présence de poubelles dans le parking, elles ne débordent pas

40. Les blocs de secours (panneau vert issue de secours) sont en bon état (lumineux et visibles)

41. L'affichage désignant la sortie PMR (personne à mobilité réduite) est propre et lisible

Je prends les escaliers



42. Les escaliers sont propres (absence de moisissures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)

43. Il y a des bandes antidérapantes sur les marches

44. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

Non (0)

1

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OSPHÉE

Parking: Grande Plage_640205

V

Dans l'ascenseur

2021_51

3

Dalis

Non (0)

46. L'ascenseur que vous prenez fonctionne

45. Présence d'au moins 1 ascenseur dans le parking

47. S'il y a un dysfonctionnement d'un ascenceur, il est signalé par un affichage propre non écrit à la main

48. Dans l'ascenceur, Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation



50. La boutique INDIGO est présente dans ce parking

51. Si oui, la façade est propre et accueillante

La boutique

Non (0)

Oui (100)

52. Si non, un panneau d'information indique la boutique la plus proche

Les toilettes

53. Présence de toilettes dans le parking

54. Les toilettes sont bien signalées

55. Les toilettes sont propres et fonctionnelles (présence de papier, savon, essuie main)

56. L'odeur est neutre ou agréable

Excellent (100)

Moyen (30)

15 secondes

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO Q OZPHÉE

Parking: Grande Plage_640205









15 secondes



58. L'interlocuteur se présente 'INDIGO, bonjour'

59. L'interlocuteur est agréable et souriant

60. Le son est de bonne qualité (absence de grésillement...)

Oui (100)	Excellent (100)
0	ш

0
(10
ent
elle
Š

2021_51	
/ 100	
: 92,2 /	
score	
- Votre	
nables	
ontour	
res inc	
.0 critè	
ur les 1	
s snoo-	

Excellent (100)	Excellent (100)
fonctionnel	lement droite (bien entretenue)
6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et f	12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuelle

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

ants ou déchets
ition sont sans encombra
. Les allées de circula
23

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

ets)
léch
de c
no a
huile
es d'
:ach
de t
ence
abse
ore (
pro
est
olace
Lap
31.

	ues de cigarettes)
	de marqu
	, de dégradations,
	de tags,
	de déchets,
s d'odeur d'urine)	absence de moisissures,
. Il y a une odeur neutre (pas	. Les escaliers sont propres (
36	42

)	
	_
	ine
	Ë
	r d
	d
	Š
_	30
	Ü
-	tro
	<u> </u>
	7
)	ā
	Č
	l D
	7
	>
	44 11 1

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

57. En appuyant sur le bouton d'appel, vous êtes pris en charge en moins de ...

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO Q OZPHÉE

Parking: Grande Plage_640205



Points forts : Parking facile d'accès et où l'on circule facilement.

Points faibles : Présence de flaques d'eau.

Suggestions : Escalier et mur des rampes à revoir.

accessibles au Passage en caisse

public

Interphonie -

Les toilettes

La boutique

Dans l'ascenseur

Je sors de mon Je me dirige vers Je prends les

la sortie piétons

véhicule

PIETON

escaliers

100,0

100,0

86,4

100,0

100,0

92,5

2021_Semestre2

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Grande Plage_640205

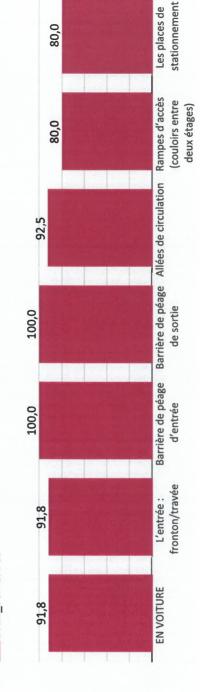


Votre Score Global

2020 S1: / 100 2021 S1: /100 2021 52: 92,7 / 100



2021_Semestre2











1

Oui (100)

Excellent (100)

Accusé de réception en préfecture 064-216404830-20220923-2022-09-11-DE Date de télétransmission : 29/09/2022 Date de réception préfecture : 29/09/2022

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO Q ORPHÉE

Parking: Sélectionnez un park



1. Le revêtement des murs est propre : pas de tag ou sticker sur les murs

2. Le revêtement du sol est propre : pas de déchets au sol

3. L'éclairage est confortable et sécurisant





Bien (70)

Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)

4. Absence de stickers, étiquettes autocollantes ou graffitis sur les rambardes

Bien (70)

Excellent (100)

Ð

Excellent (100)





7. Le portail et la signalétique sont propres : absence de tag ou de sticker

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel

5. Les chasse-roues sont propres

9. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que	des stickers Télépéage)

10. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

8. Les tarifs sont affichés et bien visibles

détritus)
de
pas
on état,
n b
peinture e
ť,
scot
de
trace
as de
, pa
ce de stickers
(absen
propre
arrière est
La b
11.

12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

13. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Sélectionnez un park





2021_52

D

Oui (100)

Excellent (100)

Excellent (100)



Excellent (100) 15. L'affichage sur la borne de péage est en bon état et lisible (II n'y a pas de stickers autres que ceux de la marque Indigo, de la marque OPnGO ainsi que des stickers Télépéage)

16. Les bornes de péage sont propres (pas de poussière, de déchet)

17. La barrière est propre (absence de stickers, pas de trace de scotch, peinture en bon état, pas de détritus)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

19. Présence de poubelles propres et régulièrement vidées

20. Les îlots sont propres (pas de poussière, de déchet)





Allées de circulation

21. Les panneaux de signalétique sont propres, lisibles et en bon état

22. Les allées de circulation sont entretenues et propres

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets

24. L'éclairage est homogène dans l'allée de circulation (systématiquement au moins 1 néon sur 2 fonctionne)

25. Présence d'un "guidage à la place" : voyants pour indiquer si la place est libre (voyant vert) ou occupée (voyant rouge)

26. Si présence d'un "guidage à la place", il fonctionne correctement : si le voyant est vert, la place est vraiment libre et si le voyant est rouge, la place est vraiment occupée



Excellent (100)

Bien (70)

Excellent (100)

Non (0)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OSPHÉE

Parking: Sélectionnez un park

27. Le mur est propre (pas de marque de salissure)

28. L'éclairage est confortable et sécurisant

29. Les chasse-roues sont propres

Rampes d'accès

2021_52

Moyen (30)

Excellent (100)

Bien (70)



Places de stationnement

30. Les délimitations des places sont lisibles, au sol ET/OU au mur

31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

32. Il y a une numérotation des places

33. Si numérotation des places, elle est propre et lisible, au sol et aux murs

34. L'arrière de la place est propre : absence de déchets ou boues

35. Les panneaux indiquant les places PMR (personne à mobilité réduite) sont présents et conformes à la réglementation

D

Excellent (100)

Oui (100)

Bien (70)

Excellent (100)

Non (0)

Bien (70)

Oui (100)

Oui (100)





Bien (70)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O ORPHÉE

Parking: Sélectionnez un park

Je sors de mon véhicule

2021_52

Oui (100)

37. Absence de flaques rémanentes au sol (ne pas évaluer s'il pleut ou neige)

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)





Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)





38. La signalétique 'sortie piéton' est claire, propre et visible

39. Si présence de poubelles dans le parking, elles ne débordent pas

40. Les blocs de secours (panneau vert issue de secours) sont en bon état (lumineux et visibles)

41. L'affichage désignant la sortie PMR (personne à mobilité réduite) est propre et lisible







Je prends les escaliers

42. Les escaliers sont propres (absence de moisissures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)

43. Il y a des bandes antidérapantes sur les marches

44. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

Oui (100)

Les toilettes

52. Si non, un panneau d'information indique la boutique la plus proche

Non (0)

53. Présence de toilettes dans le parking

54. Les toilettes sont bien signalées

55. Les toilettes sont propres et fonctionnelles (présence de papier, savon, essuie main)

56. L'odeur est neutre ou agréable

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OZPHÉE

Parking: Sélectionnez un park

Dans l'ascenseur

2021_52

Non (0)

45. Présence d'au moins 1 ascenseur dans le parking 46. L'ascenseur que vous prenez fonctionne 47. S'il y a un dysfonctionnement d'un ascenceur, il est signalé par un affichage propre non écrit à la main

48. Dans l'ascenceur, Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

50. La boutique INDIGO est présente dans ce parking

51. Si oui, la façade est propre et accueillante

La boutique

Non (0)

D

Oui (100)

3ien (70)

15 secondes

Excellent (100)

Oui (100)

Excellent (100)

AUDIT MYSTERE 2021

INDIGO O OSPHÉE

Parking: Sélectionnez un park



57. En appuyant sur le bouton d'appel, vous êtes pris en charge en moins de ...

58. L'interlocuteur se présente 'INDIGO, bonjour'

59. L'interlocuteur est agréable et souriant





2021_52

15 secondes

Oui (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Excellent (100)

Oui (100)

Oui (100)

2021_52 Focus sur les 10 critères incontournables - Votre score: 96,7 / 100

6. Le Drapeau d'entrée 'P' Bleu est visible, en bon état et fonctionnel

60. Le son est de bonne qualité (absence de grésillement...)

12. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

18. La barrière est en bon état de fonctionnement, visuellement droite (bien entretenue)

23. Les allées de circulation sont sans encombrants ou déchets

31. La place est propre (absence de tâches d'huile ou de déchets)

36. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

42. Les escaliers sont propres (absence de moisissures, de déchets, de tags, de dégradations, de marques de cigarettes)

44. Il y a une odeur neutre (pas d'odeur d'urine)

49. La cabine d'ascenseur est propre et sans dégradation

57. En appuyant sur le bouton d'appel, vous êtes pris en charge en moins de ...

INDIGO O OZPHÉE





AUDIT MYSTERE 2021

Parking: Sélectionnez un park

Les points forts et les points faibles de votre **e**xpérience client Vos éventuelles suggestions, améliorations à apporter Points forts : Le parking de la grande plage est situé à côté du casino de Saint Jean de Luz. Son accès est facile, l'entrée est propre, permettant son accès est serré. L'éclairage est suffisant, les places sont bien identifiées. Les accès aux escaliers sont bien signalés, les allées de circulation son larges et on y circule facilement. La rampes d'accès au niveau inférieur ne sont pas faciles, le virage ceux-ci sont propres. La sortie du véhicule se fait facilement.

Points faibles : Rampes d'accès au niveau inférieur. Seules les places au niveau 2 sont numérotées.

Suggestions : Les rampes d'accès au niveau inférieur ont besoin d'être rafraichies.



Annexe 2



ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC (données comptables – exercice 2021)

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « données comptables » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours.

Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structure ;

- b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;
- c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation;
- f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué;
- h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 gestion des services communs (a/b).





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

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2021.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2021 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1° - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 – 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux - La Défense, le 30 mars 2022

Le Directeur Administratif et Financier Etienne PIQUET



ANNEXE 2

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2021

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 2021, l'affectation des frais de structure correspond à 8,33% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

C. Gestion de l'Activité par les frais de structure

Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

1. Exécution directe de l'activité

- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue.
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

2. Missions d'exploitation

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



ANNEXE 2

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
- Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.

3. Missions commerciales

- Etudes de morché.
- 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 on 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 règlementation, 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 règlementation, 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 évènementiels, 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. <u>Financement</u>

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. <u>Innovation</u>

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.



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

Les frois de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2021 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 2021, il est appliqué un pourcentage de 3,9 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2021. 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.

. .



ANNEXE 1

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 2021 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2016-07.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.
- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

(b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de : (a) constructions :

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.



Annexe 3

COMPTES DU DELEGATAIRE

ANNEXE 3

	CONTRAT SAINT JEAN DE LUZ		
DELEGANT	VILLE DE SAINT-JEAN DE LUZ		
DELEGATAIRE	SAP		
ANNEE	2021		

Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2021

[2019			2020				
EN H.T.	Grande Plage	Cœur de Ville	Total	Grande Plage	2020	7.1.1		2021	
Horaires parcs	314 383	443 521	757 904	199 889	Cœur de Ville 316 038	Total 515 926	Grande Plage 274 853	Cœur de Ville 428 165	Total
Abonnés parcs	146 999	231 934	378 933	202 408	227 277	429 685			703 01
Voirie	140 333	232 334	370 333	202 408	22/2//		203 877	212 737	416 61
Garantie de recettes villes			0			0			
Prestation de services						0			
Activité de Contrôle			0			0			
Appels de charges amodiataires			0			0			
	14 245	47 361	61 606	14 078	47 678	61 756	14 098	47 957	62 05
Activités annexes	52 104	31 555	83 659	3 810	30 990	34 800	2 070	31 838	33 90
Sous Total Chiffre d'Affaires	527 731	754 372	1 282 103	420 185	621 983	1 042 167	494 898	720 697	1 215 59
Subventions d'exploitation			0			0			
Autres Produits	2	4 440	4 442		4 440	4 440		4 500	4 50
Sous Total Autres Produits	2	4 440	4 442	The second	4 440	4 440	THE PERSON NAMED IN	4 500	4 50
Total Produits d'Exploitation	527 733	758 812	1 286 545	420 185	626 423	1 046 608	494 898	725 197	1 220 09!
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)									
Personnel Contrat à Durée Determinée	-70 988	-57 428	-128 416	-36 708	-49 800	-86 508	-32 803	-50 584	-83 38
			0			0			
Autre Personnel externe et Frais Divers	-534	-7 095	-7 629	-376	-5 248	-5 625	-286	-5 642	-5 928
Personnel Intérimaire d'Exploitation	- 1		0			0	1		(
Prestations de Nettoyage	l		0			0	-1 023		-1 023
Prestations de Gardiennage		-608	-608		-606	-606		-601	-60:
Sous Total Frais de Personnel	-71 522	-65 130	-136 552	-37 085	-55 654	-92 739	34 112	-56 827	90 939
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-3 738	-7 115	-10 853	-1 234	-7 529	-8 763	-2 375	-11 813	
Entretien : Contrats	-6 156	-16 562	-22 718	-4 785	-1 265	-6 050	-2 375 -2 240	-11 813	-14 188
Electricité, Fluides	-16 964	-22 963	-39 927	-19 654	-12 679	-32 333			-16 273
Autres Prestations Sous Traitées	20 304	-22 303	0	-19 654	-12 6/9		-19 434	-15 354	-34 788
Frais de Télécommunication	-3 166	-5 014				0			C
Location Matériel d'Exploitation	-3 100	-5 014	-8 180	-2 060	-2 784	-4 844	-2 682	-3 352	-6 033
Sous Total Autres Frais d'Exploitation			0		-1 022	-1 022		-5 953	-5 953
Actions Commerciales	-30 024	-51 654	-81 678	-27 733	-25 279	-53 012	-26 731	-50 503	-77 234
	-2 688	-6 688	-9 376	-5 795	-6 025	-11 820	-2 472	-7 868	-10 341
Collecte de Fonds et Traitements Bancaires	-3 001	-4 557	-7 558	-3 382	-4 905	-8 286	-5 906	-8 914	-14 820
Frais Administratifs et Divers		-1 023	-1 023	-9	-183	-192	-9	24	15
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-5 690	-12 269	-17 959	-9 186	-11 113	-20 299	-8 387	-16 758	-25 145
Total Charges Directes d'Exploitation	-107 236	-129 052	-236 288	-74 004	-92 046	-166 050	-69 230	-124 089	-193 319
Police d'Assurances	-3 263	-5 057	-8 320	-2 853	4 770				
Sinistres	-3 203	-5 057	-6 520	-2 853	-4 728	-7 581	-2 969	-5 321	-8 290
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	2.740	2.005	- 1		-302	-302		277	277
Redevances Aux Concédants	-2 719	-3 835	-6 554	-2 379	-3 507	-5 886	-2 474	-3 603	-6 078
Taxes et Versements Assimilés			0			0			0
	-15 672	-21 440	-37 112	-13 317	-18 461	-31 778	-9 684	-14 566	-24 251
Autres Charges et Provisions Courantes		-45 934	-45 934	-48	347	300	-210	-24 661	-24 872
Charges de Gros Entretien	-1 053		-1 053	1	-1 462	-1 462	1 053	-7 787	-6 734
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-11 611	-16 596	-28 207	-8 488	-12 564	-21 052	-9 700	-14 126	-23 826
Frais Généraux Siège	-35 621	-50 920	-86 541	-34 202	-50 630	-84 832	-31 525	-45 908	-77 433
Total Autres Charges d'Exploitation	-69 938	-143 782	-213 720	-61 286	-91 306	-152 593	-55 511	-115 696	-171 207
Total Autres Charges d'Exploitation	-69 938	-143 782	-213 720	-61 286	-91 306	-152 593	-55 511	-115 696	-171 207
Total Charges d'Exploitation	-177 173	-272 834	-450 007	-135 290	-183 352				
	A/1 &/3	-272 034	-30 W/	-155 290	*163 332	-318 642	-124 741	-239 784	-364 526
Autres Charges Non Courantes			0		T	0			0
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-207	-1 009	-1 216	-194	-1 008	-1 202	-133	-57	_
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-35 092	-231 600	-266 692	-36 148	-227 905	-264 053			-190
Autres Provisions Non Courantes		252 000	0	-30 146	-227 505	-264 053	-44 906	-238 130	-283 036
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-35 299	-232 609	-267 908	26.242	220.000	-			0
Total Charges Non Courantes	-35 299	-232 609	-267 908	-36 342	-228 913	-265 256	-45 039	-238 187 -238 187	-283 226
					100 000	-203 236		-2.30 3.67	-203 220
EBIT	315 261	253 369	568 630	248 552	214 159	462 710	325 118	247 225	572 344
Frais Financiers	-6 267	-205 069	-211 336	-6 257	-185 367	404 60 - 1		400000	
						-191 624	-6 500	-166 043	-172 543
Total Frais Financiers	-6.767	205 050	211 220						
Total Frais Financiers Total Frais Financiers	-6 267 -6 267	-205 069	-211 336	-6 257	-185 367	-191 624	-6 500	-166 043	-172 543
Total Frais Financiers Total Frais Financiers	-6 267 - 6 267	-205 069 -205 069	-211 336 -211 336	-6 257 -6 257	-185 367 -185 367	-191 624 -191 624	-6 500 -6 500	-166 043 -166 043	-172 543 -172 543



Annexe 4

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2021

Parc de stationnement Saint-Jean-de-Luz Grande Plage

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2021	Cumul Amortissement au 31/12/2021	Valeur nette comptable au 31/12/2021
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	306 234	- 215 761	90 473
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	1 256	- 136	1 120
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	179 920	- 136 762	43 159
Total BIENS DE RETOU	JR	487 410	- 352 658	134 752
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	24 306	- 23 193	1 113
	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	1 194	- 1095	99
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	2 991	- 2991	-
	PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE B	522	- 522	-
Total BIENS DE REPRIS	5E*	29 013	- 27 801	1 212
Total général		516 423	- 380 459	135 964

^{*}quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Saint-Jean-de-Luz Grande Plage

en euros H.T.	31/12/2021
Immobilisations Valeur Comptable Brute	516 423
Immobilisations Valeur Comptable Nette	135 964
Immobilisation en cours	86 296

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2021

Parc de stationnement Saint-Jean-de-Luz Coeur de Ville

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2021	Cumul Amortissement au 31/12/2021	Valeur nette comptable au 31/12/2021
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	1 545 292	- 1 231 828	313 464
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	5 404 131	- 1 806 805	3 597 325
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	236 360	- 153 872	82 488
Total BIENS DE RETOL	JR Comments of the Comments of	7 185 783	- 3 192 506	3 993 277
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL AUTOMOBILE	2 931	- 2 931	•
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	48 263	- 40 080	8 183
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	3 071	- 3 071	-
Total BIENS DE REPRIS	SE*	54 265	- 46 082	8 183
Total général		7 240 048	- 3 238 588	4 001 460

^{*}quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park

Parc de stationnement Saint-Jean-de-Luz Coeur de Ville

en euros H.T.	31/12/2021
Immobilisations Valeur Comptable Brute	7 240 048
Immobilisations Valeur Comptable Nette	4 001 460
Immobilisation en cours	38 227