

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ 2023



Délégation de Service Public
Stationnement payant sur voirie

Ouistreham Riva-Bella

Table des matières

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	5
1.1 Le Groupe.....	6
1.2 L'organisation France.....	7
1.3 Nos Métiers	7
1.3.1 Stationnement en ouvrage et en voirie	7
1.3.2 Mobilités douces et recharges électriques.....	8
1.3.3 Digital et expérience Client	8
1.4 Notre raison d'être.....	9
1.5 Nos engagements RSE	10
1.5.1 Environnement	10
1.5.2 Go For Climate Change.....	10
1.5.3 La Fondation Indigo	11
1.5.4 La Notation Extra Financière	12
1.6 Les principaux enjeux d'Indigo.....	12
1.6.1 L'humain au cœur d'indigo	12
1.6.2 Le Campus Indigo.....	13
1.7 Engagements sociaux & Sociétaux.....	14
1.7.1 Favoriser l'insertion des personnes en situation d'handicap.....	14
1.7.2 Lutter contre le harcèlement	14
1.7.3 Développer la mixité.....	14
2. LE CONTRAT.....	15
2.1 Le contrat	16
2.2 Vos interlocuteurs.....	17
2.2.1 Pilotes de la relation commerciale.....	17
2.2.2 Pilotes de la performance opérationnelle	17
2.3 Organisation locale & Moyens d'exploitation.....	18
2.3.1 L'organisation locale	18
2.3. La formation de nos collaborateurs	19
2.4 La Relation client	20
2.4.1 L'accueil en Boutique.....	20
2.4.2 L'accueil téléphonique avec Ringover	21
2.4.3 Service relation Client	22
2.5 Les services	24
2.5.1 Souscription par internet.....	24
2.5.2 Indigo NEO.....	25
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION.....	26

3.1	Voirie	28
3.1.1	Descriptif de la voirie	28
3.1.2	Tarifification	29
3.2	Faits Marquants	32
4.	MAINTENANCE ET TRAVAUX	37
4.1	Travaux sur la voirie	38
4.2	Maintenance parc horodateur	39
5.	ANALYSES.....	41
5.1	Recette Voirie.....	42
5.2	Bilan de l'activité de contrôle et gestions des contentieux.....	47
6.	PERSPECTIVES 2024.....	53
7.	BILAN FINANCIER	55
7.1	Compte de résultat	56
7.2	Partage des recettes	57
7.3	Patrimoine	58
8.	Annexes	59
8.1	Note financière	60
8.2	Note juridique	68
8.3	Détermination de la redevance 2023.....	72

Avant-propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions du code de la commande publique (Article L3131-5, et R 3131-2 à R3131-5). Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques qui 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 ces éléments statistiques.

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. Les modèles que nous connaissons aujourd'hui s'effacent peu à peu, afin de laisser place à un nouveau paysage.

Groupe Français leader du stationnement, INDIGO participe activement à l'évolution du stationnement et de la mobilité en ville et souhaite s'intégrer durablement dans ce nouveau paysage urbain. Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre groupe s'est interrogé 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 :



1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE



1.1 Le Groupe

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.

Nous développons des solutions sur mesure, sur tous les segments de clients (ville, aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, gares, espaces de loisirs...). De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux défis auxquels les villes font face, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaire à la voiture : Vélos Partagés, scooters électriques, trottinettes électriques...



Le groupe Indigo 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.

SÉBASTIEN FRAISSE, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DU GROUPE INDIGO



2 600
parkings dans
le monde

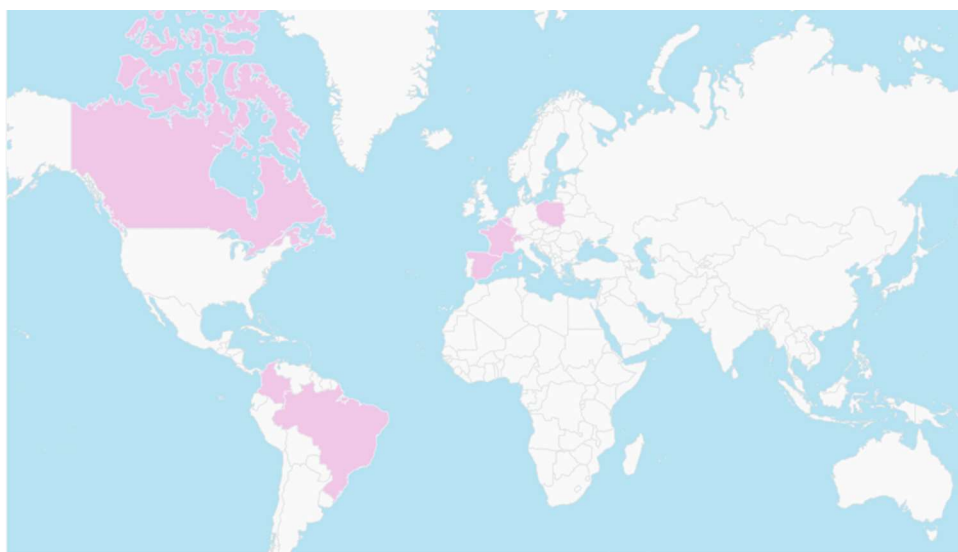
+500
villes

1,4M
de places de
stationnement gérées

2 250 km
de voirie urbaine
gérée

9
pays

9 500
collaborateurs



1.2 L'organisation France

Indigo propose des solutions sur-mesure à l'ensemble de ses clients amont : collectivités territoriales, sites culturels, de loisirs ou touristiques, hôpitaux, centres commerciaux, aéroports et gares. Le groupe met un point d'honneur à proposer des lieux accueillants, propres et sécurisés sur l'ensemble de son réseau.

Véritable laboratoire d'innovations, Indigo en France pense, développe et exporte un éventail de solutions qui contribuent à fluidifier la circulation urbaine et améliorer la mobilité individuelle.

En plus de proposer une offre de stationnement simplifiée et personnalisée, Indigo enrichit l'expérience du stationnement en repensant le parcours client. Accompagné dans toutes les étapes de mobilité, l'utilisateur profite mieux de sa ville, de sa destination.

C'est en France qu'ont été développés une grande partie de nos dispositifs pilotes – outils d'exploitation, offres tarifaires, outils de gestion – qui dessinent le parking de demain. Ces innovations font du parking du futur, plus qu'un lieu de stationnement mais des lieux d'échanges et d'informations, connectés à leurs environnements et reliés à la ville.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi sur la dépénalisation du stationnement, de nombreuses collectivités ont confié à la société Streeteo, filiale à 100% du groupe Indigo, de réaliser des missions de contrôle du stationnement payant, de collecte des forfaits post-stationnement et de gestion des contestations.

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.

1.3 Nos Métiers

1.3.1 Stationnement en ouvrage et en voirie

Nous opérons sous toutes les formes contractuelles et pour une grande diversité de clients publics et privés : centres-villes, gare et aéroports, hôpitaux, centre commerciaux, université, bureaux, espaces de loisirs et événementiels... Nous réalisons de nouveaux projets, du financement à la conception jusqu'à la construction et l'exploitation de parkings en superstructure et souterrains. Nous disposons également de toute l'ingénierie pour faire évoluer les parcs de stationnement : analyse des besoins, conception, rénovation et suivi des travaux. Nous prenons en charge la mise en services des parkings, leur exploitation et leur entretien. Chez Indigo, nous mettons un point d'honneur à offrir à nos usagers une expérience de qualité basée sur nos piliers fondamentaux : accueil, maintenance, propreté et sécurité, tout en développant des services pour faciliter leur quotidien.

Plus qu'un lieu de stationnement, le parking Indigo est imaginé comme un pôle de services : services aux véhicules, aux utilisateurs, à la mobilité et même aux quartiers pour rendre l'expérience client toujours plus satisfaisante.

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

En matière d'exploitation, nous proposons des équipements dernière génération pour la voirie avec des modes de paiement digitalisés pour une expérience usager plus fluide.

1.3.2 Mobilités douces et recharges électriques

Pour fluidifier les déplacements et contribuer à une ville plus apaisée, INDIGO fait de la mobilité douce un axe de développement et d'accompagnement de ses clients, notamment, en favorisant la pratique du vélo et en déployant des bornes de recharge pour véhicules électriques dans ses lieux de stationnement. INDIGO imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde : déploiement d'espaces de stationnement sécurisés et services pour les vélos « Cyclopark », partenariat avec Bouygues Energies & Services et Electra pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, mise en place de flotte de vélos pour les entreprises et solutions de vélos partagés privatives avec bornes de recharge et de sécurisation... En complément, INDIGO est actionnaire de l'opérateur de mobilité partagée Smovengo, en charge des Vélib' de la Métropole du Grand Paris.

1.3.3 Digital et expérience Client

Anciennement OPnGO, Indigo Neo centralise et fusionne son savoir-faire digital avec celui d'Indigo Group pour offrir progressivement à ses clients une expérience complète, enrichie et optimale.



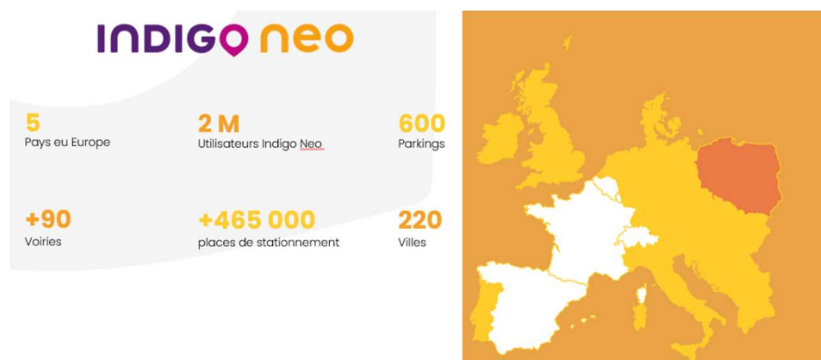
UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

Dans l'esprit de ses habitants, la ville a cessé d'être l'endroit où il fait bon vivre. Les difficultés de circulation (et la pollution qui en est une des conséquences) y participent amplement. Si la mobilité retrouvée post-COVID réconcilie l'automobiliste avec sa voiture, elle permet également de ranimer la flamme entre le citoyen et la ville.

Indigo Neo, en harmonie avec le groupe INDIGO, est non pas tant du côté de la voiture, que du côté de la ville. Une ville qu'elle aime et qu'elle veut rendre aimable à nouveau à tous ses habitants.

UNE MISSION : REDONNER GOÛT À LA VILLE.

Refaire de la ville un endroit où il fait bon vivre, en supprimant ces temps morts dans nos déplacements qui nous empêchent de vivre tout ce qu'elle a à offrir. Refaire de la ville l'endroit où ça bouge parce que paradoxalement on peut à nouveau s'y arrêter.



1.4 Notre raison d'être



1.5 Nos engagements RSE

1.5.1 Environnement

En tant que partenaire des territoires et acteur de la mobilité, INDIGO prend en considération l'impact environnemental et social de son activité. Très tôt, le groupe a adopté une stratégie RSE, devenue stratégie ESG, préparant l'intégration des nouvelles normes européennes au sens de la directive du 5 janvier 2023, dite CSRD.



En outre, INDIGO contribue activement à quatre des dix-sept objectifs de développement durable des Nations Unies. À l'instar de sa raison d'être : « créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement », INDIGO apporte, grâce à ses activités, un meilleur équilibre entre empreinte environnementale, coût de déplacement, qualité de vie des villes et confort des habitants. Dans le droit fil des Accords de Paris sur le climat, le groupe s'est engagé en 2021 à réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre à travers le plan Go for Climate, avec un objectif de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à l'horizon 2025.

67 % des parkings INDIGO équipés d'éclairage basse consommation

8,2 M€ investis pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques

44 Cyclopark installés dans les parkings INDIGO

1.5.2 Go For Climate Change

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...

1.5.3 La Fondation Indigo

Le Groupe est un mécène engagé depuis de nombreuses années et soutient des actions au service de l'intérêt général au cœur de ses territoires. Associations, sites culturels, structures sportives, événements... le Groupe propose son soutien sous différentes formes comme le don de droits de stationnement en parking, le don financier ou encore le don de visibilité (affiches, messages radio...). Afin de gagner en cohérence et renforcer ses engagements dans les territoires, le Groupe a créé en 2022 la Fondation INDIGO. Abritée par la Fondation de France, elle a pour mission d'agir pour une ville plus solidaire, plus agréable et plus durable dans plusieurs domaines :

Le sport et la solidarité, en accompagnant des projets qui :

- S'appuient sur la pratique et les valeurs du sport pour favoriser l'épanouissement, l'insertion et la création de lien social ;
- Renforcent les solidarités de proximité et luttent contre l'exclusion en ville.



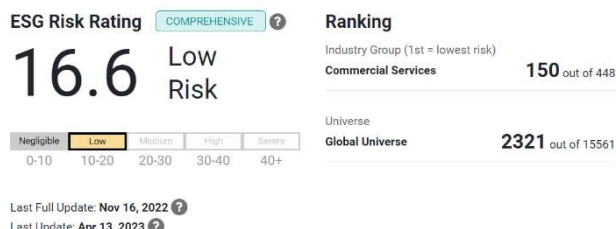
La culture et le patrimoine, en encourageant la création et le développement de projets qui visent à préserver, faire vivre et mettre en valeur le patrimoine local, culturel (matériel ou immatériel) et naturel, forge l'identité des territoires. La Fondation INDIGO s'appuie sur l'engagement historique d'INDIGO au service des villes et incarne la raison d'être du groupe « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

Un comité exécutif a été mis en place pour orienter la stratégie de la Fondation INDIGO et sélectionner les projets soutenus ainsi que les montants des dons alloués. Il comprend deux personnalités qualifiées dans ses grands domaines d'intervention (Sport, culture et patrimoine).

En décembre 2023, la Fondation INDIGO a déjà donné 250 000€ au cœur des territoires. Elle opère dans 4 pays, 20 villes et soutient 24 projets.

1.5.4 La Notation Extra Financière

L'agence de notation extra-financière Sustainalytics, un leader mondial dans l'analyse des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG), a estimé en novembre 2022 que le Groupe présentait un « faible risque » de subir des impacts financiers liés aux facteurs ESG. L'évaluation prend en compte les risques ESG spécifiques au secteur d'activité des entreprises évaluées et comment l'entreprise gère ces risques. Indigo s'est vu attribué une note de 16,6.



1.6 Les principaux enjeux d'Indigo

1.6.1 L'humain au cœur d'indigo

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

Afin de valoriser nos équipes et les métiers du stationnement, nous réalisons une série de portraits représentatifs de nos fonctions terrain. Celle-ci remplit plusieurs objectifs, à la fois internes (diffusion sur Inwego, site intranet d'INDIGO, sur le parcours d'accueil des nouveaux arrivants...) mais aussi de marque employeur (Linkedin, plateformes d'emplois, rubrique carrière du site corporate...).



1.6.2 Le Campus Indigo

Les collaborateurs bénéficient dès leur arrivée et tout au long de leur carrière d'un accompagnement aux besoins de nos métiers et à la prise en main des nouveaux outils de l'entreprise. Indigo conçoit et organise des formations autour des activités propres aux métiers du stationnement. Qualité de service, propreté, relation client, sécurité, management d'équipe... pour assurer un service exemplaire, Indigo innove et investit continuellement dans la formation de ses équipes expertes du stationnement qui voient ainsi leur parcours professionnel enrichi.

Les programmes permettent de consolider les savoirs de base acquis par l'expérience tout en donnant accès à des cycles qualifiants.



Le Campus Indigo a obtenu en 2023 la certification Qualiopi qui est délivrée aux organismes de formation professionnelle continue qui respectent un référentiel national de qualité. Pour obtenir cette certification, Campus Indigo a dû répondre à des critères de qualité tels que :

- La conception des formations
- Les modalités de réalisation
- La qualification des formateurs
- L'évaluation et l'accompagnement



Campus INDIGO

1.7 Engagements sociaux & Sociétaux

1.7.1 Favoriser l'insertion des personnes en situation d'handicap

Depuis 2021, Indigo a lancé une campagne de prévention et de sensibilisation sur le handicap au travail.

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

Aussi, en partenariat avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH), il a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation, notamment lors de la journée du DUODAY qui a lieu lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

En 2021 le taux d'emploi des personnes en situation d'handicap était de 2,7% (contre 2,4 en 2020).

1.7.2 Lutter contre le harcèlement

INDIGO a mis en plus plusieurs outils pour lutter contre les différentes formes de harcèlement. Deux référents harcèlements pour le groupe ont été nommés. Une formation E-learning est disponible. Un affichage dans les locaux a aussi été fait.

1.7.3 Développer la mixité

En 2021, INDIGO s'est fixé l'objectif d'atteindre au moins 25 % d'effectifs féminins en 2025, dans la plupart des pays ; il en comptait alors 22,4 %. En 2022, INDIGO dépasse ses objectifs, avec plus de 26 %. À présent, chaque filiale du Groupe doit se rapprocher des 25 %. À ce titre, la campagne Women@Indigo promeut les métiers du stationnement auprès des femmes en donnant la parole aux collaboratrices du groupe. D'après une enquête interne réalisée en France en 2022, 87 % des salariées recommanderaient INDIGO comme employeur à une autre femme, dans leur entourage.

2. LE CONTRAT



2.1 Le contrat

En décembre 2015, La ville de Ouistreham a conclu un contrat de DSP pour l'exploitation du stationnement en voirie.

Société Titulaire du contrat : **Indigo Infra France**

Société Exploitante : **Indigo Park**

Signature du contrat : **01/12/2015**

Début du contrat : **01/12/2015**

Echéance du contrat : **31/03/2024**

Date du dernier avenant : **22/11/2022**

Historique du contrat :

Avenant N°	Date	Objet de l'avenant
1	21/12/2016	<ul style="list-style-type: none">- Redéfinir et modifier les conditions d'exploitations du parc Alfred Thomas
2	15/12/2017	<ul style="list-style-type: none">- Fourniture par le délégataire des logiciels informatique nécessaires à la mise en œuvre de la dépenalisation du stationnement payant sur voirie intégrant la gestion des FPS.- Confier au délégataire la mission d'assurer la gestion des RAPO- Modification de la grille tarifaire- Adapter les conditions économiques du contrat afin de tenir compte des nouvelles missions du délégataire
3	26/03/2019	<ul style="list-style-type: none">- Définir la mesure de gratuité mise en place et les conditions d'obtention de cette gratuité par les résidents Ouistrehamais- Compenser cette mesure de gratuité par la modification du seuil annuel de partage des recettes- Modification de la grille tarifaire
4	09/03/2021	<ul style="list-style-type: none">- Redéfinir les conditions de partage des recettes suite au retour d'expérience après 2 années de nouvelles mesures de gratuité pour les Ouistrehamais- Prévoir une nouvelle grille tarifaire applicable à compter du démarrage de la saison 2022
5	22/11/2022	<ul style="list-style-type: none">- Ajout au contrat de l'article II-1-1 sur « La loi confortant le respect des principes de la République »

2.2 Vos interlocuteurs

2.2.1 Pilotes de la relation commerciale

Xavier COLLEAU, Directeur Régional

Responsable de la région, Xavier COLLEAU travaille en étroite collaboration avec le Directeur de Secteur qui, lui, veille à la bonne application de la politique qualité et commerciale d'Indigo.

Il entretient par ailleurs des relations régulières avec les Clients Amont et accompagne son équipe sur le terrain dans le déploiement de la stratégie de développement de la région.

François JOUVE, Directeur de Secteur

François JOUVE gère la relation contractuelle, pilote l'exploitation des parcs et voiries sous contrat, et assure le développement du secteur en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux. Dans le cadre de ses missions, il :

- Pilote l'activité du secteur Grand Ouest 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 les partenaires locaux et les services support d'Indigo

Participe à la définition et garantit la mise en application de la politique d'exploitation de la Direction Régionale.

2.2.2 Pilotes de la performance opérationnelle

Sandrine DESLANDES – Responsable de District

Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, elle gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en cultivant les relations avec nos interlocuteurs et partenaires locaux. En tant que professionnelle des métiers du stationnement, elle remplit auprès d'eux une mission de conseil mais aussi d'assistance, et les guide dans les choix à entreprendre pour mener à bien la politique de mobilité choisie par les donneurs d'ordre.

Clément FLEURY – Responsable de sites

Sous la responsabilité du Responsable de District, le responsable de sites assure le bon fonctionnement de la voirie, assure le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs.

2.3 Organisation locale & Moyens d'exploitation

2.3.1 L'organisation locale

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

- L'entretien des équipements,
- L'accueil des clients,
- La gestion des flux financiers.

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

- Une Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.
- Un Responsable de site & Régisseur en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des équipements (horodateurs...), le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs, de gérer l'ensemble des flux financiers, de s'assurer de la bonne tenue de la comptabilité, de veiller au respect des procédures mises en place avec la collectivité (maintenances, collectes, etc.) et d'assurer l'accueil et la gestion des clients (Gestion des droits et abonnements de voirie).

Organisation sur le territoire de la Ville de Ouistreham

Sandrine DESLANDES
Responsable de District

Clément FLEURY
Responsable de sites
Régisseur

Cédric HENQUEL
Technicien d'exploitation
Régisseur suppléant

Fabien CHERRUAULT
Agent d'exploitation

Voirie :

Voirie de Ouistreham

2.3. La formation de nos collaborateurs

Durant l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formations, aussi bien en présentiel qu'en distanciel. Les modalités pédagogiques sont variées, à travers des mises en situations en e-learning et en présentiel.

Poste	Formation
Ensemble du personnel	Savoir utiliser l'outil NORA
Ensemble du personnel	1/4 d'heure sécurité - Comportements automne hiver
Ensemble du personnel	1/4 d'heure sécurité - Heurts et perturbations du mouvement
Ensemble du personnel	1/4 d'heure sécurité - Agression et Violence
Ensemble du personnel	1/4 d'heure sécurité - Canicule
Ensemble du personnel	1/4 d'heure sécurité - Gestes et postures
Ensemble du personnel	1/4 d'heure sécurité - Chutes de plain-pied
Responsable de Sites	Habilitation Électrique Initiale (de niveau HOV-BEM-BS)
Responsable de Sites	Intégrer les éléments juridiques liés au management
Technicien d'exploitation	Habilitation Électrique Initiale (de niveau HOV-BEM-BS)
Agent d'exploitation	Gérer les situations de conflits, d'agressivité ou de violence

2.4 La Relation client

2.4.1 L'accueil en Boutique

La boutique Indigo est située au parking République de Caen à l'adresse suivante :

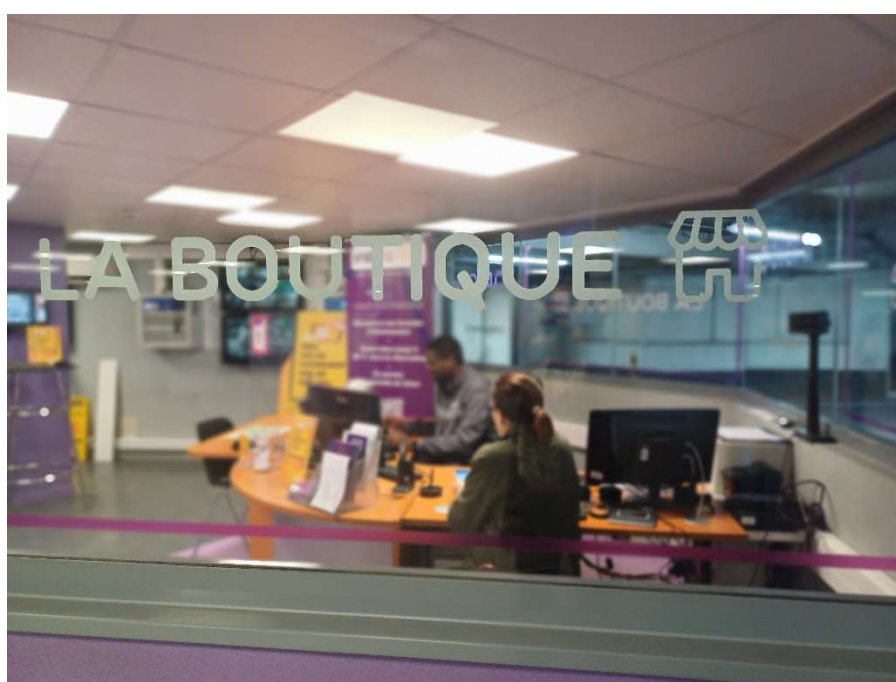
Boutique Indigo
Parking République – Hall niveau -1
3 Place de la République
14 000 Caen



Les clients y sont accueillis :

- Du lundi au vendredi de 10h à 18h
- Le samedi de 10h à 17h

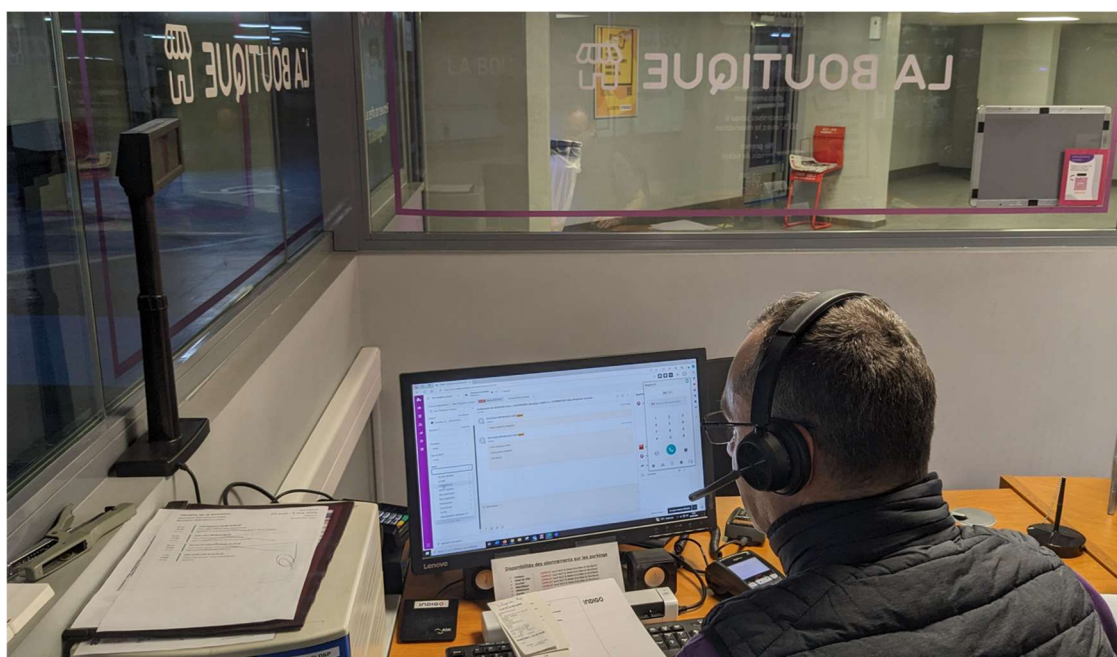
L'équipe Indigo assure la commercialisation des abonnements en voirie, la gestion des droits des résidents, répond aux demandes de renseignements des clients ou encore les accompagne dans l'utilisation de leur espace client digital.



2.4.2 L'accueil téléphonique avec Ringover

Fin 2023, la boutique de Caen a fait partie des premières à être équipée de la solution Ringover après la phase tests effectuée à Paris sur quelques boutiques.

Les appels entrants sont désormais traités pendant les horaires d'ouverture de la boutique avec un ordinateur et non plus avec les traditionnels combinés téléphoniques. Tous les appels sont enregistrés et répertoriés en fonction de leur nature. Les clients sont ensuite invités à faire part de leur satisfaction sur la qualité de l'appel via un lien reçu par email.



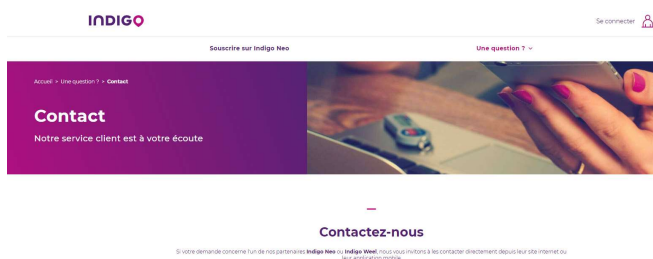
2.4.3 Service relation Client

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

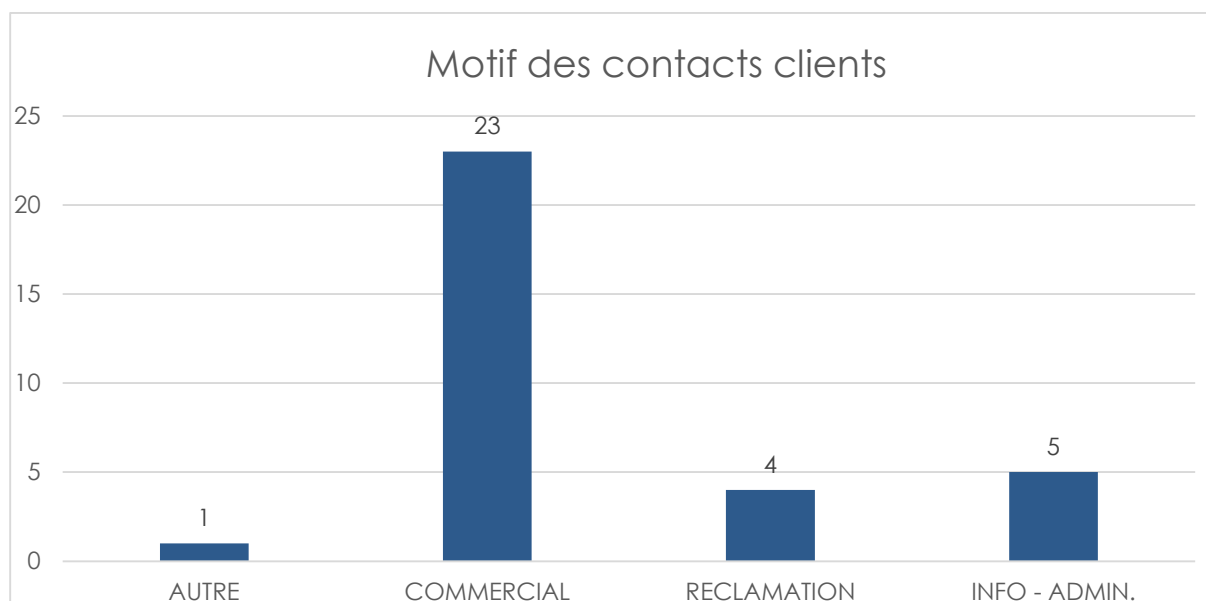
Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Nos clients peuvent en effet nous contacter par :

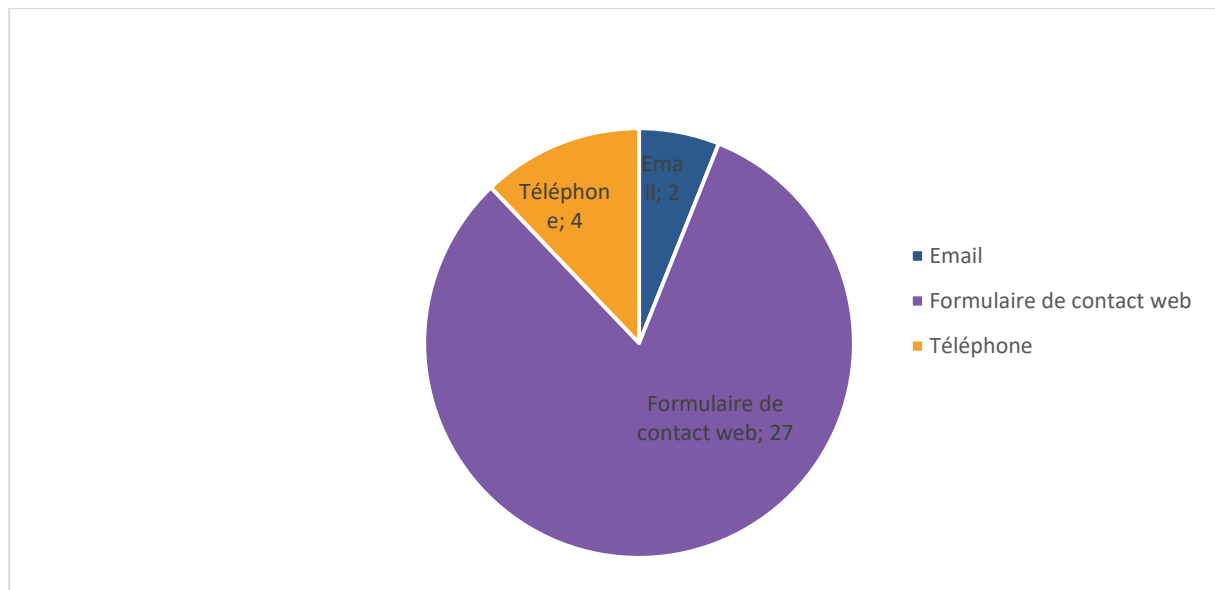
- Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex
- Mail : service.client@group-indigo.com
- Téléphone : 09 73 72 33 13 de 09h00 à 20h00 sans interruption du lundi au samedi
- Directement par formulaire depuis le site web <https://fr.parkindigo.com/> ou <https://www.indigoneo.fr/fr> ; ou depuis l'application mobile.



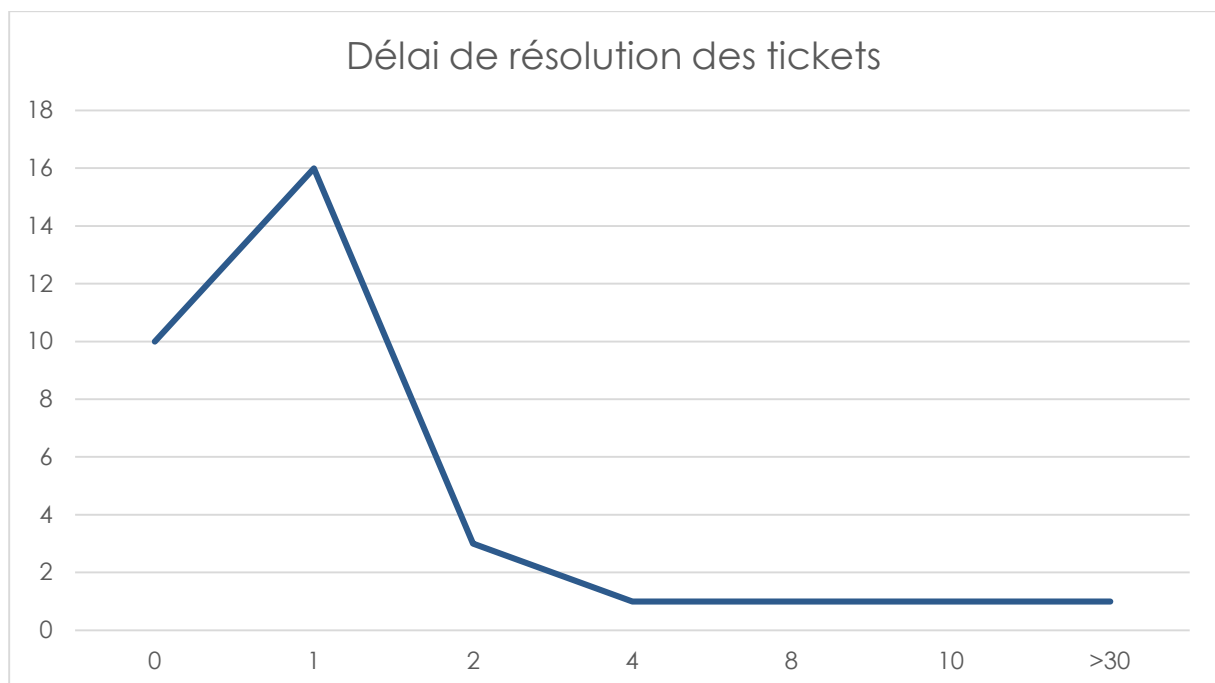
En 2023, pour la voirie de Ouistreham, le Service Relation Client a traité 33 demandes réparties de la façon suivante :



Les demandes proviennent essentiellement du formulaire de contact du site internet.



Les demandes sont traitées majoritairement sous 24h-48h.



2.5 Les services

2.5.1 Souscription par internet

Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne.

Sur le site Internet <https://voirie.fr.parkindigo.com/ouistreham/login>, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics de gérer son compte et effectuer leurs demandes de droits de stationnement résident.

The screenshot shows the login page of the INDIGO website. At the top, there is a navigation bar with the INDIGO logo on the left and a 'Contraste élevé' button on the right. Below the navigation bar, there are several tabs: 'Stationner en parking', 'Stationner dans la rue' (which is highlighted), 'Acheter une place', 'Nos abonnements', 'Nos services', and 'Une question?'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'BOUTIQUE' and 'Voirie d'Ouistreham Riva-Bella'. Below this, there is a section titled 'INFORMATIONS' which contains contact details for the service client, including a phone number (02.31.86.77.73) and an email address (voirie-coen@group-indigo.com). The right column is titled 'CONNEXION' and contains a login form with fields for 'Email' and 'Mot de passe'. There is also a checkbox for 'Rester connecté' and a 'CONNEXION' button. At the bottom of the page, there are three buttons: 'CONNEXION', 'INSCRIPTION', and 'AIDE'. A small note at the bottom states: 'Vous êtes résident, vous pouvez effectuer l'ensemble de vos démarches par internet (demande de droits, renouvellement de carte résident ...)'.

2.5.2 Indigo NEO

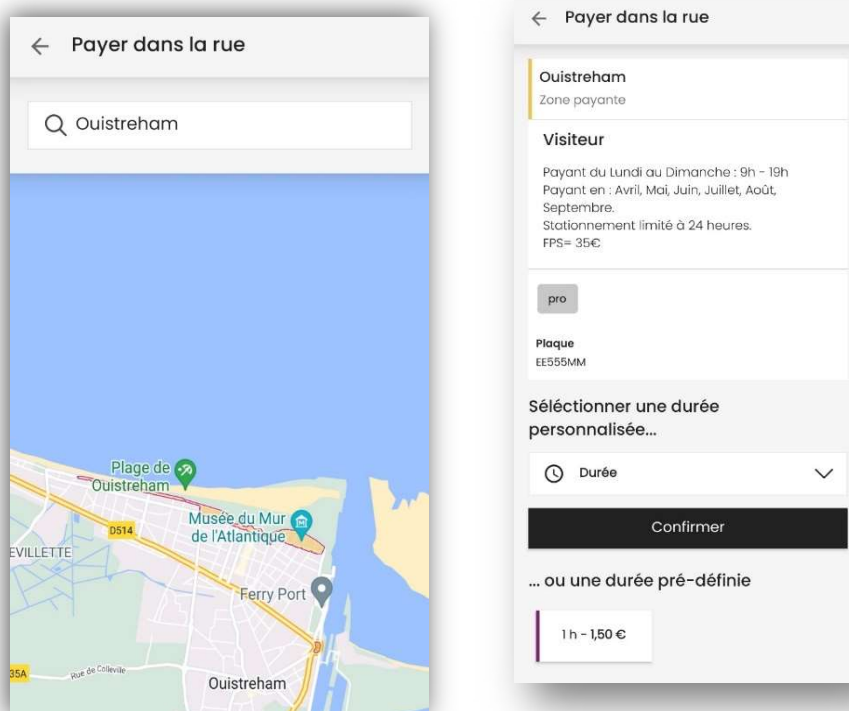
En 2016, le groupe INDIGO a créé OPnGO, 1ère solution application qui digitalise toutes les étapes du stationnement en voirie et dans les parkings.

Le 21 juin 2022, l'application OPnGO disparaît et devient Indigo Neo, une plateforme digitale unique adaptée à tous les besoins de mobilité et accessible dans plus de 600 parkings et près de 80 villes en voirie, en France et en Europe.

Indigo Neo, est la 1ère application qui permet de bénéficier de l'accès « mains libres » dans les parcs de stationnement INDIGO, grâce à la technologie de lecture de plaque, de payer son stationnement à l'avance, de stationner à la demande ou encore de souscrire et gérer ses abonnements. En voirie, elle offre la possibilité de payer et renouveler son stationnement de façon dématérialisée, sans prise de ticket aux horodateurs et de réaliser ses démarches de souscriptions. Elle s'adresse aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents et professionnels, en proposant tous les tarifs disponibles dans chaque ville.

Cette nouvelle plateforme Indigo Neo viendra s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au service de la Ville de Ouistreham et de nos clients : l'accessibilité et la réservation des bornes de recharge électriques de nos parkings, le stationnement vélo sécurisé dans nos Cyclopark, les solutions pour les professionnels et gestionnaires de flottes d'entreprises... pour une mobilité toujours plus simple et plus facile.

Le service est 100% mobile. L'utilisateur doit commencer par télécharger l'application smartphone sur iOS ou Android. Une fois son compte créé, il peut activer la géolocalisation pour l'aider à trouver l'emplacement de son stationnement, sinon, il peut utiliser la barre de recherche pour entrer son adresse.



3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION



La voirie de Ouistreham comporte deux zones de stationnement payant. Une sur la zone du port et l'autre en front de mer mais avec un tarif identique.

La voirie de Ouistreham est payante entre le 1^{er} avril et le 30 septembre de chaque année, du lundi au dimanche de 09h00 à 19h00, jours fériés compris.

Les résidents peuvent bénéficier d'un droit de stationnement gratuit par foyer. Les commerçants ou les résidents souhaitant inscrire un second véhicule, peuvent souscrire un abonnement.

Les utilisateurs d'un véhicule électrique peuvent également solliciter un droit de stationnement gratuit.

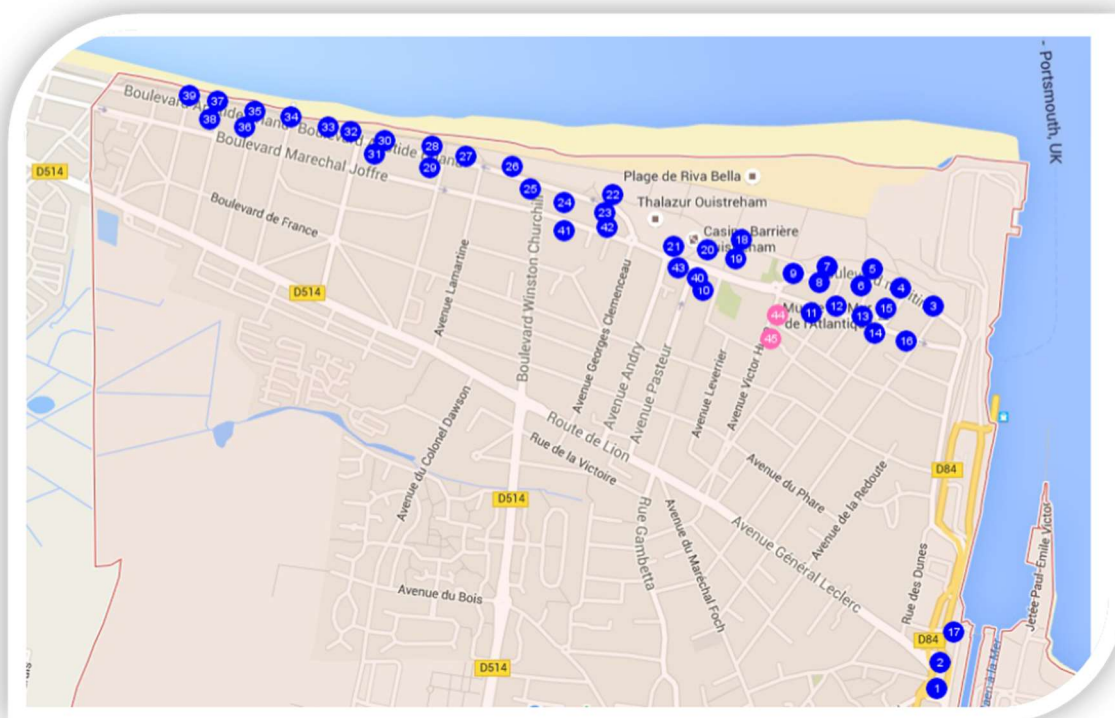
Les clients horaires peuvent quant à eux régler leur stationnement via l'application INDIGO NEO, ou directement sur l'horodateur par carte bancaire avec ou sans contact ou par pièces.



3.1 Voirie

3.1.1 Descriptif de la voirie

Descriptif	
Places	1054
Horodateurs IEM EUROPA	45



3.1.2 Tarification

CHANGEMENT DE TARIFS

Pour cette saison 2023 et en accord avec la municipalité, nous avons procédé à une augmentation des tarifs horaires « Moyenne Saison » et « Haute Saison » par rapport à la grille tarifaire appliquée depuis 2021.

Ci-dessous, les évolutions apportées :

Tarif horaire - 2021 vs 2023 Voirie Ouistreham Riva-Bella		
Moyenne saison Du 1er avril au 30 juin et 1er au 30 septembre		
	Tarif 2021	Tarif 2023
0h30	0,90 €	1,00 €
1h00	1,40 €	1,50 €
2h00	2,40 €	2,50 €
3h00	3,40 €	3,50 €
4h00	4,50 €	4,60 €
5h00	5,10 €	5,20 €
6h00	5,60 €	5,70 €
7h00	6,20 €	6,50 €
8h00	6,70 €	7,00 €
8h30	10,00 €	12,00 €
09h00	15,00 €	18,00 €
9h30	20,00 €	25,00 €
10h00	35,00 €	35,00 €

Haute Saison du 1er juillet au 31 août		
	Tarif 2021	Tarif 2023
0h30	1,00 €	1,30 €
1h00	2,00 €	2,30 €
2h00	3,00 €	3,30 €
3h00	4,00 €	4,30 €
4h00	5,20 €	5,50 €
5h00	5,80 €	6,10 €
6h00	6,50 €	6,80 €
7h00	7,10 €	8,00 €
8h00	7,70 €	10,00 €
8h30	10,00 €	12,00 €
09h00	15,00 €	18,00 €
9h30	20,00 €	25,00 €
10h00	35,00 €	35,00 €

MOYENNE SAISON

Tarification du 1^{er} avril au 30 juin et du 1^{er} au 30 septembre.

Temps en minutes	Tarif en vigueur
0h30	1,00 €
1h00	1,50 €
2h00	2,50 €
3h00	3,50 €
4h00	4,60 €
5h00	5,20 €
6h00	5,70 €
7h00	6,50 €
8h00	7,00 €
8h30	12,00 €
9h00	18,00 €
9h30	25,00 €
10h00	35,00 €
Emplacement réservé BUS ½ journée	15,00€
Emplacement réservé BUS journée	30,00 €

Abonnements			
	Résident		Commerçant
	1 ^{er} véhicule	2 ^{ème} véhicule	
Saison	Gratuit	318€	318€
Mensuels	Gratuit	33€	33€
Mensuels Juillet Aout	Gratuit	93€/mois	93€/mois

HAUTE SAISON

Tarification du 1^{er} juillet au 31 août.

Temps en minutes	Tarif en vigueur
0h30	1,30 €
1h00	2,30 €
2h00	3,30 €
3h00	4,30 €
4h00	5,50 €
5h00	6,10 €
6h00	6,80 €
7h00	8,00 €
8h00	10,00 €
8h30	12,00 €
9h00	18,00 €
9h30	25,00 €
10h00	35,00 €
Emplacement réservé BUS ½ journée	15,00€
Emplacement réservé BUS journée	30,00 €

3.2 Faits Marquants

SALON DE L'AUTOMOBILE ET DE L'ÉCOMOBILITÉ

Le week-end du 13 mai 2023 a eu lieu la 3^{ème} édition du salon de l'auto et de l'écomobilité. Gratuit et ouvert à tous, ce salon a permis de découvrir tous types d'automobiles selon les marques présentes.

Pas moins de 16 marques étaient représentées : Renault, Dacia, Citroën, Peugeot, Ford, Seat, Cupra, Alfa Romeo, Jeep, Fiat, Opel, Suzuki, Abarth, Volkswagen, Skoda et Hyundai. L'objectif était de mettre en relation les marques et le public avec des gammes accessibles.

En plus des voitures, le salon a proposé des vélos et trottinettes Gétapony, la structure louant les trottinettes en libre-service à Ouistreham. Une gamme de vélos électriques du groupe Socadia était aussi présentée.

Pour cette occasion, 97 places de stationnement du parking Place Alfred Thomas ont été réquisitionnées du 11 au 15 mai.



CÉRÉMONIE D'HOMMAGE A LÉON GAUTIER

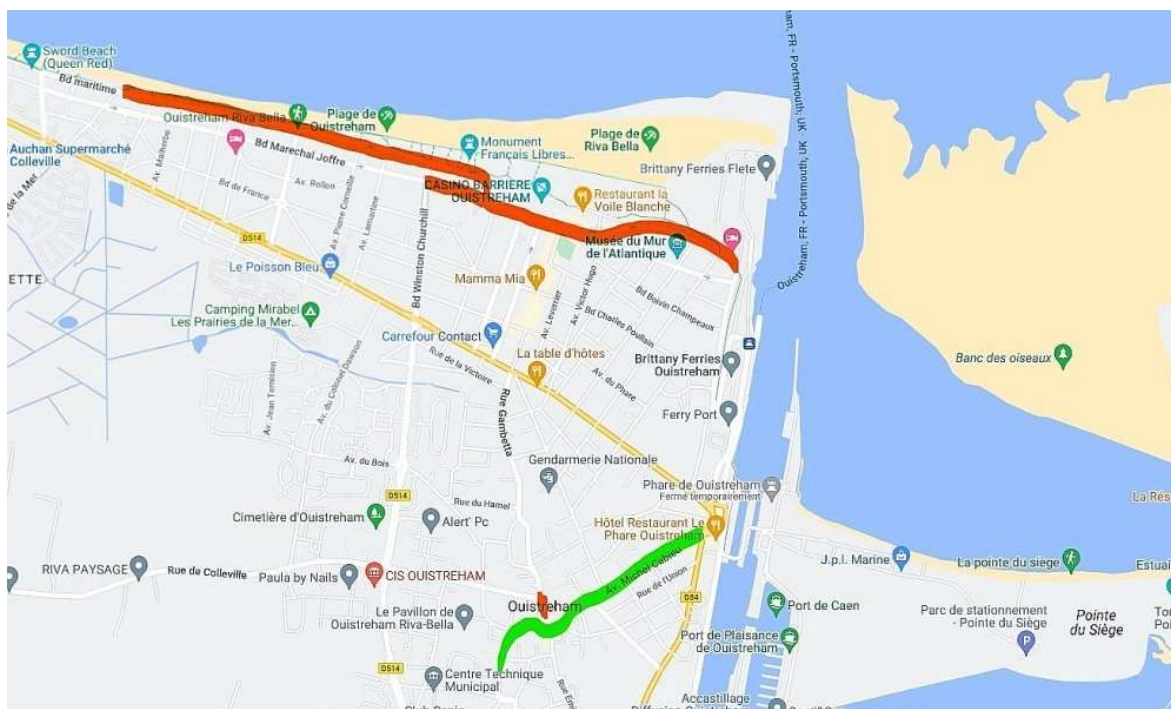
Nous apprenions le 3 juillet 2023 le décès à l'âge de 100 ans de Léon Gautier, le dernier survivant français du commando Kieffer et qui avait débarqué en Normandie le 6 juin 1944. Il résidait sur la commune de Ouistreham depuis les années 1990. Un hommage national lui a été rendu le vendredi 7 juillet 2023 sur la ville de Ouistreham et notamment sur la plage du débarquement.

12 ministres étaient présents aux côtés du président Emmanuel Macron qui a prononcé l'éloge funèbre. Environ 2 000 anonymes étaient également venus rendre un dernier hommage à Léon Gautier y compris de nombreux ouistrehamais. Cette cérémonie a été retransmise en direct sur de nombreuses chaînes de télévisions.



Pour cet événement, des restrictions de circulations et de stationnement impactant la quasi-totalité du secteur payant ont été prises par les autorités.

Toute la zone en rouge du plan ci-dessous a été interdite à la circulation et au stationnement le 7 juillet de 6h00 à 16h00.



NORMANDY BEACH RACE

Les 22, 23 et 24 septembre 2023 ont marqué le retour de la Normandy Beach Race pour sa 4^{ème} édition. Les amateurs de véhicules vintage se sont pressés sur la plage et ont pu admirer les expositions et courses de voitures anciennes et ont pu profiter des nombreuses animations proposées.

Pour la première fois la Normandy Beach Race était payante en 2023.

Cela a permis d'anticiper le nombre de visiteurs mais aussi de fluidifier l'accès au site. Quelque 30 000 personnes ont afflué sur l'ensemble de ce week-end festif.





Dans un souci d'organisation et de sécurité, un périmètre interdisant la circulation et le stationnement a été instauré.

747 places de stationnement ont donc été neutralisées les 23 et 24 septembre 2023.



LA GRANDE ROUE

Présente depuis plusieurs années, la grande roue a été installée en avril pour le plus grand plaisir de tous.



Le panorama sur la mer et la ville est exceptionnel et attire de nombreux visiteurs.

Elle était ouverte du 22 avril au 30 juin de 14h à 20h et du 1^{er} juillet au 31 août de 11h à 23h.



4. MAINTENANCE ET TRAVAUX



4.1 Travaux sur la voirie

MARQUAGE AU SOL

En juillet 2023, nous avons mandaté un prestataire afin qu'il réalise quelques opérations de réfection du marquage au sol.

Sur la place Alfred Thomas, 14 délimitations de places et 3 marquages « Payant » ont été refaits.



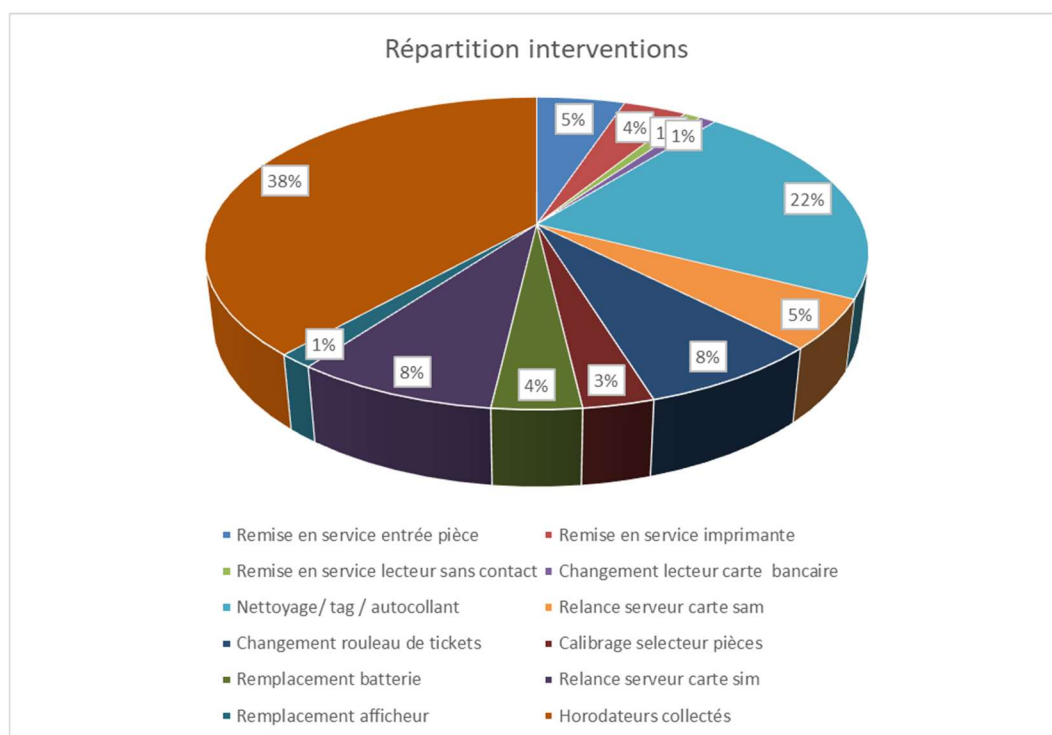
Sur la fin de l'avenue Andry (derrière la Thalasso), 5 délimitations de places et 3 marquages « Payant » ont été refaits.



Et enfin, sur une partie du Boulevard Aristide Briand 6 marquages « Payant » ont été refaits.

4.2 Maintenance parc horodateur

Typologie d'intervention	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Total
Bourrage imprimante		1	2		5	7	15
Changement Imprimante	2	1			1		4
Changement lecteur carte bancaire	1	1	2				4
Remise en service lecteur sans contact	2	1	1				4
Horodateurs collectés	2	20	12	34	26	63	157
Problème de communication serveur	10	3	8	1	10	2	34
Nettoyage/ tag / autocollant	45	5	8	12	16	3	89
Changement rouleau de tickets	3	6	5	6	11		31
Demande télécollecte CB	4		1		7	2	14
Remise en service sélecteur pièce		7	8	7	2	2	26
Remplacement écran	6						6
Remplacement batterie	1		2	7	4	1	15
Entrée pièce bloquée	4	4	4	4	3	2	21
Remplacement Modem	3	1			1		5
Total	83	50	53	71	86	82	425



Les techniciens Indigo procèdent quotidiennement à l'entretien préventif et curatif du parc d'horodateurs.

Sur initiative personnelle ou appel des ASVP, notre technicien intervient et procède au dépannage des machines en défaut. L'outil de parc horodateur connecté Presto 1000 nous permet d'avoir une visibilité en temps réel des éventuelles interventions à programmer sur chaque machine et nous permet d'anticiper au mieux le bon fonctionnement des horodateurs.

Lors de chaque intervention, la nature de la panne ainsi que l'intervention réalisée sont répertoriées dans le logiciel dédié permettant ainsi de suivre la vie technique de chaque appareil.

Ainsi au cours de l'année 2023, 425 interventions de maintenance, collecte ou d'entretien ont été réalisées.

Les interventions pour le nettoyage ainsi que pour la collecte représentent une part conséquente de notre activité sur la saison. Nous avons notamment réalisé 17 tournées de collectes des recettes espèces sur les horodateurs pour un nombre total de 157 opérations de collectes sur l'ensemble du parc.

Enfin, le remplacement de l'ensemble des cartes SIM a contribué à fortement fluidifier les transactions en cartes bancaires et sensiblement minorer les problèmes de réseaux.



5. ANALYSES

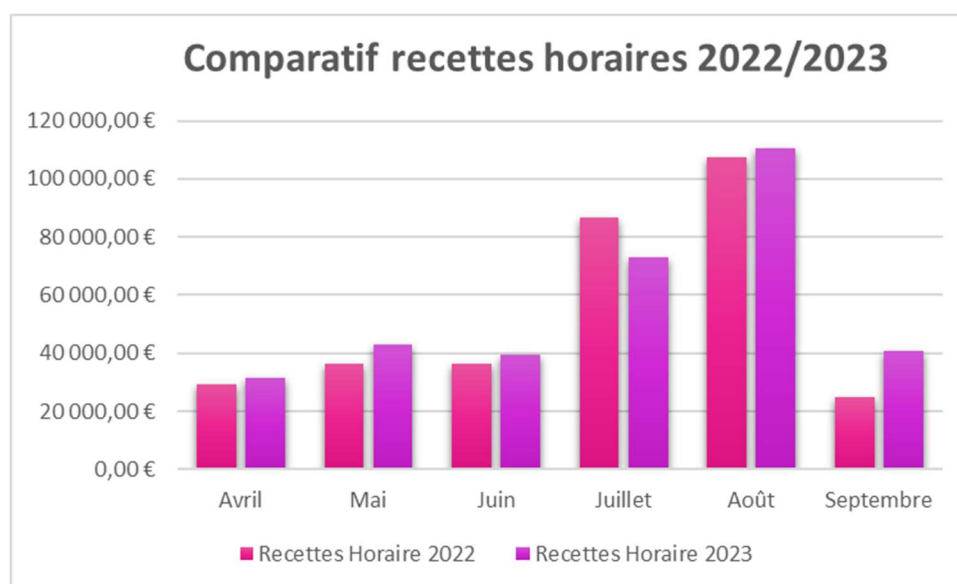


5.1 Recette Voirie

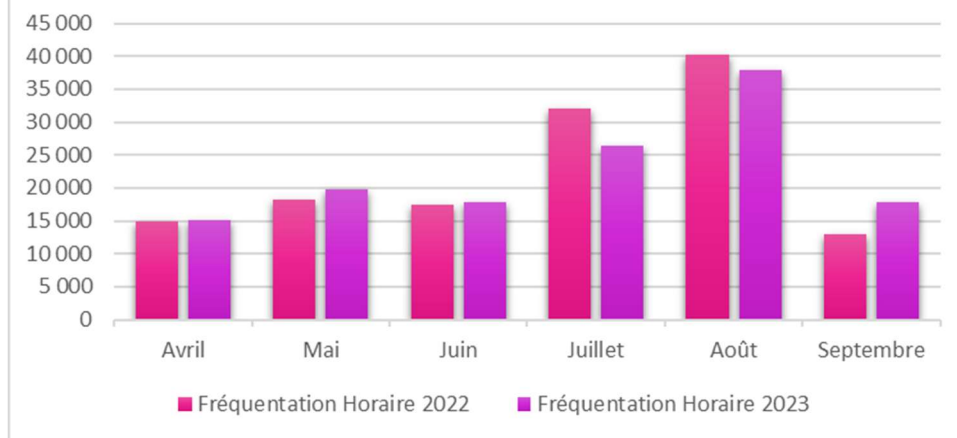
Les données ci-dessous figurant également dans les annexes sont issues de nos rapports de péage et ne tiennent pas compte des retraitements comptables. Ces données peuvent donc présenter des légers écarts avec les comptes du délégataire présentés au chapitre du présent rapport.

Recettes brutes et fréquentations horaires comparatif 2022/2023 (Hors Indigo NEO)

Mois	Recettes 2022	Fréquentations 2022	Recettes 2023	Fréquentations 2023	Ecart recettes 2023/2022	Ecart fréquentations 2023/2022
Avril	29 070 €	14 851	31 409 €	15 196	8%	2%
Mai	36 202 €	18 239	42 935 €	19 879	19%	9%
Juin	36 477 €	17 412	39 227 €	17 926	8%	3%
Juillet	86 509 €	32 021	73 111 €	26 348	-15%	-18%
Aout	107 607 €	40 246	110 705 €	37 942	3%	-6%
Sept.	25 006 €	12 876	40 697 €	17 794	63%	38%
Total	320 871 €	135 645	338 083 €	135 085	5,3%	-0,4%



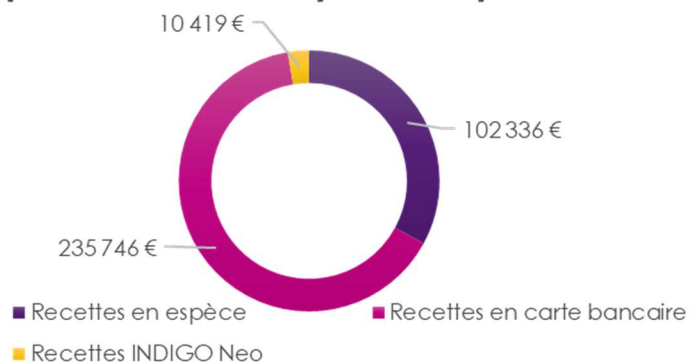
Comparatif fréquentation horaire 2022/2023



Recettes brutes et fréquentations horaires 2023 par moyens de paiement

	Recettes en espèce	Recettes en carte bancaire	Recettes INDIGO Neo	Total Recettes	Transactions INDIGO Neo	Transactions esp + CB	Nombre de transactions	Ticket moyen
Avril	10 193 €	21 216 €	1 028 €	32 437 €	494	15 196	15 690	2,07 €
Mai	13 364 €	29 571 €	1 403 €	44 338 €	665	19 879	20 544	2,16 €
Juin	13 436 €	25 791 €	1 049 €	40 275 €	497	17 926	18 423	2,19 €
Juillet	21 747 €	51 364 €	1 939 €	75 050 €	798	26 348	27 146	2,76 €
Aout	30 154 €	80 550 €	3 756 €	114 460 €	1373	37 942	39 315	2,91 €
Sept.	13 442 €	27 254 €	1 245 €	41 941 €	539	17 794	18 333	2,29 €
Total	102 336 €	235 746 €	10 419 €	348 501 €	4 366	135 085	139 451	

Répartition des moyens de paiement



Recettes TTC abonnements 2023

Mois	Nombre	Recettes TTC
Avril	14	1 032,00 €
Mai	9	297,00 €
Juin	5	225,00 €
Juillet	4	252,00 €
Aout	7	471,00 €
Sept.	3	159,00 €
Total	42	2 436,00 €

Synthèse recettes brutes 2023

Mois	Recettes horodateurs	Recettes INDIGO Neo	Recettes Abonnements	Total
Avril	31 409 €	1 028 €	1 032 €	33 469 €
Mai	42 935 €	1 403 €	297 €	44 635 €
Juin	39 227 €	1 049 €	225 €	40 501 €
Juillet	73 111 €	1 939 €	252 €	75 302 €
Aout	110 704 €	3 756 €	471 €	114 931 €
Sept.	40 697 €	1 245 €	159 €	42 101 €
Total	338 083 €	10 419 €	2 436 €	350 938 €

Synthèse recettes 2023 déclarées à la trésorerie

RECETTES GÉNÉRALES BRUTES				COMMISSION	RECETTES TOTALES
	Collectes	Abonnements	Total	C B	NETTES
Espèces	102 669,10 €		102 669,10 €		102 669,10 €
Carte bancaire	246 134,87 €		246 134,87 €	-3 314,52 €	242 820,35 €
Chèques		1 491,00 €	1 491,00 €		1 491,00 €
Virements		945,00 €	945,00 €		945,00 €
TOTAL	348 803,97 €	195 448,29 €	351 239,97 €	- 3 314,52 €	347 925,45 €

Fréquentations par zones de stationnement

Zones	Fréquentations 2022	Fréquentations 2023	Ecart fréquentations
Place Général de Gaule / 76 places	22 299	21 458	-4%
Bd maritime / 154 places	23 199	23 024	-1%
Avenue 6 juin / 115 places	9 767	10 675	9%
Place Alfred Thomas / 184 places	23 599	24 388	3%
Place Casino / 126 places	34 869	34 990	0%
Bd Kieffer / 54 places	1 648	1 519	-8%
Bd Aristide Briand / 366 places	20 429	19 031	-7%
Total	135 810	135 085	



ANALYSE DE L'ACTIVITÉ 2023

Pour cette saison 2023, la fréquentation horaire a été quasiment la même que l'année précédente tout en sachant que la météo a été beaucoup moins clémente pendant la période estivale. Nous avons enregistré 139 451 visiteurs s'étant acquittés d'une place de stationnement sur cette saison 2023. La **fréquentation globale** a donc été **similaire** à celle de 2022 (139 519 visiteurs en 2022).

Les 2 journées qui ont connu le plus d'affluence sont le jeudi 10 août avec 1 980 tickets payants et le dimanche 28 mai avec 1 835 transactions d'enregistrées.

Les mois de mai et septembre ont connu la plus forte hausse de fréquentation par rapport à l'année précédente avec respectivement 19% et 63% d'augmentation. La météo très favorable sur ces deux mois en est la principale raison.

Le mois d'août reste le mois le plus prolifique comme en 2022.

139 451 tickets payants ont été enregistré en 2023 pour une recette horaire brute de 348 803,97€ déposée à la trésorerie, soit une **augmentation de recettes de 5,3%** consécutive à l'augmentation tarifaire appliquée en 2023.

Le ticket moyen a légèrement augmenté pour atteindre 2,50€ (2,37€ en 2022).

La durée moyenne de stationnement reste identique à 2022 avec un temps moyen de 1h40 minutes.

Le secteur du Casino et de la place Alfred Thomas restent toujours les emplacements les plus prisés.

Concernant les moyens de paiements utilisés, nous retrouvons la même tendance que l'année précédente, à savoir :

- Le moyen de paiement le plus utilisé reste l'utilisation de la carte bancaire directement à l'horodateur avec 64 % d'utilisation et une augmentation de 5 points par rapport à 2022 (67 % de ces paiements étant en sans contact).
- Le paiement par pièce représente 33 % des transactions.
- Le paiement via l'application INDIGO NEO reste à la marge. Cela représente seulement 3% des transactions enregistrées malgré une hausse de 18% par rapport à 2022.

La recette d'abonnement augmente considérablement de 253 % et 2 436 € ont été encaissés pour la souscription de 42 abonnements (essentiellement par des commerçants).

De plus, en 2023, nous avons délivré **1 843 droits de stationnement résidents gratuits** contre 1 693 en 2022, soit une augmentation de 9 %.

Et enfin, 36 droits de stationnements gratuits pour des véhicules électriques ont été accordés contre 34 en 2022.

5.2 Bilan de l'activité de contrôle et gestions des contentieux

MODALITÉS RETENUES PAR LA VILLE

Les points principaux retenus par la collectivité sont :

- ✓ La surveillance est assurée par le service des ASVP ou la police municipale
- ✓ Le montant du forfait-post stationnement est fixé à 35 €
- ✓ Les missions confiées au délégataire sont :
 - La fourniture des matériels et logiciels nécessaires à la mise en œuvre de du contrôle
 - La gestion des recours administratifs préalables obligatoires (RAPO)
- ✓ Equipement pour le contrôle (compatible pour le stationnement payant et pour le stationnement gênant)

Prestataire retenu : IER INDESTAT – 3, rue Salomon de Rothschild 92150 SURESNES

1 - PC dédié
4 - terminaux XCOVER avec License logicielle TeFPS,
4 - Cartes SIM 8 Go
4 - Holsters
4 - films de protection écran
1 - station de charge 4 emplacements

- ✓ Traitement des RAPO :

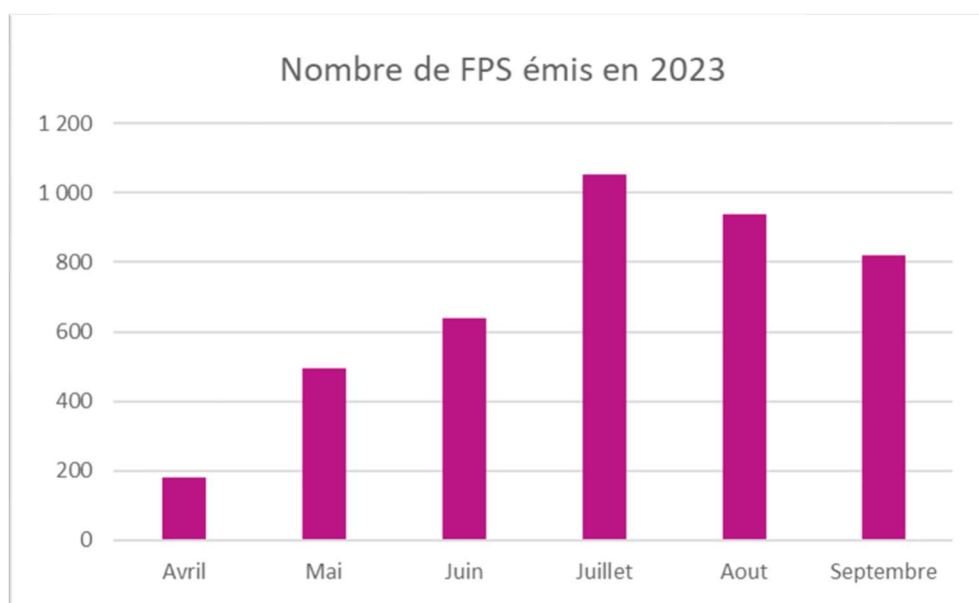
Prestataire retenu : STREETEO Tour Voltaire -1 place des Degrés – 92800 Puteaux/La Défense

BILAN 2023 FORFAIT POST DE STATIONNEMENT (FPS)

La ville a signé avec l'ANTAI la convention en cycle complet pour l'envoi des FPS.

Pour la saison 2023, 4 125 FPS ont été émis par les agents de contrôle contre 5 020 FPS pendant la saison 2022. 2 963 ont été payés avant recouvrement, soit un taux de paiement de 72%.

Mois	Nombre de FPS émis
Avril	179
Mai	493
Juin	640
Juillet	1 053
Aout	938
Septembre	822
Total	4 125



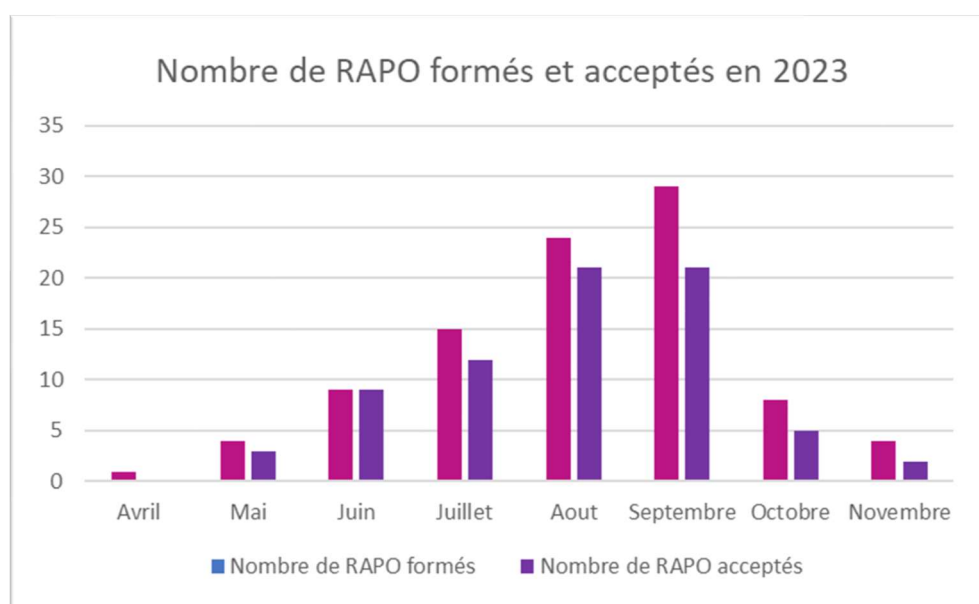
BILAN 2023 RECOURS ADMINISTRATIFS PRÉALABLE OBLIGATOIRE (RAPO)

Le déléguaunt a confié au délégataire Indigo la mission de gérer les RAPO. Les usagers du stationnement payant sur voirie ont la possibilité de contester le forfait post stationnement qu'ils ont reçu par courrier.

La gestion des RAPO couvre la mise en place de la plateforme nécessaire à l'émission et la gestion des recours. La ville a souhaité que les RAPO soient pris en charge en fonction du nombre effectif de recours.

- ✓ Nombres de RAPO formés : 94 formés pour 73 RAPO admis soit 78% (186 RAPO formés pour 139 acceptés en 2022)

Mois	Nombre de RAPO formés	Nombre de RAPO acceptés
Avril	1	0
Mai	4	3
Juin	9	9
Juillet	15	12
Aout	24	21
Septembre	29	21
Octobre	8	5
Novembre	4	2
Total	94	73





RAPPORT PRÉVU PAR L'ARTICLE R. 2333-120-15 DU CODE GÉNÉRAL DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

DE JANVIER 2023 À DÉCEMBRE 2023

	Nombre total	Nombre concernant des usagers résidant dans la commune, l'EPCI, le syndicat mixte	Nombre concernant des usagers résidant en dehors de la commune, de l'EPCI, du syndicat mixte
Nombre total de RAPO reçu	94 -49,7% 2,3%	13 -43,5% 0,3%	81 -50,6% 2%
Délai moyen de traitement en jours	6,4 +10,6% -	7,8 -2,6% -	6,2 +13,2% -
Nombre de décisions explicites	91 -51,1% 2,2%	12 -47,8% 0,3%	79 -51,5% 1,9%
Nombre de décisions implicites	3 +200% 0,1%	1 - 0%	2 +100% 0%
Nombre de RAPO irrecevables	1 -83,3% 0%	0 - 0%	1 -83,3% 0%
Nombre de RAPO rejetés	19 -54,8% 0,5%	3 -57,1% 0,1%	16 -54,3% 0,4%
Nombre de RAPO admis	73 -47,5% 1,8%	10 -37,5% 0,2%	63 -48,8% 1,5%
Nombre de décisions de rejet rendues par la CCSP	0 - 0%	0 - 0%	0 - 0%
Nombre de décisions d'annulation rendues par la CCSP	0 - 0%	0 - 0%	0 - 0%

Légende : Valeur absolue | Evolution par rapport à l'an passé | Pourcentage de FPS ayant reçu un RAPO

Motifs de contestation du forfait post-stationnement

	Nombre total	Nombre concernant des usagers résidant dans la commune, l'EPCI, le syndicat mixte	Nombre concernant des usagers résidant en dehors de la commune, de l'EPCI, du syndicat mixte
Le requérant estime avoir payé/ ne pas avoir à payer	51 -57,1% 1,2%	3 -84,2% 0,1%	48 -52% 1,2%
Le requérant allègue être de bonne foi (notamment en cas de destruction du véhicule)	15 -16,7% 0,4%	2 - 0%	13 -27,8% 0,3%
Le requérant dit être victime d'une usurpation de ses plaques d'immatriculation ou du vol de son véhicule	2 - 0%	0 - 0%	2 - 0%
L'avis de paiement a été délivré avant l'heure indiquée sur le précédent	1 -93,3% 0%	0 - 0%	1 -93,3% 0%
Autres	25 -28,6% 0,6%	8 +100% 0,2%	17 -45,2% 0,4%

Légende : Valeur absolue | Evolution par rapport à l'an passé | Pourcentage de FPS ayant reçu un RAPO

Motifs de rejet du RAPO

	Nombre total	Nombre concernant des usagers résidant dans la commune, l'EPCI, le syndicat mixte	Nombre concernant des usagers résidant en dehors de la commune, de l'EPCI, du syndicat mixte
Les éléments produits n'ont pas emporté la conviction de l'autorité en charge du RAPO	2 -80% 0%	1 -66,7% 0%	1 -85,7% 0%
Le forfait post-stationnement était fondé	14 -54,8% 0,3%	1 -75% 0%	13 -51,9% 0,3%
Autres	3 +200% 0,1%	1 - 0%	2 +100% 0%

Légende : Valeur absolue | Evolution par rapport à l'an passé | Pourcentage de FPS ayant reçu un RAPO

Motifs d'annulation

	Nombre total	Nombre concernant des usagers résidant résidant dans la commune, l'EPCI, le syndicat mixte	Nombre concernant des usagers résidant en dehors de la commune, de l'EPCI, du syndicat mixte
L'utilisateur avait bien un justificatif de paiement et a payé la durée nécessaire	22 -73,5% 0,5%	0 -100% 0%	22 -72,8% 0,5%
L'utilisateur apporte les éléments probants de la cession de son véhicule	14 +27,3% 0,3%	0 - 0%	14 +27,3% 0,3%
L'utilisateur apporte des éléments probants de l'usurpation de sa plaque d'immatriculation ou du vol de son véhicule	1 - 0%	0 - 0%	1 - 0%
Une erreur a été commise dans le décompte de la somme due après application du forfait post-stationnement et compte tenu de la somme déjà réglée par l'utilisateur	0 - 0%	0 - 0%	0 - 0%
L'avis de paiement a été délivré avant l'heure indiquée sur le précédent	0 - 0%	0 - 0%	0 - 0%
Verbalisation malgré gratuité temporaire	10 -50% 0,2%	5 -50% 0,1%	5 -50% 0,1%
Avis de paiement comportant des erreurs	0 - 0%	0 - 0%	0 - 0%
Avis de paiement incomplet ou mal rédigé	0 - 0%	0 - 0%	0 - 0%
Autres motifs tirés de la bonne foi de l'utilisateur	26 +23,8% 0,6%	5 +66,7% 0,1%	21 +16,7% 0,5%
Autres	0 -100% 0%	0 -100% 0%	0 -100% 0%

Légende : Valeur absolue | Evolution par rapport à l'an passé | Pourcentage de FPS ayant reçu un RAPO

6. PERSPECTIVES 2024



Cette année 2023 a marqué la fin du contrat de DSP liant Indigo et la ville de Ouistreham depuis 2016.

Un nouvel appel d'offre de prestation de service pour l'exploitation du stationnement payant sur le territoire de la ville de Ouistreham et la fourniture des équipements de contrôles a été publié en octobre 2023.

INDIGO a donc logiquement répondu à ce dernier et nous avons eu le plaisir d'être notifié favorablement quant à l'attribution de cette prestation.

Ce nouveau marché a donc été établi pour 4 ans à compter du 1^{er} avril 2024 et jusqu'au 31 mars 2028.

Cela va nous permettre de poursuivre notre collaboration avec la collectivité dans la gestion du stationnement payant sur la ville de Ouistreham.
Nous aurons à cœur de continuer à accompagner au mieux la ville de Ouistreham dans les tâches qui nous incombent.

Ce nouveau marché devrait notamment permettre le renouvellement progressif du parc horodateur ainsi que le développement du paiement dématérialisé avec l'ajout d'un nouveau prestataire de paiement par mobiles.



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

7. BILAN FINANCIER



7.1 Compte de résultat

COMPTE DU DELEGATAIRE AU 31/12/2023				
PARC	140501-Ouistreham Voirie			
EN € H.T.	Année 2022	Année 2023	2023 / 2022 en %	2023 / 2022 en valeur
Horaires parcs	0	0	0	
Abonnés parcs	0	0	0	
Voirie	207 151	217 997	10 845	5,2%
Garantie de recettes villes	0	0	0	
Prestation de services	504	0	-504	-100,0%
Activité de Contrôle	0	0	0	
Appels de charges amodiataires	0	0	0	
Activités annexes	0	0	0	
Sous Total Chiffre d'Affaires	207 655	217 997	10 341	5,0%
Subventions d'exploitation	0	28 365	28 365	
Autres Produits	0	0	0	
Sous Total Autres Produits	0	28 365	28 365	
Total Produits d'Exploitation	207 655	246 361	38 706	18,6%
Personnel Interne Au Groupe (Yc Personnel Technique)	-16 301	-9 745	6 556	-40,2%
Personnel Contrat à Durée Déterminée	0	0	0	
Autre Personnel externe et Frais Divers	-626	-82	544	-86,8%
Personnel Intérimaire d'Exploitation	0	0	0	
Prestations de Nettoyage	0	0	0	
Prestations de Gardiennage	0	0	0	
Sous Total Frais de Personnel	-16 927	-9 827	7 100	-41,9%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-22 961	-25 428	-2 467	10,7%
Entretien : Contrats	-4 865	-8 106	-3 240	66,6%
Electricité, Fluides	0	0	0	
Autres Prestations Sous Traitées	0	0	0	
Frais de Télécommunication	-2 162	-483	1 678	-77,6%
Location Matériel d'Exploitation	0	0	0	
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-29 988	-34 016	-4 029	13,4%
Actions Commerciales	0	0	0	
Collecte de Fonds et Commissions	-2 341	-2 973	-632	27,0%
Frais Administratifs et Divers	-81	-101	-20	24,6%
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-2 422	-3 074	-652	26,9%
Total Charges Directes d'Exploitation	-49 337	-46 917	2 419	-4,9%
Police d'Assurances	-415	-436	-21	5,0%
Sinistres	0	0	0	
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	0	0	0	
Redevances Aux Concédants	-2 000	-2 000	0	0,0%
Taxes et Versements Assimilés	-3 206	-3 601	-395	12,3%
Autres Charges et Provisions Courantes	-14	-7	7	-50,6%
Charges de Gros Entretien	0	0	0	
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-3 655	-3 444	211	-5,8%
Frais Généraux Siège	-14 598	-16 132	-1 533	10,5%
Total Autres Charges d'Exploitation	-23 888	-25 619	-1 731	7,2%
Total Autres Charges d'Exploitation	-23 888	-25 619	-1 731	7,2%
Total Charges d'Exploitation	-73 225	-72 537	689	-0,9%
Autres Charges Non Courantes	0	0	0	
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	0	0	0	
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-37 124	-34 759	2 365	-6,4%
Autres Provisions Non Courantes	0	0	0	
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-37 124	-34 759	2 365	-6,4%
Total Charges Non Courantes	-37 124	-34 759	2 365	-6,4%
EBIT	97 307	139 066	41 760	42,9%
Frais Financiers	-4 582	-2 077	2 505	-54,7%
Total Frais Financiers	-4 582	-2 077	2 505	-54,7%
Total Frais Financiers	-4 582	-2 077	2 505	-54,7%
Resultat Net avant Impôt Parc	92 725	136 989	44 265	47,7%

7.2 Partage des recettes

En 2021 l'avenant n°4 a redéfini les conditions de partage des recettes.

La modification du seuil annuel global des recettes issues du stationnement payant sur voirie a permis à la ville de Ouistreham Riva Bella de percevoir une rémunération de 95 281.98€ TTC pour l'année 2023.

Valeur de Base du seuil (Si) (€HT) **148 334,00 €** (avenant 4)

Valeur du Seuil (€ TTC) 148 334 (€ HT) x 1,2 = **178 000,00 €**

Mois	Total mensuel	Total cumulé	Part Délégataire	Part Ville
avril-2023	25 271,57 €	25 271,57 €	25 271,57 €	
mai-2023	46 101,91 €	71 373,48 €	46 101,91 €	
juin-2023	37 028,57 €	108 402,05 €	37 028,57 €	
juillet-2023	74 339,46 €	182 741,51 €	71 731,63 €	2 607,83 €
août-2023	107 633,18 €	290 374,69 €	48 434,93 €	59 198,25 €
septembre-2023	60 865,28 €	351 239,97 €	27 389,38 €	33 475,90 €
Total	351 239,97 €	1 029 403,27 €	255 957,99 €	95 281,98 €

7.3 Patrimoine

VOIRIE

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Ouistreham Voirie				
Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
RETOUR	AAI EN CONCESSION	41 632 -	40 388	1 244
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	256 072 -	248 810	7 261
Total RETOUR		297 704 -	289 198	8 506
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	3 892 -	3 892 -	0
	LOGICIELS	12 400 -	12 400	-
Total REPRISE		16 292 -	16 292	-
Total général		313 996 -	305 490	8 506

Parc de stationnement Ouistreham Voirie	
en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	313 996
Immobilisations Valeur Comptable Nette	8 506
Immobilisation en cours	0
Valeur Brute Totale Inventables	313 996
VNC Totale Inventables	8 506

ALFRED THOMAS

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Ouistreham Alfred Thomas				
sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
<input type="checkbox"/> RETOUR	AAI EN CONCESSION	106 880 -	102 791	4 089
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	15 775 -	14 926	850
Total RETOUR		122 655 -	117 717	4 938
<input type="checkbox"/> REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	4 030 -	2 419	1 611
Total REPRISE		4 030 -	2 419	1 611
Total général		126 685 -	120 135	6 550

Parc de stationnement Ouistreham Alfred Thomas	
euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	126 685
Immobilisations Valeur Comptable Nette	6 550
Immobilisation en cours	0
Valeur Brute Totale Inventables	126 685
VNC Totale Inventables	6 550

8. Annexes



8.1 Note financière

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



ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC (données comptables – exercice 2023)

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 2023.

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 2023 (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 2024

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET



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

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

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

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

1. Produits et charges directs

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

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.

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

2. Charges calculées

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

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

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

3.Charges indirectes

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

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2023 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 2023, il est appliqué un pourcentage de 4.8 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2023. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.

* *
*

REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2023 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 2

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 2023

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 2023, l'affectation des frais de structure correspond à 8,96% 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 marché,
 - Prospection de marché,
 - Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
 - Etude des produits et tarifs.
4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
 - Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
 - Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient ou non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
 - Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
 - Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
 - Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.
5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
 - Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
 - Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
 - Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
 - Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
 - Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
 - Relations avec les Commissaires aux comptes,
 - Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
 - Suivi de la conformité à la réglementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

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

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



ANNEXE 2

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

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

8.2 Note juridique

Note d'information sur les moyens mis en œuvre permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public.

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

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

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

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

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

Clause insérée par avenant aux contrats de prestation de services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ENTREPRISE : CLAUSE DE NEUTRALITE

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

Article L1321-2-1 du code du travail :

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

S'agissant des principes de neutralité et de laïcité du service public, notre groupe a en 2022 actualisé la clause de neutralité des règlements intérieurs en vigueur, afin de faire expressément référence aux dispositions de l'article 1er de la loi n°2021-1109 du 24/08/2021 :

*« Article Neutralité, extrait du Règlement Intérieur en vigueur depuis décembre 2022
En vertu de l'article L1321-2-1 du code du travail et des dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1er) confortant le respect des principes de la République, il est rappelé que les principes de neutralité et de laïcité du service public sont applicables à l'ensemble des services publics y compris lorsque ceux-ci sont assurés par des*

organismes de droit privé. Par conséquent, les salariés (...) affectés à des marchés publics ou à des concessions de service public doivent se conformer à ces principes et en assurer l'application. (...) »

MISE A DISPOSITION D'UNE TENUE VESTIMENTAIRE

Compte tenu des spécificités liées à notre métier, le Groupe Indigo met à la disposition de ses collaborateurs présents sur site une tenue vestimentaire de travail qui concourt au respect des principes de laïcité et de neutralité.

2. Moyens mis en œuvre à l'égard des tiers/personnes extérieures au Groupe Indigo et intervenant sur les sites et ouvrages que nous gérons

Les prestations confiées à des tiers intervenant sur les sites que nous gérons portent principalement sur les missions suivantes : le nettoyage, la fourniture de consommables, la surveillance, la maintenance-réparation ou l'intervention d'organisme de contrôle des équipements et installations.

Pour ces prestations confiées à des tiers, nous avons engagé une démarche d'information et de sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires qui se formalise par l'insertion dans la Charte achats responsables du Groupe Indigo, d'un paragraphe sur l'application du principe d'égalité de traitement des usagers, et des principes de laïcité et de neutralité attachés à l'exécution des contrats relevant de la commande publique et ayant pour objet l'exécution d'un service public.

Nous précisons que cette charte est annexée aux différents contrats que nous concluons avec nos partenaires, permettant ainsi de répondre à notre obligation d'information si ceux-ci participent à la mission de service public.

« Extrait de la Charte achats responsables du groupe Indigo :

8.8 Obligation spécifique applicable aux contrats relevant de la commande publique et à l'exécution d'une mission de service public

Certaines des prestations réalisées dans le cadre des activités du Groupe, interviennent sur un site exploité par le Groupe au titre d'un contrat relevant de la Commande Publique et participant à l'exécution d'un service public.

A ce titre, et conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1 – paragraphe II) confortant le respect des principes de la République, les principes d'égalité des usagers devant le service public et les principes de laïcité et de neutralité du service public doivent être respectés dans le cadre de la gestion de ces sites, y compris lorsque cette gestion est assurée par un organisme de droit privé.

Il est rappelé que le respect de ces principes s'impose à toute personne à laquelle est confiée pour partie l'exécution de la mission de service public. Il lui appartient de prendre les mesures adaptées à cet effet, et en particulier il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.



Tout Fournisseur reconnaît ainsi avoir été informé de l'existence de ces principes et de leur application dans les sites exploités par le Groupe au titre d'un contrat relevant de la Commande Publique et participant à l'exécution d'un service public.

3. Autres Moyens

En cas de réclamation relative au respect du principe d'égalité de traitement des usagers devant le service public et aux principes de neutralité et de laïcité du service public, nous précisons que les usagers bénéficient des canaux suivants :

Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 - 92919 La Défense Cedex
Mail : service.client@group-indigo.com

8.3 Détermination de la redevance 2023



Ville de Ouistreham - Détermination de la redevance 2023

Selon les articles IV.2 et IV.3 du contrat de concession du 1er décembre 2015

Révision de l'indexation : 1er avril 2023

$$M = 0,10 + 0,64 \times (SALBTP\ BNO / SALBTP\ BNO_0) + 0,26 \times (id04511E / id04511E_0)$$

Avec:

SALBTP BNO Indice des salaires du BTP de la région Basse Normandie
 id04511E Indice du prix à la consommation - Electricité

Modification de base de l'indice id04511E

L'indice id04511E - Electricité en base 100 en 1998 pris pour l'actualisation de la formule a été supprimé après sa valeur de décembre 2015. Il est remplacé par l'indice 04510 - Electricité en base 100 en 2015
 Le coefficient de raccordement est égal à 1,345

Valeur des indices :

SALBTP BNO 505,1 valeur du mois d'avril 2015 publié le 23/07/2015
 id04511E_0 133,5 valeur du mois de juillet 2015 publié le 13/08/2015

 SALBTP BNO 568,1 valeur du mois de novembre 2022 publiée en 03/2023
 04510 136,78 x 1,345 = 183,97 valeur du mois de février 2023 publiée le 15/03/2023

$$M = 0,10 + 0,64 \times (568,1 / 505,1) + 0,26 \times (183,9691 / 133,5)$$

$$M = 1,1781$$

1 / Redevance d'occupation du domaine public *

Seuil indexable annuel	0,00
Coefficient d'indexation	1,1781
Montant de la redevance d'occupation	0,00

* Selon l'article IV.2.1 du contrat initial, la redevance d'occupation est due pour le parc de stationnement Alfred Thomas. Ce dernier ayant intégré le périmètre de stationnement payant sur voirie en 2017 (cf article 2 de l'avenant n°1), cette redevance n'a par conséquent plus lieu d'être reversée.

2 / Redevance de contrôle

Seuil indexable annuel	2 000,00
Coefficient d'indexation	1,1781
Montant de la redevance de contrôle	2 356,20
Montant à payer	2 356,20

Contact

Indigo Infra France
Direction Régionale Ouest
Tour Voltaire
1 place des degrés
92800 – Puteaux

