

CAMPING DU PONT D'AVIGNON ***

PAR AQUADIS LOISIRS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

SOMMAIRE

Contexte.....	p.3
Faits marquants de la saison 2023	p.4
Chiffres clefs de l'activité 2023.....	p.5
Organigramme et charges de personnel spécifiques à la DSP	p.6
Compte de résultat 2023	p.13
Organisation du camping d'Avignon	p.14
Organisation du siège social	p.15
Statistiques de fréquentation et répartition du chiffre d'affaires.....	p.18
Répartition du budget marketing-communication	p.24
Compte-rendu des activités et services.....	p.26
RSE : Responsabilité environnementale et développement durable	p.29
Investissements et travaux réalisés en 2023	p.37
Programme pluriannuel d'investissements (projection à 3 ans)	p.48
Conclusion	p.52

Contexte

L'année 2023 a été marquée par un contexte inflationniste très fort, ce qui n'a heureusement pas freiné les vacanciers. Une étude réalisée par l'Ifop, pour le compte de la FNHPA, démontre l'attractivité de l'hôtellerie de plein air auprès des Français. Pour 74 % des répondants, le camping représente toujours un mode d'hébergement parmi les plus plébiscités.

L'été 2023 a été mémorable en raison des épisodes caniculaires qui ont marqué les esprits. Cette année, la canicule s'est éternisée pendant neuf jours, une vague de chaleur « la plus longue et la plus intense pour une fin d'été » jamais enregistrée par Météo France. Ainsi, les campeurs ont plus que jamais privilégié les lieux de vacances proposant un environnement ombragé avec idéalement un lieu de baignade, comme tel est le cas au Camping du Pont d'Avignon.

Ces problématiques n'ont pas pour autant freiné l'envie des vacanciers de passer des moments inoubliables en camping... le bilan de l'hôtellerie de plein air est plus que positif en 2023 : plus de 2,7 millions de nuitées ont été enregistrées dans les différents établissements du secteur de l'HPA, soit 15% de plus qu'en 2022 ! En 2023, nous avons enregistré 11% de séjours en plus par rapport à 2022 au Camping du Pont d'Avignon. Cet engouement s'explique en partie par la volonté d'Aquadis Loisirs de toujours mieux cultiver « l'esprit de famille » entre les collaborateurs du groupe, ainsi qu'entre les campeurs et nos équipes sur le camping.

FAITS MARQUANTS DE LA SAISON 2023

- Installation d'un composteur pour valoriser les déchets des campeurs
- Mise en place de partenariat avec les paniers producteurs mettant en avant les productions locales de fruits et légumes
- Pose de la climatisation dans l'appartement de fonction
- Installation des 10 dernières climatisations dans les mobil-homes
- Développement du partenariat avec Vaucluse Provence au travers de la vente du Vaucluse Provence Pass
- Promotion de la Maison du Parc
- Développement d'une nouvelle animation en juillet et août pour découvrir l'île de la Barthelasse à vélo
- Mise en valeur des espaces verts au travers de la taille selon les espèces permettant leur développement harmonieux

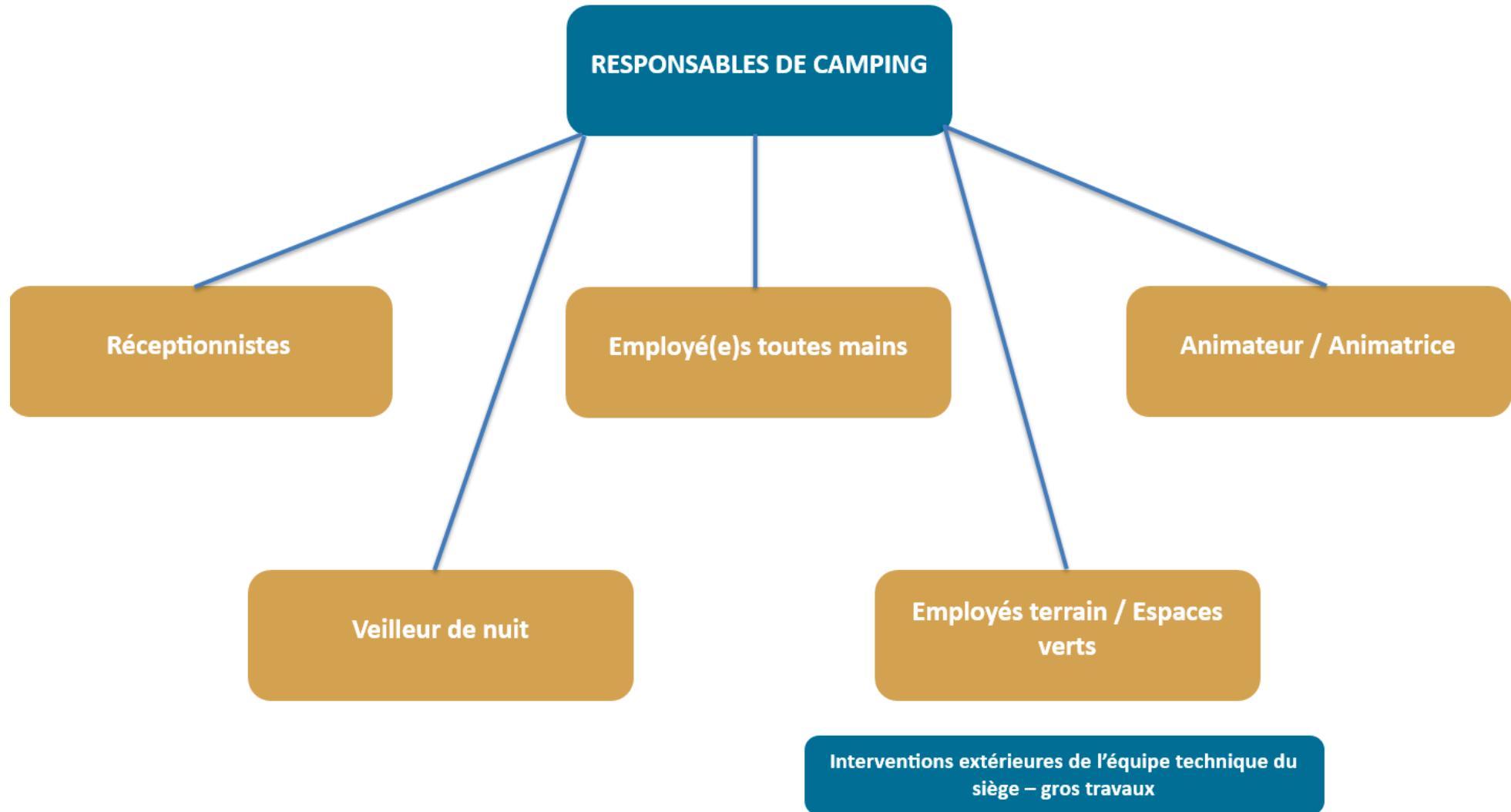


CHIFFRES T.T.C CLEFS DE L'ACTIVITE 2023

- Chiffre d'affaires Total : 1 600 k€ (+ 12%)
- Chiffre d'affaires « camping » : 1 176 k€ (+14%)
- Chiffre d'affaires « locatif » : 424 k€ (+5%)
- Nombre de nuitées : 112 k (+5%)
- Nombre de séjours : 21 k (+12%)
- Part de la clientèle française : 45% (-1 point)
- Site web : 670 000 visiteurs (+40%)
- Page Facebook : 1.3 k abonnés (+30%)
- Moyenne satisfaction client Google : 4.1/5 (=)
- Chiffre d'affaires des réservations en ligne : 705 k€ (+24%)
- Clientèles principales : France : 45% - Allemagne : 23% – Pays-Bas : 10%
- Budget communication-marketing Groupe : 295 k€ (+14%)
- Effectif total de l'année 2023 : 1 CDI et 25 CDD
- Pourcentage des emplois du siège social : 21.39%

Le chiffre d'affaires du camping s'élève à **1 599 670 €**, soit une **hausse de 12%** par rapport à 2022.

ORGANIGRAMME ET CHARGES DE PERSONNEL SPECIFIQUES A LA DSP D'AVIGNON



En 2021, la masse salariale du Camping du Pont d'Avignon était de 242 654,02€.

En 2022, la masse salariale du Camping du Pont d'Avignon était de 317 364,10€.

En 2023, la masse salariale du Camping du Pont d'Avignon est de 324 357,97€.

Le camping du Pont d'Avignon représente 21,39% du poids global du groupe AQUADIS LOISIRS.

Le poste « Responsable de Camping » représente au sein du camping :

	2021	2022	2023
CDI	0	0	0
CDD	2 440,72h	3 033,40h	3033,40h
	2 440,72h	3 033,40h	3033,40h

Le poste « Assistante/Réceptionniste de camping » représente au sein du camping :

	2021	2022	2023
CDD Saisonnier	1 364,19h	3 103,77h	3696,98h
	1 364,19h	3 103,77h	3696,98h

Le poste « Employé(e) toutes mains » représente au sein du camping :

	2021	2021	2023
CDD Saisonnier	2 993,05h	5 502,15h	6023.30h
	2 993,05h	5 502,15h	6023.30h

En 2019, nous comptons pour le pôle « entretien » :

Février : 35h/semaine soit 151,67h pour le mois de février

Mars : 35h/semaine soit 151,67h pour le mois de mars

Avril : 35h/semaine + 20h/semaine soit 151,67h + 86,66h = 238,33h pour le mois d'Avril

Mai : 35h/semaine + 20h/semaine soit 151,67h + 86,66h = 238,33h pour le mois de mai

Juin : 35h/semaine + 33h/semaine soit 151,67h + 143h = 284,67h pour le mois de juin

Juillet : 33h/semaine + 35h/semaine + 30h/semaine + 30h/semaine + 35h/semaine + 33h/semaine = 849,34h pour le mois de juillet

Août : 35h/semaine + 35h/semaine + 33h/semaine + 33h/semaine + 30h/semaine = 719,34h pour le mois d'août

Septembre : 35h/semaine + 30h/semaine + 20h/semaine = 368,33h pour le mois de septembre

Octobre : 35h/semaine + 20h/semaine = 238,33h pour le mois d'Octobre

Novembre : 35h/semaine = 151,67h pour le mois de novembre

En 2020, nous comptons pour le pôle « entretien » :

Mars : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois de mars

Avril : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois d'avril

Mai : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois de mai

Juin : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois de juin

Juillet : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67 = 303,34h pour le mois de juillet

Août : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois d'août

Septembre : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67 = 303,34h pour le mois de septembre

Octobre : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois d'octobre

Novembre : 35h/semaine soit 151,67h pour le mois de novembre

En 2021, nous comptons pour le pôle « entretien » :

Mars : 35h/semaine soit 151,67h = 151,67h pour le mois de mars 2021

Avril : 35h/semaine soit 151,67h = 151,67h pour le mois d'avril 2021

Mai : 35h/semaine + 20h/semaine soit 151,67h + 86,66h = 238,33h pour le mois de mai 2021

Juin : 35h/semaine + 35h/semaine + 24h/semaine + 28h/semaine soit 151,67 + 151,67h + 104h + 121,33h = 528,67h pour le mois de juin 2021

Juillet : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 33h/semaine soit 151,67h x 4 + 143h = 749,68h pour le mois de juillet 2021

Aout : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 25h/semaine soit 151,67h x 4 + 108,33h = 715,01h pour le mois d'août 2021

Septembre : 35h/semaine + 35h/semaine + 25h/semaine soit 151,67h x 2 + 108,33h = 411,67h pour le mois de septembre 2021

Octobre : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h + 151,67h = 303,34h pour le mois d'octobre 2021

Novembre : 35h/semaine soit 151,67h pour le mois de novembre 2021



En 2022, nous comptons pour le pôle « entretien » :

Février : 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h = 303,34h pour le mois de février 2022

Mars : 35h/semaine soit 151,67h + 18h/semaine soit 78h = 229,67h pour le mois de mars 2022

Avril : 35h/semaine soit 151,67h + 30h/semaine soit 130h + 35h/semaine soit 151,67h = 433,34h pour le mois d'avril 2022

Mai : 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h = 606,68h pour le mois de mai 2022

Juin : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67 + 151,67h + 151,67h + 151,67h + 151,67h = 758,35h pour le mois de juin 2022

Juillet : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 8 = 1213,36h pour le mois de juillet 2022

Août : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 25h/semaine soit 151,67h x 6 + 108,33h = 1018,35h pour le mois d'août 2022

Septembre : 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 2 = 303,34h pour le mois de septembre 2022

Octobre : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 3 = 455,01h pour le mois d'octobre 2022

Novembre : 35h/semaine soit 151,67h pour le mois de novembre 2022

En 2023, nous comptons pour le pôle « entretien » :

Février : 35h/semaine soit 151,67h = 151,67h pour le mois de février 2023

Mars : 35h/semaine soit 151,67h + 20h/semaine soit 86,67h = 238,34h pour le mois de mars 2023

Avril : 35h/semaine soit 151,67h + 30h/semaine soit 130h = 281,67h pour le mois d'avril 2023

Mai : 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h + 35h/semaine soit 151,67h = 758,35h pour le mois de mai 2023

Juin : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67 + 151,67h + 151,67h + 151,67h + 151,67h = 758,35h pour le mois de juin 2023

Juillet : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 8 = 1213,36h pour le mois de juillet 2023

Août : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 8 = 1213,36h pour le mois d'août 2023

Septembre : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 5 = 758,35h pour le mois de septembre 2023

Octobre : 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine + 35h/semaine soit 151,67h x 4 = 606,68h pour le mois d'octobre 2023

Novembre : Renfort de 35h + Renfort de 35h soit 70h pour le mois de novembre 2023



Le poste « Terrain » est composé comme suit :

	2021	2022	2023
CDI	1 622,01h	1 820,04h	1820,04h
CDD	1 292h	887h	1042h
	2 914,01h	2 707,04h	2862,04h

Le poste « Animation » est composé comme suit :

	2021	2022	2023
CDD Saisonnier	312h	259,70h	314.25h
	312h	259,70h	314,25h

Le poste « Sécurité » est composé comme suit :

	2021	2022	2023
CDD Saisonnier	199h	0h	0h
	199h	0h	0h

À compter de 2022, le poste a été remplacé par un contrat avec un partenaire extérieur pour la sécurité du camping durant la période estivale.

COMPTE DE RESULTAT - AVIGNON

Comparatif de l'exercice 2022 et 2023

© Sage - Sage 100cloud Comptabilité Standard 7.01	Au 31/12/2022	Au 31/12/2023
PRODUITS		
Ventes de marchandises	24 577,02	14 227,37
Production vendue	1 293 179,41	1 431 489,99
Production stockée		
Production immobilisée		
Subventions d'exploitation		
Reprise provisions et transferts de charge	-4 231,41	1 354,14
Autres produits		
TOTAL I	1 313 525,02	1 447 071,50
CONSOMMATIONS		
Achat de marchandises	1 154,12	1 570,37
Variation de stock (marchandises)		
Achats de matières premières		
Variation de stock (matières premières)		
Autres charges et charges externes	478 431,98	575 575,23
TOTAL II	479 586,10	577 145,60
CHARGES		
Impôts, Taxes et Versements assimilés	17 983,51	21 264,50
Salaires et Traitements	317 364,10	324 357,97
Charges Sociales	81 677,44	71 344,29
Dotations aux amortissements et dépréciations	49 271,00	39 710,60
Autres charges	29,21	82,91
TOTAL III	466 325,26	456 760,27
Résultat d'exploitation	367 613,66	413 165,63
Produits financiers		
Charges financières	1 778,06	4 426,39
<i>Résultat financier</i>	-1 778,06	-4 426,39
Quote part des opérations en commun		
Résultat courant avant impôts	365 835,60	408 739,24
Produits exceptionnels	0,00	7 967,42
Charges exceptionnelles	8 392,44	3 249,99
<i>Résultat exceptionnel</i>	-8 392,44	4 717,43
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices	13 733,85	28 882,49
Résultat de l'exercice	343 709,31	384 574,18

COMPTE DE RESULTAT AVIGNON 2023 en comparaison avec N-1

ORGANISATION DU CAMPING

- ⇒ Réception physique et téléphonique des clients du camping
- ⇒ Prise de réservations, gestion du planning de ventes ainsi que des plannings annexes (T.O) – stratégie planning à respecter
- ⇒ Relances des options ou paiements séjours
- ⇒ Gestion des demandes/devis de groupes (colonies de vacances etc...)
- ⇒ Réalisation du rapport hebdomadaire à destination du siège social : éléments techniques, relevés sur l'eau, les énergies et les OM, tâches effectuées, tâches à réaliser, données financières, satisfaction clients...
- ⇒ Encaissement et facturation des règlements clients
- ⇒ Recherches de partenaires locaux : produits épicerie, boulangerie etc...
- ⇒ Renseignements auprès de la clientèle sur les prestations du camping, ainsi que sur les activités à réaliser autour du camping
- ⇒ Surveillance de l'entretien du camping (petites réparations), ainsi que des installations
- ⇒ Relation et contact régulier avec la Mairie et les offices de tourisme d'Avignon et du Grand Avignon
- ⇒ Management de l'équipe : recrutement, gestion des plannings (heures salariales et gestion des tâches)
- ⇒ Gestion de la satisfaction client
- ⇒ Gestion des litiges clients en collaboration avec la centrale de réservations
- ⇒ Gestion du PMS (logiciel de réservations) - prises de réservations, entrées et sorties de caisse, ventes annexes etc... et des interfaces partenaires

ROLE ET IMPLICATION DU SIEGE SOCIAL





Rôle de la centrale de réservations

3 personnes

La centrale de réservation et les campings sont en réseau (lecture en temps réel de toutes les informations)

Gestion complète du Logiciel E-Season sur toute l'année : gestion du planning, des réservations, des fiches clients et des mouvements financiers avec un contrôle de gestion permanent

Gestion des plannings et stocks alloués aux Tours Opérateurs partenaires sur le camping

Traitements des réservations en direct par téléphone, mails et courriers (redirection à la centrale pendant la fermeture du camping)

Relances clients hebdomadaires et mises à jour de la base de données des clients du camping

Paramétrage des tarifs et des promotions mises en place sur le camping pendant toute la saison à la fois sur notre site internet Aquadis Loisirs mais également sur toutes les interfaces partenaires (ex : Booking.com)

Gestion du standard téléphonique de 9h à 17h non-stop du lundi au vendredi

Gestion des devis, demandes particulières (ex : groupe/CE/VACAF)

Gestion des litiges clients, avoirs et remboursements

Formation des gérants aux systèmes de gestion des réservations



Rôle du service Marketing-Communication

2 personnes

Gestion du marketing digital lié au camping

Définition de la politique tarifaire du camping

Benchmarking (étude concurrence)

CRM - Gestion de la relation client

Etudes statistiques

Analyse de la satisfaction client (via l'envoi de questionnaires automatisés post-séjours aux clients du camping)

Définition de la politique de communication en ligne et sur le camping

Gestion des campagnes publicitaires (papiers, TV, digitales)

Elaboration des campagnes de promotions

Gestion relations Tours Opérateurs, Office de tourisme d'Avignon, Fédération des campings du Vaucluse etc...

Etudes des statistiques

Gestion des réseaux sociaux

Gestion de la E-réputation des campings

Administration, gestion et mise à jour du site internet d'Aquadis Loisirs

Elaboration de la politique de communication interne entre le siège social et le camping

Référencement

Formation commerciale auprès des responsables de camping



Rôle du service Comptabilité- RH

2 personnes

- Gestion des embauches : Contrats et DUE
- Centralisation des candidatures saisonnières
- Gestion des questions sociales
- Gestion des documents de sorties des salariés
- Réalisation de la déclaration de TVA
- Gestion des caisses via Eseason
- Facturation des paiements clients via Eseason
- Suivi des ventes annexes : mise en place, tarifications
- Réalisation des contrats de partenariats
- Gestion des flux : ouvertures de compte, fermeture de compte
- Contrôle des factures fournisseurs
- Suivi des paiements clients : attributions etc ...
- Gestion des comptes bancaires de la société
- Gestion des commandes fournisseurs
- Contrôle des remises en banques
- Paramétrage et gestion du logiciel de réservations
- Gestion des contrôles caisses via Eseason et Sage
- Réalisation des déclarations de la taxe de séjour
- Saisies des factures fournisseurs et règlements fournisseurs
- Réalisation des documents pour le bilan comptable
- Réalisation des comptes de résultats pour chaque camping
- Formation comptable auprès des responsables de camping

Rôle du Responsable de Secteur et de l'équipe technique

4 personnes

- Gestion technique et humaine des campings
- Suivi et entretien des espaces verts
- Gestion des plannings et organisation de l'équipe technique
- Suivi du matériel technique de l'équipe technique et des campings
- Accompagnement des équipes dès leur arrivée
- Passage mensuel sur chaque camping
- Entretiens de suivi réguliers avec les équipes de chaque camping
- Gestion des achats techniques pour les campings
- Recherche de partenariats pour la technique des campings
- Détection des besoins lors des différents passages sur chaque camping
- Réflexion, mise en place et gestion des suivis de travaux sur les campings
- Contrôle de l'application de la politique mise en place par le siège sur chaque camping
- Suivi des contrôles obligatoires avec les différents organismes
- Suivi des indicateurs financiers
- Suivi des indicateurs de gestion d'énergie
- Suivi de la gestion des piscines du groupe

STATISTIQUES DE FREQUENTATION ET REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

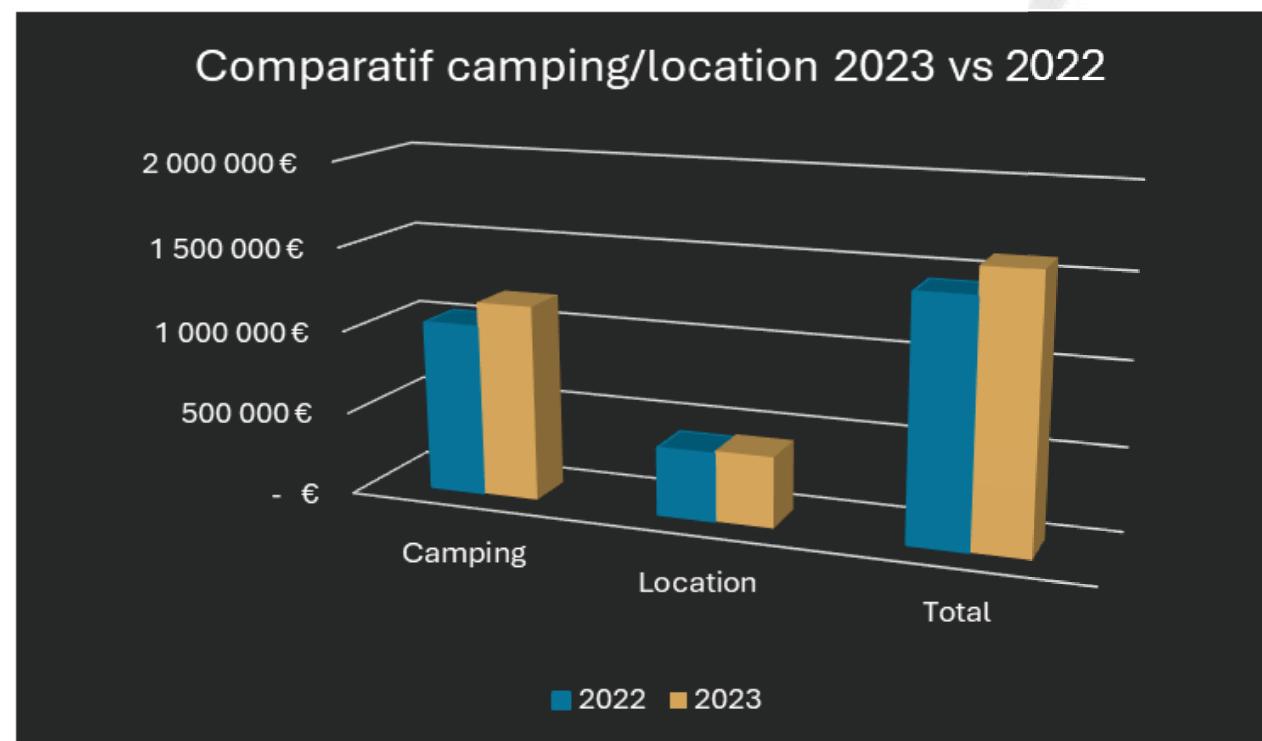
Evolution du chiffre d'affaires* et de la durée de séjour entre les saisons 2022 et 2023

Tarif	2023						2022						Ecart						
	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	CA %
Forfait confort	20590	51811	9021	22344	18,80	680 994 €	19676	51226	8324	21347	17,97	619 253 €	914	585	697	997	0,83	61 742 €	10%
Forfait nature	7534	18968	4320	10150	6,88	235 560 €	5866	14684	3350	7829	5,36	179 067 €	1668	4284	970	2321	1,52	56 493 €	32%
Forfait ACSI	9635	19774	4887	10060	8,80	195 663 €	8699	17858	4215	8713	7,94	169 272 €	936	1916	672	1347	0,86	26 391 €	16%
Forfait halte cyclo/rando	1440	2572	1101	1974	1,32	22 833 €	1587	2743	1063	1864	1,45	22 829 €	-147	-171	38	110	-0,13	4 €	0%
Forfait ADAC	908	2025	506	1144	0,83	20 625 €	714	1540	418	911	0,65	14 323 €	194	485	88	233	0,18	6 302 €	44%
Forfait CKE ANWB	935	1943	394	829	0,85	19 207 €	1180	2413	510	1037	1,08	23 075 €	-245	-470	-116	-208	-0,23	3 868 €	-17%
Forfait garage mort	95	12	23	8	0,08	725 €	52	8	23	6	0,04	395 €	43	4	0	2	0,04	330 €	83%
Sous-total emplacements	41137	97105	20252	46509		1 175 607 €	37774	90472	17903	41707		1 028 214 €	3363	6633	2349	4802	0,00	147 393 €	14%
Locatifs	4660	14695	1333	4088	4,25	424 063 €	5019	16023	1316	4290	4,58	405 627 €	-359	-1328	17	-202	-0,33	18 436 €	5%
TOTAL	45797	111800	21585	50597		1 599 670 €	42793	106495	19219	45997		1 433 841 €	3004	5305	2366	4600		165 829 €	12%

* Il s'agit de données purement commerciales et non comptables. Se référer au compte de résultats p.13 pour toutes les données comptables. Les statistiques issues du logiciel E-season concernent uniquement les données portant sur les forfaits camping (hors ventes annexes, taxe de séjour et autres)

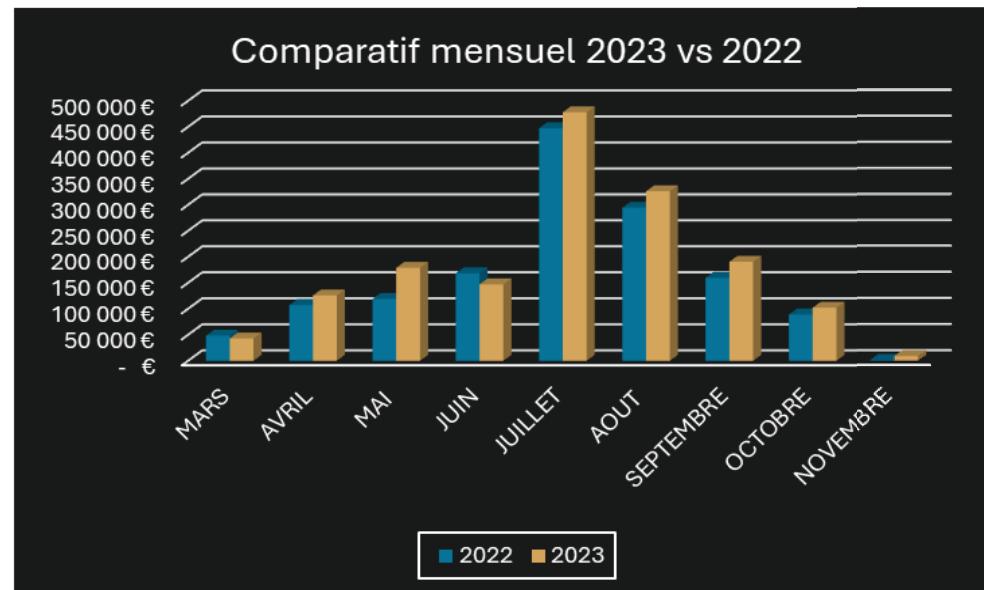
Voici les principaux points à retenir des statistiques présentées dans le tableau ci-dessus :

- Le CA (chiffre d'affaires) global a bien progressé en 2023 (+12%)
- Le CA des locations a progressé de 5% et celui des emplacements de 16% avec une hausse très importante de 42% du forfait « Nature » (forfait emplacement sans électricité) qui marque l'engouement des campeurs pour le camping traditionnel et authentique
- Le retour confirmé des clientèles allemandes et nord-européenne (tarifs ADAC et ACSI)



Evolution mensuelle

Mois	2023						2022						Ecart						
	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	% CA
MARS 2023	1775	3662	1013	2089	19,09	42 861 €	2185	4439	1219	2496	23,49	48 290 €	-410	-777	-206	-407	-4,40-	5 430 €	-11%
AVRIL 2023	4593	10670	2449	5818	51,03	125 616 €	3978	9655	2090	5136	44,20	107 215 €	615	1015	359	682	6,83	18 400 €	17%
MAI 2023	6584	14552	3462	7861	70,80	178 788 €	4425	9584	2456	5440	47,58	118 919 €	2159	4968	1006	2421	23,22	59 869 €	50%
JUIN 2023	5030	11200	2604	6113	55,89	146 938 €	5933	13051	2696	6219	65,92	168 258 €	-903	-1851	-92	-106	-10,03-	21 320 €	-13%
JUILLET 2023	9517	26039	3139	8260	102,33	478 010 €	9886	27817	3180	8741	106,30	447 224 €	-369	-1778	-41	-481	-3,97	30 786 €	7%
AOUT 2023	7743	22613	3156	9269	83,26	326 093 €	7140	21532	2932	8925	76,77	294 311 €	603	1081	224	344	6,49	31 781 €	11%
SEPTEMBRE 2023	6686	14082	3575	7758	74,29	190 497 €	5835	12513	2907	6409	64,83	159 543 €	851	1569	668	1349	9,46	30 954 €	19%
OCTOBRE 2023	3636	8121	2075	4872	39,10	102 084 €	3368	7797	1719	4150	36,22	88 952 €	268	324	356	722	2,88	13 132 €	15%
NOVEMBRE 2023	233	668	112	376	2,59	8 785 €	43	109	20	109	0,48	1 128 €	190	559	92	267	2,11	7 656 €	679%
TOTAL	45797	111607	21585	52416		1 599 670 €	42793	106497	19219	47625		1 433 841 €	3004	5110	2366	4791		165 829 €	12%





Evolution de la durée de séjour

	0 / 1 nuits	2 / 3 nuits	4 / 5 nuits	6 / 7 nuits	8 / 9 nuits	10 / 11 nuits	12 / 13 nuits	14 / 15 nuits
Emplacements camping 2022	8308,00	7617,00	1002,00	473,00	100,00	73,00	31,00	65,00
Emplacements camping 2023	9919,00	8037,00	1234,00	465,00	137,00	66,00	37,00	41,00
Ecart	1611,00	420,00	232,00	-8,00	37,00	-7,00	6,00	-24,00
Variation	19%	6%	23%	-2%	37%	-10%	19%	-37%
Locatifs 2022	326,00	525,00	156,00	205,00	13,00	11,00	5,00	53,00
Locatifs 2023	351,00	479,00	133,00	250,00	15,00	5,00	1,00	42,00
Ecart	25,00	-46,00	-23,00	45,00	2,00	-6,00	-4,00	-11,00
Variation	8%	-9%	-15%	22%	15%	-55%	-80%	-21%
Camping + locatif 2022	8634,00	8142,00	1158,00	678,00	113,00	84,00	36,00	118,00
Camping + locatif 2023	10270,00	8516,00	1367,00	715,00	152,00	71,00	38,00	83,00
Ecart	1636,00	374,00	209,00	37,00	39,00	-13,00	2,00	-35,00
VARIATION	19%	5%	18%	5%	35%	-15%	6%	-30%

- En emplacement de camping traditionnel, les courts séjours demeurent les plus représentatifs, à savoir les séjours de 1 nuit (principalement représentés par les clientèles de passage). A noter également que les séjours de 12 à 13 nuits ont fortement progressé (+19%), prouvant un retour des vacances plus longues et l'impact du festival d'Avignon au mois de juillet.
- En mobil-home, ce sont les séjours de 2/3 nuits qui sont les plus représentatifs en 2023 car plus nombreux sur la basse saison, contrairement à juillet-août où nous enregistrons quasiment uniquement des séjours à la semaine.

Poids économique des touristes français et étrangers

Pays	2023						2022						Ecart						
	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	Nombre de nuits	Nombre de nuitées	Nombre de séjours	Personnes par jour	Taux d'Occupation en %	Montant Séjours TTC	CA %
France	15023	39437	5561	13460	8,49	713 842 €	13993	38799	4539	11554	12,78	654 629 €	1030	638	1022	1906	-4,29	59 213 €	9%
Allemagne	13755	31328	7850	17755	7,77	362 108 €	12502	28751	6972	16080	11,42	312 660 €	1253	2577	878	1675	-3,65	49 449 €	16%
Pays-Bas	5591	12797	2359	5167	3,16	165 213 €	5680	12669	2381	5277	5,19	150 883 €	-89	128	-22	-110	-2,03	14 330 €	9%
Grande Bretagne	2933	6957	1267	2824	1,66	82 739 €	1989	4643	847	1857	1,82	55 671 €	944	2314	420	967	-0,16	27 068 €	49%
Suisse	2421	5537	1387	3157	1,37	72 873 €	2762	6465	1512	3491	2,52	76 413 €	-341	-928	-125	-334	-1,15	-3 540 €	-5%
Belgique	1919	4702	739	1772	1,08	70 605 €	2227	5312	817	1923	2,03	66 196 €	-308	-610	-78	-151	-0,95	4 409 €	7%
Italie	1206	3438	760	2213	0,68	40 331 €	1082	3185	658	1946	0,99	36 267 €	124	253	102	267	-0,31	4 064 €	11%
Espagne	802	2261	514	1445	0,45	27 429 €	697	2074	458	1358	0,64	23 198 €	105	187	56	87	-0,19	4 230 €	18%
Danemark	464	1156	162	391	0,26	15 700 €	369	850	142	319	0,34	11 795 €	95	306	20	72	-0,08	3 905 €	33%
Autriche	372	850	240	533	0,21	9 646 €	390	857	252	566	0,36	10 099 €	-18	-7	-12	-33	-0,15	454 €	-4%
Irlande	153	310	78	169	0,09	3 938 €	79	172	43	95	0,07	2 085 €	74	138	35	74	0,02	1 852 €	89%
Suède	126	306	77	178	0,07	3 786 €	113	264	62	134	0,10	2 769 €	13	42	15	44	-0,03	1 017 €	37%
Rep. Tchèque	124	333	91	258	0,07	3 917 €	150	437	88	251	0,14	5 656 €	-26	-104	3	7	-0,07	1 740 €	-31%
Australie	120	281	63	150	0,07	3 460 €	24	55	16	35	0,02	826 €	96	226	47	115	0,05	2 633 €	319%
Pologne	84	239	59	162	0,05	2 531 €	102	275	65	172	0,09	3 194 €	-18	-36	-6	-10	-0,04	663 €	-21%

Les clientèles étrangères plébiscitent toujours autant le Camping du Pont d'Avignon. Nous remarquons particulièrement que le chiffre d'affaires des séjours de la clientèle Anglaise a progressé de 49% par rapport à 2022, et de 16% pour la clientèle Allemande, deuxième clientèle la plus représentative sur le camping après les Français.

Le trio de tête demeure identique avec la France qui représente environ 45% de la totalité, l'Allemagne avec 22% et Les Pays-Bas avec 10%.

Evolution du chiffre d'affaires des réservations en ligne sur le site www.aquadis-loisirs.com

Mois	Réservations	CA	n-1		
			Réservations	CA	CA %
janvier	188	57 863,63 €	116	41 149,73 €	41 %
février	237	54 185,78 €	165	40 209,27 €	35 %
mars	427	63 756,93 €	299	50 018,76 €	27 %
avril	623	81 525,77 €	507	69 385,73 €	17 %
mai	846	104 101,30 €	782	100 092,40 €	4 %
juin	775	82 190,55 €	959	89 458,10 €	- 8 %
juillet	736	84 584,12 €	762	62 767,70 €	35 %
août	793	65 433,17 €	718	48 292,66 €	35 %
septembre	556	36 559,62 €	396	26 232,03 €	39 %
octobre	243	16 792,12 €	158	9 767,70 €	72 %
novembre	76	36 483,53 €	39	12 721,88 €	187 %
décembre	80	21 634,30 €	38	17 595,41 €	23 %
Total	5580	705 111 €	4939	567 691 €	24 %

Le chiffre d'affaires des réservations progresse également avec une augmentation de 24% par rapport à 2022. Comme l'an dernier, le début d'année (avec son offre early booking) et jusqu'au printemps représente la période où les réservations en ligne ont le plus fortement progressé. La légère baisse des réservations observée au mois de juin s'explique par la conjonction de plusieurs facteurs :

- Les conditions météorologiques (moins de réservations de dernière minute pour le mois de juin à cause de la pluie)
- Le grand nombre de réservations anticipées en début d'année
- Le contexte inflationniste largement relayé dans les médias

REPARTITION DU BUDGET MARKETING-COMMUNICATION 2023

Axes de développement	Budget groupe 2023	Budget camping 2023	Budget groupe 2022	Budget camping 2022	Description
Référencement guides	35 k€	7 k€	33 k€	7 k€	Insertions publicitaires du camping d'Avignon dans les guides français européens/ adhésion aux programmes de cartes de réduction
Référencement web	47 k€	13 k€	45 k€	9 k€	Insertions d'annonces publicitaires pour le camping d'Avignon sur l'ensemble des sites portails français et européens
Marketing digital	73 k€	15 k€	48 k€	10 k€	Campagnes de positionnement du camping d'Avignon dans les résultats de recherche sur les moteurs de recherche
Influenceur/blogueur	25 k€	5 k€	25 k€	5 k€	Parcoursage de jeux en ligne via les réseaux sociaux et contact d'influenceurs pour mettre en avant le Camping d'Avignon
SEO	8 k€	1 k€	6 k€	1 k€	Optimisation du référencement naturel de la page du camping d'Avignon sur notre site internet et sur les réseaux sociaux
Communication CE/ groupes/ associations	5 k€	0,5 k€	2,5 k€	0,5 k€	Partenariats avec le festival de la rose d'or, du grand festival d'Avignon (organisation d'animations sur le camping)
Labels	7 k€	1 k€	7 k€	1 k€	Procédures de labellisation des sutes (ex: labellisation accueil vélo sur le camping d'Avignon + achat de matériel pour les cyclos)
E-réputation et réseaux sociaux	18 k€	4 k€	18 k€	4 k€	Gestion des réseaux sociaux (page facebook et instagram du camping d'Avignon et sites d'avis (Tripadvisor et Google))
Communication hors ligne + PLV	35 k€	7 k€	35 k€	7 k€	Communication print (catalogue Aquadis avec mise en avant du camping, cartes de visite du camping, goodies, kit et livret d'accueil personnalisé)
OT, ADT et autres organismes	13 k€	2 k€	12 k€	2 k€	Adhésions et partenariats avec l'Office de Tourisme d'Avignon
Animations/concerts	27 k€	5 k€	26 k€	5 k€	Venue d'artistes sur le camping d'Avignon (groupes de musique)
Sponsoring	2 k€	0,4 k€	2 k€	0,4 k€	Sponsoring de clubs sportifs/associations locales
TOTAL BUDGET	295 k€	61 k€	259 k€	52 k€	

BILAN DE L'ACTIVITÉ SUR L'ANNEE 2023

Rapport humain :

- Nombre de salariés sur le camping pour la saison 2023 : 1 CDI et 25 CDD
- Personnel multilingue disponible sur toute la saison : Oui
- Moyenne de satisfaction générale : 83 % (=)
- Fidélisation des salariés
- Renfort entretien et espaces verts

Rapport technique :

- Poursuite des travaux de peinture sur les blocs sanitaires et de l'étanchéité des toitures
- Installation de la climatisation dans les 10 derniers mobil-homes et dans le logement de fonction
- Nombreuses interventions de réparation et d'optimisation des barrières automatiques
- Travaux d'élagage et taille des haies sur l'ensemble du site
- Installation de caméras de surveillance supplémentaires
- Remplacement d'une chaudière dans un bloc sanitaire
- Mise en place d'équipements supplémentaires dans les mobil-homes et au niveau de l'espace piscine

COMPTE-RENDU DES ACTIVITÉS ET SERVICES

Ci-dessous le planning d'une semaine type d'animations s'étant déroulées au Camping du Pont d'Avignon au moins juillet. Certaines activités peuvent changer d'une semaine à l'autre sur toute la haute saison (juillet-août), en coordination avec les animations ayant lieu dans la ville et aux alentours.

**ANIMATION JUILLET-AOÛT
ENTERTAINMENT JULY-AUGUST**

ANIMATIONS GRATUITES HORS LOCATION VELO ET CANOE / FREE ENTERTAINMENT EXCEPT BIKE RENTING AND CANOE

LUNDI MONDAY	MARDI TUESDAY	MERCREDI WEDNESDAY	JEUDI THURSDAY	VENDREDI FRIDAY	SAMEDI SATURDAY	DIMANCHE SUNDAY
10h00 - 11h00 10am - 11am CANI RANDO RDV devant l'accueil Meeting point : reception	AQUAFUN RDV à la piscine Meeting point : swimming pool	CLUB ENFANT KIDS CLUB	AQUAFUN RDV à la piscine Meeting point : swimming pool	PROMENADE A VELO BIKE RIDE	DÉPARTS DEPARTURES	 A 11H00 At 11am POT D'ACCUEIL WELCOME DRINK Au restaurant Meeting point : At the restaurant
11h00 - 12h00 11am - 12am CLUB ENFANTS KIDS CLUB	CLUB ENFANTS KIDS CLUB		CLUB ENFANTS KIDS CLUB			
14h00 - 15h00 2pm - 3pm ACTIVITES SPORTIVES	PROMENADE CANOE CANOE TRIP	ACTIVITES SPORTIVES SPORTS ACTIVITIES	TOURNOI FOOT OU VOLLEY FOOTBALL OR VOLLEYBALL TOURNAMENT	ACTIVITES SPORTIVES SPORTS ACTIVITIES	ARRIVÉES ARRIVALS	
15h00 - 16h00 3pm - 4pm SPORTS ACTIVITIES						
16h00 - 17h00 4pm - 5pm CLUB ENFANTS KIDS CLUB	CLUB ENFANTS KIDS CLUB	PETANQUE MOLKKY				
18h00 - 20h00 Au restaurant 6pm - 8pm At the restaurant LOTO LOTTO	QUIZZ ?			BLIND TEST 🎵		

Toute l'équipe est heureuse de vous accueillir et vous souhaite un excellent séjour!
The team is happy to welcome you and wish you an excellent stay!

Notre Restaurant snack/bar « Le Ohana »

Notre objectif est toujours et restera celui de promouvoir Avignon et sa région, à la fois lors de nos animations, mais également au sein de l'ensemble des services proposés. Au restaurant/snack-bar du camping, nous mettons en avant de nombreux produits locaux que nos clients peuvent déguster directement sur place ou qu'ils peuvent acheter dans notre épicerie. Notre gérante se fournit localement pour la viande, les fruits et les légumes.

Concernant le producteur de viande, elle travaille toujours avec le Boucher ABO situé à Le Pontet. Pour rappel, voici une liste des produits locaux que nos clients peuvent acheter à l'épicerie :

- Bière artisanale « La Rocca NOSTRA » ainsi que le vin de la Cave de Rocca Maura
- Miel artisanal de Barbentane
- Huile d'olive et tapenade du « Moulin de Barbentane »
- Jus de fruits artisanaux des « Pressoirs de Provence »
- Biscuits, chocolats, pâtes de fruits et croquants apéritifs de «La Biscuiterie D'autrefois»
- Terrines et rillettes artisanales de porc, de canard et de sanglier
- Savon artisanale de Marseille

Ces produits sont également proposés en dégustation à tous nos pots d'accueil qui ont lieu les dimanches en juillet-août



ANALYSE DE LA QUALITÉ DE SERVICES

La satisfaction de la clientèle est analysée grâce à notre outil de gestion « Qualitélis » qui coordonne l'envoi automatique de questionnaires de satisfaction après chaque séjour effectué au sein du camping.

- Nombre de questionnaires envoyés : 11887 (n-1 : +61%)
- Nombre de questionnaires répondus : 1956 (n-1 : +126%)
- Taux de réponse moyen sur la saison : 16% (n-1 : +4%)



GOOGLE
4.1/5 (=)

Evolution de la satisfaction par rubrique (en % sur 100) comparé à N-1 :

La réservation : 94% (+2 points)

Formalités à l'arrivée : 92% (+2 points)

Le camping en général : 88% (+4 points)

Déroulement du séjour : 82% (+3 points)

Les hébergements : 87% (+1 point)

Les emplacements : 82% (+5 points)

Le restaurant/snack-bar : 80% (+4 points)

Le personnel : 93% (+4 points)

Les services et animations : 80% (+ 5 points)

Principaux points de satisfaction
L'accueil et la relation clients
La propreté sur le camping
La situation géographique et la qualité paysagère du camping
L'accueil gratuit des animaux de compagnie

Nous enregistrons toujours des taux de satisfaction très satisfaisants sur le Camping du Pont d'Avignon.



RSE : RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nouveauté 2023/2024 :

Aquadis Loisirs formalise et déploie sa démarche RSE dans tous ses campings, y compris le Camping du Pont d'Avignon. Voici nos engagements pour un tourisme durable :

Acheter Responsable

- Installer des hébergements écoresponsables
- Choisir des partenaires engagés dans une démarche durable
- Utiliser des produits d'entretien éco-responsables
- Choisir du mobilier durable et recyclé
- Proposer des produits locaux à nos campeurs (mini-marchés de producteurs et artisans)

Limiter la pollution due aux déplacements

- Faciliter l'accès en train ou en transports en commun à la majorité de nos destinations
- Proposer à nos campeurs des produits alimentaires et d'hygiène de première nécessité dans nos épiceries
- Favoriser l'accueil des cyclotouristes, randonneurs et pèlerins avec une offre de service spécifique
- Mettre des véhicules et matériel électrique à disposition de nos équipes

Préserver le cadre de vie

- Proposer des vacances en pleine nature et au calme
- Créer des espaces verts (parterres, potagers, haies,...)
- Ne jamais utiliser de produits phytosanitaires
- Limiter la pollution lumineuse et sonore (balisage solaire, animations ponctuelles et encadrées...)
- Renseigner sur la biodiversité locale à l'aide de panneaux informatifs

Contrôler la consommation d'eau et d'énergie

- Sensibiliser nos voyageurs et nos équipes aux bonnes pratiques
- Choisir des ampoules basse consommation, et des luminaires à détection de mouvement
- Proposer des hébergements équipés en électroménager classé au minimum en A+
- Nos mobil-homes sont tous équipés de chasses d'eau à double flux et de brise-jets
- Responsabiliser nos campeurs sur leur consommation électrique dans les hébergements
- Installer des réducteurs de débit d'eau dans les sanitaires communs
- Arroser au compte-goutte et utiliser des récupérateurs d'eau de pluie
- Assurer un suivi hebdomadaire des consommations en eau et énergie

Gérer efficacement les déchets

- Préférer la rénovation de nos hébergements à l'achat du neuf, lorsque cela est possible
- Donner ou revendre nos anciens hébergements ainsi que notre ancien mobilier
- Permettre le tri des déchets et le recyclage systématique
- Assurer une gestion éco-responsable des brochures/prospectus
- Suivre la production de déchets de façon journalière avec rapport hebdomadaire
- Mettre des composteurs à disposition de nos campeurs dans la majorité de nos campings nature

Avoir un impact social positif

- Développer notre engagement associatif (notamment en faveur de la SPA)
- Mettre en place des initiatives sociales en faveur du personnel et de la clientèle
- S'inscrire dans une démarche d'inclusion des personnes en situation de handicap
- Favoriser le dialogue entre nos campeurs, nos collaborateurs et notre direction
- Mettre les relations humaines au cœur de nos priorités
- Appliquer une tarification juste, avec un rapport qualité/prix équitable
- Veiller au respect de la qualité de nos prestations (charte qualité interne)

Avoir un impact économique positif

- Travailler avec des fournisseurs et partenaires français
- Favoriser l'emploi local
- Mettre en valeur le patrimoine local
- Conseiller à nos campeurs des activités et adresses locales personnalisées

Nous avons mis en place depuis plusieurs années déjà de nombreuses actions en vue d'être opérationnel dans la transition énergétique du camping du Pont d'Avignon. Notre responsabilité environnementale demeure l'une de nos top priorités à tous les niveaux.

Liste des actions mises en œuvre dans la réduction de nos consommations en énergie :

Nous avons remplacé au fur et à mesure toutes nos bornes d'éclairage par des bornes solaires sur l'ensemble du terrain de camping. Des détecteurs de présence permettent l'éclairage de tous nos espaces communs (blocs sanitaires, salle commune, restaurant...). Nous utilisons exclusivement des ampoules basse consommation/LED dans nos hébergements et dans les espaces communs. Les équipements de tous nos mobil-homes sont classés A ou A+ et tous les chauffages électriques ont été remplacés par des climatisations réversibles. Nous avons également équipé nos équipes terrain avec des voiturettes 100% électriques, permettant également d'optimiser les trajets et les transports. Enfin, nos contrats EDF sont basés en heure pleine / heure creuse et au tarif jaune afin d'avoir une lecture précise de nos consommations et d'optimiser ces dernières.

Liste des actions mises en œuvre dans la réduction de nos consommations en eau et gaz :

Nous avons installé des chaudières neuves à condensation, et donc à économie d'énergie dans 3 blocs sanitaires sur 5 et avons procédé à la rénovation des 2 autres. De plus, des circulateurs ont été installés sur l'ensemble des 5 blocs afin de permettre une circulation d'eau chaude beaucoup plus rapide et par conséquent une économie en eau froide assez conséquente. En complément, toutes les robinetteries ont été changées et des réducteurs de pression avec vannes anti-retour installés.

Concernant l'entretien du terrain, nos récupérateurs d'eau de pluie nous permettent de compenser considérablement l'arrosage des plantations. Nous équipons également nos équipes terrain avec du matériel 100% électrique (taille-haie, débroussailleuse...), ce qui permet de

limiter notre impact environnemental mais également la pollution sonore générée par les équipements thermiques. Aussi, concernant l'entretien des sanitaires, des centrales de lavage doseuses ont été installées dans chaque bloc pour optimiser la consommation, ainsi que le confort et temps de travail de nos équipes en charge de la propreté.

Liste des actions mises en œuvre dans la réduction de nos consommations en déchets :

Au-delà du tri sélectif mis en place depuis le début, nous avons également installé des composteurs sur le terrain afin de réutiliser les déchets dans la préparation et entretien du terrain de camping (plantations, carré d'herbes aromatiques...). Depuis 2023, la gestion des ordures ménagères qui était de la compétence du grand Avignon est devenue privée. Nous avons établi un process rigoureux afin d'optimiser la gestion de nos bacs de façon à assurer que la capacité de ces derniers soit entièrement occupée lors des ramassages (tarification au bac et non au poids).

Toutes nos consommations en eau, énergies et déchets font l'objet d'un suivi hebdomadaire avec l'envoie des données dans un rapport chaque lundi afin que le siège puisse analyser les chiffres, mettre en place les actions nécessaires à l'optimisation de ces consommations et détecter d'éventuelles anomalies (ex : fuite d'eau à une RIA).

Exemple d'une gestion hebdomadaire indiquée dans les rapports du lundi :

RAMASSAGE DES ORDURES

Nombres de passages ou nombre de bacs :

STOCK DE BACS DU CAMPING :

	O.M	Recyclable	Cartons
Semaine du 08/05 au 14/05	19	8	5

SUIVI RAMASSAGE ORDURES MENAGERES			
	O.M (Nb de bacs, hors restauration)	RECYCLABLE	CARTONS
SEMAINE 10	5	2	1
SEMAINE 11	7	3	1
SEMAINE 12	9	4	2
SEMAINE 13	20	12	8
SEMAINE 14	10	5	3
SEMAINE 15	12	6	4
SEMAINE 16	15	8	6
SEMAINE 17	25	15	11

RELEVÉS EAU ET ENERGIE

Merci d'indiquer le n° du compteur et son affectation

EAU							
DATE (semaine)	Compteur N°D09FE171324 Général	Compteur N°97BH9021 Piscine	Compteur 008TD365788 Partie gauche	Compteur N°C17FA166231 Réception	Compteur N°C18LA324004 Restaurant	Compteur N° F05XA207282 Epicerie	Compteur N° C18FA340043 Aire CC
07/05/2023	171 830	93 164	53 030	486	831	0	//
14/05/2023	172 145	93241	53 156	487	835	0	//
Conso Conso 2023	210	57	73	1	4	0	//
Conso 2022	197	46	64	2	12	0	//

ELECTRICITE				
DATE (semaine)	Index HP Eté	Index HC Eté	Index HP Hiver	Index HC Hiver
07/05/2023	1 249 579	541 450	171 390	85 437
14/05/2023	1 255 906	544 470	171 390	85 437
Conso 2023	5052	2216	0	0
Conso 2022	4811	2110	0	0

Électricité – Aire de Camping-car				
DATE (semaine)	Index HP Eté	Index HC Eté	Index HP Hiver	Index HC Hiver
07/05/2023	1 392	648	4 059	4 403
14/05/2023	1 392	648	4 233	4 490
Conso 2023	0	0	174	87
Conso 2022	0	0	11	22

GAZ (Niveau de la citerne)			
DATE (semaine)	Compteur 1 Sanitaire 1-2	Compteur 2 Sanitaire 3-4	Compteur 3 Réception
07/05/2023	80 %	80 %	55 %
14/05/2023	70 %	83 %	55 %
Conso 2023	10 %	3 %	0 %

(Seuil d'alerte Gaz 30%)

En termes de développement durable

Nous sensibilisons nos équipes au quotidien sur ce sujet mais également tous les clients qui séjournent au camping du Pont d'Avignon par le biais de recommandations et d'affichages. Ci-dessous des exemples d'affichages présents sur le camping :

AQUADIS LOISIRS
Les campings nature

ACTIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Actions menées par le personnel du camping	Actions à mener par tous nos clients
* Réutilisation des impressions en brouillon	* Déposer vos piles usagées à la réception
* Utilisation d'ampoules à basse consommation	* Fermer les robinets
* Impression limitée des e-mails	* Eteindre la lumière en partant
* Eclairage des parties communes régulée par minuterie	* Signaler toute fuite d'eau ou problème électrique à la réception
* Débits d'eau contrôlés par presto	* Régler le chauffage au minimum le soir et l'éteindre quand vous n'êtes pas là
* Vente de produits issus de l'agriculture bio ou de la production régionale	* Ne jeter aucun produit toxique, ni peinture dans les sanitaires
* Recyclage des piles et tri de tous les déchets	* Recycler et trier tous vos déchets
* Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement	* Eteindre les plaques électriques
* Extinction du matériel informatique quand il n'est pas utilisé	* Déposer vos piles usagées et autres objets recyclables à la réception

Ici on trie !
Here we recycle!
Ici op recycle!
Ici auf Recycling!



Gestion économie des déchets / Waste / Abfall

N'imprimer les e-mails que lorsque cela est nécessaire.
Only print emails when necessary. Emails ausdrucken nur wenn nötig

Trier les déchets. Recycle what you can. Abfälle trennen

Utiliser votre tasse plutôt que du plastique
Use teacups/glasses rather than plastic. Normale Tasse statt Plastiktasse benutzen

Utiliser les impressions pour vos brouillons
Use the back of printed paper for scrap paper. Rückseite der Ausdrücke für Notizen benutzen

Gestion économie de l'Eau / Water / Wasser

Fermer les robinets et ne pas laisser couler l'eau inutilement
Turn off the faucets, don't waste water. Wasserkran schliessen und kein Wasser laufen lassen.

Utiliser l'économiseur d'eau des toilettes
Use the water economizer in the toilets. Sparstaste bei der Toiletten benutzen.

Ne jeter ni produits toxiques, ni peintures dans les sanitaires
Don't throw toxins or paint products in the sanitary facilities. Weder giftige Produkte noch Farben in die Toiletten werfen.

Gestion économie de l'énergie / Energy saving tips / Energie spar Tipps

Eteindre la lumière en partant. Turn off the lights when leaving. Beim verlassen Licht ausschalten

Eteindre l'ordinateur et l'imprimante le soir
Turn off the computer and printer at night. Computer und Drucker ausschalten Abends.

Régler le chauffage sur le minimum le soir
Turn down the heat at night. Die Heizung Abends auf minimal schalten.

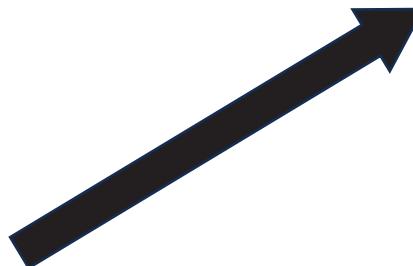
Activer son économiseur d'écran. Activate the screen saver. Die Bildschirmschoner benutzen.

Eteindre la climatisation si la fenêtre est ouverte. Turn off air conditioner when window is open.
Klimaanlage ausschalten wenn Fenster geöffnet sind

Nous participons également au développement du slow tourisme en proposant la location de vélos. Nous avons par ailleurs labellisé le camping « Accueil Vélo » afin de promouvoir ce moyen de transport et proposer les services associés. Nos clients sont ainsi encouragés à découvrir la ville d'Avignon et ses environs grâce à l'itinérance douce et en respect avec la nature environnante. Nous avons également ajouté un itinéraire pratique afin qu'ils puissent facilement identifier leur trajet jusqu'au camping via la Via Rhôna.

En projet sur les prochaines années :

Nous avons la volonté d'équiper nos blocs sanitaires de panneaux solaires pour compléter notre production d'eau chaude. L'énergie solaire est particulièrement efficiente quand le soleil brille en période estivale qui est aussi celle de la haute saison au camping, elle a donc tout son sens au Camping du Pont d'Avignon dont la région bénéficie d'un taux d'ensoleillement supérieur à la moyenne nationale.



INVESTISSEMENTS ET TRAVAUX RÉALISÉS EN 2023

Hébergements		Gestion du camping du Pont d'Avignon	
Achats pour gestion des hébergements	7 610,02 €	Vidanges des fosses septiques par une société privée	15 020,00 €
Aire de Camping Car		Contrôle véritas des installations	649,84 €
Entretien de l'aire de camping-car	1 500,00 €	Piscine : produits d'entretien, entretien général	5 193,73 €
Location d'un TPE par société privée	910,55 €	Fleurissement du camping	250,00 €
Entretien du camping du Pont d'Avignon		Mises aux normes des extincteurs par une société privée	2 003,60 €
Entretien général du camping	31 616,04 €	Plomberie	3 065,27 €
Achats de bracelets pour le camping	2 795,00 €	Travaux sur la barrière électrique du camping	14 820,80 €
Achats de produits d'entretien	9 933,56 €	Agent de sécurité pour le festival d'Avignon	28 224,00 €
Achats de place pour nos clients - PARC SPIROU	78,00 €	Élagage des arbres du camping par une société privée	11 500,00 €
Services à la clientèle		Fournitures du camping du Pont d'Avignon	
Mise à la disposition de nos clients de draps jetables	2 599,20 €	Fournitures administratives	2 028,71 €
Location de draps lavables	6 678,63 €	Fournitures animations	250,00 €
Mise à disposition de la WIFI	5 070,00 €	Fournitures informatiques	235,61 €
Mise à disposition de vélo	4 986,00 €	TOTAL	157 018,56 €

En 2023, la société Aquadis Loisirs a réalisé 157 018,56 € d'investissements.

Travaux qui relèvent du PPI

	<i>Estimation</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	
Mise aux normes de tous les sanitaires	250 000 €		38 209,24 €	63 997,13 €	81 639,01 €	87 757,32 €	104 362,94 €	375 965,64 €
Rénovation des batiments de vie, accueil, salles snack, plages de la piscine	60 000 €	58 167,46 €	10 879,75 €	1 450,00 €	2 050,52 €		1 957,33 €	74 505,06 €
Mise en œuvre de l'électrification des 178 emplacements	178 Empl.	17 006,80 €						17 006,80 €
Raccordements des installations au futur réseau public d'assainissement						2 500,00 €	2 500,00 €	5 000,00 €
Rénovation des allées détériorées				5 980,00 €		2 520,00 €	216,00 €	8 716,00 €
Aménagement d'un parking étape pour campings-car				49 835,00 €		7 174,06 €	4 986,60 €	61 995,66 €
Installations d'habitations légères de Loisirs	<i>15 unités</i>	45 170,00 €			20 427,90 €	203 684,45 €	179 491,10 €	448 773,45 €
		120 344,26 €	49 088,99 €	121 262,13 €	104 117,43 €	303 635,83 €	293 513,97 €	991 962,61 €

	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>		TOTAL
Mise aux normes de tous les sanitaires	136 405,93 €	10 506,38 €	5 171,69 €			3 680,98 €	5 646,00 €	161 410,98 €	537 376,62 €
Rénovation des batiments de vie, accueil, salles snack, plages de la piscine	990,00 €	4 278,64 €	11 347,88 €		1 778,61 €	28 103,00 €	8 414,95 €	54 913,08 €	129 418,14 €
Mise en œuvre de l'électrification des 178 emplacements			1 200,00 €				1 800,00 €	3 000,00 €	20 006,80 €
Raccordements des installations au futur réseau public d'assainissement	5 000,00 €		3 800,00 €				1 500,00 €	10 300,00 €	15 300,00 €
Rénovation des allées détériorées	4 560,00 €	13 560,00 €	1 500,00 €			2 268,00 €	1 500,00 €	23 388,00 €	32 104,00 €
Aménagement d'un parking étape pour campings-car	1 961,40 €	4 045,20 €	4 454,40 €		6 954,60 €	2 500,00 €	2 825,00 €	22 740,60 €	84 736,26 €
Installations d'habitations légères de Loisirs	180 664,66 €						2 000,00 €	182 664,66 €	631 438,11 €
	329 581,99 €	32 390,22 €	27 473,97 €		8 733,21 €	36 551,98 €	23 685,95 €	458 417,32 €	1 450 379,93 €

Depuis la signature du contrat DSP, la société a placé la priorité sur la rénovation complète de toutes les installations sanitaires, dont le coût est estimé à 250 000 euros. Les équipements sanitaires ont été rénovés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, pour un montant total de 537 376,62 € à fin 2023.

Chaque année, nous procédons à des rénovations/améliorations sur les bâtiments de vie, accueil, salle snack, plage de la piscine... Le budget prévisionnel était de 60 000 €. En 2022, Aquadis Loisirs a effectué des travaux d'amélioration de la piscine pour un montant de 10 220€. Le montant global des rénovations s'élevait à 121 003,19 € à fin 2022. Au cours de l'année 2023, le camping a amélioré ses installations en ajoutant 10 climatisations supplémentaires dans les 10 derniers hébergements à équiper, ainsi que dans le logement de fonction. Nous avons également optimisé le fonctionnement de la barrière automatique afin de renforcer la sécurité et le confort de nos clients.

En ce qui concerne l'électrification de 178 emplacements, les travaux ont été réalisés par notre équipe technique ainsi que notre équipe sur place dès 2011. Aquadis Loisirs a équipé 181 emplacements de bornes électriques pour la somme de 18206,80 €.

En accord avec la ville d'Avignon, Aquadis Loisirs a procédé au raccordement de l'accueil et du logement de fonction en 2015, à celui du restaurant en 2016 et à celui des sanitaires 1 et 2 en 2017. En 2019, ce sont les raccordements des bâtiments annexes qui ont été effectués par Aquadis Loisirs.

Chaque année à l'ouverture du camping, l'équipe technique accompagnée de la société B.G.P rénove et nettoie toutes les allées du camping (élagage). Par ailleurs, le tout à l'égout a été refait à neuf. Des appliques solaires ont été installées dans les allées afin de les rendre plus accessibles la nuit et de manière à rester dans une perspective plus écologique.

Concernant le parking avec aire de services pour camping-cars, des travaux ont été réalisés au cours de l'année 2013 pour un montant de 49 835€ et des améliorations sont apportées tous les ans afin de maintenir les équipements en parfait état de fonctionnement.

Depuis 2011, AQUADIS LOISIRS a apporté au camping du Pont d'Avignon 30 mobil-homes ainsi que des bungalows toileés pour un montant total de 629 438,11€.

Tableaux des entretiens courants hors PPI :

		2015
Entretien espaces verts du Camping		
Tondeuse Kubota		1 618,00 €
Taille Haie Stihl		590,00 €
Entretien général des Espaces Verts		1 190,39 €
Elagage du Camping avant ouverture		2 520,00 €
Communication		
Changement de panneaux de signalisation		483,70 €
Achats de bracelets Camping		960,00 €
Impression de plans du Camping pour clients		463,20 €
Entretien fosses sceptique		
Vidange des fosses septiques par une société privée		10 152,00 €
Entretien piscine		
Entretiens divers		8 093,96 €
Entretien Camping général		
Entretiens divers		10 657,07 €
Entretien véhicule du camping		584,73 €
Pharmacie du Camping		19,81 €
Achats divers pour le fonctionnement du Camping		3 123,90 €
Achat pour réception d'un mobilier d'accueil		66,60 €
Entretien des extincteurs par une société privée		2 506,14 €
Electricité générale sur le Camping		374,51 €
Entretien de l'informatique		
Fournitures informatiques		5 005,32 €
Fournitures administratives		2 164,14 €
Loisirs au Camping à destination des clients		159,70 €
Location de vélos à destination des clients		4 789,13 €
		55 522,30€

2016	
Entretien des fosses septiques	
Vidange des fosses septiques par une société privée	10 954,80 €
Entretien piscine	
Produits d'entretien, mise en place de doseuses automatiques	10 378,17 €
Entretien général du Camping	
Entretien divers (outillages, terrains, mobiliers piscine ...)	14 284,14 €
Entretien véhicule du camping	175,65 €
Plomberie générale (rénovation ...)	3 626,90 €
Travaux sur la chaudière	736,08 €
Achats divers pour le fonctionnement du camping	1 600,22 €
Mise aux normes des extincteurs par une société privée	1 155,06 €
Entretien espaces verts du camping	
Entretien général des espaces verts	2 480,76 €
Elagage du Camping	216,00 €
Communication interne	
Changement de panneaux de signalisation	981,64 €
Mise en place de cartes de fidélité et cartes de visite	49,47 €
Achats de bracelets camping	720,00 €
Mise en place de plateaux de courtoisie dans les hébergements	202,17 €
Impression de plans du camping pour les clients	463,20 €
Equipements sportifs	
	218,69 €
Entretien de l'informatique	
Fournitures informatiques (changements ordinateurs, logiciel ...)	3 756,00 €
Fournitures administratives	2 222,36 €
Services aux clients (location de vélos)	7 120,50 €
Entretien ménager	
Achats de produits d'entretien	7 317,71 €
Redevance lingerie (lavage couettes etc.)	1 504,26 €
Vente de draps jetables	4 100,82 €
	74 264,60 €

	2017
Entretien des fosses septiques	
Vidanges des fosses septiques par une société privée	12 966,00 €
Entretien piscine	
Produits d'entretien, entretien général	4 019,00 €
Mobiliers piscine	1 815,00 €
Entretien général du camping	
Entretien divers (outillage, terrain ...)	1 635,96 €
Entretien véhicule du camping	87,44 €
Travaux sur chaudières	1 478,47 €
Plomberie générale	1 078,00 €
Achats divers pour le fonctionnement du camping	16 083,08 €
Mises aux normes des extincteurs par une société privée	1 500,84 €
Entretien de l'informatique	
Fournitures informatiques	1 516,01 €
Fournitures administratives	1 103,39 €
Services aux clients (location de vélos)	15 785,65 €
Equipements des hébergements	649,35 €
Entretien espaces verts du camping	
Entretien général des espaces verts	8 041,54 €
Communication interne	
Changement de panneaux de signalisation	381,00 €
Mise en place de cartes de fidélité et cartes de visite	49,47 €
Achats de bracelets pour le camping	873,60 €
Equipements sportifs	75,00 €
Entretien ménager	
Achats de produits d'entretien	8 550,70 €
Redevance linge (lavage couettes etc.)	463,20 €
Vente de draps jetables	4 492,26 €
location de draps lavables	780,00 €
	83 424,96 €

	2018
Hébergements	
Achats pour gestion des hébergements	5 165,98 €
Aire de Camping-Car	
Entretien de l'aire de camping-car	3 814,80 €
Location d'un TPE par société privée	230,40 €
Entretien du camping du Pont d'Avignon	
Entretien général du camping	23 489,90 €
Changement des panneaux de signalisation	1 053,44 €
Mise en place de cartes de fidélité et cartes de visite	77,59 €
Imprimerie - impression des plans	513,60 €
Achats de bracelets pour le camping	480,00 €
Achats de produits d'entretien	10 101,75 €
Redevance lingerie (laverie couette ...)	264,60 €
Services à la clientèle	
Vente de draps jetables	3 524,52 €
Mise à disposition de la location de draps lavables	1 499,64 €
Mise à disposition de la WIFI	2 607,52 €
Mise à disposition de vélos	13 487,80 €
Gestion du camping du Pont d'Avignon	
Vidanges des fosses septiques par une société privée	15 234,00 €
Contrôle Veritas des installations	682,28 €
Piscine : produits d'entretien, entretien général	4 278,64 €
Mises aux normes des extincteurs par une société privée	791,40 €
Plomberie	10 506,38 €
Élagage des arbres du camping par une société privée	13 560,00 €
Fournitures du camping du Pont d'Avignon	
Fournitures informatiques	990,00 €
Fournitures club enfants	155,06 €
Fournitures administratives	1 857,75 €
	114 367,05 €

En 2019

Hébergements		Gestion du camping du Pont d'Avignon	
Achats pour gestion des hébergements	1 004,89 €	Vidanges des fosses septiques par une société privée	9 612,00 €
Aire de Camping-Car		Contrôle Veritas des installations	
Entretien de l'aire de camping-car	4 454,40 €	Piscine : produits d'entretien, entretien général	5 924,03 €
Location d'un TPE par société privée	230,40 €	Mises aux normes des extincteurs par une société privée	791,40 €
Entretien du camping du Pont d'Avignon		Plomberie	
Entretien général du camping	9 211,88 €	Élagage des arbres du camping par une société privée	13 956,00 €
Mise en place de cartes de fidélité et cartes de visite	77,59 €	Services à la clientèle	
Imprimerie - impression des plans	375,60 €	Vente des draps jetables	2 820,36 €
Achats de bracelets pour le camping	291,60 €	Location de draps lavables	2 678,40 €
Achats de produits d'entretien	8 428,00 €	Mise à disposition de la WIFI	10 606,00 €
Redevance lingerie (laverie couette ...)	787,80 €	Mise à disposition de la boulangerie	591,96 €
Snack	2 136,00 €	Mise à disposition de billets "Wave Island"	1 688,00 €
		Mise à disposition de vélos	14 809,20 €
Fournitures du camping du Pont d'Avignon			
Fournitures informatiques			990,00 €
Fournitures club enfants			479,47 €
Fournitures administratives			2 257,47 €
			99 374,14 €

En 2020

Hébergements		Gestion du camping du Pont d'Avignon	
Achats pour gestion des hébergements	2 201,98 €	Vidanges des fosses septiques par une société privée	1 530,00 €
Entretien du camping du pont d'Avignon		Contrôle Veritas des installations	702,29 €
Entretien général du camping	15 071,10 €	Piscine : produits d'entretien, entretien général	8 289,96 €
Mise en place de cartes de fidélité et cartes de visite	77,59 €	Mises aux normes des extincteurs par une société privée	770,82 €
Achats de bracelets pour le camping	1 030,80 €	Plomberie	4 062,53 €
Achats de produits d'entretien	9 830,00 €	Élagage des arbres du camping par une société privée	1 980,00 €
Redevance lingeerie (laverie couette ...)	738,00 €	Service à la clientèle	
Fleurissement du camping	250,00 €	vente des draps jetables	1 574,12 €
		Mise à disposition de la WIFI	11 057,00 €
		Mise à disposition de vélo	1 864,68 €
Fournitures du camping du Pont d'Avignon			
		Fournitures informatiques	990,00 €
		Fournitures administratives	1 182,24 €
		Signalétique COVID - 19	110,00 €



En 2021

Hébergements		Gestion du camping du Pont d'Avignon	
Achats pour gestion des hébergements	6 850,34 €	Entretien et réparation des fosses septiques par une société privée	13 044,00 €
Aire de Camping Car		Contrôle Véritas des installations	864,49 €
Entretien de l'aire de camping-car	6 724,20 €	Piscine : produits d'entretiens, entretien général	4 227,98 €
Location d'un TPE par société privée	230,40 €	Réfection de l'accueil	1 778,61 €
Entretien du camping du Pont d'Avignon		Fleurissement du camping	206,22 €
Entretien général du camping	11 194,94 €	Mises aux normes des extincteurs par une société privée	2 663,22 €
Travaux de réfection de la piscine et mise aux normes	51 600,00 €	Plomberie	
Achats de bracelets pour le camping	1 056,00 €	Travaux sur la barrière électrique du camping	1 278,00 €
Achats de produits d'entretien	8 467,34 €	Travaux d'électricité et mise aux normes	9 104,66 €
Achats de place pour nos clients - Parc SPIROU	238,50 €	Agent de sécurité pour le festival d'Avignon	3 126,82 €
Redevance lingerie (laverie couette ...)	1 460,40 €	Élagage des arbres du camping par une société privée	864,00 €
Services à la clientèle		Fournitures du camping du Pont d'Avignon	
Vente des draps jetables	5 463,48 €	Fournitures informatiques	990,00 €
Location de draps lavables	4 983,51 €	Fournitures animations	329,40 €
Mise à disposition de la WIFI	3 931,60 €	Fournitures administratives	1 301,04 €
Mise à disposition de vélos	2 572,80 €		104 773,51 €

En 2022

Hébergements		Gestion du camping du Pont d'Avignon	
Achats pour gestion des hébergements	17 010,00 €	Vidanges des fosses septiques par une société pr	12 115,00 €
Aire de Camping Car		Contrôle véritas des installations	607,52 €
Entretien de l'aire de camping-car	2 216,50 €	Piscine : produits d'entretien, entretien général	4 243,70 €
Location d'un TPE par société privée	230,40 €	Réfection de l'accueil	3 424,10 €
Entretien du camping du Pont d'Avignon		Fleurissement du camping	238,51 €
Entretien général du camping	33 600,00 €	Mises aux normes des extincteurs par une sociéte	713,70 €
Travaux de réfection de la piscine	10 771,70 €	Plomberie	3 680,98 €
Achats de bracelets pour le camping	3 722,88 €	Travaux sur la barrière électrique du camping	1 554,24 €
Achats de produits d'entretien	14 280,75 €	Travaux d'électricité	1 383,60 €
Achats de place pour nos clients - Parc SPIROU	356,25 €	Agent de sécurité pour le festival d'Avignon	3 679,52 €
Redevance lingeerie (laverie couette ...)	1 959,00 €	Élagage des arbres du camping par une société p	2 100,00 €
Services à la clientèle		Fournitures du camping du Pont d'Avignon	
Mise à la disposition de nos clients de draps je	3 773,00 €	Fournitures informatiques	377,48 €
Location de draps lavables	5 445,72 €	Fournitures animations	345,90 €
Mise à disposition de la WIFI	5 225,41 €	Fournitures administratives	1 537,33 €
Mise à disposition de vélo	4 548,00 €		139 141,19 €

PRESENTATION CHIFFRÉE DU PROGRAMME PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENTS

Projection sur 3 ans (2020-2023)

Afin de poursuivre notre démarche qualitative dans le cadre de l'amélioration continue du fonctionnement quotidien des différentes structures et services du Camping du Pont d'Avignon, nous avons déterminé un budget prévisionnel cadrant avec la programmation de tous les travaux nécessaires. L'ensemble de ces investissements s'avère également indispensable au vu des critères exigés en 4 étoiles. Maintenir ce classement constitue également un engagement important auprès de notre clientèle afin de lui assurer la meilleure qualité de service possible.

Présentation de la programmation des travaux

1) Signalétique

Mise en place de panneaux directionnels pour le parking camping-car :

- Aire camping-car : remplacement du panneau d'entrée par un visuel plus attrayant avec une enseigne Aquadis Loisirs
- Parking extérieur à l'entrée du camping : Remplacement de l'enseigne adaptée à la nouvelle charte d'Aquadis (1500€)

Budget : 3 000€

2) Entrée du camping

- Installation d'un système de vidéo surveillance (renfort de la sécurité)
- Modification du portail existant par un système de code deux temps – code piéton sur une ouverture limitée et un code voiture pour une ouverture totale

Budget : 2 800€

3) Réception

- Relooking de l'ensemble du bâtiment extérieur/intérieur
- Création d'un point « accueil vélo »
- Voiturette électrique

Budget : 6 800€

4) Parking intérieur

- Matérialisation des places de parking en incluant 2 places « PMR »

Budget : 1 000€

5) Ensemble des bâtiments liés aux services (accueil, épicerie, salle commune...)

- Réorganisation de la zone « ordures ménagères » et du tri sélectif (nouvelles normes)
- Réaménagement de l'accès et cheminement entre la piscine et les services annexes
- Rénovation de la table de ping-pong
- Rénovation de l'espace laverie et mise en valeur des services associés
- Reconduction en partie du réaménagement et rénovation des parties extérieures du restaurant (terrasse, mobilier, éclairage) afin de ramener une véritable qualité d'accueil
- Rénovation de la partie épicerie, et installation d'une nouvelle climatisation réversible
- Réfection du sanitaire restaurant (wc, lavabo, douche)

Budget : 18 770€

6) Piscine

- Réparation et rénovation des espaces ludiques (éclairage, bain à bulles, cascade et rivière)
- Rénovation de la dalle d'étanchéité et bassin de la piscine
- Rénovation et relooking de la plage (peinture, mobiliers et accessoires de piscine)
- Rénovation de la structure de la piscine

- Rénovation du local technique et du matériel de brassage
- Révision complète de la machinerie de filtration (filtres à sable, moteur pompe)

Budget : 58 400€

7) Sanitaires

- Faire le bardage bois en périphérie du dernier sanitaire
- Rénovation de l'ensemble périphérique de tous les sanitaires
- Remplacement des éclairages par détecteur de présence sur 2 sanitaires
- Embellissement des tous les sanitaires (jardinières, patios, plantation, brise-vue, portes vélos, etc ...)
- Sanitaire 1 : création d'une zone chauffée
- Rénovation et étanchéité des toitures des 5 sanitaires
- Peinture sur les 5 sanitaires (extérieur) et entretien

Budget : 200 000€

8) Terrain et emplacements

- Rénovation de l'éclairage des allées du camping en Led
- Remplacement de la signalétique (n° d'emplacements)
- Aménagements de certaines allées afin d'améliorer l'écoulement des eaux de pluie
- Installation de ralentisseurs afin d'améliorer la sécurité de la circulation intérieure
- Rénovation de toutes les fontaines d'eau et peinture des coffrets RIA
- Mise en sécurité des avaloirs des eaux pluviales
- Création d'une plateforme avec brise-vue de déchets verts
- Réflexion en collaboration avec la ville d'Avignon sur la digue protégeant le camping des inondations du Rhône avec le centre de loisirs/colonie

Budget : 80 000 €

9) Résidences-mobiles

- Embellissement du parc locatif (bardage des terrasses et des soubassements)
- Installation de climatisations et télévisions dans tous les mobil-homes

Budget : 35 000€

10) Aire de jeux

- Remplacement et/ou rénovation des jeux et entretien de l'environnement

Budget : 5 000€

11) Parking Camping-Car

- Installation d'un système de vidéo-surveillance
- Rénovation de la borne de paiement avec un nouveau logiciel
- Mise en place d'un éclairage extérieur
- Création d'emplacements stabilisés camping-car
- Mise en place d'une charte qualité et d'engagement avec la ville afin d'assurer une propreté et un entretien régulier des abords du camping

Budget : 38 000€

BUDGET PRÉVISIONNEL TOTAL : 448 770€

Conclusion

Rétrospective de l'année 2023

En 2023, le Camping du Pont d'Avignon a comptabilisé 111 607 nuitées, dont la majeure partie a été écoulée en juillet.

Nous avons pu constater une tendance très forte pour les réservations anticipées en 2023, qui s'explique par la volonté des campeurs de réserver leur séjour au moment où ils pensent que le tarif est le plus optimal dans un contexte inflationniste, et donc également par une sensibilité accrue aux offres promotionnelles (comme notre offre Early Booking).

Concernant la satisfaction, 9 campeurs sur 10 sont satisfaits de leur séjour au Camping du Pont d'Avignon en 2023, et nous profitons d'une note globale de 4.1/5 sur Google, indicateur majeur le plus observé par les clients.

Les campeurs sont très satisfaits des améliorations apportées au camping, notamment la connexion wifi gratuite sur l'ensemble du terrain de camping, et la présence de la climatisation et de la télévision dans tous les hébergements.

Cap vers 2024 : marketing, communication et commercialisation du Camping du Pont d'Avignon

Nous poursuivrons l'optimisation de nos actions en marketing et communication déjà instaurées :

Via les supports de communication web/print d'Aquadis Loisirs

- Print : catalogue, dépliant, livret d'accueil et carte de visite Aquadis Loisirs
- Web : Refonte de notre site internet et de sa version mobile
- Référencement en ligne : France Voyage, CampingFrance, Caramaps, Park4night, Pages Jaunes, Tripadvisor, Trivago, Google ...
- Référencement papiers : Dans les guides (Petit Fûté, Michelin, ACSI..) et chez nos partenaires (Offices de tourisme, CDT, ADT ...)

Via notre stratégie de commercialisation

- En ligne : 24h/24 et 7j/7 via le site d'Aquadis Loisirs et le site du Camping du Pont d'Avignon traduit en 3 langues
- Via les Tour-opérateurs selon une stratégie bien précise (Booking.com, Expedia, la France du Nord au Sud, campings.com...)
- En direct : centrale de réservation joignable toute l'année (par mail et par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h)
- Partenariat avec les principaux guides français et nord européens.

Seront également mis en place de nouvelles actions dès 2024 :

- Création d'un nouveau graphisme moderne, décliné sur tous les supports de communication papier et online
- Refonte du catalogue Aquadis Loisirs 2024
- Création d'un dossier de presse qui sera diffusé aux médias locaux, puis auprès de médias nationaux
- Multiplication des partenariats sur les réseaux sociaux afin d'optimiser notre visibilité
- Projet de refonte totale de notre site internet et de sa version mobile (par laquelle transitent + 65% des réservations) avec un nouveau graphisme et une navigation ultra-fluide
- Commercialisation chez de nouveaux opérateurs et Comités d'entreprise (CE de Vepee, du CNAS et de CGOS)

Nous espérons que ce gain de visibilité contribuera à la notoriété de la marque Aquadis Loisirs et de ses destinations emblématiques comme Avignon.

Dans l'objectif de nous investir encore davantage dans notre démarche RSE, et de démontrer notre engagement profond en termes d'écologie et de développement durable, nous travaillerons également en 2024 sur la labellisation le « Clef Verte » et « Qualité Tourisme » du Camping du Pont d'Avignon.



AVIGNON PARC ORATOIRE

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PRÉAMBULE	5
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	6
1.1. LE GROUPE	7
1.2. L'ORGANISATION FRANCE	8
1.3. NOS METIERS	9
1.4. NOTRE RAISON D'ETRE	11
1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE	12
1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO	14
1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX	15
2. LE CONTRAT	16
2.1. FICHE D'IDENTITE	17
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	19
3.1. DESCRIPTIF	20
3.2. TARIFICATION	21
3.3. FAITS MARQUANTS	24
3.4. OPERATIONS COMMERCIALES	25
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	26
4.1. EQUIPEMENTS	27
4.2. CONTROLES REGLEMENTAIRES	28
4.3. MAINTENANCE	29
4.4. SURVEILLANCE	31
4.5. PROPRETE	32
4.6. TRAVAUX	33
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	34
5.1. L'ORGANISATION LOCALE	35

5.2.	SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE.....	36
5.3.	SERVICE RELATION CLIENTS.....	37
5.4.	CONTROLES QUALITÉ	38
5.5.	LES SERVICES	39
6.	ANALYSES	41
6.1.	ACTIVITE DU PARC.....	42
7.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE	49
7.1.	PATRIMOINE DE DELEGATION	50
7.2.	COMPTE DE RESULTAT	51
8.	ANNEXES.....	52
8.1.	ANNEXES	53

AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

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

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. En particulier, nous accompagnons depuis de nombreuses années la Ville d'Avignon et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Face à l'évolution des attendues des nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citadins, 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 concession 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 complémentaires 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

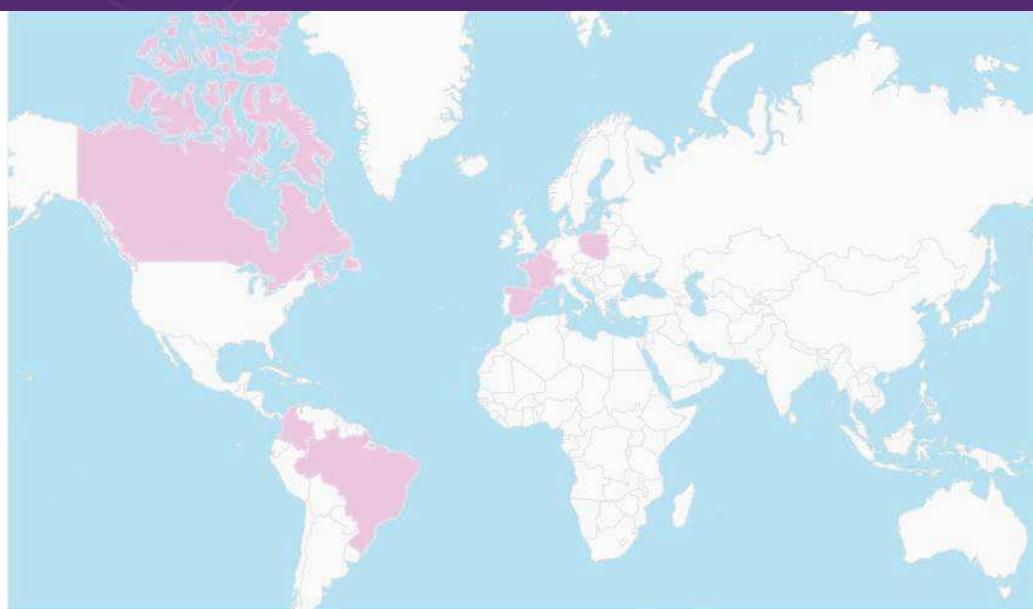
+500
villes

1,4 M
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 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 METIERS

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, gares et aéroports, hôpitaux, centres commerciaux, universités, 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 service 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-villes 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. MOBILITES DOUCES ET RECHARGES ELECTRIQUE

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 EXPERIENCE 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.

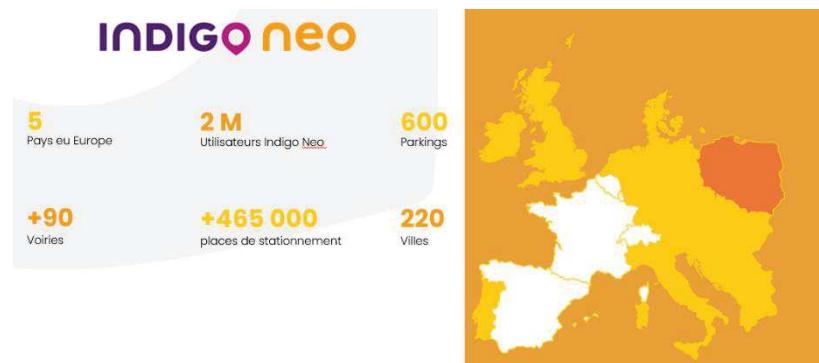


UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

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 citadin 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'ETRE



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, qui 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 ».

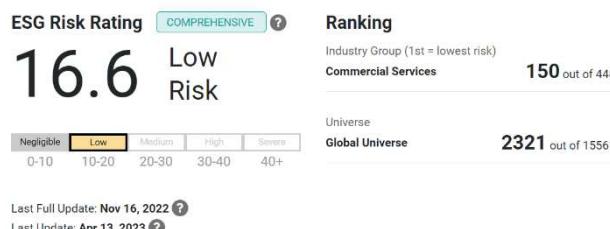
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

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 FINANCIERE

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.

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.



SUR LE PLAN SOCIAL

Index de l'égalité professionnelle
En 2020 en France, score de
90 / 100

Campus INDIGO
Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales

Programmes RH internes
Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX

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.

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

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation de handicap était de 2,74% (contre 2,43 en 2021).

1.7.2. LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT

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

1.7.3. DEVELOPPER LA MIXITE

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 %, notamment grâce au rachat de Parebem au Brésil. 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. FICHE D'IDENTITE

En 1995, la Ville d'Avignon a conclu un contrat de Délégation de Service Public pour l'exploitation du parc de stationnement Oratoire.

Signature du contrat : 20 février 1992

Début du contrat : 1^{er} janvier 1995

Echéance du contrat : 31 décembre 2045

Date du dernier avenant : 20 décembre 2012

Historique des avenants :

- 20 février 1992 : Signature de la convention d'affermage pour la construction et l'exploitation du parc de l'Oratoire à partir de sa mise en service
- 8 décembre 1995 : Ouverture du parking
- 6 février 2004 : Avenant n° 1 – Changement de dénomination sociale du Fermier, indexation des tarifs et fermeture du parc nuits, dimanches et jours fériés
- 3 novembre 2005 : Avenant n° 2 – Définition nouvelle formule d'indexation
- 10 août 2007 : Avenant n° 3 – Modalités d'application du nouvel abonnement jour
- 15 juillet 2010 : Avenant n° 4 – Convention chèques parking commerçants
- 20 décembre 2012 : Avenant n° 5 – Mise en place de la carte noctambule

Société titulaire du contrat : Effiparc Sud-Est

Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

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

LAURE SERRES – DIRECTRICE DE SECTEUR – SUCCESEUR DE JULIEN GRAVINI

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

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

2.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

JERÔME GACHES - RESPONSABLE DE DISTRICT

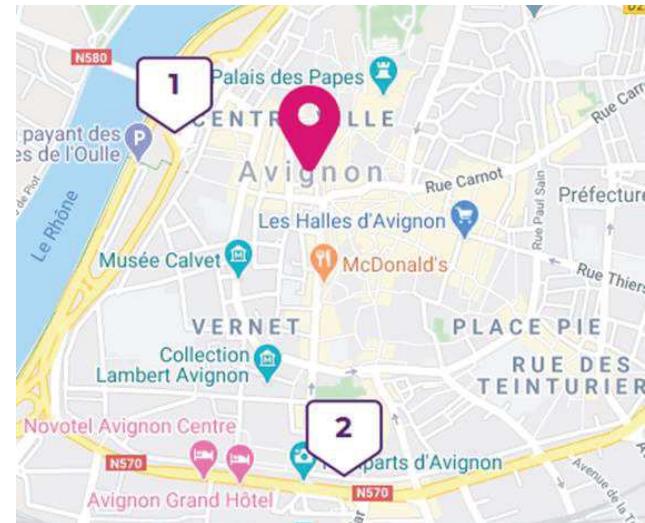
Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir, assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des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

2.1.2. LE PÉRIMÈTRE GLOBAL

Indigo exploite le parc Oratoire depuis 1995 sur la ville d'Avignon dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

Également à Avignon, Indigo exploite le parc Jean Jaurès.

- 1 Oratoire
- 2 Jean Jaurès



2.1.3. LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située au parking Oratoire

Parking Oratoire
28 bis, rue Joseph VERNET
84000 AVIGNON

Horaires d'ouverture de la Boutique :
Tous les jours de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00.

3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. DESCRIPTIF

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
554 places 5 niveaux 12 places PMR	Ouvert 24h/24 et 7j/7 Carte bancaire Carte Total GR Liber T Indigo Neo Application INDIGO Abonnement par Internet	Ascenseur en surface Radio Indigo Lecture de plaque

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

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

3.2. TARIFICATION

3.2.1. TARIFS PAR TRANCHES DE 15 MINUTES (DEPUIS LE 1ER AOUT 2021)

TARIFS HORAIRES

Exprimés en € TTC

Tarifs jour de 1h à 20h (hors juillet)

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

Tarifs nuit de 20h à 1h (hors mois de juillet / août)

Durée	Tarif au 1/4h	Tarif cumulé
00h00 - 00h15	0,40 €	0,40 €
00h16 - 00h30	0,40 €	0,80 €
00h31 - 00h45	0,40 €	1,20 €
00h46 - 01h00	0,40 €	1,60 €
01h01 - 01h15	0,40 €	2,00 €
01h16 - 01h30	0,00 €	2,00 €
01h31 - 01h45	0,00 €	2,00 €
01h46 - 02h00	0,00 €	2,00 €
02h01 - 02h15	0,00 €	2,00 €
02h16 - 02h30	0,00 €	2,00 €
02h31 - 02h45	0,00 €	2,00 €
02h46 - 03h00	0,00 €	2,00 €
03h01 - 03h15	0,00 €	2,00 €
03h16 - 03h30	0,00 €	2,00 €
03h31 - 03h45	0,00 €	2,00 €
03h46 - 04h00	0,00 €	2,00 €
04h01 - 04h15	0,00 €	2,00 €
04h16 - 04h30	0,00 €	2,00 €
04h31 - 04h45	0,00 €	2,00 €
04h46 - 05h00	0,00 €	2,00 €
Maxi de 20h00 à 1h00		2,00 €

Tarifs Juillet

Durée	Tarif au 1/4h	Tarif cumulé
00h00 - 00h15	0,80 €	0,80 €
00h16 - 00h30	0,80 €	1,60 €
00h31 - 00h45	0,80 €	2,40 €
00h46 - 01h00	0,80 €	3,20 €
01h01 - 01h15	0,70 €	3,90 €
01h16 - 01h30	0,70 €	4,60 €
01h31 - 01h45	0,70 €	5,30 €
01h46 - 02h00	0,70 €	6,00 €
02h01 - 02h15	0,60 €	6,60 €
02h16 - 02h30	0,60 €	7,20 €
02h31 - 02h45	0,60 €	7,80 €
02h46 - 03h00	0,60 €	8,40 €
03h01 - 03h15	0,60 €	9,00 €
03h16 - 03h30	0,50 €	9,50 €
03h31 - 03h45	0,50 €	10,00 €
03h46 - 04h00	0,50 €	10,50 €
04h01 - 04h15	0,50 €	11,00 €
04h16 - 04h30	0,50 €	11,50 €
04h31 - 04h45	0,50 €	12,00 €
04h46 - 05h00	0,50 €	12,50 €
05h01 - 05h15	0,50 €	13,00 €
05h16 - 05h30	0,50 €	13,50 €
05h31 - 05h45	0,50 €	14,00 €
05h46 - 06h00	0,50 €	14,50 €
06h01 - 06h15	0,40 €	14,90 €
06h16 - 06h30	0,40 €	15,30 €
06h31 - 06h45	0,40 €	15,70 €
06h46 - 07h00	0,40 €	16,10 €
07h01 - 07h15	0,30 €	16,40 €
07h16 - 07h30	0,30 €	16,70 €
07h31 - 07h45	0,30 €	17,00 €
07h46 - 08h00	0,30 €	17,30 €
08h01 - 08h15	0,20 €	17,50 €
08h16 - 08h30	0,20 €	17,70 €
08h31 - 08h45	0,20 €	17,90 €
08h46 - 09h00	0,20 €	18,10 €
09h01 - 09h15	0,20 €	18,30 €
09h16 - 09h30	0,20 €	18,50 €
09h31 - 09h45	0,10 €	18,60 €
09h46 - 10h00	0,10 €	18,70 €
10h01 - 10h15	0,10 €	18,80 €
10h16 - 10h30	0,10 €	18,90 €
10h31 - 10h45	0,10 €	19,00 €
10h46 - 11h00	0,10 €	19,10 €
11h01 - 11h15	0,10 €	19,20 €
11h16 - 11h30	0,10 €	19,30 €
11h31 - 11h45	0,10 €	19,40 €
11h46 - 12h00	0,10 €	19,50 €
12h01 - 13h00	0,70 €	20,20 €
13h01 - 14h00	0,60 €	20,80 €
14h01 - 15h00	0,60 €	21,40 €
15h01 - 16h00	0,70 €	22,10 €
16h01 - 17h00	0,60 €	22,70 €
17h01 - 18h00	0,60 €	23,30 €
18h01 - 19h00	0,70 €	24,00 €
19h01 - 20h00	0,60 €	24,60 €
20h01 - 21h00	0,60 €	25,20 €
21h01 - 22h00	0,60 €	25,80 €
22h01 - 23h00	0,50 €	26,30 €
23h01 - 24h00	0,50 €	26,80 €
Maxi 24 heures		26,80 €
Ticket perdu / jour		26,80 €

FORFAIT DE PASSAGE

Exprimés en € TTC

	Hors Juillet	Juillet
Forfait 7 jours	68,00 €	75,00 €
Forfait 15 jours	105,00 €	125,00 €
Forfait mois	146,00 €	170,00 €

TARIFS ABONNES (DEPUIS LE 1^{ER} SEPTEMBRE 2021)

Exprimés en € TTC

Produit de la souscription	Libellé de tarif	Tarifs
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Annuel	1 150,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	1 130,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Trimestriel	1 270,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Hors Mois de JUILLET	Annuel	1 090,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Hors Mois de JUILLET	Prélèvement mensuel automatique	1 050,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Offre spéciale: Résident	Prélèvement mensuel automatique	795,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Moto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	635,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Petit gabarit - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	635,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Annuel	749,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	780,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Semestriel	749,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique - Offre spéciale: Commerçants	Prélèvement mensuel automatique	680,00 €
Abonnement - Jour - 6j/7 - Auto - Zone publique - Offre spéciale: Commerçants	Prélèvement mensuel automatique	820,00 €
Abonnement - Nuit - 7j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	790,00 €
Abonnement annuel "Noctambule Avignon Parkings" (7j/7 de 19h à 7h) hors festival (11mois) PMA		

* PMA = Prélèvement Mensuel Automatique

Abonnement 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique Tarif PMA enregistré à 1129,30€ au lieu de 1130,00€ soit 94,10€/mois car notre logiciel n'accepte pas la mensualité de 94,16€

Abonnement 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - hors Mois de Juillet Tarif Annuel enregistré à 1089,60€ au lieu de 1090,00€ soit 90,80€/mois car notre logiciel n'accepte pas la mensualité de 90,83€

3.3. FAITS MARQUANTS

3.3.1. ÉVÈNEMENTS PARC

Voici les faits marquants intervenus en 2023 :

- 11 avril : Changement de BAES défectueux
- Du 5 au 25 juillet 2022 : Festival d'Avignon
- 28 août : Remplacement de la centrale Command
- 29 août : Installation d'une borne wifi
- 21 septembre : Travaux sur le groupe électrogène
- Du 23 octobre au 3 novembre : Travaux sur la voie publique
- 29 novembre : Mise en place des BRVE
- Du 12 au 17 décembre : Parking de l'Oule fermée cause inondation possible

3.4. OPERATIONS COMMERCIALES

Du 25 août au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

- un objectif d'ACQUISITION permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel,
- un objectif de CONVERSION permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

Nous avons réalisé cette opération sans promotion sur les tarifs en vigueur avec le même succès que les précédentes opérations.



4.

MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. EQUIPEMENTS

EQUIPEMENT DE PEAGE ET CONTROLES D'ACCES						
Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Nb	Etat général	Actions
Chenal d'entrée	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	2	Bon état	
Chenal de sortie	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	2	Bon état	
Barrières	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	4	Bon état	
Caisses automatique	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	3	Bon état	
Unité locale de gestion	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	1	Bon état	
Encodeur	ACS MULTIPARC REFLEX	2015	ORBILITY	1	Bon état	

AUTRES EQUIPEMENTS						
Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Nb	Etat général	Actions
Interphonie	COMMEND	2010	COMMEND	1	Bon état	
Sonorisation (hauts parleurs)	MAJORCOM	1995	INEO	30	Bon état	
Système de vidéo (caméra)	HYKVISION	2015	MILELEC	29	Bon état	
Enregistreurs	HYKVISION	2015	MILELEC	2	Bon état	
Groupe électrogène	WILSON	1995	ENERIA	2	Bon état	
Eclairage de sécurité (BAES)		1995	Service technique Indigo	50	Bon état	
Ascenseurs	OTIS	1995	OTIS	2	Neuf	
Climatiseurs	SAMSUNG	2015	EPI	2	Bon état	
Colonne séches		1995	UXELLO	3	Bon état	
Détection co	GAZPARK PRO	1995	ADS	1	Bon état	
Pompes de relevage		1995	SIEMP	2	Bon état	
Extincteurs	VULCAIN	1995	EUROFEU	61	Bon état	
Alarme incendie	CMSI DELTA 256	2016	SSI SERVICE	1	Bon état	
Ventilateurs		1995	UXELLO	6	Bon état	
Téléphonie	AVAYA	2020	MILELEC	2	Bon état	
Copieur	KONICA MINOLTA	2020	KONICA MINOLTA	1	Bon état	

OUVRAGE						
Ouvrage		1995			Bon état	Quelques infiltrations doivent être traitées notamment celles provenant du N-1 (zone privative). Nous attendons le retour de la Ville sur ce point. (places SMART)- Dégats des eaux cages d'escalier rue du mail - en cours

4.2. CONTROLES REGLEMENTAIRES

4.2.1. CONTRÔLE DES INSTALLATIONS

CONTROLE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

Ce contrôle annuel a été effectué par la Sté QUALICONSULT

CONTROLE DES INSTALLATIONS INCENDIE

Ce contrôle annuel a été effectué par la Sté DESAUTEL

CONTROLE DE LA CENTRALE CO

Ce contrôle semestriel a été effectué par la sté ADS

CONTROLE DE LA CENTRALE INCENDIE

Ce contrôle semestriel a été effectué par la sté SSI Services

CONTROLE DES POMPES DE RELEVAGE

Ce contrôle trimestriel a été effectué par la sté SPGS

4.3. MAINTENANCE

4.3.1. SOUS CONTRAT

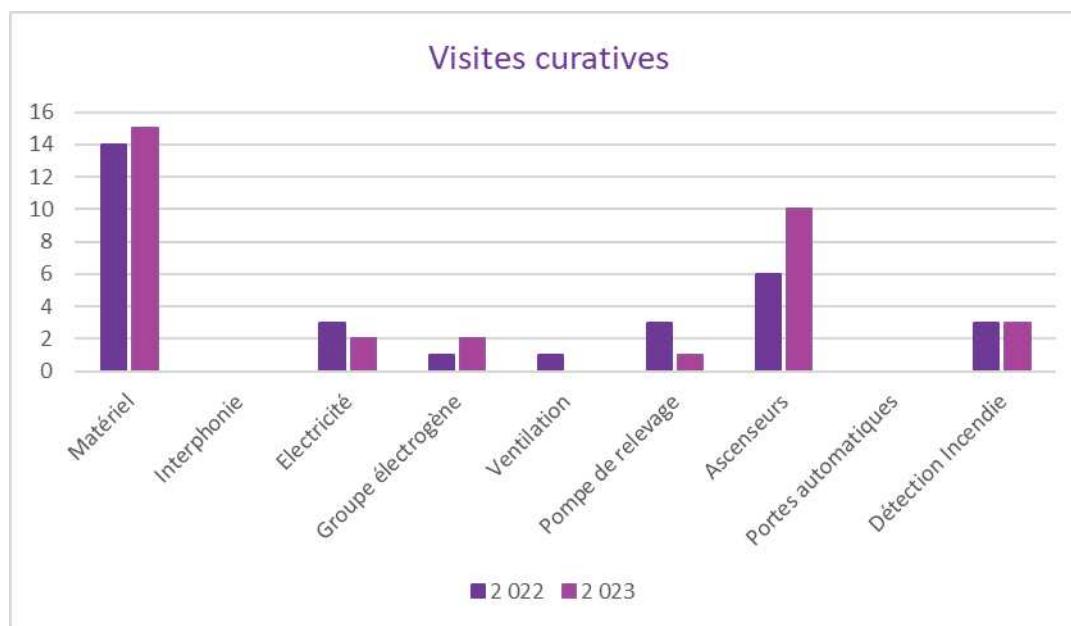
Incendie	Sté DESAUTEL
Matériel de péage	Sté ORBILITY
Ascenseurs	Sté OTIS
CO	Sté ADS
Détection incendie	Sté SSI SERVICE
Pompes de relevage	SPGS

L'entretien courant est réalisé par un prestataire technique (ventilation, circuits électriques).

Le nettoyage de l'ouvrage est réalisé par notre propre personnel. Le lavage complet des sols est effectué quatre fois par an.

NOMBRE DE VISITES SUIVANT LE TYPE DE MATERIEL

	PEAGE				SECURITE													
	Matériel		Interphonie		Electricité		Groupe électrogène		Ventilation		Pompe de relevage		Ascenseurs		Portes Automatiques		Détection Incendie	
	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023
Nombre Visites préventive	3	1	0	0	1	2	1	1	2	1	2	3	7	9	0	0	2	1
Nombre Visites curatives	14	15	0	0	3	2	1	2	1	0	3	1	6	10	0	0	3	3



15 visites curatives Péage

04/01/2023 Dépannage monnayeur CA6 Orbility

30/01/2023 Dépannage PC Liber't Orbility

01/02/2023 VNC HS sur le PC Orbility

29/03/2023 Lecteur BS4 HS+TPE CM erreur dialogue serveur Orbility
25/04/2023 Défaut valideur CA5 Orbility
15/05/2023 Lecteur CA5 HS + Détection BE2 défaut Orbility
11/07/2023 Défaut Liber't Orbility
15/07/2023 Lecteur BE2 HS Orbility
01/08/2023 LPM BE1 en défaut Orbility
28/08/2023 Remplacement GE800 Orbility
29/08/2023 Alim switch HS CA6 Orbility
30/08/2023 Remplacement boitier CB BS4 Orbility
19/09/2023 CA7 HS Orbility
17/10/2023 Problème LPM BE1+defaut Roubaix Orbility
10/11/2023 Antenne Liber 't déconnectée Orbility

2 visites curatives Électricité

08/02/23 Recherche panne alim SSI/Vidéosurveillance Ineo
25/07/23 Suppression défaut boitier alarme Ineo

2 visites curatives Groupe électrogène

07/12/2023 Remplacement durite/remise en eau + essai et contrôle fuite
21/12/2023 Réapprovisionnement liquide refroidissement dans les deux GE

1 visite curative Pompes de relevage

08/03/2023 Bruit suspect au niveau de la nouvelle pompe SARP

10 visites curatives Ascenseurs

23/01/23 Personne bloqué ascenseur droit Otis
12/02/23 Remise en service ascenseur gauche Otis
06/03/23 Remise en service ascenseur droit Otis
20/04/23 Personne bloqué ascenseur droit /Remise en service ascenseur droit Otis
26/06 et 27/06/23 Personne bloqué ascenseur gauche/Remise en service 2 ascenseurs Otis
04/09/23 Arrêt ascenseur gauche/dépannage ascenseur droit Otis
18/10/23 Remise en service ascenseur droit Otis
01/11/23 Arrêt ascenseur gauche Otis
06/11/23 Remise en service ascenseur droit Otis

3 visites curatives Détection incendie

21/02/23 Changement façade avant SSI
03/08/23 Dépannage veille restreinte SSI
18/10/23 Dépannage partie basse centrale SSI

4.4. SURVEILLANCE

Quelques dégradations et nuisances sont toujours à déplorer.

	TYPE D'INCIDENTS													
	Aggression		Dégradation		Vol		Incendie		Inondation		Accident		Nuisances	
	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023
Personnes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Véhicules	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvrages	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	12

11 Nuisances de personnes

06/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau - 1

06/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau - 1

06/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau - 1

07/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

08/11/2023 Présence 1 SDF au niveau – 6

09/11/2023 Présence 1 SDF au niveau – 6

10/11/2023 Présence 1 SDF au niveau – 6

11/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

11/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

25/11/2023 Présence 3 jeunes au niveau - 6

29/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau - 1

1 accident sur l'ouvrage

29/10/23 VL ayant fait un tout droit à la sortie/Barriere + borne cassée

1 nuisance sur ouvrage

12/12/23 au 17/12/23 Inondation Rhône/accès au parc excessivement difficile

Depuis 2004 le parc enregistre les images provenant des caméras suivant arrêté préfectoral.

Ces images sont à la disposition des autorités compétentes en cas de besoin.

4.5. PROPRETE

Le nettoyage est fait par le personnel Indigo et par un agent d'entretien à l'aide d'une autolaveuse. Le lavage complet des sols est effectué quatre fois par an.

4.6. TRAVAUX

4.6.1. TRAVAUX EFFECTUES EN 2023

INVESTISSEMENTS REALISES 2023		
	Investissement	Gros Entretien
Travaux sur centrale détection qualité de l'air		0,8k€
Travaux IRVE (installation Borne recharge électrique)	220,8k€	
Installation DAE	1,6k€	
Travaux éclairage	17,3k€	
Travaux GTC (Caméras)	1,8k€	
Remplacement système de phonie	17,0k€	
Total	258,5k€	0,8k€

4.6.2. TRAVAUX PRÉVUS EN 2024

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

INVESTISSEMENTS PROGRAMMES 2024		
	Investissement	Gros Entretien
Travaux électrique	3,0k€	
Aménagement bureau accueil	10,0k€	
Travaux de signalisation	5,0k€	
Remplacement BAES		3,0k€
Total	18,0k€	3,0k€

5.

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

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

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

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

- Un Responsable de District, Jérôme GÂCHES, 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 sites, Franck ALLIDE, successeur de François – Xavier FASQUEL depuis le 18 juin 2021, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs.

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

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

- Deux agents d'exploitation.
- Un agent d'entretien

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

5.1.1. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel, cette dernière modalité étant particulièrement adaptée au contexte sanitaire. Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel.

Sur le parc Oratoire plusieurs collaborateurs ont été formés en 2023.

Intitulé du Poste	Formation
Agent d'exploitation	Agression et violence
	Canicule
	Comportement automne-hiver
	Gestes et postures
	Heurts et perturbations du mouvement
	BRVE
	Anti-corruption
Technicien d'exploitation	Agression et violence
	Comportement automne-hiver
	Heurts et perturbations du mouvement
Responsable de site	Agression et violence
	Comportement automne-hiver

5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation). Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

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

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

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

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

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

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

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

INDIGO s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle à travers une relation client réactive, personnalisée et omnicanale.

Pour ce faire INDIGO a mis en place un Centre de Relation Clients en relation permanente avec la boutique locale assurant ainsi une réactivité et une proximité optimales.

Les avis et commentaires de nos clients sont précieux pour nous aider à améliorer nos services et répondre au mieux à leurs attentes. C'est pourquoi nous mettons à disposition divers canaux de communication pour leur permettre de nous contacter facilement :

- Formulaire de contact en ligne : <https://www.INDIGOneo.fr/fr/customer-service/new-request>
- Par email : service.client@group-INDIGO.com ou help.eu@INDIGOneo.com
- Par téléphone : 0 973 72 33 13 (*prix d'un appel local*) du lundi au samedi de 9h à 20h
- Par courrier : INDIGO - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

NOS ENGAGEMENTS

- Un traitement rapide et efficace des demandes
- Des réponses claires et personnalisées
- Une écoute attentive et bienveillante
- Une satisfaction client optimale

En plus des canaux de communication cités ci-dessus, INDIGO s'engage à:

- Développer sa présence sur les réseaux sociaux pour interagir directement avec ses clients et répondre à leurs questions en temps réel.
- Mettre en place des outils en ligne pour répondre aux questions fréquentes et simplifier les démarches des clients.
- Personnaliser la communication en fonction des besoins et des attentes de chaque client.
- Mesurer la satisfaction client et mettre en place des actions d'amélioration continue.

5.4. CONTROLES QUALITÉ

5.4.1. CONTROLE INDIGO

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

En 2023, une visite a été réalisée sur le parking.

Le parking Oratoire a obtenu la note de 93,50% de satisfaction.



AUDIT MYSTERE 2023

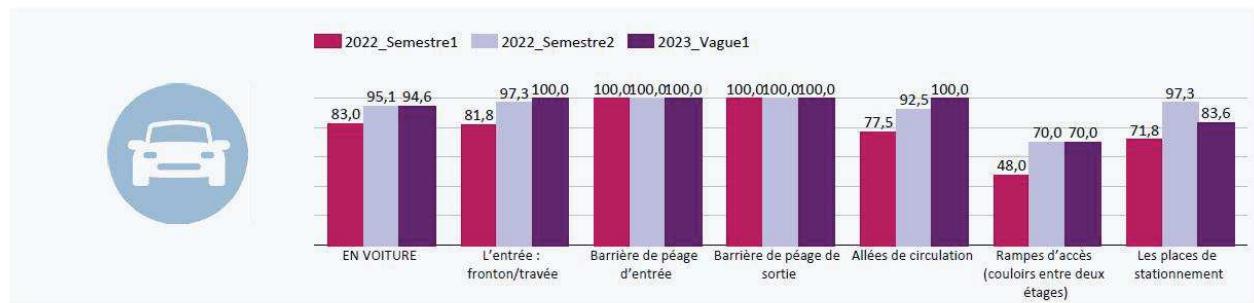


Parking : Oratoire_840001

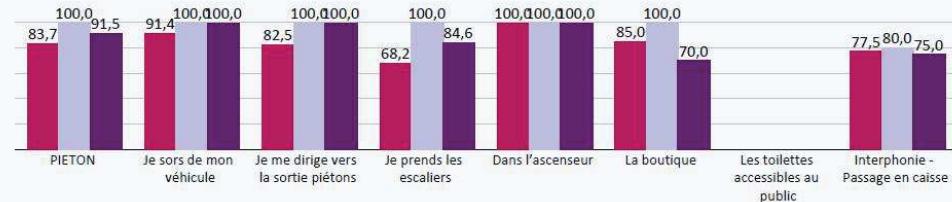


Votre Score Global

2022 V1 : 83,2 / 100
2022 V2 : 96,9 / 100
2023 V1 : 93,5 / 100



PIETON



5.5. LES SERVICES

5.5.1. OFFRE DE BORNES DE RECHARGE ELECTRIQUE

ENJEU

Chez INDIGO, nous sommes convaincus que la transition vers des modes de transport plus durables est essentielle pour préserver l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir à nos clients des solutions de recharge électrique pratiques et accessibles.



NOTRE SOLUTION

Déploiement de bornes de recharge électrique

Aujourd'hui, près de 4 000 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings INDIGO en France. Ces bornes, équipées de prises T2 et T3, délivrent une puissance de 7 kVA, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.

Offres Park & Charge : Flexibilité et simplicité

Pour répondre aux besoins variés de nos clients, nous avons développé trois offres Park & Charge:

- A la carte: Recharge occasionnelle, facturée en fonction de la durée et de la consommation (kWh).
- Open: Abonnement mensuel forfaitaire pour un accès illimité aux bornes INDIGO (limité à 16 heures de recharge et 250 kWh/mois).
- Park & Charge Zen: Offre combinant stationnement et recharge à un tarif avantageux, idéale pour les abonnés réguliers.

OBJECTIFS

Faciliter la recharge des véhicules électriques pendant le stationnement.

Assurer aux automobilistes des points de recharge de proximité en ville.

Encourager l'adoption de modes de transport plus écologiques.

Impact

Contribuer à la réduction des émissions polluantes.

Améliorer la qualité de l'air en ville.

Encourager la transition énergétique.



PROCHAINES ETAPES

Poursuivre le déploiement de bornes de recharge dans nos parkings.

Développer des partenariats avec des acteurs de la mobilité électrique.

Proposer des services innovants pour faciliter la recharge des véhicules électriques.

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

5.5.2. CYCLOPARK

INDIGO déploie des espaces de stationnement sécurisés pour les vélos avec le Cyclopark. Faciles d'accès, confortables et accueillants, les espaces Cyclopark proposent de nombreux services dédiés pour les abonnés (casiers avec chargeur de batterie, matériel d'entretien, espace confort...) pour une expérience client optimale. Un espace Cyclopark est disponible au parking Jean Jaurès.



5.5.3. SERVICE DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

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

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

ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

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

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

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

PLAN DE QUARTIER MULTIMODAL

Un plan de quartier multimodal est proposé dans tous les parkings à côté des caisses automatiques, et à proximité des accès principaux.

GONFLAGE DE PNEUS ET DEMARREUR

Pour pallier les urgences éventuelles liées aux petits problèmes techniques des véhicules, les automobilistes et les cyclistes pourront profiter des services du parking prévus à cet effet.

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

- Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil
- Une station pour gonfler les pneumatiques pour les deux-roues et véhicules

6.

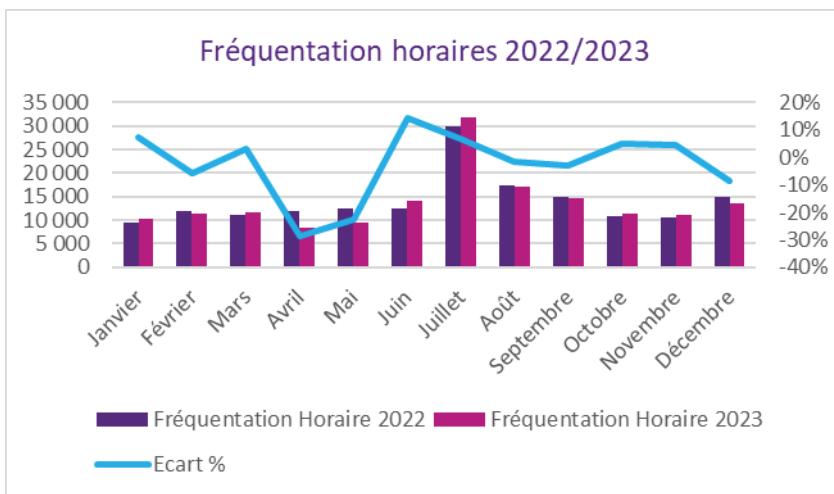
ANALYSES

6.1. ACTIVITE DU PARC

Ces tableaux sont constitués de données statistiques, il peut arriver qu'il y ait une légère différence avec les éléments comptables du compte de résultat (impayés, régularisation d'impayés, écart sur versement espèces...). En tout état de cause seul le compte de résultat détermine le chiffre d'affaires à prendre en compte.

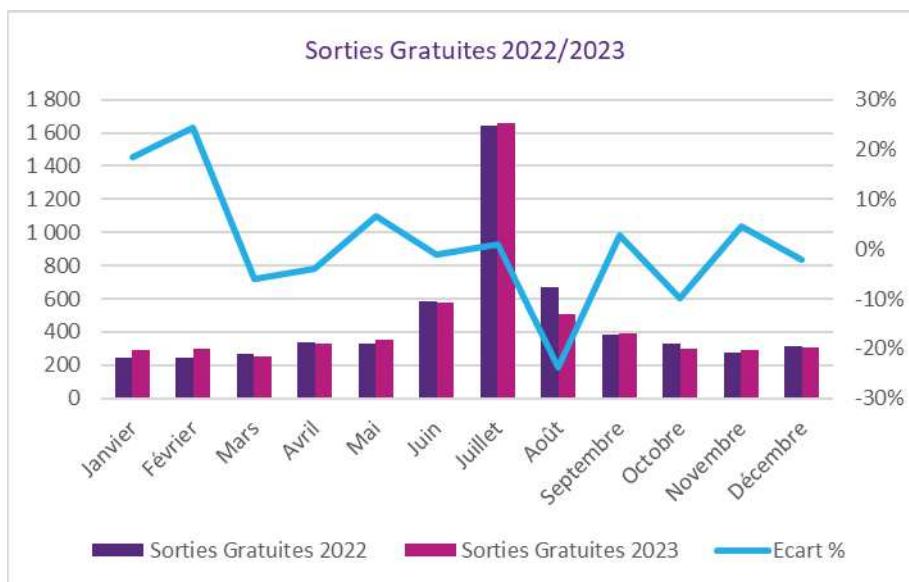
6.1.1. FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation Horaire 2022	Fréquentation Horaire 2023	Ecart %
Janvier	9 565	10 277	7%
Février	12 037	11 361	-6%
Mars	11 194	11 566	3%
Avril	11 858	8 446	-29%
Mai	12 426	9 596	-23%
Juin	12 401	14 199	14%
Juillet	29 913	31 921	7%
Août	17 400	17 143	-1%
Septembre	14 989	14 564	-3%
Octobre	10 865	11 426	5%
Novembre	10 683	11 184	5%
Décembre	14 972	13 698	-9%
Total	168 303	165 381	-2%

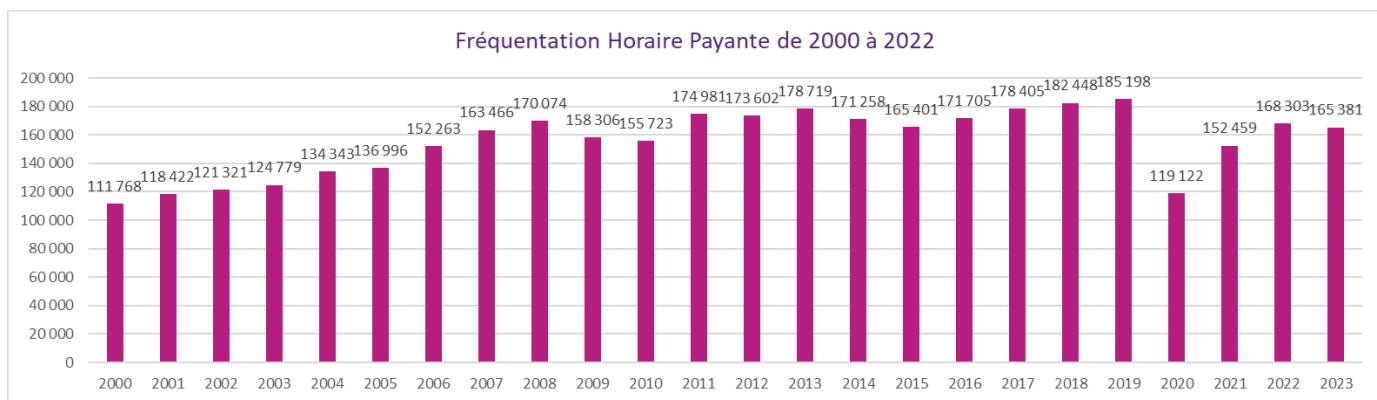


6.1.2. SORTIES GRATUITES

	Sorties Gratuites 2022	Sorties Gratuites 2023	Ecart %
Janvier	243	288	19%
Février	243	302	24%
Mars	269	253	-6%
Avril	340	327	-4%
Mai	329	351	7%
Juin	586	580	-1%
Juillet	1 643	1 657	1%
Août	670	510	-24%
Septembre	380	390	3%
Octobre	332	299	-10%
Novembre	278	291	5%
Décembre	313	306	-2%
Total	5 626	5 554	-1%



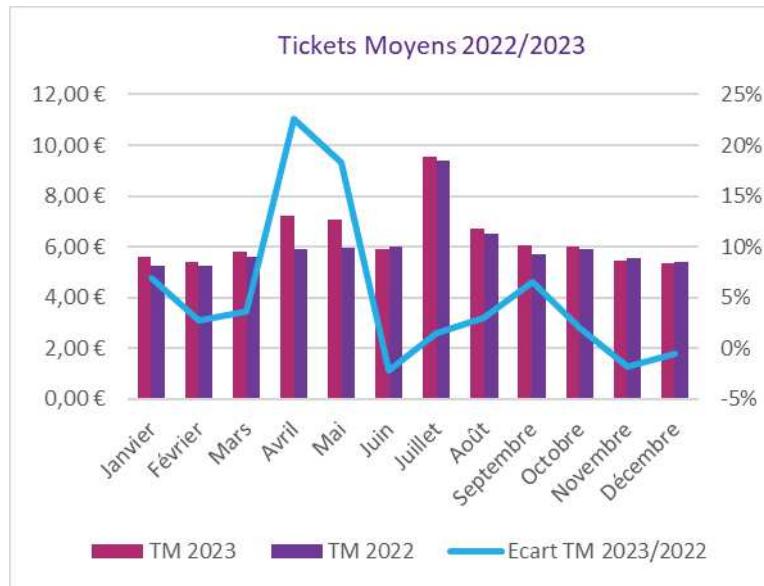
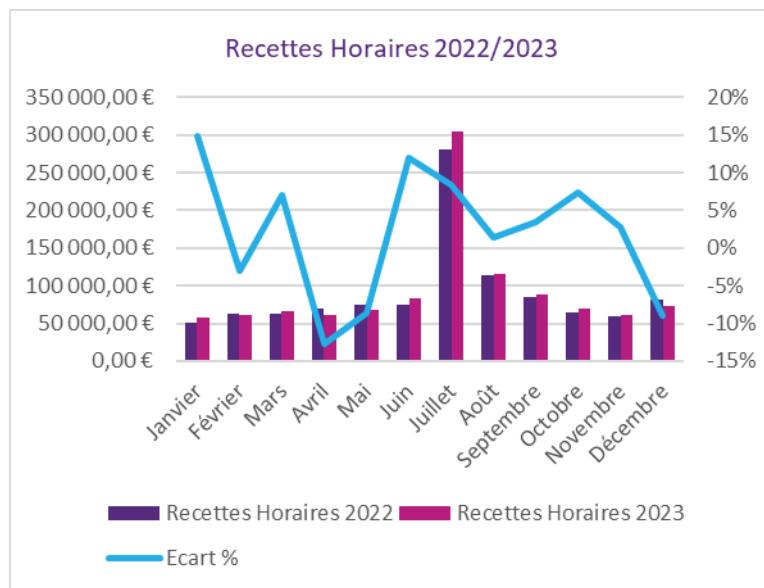
6.1.3. EVOLUTION DE LA FREQUENTATION HORAIRE DE 2000 A 2022



6.1.4. RECETTES COURTE DUREE

RECETTES HORAIRES

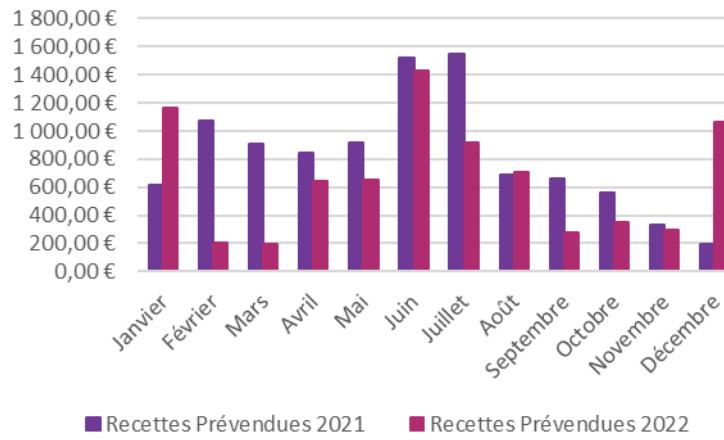
TTC	Recettes Horaires 2022	Recettes Horaires 2023	Ecart %	TM 2023	TM 2022	Ecart TM 2023/2022
Janvier	50 352,60 €	57 820,80 €	15%	5,63 €	5,26 €	7%
Février	63 449,80 €	61 523,30 €	-3%	5,42 €	5,27 €	3%
Mars	62 577,70 €	67 033,10 €	7%	5,80 €	5,59 €	4%
Avril	69 759,30 €	60 932,80 €	-13%	7,21 €	5,88 €	23%
Mai	74 124,00 €	67 735,00 €	-9%	7,06 €	5,97 €	18%
Juin	74 603,40 €	83 546,70 €	12%	5,88 €	6,02 €	-2%
Juillet	281 636,50 €	305 127,50 €	8%	9,56 €	9,42 €	2%
Août	113 364,10 €	115 000,60 €	1%	6,71 €	6,52 €	3%
Septembre	85 370,80 €	88 349,50 €	3%	6,07 €	5,70 €	7%
Octobre	64 196,80 €	68 879,30 €	7%	6,03 €	5,91 €	2%
Novembre	59 339,80 €	60 996,90 €	3%	5,45 €	5,55 €	-2%
Décembre	80 796,20 €	73 562,30 €	-9%	5,37 €	5,40 €	0%
Total	1 079 571,00 €	1 110 507,80 €	3%	6,71 €	6,41 €	5%



RECETTES PREVENDUES

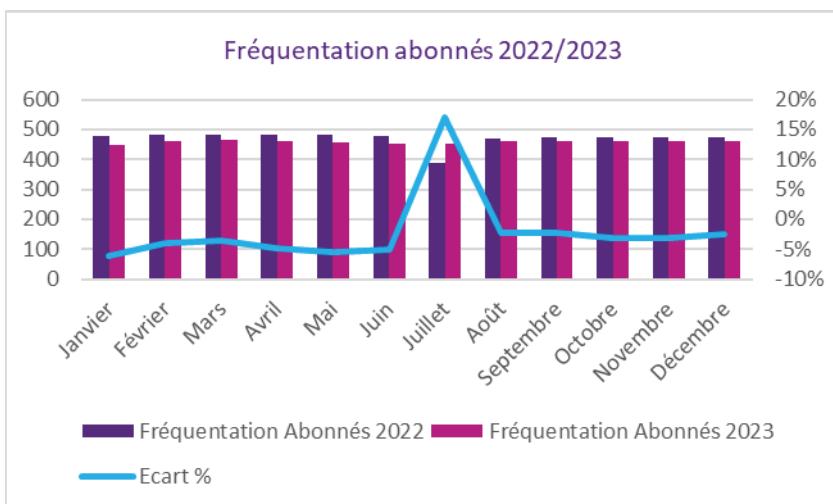
TTC	Recettes Prévenues 2022	Recettes Prévenues 2023	Ecart 2023/2022
Janvier	613,50 €	1 167,00 €	90%
Février	1 075,50 €	204,00 €	-81%
Mars	912,50 €	197,00 €	-78%
Avril	843,00 €	642,00 €	-24%
Mai	921,00 €	648,00 €	-30%
Juin	1 521,50 €	1 426,00 €	-6%
Juillet	1 548,50 €	918,00 €	-41%
Août	691,50 €	710,00 €	3%
Septembre	663,00 €	282,00 €	-57%
Octobre	562,50 €	350,00 €	-38%
Novembre	333,00 €	292,00 €	-12%
Décembre	198,50 €	1 066,00 €	437%
Total	9 884,00 €	7 902,00 €	-20%

Recettes Prévenues 2022/2023

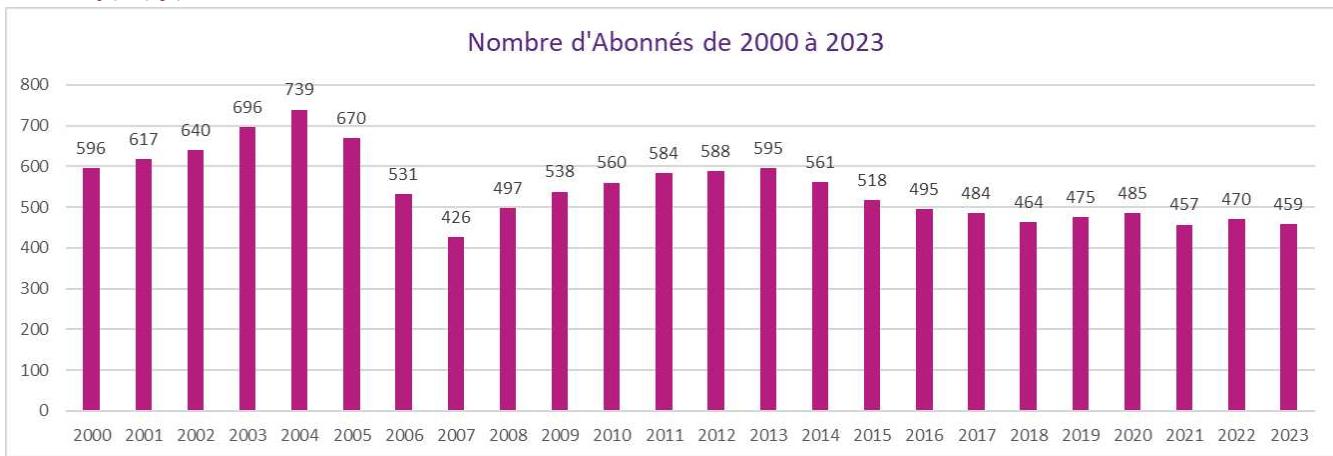


6.1.5. NOMBRE D'ABONNES

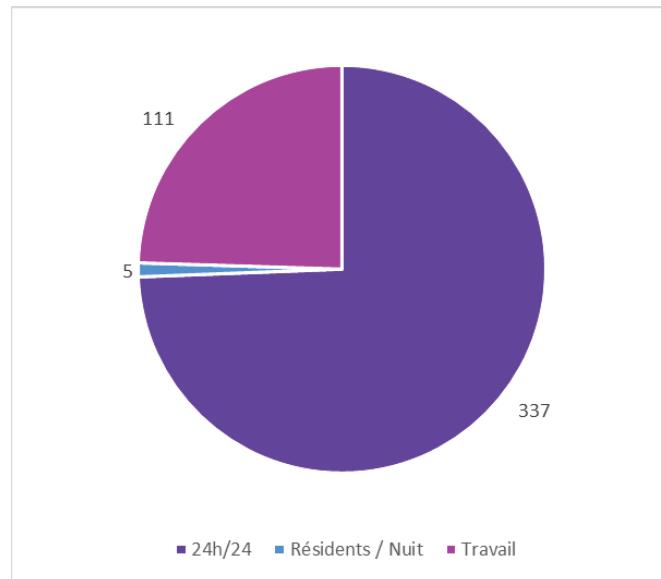
	Fréquentation Abonnés 2022	Fréquentation Abonnés 2023	Ecart %
Janvier	479	450	-6%
Février	482	463	-4%
Mars	483	466	-4%
Avril	482	459	-5%
Mai	483	456	-6%
Juin	478	454	-5%
Juillet	387	453	17%
Août	471	460	-2%
Septembre	473	462	-2%
Octobre	475	460	-3%
Novembre	475	460	-3%
Décembre	472	460	-3%
Total	5 640	5 503	-2%



6.1.6. EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNES DE 2000 A 2022

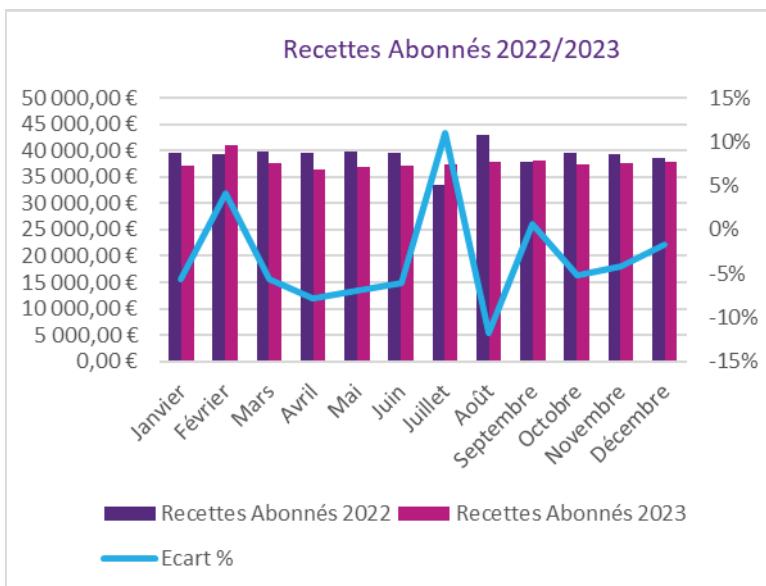


6.1.7. REPARTITION PAR TYPE D'ABONNEMENT



6.1.8. RECETTES ABONNÉS

TTC	Recettes Abonnés 2022	Recettes Abonnés 2023	Ecart %	TM 2023	TM 2022	Ecart TM 2023/2022
Janvier	39 479,00 €	37 238,25 €	-6%	82,75 €	82,42 €	0%
Février	39 416,68 €	41 062,54 €	4%	88,69 €	81,78 €	8%
Mars	39 850,52 €	37 589,28 €	-6%	80,66 €	82,51 €	-2%
Avril	39 563,89 €	36 499,66 €	-8%	79,52 €	82,08 €	-3%
Mai	39 708,54 €	36 936,14 €	-7%	81,00 €	82,21 €	-1%
Juin	39 487,47 €	37 084,06 €	-6%	81,68 €	82,61 €	-1%
Juillet	33 598,45 €	37 314,08 €	11%	82,37 €	86,82 €	-5%
Août	42 915,29 €	37 897,38 €	-12%	82,39 €	91,12 €	-10%
Septembre	37 852,72 €	38 097,11 €	1%	82,46 €	80,03 €	3%
Octobre	39 493,67 €	37 448,13 €	-5%	81,41 €	83,14 €	-2%
Novembre	39 343,35 €	37 677,43 €	-4%	81,91 €	82,83 €	-1%
Décembre	38 582,91 €	37 924,02 €	-2%	82,44 €	81,74 €	1%
Total	469 292,49 €	452 768,08 €	-4%	82,28 €	83,21 €	-1%



7.

BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

7.1. PATRIMOINE DE DELEGATION

7.1.1. VARIATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER

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

A ce titre aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2023.

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Avignon Oratoire

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	854 480 -	460 742	393 738
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	319 352 -	212 685	106 667
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	5 266 136 -	2 956 317	2 309 819
	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	5 031 -	5 031	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	0 -	0	-
	LOGICIELS	360 -	88	272
	MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN	2 234 -	2 234	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	- 0	- -	0
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	3 284 -	3 284	-
Total RETOUR		6 450 877 -	3 640 381	2 810 496
REPRISE	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	88 778 -	61 391	27 386
	MATERIEL AUTOMOBILE	394 -	394	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	9 325 -	9 325	0
	PETITS MOBILIER ET MATERIEL DE B	993 -	993	-
Total REPRISE		99 489 -	72 103	27 386
Total général		6 550 366 -	3 712 484	2 837 882

Parc de stationnement Avignon Oratoire

en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	6 550 366
Immobilisations Valeur Comptable Nette	2 837 882
Immobilisation en cours	153 537

7.2. COMPTE DE RESULTAT

PARC DE STATIONNEMENT :	Avignon Oratoire
DELEGANT :	VILLE D'AVIGNON
DELEGATAIRE :	SOC_13671-EFFIPARC SUD-EST

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	907 338	934 748	27 409	3,0%
PL11120-Abonnés parcs	390 960	378 175	-12 784	-3,3%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires				
PL11180-Activités annexes	19 430	20 195	765	3,9%
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	1 317 727	1 333 118	15 390	1,2%
PL11210-Subventions d'exploitation	0	0	-0	-75,0%
PL11220-Autres Produits	0	0	-0	-75,0%
PL11299-Sous Total Autres Produits	0	0	-0	-75,0%
PL11949-Total Produits d'Exploitation	1 317 728	1 333 118	15 390	1,2%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-229 088	-235 136	-6 049	2,6%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-2 665	-2 950	-285	10,7%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-22 120	-22 923	-803	3,6%
PL12150-Prestations de Nettoyage	-1 799	-959	840	-46,7%
PL12160-Prestations de Gardiennage				
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-255 672	-261 968	-6 296	2,5%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-19 544	-37 998	-18 454	94,4%
PL12220-Entretien : Contrats	-21 395	-24 596	-3 200	15,0%
PL12230-Electricité, Fluides	-43 952	-35 843	8 109	-18,5%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées	-5 436	-5 362	74	-1,4%
PL12250-Frais de Télécommunication	-3 484	-3 952	-468	13,4%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation				
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-93 811	-107 751	-13 939	14,9%
PL12310-Actions Commerciales	-739	-3 047	-2 307	312,1%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-15 639	-31 195	-15 556	99,5%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-1 210	-107	1 103	-91,2%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-17 588	-34 349	-16 760	95,3%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-367 071	-404 067	-36 996	10,1%
PL13110-Police d'Assurances	-8 608	-9 193	-586	6,8%
PL13120-Sinistres				
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-6 589	-6 674	-85	1,3%
PL13140-Redevances Aux Concédants	-65 886	-66 675	-789	1,2%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-31 806	-27 689	4 118	-12,9%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-41	-1 037	-996	2 422,1%
PL13170-Charges de Gros Entretien	-0	-882	-882	339 130,8%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-23 192	-21 063	2 129	-9,2%
PL13190-Frais Généraux Siège	-92 636	-98 651	-6 015	6,5%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-228 759	-233 042	-4 283	1,9%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-228 759	-233 042	-4 283	1,9%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-595 830	-637 109	-41 279	6,9%
PL13950-EBITDA Parc	721 898	696 009	-25 889	-3,6%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-2 600	-27	2 573	-99,0%
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-193 352	-204 061	-10 710	5,5%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-195 951	-204 088	-8 137	4,2%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-195 951	-204 088	-8 137	4,2%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Consol ROP				
PL15199-Ajustements Consol ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Consol ROP et MEQ				
PL16110-Frais Financiers	-177 025	-141 156	35 869	-20,3%
PL16120-Ajustement Consol Cout de l'EFN				
PL16130-Ajustement Consol Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-177 025	-141 156	35 869	-20,3%
PL16997-Total Frais Financiers	-177 025	-141 156	35 869	-20,3%
PL16998-Resultat Net avant Impôt Parc	348 921	350 765	1 844	0,5%

Parking Oratoire
Contrat Délégation de Service Public
Compte rendu d'activité 2023

8.

ANNEXES

8.1. ANNEXES

ANNEXE 1 : IMMOBILISATIONS

ANNEXE 2 : ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

ANNEXE 3 : PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

ANNEXE 4 : REGLES ET METHODES COMPTABLES

ANNEXE 5 : GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE

ANNEXE 6 : NOTE SUR LE RESPECT DES PRINCIPES D'EGALITE DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC, DE NEUTRALITE ET DE LAÏCITE DU SERVICE PUBLIC

IMMOBILISATIONS

2023	
DA_840001-Avignon Oratoire	

Société	Désignation	Nbre d'années d'amts	Date début amortissement	Date fin amortissement	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023	
SOC_10595-INDIGO PARK	ECRAN	3	01/11/08	31/10/11	627	-627	0	
	photocopieur	3	03/02/20	02/02/23	899	-899	0	
	ECRAN	3	01/11/08	31/10/11	1 101	-1 101	0	
T30040 Cyber sécurité	7	14/04/22	13/04/29	360	-88	272		
AUTOLAVEUSE T16	7	24/04/23	23/04/30	19 000	-1 862	17 138		
INS205114 ECRAN	3	01/01/05	31/12/07	1 096	-1 096	0		
LASERJET 1200	3	22/03/02	21/03/05	2 091	-2 091	0		
MONITEUR FAC 247669	3	15/10/02	14/10/05	1 298	-1 298	0		
INSTALLATION CISCO SOHO 97 ADSL RJ11	3	04/11/05	03/11/08	950	-950	0		
ENS.NEC ML 450+DISPLAY 17IN LCD+IMP.LIET	3	23/03/07	22/03/10	848	-848	0		
HP COMPAAQ 6000 PRO MT E5300	3	18/05/10	17/05/13	416	-416	0		
COFFRE FORT PROTECT DUO 123L A CLE	7	13/05/08	12/05/15	993	-993	0		
COMPTEUSE TRIEUSE BILLCON CVK70	1	01/01/06	31/12/06	1	-1	0		
AUTOLAVEUSE	1	01/01/06	31/12/06	1	-1	0		
COMPTEUSE DE PIECES CP915	7	01/01/06	31/12/12	1 028	-1 028	0		
1 BALISE LIBER-T ACS Q	10	30/09/08	29/09/18	9 788	-9 788	0		
ANTENNE LIBER-T GEA	10	12/09/13	11/09/23	3 300	-3 300	0		
ANTENNE LIBER-T GEA	10	12/09/13	11/09/23	3 300	-3 300	0		
MAGNA 85 AVEC ELECTROFEN	10	01/01/14	31/12/23	15 400	-15 400	0		
MATERIEL SAE AXI OBOX 340305	10	01/01/10	31/12/19	8 723	-8 723	0		
MATERIEL SAE	10	01/01/18	31/12/27	25 632	-15 383	10 249		
RESEAU TATA : INSTALLATION ET MIGRATION	5	20/03/12	19/03/17	1 850	-1 850	0		
MATERIEL TATA 2016 DA 840001	3	01/01/16	31/12/18	755	-755	0		
SCOOTER SYM 49.9CM MODELE ORBIT	4	30/09/08	29/09/12	394	-394	0		
Sous Total Biens de reprise				99 849	-72 191	27 658		
SOC_13671-EFFIPARC SUD-EST	DIVERS TRX DE RENOVATION	10	01/12/17	30/11/27	34 171	-20 796	13 376	
	RALENTISSEUR	10	01/01/20	31/12/29	1 760	-704	1 056	
	SAE 2010 ASC 1126405 ORATOIRE	30	27/08/10	26/08/40	2 384	-1 061	1 323	
	ASCENSEUR ELECTRIQUE	28	01/12/17	31/12/45	17 180	-3 723	13 457	
	CLIMATISATION REVERS INVERTER SAMSUNG MI	10	01/01/14	31/12/23	2 070	-2 070	0	
	REPLACEMENT CLIMATISEUR	10	12/07/18	11/07/28	1 374	-752	622	
	CENTRALE DETECTION INCENDIE	15	01/01/17	31/12/31	5 200	-2 427	2 773	
	REPLACEMENT SSI	15	01/12/17	30/11/32	96 367	-39 103	57 264	
	BLOCS SECOURS AVIG ORATOIRE	10	01/01/08	31/12/17	2 880	-2 880	0	
	REMP BLOCS AUTON SECURITE ORAT	10	29/04/08	28/04/18	21 022	-21 022	0	
	REmpl BLOCS AUTON SECUR ORAT	10	31/07/08	29/07/18	2 704	-2 704	0	
	ECLAIRAGE SECURITE - BLOC SECOURS	10	22/04/16	21/04/26	165 085	-127 012	38 073	
	COMP REMP BLOCS AUTON SECU	10	01/10/08	30/09/18	732	-732	0	
	INSTAL ELEC SUITE FERM PARC NUIT	10	19/12/08	18/12/18	8 416	-8 416	0	
	SAE HORLVENTOUSES SORTIES PIET ORATOIRE	10	01/01/10	31/12/19	1 596	-1 596	0	
	INSTALLATION CABLAGE EQUIPEMENTS	10	31/05/16	29/05/26	14 035	-10 650	3 385	
	INSTALLATION ELECTRIQUE	10	30/09/17	29/09/27	1 229	-769	460	
	DIVERS INSTALLATIONS ELECTRIQUES	10	01/12/17	30/11/27	6 188	-3 766	2 422	
	REPLACEMENT SYSTEME DETECTION GAZ	15	01/12/17	30/11/32	12 268	-4 978	7 290	
	RECLAS CPTE A CPTE	10	31/07/20	29/07/30	1 297	-444	854	
	RECLASS IMMO EN IEC 30/09/2020	8	05/04/19	04/04/27	5 063	-2 999	2 064	
	Roulement et palier poulie	25	24/02/21	31/12/45	16 168	-1 856	14 312	
	Baie informatique	10	21/06/21	20/06/31	5 810	-1 469	4 341	
	Portes coupe-feu	15	21/04/21	20/04/36	2 562	-460	2 102	
	Vérification TGBT	10	04/11/21	03/11/31	3 427	-740	2 687	
	Lampe frontale	5	31/05/22	29/05/27	1 073	-341	733	
	Bureau d'étude pour remplacement 2 Ascenseurs	23	13/07/22	31/12/45	7 200	-450	6 750	
	Travaux Panneaux d'affichage	10	05/08/22	04/08/32	7 095	-997	6 098	
	Travaux Correctifs PCF suite maintenance.	15	04/08/22	03/08/37	3 380	-317	3 063	
	Remise en état porte coupe-feu	15	13/09/22	12/09/37	877	-76	801	
	Bureau d'étude pour remplacement 2 Ascenseurs	23	13/07/22	31/12/45	6 585	-412	6 173	
	Presta. ponctuelle & travaux ascenseur & escalatoi	12	03/08/10	31/12/22	2 155	-2 155	0	
	Relamping LEDS	5	31/05/22	29/05/27	22 283	-7 069	15 214	
	Remplacement Moteur Insufflateur N-5	10	29/09/22	28/09/32	2 880	-362	2 518	
	REPLACEMENT POMPE ORATOIRE N-6	10	02/12/22	01/12/32	6 030	-652	5 378	
	Travaux d'étanchéité par injection	23	30/11/22	31/12/45	3 409	-160	3 249	
	Fourniture et pose caméras et stockeur	8	14/12/22	13/12/30	2 823	-370	2 454	
	Remplacement de 3 Caméras au N-3	8	14/12/22	13/12/30	1 307	-171	1 136	
	Reprise boîtier alarmes technique et report CNTO	10	14/12/22	13/12/32	596	-62	534	
	Pose Rampe d'accès - E/S Oratoire	10	16/12/22	15/12/32	1 740	-181	1 559	
	Lecteurs badges STID	10	21/10/22	20/10/32	1 014	-121	893	
	Nouveau serveur parc + postes de travail pour CM	10	25/10/22	24/10/32	2 567	-304	2 263	
	Nouveau serveur parc + postes de travail pour CM	10	26/08/22	25/08/32	1 100	-148	952	
	NORA - DEPLOIEMENT PARKING DE L'ORATOIRE	10	06/10/23	05/10/33	1 779	-42	1 737	
	NORA REMPLACEMENT CENTRALE INTERPHONIE GE7(10	14/03/23	13/03/33	5 101	-407	4 694	

Détection éclairage	5	30/11/23	29/11/28	17 329	-298	17 030
NORA REEMPLACEMENT CENTRALE INTERPHONIE GE7(10	23/06/23	22/06/33	6 801	-355	6 446
NORA REEMPLACEMENT CENTRALE INTERPHONIE GE7(10	30/08/23	29/08/33	5 101	-171	4 929
PORT INTRAPARC AVIGNON	5	01/12/01	30/11/06	2 234	-2 234	0
ONDULEUR MERLIN GERIN	10	27/02/04	26/02/14	3 284	-3 284	0
MATERIEL DE PEAGE	10	17/08/16	16/08/26	1 328	-980	349
2 EQUIPEMENTS VOIE SORTIE	10	01/01/16	31/12/25	22 872	-18 301	4 572
2 EQUIPEMENT VOIE DE SORTIE	10	01/01/16	31/12/25	27 527	-22 025	5 502
3 CAISSES AUTO	10	01/01/16	31/12/25	54 157	-43 332	10 825
1 LECTEUR PIETON	10	01/01/16	31/12/25	3 461	-2 769	692
1 LECTEUR VEHICULE DE NUIT	10	01/01/16	31/12/25	5 327	-4 263	1 065
1 CAISSE MANUELLE	10	01/01/16	31/12/25	3 404	-2 724	680
1 SERVEUR PARK	10	01/01/16	31/12/25	12 530	-10 026	2 505
CABLAGE	10	01/01/16	31/12/25	22 087	-17 672	4 415
T30010 MIGRATION FLUX MONETIQUES SOUS IP	5	01/11/13	31/10/18	3 215	-3 215	0
SETUP INGENICO	5	01/01/16	31/12/20	1 410	-1 410	0
PORTAILS BATTANTS AUTO ORAT	15	17/07/08	16/07/23	15 128	-15 128	0
REPARATIONS PORTES	15	01/12/17	30/11/32	61 544	-24 973	36 571
PORTE METAL VITREE ACCUEIL CLIENTS	15	12/09/13	11/09/28	1 396	-959	437
INTERPHONIE COMMEND 2	15	31/05/04	29/05/19	18 500	-18 500	0
840001 INSTALL INTERPHONES	15	30/04/12	29/04/27	11 709	-9 111	2 598
SYSTEME CONTINUE RADIO SECOURS	15	24/06/15	23/06/30	13 121	-7 456	5 665
PEINT CAGE ESC ORATOIRE	15	18/03/11	17/03/26	14 528	-12 387	2 141
840001 PEINTURE NIVEAU -2	15	31/05/12	29/05/27	31 400	-24 258	7 142
840001 PEINTURE CAGE ESCALIER	15	31/05/12	29/05/27	10 867	-8 395	2 472
TRAVAUX DE PEINTURE	15	01/12/17	30/11/32	210 506	-85 417	125 089
TRAVAUX DE PEINTURE	15	01/01/19	31/12/33	19 355	-6 454	12 901
POMPE DE RELEVAGE	8	01/12/17	30/11/25	5 405	-4 111	1 294
BANQUE VIGIE Gardien	5	01/09/95	31/08/00	5 031	-5 031	0
Affermage ORATOIRE	50	01/12/95	30/11/45	5 262 727	-2 956 157	2 306 571
REEMPL AFICHEUR DYNAMIQUE/DIVERS PANNEA	10	22/09/14	21/09/24	3 661	-3 396	265
SIGNALISATION	10	01/12/17	30/11/27	11 351	-6 908	4 443
PANNEAU DE MASQUAGE	10	01/01/20	31/12/29	6 013	-2 406	3 606
MARQUE INDIGO	3	01/01/16	31/12/18	4 269	-4 269	0
TRAVAUX RADIO CONTINUITÉ	10	01/01/17	31/12/26	13 810	-9 669	4 141
STOCKEUR STIM NUM 8 CAMERAS	8	31/05/04	29/05/12	12 320	-12 320	0
ENREGISTREUR STIM ST4600A 16 CAMERAS	8	31/10/14	29/10/22	2 881	-2 881	0
VIDEO SURVEILLANCE	8	12/04/17	11/04/25	2 491	-2 093	398
VIDEO SURVEILLANCE	8	06/05/17	05/05/25	8 455	-7 033	1 422
Sous Total Biens de retour				6 450 517	-3 640 293	2 810 224
TOTAL Avignon Oratoire				6 550 366	-3 712 484	2 837 882



**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 retracant 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 retracant 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 ou 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 déléguant de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

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

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

INDIGO

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

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1^e-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^e - 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^e -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^e - 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^e - 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 réservier 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^o) – 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 directes

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 amortissaires, 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-boît (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 moli 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 emphytétiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

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

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

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

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

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

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE
Exercice 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 Délégitaire 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 Délégitaire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Éléments 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,

INDIGO

ANNEXE 2

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
 - Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.
- 3. Missions commerciales**
- Etudes de marché,
 - Prospection de marché,
 - Animation commerciales, développement de la clientèle oval,
 - 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 évènementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.
- 2. Stratégie, études, développement**
Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.
- 3. 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, impulsions et validation des innovations retenues.

INDIGO

ANNEXE 2

5. Audit interne

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

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

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

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

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

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

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

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

Clause insérée par avenant aux contrats de prestation de services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ENTREPRISE : CLAUSE DE NEUTRALITE

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

Article L1321-2-1 du code du travail :

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

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

« Article Neutralité, extrait du Règlement Intérieur en vigueur depuis décembre 2022

En vertu de l'article L1321-2-1 du code du travail et des dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1^{er}) confortant le respect des principes de la République, il est rappelé que les principes de neutralité et de laïcité du service public sont applicables à l'ensemble des services publics y compris lorsque ceux-ci sont assurés par des organismes de droit privé. Par conséquent, les salariés (...) affectés à des marchés publics ou à des concessions de service public doivent se conformer à ces principes et en assurer l'application. (...) »

MISE A DISPOSITION D'UNE TENUE VESTIMENTAIRE

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

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

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

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

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

«*Extrait de la Charte achats responsables du groupe Indigo :*

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

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

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

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

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

3. Autres Moyens

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

Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

Mail : service.client@group-indigo.com

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud Est
04 91 37 34 48



AVIGNON PARC JEAN JAURES

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
AVANT-PROPOS	4
PRÉAMBULE	5
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	6
1.1. LE GROUPE	7
1.2. L'ORGANISATION FRANCE	8
1.3. NOS METIERS	9
1.4. NOTRE RAISON D'ETRE	11
1.5. NOS ENGAGEMENTS RSE	12
1.6. LES PRINCIPAUX ENJEUX D'INDIGO	14
1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX	15
2. LE CONTRAT	16
2.1. FICHE D'IDENTITE	17
3. DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION	19
3.1. DESCRIPTIF	20
3.2. TARIFICATION	21
3.3. FAITS MARQUANTS	24
3.4. OPERATIONS COMMERCIALES	25
4. MAINTENANCE ET TRAVAUX	26
4.1. EQUIPEMENTS	27
4.2. CONTROLES REGLEMENTAIRES	28
4.3. MAINTENANCE	29
4.4. SURVEILLANCE	31
4.5. PROPRETE	32
4.6. TRAVAUX	33
5. ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION	34
5.1. L'ORGANISATION LOCALE	35

5.2.	SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE.....	36
5.3.	SERVICE RELATION CLIENTS.....	37
5.4.	CONTROLES QUALITÉ	38
5.5.	LES SERVICES	39
6.	ANALYSES	41
6.1.	ACTIVITE DU PARC.....	42
7.	BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE	49
7.1.	PATRIMOINE DE DELEGATION	50
7.2.	COMPTE DE RESULTAT	51
8.	ANNEXES.....	52
8.1.	ANNEXES	53

AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers. Il intègre désormais en annexe une note d'information sur les moyens mis en œuvre par le Groupe Indigo permettant de veiller au respect des principes d'égalité des usagers devant le service public, de neutralité et de laïcité du service public (loi n°2021-1109 du 24/08/2021, loi confortant le respect des principes de la République).

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

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. En particulier, nous accompagnons depuis de nombreuses années la Ville d'Avignon et nous restons plus que jamais force de proposition en matière de stationnement.

Face à l'évolution des attentes des nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citadins, 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 concession 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 complémentaires 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

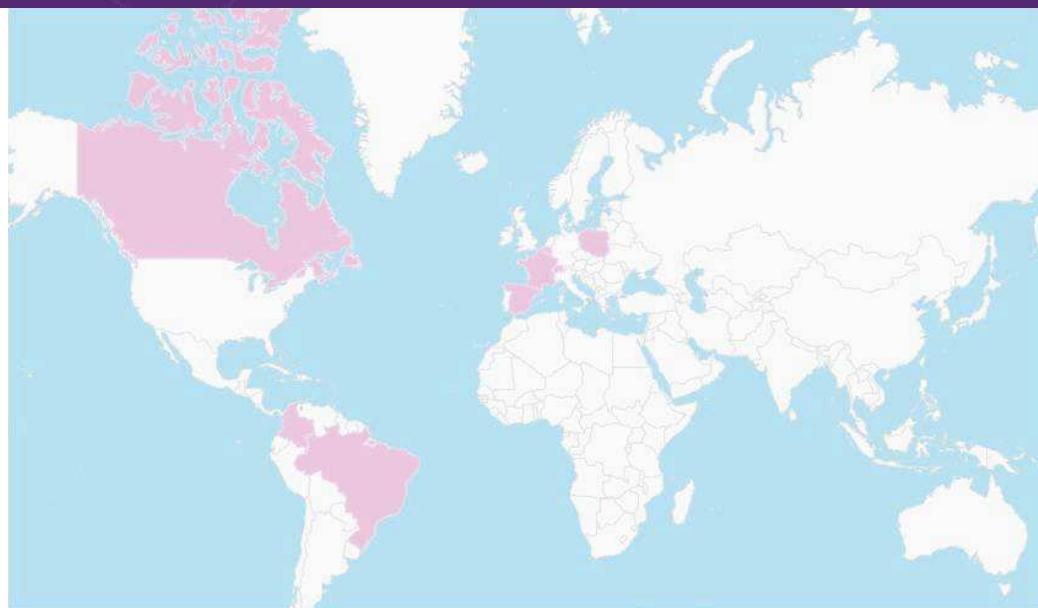
+500
villes

1,4 M
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 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 METIERS

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, gares et aéroports, hôpitaux, centres commerciaux, universités, 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 service 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-villes 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. MOBILITES DOUCES ET RECHARGES ELECTRIQUE

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 EXPERIENCE 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.

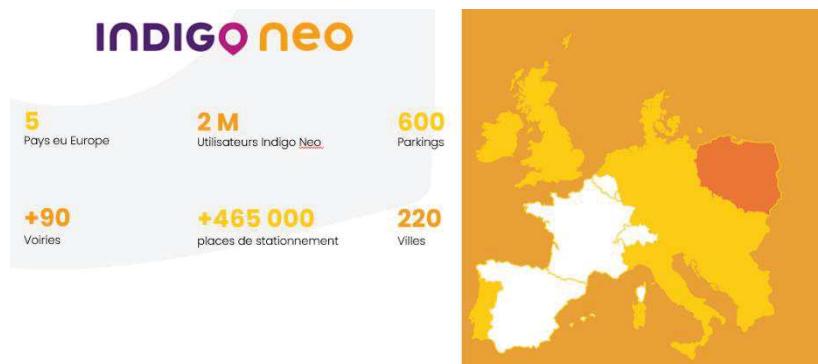


UN CONTEXTE : CITADINS, FUYONS !

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 citadin 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'ETRE



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, qui 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 ».

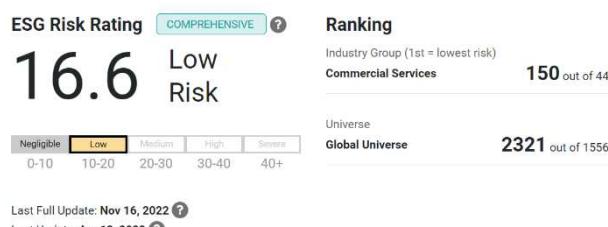
Véritable outil d'engagement des équipes INDIGO, la Fondation INDIGO soutient uniquement des projets proposés par ses collaboratrices et ses collaborateurs.

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 FINANCIERE

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.

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.



Index de l'égalité professionnelle

En 2020 en France, score de

90 / 100



Campus INDIGO

Plusieurs écoles de formation dans nos différentes filiales



Programmes RH internes

Parcours de qualification professionnelle, programme jeunes talents

1.7. ENGAGEMENTS SOCIAUX & SOCIETAUX

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.

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

En 2020 le taux d'emploi des personnes en situation de handicap était de 2,74% (contre 2,43 en 2021).

1.7.2. LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT

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

1.7.3. DEVELOPPER LA MIXITE

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 %, notamment grâce au rachat de Parebem au Brésil. 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. FICHE D'IDENTITE

En 2008, la Ville d'Avignon a conclu un contrat de Délégation de Service Public pour l'exploitation du parc de stationnement Jean Jaurès.

Signature du contrat : 9 août 2005

Début du contrat : 12 février 2008

Echéance du contrat : 11 février 2018

Date du dernier avenant : 20 décembre 2012

Historique des avenants :

- 21 octobre 2008 : Avenant n° 1

Mise en exploitation du parc fixée au 12 février 2008

Précisions apportées concernant « Etat des lieux - Prise de possession du parking »

Création de l'abonnement « travail » du mardi au samedi

Modification périmètre « abonnement résidents »

- 15 juillet 2010 : Avenant n° 2 – Convention chèques parking commerçants

- 20 décembre 2012 : Avenant n° 3 – Mise en place de la carte noctambule

Société titulaire du contrat : Effiparc Sud-Est

Société exploitante : **Indigo Park**

2.1.1. VOS INTERLOCUTEURS

2.1.1.1. PILOTES DE LA RELATION COMMERCIALE

PIERRE BONNABAUD – DIRECTEUR REGIONAL

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

LAURE SERRES – DIRECTRICE DE SECTEUR – SUCCESEUR DE JULIEN GRAVINI

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

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

2.1.1.2. PILOTES DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

JERÔME GACHES - RESPONSABLE DE DISTRICT

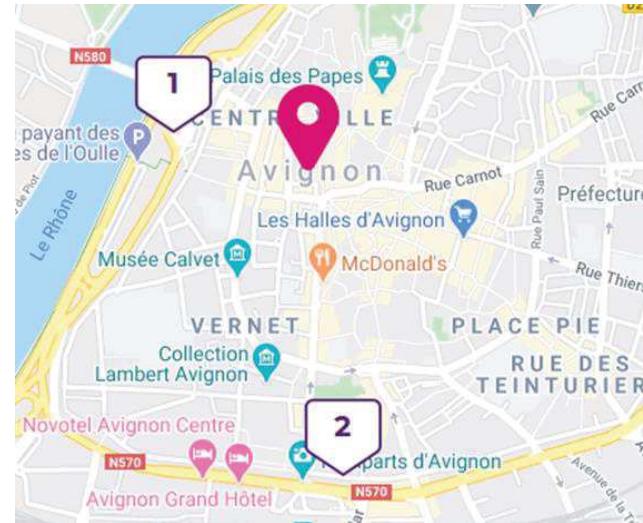
Sous la responsabilité du Directeur de Secteur, gère l'exploitation des parcs et voiries sous contrat et assure le développement du district en privilégiant les relations externes avec nos interlocuteurs locaux à savoir, assure auprès des interlocuteurs et partenaires locaux une représentation et des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

2.1.2. LE PÉRIMÈTRE GLOBAL

Indigo exploite le parc Jean Jaurès depuis 2008 sur la ville d'Avignon dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

Également à Avignon, Indigo exploite le parc Oratoire.

- 1 Oratoire
- 2 Jean Jaurès



2.1.3. LA BOUTIQUE

La boutique Indigo est située au parking Jean Jaurès

Parking Jean Jaurès
2, avenue Maréchal de Lattre de Tassigny
84000 AVIGNON

Horaires d'ouverture de la Boutique :
Tous les jours de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

3.

DESCRIPTIF DE L'EXPLOITATION

3.1. DESCRIPTIF

 Descriptif	 Moyens d'accès & de paiement	 Services
715 places 7 niveaux 15 places PMR	Ouvert 24h/24 et 7j/7 Carte bancaire Carte Total GR Liber T Indigo Neo Application INDIGO Abonnement par Internet	Ascenseur en surface Radio Indigo Lecture de plaque

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

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

3.2. TARIFICATION

3.2.1. TARIFS PAR TRANCHES DE 15 MINUTES (DEPUIS LE 1ER AOUT 2021)

TARIFS HORAIRES

Exprimés en € TTC

Tarifs jour de 1h à 20h (hors juillet)

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

Tarifs nuit de 20h à 1h (hors mois de juillet / août)

Durée	Tarif au 1/4h	Tarif cumulé
00h00 - 00h15	0,40 €	0,40 €
00h16 - 00h30	0,40 €	0,80 €
00h31 - 00h45	0,40 €	1,20 €
00h46 - 01h00	0,40 €	1,60 €
01h01 - 01h15	0,40 €	2,00 €
01h16 - 01h30	0,00 €	2,00 €
01h31 - 01h45	0,00 €	2,00 €
01h46 - 02h00	0,00 €	2,00 €
02h01 - 02h15	0,00 €	2,00 €
02h16 - 02h30	0,00 €	2,00 €
02h31 - 02h45	0,00 €	2,00 €
02h46 - 03h00	0,00 €	2,00 €
03h01 - 03h15	0,00 €	2,00 €
03h16 - 03h30	0,00 €	2,00 €
03h31 - 03h45	0,00 €	2,00 €
03h46 - 04h00	0,00 €	2,00 €
04h01 - 04h15	0,00 €	2,00 €
04h16 - 04h30	0,00 €	2,00 €
04h31 - 04h45	0,00 €	2,00 €
04h46 - 05h00	0,00 €	2,00 €
Maxi de 20h00 à 1h00		2,00 €

Tarifs Juillet (Depuis le 01/07/2021)

Durée	Tarif au 1/4h	Tarif cumulé
00h00 - 00h15	0,80 €	0,80 €
00h16 - 00h30	0,80 €	1,60 €
00h31 - 00h45	0,80 €	2,40 €
00h46 - 01h00	0,80 €	3,20 €
01h01 - 01h15	0,70 €	3,90 €
01h16 - 01h30	0,70 €	4,60 €
01h31 - 01h45	0,70 €	5,30 €
01h46 - 02h00	0,70 €	6,00 €
02h01 - 02h15	0,60 €	6,60 €
02h16 - 02h30	0,60 €	7,20 €
02h31 - 02h45	0,60 €	7,80 €
02h46 - 03h00	0,60 €	8,40 €
03h01 - 03h15	0,60 €	9,00 €
03h16 - 03h30	0,50 €	9,50 €
03h31 - 03h45	0,50 €	10,00 €
03h46 - 04h00	0,50 €	10,50 €
04h01 - 04h15	0,50 €	11,00 €
04h16 - 04h30	0,50 €	11,50 €
04h31 - 04h45	0,50 €	12,00 €
04h46 - 05h00	0,50 €	12,50 €
05h01 - 05h15	0,50 €	13,00 €
05h16 - 05h30	0,50 €	13,50 €
05h31 - 05h45	0,50 €	14,00 €
05h46 - 06h00	0,50 €	14,50 €
06h01 - 06h15	0,40 €	14,90 €
06h16 - 06h30	0,40 €	15,30 €
06h31 - 06h45	0,40 €	15,70 €
06h46 - 07h00	0,40 €	16,10 €
07h01 - 07h15	0,30 €	16,40 €
07h16 - 07h30	0,30 €	16,70 €
07h31 - 07h45	0,30 €	17,00 €
07h46 - 08h00	0,30 €	17,30 €
08h01 - 08h15	0,20 €	17,50 €
08h16 - 08h30	0,20 €	17,70 €
08h31 - 08h45	0,20 €	17,90 €
08h46 - 09h00	0,20 €	18,10 €
09h01 - 09h15	0,20 €	18,30 €
09h16 - 09h30	0,20 €	18,50 €
09h31 - 09h45	0,10 €	18,60 €
09h46 - 10h00	0,10 €	18,70 €
10h01 - 10h15	0,10 €	18,80 €
10h16 - 10h30	0,10 €	18,90 €
10h31 - 10h45	0,10 €	19,00 €
10h46 - 11h00	0,10 €	19,10 €
11h01 - 11h15	0,10 €	19,20 €
11h16 - 11h30	0,10 €	19,30 €
11h31 - 11h45	0,10 €	19,40 €
11h46 - 12h00	0,10 €	19,50 €
12h01 - 13h00	0,70 €	20,20 €
13h01 - 14h00	0,60 €	20,80 €
14h01 - 15h00	0,60 €	21,40 €
15h01 - 16h00	0,70 €	22,10 €
16h01 - 17h00	0,60 €	22,70 €
17h01 - 18h00	0,60 €	23,30 €
18h01 - 19h00	0,70 €	24,00 €
19h01 - 20h00	0,60 €	24,60 €
20h01 - 21h00	0,60 €	25,20 €
21h01 - 22h00	0,60 €	25,80 €
22h01 - 23h00	0,50 €	26,30 €
23h01 - 24h00	0,50 €	26,80 €
Maxi 24 heures		26,80 €
Ticket perdu /jour		26,80 €

FORFAIT DE PASSAGE

Exprimés en € TTC

	Hors Juillet	Juillet
Forfait 7 jours	68,00 €	75,00 €
Forfait 15 jours	105,00 €	125,00 €
Forfait mois	146,00 €	170,00 €

TARIFS ABONNES (DEPUIS LE 1^{ER} SEPTEMBRE 2021)

Exprimés en € TTC

Produit de la souscription	Libellé de tarif	Tarifs
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Annuel	1150,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Flexigo	1 110,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	1 110,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique	Trimestriel	1 310,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Résident - Offre spéciale: Résic Annuel		900,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Résident - Offre spéciale: Résic Mensuel		868,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Résident - Offre spéciale: Résic Prélèvement mensuel automatique		868,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Auto - Zone publique - Résident - Offre spéciale: Résic Flexigo		53,25 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Moto - Zone publique	Flexigo	633,00 €
Abonnement - 24h/24 - 7j/7 - Moto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	633,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Annuel	920,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Flexigo	890,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	890,00 €
Abonnement - Jour - 5j/7 - Auto - Zone publique	Semestriel	920,00 €
Abonnement - Jour - 6j/7 - Auto - Zone publique	Flexigo	1 000,00 €
Abonnement - Jour - 6j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	1 000,00 €
Abonnement - Nuit - 7j/7 - Auto - Zone publique - de 19h à 7h Hors Mois de Juillet	Prélèvement mensuel automatique	112,00 €
Abonnement - Nuit, Week-end et Jours fériés - 5j/7 - Auto - Zone publique	Prélèvement mensuel automatique	870,00 €

3.3. FAITS MARQUANTS

3.3.1. EVÈNEMENTS PARC

Voici les faits marquants intervenus en 2023 :

- 27 & 28 février, 13 & 30 mars : Remplacement des blocs secours de tout le parc
- Du 28 au 30 mars, 5 juin : Travaux duplex ascenseur gauche et droit
- Du 5 au 25 juillet : Festival d'Avignon
- Avril et Mai : Mise en place des détecteurs et luminaires
- Juin : Relamping
- Octobre : Changement des luminaires Rotonde
- Octobre : Réaménagement des bureaux d'accueil et du Responsable de site
- 11 octobre : Installation d'un défibrillateur
- Décembre : Création de 10 Bornes de Recharge pour Véhicule Electrique
- 18 décembre : Installation du lecteur de la porte des sanitaires

3.4. OPERATIONS COMMERCIALES

Du 25 août au 30 septembre, nous avons lancé une campagne de rentrée avec 2 objectifs :

- un objectif d'ACQUISITION permettant d'acquérir de nouveaux abonnés en faisant la promotion du tarif annuel mensualisé par rapport au tarif mensuel,
- un objectif de CONVERSION permettant de convertir nos abonnés actuels à INDIGO Neo en proposant le tarif d'abonnement le plus intéressant.

Nous avons réalisé cette opération sans promotion sur les tarifs en vigueur avec le même succès que les précédentes opérations.



4.

MAINTENANCE ET TRAVAUX

4.1. EQUIPEMENTS

EQUIPEMENT DE PEAGE ET CONTRÔLES D'ACCES						
Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Nb	Etat général	Actions
Chenal d'entrée	ACS MULTIPARC REFLEX	2016	ORBILITY	2	Bon état	
Chenal de sortie	ACS MULTIPARC REFLEX	2016	ORBILITY	2	Bon état	
Barrières	ACS MULTIPARC REFLEX	2016	ORBILITY	4	Bon état	
Caisses automatique	ACS MULTIPARC REFLEX	2016	ORBILITY	3	Bon état	
Unité locale de gestion	ACS MULTIPARC REFLEX	2016	ORBILITY	1	Bon état	
Encodeur	ACS MULTIPARC REFLEX	2016	ORBILITY	1	Bon état	

AUTRES EQUIPEMENTS						
Equipement	Marque	Année d'achat	Fournisseur Prestataire	Nb	Etat général	Actions
Interphonie	COMMEND	2007	COMMEND	1	Bon état	
Sonorisation (hauts parleurs)	TOA	2007	MILELEC	24	Bon état	
Système de vidéo (caméra)	BOSH	2015	MILELEC	36	Bon état	
Enregistreurs	HYVISION	2015	MILELEC	3	Bon état	
Groupe électrogène	PERKINS	2007	ENERIA	1	Bon état	
Eclairage de sécurité (BAES)		2007	Service technique Indigo	50	Acceptable	
Ascenseurs	OTIS	2007	OTIS	3	Bon état	plusieurs travaux effectués sur les cabines cette année (travaux suite RVRE 2018 et travaux de mise en coïformité PMR)
Climatiseurs	FUJISU	2015	EPI	5	Bon état	
Colonne séches		2007	UXELLO	2	Bon état	
Détection co	GAZPARK PRO	2020	ADS	1	Bon état	
Pompes de relevage		2007	SARP / SPGS	6	bon état	
Extincteurs	MULTI MARQUES	2007	DESAUTEL	64	Bon état	
Alarme incendie	CHUBB	2007	CHUBB	1	Bon état	
Ventilateurs	AIRLONE	2007	UXELLO	7	Bon état	
Extracteurs Protection Incendie	AIRLONE	2007	UXELLO	7	Bon état	

OUVRAGE						
Ouvrage		2007				L'infiltration au niveau -7 est à surveiller.

Le sujet des infiltrations du parc Jean Jaurès (niveau -7) devient préoccupant et nous alertons régulièrement la Ville, responsable du gros œuvre, sur ce point. Nous avons à ce propos transmis les coordonnées d'entreprises en mesure de réaliser un audit et sommes dans l'attente d'un retour de la Ville d'Avignon. Bien entendu en tant que conseil nous restons à sa disposition pour étudier les différentes solutions qui pourraient être proposées.

4.2. CONTROLES REGLEMENTAIRES

4.2.1. CONTRÔLE DES INSTALLATIONS

CONTROLE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

Ce contrôle annuel a été effectué par la Sté QUALICONSULT

CONTROLE DES INSTALLATIONS INCENDIE

Ce contrôle annuel a été effectué par la Sté DESAUTEL pour les extincteurs et UXELLO pour les colonnes sèches

CONTROLE DE LA CENTRALE CO

Ce contrôle semestriel a été effectué par la sté ADS

CONTROLE DE LA CENTRALE INCENDIE

Ce contrôle semestriel a été effectué par la sté CHUBB

CONTROLE DES POMPES DE RELEVAGE

Ce contrôle trimestriel a été effectué par la sté SPGS

4.3. MAINTENANCE

4.3.1. SOUS CONTRAT

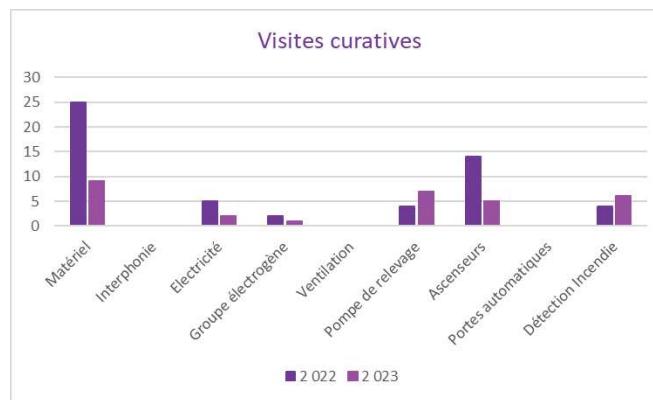
Incendie	Sté DESAUTEL
Matériel de péage	Sté ORBILITY
Ascenseurs	Sté OTIS
CO	Sté ADS
Détection incendie	Sté CHUBB
Pompes de relevage	SPGS

L'entretien courant est réalisé par un prestataire technique (ventilation, circuits électriques).

Le nettoyage de l'ouvrage est réalisé par notre propre personnel. Le lavage complet des sols est effectué quatre fois par an.

NOMBRE DE VISITES SUIVANT LE TYPE DE MATERIEL

	PEAGE				SECURITE													
	Matériel		Interphonie		Electricité		Groupe électrogène		Ventilation		Pompe de relevage		Ascenseurs		Portes Automatiques		Détection Incendie	
	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023
Nombre Visites préventives:	2	1	1	0	2	1	2	2	2	2	1	0	0	4	7	8	0	1
Nombre Visites curatives	25	9	0	0	5	2	2	1	0	0	4	7	14	5	0	0	4	6



9 visites curatives Péage

- 02/01/2023 remplacement lecteur + rupteur sur borne d'entrée
- 02/02/2023 remplacement compact hopper pièces 0.10€ S/CA17
- 04/04/2023 remplacement terminal de paiement électronique TPE H.S
- 09/05/2023 remplacement compact hopper pièces 0.50€ S/CA17
- 06/06/2023 remplacement clavier ingenico pour cb en caisse automatique
- 21/06/2023 remplacement composant avance coupe H.S sur BSM/14
- 30/06/2023 perte de réseau péage TPE indisponible
- 11/07/2023 remplacement tête de lecture sur CA16

25/10/2023 remplacement carte FLASH H.S sur CA18

2 visites curatives Electricité

11/10/2023 repérage de remontée défauts TGBT / Source Centrale

08/12/2023 remise en service intégralité des alarmes techniques

1 visite curative du Groupe Electrogène

08/11/2023 remplacement durites du réchauffeur + liquide de refroidissement

7 visites curatives Pompes de relevage

04/01/2023 Intervention pour débouchage pompe de relevage - 2

31/01/2023 recherche de panne pompe niveau – 7

15/02/2023 remplacement contacteur coffret pompe – 7

01/03/2023 installation pompe de dépannage niveau - 7

07/03/2023 dépannage pompe de relevage – 7

13/03/2023 intervention et réparation tuyau de refoulement

18/07/2023 intervention pour débouchage pompe de relevage – 2

5 visites curatives Ascenseurs

28/03/2023 travaux sur duplex ascenseur gauche suite inondation des fosses et remise en service

29/03/2023 travaux sur duplex ascenseur droit suite inondation des fosses

30/03/2023 travaux sur duplex ascenseur droit et remise en service

06/10/2023 remplacement bouton duplex droit

30/11/2023 intervention sur porte bloquée ascenseur PMR

6 visites curatives détection Incendie

26/05/2023 remplacement de 2 batteries 17 Ah suite tension anormale

07/08/2023 dérangement sur la centrale incendie détecteur 2040

29/08/2023 dérangement point en mauvais type sur le bus 1

15/09/2023 défaut terre shunter sur la carte mère

22/09/2023 recherche de panne sur le défaut terre

détecteur thermique TGBT 1013 et détecteur multicritère 1037 défectueux

17/10/2023 remplacement des socles et des détecteurs adresses 1012/1013

remplacement du socle et du détecteur 1037 dans le parking

4.4. SURVEILLANCE

Malgré la concentration de SDF (notamment l'hiver) en surface, le nombre d'incidents (notamment dans les toilettes publics) a, cette année, baissé grâce à la prolongation de notre politique volontaire sur le gardiennage et la surveillance.

Cependant, des dégradations, nuisances et incivilités sont toujours à déplorer

	TYPE D'INCIDENTS														
	Aggression		Dégradation		Vol		Incendie		Inondation		Accident		Nuisances		
	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	2 022	2 023	
Personnes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	17
Véhicules	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvrages	0	0	2	0	1	0	1	0	2	1	0	0	2	0	0
TOTAL	0	1	2	0	1	0	1	0	2	1	0	0	7	17	

1 incident Agression

03/04/2023 Viol sanitaires publiques femmes

1 incident Inondation

27/02/2023 Inondation Niveau -7 suite épisode orageux

11 Nuisances de personnes

30/10/2023 Présence 3 SDF dans le hall CA niveau - 1

02/11/2023 Présence 4 SDF dans le hall CA niveau - 1

03/11/2023 Présence 2 jeunes au niveau -2

05/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

22/11/2023 Présence 1 SDF escalier principal

22/11/2023 Présence 2 SDF tunnel d'entrée VL

23/11/2023 Présence 1 SDF Escalier principal

23/11/2023 Présence 1 SDF niveau – 1 autour du VL de service

25/11/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

25/11/2023 Présence 1 SDF niveau -3

28/11/2023 Présence 1 SDF dans niveau – 7 – cage d'escalier

29/11/2023 Présence 3 SDF Cage escalier issue de secours et cages d'escalier principale

01/12/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

03/12/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

04/12/2023 Présence 3 SDF hall CA niveau – 1 et Niveau -7

21/12/2023 Présence 2 SDF niveau -6 hall ascenseurs

26/12/2023 Présence 1 SDF dans le hall CA niveau – 1

Depuis 2004 le parc enregistre les images provenant des caméras suivant arrêté préfectoral.Ces images sont à la disposition des autorités compétentes en cas de besoin.

4.5. PROPRETE

Le nettoyage de l'ouvrage est réalisé par notre propre personnel. Le lavage complet des sols est effectué quatre fois par an.

4.6. TRAVAUX

4.6.1. TRAVAUX EFFECTUÉS EN 2022

INVESTISSEMENTS REALISES 2023		
	Investissement	Gros Entretien
Travaux ascenseurs cabine		3,0k€
Travaux élèctrique batterie condensateur		0,7k€
Travaux IRVE (Installation de borne de recharge électrique)	58,7k€	
Travaux éclairage	49,1k€	
Travaux ascenseurs sécurité	10,1k€	
Achat materiel électrique	15,7k€	
Achat DAE	1,6k€	
Installation porte acces toilettes	3,2k€	
Achat lecteur acces	6,5k€	
Travaux boutique	10,3k€	
Travaux GTC	2,9k€	
Remplacement pompe de relevage	6,7k€	
Total	164,8k€	3,7k€

4.6.2. TRAVAUX PRÉVUS EN 2024

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

INVESTISSEMENTS PROGRAMMES 2024		
	Investissement	Gros Entretien
Remplacement des BAES		3,0k€
Travaux sur extracteurs air locaux	5,0k€	
Travaux de peinture Hall piétons	5,0k€	
Travaux PCF	20,0k€	
Total	30,0k€	3,0k€

5.

ORGANISATION ET MOYENS D'EXPLOITATION

5.1. L'ORGANISATION LOCALE

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

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

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

- Un Responsable de District, Jérôme GÂCHES, 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 sites, Franck ALLIDE, successeur de François – Xavier FASQUEL depuis le 18 juin 2021,, en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, le suivi des prestataires et fournisseurs.

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

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

- Un technicien d'exploitation.
- Quatre et demi agents d'exploitation

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

5.1.1. FORMATION DE NOS COLLABORATEURS

Au cours de l'année 2023, plusieurs de nos collaborateurs ont pu bénéficier de formation, aussi bien en présentiel qu'en distanciel, cette dernière modalité étant particulièrement adaptée au contexte sanitaire

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel.

Sur le parc Jean Jaurès plusieurs collaborateurs ont été formés en 2023.

Intitulé du Poste	Formation
Agent d'exploitation	Agression et violence
	Canicule
	Comportement automne-hiver
	Gestes et postures
	Heurts et perturbations du mouvement
	BRVE
	Anti-corruption
Technicien dexploitation	Agression et violence
	Comportement automne-hiver
	Heurts et perturbations du mouvement
Responsable de site	Agression et violence
	Comportement automne-hiver

5.2. SERVICE DE TELE-OPERATION ET D'ASSISTANCE

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

Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc... ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis la BLI ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.

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

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

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

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

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

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

5.3. SERVICE RELATION CLIENTS

INDIGO s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle à travers une relation client réactive, personnalisée et omnicanale.

Pour ce faire INDIGO a mis en place un Centre de Relation Clients en relation permanente avec la boutique locale assurant ainsi une réactivité et une proximité optimales.

Les avis et commentaires de nos clients sont précieux pour nous aider à améliorer nos services et répondre au mieux à leurs attentes. C'est pourquoi nous mettons à disposition divers canaux de communication pour leur permettre de nous contacter facilement :

- Formulaire de contact en ligne : <https://www.INDIGOneo.fr/fr/customer-service/new-request>
- Par email : service.client@group-INDIGO.com ou help.eu@INDIGOneo.com
- Par téléphone : 0 973 72 33 13 (*prix d'un appel local*) du lundi au samedi de 9h à 20h
- Par courrier : INDIGO - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex

NOS ENGAGEMENTS

- Un traitement rapide et efficace des demandes
- Des réponses claires et personnalisées
- Une écoute attentive et bienveillante
- Une satisfaction client optimale

En plus des canaux de communication cités ci-dessus, INDIGO s'engage à:

- Développer sa présence sur les réseaux sociaux pour interagir directement avec ses clients et répondre à leurs questions en temps réel.
- Mettre en place des outils en ligne pour répondre aux questions fréquentes et simplifier les démarches des clients.
- Personnaliser la communication en fonction des besoins et des attentes de chaque client.
- Mesurer la satisfaction client et mettre en place des actions d'amélioration continue.

5.4. CONTROLES QUALITÉ

5.4.1. CONTROLE INDIGO

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

En 2023, une visite a été réalisée sur le parking.

Le parking Jean Jaurès a obtenu la note de 91,60 % de satisfaction.



AUDIT MYSTERE 2023



Parking : Jean Jaurès_840003



Votre Score Global

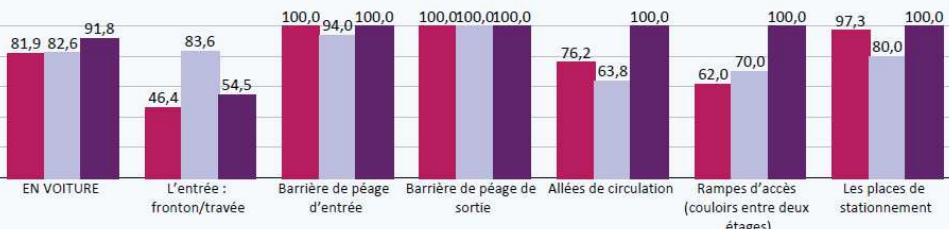
2022 V1 : 87,5 / 100

2022 V2 : 86,2 / 100

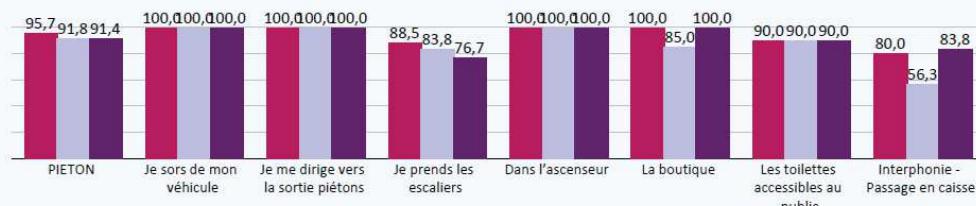
2023 V1 : 91,6 / 100



■ 2022_Semestre1 ■ 2022_Semestre2 ■ 2023_Vague1



■ 2022_Semestre1 ■ 2022_Semestre2 ■ 2023_Vague1



5.5. LES SERVICES

5.5.1. OFFRE DE BORNES DE RECHARGE ELECTRIQUE

ENJEU

Chez INDIGO, nous sommes convaincus que la transition vers des modes de transport plus durables est essentielle pour préserver l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir à nos clients des solutions de recharge électrique pratiques et accessibles.



NOTRE SOLUTION

Déploiement de bornes de recharge électrique

Aujourd'hui, près de 4 000 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings INDIGO en France. Ces bornes, équipées de prises T2 et T3, délivrent une puissance de 7 kVà, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.

Offres Park & Charge : Flexibilité et simplicité

Pour répondre aux besoins variés de nos clients, nous avons développé trois offres Park & Charge:

- A la carte: Recharge occasionnelle, facturée en fonction de la durée et de la consommation (kWh).
- Open: Abonnement mensuel forfaitaire pour un accès illimité aux bornes INDIGO (limité à 16 heures de recharge et 250 kWh/mois).
- Park & Charge Zen: Offre combinant stationnement et recharge à un tarif avantageux, idéale pour les abonnés réguliers.

OBJECTIFS

Faciliter la recharge des véhicules électriques pendant le stationnement.

Assurer aux automobilistes des points de recharge de proximité en ville.

Encourager l'adoption de modes de transport plus écologiques.

Impact

Contribuer à la réduction des émissions polluantes.

Améliorer la qualité de l'air en ville.

Encourager la transition énergétique.



PROCHAINES ETAPES

Poursuivre le déploiement de bornes de recharge dans nos parkings.

Développer des partenariats avec des acteurs de la mobilité électrique.

Proposer des services innovants pour faciliter la recharge des véhicules électriques.

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

5.5.2. CYCLOPARK

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



5.5.3. SERVICE DE PROXIMITÉ

RADIO INDIGO

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

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

ZONE DEUX ROUES MOTORISÉES

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

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

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

PLAN DE QUARTIER MULTIMODAL

Un plan de quartier multimodal est proposé dans tous les parkings à côté des caisses automatiques, et à proximité des accès principaux.

GONFLAGE DE PNEUS ET DEMARREUR

Pour pallier les urgences éventuelles liées aux petits problèmes techniques des véhicules, les automobilistes et les cyclistes pourront profiter des services du parking prévus à cet effet.

Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

- Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil
- Une station pour gonfler les pneumatiques pour les deux-roues et véhicules

6.

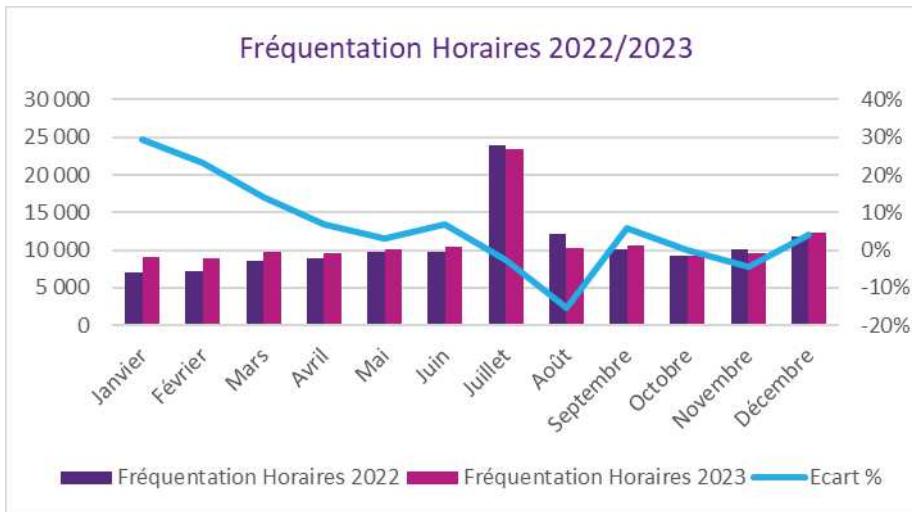
ANALYSES

6.1. ACTIVITE DU PARC

Ces tableaux sont constitués de données statistiques, il peut arriver qu'il y ait une légère différence avec les éléments comptables du compte de résultat (impayés, régularisation d'impayés, écart sur versement espèces...). En tout état de cause seul le compte de résultat détermine le chiffre d'affaires à prendre en compte.

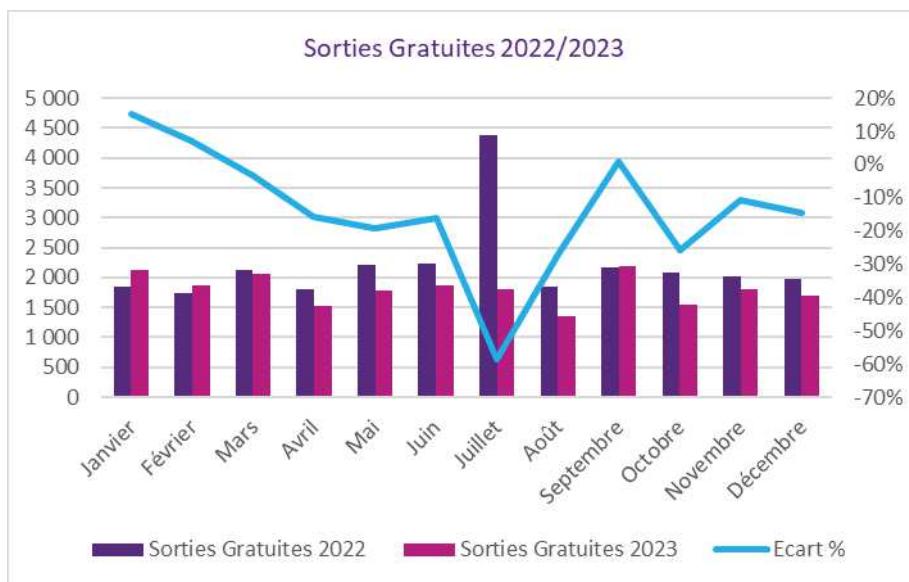
6.1.1 FREQUENTATION HORAIRES

	Fréquentation Horaires 2022	Fréquentation Horaires 2023	Ecart %
Janvier	7 044	9 124	30%
Février	7 168	8 822	23%
Mars	8 508	9 698	14%
Avril	8 903	9 507	7%
Mai	9 732	10 037	3%
Juin	9 774	10 439	7%
Juillet	23 967	23 357	-3%
Août	12 163	10 306	-15%
Septembre	10 018	10 613	6%
Octobre	9 290	9 278	0%
Novembre	10 116	9 673	-4%
Décembre	11 778	12 276	4%
Total	128 461	133 130	4%

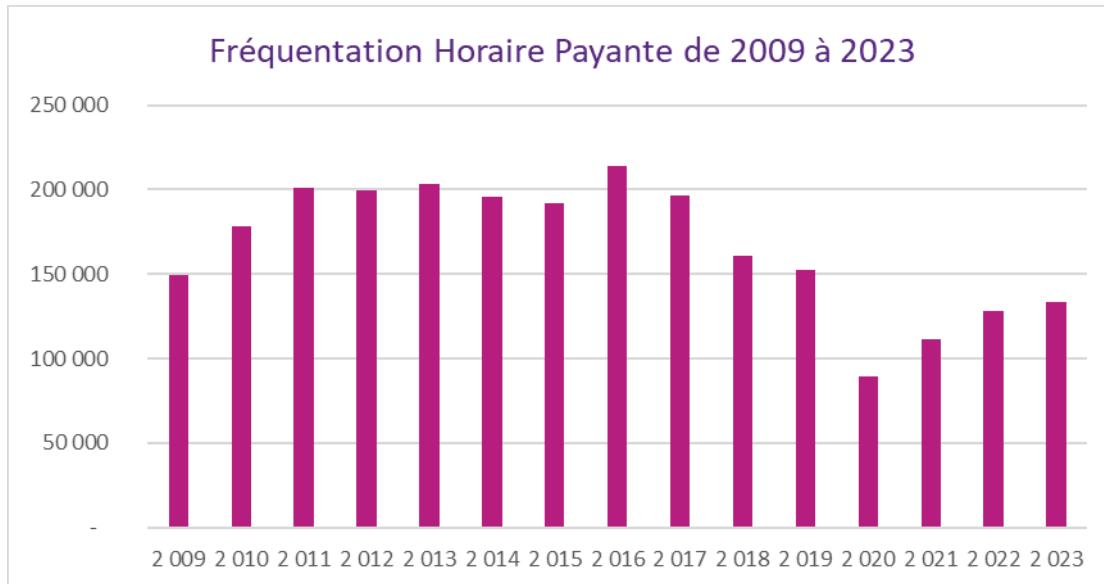


6.1.2 SORTIES GRATUITES

	Sorties Gratuites 2022	Sorties Gratuites 2023	Ecart %
Janvier	1 840	2 119	15%
Février	1 746	1 872	7%
Mars	2 125	2 056	-3%
Avril	1 812	1 530	-16%
Mai	2 218	1 790	-19%
Juin	2 224	1 863	-16%
Juillet	4 380	1 813	-59%
Août	1 845	1 351	-27%
Septembre	2 163	2 180	1%
Octobre	2 073	1 538	-26%
Novembre	2 018	1 806	-11%
Décembre	1 981	1 693	-15%
Total	26 425	21 611	-18%



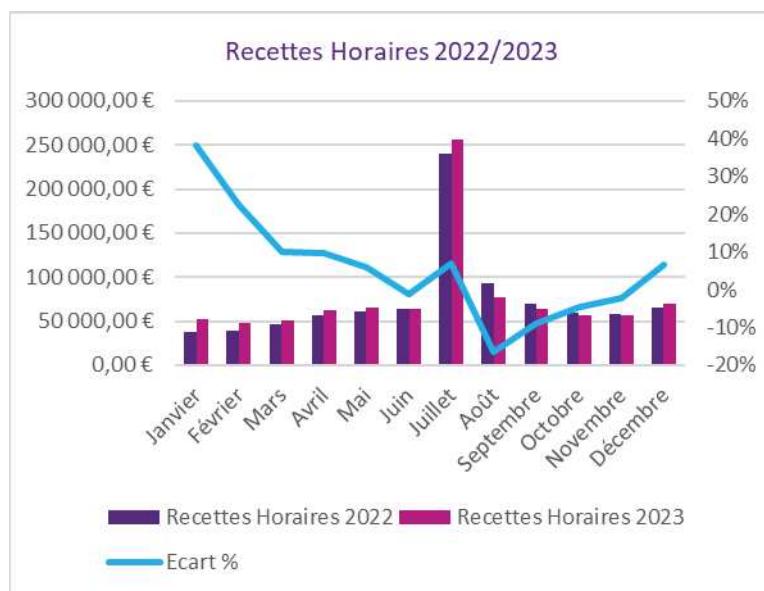
6.1.3 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION HORAIRE DE 2009 A 2023



6.1.4 RECETTES COURTES DUREES

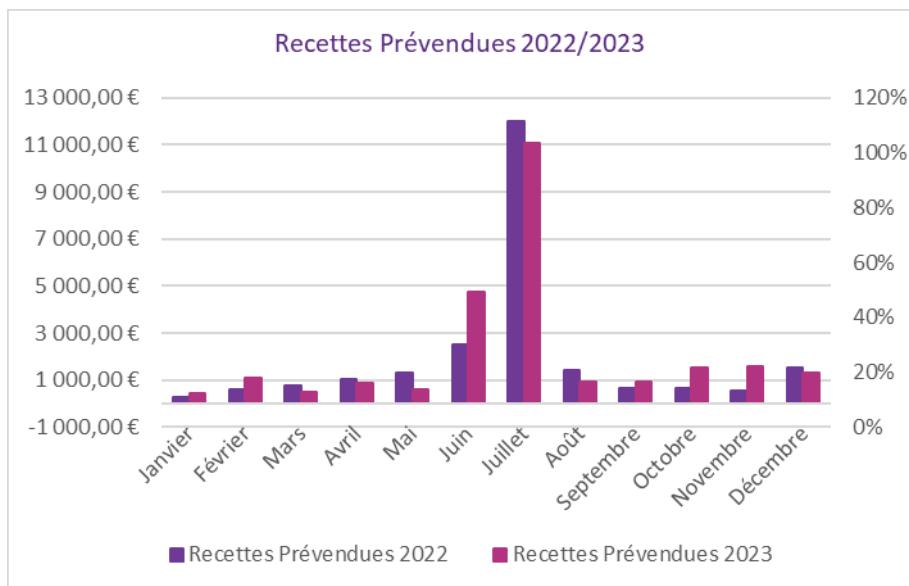
RECETTES HORAIRES

TTC	Recettes Horaires 2022	Recettes Horaires 2023	Ecart %	TM 2023	TM 2022	Ecart TM 2023/2022
Janvier	37 371,30 €	51 663,50 €	38%	#NOM?	5,31 €	#NOM?
Février	38 772,50 €	47 556,10 €	23%	5,39 €	5,41 €	0%
Mars	46 502,30 €	51 121,90 €	10%	5,27 €	5,47 €	-4%
Avril	56 630,50 €	62 056,70 €	10%	6,53 €	6,36 €	3%
Mai	61 700,10 €	65 429,40 €	6%	6,52 €	6,34 €	3%
Juin	64 016,40 €	63 218,80 €	-1%	6,06 €	6,55 €	-8%
Juillet	239 466,40 €	255 839,50 €	7%	10,95 €	9,99 €	10%
Août	92 312,80 €	77 100,90 €	-16%	7,48 €	7,59 €	-1%
Septembre	69 709,50 €	63 326,90 €	-9%	5,97 €	6,96 €	-14%
Octobre	59 133,10 €	56 386,50 €	-5%	6,08 €	6,37 €	-5%
Novembre	57 867,00 €	56 664,40 €	-2%	5,86 €	5,72 €	2%
Décembre	65 047,30 €	69 414,30 €	7%	5,65 €	5,52 €	2%
Total	888 529,20 €	919 778,90 €	4%	6,91 €	6,92 €	0%



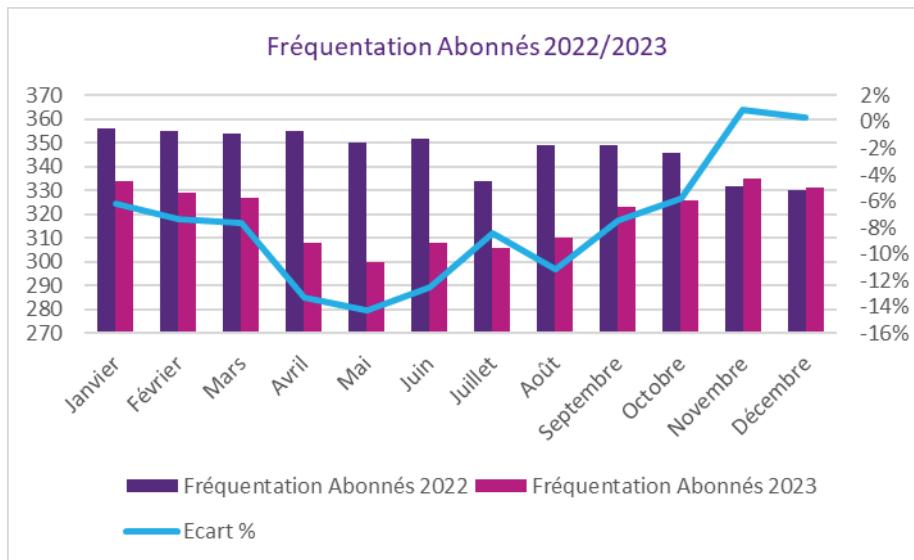
RECETTES PREVENDUES

TTC	Recettes Prévenues 2022	Recettes Prévenues 2023	Ecart 2023/2022
Janvier	282,00 €	452,20 €	60%
Février	601,00 €	1 087,00 €	81%
Mars	747,00 €	473,60 €	-37%
Avril	1 027,80 €	873,00 €	-15%
Mai	1 291,00 €	628,00 €	-51%
Juin	2 493,00 €	4 761,00 €	91%
Juillet	11 985,00 €	11 096,00 €	-7%
Août	1 440,00 €	943,00 €	-35%
Septembre	649,00 €	924,00 €	42%
Octobre	655,00 €	1 510,50 €	131%
Novembre	546,00 €	1 563,00 €	186%
Décembre	1 512,00 €	1 331,00 €	-12%
Total	23 228,80 €	25 642,30 €	10%

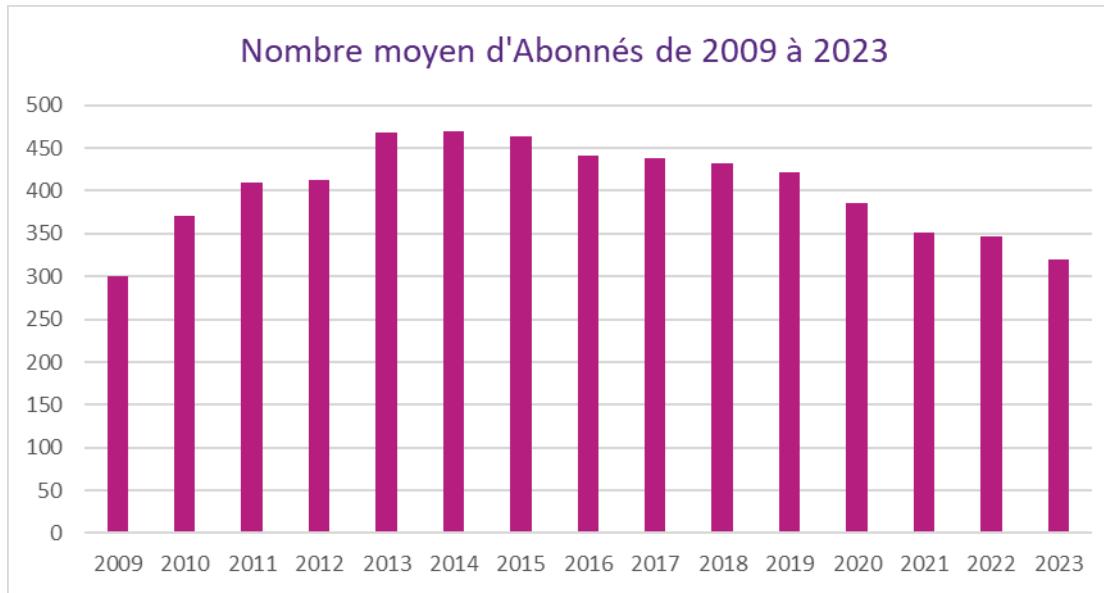


6.1.5 NOMBRE D'ABONNES

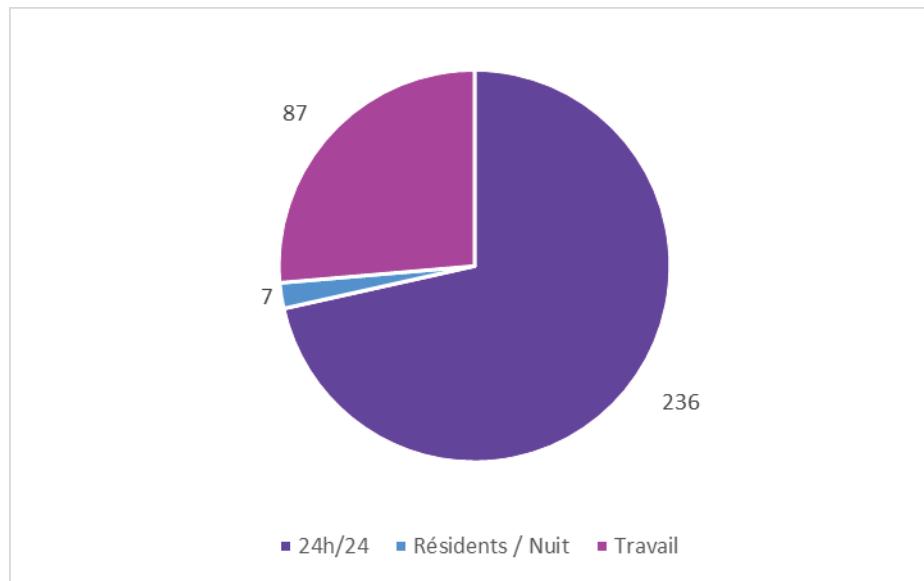
	Fréquentation Abonnés 2022	Fréquentation Abonnés 2023	Ecart %
Janvier	356	334	-6%
Février	355	329	-7%
Mars	354	327	-8%
Avril	355	308	-13%
Mai	350	300	-14%
Juin	352	308	-13%
Juillet	334	306	-8%
Août	349	310	-11%
Septembre	349	323	-7%
Octobre	346	326	-6%
Novembre	332	335	1%
Décembre	330	331	0%
Total	4 162	3 837	-8%



6.1.6 EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNES DE 2009 A 2023

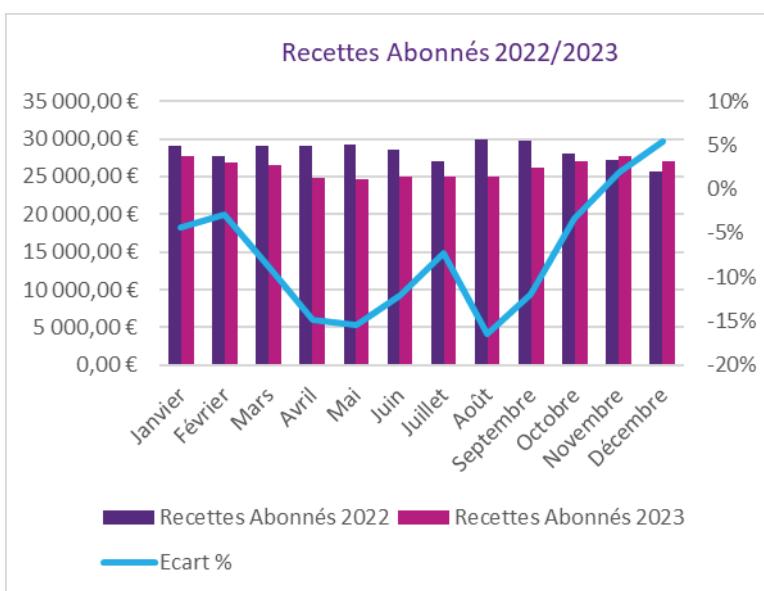


6.1.7 REPARTITION PAR TYPE D'ABONNEMENT



6.1.8 RECETTES ABONNÉS

TTC	Recettes Abonnés 2022	Recettes Abonnés 2023	Ecart %	TM 2023	TM 2022	Ecart TM 2023/2022
Janvier	29 035,64 €	27 788,87 €	-4%	83,20 €	81,56 €	2%
Février	27 676,75 €	26 858,30 €	-3%	81,64 €	77,96 €	5%
Mars	29 149,99 €	26 549,57 €	-9%	81,19 €	82,34 €	-1%
Avril	29 128,27 €	24 798,26 €	-15%	80,51 €	82,05 €	-2%
Mai	29 177,17 €	24 677,12 €	-15%	82,26 €	83,36 €	-1%
Juin	28 507,57 €	25 041,60 €	-12%	81,30 €	80,99 €	0%
Juillet	26 955,74 €	24 985,00 €	-7%	81,65 €	80,71 €	1%
Août	29 957,68 €	25 029,59 €	-16%	80,74 €	85,84 €	-6%
Septembre	29 671,01 €	26 144,18 €	-12%	80,94 €	85,02 €	-5%
Octobre	27 968,47 €	27 034,66 €	-3%	82,93 €	80,83 €	3%
Novembre	27 178,92 €	27 703,47 €	2%	82,70 €	81,86 €	1%
Décembre	25 682,45 €	27 059,79 €	5%	81,75 €	77,83 €	5%
Total	340 089,66 €	313 670,41 €	-8%	81,75 €	81,71 €	0%



7.

BILAN FINANCIER : COMPTE DE RESULTAT ET PATRIMOINE

7.1. PATRIMOINE DE DELEGATION

7.1.1 VARIATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER

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

A ce titre aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2023.

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2023

Parc de stationnement Avignon Jean Jaurès

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	200 304 -	60 286	140 017
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	504 956 -	236 873	268 082
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	49 307 -	4 741	44 567
	LOGICIELS	360 -	88	272
Total RETOUR		754 927 -	301 988	452 938
REPRISE	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	6 360 -	5 932	428
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	89 144 -	80 695	8 449
	LOGICIELS	3 561 -	3 561	-
	MATERIEL AUTOMOBILE	394 -	394	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	2 725 -	2 725	-
	PETIT MATERIEL ET OUTILLAGE SPEC	1 312 -	1 312 -	0
Total REPRISE		103 495 -	94 618	8 877
Total général		858 422 -	396 606	461 815

Parc de stationnement Avignon Jean Jaurès

en euros H.T.	31/12/2023
Immobilisations Valeur Comptable Brute	858 422
Immobilisations Valeur Comptable Nette	461 815
Immobilisation en cours	65 717

7.2. COMPTE DE RESULTAT

PARC DE STATIONNEMENT :	Avignon Jean Jaurès
DELEGANT :	VILLE D'AVIGNON
DELEGATAIRE :	SOC_13671-EFFIPARC SUD-EST

En EUR HT	REEL 2022	REEL 2023	Var 2023/2022	Var 2023-2022 en %
PL11110-Horaires parcs	763 391	791 006	27 614	3,6%
PL11120-Abonnés parcs	284 003	267 980	-16 023	-5,6%
PL11130-Voirie				
PL11140-Garantie de recettes villes				
PL11150-Prestation de services				
PL11160-Activité de Contrôle				
PL11170-Appels de charges amodiataires	3 680	4 961	1 281	34,8%
PL11180-Activités annexes				
PL11190-Ajustement Consolidation Chiffre d'Affaires				
PL11199-Sous Total Chiffre d'Affaires	1 051 074	1 063 947	12 872	1,2%
PL11210-Subventions d'exploitation				
PL11220-Autres Produits	1	1	0	55,2%
PL11230-Ajustement conso Autres Produits				
PL11299-Sous Total Autres Produits	1	1	0	55,2%
PL11949-Total Produits d'Exploitation	1 051 075	1 063 948	12 873	1,2%
PL12110-Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-126 661	-127 914	-1 253	1,0%
PL12130-Autre Personnel externe et Frais Divers	-4 908	-4 975	-67	1,4%
PL12140-Personnel Intérimaire d'Exploitation	-42 569	-63 634	-21 065	49,5%
PL12150-Prestations de Nettoyage	-7 908	-8 866	-958	12,1%
PL12160-Prestations de Gardiennage	-8 000	8 000	16 000	-200,0%
PL12199-Sous Total Frais de Personnel	-190 046	-197 389	-7 342	3,9%
PL12210-Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-20 295	-33 543	-13 248	65,3%
PL12220-Entretien : Contrats	-21 017	-15 054	5 963	-28,4%
PL12230-Electricité, Fluides	-66 010	-157 328	-91 318	138,3%
PL12240-Autres Prestations Sous Traitées				
PL12250-Frais de Télécommunication	-5 773	-5 839	-65	1,1%
PL12260-Location Matériel d'Exploitation		-180	-180	
PL12299-Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-113 095	-211 943	-98 848	87,4%
PL12310-Actions Commerciales	-2 441	-3 030	-589	24,1%
PL12320-Collecte de Fonds et Commissions	-13 860	-26 101	-12 241	88,3%
PL12330-Frais Administratifs et Divers	-3 728	-6 212	-2 484	66,6%
PL12399-Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-20 029	-35 343	-15 314	76,5%
PL12948-Total Charges Directes d'Exploitation	-323 171	-444 675	-121 504	37,6%
PL13110-Police d'Assurances	-6 856	-6 478	378	-5,5%
PL13120-Sinistres				
PL13130-Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-5 255	-5 324	-69	1,3%
PL13140-Redevances Aux Concédants	-637 417	-692 021	-54 604	8,6%
PL13150-Taxes et Versements Assimilés	-30 575	-26 577	3 998	-13,1%
PL13160-Autres Charges et Provisions Courantes	-553	-5 067	-4 514	816,6%
PL13170-Charges de Gros Entretien	3 260	-3 744	-7 004	-214,9%
PL13180-Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-18 499	-16 810	1 689	-9,1%
PL13190-Frais Généraux Siège	-73 891	-78 732	-4 841	6,6%
PL13200-Ajustement Consolidation Charges d'exploitation				
PL13299-Total Autres Charges d'Exploitation	-769 787	-834 754	-64 968	8,4%
PL13948-Total Autres Charges d'Exploitation	-769 787	-834 754	-64 968	8,4%
PL13949-Total Charges d'Exploitation	-1 092 957	-1 279 429	-186 472	17,1%
PL13950-EBITDA Parc	-41 882	-215 481	-173 599	414,5%
PL14110-Autres Charges Non Courantes				
PL14120-Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-1 801	-183	1 618	-89,9%
PL14130-Dotations aux amortissements d'Exploitation	-45 738	-70 801	-25 063	54,8%
PL14140-Autres Provisions Non Courantes				
PL14150-Ajustement consolidation Amortissement				
PL14199-Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-47 538	-70 984	-23 445	49,3%
PL14210-Autres Produits et Charges Financières Opérationnels.				
PL14299-Total autres produits et charges financières opérationnels				
PL14950-Total Charges Non Courantes	-47 538	-70 984	-23 445	49,3%
PL15110-Part des sociétés mises en équivalence				
PL15120-Ajustements Conso ROP				
PL15199-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15950-Ajustements Conso ROP et MEQ				
PL15997-ROP Parc	-89 420	-286 465	-197 044	220,4%
PL16110-Frais Financiers	-15 618	-12 720	2 898	-18,6%
PL16120-Ajustement Conso Cout de l'EFN				
PL16130-Ajustement Conso Autres Frais Financiers				
PL16948-Total Frais Financiers	-15 618	-12 720	2 898	-18,6%
PL16997-Total Frais Financiers	-15 618	-12 720	2 898	-18,6%
PL16998-Réultat Net avant Impôt Parc	-105 038	-299 185	-194 146	184,8%

Parking Jean Jaurès
Contrat Délégation de Service Public
Compte rendu d'activité 2023

8.

ANNEXES

8.1. ANNEXES

ANNEXE 1 : IMMOBILISATIONS

ANNEXE 2 : ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

ANNEXE 3 : PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

ANNEXE 4 : REGLES ET METHODES COMPTABLES

ANNEXE 5 : GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE

ANNEXE 6 : NOTE SUR LE RESPECT DES PRINCIPES D'EGALITE DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC, DE NEUTRALITE ET DE LAÏCITE DU SERVICE PUBLIC

IMMOBILISATIONS

2023	
DA_840003-Avignon Jean Jaurès	

Société	Désignation	Nbre d'années d'amts	Date début amortissement	Date fin amortissement	Valeur Brute au 31/12/2023	CUMUL AMORT A FIN 2023	VNC A FIN 2023
SOC_10595-INDIGO PARK	ECRAN	3	01/11/08	31/10/11	1 618	-1 618	0
	DIVERS MATERIEL	2	23/11/20	22/11/22	1 312	-1 312	-0
	ECRAN+PC	3	31/10/08	29/10/11	1 511	-1 511	0
	T30040 Cyber sécurité	7	14/04/22	13/04/29	360	-88	272
	FILTRE ADSL CISCO SECURITY ROUTER	3	10/09/08	09/09/11	1 107	-1 107	0
	LICENCE UPGRADE CARTE G3-IP-8P	3	22/09/17	21/09/20	2 050	-2 050	0
	5 STORES VENIRIENS TOP 25 ALUMINIUM	9	16/09/08	15/09/17	1 203	-1 203	0
	ENS.MOBILIER DE BUREAU	9	22/04/08	21/04/17	3 511	-3 511	0
	PHOTOCOPIEUR RESEAU A7R0021204051	9	04/05/17	03/05/26	1 646	-1 218	428
	RACKS 5 PLACES+POSTES DE GONFLAGE ALTAO	7	26/05/08	25/05/15	1 742	-1 742	0
	1 BALISE LIBER-T ACS Q	10	31/03/08	29/03/18	9 788	-9 788	0
	ANTENNE LIBER-T GEA	10	12/09/13	11/09/23	3 300	-3 300	-0
	ANTENNE LIBER-T GEA	10	12/09/13	11/09/23	3 300	-3 300	-0
	SAE PC DE GESTION	10	31/10/09	29/10/19	5 971	-5 971	0
	MATERIEL SAE AXIOBOX 340302	10	01/01/10	31/12/19	7 524	-7 524	0
	SAE AVANCEMENT 100%	10	30/09/11	29/09/21	31 240	-31 240	0
	MATERIEL SAE	10	01/01/18	31/12/27	21 131	-12 682	8 449
	RESEAU TATA : INSTALLATION ET MIGRATION	5	19/04/12	18/04/17	2 413	-2 413	0
	MATERIEL TATA 2016 DA 840003	3	01/01/16	31/12/18	2 736	-2 736	0
	SCOOTER SYM 49.9CM MODELE ORBIT	4	30/09/08	29/09/12	394	-394	0
Sous Total Biens de reprise					103 855	-94 706	9 149
SOC_13671-EFFIPARC SUD-EST	TRAVAUX SUR GRILLE ENTREE PARK	10	01/01/17	31/12/26	1 780	-1 246	534
	TRVX MACON + ETANCHEITE	10	26/06/19	25/06/29	8 220	-3 714	4 506
	RALENTISSEUR	10	01/01/20	31/12/29	880	-352	528
	FORNITURE ET POSE CLIMATISEUR	10	01/01/17	31/12/26	1 413	-989	424
	REPLACEMENT CLIMATISEUR	10	12/07/18	11/07/28	2 071	-1 134	938
	INSTALLATION ELECTRIQUE	10	30/09/16	29/09/26	14 994	-10 877	4 116
	INSTALLATION ELECTRIQUE	10	30/09/17	29/09/27	1 724	-1 079	646
	étection CO NO Achat matériel neuf (Dé 13/	15	20/10/20	19/10/35	12 000	-2 558	9 442
	RECLAS CPTE A CPTE	5	11/12/19	10/12/24	4 200	-3 407	793
	Interphonie Installation matériel n 16/	15	20/04/20	19/04/35	3 228	-796	2 432
	RECLAS CPTE A CPTE	15	04/12/19	03/12/34	28 600	-7 770	20 831
	Pompes de relevage	8	30/11/20	29/11/28	5 208	-2 009	3 199
	Facture 8100000011	8	05/04/19	04/04/27	5 063	-2 999	2 064
	Portes coupe-feu	15	23/04/21	20/04/36	4 499	-808	3 690
	Ventilation	27	21/04/21	01/02/48	18 815	-1 893	16 922
	Remplacement climatiseur	10	13/07/21	12/07/31	1 751	-432	1 319
	Remplacement source centrale	5	28/09/21	27/09/26	12 575	-5 680	6 895
	Mains courantes	10	13/06/22	12/06/32	2 139	-332	1 807
	CYCLOPARK - Cablage lecteur piéton	10	10/08/22	09/08/32	3 846	-535	3 311
	Option facture papier	10	12/08/22	11/08/32	2 890	-401	2 490
	Plan d'évacuation	10	14/09/22	13/09/32	1 445	-187	1 258
	MISE EN PLACE SAE	10	29/09/16	28/09/26	455	-330	125
	Refact T30043 Cyclopark aménagement	10	25/05/22	24/05/32	19 527	-3 124	16 403
	Refact T30043 Cyclopark borne VAE	3	25/05/22	24/05/25	1 260	-672	588
	Refact T30043 Cyclopark signétique	10	25/05/22	24/05/32	2 537	-406	2 131
	Création d'un cheminement vélo - CYCLOPARK	5	27/09/22	26/09/27	2 250	-568	1 683
	Protection 40A CYCLOPARK	10	14/09/22	13/09/32	1 446	-188	1 258
	Presta. ponctuelle &travaux ascenseur &escalator	26	17/03/22	11/02/48	8 065	-557	7 508
	Deppannage WC PMR Hommes	10	25/10/22	24/10/32	1 607	-190	1 416
	AFR EXT 22 12261 - Ajout Zone Cyclopark	10	16/05/22	15/05/32	1 088	-177	911
	45TJNNSS - Remise en état fond de fosse	25	07/11/22	11/02/48	2 293	-104	2 188
	45TJNNUA - Remise en état du fond de fosse	25	07/11/22	11/02/48	2 293	-104	2 188
	Fourniture et installation onduleur	10	16/11/22	15/11/32	4 269	-480	3 789
	Fourniture et Installation Caméra zone BRVE	8	16/11/22	15/11/30	1 049	-148	901
	REEMPLACEMENT POMPRE EAUX USEES	10	02/12/22	01/12/32	1 887	-204	1 683
	REEMPLACEMENT 2ND PR EAUX USEES JAURES	10	02/12/22	01/12/32	1 887	-204	1 683
	Pose et fourniture Caméras	8	14/12/22	13/12/30	2 145	-281	1 864
	Création local R-1	25	20/12/22	11/02/48	10 815	-443	10 371
	Fourniture et pose plaque 330x125	10	16/12/22	15/12/32	31 042	-3 234	27 808
	Config camera zone BRVE	10	29/11/22	28/11/32	524	-57	467
	DACAM PROJET IRVE ET CYCLOPARK	10	01/07/22	30/06/32	1 300	-195	1 105
	Mission Contrôle Technique -Installation Cyclopark	10	14/12/22	13/12/32	1 400	-147	1 253
	10 BRVE	3	14/03/23	13/03/26	9 245	-2 457	6 788
	Etudes	7	14/03/23	13/03/30	27 313	-3 111	24 202
	Mission MOE IRVE - OPR	10	20/03/23	19/03/33	1 442	-113	1 329
	Création dossier SSI	15	03/11/22	02/11/37	1 540	-119	1 421
	Mission CCI Cyclopark	15	03/11/22	02/11/37	770	-60	710
	Etude	7	05/04/23	04/04/30	1 240	-131	1 09

Lecteurs badges STID	10	21/10/22	20/10/32	1 014	-121	893
Nouveau serveur parc + postes de travail pour CM	10	25/10/22	24/10/32	2 567	-304	2 263
Nouveau serveur parc + postes de travail pour CM	10	26/08/22	25/08/32	1 100	-148	952
Lecteur piéton cyclopark	10	14/10/22	13/10/32	4 447	-540	3 907
REMISE EN ETAT FOSSES ASC SUITE INONDATION	25	06/04/23	11/02/48	5 847	-173	5 674
REEMPLACEMENT CARTE DE CONTRÔLE DU FREIN	25	09/02/23	11/02/48	4 252	-152	4 100
Leds avec DéTECTeur de mouvement	5	20/12/22	19/12/27	40 077	-8 260	31 817
Leds avec DéTECTeur de mouvement	5	13/07/23	12/07/28	17 176	-1 603	15 573
Travaux levées de réserve ascenseur	26	17/02/22	11/02/48	5 504	-397	5 107
Blocs secours - source centrale	5	30/06/23	29/06/28	2 959	-298	2 662
ARI1725	5	30/06/23	29/06/28	1 590	-160	1 430
Downlights	5	17/07/23	16/07/28	8 400	-765	7 635
NORA - CARTE ALIM GE800	10	30/08/23	29/08/33	1 139	-38	1 101
NORA - DEPLOIEMENT PARKING JEAN JAURES	10	03/10/23	02/10/33	1 779	-44	1 736
Mur pare-flamme IRVE 2023	24	29/09/23	11/02/48	4 828	-51	4 777
Travaux elec jaurès + mise en detection IS	10	29/11/23	28/11/33	4 052	-36	4 016
Remplacement Mini Detubullar 30cm	5	30/11/23	29/11/28	43 798	-754	43 044
EQUIPMENT DE VOIE D'ENTREE	10	01/01/17	31/12/26	28 809	-20 171	8 639
EQUIPMENT DE VOIE DE SORTIE	10	01/01/17	31/12/26	32 266	-22 590	9 675
CAISSE AUTOMATIQUE MIXTE	10	01/01/17	31/12/26	64 569	-45 207	19 361
CAISSE MANUELLE	10	01/01/17	31/12/26	4 290	-3 003	1 286
SERVEUR PARK	10	01/01/17	31/12/26	13 273	-9 293	3 980
REGLAGES PORTES COUPE-FEU	15	31/01/17	29/01/32	12 400	-5 721	6 679
REEMPLACEMENT PORTE COUPE-FEU	15	01/01/17	31/12/31	1 472	-687	785
840003 INTERV. PORTES	15	27/03/12	26/03/27	6 431	-5 044	1 387
INSTAL PHONIE +DIVERS VIDEO SURV	15	19/12/08	18/12/23	21 610	-21 610	0
840003 INTERFACE AUDIO VERS HFI	15	18/06/15	17/06/30	3 148	-1 792	1 356
SYSTEME CONTINUITÉ RADIO SECOURS	15	24/06/15	23/06/30	5 767	-3 277	2 490
SYSTEME CONTINUITÉ RADIO SECOURS	15	24/06/15	23/06/30	15 171	-8 621	6 550
INTERPHONIE	15	01/01/19	31/12/33	32 601	-10 872	21 730
REEMPLACEMENT POMPES DE RELEVAGE	8	26/07/17	25/07/25	6 039	-4 856	1 183
POMPE DE RELEVAGE	8	23/11/18	22/11/26	1 735	-1 108	627
SIGNALISATION DYNAMIQUE	10	07/07/15	06/07/25	10 415	-8 838	1 577
MARQUE INDIGO	3	01/01/16	31/12/18	4 269	-4 269	0
TRAVAUX RADIO CONTINUITÉ	10	01/01/17	31/12/26	13 810	-9 669	4 141
REMLACT EXTRACTEUR DESENFUMAGE	29	27/06/19	26/12/47	14 850	-2 354	12 496
EQUIP VIDEO AVIG JJ	8	01/01/08	31/12/15	25 660	-25 660	0
SAE VIDEO AVIGNON JJAURES	8	27/10/09	26/10/17	1 548	-1 548	0
VIDEO SURVEILLANCE	8	12/04/17	11/04/25	1 199	-1 007	192
VIDEO SURVEILLANCE	8	06/05/17	05/05/25	2 680	-2 229	451
VIDEO SURVEILLANCE	8	16/06/17	15/06/25	1 995	-1 632	363
Sous Total Biens de retour				754 567	-301 900	452 666
TOTAL Avignon Jean Jaurès				858 422	-396 606	461 815



**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 déléguante un rapport comportant notamment les comptes retracant 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 retracant 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 déléguant de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

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

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

INDIGO

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

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1^e-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^e - 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^e -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^e - 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^e - 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 réservier 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^o) – 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 rattaché, 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 directes

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-boît (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 moli 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 emphytétiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

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

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

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

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

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

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE Exercice 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 Déléguataire 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 Déléguataire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Éléments 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,

INDIGO

ANNEXE 2

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

INDIGO

ANNEXE 2

5. Audit interne

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

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

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

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

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

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

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

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

Clause insérée par avenant aux contrats de prestation de services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ENTREPRISE : CLAUSE DE NEUTRALITE

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

Article L1321-2-1 du code du travail :

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

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

« Article Neutralité, extrait du Règlement Intérieur en vigueur depuis décembre 2022

En vertu de l'article L1321-2-1 du code du travail et des dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 (article 1^{er}) confortant le respect des principes de la République, il est rappelé que les principes de neutralité et de laïcité du service public sont applicables à l'ensemble des services publics y compris lorsque ceux-ci sont assurés par des organismes de droit privé. Par conséquent, les salariés (...) affectés à des marchés publics ou à des concessions de service public doivent se conformer à ces principes et en assurer l'application. (...) »

MISE A DISPOSITION D'UNE TENUE VESTIMENTAIRE

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

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

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

Pour ces prestations confiées à des tiers, nous avons engagé une démarche d'information et de sensibilisation de nos fournisseurs et prestataires qui se formalise par l'insertion dans la Charte

Parking Jean Jaurès
Contrat Délégation de Service Public
Compte rendu d'activité 2023

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 adoptées 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

INDIGO

INDIGO PARK
Direction Régionale Sud Est
04 91 37 34 48