

INDIGO GROUP

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE
EXERCICE 2021



INDIGO
G R O U P

Table des matières

1	LE GROUPE	4
1.1	LE GROUPE EN QUELQUES MOTS	4
1.2	HISTORIQUE	4
2	MODELE D’AFFAIRES	6
2.1	LE MARCHE DU STATIONNEMENT	6
2.2	LE POLE MOBILITY AND DIGITAL SOLUTIONS (« MDS »)	11
2.3	STRATEGIE	12
2.4	LES RESULTATS ECONOMIQUES DU GROUPE	15
2.5	TAXINOMIE	15
3	RISQUES	19
4	ENJEUX SOCIAUX	20
4.1	EFFECTIFS	20
4.2	AGE ET ANCIENNETE	21
4.3	SANTE ET SECURITE	22
4.4	DIVERSITE	30
4.5	ABSENTEISME	34
4.6	FORMATION ET DEVELOPPEMENT	35
4.7	ATTRACTION DES TALENTS ET RETENTION DES COLLABORATEURS	38
4.8	DIALOGUE SOCIAL	40
5	ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	40
5.1	NEUTRALITE CARBONE	40
5.2	REPORTING ENVIRONNEMENTAL	41
5.3	EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE	41
5.4	ECONOMIE CIRCULAIRE	46
5.5	BIODIVERSITE	49
5.6	CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE	49
6	ENJEUX SOCIETAUX	49
6.1	UN ENGAGEMENT ETHIQUE	49
6.2	UN ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS	51
6.3	UN ENGAGEMENT ENVERS LES TERRITOIRES	54
6.4	UN ENGAGEMENT CITOYEN	55
6.5	UN ENGAGEMENT QUANT AUX CONVENTIONS INTERNATIONALES	58
7	NOTATION EXTRA-FINANCIERE	58
8	NOTE METHODOLOGIQUE	58
8.1	PERIMETRE	58
8.2	PROCEDURE DE REPORTING	59
9	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LA DPEF	60

Indigo Group (la « Société ») est une Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 160 044 282 Euros, dont le siège social est situé 1 place des Degrés – Tour Voltaire – 92800 Puteaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 800 348 146.

1 Le Groupe

1.1 Le Groupe en quelques mots

Le Groupe est un acteur mondial et global du stationnement et de la mobilité urbaine. Au 31 décembre 2021, il est présent dans 11 pays et emploie près de 6 800 personnes (en ce compris les effectifs des co-entreprises) à travers le monde.

Le Groupe est le seul opérateur de ce secteur à être présent sur trois continents, pour tous les types de stationnement (parcs en ouvrages, voiries, parcs mutualisés) et opérant dans les activités liées au contrôle du stationnement. Il est également présent dans le domaine de la mobilité individuelle douce et des services digitaux.

Au 31 décembre 2021, le Groupe exploite près de 1 160 000 places réparties dans 2 335 parcs de stationnement et environ 2 000 kilomètres de stationnement sur voirie dans le monde.

Le Groupe accompagne les collectivités et les acteurs privés (hôpitaux, centres commerciaux, gares, aéroports, espaces de loisirs et événementiels, universités ...) dans leurs stratégies de mobilité urbaine et développe des offres de stationnement personnalisées pour les utilisateurs, tout en rendant la ville plus agréable et plus fluide.

Il est un acteur global à l'ancrage local. Dans un marché de la mobilité en plein essor, estimé à 100 milliards d'euros en 2025, le Groupe est un acteur clé de la mobilité du futur.

1.2 Historique

1960-2000 : Organiser le stationnement

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

2001-2014 : Offrir plus qu'une place de stationnement

Le parking n'est plus un lieu à usage unique mais devient un espace de services : services de mobilité, prêts de parapluies, de vélos, de cabas, le parc de stationnement du XXI^e siècle prend forme et se veut un maillon de la mobilité urbaine. En 2001, GTM et Sogeparc fusionnent pour donner naissance à VINCI Park qui s'appuie sur ses fondamentaux (qualité, sécurité, accueil) pour séduire les utilisateurs. Le Groupe poursuit en parallèle son internationalisation en s'implantant en Amérique du Nord et en Amérique du Sud.

2015-2019 : L'ère du digital

En 2015, VINCI Park devient Indigo à la suite de sa sortie du groupe VINCI et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec une nouvelle offre digitale.

Comme dans les autres secteurs de la consommation, l'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. En 2016, le Groupe lance OPnGO, seule application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète, incluant la recherche d'itinéraires, de la meilleure place au meilleur prix, puis du parcours client le plus efficace et le plus fluide.

En 2017, Le Groupe lance un nouveau service de vélos partagés sans station avec INDIGO®weel. Au sein du consortium Smovengo, le Groupe remporte l'appel d'offres « Vélib' 2 » pour la mise à disposition pendant 15 ans de vélos en libre-service dans la métropole parisienne.

En 2018, INDIGO®weel lance officiellement son service de location de scooters électriques en libre-service à Toulouse.

En parallèle, le Groupe renforce ses positions de leader ou co-leader par la voie d'acquisitions ciblées d'acteurs du stationnement ou de parkings tant en France, comme en 2019 avec l'acquisition du pôle stationnement de Spie Batignolles Concessions, opéré sous la marque Spie Autocité, que sur plusieurs de ses autres marchés, à l'instar de la Belgique avec l'acquisition de la société Besix Park en 2018. A l'inverse, le Groupe se désengage des pays dans lesquels il ne peut se positionner ainsi : le Qatar (février 2018), la Russie (avril 2018), le Royaume-Uni, l'Allemagne la République Tchèque et la Slovaquie (décembre 2018 à janvier 2019) sortent du périmètre du Groupe. Conformément à sa stratégie de pénétration du marché asiatique, le Groupe s'implante en Chine en juin 2019 par la création d'une co-entreprise avec Sunsea Parking, société leader dans le domaine de la gestion du stationnement dans ce pays.

En septembre 2019, l'actionnariat d'Infra Foch Topco, qui détient 99,77% d'Indigo Group évolue : Vauban Infrastructure Partners, société de gestion dédiée à l'investissement durable, et MEAG, société de Munich Re, gestionnaire des actifs de Munich Re et Ergo, acquièrent la participation d'Ardian. Le Groupe est actuellement détenu à hauteur de 47,52% par PREDICA, filiale de Crédit Agricole Assurances, 33,17% par Vauban Infrastructure Partners, 14,36% par MEAG, 0,5% en autocontrôle et pour le solde par le management du Groupe.

En février 2020, le Groupe complète sa présence en Europe avec la constitution d'une filiale polonaise détenue à 100%, dénommée Indigo Polska SA. Toujours en février 2020, le Groupe présente, avec le cabinet DPA de l'architecte Dominique Perrault, devant plus de 80 journalistes, élus et urbanistes, le Parking du Futur, une nouvelle vision des ouvrages de stationnement et de leur intégration dans la ville de demain, fruit de plus d'un an de partenariat.

2021 : Les faits marquants

En accord avec sa stratégie rappelée ci-dessus, le Groupe a conclu le 1er février 2021 la cession à ses co-actionnaires de sa participation de 50% dans la co-entreprise panaméenne City Parking Panama.

En mars 2021, le Groupe s'engage publiquement sur un objectif de neutralité carbone à horizon 2025 pour ses émissions directes et indirectes liées aux consommations énergétiques (scopes 1 et 2) et un contrôle des autres émissions indirectes, comme celles de ses fournisseurs (scope 3) d'ici à 2050.

En avril 2021, le Groupe dévoile sa nouvelle Raison d'Être : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ».

Le 23 juin 2021, le Groupe, a annoncé la conclusion des accords pour acquérir, d'une part, les activités de stationnement en ouvrages de Transdev Group (une cinquantaine de parkings), gérées par sa filiale Transdev Park et, d'autre part, le portefeuille de concessions et de baux long-terme de parcs de stationnement de Covivio (une dizaine d'ouvrages), gérés par sa filiale République SA. Avec ces acquisitions, le Groupe poursuit sa stratégie de croissance dans son cœur de métier et enrichit son portefeuille long-terme en France, en intégrant des parcs de stationnement bénéficiant d'emplacements géographiques stratégiques notamment à Metz, Bordeaux, Marseille et en Ile-de-France.

En octobre 2021, le Groupe Indigo a annoncé ne pas avoir renouvelé, à l'issue de l'appel d'offres lancé par Paris La Défense, la concession pour l'exploitation des parkings du quartier d'affaires de La Défense en région parisienne, confiée à sa filiale Sepadef. La filiale Sepadef a poursuivi l'exploitation des parkings du quartier d'affaires de La Défense jusqu'à la fin de l'année 2021, tel que le prévoyait le contrat.

En France, le Groupe a initié la commercialisation de plus de 20 sites qui ont été considérés éligibles à une conversion en un usage alternatif au stationnement. Au total ce sont plus de 94 000 m² qui

ont été identifiés avec comme reconversion envisagée des activités de logistique urbaine, de drive et de stockage.

Le 30 décembre 2021, conformément à sa stratégie de repositionnement sur les marchés d'infrastructure, la holding américaine du Groupe Indigo a conclu la vente de sa participation de 50% dans LAZ Karp Associates LLC (« LAZ Parking ») à son partenaire historique dans cette joint-venture, LAZ Karp Partners LLC. À la suite de cette transaction, les activités du Groupe aux Etats-Unis se limitent désormais à la détention majoritaire du parking Hudson Tea de 1 250 places à Hoboken, New Jersey, opéré par LAZ Parking et qu'il est envisagé de céder courant 2022.

En conséquence de la cession des participations du Groupe dans LAZ Parking et, dans une moindre mesure, de City Parking Panama, de nombreux indicateurs sociaux connaissent des variations conséquentes par rapport à 2020. Quand cela a semblé pertinent, les indicateurs 2020 ont été retraités afin de permettre des comparaisons à périmètre identique.

Evènement post clôture :

Le 25 janvier 2022, Indigo Group a finalisé les acquisitions en France des activités de stationnement en ouvrages de Transdev Group et de Covivio.

2 Modèle d'Affaires

Le Groupe est organisé autour de deux pôles d'activités, celui du stationnement sous la marque INDIGO et celui des mobilités et solutions digitales (Mobility and Digital Solutions – « MDS ») sous les enseignes INDIGO®weel et OPnGO ainsi qu'avec la société précitée Smovengo, détenue à 40,49% au 31 décembre 2021.

2.1 Le marché du stationnement

2.1.1 Aperçu du marché

Le monde change. Les villes évoluent, deviennent plus connectées, plus grandes et plus complexes. À l'horizon 2050, la population mondiale atteindra environ 9 milliards d'individus dont 70 % vivront en ville.

Le secteur du stationnement automobile englobe la conception, la construction et l'exploitation d'installations de stationnement. Il joue un rôle central dans la politique des transports urbains et de dynamisation des économies locales.

Le marché mondial du stationnement automobile comprend plusieurs marchés domestiques/régionaux, avec des niveaux de maturité et des perspectives de croissance variables. Les pays développés ont des marchés de stationnement bien définis, tandis que les pays en développement ont des niveaux de maturité plus faibles, mais des possibilités de croissance plus élevées.

2.1.2 Segmentation du marché

Le marché du stationnement automobile peut être segmenté selon différents critères :

2.1.2.1 Par type d'emplacement

Le stationnement en ouvrage comprend les places de stationnement qui ne sont pas en bordure de voie routière (voirie) et qui sont habituellement pourvus d'un contrôle d'accès

(barrières). On parle alors de parcs de stationnement souterrains, aériens ou en enclos (espace clos en surface équipé d'un contrôle d'accès).

Alors qu'ils sont souvent plus onéreux que le stationnement sur voirie pour les courts séjours, les parcs en ouvrage le sont généralement moins pour les longues périodes de stationnement. Les parcs en ouvrage sont la propriété d'entités publiques ou privées.

Le stationnement sur voirie désigne les espaces de stationnement sur les voies publiques, habituellement en bordure de voie routière. Bien que de nombreuses places de stationnement sur voirie ne soient pas payantes, leur nombre tend à décroître et des solutions de paiement, de contrôle du paiement et de pénalités financières en cas d'absence de paiement sont alors mises en place. La gestion de la voirie relève en général des compétences des autorités locales.

2.1.2.2 Par modèle économique

Les contrats d'infrastructure englobent les parcs de stationnement détenus en pleine propriété, et ceux gérés dans le cadre de contrats de concession ou de baux de différents types à long terme. Il s'agit de contrats à risque de trafic : les opérateurs se rémunèrent via le prix payé par les utilisateurs payant leur stationnement au temps passé ou la vente d'abonnements et, selon les contrats, rémunèrent les propriétaires avec une redevance fixe ou variable (alors généralement fonction du Chiffres d'Affaires). L'opérateur est libre d'investir dans des solutions lui permettant d'améliorer ses revenus ou sa marge.

Les contrats à court terme représentent les baux à court terme et les contrats de prestation de services. Il s'agit de contrats sans risque de trafic (ou très limité pour les baux à court terme) dans lesquels l'opérateur n'est pas dépendant des revenus générés par le parking. Les contrats de prestation de services peuvent être des contrats à prix coûtant majoré (c'est généralement le cas en Amérique du Nord) ou des contrats forfaitaires dans lesquels l'entrepreneur assume le risque lié à ses coûts. Dans le cadre des contrats à court terme, l'opérateur a un devoir de conseil envers ses donneurs d'ordres, pouvant intégrer des recommandations les incitant à investir, mais il ne peut le plus souvent pas directement mettre en œuvre les solutions préconisées.

2.1.2.3 Par propriétaire des ouvrages

Le secteur public concerne les organismes publics (autorités locales, établissements publics, entreprises publiques).

Le secteur privé englobe les entreprises privées ou les particuliers.

2.1.2.4 Selon la nature de la génération des revenus (en fonction de la durée du séjour)

Stationnement horaire/quotidien : recettes liées au paiement du stationnement au temps passé, généralement pour de courtes durées inférieures à 24 heures.

Abonnements : revenus des forfaits destinés à une utilisation à plus long terme, accès périodique aux parcs de stationnement (par exemple mensuel, annuel ou saisonnier), location d'espaces physiques (par exemple, des espaces spécifiques loués à un utilisateur individuel).

2.1.3 Les tendances du marché

L'industrie du stationnement automobile évolue selon des tendances qui ont un impact globalement positif pour elle. Ces tendances peuvent se scinder en facteurs macro-économiques et facteurs liés à la dynamique de la mobilité individuelle.

2.1.3.1 Facteurs macro-économiques

Certaines tendances macroéconomiques constituent les principaux moteurs de l'industrie du stationnement automobile et devraient continuer à avoir un impact positif sur la demande de stationnement :

- L'augmentation du PIB par habitant, la croissance de la population et l'urbanisation transforment rapidement la mobilité individuelle :
 - L'augmentation du PIB par habitant accroît le pouvoir d'achat, facteur essentiel de la croissance de la motorisation, en particulier dans les pays en développement ;
 - La croissance de la population urbaine accroît le besoin mondial de mobilité et ainsi la demande de stationnement dans les grandes villes où les équipements de stationnement sont plus importants et où des opérateurs privés sont présents ;
 - La densité de la population dans les zones urbaines n'a pas d'impact sur la possession d'une voiture, à moins que des niveaux extrêmes de densité ne soient atteints et ne rendent l'utilisation de la voiture moins attrayante.
- La voiture reste essentielle pour le futur de la mobilité individuelle. Selon une étude en ligne réalisée par l'IFOP pour Alphabet France en septembre 2017, 80 % des personnes en France travaillant en dehors de leur zone résidentielle utilisent leur véhicule à un moment donné pour se rendre au travail. En 2050, environ 3 milliards de véhicules seront potentiellement en circulation à travers le monde, soit une augmentation de 100 millions par année.
- Le défi pour les villes est désormais de combiner les infrastructures existantes et les technologies émergentes pour accroître l'efficacité des déplacements urbains.
- Les municipalités et autres organisations publiques, ainsi que les sociétés privées s'interrogent toutes sur les infrastructures et solutions qui permettront de répondre à ces défis.
- Avec l'expansion des villes, les coûts des infrastructures augmentent. C'est particulièrement vrai pour les déplacements entre la banlieue, à faible densité, et le cœur de ville, plus compact. L'avenir de la voiture se traduira par l'alternance de l'utilisation des véhicules personnels et des solutions partagées, le véhicule individuel étant utilisé comme moyen de transport principal (domicile-travail par exemple) et les solutions de mobilité partagée pour les autres besoins de déplacements.
- La crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 a vu l'émergence de nouveaux comportements en matière de mobilité individuelle. Privilégiant les déplacements avec un moyen de locomotion individuel afin d'éviter l'utilisation des transports en commun, les habitants des grandes villes et/ou de leur banlieue ont utilisé des solutions de type vélos, vélos électriques ou trottinettes, ou ne le souhaitant pas compte-tenu des conditions météorologiques à un instant donné, se sont tournés vers l'automobile, notamment pour les déplacements domicile-travail. A contrario, le développement du télétravail contrebalance l'augmentation de l'utilisation du véhicule individuel pour les déplacements pendulaires. Le Groupe accompagne l'évolution de ces nouveaux usages et propose de nouvelles offres et services dans ses parc de stationnement, à destination de toutes les mobilités : voiture, bornes de recharge, vélos, vélos à assistance électrique, etc.

2.1.3.2 Facteurs liés à la dynamique de mobilité individuelle :

Citadins : Leurs habitudes et leur façon de se déplacer changent rapidement, plus récemment dans le cadre des effets de la pandémie de Covid-19 comme indiqué ci-dessus. Les utilisateurs souhaitent une offre de mobilité à la demande, la plus adaptée possible à leurs besoins, à la fois simple, flexible et au meilleur coût. L'impact du covoiturage sur le parc automobile devrait rester marginal, car ce phénomène se concentre uniquement dans les grandes villes occidentales, avec une pénétration limitée à ce jour. Il en va de même pour le vélo en libre-service, ce moyen de transport n'étant utilisé que pour des trajets de courte distance.

Villes : Les espaces urbains évoluent également. Certaines villes sont « compactes » (à forte densité) comme Paris ou Londres, quand d'autres sont plus vastes ou « multicentriques » comme Toronto, Los Angeles, Sao Paulo ou Pékin. Chaque typologie de ville apporte ses propres défis de mobilité et d'infrastructures de transport. Les villes denses et compactes, disposant d'une solide infrastructure de transports publics, mettent en place des politiques de restriction des voitures personnelles et encouragent la transition du stationnement sur voirie vers le stationnement en ouvrage. Mais dans les banlieues à plus faible densité ou dans les villes moyennes, moins desservies par les transports publics, les voitures restent essentielles à la mobilité.

Mobilité : Les nouvelles technologies permettent de résoudre les problèmes récurrents que l'on reproche aux véhicules : la pollution, la congestion du trafic, le faible taux d'utilisation, et le coût. Les véhicules personnels deviennent plus respectueux de l'environnement et restent le mode de transport le plus efficace pour les principaux besoins de déplacements quotidiens, dans de nombreuses villes. Néanmoins dans les centres-villes à forte densité, de nouvelles alternatives et des modes complémentaires de mobilité individuelle émergent rapidement (comme les services de location de vélos, de scooters ou de trottinettes).

Technologie : La technologie joue désormais un rôle majeur. La connectivité croissante des véhicules devrait avoir un impact positif sur la demande de stationnement en réduisant la congestion, car les voitures seront reliées aux infrastructures, optimisant ainsi les flux de circulation. L'Intelligence Artificielle (IA) et la *blockchain* vont jouer un rôle crucial dans la mobilité. En parallèle, les données sur les utilisateurs permettent aux villes et aux opérateurs de mieux comprendre les déplacements des personnes.

2.1.3.3 Environnement réglementaire

L'industrie du stationnement bénéficie d'une réglementation assez stable en raison de la nature à long terme de ses investissements et du partage des revenus entre les exploitants et propriétaires de parcs de stationnement.

En France, à compter du 1^{er} janvier 2018, la législation a permis aux collectivités de confier à des prestataires le contrôle du stationnement payant en voirie, offrant ainsi aux opérateurs de stationnement prêts à s'engager sur cette voie de nouvelles opportunités de croissance. Les municipalités considèrent généralement que le contrôle du stationnement n'est pas une activité essentielle pour elles et l'externalisent de plus en plus à des opérateurs privés.

En parallèle, au cours des dernières années, les autorités locales ont soutenu des hausses tarifaires et augmenté le nombre de places payantes en voirie afin d'accompagner leurs politiques urbaines et de générer des revenus supplémentaires permettant de les mettre en œuvre.

Plus récemment, certaines autorités locales ont, dans le cadre de la pandémie de Covid-19, diminué le nombre de places en voirie afin de les consacrer au stationnement de moyens de mobilité individuelle douce et à des usages alternatifs au stationnement.

2.1.4 INDIGO et le marché du stationnement

INDIGO offre une expertise complète et innovante du stationnement. Voirie, parkings en ouvrage, parkings mutualisés, le Groupe opère suivant des modes contractuels variés (pleine propriété, concessions, baux et contrats de prestations de services), sur une large palette de segments de marchés et dans un grand nombre de pays et villes.



2.1.4.1 Présence mondiale

Grâce à une stratégie d'acquisition ou de cession soigneusement ciblée, combinée à une croissance organique soutenue, le Groupe est présent dans des zones géographiques clés qui bénéficient d'une forte demande intérieure.

Au 31 décembre 2021, le Groupe est le seul acteur de l'industrie du stationnement à se positionner au niveau du marché mondial grâce à sa présence en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique du Sud et en Asie.

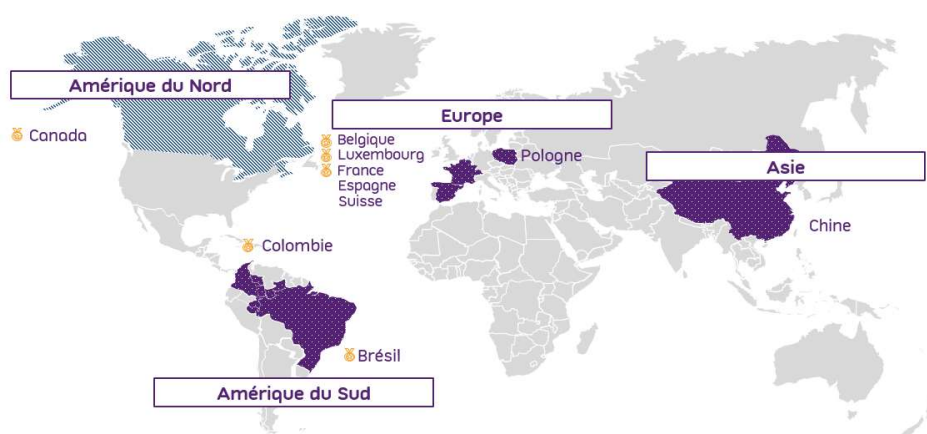
Implantation géographique^{1,2}

Principaux modèles d'affaires

-  Infrastructure
-  Différent d'infrastructure

Market position

-  Top 3 leaders



Notes :

1. Implantation géographique au 31 décembre 2021 (à l'exception du parking à Hoboken, New Jersey, USA)
2. La présence en Colombie et en Chine est assurée via des co-entreprises.

2.1.4.2 Stationnement en ouvrage

Concevoir, construire, financer et exploiter : en travaillant sur tous les aspects du stationnement, INDIGO développe une expertise riche et diversifiée qui lui permet de répondre à tout type de besoin de manière personnalisée. INDIGO conçoit, construit, finance et exploite des solutions de stationnement sur mesure pour rendre la vie citadine plus facile et plus intuitive.

Proposer des services innovants : paiement par mobile et en ligne, pré-réservation de places de stationnement, reconnaissance automatique de plaque minéralogique, guidage à la place, gestion connectée des parcs de stationnement, autant d'exemples de services qui favorisent un parcours client plus intégré et plus fluide.

Favoriser la gestion des flux : par son ingénierie commerciale, sa connaissance des typologies d'utilisateurs, la diversité de son réseau de stationnement, INDIGO peut conseiller les collectivités et les entreprises pour fluidifier le trafic et favoriser la rotation des véhicules et la dynamique urbaine.

2.1.4.3 Stationnement en voirie

INDIGO conseille et accompagne 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, INDIGO apporte son savoir-faire et son expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres villes en facilitant la mobilité de leurs usagers.

La crédibilité du Groupe repose sur :

- Plus de 25 ans d'expérience dans le contrôle et le recouvrement du stationnement sur voirie en Europe, avec des réussites emblématiques au Royaume-Uni, en Belgique, en Espagne et en France, où des taux de respects élevés ont pu être atteints,
- 2 000 kms de stationnement sur voirie confiés à INDIGO dans 6 pays au 31 décembre 2021

2.1.4.4 Contrôle du stationnement

Dans le cadre de la réforme du stationnement payant en voirie en France, à compter du 1er janvier 2018, par laquelle les collectivités ont la possibilité de confier à des prestataires privés cette activité, le Groupe a créé une entité dédiée, Streeteo.

Anticipant cette évolution et s'appuyant sur l'expertise acquise dans ce domaine dans des pays comme la Belgique, l'Espagne ou jusqu'en 2018 le Royaume-Uni, le Groupe a remporté une part significative des appels d'offres en France dont deux lots sur trois à Paris, et devient ainsi localement un acteur majeur du contrôle du stationnement en voirie.

2.2 Le pôle Mobility and Digital Solutions (« MDS »)

2.2.1 OPnGO

Aujourd'hui, 20 % des problèmes de congestion du trafic sont liés à la recherche de places de stationnement. Le stationnement connecté est l'un des leviers de développement de la *smart city*. En fluidifiant l'expérience utilisateur, il permet d'optimiser la gestion des places et leur rentabilité.

En juin 2016, le Groupe a lancé la solution OPnGO qui propose une application révolutionnaire pour le stationnement public et privé. OPnGO permet aux citoyens de trouver facilement la meilleure place au meilleur prix grâce aux principales fonctionnalités de géolocalisation des places disponibles, d'accès automatique dans les parcs, de paiement par mobile, et de réductions tarifaires. L'application OPnGO est la première application à réunir l'ensemble de l'offre de stationnement en ville, publique et privée, en ouvrage et en voirie. En s'associant avec Polly, spécialisée dans le guidage prédictif, l'application offre une toute nouvelle manière de se garer : partout, plus vite, moins cher et sans effort, en ouvrage comme en voirie.

Après une année 2020 marquée par les confinements et une baisse drastique des déplacements, 2021 marque la reprise pour OPnGO avec 300 000 nouveaux utilisateurs. L'application compte à présent, 6 ans après son lancement, 1,3 million d'utilisateurs. Par ailleurs, l'entreprise a enregistré une croissance de 25% du nombre de paiements en voirie et de 65% des réservations en ouvrage en comparaison avec 2020. En 2020, le Groupe a décidé d'intégrer sa filiale OPnGO et de la transformer en « Digital Factory » au service de l'ensemble de ses entités et métiers. Pour conduire ce renforcement stratégique, une nouvelle Direction Technologie et Marketing Groupe a été créée en 2021 afin de réunir les compétences de Revenue & Data Management, du Marketing, de la Digital Factory, de l'Expérience Client, ainsi que celles des Systèmes d'Information.

2.2.2 INDIGO®weel

L'année 2021 a véritablement entériné la stratégie long-terme d'INDIGO®weel d'être le partenaire privilégié des villes et des entreprises, dédiée à leurs enjeux de mobilité douce.

INDIGO®weel opère aujourd'hui sur deux axes de développement distincts sur des segments dynamiques et connexes :

- le stationnement vélo sécurisé (via la marque CycloPark) : l'ouverture d'une dizaine de CycloPark en France en 2021 a permis de confirmer l'attente très forte des cyclistes et des villes concernant la sécurisation du stationnement vélo. L'accueil du concept et de sa réalisation sont extrêmement positifs et les parcs à vélos se remplissent progressivement. En 2022, environ 70 parcs devraient s'ouvrir en 2022 pour une capacité totale estimée à 5 000 places, représentant autant de parcs de stationnement Indigo qui seront ainsi rendus « cyclables ».
- la mobilité en entreprise (avec des flottes privées et multimodales constituées de vélos, vélos à assistance électrique ou scooters électriques), avec 2 contrats pluriannuels (Airbus à Marignane et 11 parkings à Anvers en Belgique) déjà en cours et qui sont autant de succès. Ainsi, le service est plébiscité par 92% des collaborateurs d'Airbus (enquête interne).

En revanche, après l'incendie qui a entièrement détruit mi-décembre 2021 sa base opérationnelle à Colomiers, INDIGO®weel se voit dans l'impossibilité de poursuivre ses activités de gestion de vélos et de scooters électriques en libre-service dans l'agglomération toulousaine. Pour mémoire, INDIGO®weel s'est fortement engagé à Toulouse et y a ouvert la voie de la mobilité douce en libre-service avec ses 500 scooters électriques et 300 vélos.

2.2.3 SMOVENGO

Le Groupe est également membre du consortium Smovengo, composé, aux côtés de sa filiale Indigo Infra, de Mobivia, Moventia et Smoove, qui propose des vélos en libre-service dans la métropole parisienne (service Vélib' 2) pour une période de 15 ans. Il s'agit du plus gros contrat de vélos en libre-service avec station au monde (hors Chine).

En 2021, Smovengo a comptabilisé 39,1 millions de courses (dont 54% en vélos à assistance électrique), soit 0,4 million de plus que sur la même période de 2020 grâce à la mise à disposition de plus de 20 000 vélos dans plus de 1 400 stations. Le nombre d'abonnés à fin décembre 2021 est inférieur de 3% à celui de 2020 (367 000 abonnés).

2.3 Stratégie

En avril 2021, le Groupe a dévoilé sa nouvelle raison d'être : « Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement ». Cette mission guide l'action de ses collaborateurs au quotidien et transforme la vision stratégique du Groupe sur le long terme. Elle l'engage pleinement dans son rôle d'acteur de la ville de demain.

En parallèle, le Groupe a complété son plan quinquennal « Goal 2025 » par un nouveau plan stratégique, « Beyond Covid », afin d'intégrer les plans d'action liés aux conséquences de la pandémie de Covid-19.

2.3.1 Raison d'être

Face à l'évolution des attentes de nos parties prenantes, de nos collaborateurs, des citoyens, de nos clients collectivités locales ou privés, notre Groupe s'est interrogé pour savoir quel rôle il souhaite jouer dans son environnement, aujourd'hui et demain. C'est la raison pour laquelle il a mené, dans la continuité de ses plans Goal 2025 et Beyond Covid, un travail sur sa raison d'être afin de clarifier son positionnement et ses ambitions. La définition de la raison d'être d'INDIGO est le résultat d'une approche collaborative impliquant 300 salariés dans le monde entier.

« Créateur d'espace pour une ville apaisée en mouvement »

Chaque mot de notre raison d'être a été mûrement travaillé et puise ses racines dans l'identité et les atouts du Groupe. Au travers de cette nouvelle raison d'être, nous affirmons ainsi notre capacité à nous ouvrir pour constituer un écosystème autour de notre Groupe, à nous réinventer en créant des services « à la demande ». Nos espaces d'exploitation, au-delà des parkings, conservent leur place centrale au sein de notre activité de gestion d'actifs. Les villes sont notre terrain d'action : nous travaillons vers les villes, avec les villes et pour les villes. Dans ces futurs espaces urbains, nous voulons répondre aux attentes des citoyens : réduction du stress, du bruit, de la pollution, du trafic, etc. Et parce que les mouvements s'accroissent et se multiplient, nous déployons des solutions innovantes de gestion des flux de personnes et de marchandises : livraison du dernier kilomètre, services de proximité, bornes de recharge pour véhicules électriques, parkings à vélo (Cyclopark), etc.

A travers cette nouvelle vision, nous entendons poursuivre nos ambitions de croissance dans notre cœur de métier afin d'exceller dans cette position avantageuse, inscrite dans ses plans stratégiques :

- En rationalisant notre empreinte géographique en nous concentrant sur les grands pays à modèle infrastructure où nous sommes / pouvons devenir un leader, en continuant à cibler des acquisitions sur les marchés matures afin d'accroître notre part de marché, en développant de nouvelles compétences et en poursuivant l'exploitation des premières opérations de notre plate-forme asiatique (Chine) ;
- En consolidant notre cœur de métier par l'augmentation de la durée de notre portefeuille (nouveaux sites, pleines propriétés et contrats long terme), en renforçant notre position sur les segments en croissance, en assurant l'excellence opérationnelle (grâce à la digitalisation et l'intelligence artificielle) et en améliorant notre efficacité (processus, fonctions support) ;
- En nous concentrant sur la qualité de service et la proximité avec nos clients ;
- En promouvant les talents et la culture par une compréhension commune d'une vision partagée de la stratégie et de la mise en œuvre de la feuille de route Goal 2025, en renforçant l'engagement du management intermédiaire, en attirant et en retenant les talents dans les capacités requises (par exemple, marketing, *data management*, conformité, développement commercial, numérique) et en mettant en œuvre une politique RSE ambitieuse.

Tout en renforçant 3 accélérateurs stratégiques pour la croissance future :

- La sérénité pour nos clients : Viser l'excellence dans notre cœur de métier « stationnement » afin de répondre aux attentes croissantes de nos utilisateurs et clients amonts :
 - ✓ Offrir une expérience client exceptionnelle dans nos parkings, avec des ouvrages sûrs et propres, des entrées/sorties fluides et un parcours piéton de qualité ;
 - ✓ Proposer une expérience digitale qui réinvente le stationnement et facilite les déplacements en ville (localiser son parking, acheter / s'abonner, payer), pour tous nos clients ;
 - ✓ Être le partenaire évident du stationnement et de la mobilité, pour nos clients amonts, entreprises privées et collectivités locales.
- La mobilité durable : Concentrer nos efforts sur les principaux défis de la mobilité individuelle des villes de demain :
 - ✓ Libérer de l'espace en voirie et accompagner les villes dans la gestion de ces nouveaux espaces publics (« curbside management ») ;
 - ✓ Déployer un large réseau de bornes de recharges électriques, qui réponde à tous les besoins des villes et de ceux qui la composent ;

- ✓ Concentrer notre offre de mobilité douce sur les vélos et vélos à assistance électrique.
- Les services de proximité : Ouvrir nos espaces et nos infrastructures pour de nouveaux services dans la ville :
 - ✓ Proposer des solutions innovantes pour la logistique du dernier kilomètre ;
 - ✓ Imaginer de nouveaux services de proximité, adaptés aux besoins de chaque ville dont nous sommes le partenaire.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

CRÉATEUR D'ESPACE POUR UNE VILLE APAISÉE EN MOUVEMENT



2.3.2 Feuille de route

Issue de ses plans stratégiques Goal 2025 et Beyond Covid, la feuille de route du Groupe repose sur plusieurs axes :

- Consolider par croissance organique le modèle concessif et pleine propriété dans ses pays clés.
- Intensifier ses investissements par croissance externe dans ses grands pays pour maintenir ou acquérir une position de leader ou co-leader.
- Devenir un leader du digital et de la mobilité individuelle en s'appuyant sur ses deux entités OPnGO et INDIGO®weel.
- Élargir la gamme de services proposés dans ses parcs de stationnement pour les usagers, les véhicules et les quartiers.
- Renforcer ses talents, afin de faire face aux mutations technologiques et numériques qui impactent l'activité du Groupe, et renforcer son attractivité en améliorant la qualité du management ainsi que l'expertise métier.

2.4 Les résultats économiques du Groupe

Les résultats financiers du Groupe sont présentés dans ses comptes consolidés, disponible sur le site internet <https://www.group-indigo.com>, rubrique investisseurs/résultats-financiers.

Le chiffre d'affaires consolidé *Global Proportionate*¹ du Groupe pour 2021 s'établit à 812,9 millions d'euros, en augmentation de 14,2% (+101,0 millions d'euros) par rapport à 2020 à cours de change constants et de 13,1% à cours de change courants. L'ensemble des pays a vu son chiffre d'affaires croître à cours de change constants, avec la France de +12,6%, l'Europe Continentale de +17,7%, l'Amérique du Nord de +16,2% et la zone IBSA (Péninsule Ibérique et Amérique du Sud : Espagne, Brésil, Colombie), de +16,6%. La contribution du pôle MDS représente 21,5 millions d'euros en 2021 contre 21,0 millions d'euros en 2020.

La part des activités liées à la mobilité durable dans le chiffre d'affaires consolidé *Global Proportionate* du Groupe, à savoir INDIGO®weel et Smovengo, s'élève à 2,5%.

La crise, la distanciation sociale et les mesures d'endiguement ont continué de générer des restrictions importantes de mobilité en 2021. Cependant, le Groupe bénéficie d'un portefeuille d'actifs diversifié en termes de géographies, de segments ainsi que de typologies de contrats et de chiffre d'affaires. Compte tenu des mesures de confinement locales qui ont été mises en place en début d'année, puis levées par la suite, le groupe a connu une variation contrastée de son chiffre d'affaires avec une reprise rapide à partir du mois de mai puis un tassement plus léger en fin d'année dans toutes les géographies où il opère suite à l'arrivée de la vague du variant OMICRON. Néanmoins, comme précisé ci-dessus, le chiffre d'affaires *Global Proportionate* a progressé entre 2020 et 2021.

2.5 Taxinomie

En application du règlement européen UE 2020/852 du 18 juin 2020 et à son acte délégué UE 2021/2139 du 4 juin 2021 instaurant un dispositif de taxinomie des activités durables sur le plan environnemental, le Groupe a mis en œuvre un processus de reporting interne pour publier au sein du présent document ses activités éligibles et les indicateurs clés de performance associés.

2.5.1 Activités éligibles

Toutes les activités (génératrices ou non de chiffre d'affaires) des filiales contrôlées du Groupe ont été observées sous le prisme des domaines sectoriels ainsi que de la description de chacune de ces activités tels qu'ils figurent dans les annexes de l'acte délégué susmentionné traitant de l'atténuation et de l'adaptation au changement climatique.

Les activités éligibles du Groupe, tant pour l'atténuation que l'adaptation au changement climatique, sont décrites dans le tableau ci-après.

¹ Les données « *Global Proportionate* » se définissent comme les données consolidées IFRS ajustées de la quote-part de la contribution des activités du Groupe dans les co-entreprises, comme si ces dernières étaient consolidées par intégration proportionnelle.

Secteurs	Activités éligibles
6 - Transports	<p>6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique : <i>La vente, l'achat, le financement, le crédit-bail, la location et l'exploitation de dispositifs de mobilité ou de transport des personnes dont la propulsion est apportée par l'activité physique de l'utilisateur, un moteur à émission nulle, ou la combinaison d'un moteur à émission nulle et d'une activité physique.</i></p> <p>➡ Location de vélos et de scooters électriques (INDIGO®weel).</p>
	<p>6.13 Infrastructures pour la mobilité des personnes, cyclologistique : <i>La construction, la modernisation, l'entretien et l'exploitation d'infrastructures pour la mobilité des personnes, y compris la construction de routes, de ponts et de tunnels d'autoroute et d'autres infrastructures réservées aux piétons et aux bicyclettes, avec ou sans assistance électrique</i></p> <p>➡ Gestion de parcs de stationnement dédiés aux vélos ou construction et exploitation d'espaces sécurisés dédiés aux vélos dans les parkings (Cyclopark).</p>
7 - Construction et activités immobilières	<p>7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique : <i>Mesures de rénovation individuelles consistant en l'installation, la maintenance ou la réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique.</i> <i>(d) installation et remplacement de sources lumineuses écoénergétiques</i></p> <p>➡ Remplacement des anciens luminaires dans les parkings par des éclairages LED.</p>
	<p>7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)</p> <p>➡ Installation et exploitation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans les parkings.</p>

Il est à noter que le Groupe est avant tout un exploitant de parkings. La définition d'un « bâtiment » dans les critères techniques des annexes traitant de l'atténuation et de l'adaptation au changement climatique renvoie à la directive UE 2010/31 : « Aux fins de la présente directive, on entend par « bâtiment », une construction dotée d'un toit et de murs, dans laquelle de l'énergie est utilisée pour réguler le climat intérieur ».

Les parkings ne rentrent pas dans cette définition, ils ne disposent pas de systèmes de régulation de la température intérieure. Les locaux d'exploitation pourraient être concernés mais ils ne représentent qu'une infime partie des surfaces des parkings.

Les parkings ne sont donc pas considérés comme des « bâtiments ». C'est pourquoi les activités de construction de bâtiments neufs (7.1), de rénovation de bâtiments existants (7.2) et d'acquisition et propriété de bâtiments (7.7) n'ont pas été jugées éligibles par le Groupe.

2.5.2 Indicateurs clés de performance

Les ratios financiers ont été définis conformément aux prescriptions de l'annexe 1 de l'acte délégué UE 2021/2178 du 6 juillet 2021.

- Chiffre d'affaires (CA):

Le dénominateur est directement issu des comptes consolidés IFRS du Groupe (après élimination des transactions intra-groupe). Le périmètre couvert correspond à la totalité du périmètre des comptes consolidés, les entreprises associées et coentreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence étant exclues. Le dénominateur comprend l'intégralité des revenus reconnus sur la période dont les revenus des parcs de stationnement (pleine propriété, concession, bail, ou prestations de services), les revenus réalisés aux titres des travaux de construction sur les ouvrages en concession ainsi que tout autres revenus générés par le groupe. Il n'intègre pas les produits des activités annexes.

Le numérateur comprend la partie de ce chiffre d'affaires liée aux activités identifiées comme éligibles.

- Dépenses d'investissement (CAPEX):

Le dénominateur est directement issu des comptes consolidés IFRS du Groupe (après élimination des transactions intra-groupe). Le périmètre couvert correspond à La totalité du périmètre des comptes consolidés, les entreprises associées et coentreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence étant exclues. Les dépenses d'investissement comprennent les entrées d'actifs corporels et incorporels de l'exercice considéré, avant amortissement et réévaluations, ainsi que les entrées d'actifs corporels et incorporels résultant de regroupements d'entreprises.

Le numérateur comprend la partie de ces dépenses d'investissement liées aux activités identifiées comme éligibles.

- Dépenses d'exploitation (OPEX):

Le dénominateur est directement issu des comptes consolidés IFRS du Groupe (après élimination des transactions intra-groupe). Le périmètre couvert correspond à la totalité du périmètre des comptes consolidés, les entreprises associées et coentreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence étant exclues. Le dénominateur comprend les coûts directs non-inscrits à l'actif qui concernent la recherche-développement, la rénovation des bâtiments, les contrats de location à court terme, l'entretien et la réparation, et toute autre dépense directe, liée à l'entretien courant d'actifs corporels par l'entreprise ou par le tiers auprès de qui ces activités sont externalisées, qui est nécessaire pour que ces actifs continuent de bien fonctionner.

Le numérateur comprend la partie de ces dépenses d'exploitation liées aux activités identifiées comme éligibles.

- Indicateurs et informations qualitatives :

Conformément à l'article 10 de l'acte délégué UE 2021/2178 du 6 juillet 2021, le Groupe publie la part de ses activités économiques éligibles à la taxinomie et de ses activités économiques non éligibles à la taxinomie dans son chiffre d'affaires total, ses dépenses d'investissement totales et ses dépenses opérationnelles totales.

Les activités éligibles du Groupe représentent une part marginale de son chiffre d'affaires, de ses charges d'exploitation et de ses dépenses d'investissements pour 2021. Ces dernières ne représentent pas le cœur de métier du Groupe Indigo qui est un acteur mondial et global du stationnement et de la mobilité urbaine. A ce titre, le Groupe opère majoritairement dans la conception, la construction, le financement et l'exploitation des solutions de stationnement.

Ainsi, la part des activités éligibles du Groupe représente 0,0% de son chiffre d'affaires, 0,0% de ses CAPEX et 0,0% de ses OPEX.

Néanmoins, le Groupe a pour volonté de développer ses activités vertes. Cela se caractérise par des investissements significatifs programmés à partir de 2022 dans (1) l'installation de bornes de recharge électriques dans ses parkings en France et en Europe et (2) le déploiement d'une nouvelle offre de stationnement de vélos dans ses parkings à travers la marque Cyclopark. Ces deux actions devraient permettre la mise en place de 10 000 points de charge électriques en Europe à horizon 2025 et la création de 300 parcs vélo, à horizon 2024, pour atteindre 30 000 places sécurisées.

3 Risques

Le processus d'identification des principaux risques extra-financiers se fonde sur l'analyse des textes réglementaires applicables à la Déclaration de Performance Extra-Financière, notamment la liste des informations citées dans le décret 2017-1265, sur la matrice des risques financiers, sur celle en matière de lutte contre la corruption (en application de la loi dite Sapin II) ainsi que sur des *benchmarks* sectoriels.

Le processus d'évaluation des risques extra-financiers repose sur l'analyse de la probabilité d'occurrence et de la gravité de chaque risque identifié. Ces derniers ont été déterminés et évalués par les directeurs de chaque pays dans lequel le Groupe opère. La matrice des principaux risques extra-financiers a ensuite été approuvée par le Comité d'audit et des risques du Groupe.

Le Groupe a ainsi identifié 11 risques extra-financiers principaux, présentés ci-après :

Description du risque	Référence de l'enjeu RSE correspondant	Indicateur clé
Social		
Dégradation des conditions de santé et de sécurité des collaborateurs	4.3 Santé et sécurité	Taux de Fréquence et de Gravité des accidents du travail
Carence dans l'application de la réglementation incendie	4.3.8 Santé et sécurité des clients	Nombre de fermeture administrative de parkings pour carence en matière de réglementation incendie
Carence dans la prise en compte de la sécurité des utilisateurs	4.3.8 Santé et sécurité des clients	Pourcentage des effectifs disposant d'une habilitation valide de Sauveteurs Secouristes du Travail ou équivalent
Discriminations, manque de diversité (y compris mixité)	4.4 Diversité	Part des femmes dans les effectifs et dans différents indicateurs
Augmentation de l'absentéisme	4.5 Absentéisme	Taux d'absentéisme
Gestion inadaptée des compétences	4.6 Formation et développement	Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié
Manque d'attractivité et non rétention des talents	4.7 Attraction des talents et rétention des collaborateurs	Taux de turnover
Dégradation des relations sociales	4.8 Dialogue Social	Nombre de jours de grève pour des revendications impliquant directement le Groupe.
Environnemental		
Défaut de maîtrise des consommations énergétiques	5.3.2.1 Réduction de la consommation énergétique	Intensité électrique (consommation moyenne par site)
Non-contribution à la mobilité individuelle durable	5.3.4.1 Mobilités individuelles douces	Pourcentage du chiffre d'affaires lié aux mobilités durables
Sociétal		
Carence dans la mise en œuvre des politiques de prévention de lutte contre la corruption, le trafic d'influence, le favoritisme et les conflits d'intérêt	6.1.1 Code de conduite	Pourcentage de diffusion aux personnes cibles

Les informations présentées au fil de cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) reflètent les politiques mises en place afin de prévenir ces risques. Elles vont cependant au-delà des seuls risques extra-financiers présentés ci-dessus afin de donner une image globale sur les questions sociales, sociétales et environnementales du Groupe.

4 Enjeux sociaux

4.1 Effectifs

Les effectifs sont comptabilisés dans leur intégralité, y compris pour les co-entreprises détenues à 50,0% (non contrôlées et non consolidées), sur la base d'une vision globale intégrant leurs données à 100% (essentiellement en Colombie, les participations du Groupe dans LAZ Parking aux Etats-Unis et City Parking Panama ayant été cédées en 2021).

Le Groupe a décidé de ne plus intégrer dans sa DPEF les données sociales et sociétales relatives aux effectifs des sociétés dont le pourcentage de détention est inférieur à 50,0%. Sont donc exclues à compter de l'exercice 2021 objet de la présente DPEF les données de la société Smovengo en France ainsi que celles de deux sociétés en charge de la gestion des voiries de Madrid en Espagne. Au 31 décembre 2020, les effectifs de ces filiales représentaient 644 personnes, soit 4,4% de l'effectif global recensé dans la DPEF 2020.

Les données de l'entité chinoise, détenue à 40%, ne sont également pas prises en compte.

A l'exception des effectifs mentionnés ci-dessous, les données sociales présentées dans cette DPEF n'intègrent pas deux collaborateurs basés au Royaume-Uni au sein de la filiale Les Parcs GTM UK qui n'exerce aucune activité opérationnelle.

Au 31 décembre 2021, les effectifs des entités contrôlées sont de 6 089 collaborateurs, ceux des co-entreprises s'élèvent à 685 collaborateurs pour un total global de 6 774 collaborateurs.

Le tableau de synthèse ci-dessous présente les effectifs par pays, pour les années 2021 et 2020 et intégrant une colonne «DPEF 2020 retraitée» pour laquelle les données des filiales dont le pourcentage de détention en 2020 était inférieur à 50,0% ont été soustraites afin de permettre des comparaisons sur une même base. Les données des autres indicateurs sociaux n'ont pas été retraitées.

Répartition des effectifs	DPEF 2020	DPEF 2020 retraitée	2021	Var. 21-20 retraitée	Var. 21-20 % retraitée	Répartition 2021
France	1 786	1 786	1 761	-25	-1,4%	26,0%
Belgique	249	249	271	22	8,8%	4,0%
Luxembourg	80	80	89	9	11,3%	1,3%
Pologne	5	5	30	25	500,0%	0,4%
Suisse	17	17	12	-5	-29,4%	0,2%
Europe Continentale	351	351	402	51	14,5%	5,9%
Canada	1 606	1 606	1 273	-333	-20,7%	18,8%
USA	6 862	6 862	0	-6 862	-100,0%	0,0%
Amérique du Nord	8 468	8 468	1 273	-7 195	-85,0%	18,8%
Colombie	651	651	685	34	5,2%	10,1%
Panama	47	47	0	-47	-100,0%	0,0%
Espagne	558	183 *	187	4	2,2%	2,8%
Brésil	2 286	2 286	2 409	123	5,4%	35,6%
IBSA	3 542	3 167	3 281	114	3,6%	48,4%
Mobility and Digital Solutions	328	59 *	55	-4	-6,8%	0,8%
Total	14 475	13 831	6 772	-7 059	-51,0%	100,0%

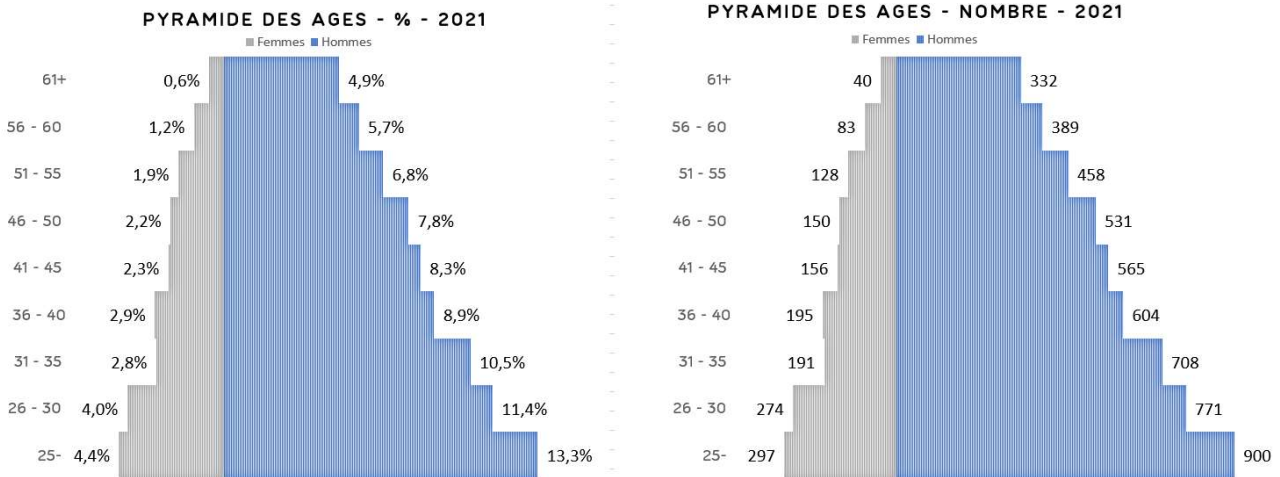
* : donnée retraitée pour 2020

Au 31 décembre 2021, l'effectif global du Groupe est en diminution de 51,0% par rapport au 31 décembre 2020, représentant une baisse de 7 059 collaborateurs. Cette diminution s'explique principalement par la sortie du périmètre de la co-entreprise américaine LAZ Parking, dont les effectifs en 2020 représentaient 47,4% de l'effectif total du Groupe, par suite de la cession par ce dernier le 30 décembre 2021 de la participation de 50% qu'il y détenait.

4.2 Age et ancienneté

4.2.1 Age moyen

L'âge moyen des collaborateurs du Groupe s'élève à 38 ans et 10 mois, avec 37 ans et 3 mois pour les femmes et 39 ans et 4 mois pour les hommes.

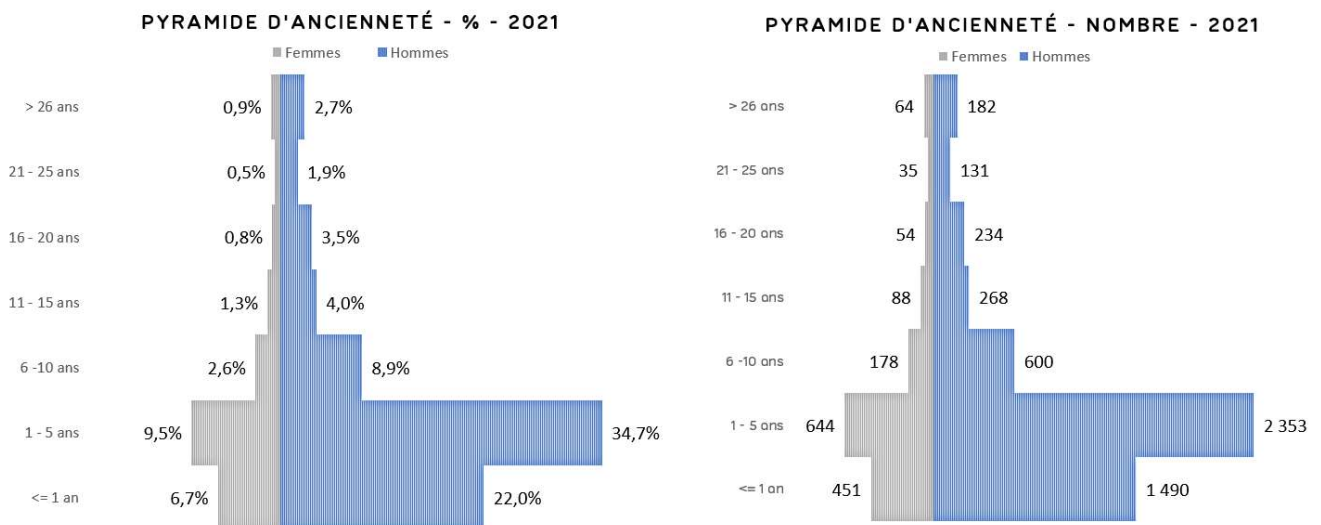


Les collaborateurs de moins de 30 ans représentent 33,1% des effectifs et les plus de 55 ans 12,5% des effectifs.

4.2.2 Ancienneté

L'ancienneté moyenne des collaborateurs du Groupe est de 5 ans et 5 mois, avec 5 ans et 5 mois pour les femmes et 5 ans et 4 mois pour les hommes.

A noter une grande disparité en fonction des pays avec notamment une ancienneté moyenne de 2 ans et 5 mois au Brésil ou de 4 ans et 6 mois au Canada contre 9 ans et 11 mois en France.



Les collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 1 an représentent 28,7% des effectifs du Groupe et ceux avec une ancienneté supérieure à 5 ans 44,3%.

4.3 Santé et sécurité

L'un des piliers de la politique sociale du Groupe est la priorité donnée à la santé et la sécurité au travail. Le Groupe est convaincu que la gestion des ressources humaines requiert en premier lieu des actions visant à protéger et sécuriser les collaborateurs qui, par leurs actions quotidiennes, sont les garants de la réussite et du bon développement des différents pôles du Groupe. Les taux de fréquence et de gravité sont des indicateurs clés présentés trimestriellement pour toutes les filiales des deux pôles d'activité aux membres du Comité d'audit et des risques du Groupe.

4.3.1 Taux de Fréquence et taux de gravité

4.3.1.1 Taux de fréquence

En 2021, le taux de fréquence² du Groupe est de 9,97, en augmentation de 42,7 % par rapport au taux de 6,99 de 2020. Cette hausse est notamment due à la sortie du périmètre de reporting de la co-entreprise américaine du Groupe en 2021 qui connaissait les années précédentes un taux de fréquence assez bas (2,87 en 2020, 21% des accidents avec arrêt du Groupe et 50% de ses heures travaillées).

Taux de Fréquence 2021 par zone

France	21,10
Europe Continentale	20,46
Canada	5,30
IBSA	5,83
MDS	0,00
Indigo Groupe	9,97

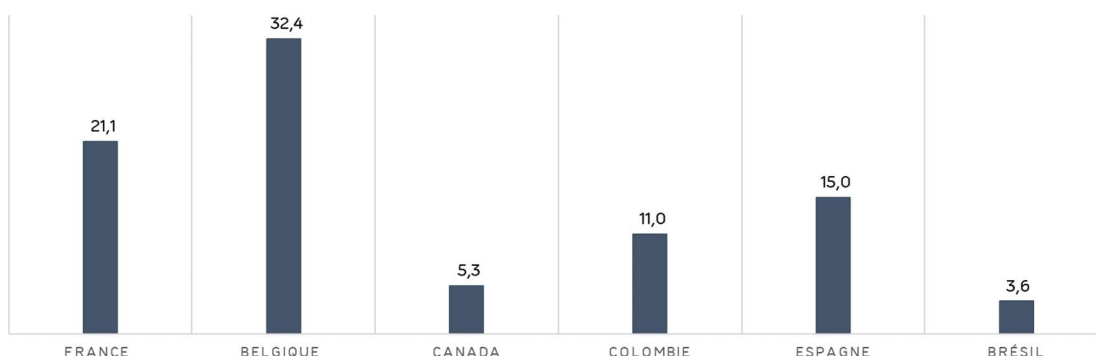
En excluant LAZ Parking pour l'année 2020, le taux de fréquence aurait été pour le Groupe de 11,18, soit en 2021 une baisse du taux de fréquence de 10,8%.

Les niveaux varient fortement selon les zones géographiques, puisque le taux constaté au Canada est de 5,30 alors qu'il s'élève à 21,10 en France.

La disparité des taux de fréquence se retrouve au sein de chaque zone. En effet, chaque pays inscrit sa politique dans un contexte local, où les réglementations peuvent différer et l'identification des risques s'avérer propre à leur activité. Ce sont également des éléments qui varient selon le contexte organisationnel et l'évolution des métiers du Groupe. Le tableau ci-après présente les taux de fréquence par pays, à l'exception du Luxembourg, de la Pologne et de la Suisse dont aucun collaborateur n'a été victime d'un accident du travail en 2021.

TAUX DE FRÉQUENCE PAR PAYS

■ Taux de Fréquence (TF) 2021



² Le taux de fréquence est défini comme le nombre d'accidents du travail entraînant un arrêt de travail multiplié par 1 000 000 puis divisé par le nombre d'heures de travail.

Ainsi, en Belgique, malgré le travail régulier de sensibilisation et de prévention des risques, le nombre d'agressions physiques ou verbales des collaborateurs opérant dans le cadre des activités de contrôle du stationnement en voirie reste élevé depuis plusieurs années, représentant 27% des accidents de travail en 2021.

En France, les taux de fréquence varient selon les activités. Pour celles liées au stationnement, il est de 10,63 en 2021, en diminution de 17,3% comparé au taux de 2020 (12,86). Cette baisse s'explique notamment par une diminution du nombre d'agressions physiques ou verbales, passant de 5 en 2020 à 1 en 2021. Le taux de fréquence de Streeteo, activité de contrôle du stationnement en voirie, s'élève à 78,5, en baisse de 30,5% par rapport au taux de 113,0 de 2020, décroissance également en corrélation avec un nombre inférieur d'agressions en 2021 (5 en 2021 contre 11 en 2020).

La typologie des causes des accidents avec arrêt de travail se décompose en quatre catégories majeures : les déplacements pédestres pour 40% du total des accidents, les agressions verbales ou physiques pour 12%, la manutention / posture pour 10% et les heurts par véhicule en mouvement pour 10%.

L'analyse de ces accidents permet au Groupe de faire évoluer ses organisations et ses procédures. Par exemple, la France a fait le choix, en 2016, de mener un projet visant à supprimer l'encaissement d'espèces dans les parcs, faisant reculer le risque d'agression pour ses collaborateurs. Selon une logique similaire, la décision a été prise en 2019 de remplacer la « petite caisse » (permettant aux collaborateurs d'effectuer des dépenses occasionnelles liées à l'exploitation) par une carte bancaire dédiée. Dans un même esprit, les équipes techniques de Streeteo ont travaillé en 2020 sur l'intégration d'une fonction « SOS » sur le terminal de contrôle et de verbalisation des agents de terrain. Opérationnelle début 2021, cette solution d'alerte en cas de malaise, de chute ou d'altercation avec un usager permet à un agent de contrôle de prévenir immédiatement sa hiérarchie ainsi que ses collègues opérant à proximité, ces derniers se rendant alors sur zone pour lui prêter assistance.

4.3.1.2 Taux de Gravité

En 2021, le taux de gravité³ du Groupe s'élève à 0,68, en augmentation de 34,0% par rapport au taux de 0,51 de 2020.

Comme pour le taux de fréquence, le taux de gravité est impacté par la sortie du périmètre de reporting de la co-entreprise américaine du Groupe en 2021 qui connaissait les années précédentes un taux de gravité très bas (0,31 en 2020, 31% des jours d'arrêt pour accidents du Groupe et 50% de ses heures travaillées).

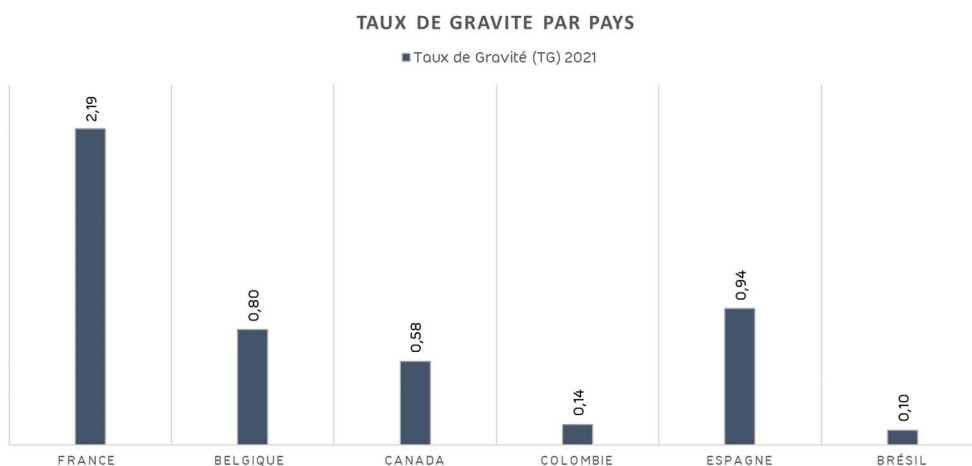
Taux de Gravité 2021 par zone

France	2,19
Europe Continentale	0,50
Canada	0,58
IBSA	0,14
MDS	0,00
Indigo Group	0,68

En excluant LAZ Parking pour l'année 2020, le taux de gravité aurait été pour le Groupe de 0,70, soit en 2021 une baisse du taux de gravité de 3,7%.

Les taux de gravité varient selon les pays. En l'absence d'accident du travail en 2021, le Luxembourg, la Pologne et la Suisse ne sont pas présentées dans le tableau ci-après.

³ Le taux de gravité est défini comme le nombre de jours en arrêt de travail multiplié par 1000 puis divisé par le nombre d'heures de travail



En France, pour l'activité liée au stationnement, le taux de gravité s'élève à 1,26, en baisse de 14,0% par rapport à celui de 2020 (1,46). Pour Streeteo, le taux de gravité est de 7,33, en diminution de 19,4% par rapport au taux de 9,10 de 2020.

4.3.2 Prévention santé et sécurité

Améliorer le cadre de vie au travail et préserver la santé des salariés est une priorité majeure du Groupe. C'est dans cet esprit que le Groupe s'est engagé publiquement au travers de sa Politique Santé-Sécurité-Environnement, publiée sur son site internet, à :

- « Respecter, voire dépasser, dans la mesure du possible, les réglementations internationales et locales applicables en matière de Santé, de Sécurité et d'Environnement,
- Identifier et prévenir tout risque potentiel pour ses salariés,
- Mettre à disposition de ses équipes des lieux de travail sûrs ainsi que les équipements et la formation nécessaires pour prévenir les accidents. »

Comme indiqué, le premier enjeu de la gestion des ressources humaines doit être la mise en œuvre de mesures visant à protéger les collaborateurs qui, par leurs activités quotidiennes, contribuent à la croissance des différents métiers du Groupe et assurent son succès. Ainsi, dans la plupart des pays du Groupe, de nombreux collaborateurs, à tous les niveaux de responsabilité, ont des objectifs et des plans d'intéressement fondés sur des performances liées à la sécurité (ligne managériale opérationnelle, Direction des ressources humaines, membres du Directoire d'Indigo Group). En France, l'accord d'intéressement, renouvelé en juin 2019 pour l'ensemble des collaborateurs de l'Unité Economique et Sociale (UES), qui regroupe les sociétés dont l'activité est l'exploitation de parcs de stationnement, intègre un objectif d'amélioration du taux de fréquence.

Face à la pandémie de Covid-19, le Groupe n'a cessé de promouvoir la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients ainsi que celle des personnels des sociétés extérieures amenés à intervenir dans les parkings. Conformément aux directives des autorités sanitaires locales et internationales, des protocoles stricts pour éviter toute contamination ont été appliqués : désinfection périodique, installation de distributeurs de gel hydroalcoolique, respect des gestes barrières et de la distanciation physique, pose d'écrans en plexiglas, port du masque, affichage et communications numériques, instauration de sens de circulation, etc. Ces mesures ont été prises dans tous les lieux où du personnel était susceptible de se rendre : bureaux, lieux de pause et de restauration, locaux d'exploitation dans les parkings, centres de Télé-Opération, véhicules de société, etc. Des processus ont également été mis en place afin stopper la chaîne de contamination à travers la gestion des cas contacts ou avérés.

Des mesures de nettoyage à fréquence régulière ont été mises en œuvre de manière spécifique dans les parkings, telles que la désinfection des surfaces de contact entre les personnes et les équipements : boutons des bornes d'entrée et de sortie, boutons d'ascenseur, automates de paiement, poignées de portes et mains courantes d'escaliers, comptoirs, etc. Des mesures similaires ont également été prises pour le personnel en charge de la maintenance et de la collecte des horodateurs ou du contrôle du stationnement en voirie, ainsi que chez Smovengo, tant pour le personnel que pour la désinfection des vélos.

4.3.3 Organisation de la prévention

Sous la supervision des managers locaux, chaque entité développe ses pratiques en matière de santé et de sécurité, selon ses spécificités et en conformité avec les lois et réglementations locales.

- En France, conformément à la réglementation, le Groupe dispose au sein du Comité Social et Economique de l'UES d'une Commission Sécurité, Santé et Conditions de Travail (CSSCT) active, composée sur proposition de la Direction de 6 membres au lieu de 3 réglementairement, formés à la sécurité au travail et notamment à la détection d'un danger grave et imminent. Elle se réunit tous les trois mois pour débattre et traiter des questions en la matière. De plus, les membres de cette Commission réalisent des audits (13 en 2019, 2 en 2020 et aucun en 2021 en raison de la pandémie de Covid-19) sur les lieux de travail, parcs de stationnement et bureaux. Après une première visite, un second passage sur site est éventuellement planifié afin de s'assurer que les remarques émises initialement ont été prises en compte par la direction d'exploitation concernée. Un suivi de ces visites de site est régulièrement commenté lors des réunions trimestrielles.

En outre, lors d'incidents graves, à l'initiative de la CSSCT ou de la Direction des Ressources Humaines, des enquêtes sont réalisées par des membres désignés afin d'établir un arbre des causes et de proposer des solutions correctives pérennes.

En parallèle, le Groupe a nommé un Responsable national de la Prévention qui s'occupe des conditions de travail et de sécurité en France, avec un seul objectif, leur amélioration. Il s'appuie sur les correspondants Prévention-Sécurité locaux les plus proches du terrain, les responsables de district (une quarantaine en France). Ces derniers s'assurent que la politique nationale est bien déployée sur tous les sites de leurs zones respectives et organisent la formation au sein de leur territoire. Enfin, chaque mois, les directeurs régionaux (six en France) reçoivent un rapport intégrant des indicateurs de performance dans le domaine et mettent en œuvre des actions correctives pour améliorer la politique de santé et sécurité dans leur région.

L'un des piliers de la prévention sécurité est le « Quart d'heure Sécurité », réunion mensuelle avec émargement digital et possibilité de laisser des commentaires. Les thèmes abordés sont rédigés par le Préventeur, en collaboration avec la CSSCT. Ils sont préparés en tenant compte de l'analyse des risques issue du Document Unique d'Evaluation des Risques, des statistiques d'accidentologie des mois précédents, ou en relation avec l'actualité des Accidents de Travail. Le Quart d'heure sécurité est porté par le Responsable de District et s'adresse à tous les collaborateurs opérationnels. Les informations afférentes aux « Quart d'heure sécurité » sont disponibles sur un intranet dédié, « Site prévention Indigo France », permettant au personnel d'exploitation de confirmer qu'il a assisté au quart d'heure sécurité et qu'il a compris les messages de prévention (petit questionnaire à remplir). Ce site recense également les archives des quarts d'heure sécurité ainsi que des informations liées à la Sécurité et est accessible à tous les collaborateurs en France (exploitation et siège) depuis l'intranet du Groupe.

Des initiatives équivalentes ont été déployées dans plusieurs pays :

- En Belgique, le Groupe dispose de l'équivalent de la CSSCT qui, comme en France, conduit des audits de sites. Il se réunit mensuellement pour discuter des aspects sécuritaires et convenir des actions nécessaires. Conformément à la réglementation locale, un plan quinquennal global de prévention est mis en place et se traduit en plans d'actions annuels.

- En Espagne, la filiale du Groupe est certifiée ISO 45001, norme de référence en matière de santé et sécurité au travail. Ainsi, tous ses sites et postes de travail sont audités annuellement par un service de prévention externe afin d'identifier les risques et les améliorations à apporter au cours de l'année suivante.
- En Colombie, un comité paritaire constitué de 12 membres, nommés à part égale par la Direction Générale de la co-entreprise City Parking et les représentants du personnel, est chargé de suivre les aspects liés à la santé et la sécurité sur les lieux de travail. Se réunissant mensuellement, ce comité est notamment en charge d'analyser les causes des accidents de travail et de proposer des actions d'amélioration en matière de sécurité au travail.

Le suivi de la sécurité s'effectue à l'aide d'une plateforme de gestion dédiée et déployée pour tous les sites où City Parking opère. Elle intègre l'identification et l'évaluation des risques en matière de santé et de sécurité ainsi que les diagnostics et les plans d'action liés. Elle permet de suivre les accidents du travail et de générer les indicateurs associés ainsi que de planifier les audits santé et sécurité.

Enfin, en 2017, le Ministère du Travail colombien a promulgué une réglementation (*Resolución 1111*) concernant la mise en œuvre de normes liées à la santé et la sécurité sur le lieu de travail. En 2018, un cabinet indépendant a attesté d'un niveau de conformité de 88% pour City Parking, lui permettant d'atteindre le meilleur niveau possible (au-delà de 85%), soit le niveau « acceptable ». En 2019, une nouvelle réglementation (*Resolución 0312*) a abrogé celle mentionnée précédemment : après un résultat de 93,25% en 2020, City Parking a obtenu un niveau de conformité de 97,5% pour l'année 2021.

En parallèle, dès lors que la plupart des accidents sont constitués de chutes de plain-pied, le Groupe est particulièrement vigilant, dans l'ensemble des pays dans lesquels il opère, à sensibiliser les équipes et le management à l'utilisation d'équipements de protection individuels (EPI) adaptés et à une grande vigilance sur ces sujets. Ainsi, en fonction des risques liés à leur poste de travail, les employés bénéficient d'EPI adaptés et renouvelés au fur et à mesure, selon leur état d'usage. Typiquement, pour le personnel d'exploitation des parcs de stationnement, les EPI sont constitués de chaussures de sécurité et de gilets réfléchissants. Pour les employés en charge du contrôle du stationnement, également sujets au risque de chute de plain-pied, des chaussures de marche antidérapantes intégrant un bon amortissement pour les talons et une protection particulière pour les chevilles ont été choisies au sein de la filiale Streeteo.

4.3.4 Formation Santé - Sécurité

Les formations liées à la santé et à la sécurité représentent 37,7% du nombre total des heures de formation dispensées au sein du Groupe en 2021, contre 38,5% en 2020 et 23,4% en 2019. Cette augmentation ces deux dernières années est le reflet des formations engagées pour lutter contre la propagation du coronavirus, comme les protocoles spécifiques de nettoyage et de désinfection des parkings ou comment mettre, porter puis retirer correctement un masque de protection ou des gants à usage unique.

En dehors du contexte de la crise sanitaire, les formations liées à la santé et à la sécurité prennent une place importante dans les pays qui connaissent un taux de fréquence et/ou de gravité conséquent, comme en France, au sein du pôle Stationnement, où elles constituent 67,8% des heures de formation dispensées en 2021 (56,2% en 2020). D'une manière générale ces formations intègrent la sécurité incendie, l'habilitation électrique, la prévention des agressions, la connaissance de son environnement de travail ou les gestes à appliquer pour devenir Sauveteurs Secouriste du Travail.

Ainsi, dès leur arrivée dans le Groupe, les collaborateurs reçoivent une formation initiale à la sécurité. Par exemple, en France, les salariés ont accès via une plate-forme en ligne au « carnet de sécurité électronique » regroupant l'ensemble des informations relatives aux risques santé-sécurité du Groupe. Le carnet de Sécurité est complété par le responsable de chaque parc de stationnement des risques inhérents à la configuration et au contexte du site. Chaque nouveau

collaborateur prend alors connaissance des dangers liés à son environnement de travail. En fin de parcours, un questionnaire reprenant les principaux éléments de la formation doit être validé par le collaborateur.

Un suivi des formations initiales est effectué, notamment afin de respecter la fréquence des formations qui, réglementairement, doivent être régulièrement renouvelées comme les formations à l'habilitation électrique, à la sécurité incendie ou aux premiers secours.

Certaines formations peuvent être décidées compte-tenu de la situation spécifique de certains parcs de stationnement : ainsi, en partenariat avec l'association "Coordination toxicomanies" à Paris, des sessions de formation ont été organisées afin d'éviter les accidents et nouer le dialogue avec les toxicomanes pour les dissuader de se sédentariser dans les parcs de stationnement. Des actions similaires ont été menées à Bordeaux avec l'association « La Case ».

4.3.5 Bien-être des collaborateurs

En matière de santé et de parentalité, le Groupe a élaboré en 2017 un guide sur la parentalité pour l'ensemble de ses collaborateurs français, rédigé dans le cadre de l'accord sur l'égalité entre les hommes et les femmes. Il traite des démarches administratives que les parents doivent accomplir et des droits auxquels ils ont accès pour les congés de maternité, de paternité et parentaux.

Le bien-être au travail en conditions d'exploitation est également une priorité pour le Groupe. Par exemple, compte tenu de la part significative des moteurs diesel en France (émetteurs de particules fines et d'oxydes d'azote NOx), le Groupe est allé au-delà de la réglementation en équipant volontairement de systèmes de surveillance de la qualité de l'air (qui déclenchent, en cas de dépassement des seuils réglementaires, la ventilation mécanique) les parkings clos de moins de 500 places et ouverts au public qu'il gère pour son propre compte. De plus, dans ces parkings, des systèmes ont été mis en place pour renouveler l'air dans les niveaux au moins une fois par jour. Et enfin, les locaux d'exploitation dans ces parkings sont équipés d'un dispositif de surpression pour éviter les entrées de gaz d'échappement.

Le Groupe promeut également la solidarité entre ses salariés : en France, un accord relatif au don de jours de repos, visant à établir les modalités de don aux salariés dont le conjoint, l'enfant ou l'ascendant au premier degré est gravement malade et dont l'état de santé nécessite une présence continue, a été renouvelé en 2020.

En parallèle, un accord relatif au congé dit « de proche aidant », permettant à un collaborateur de prendre un congé pour assister un proche présentant un handicap ou une perte d'autonomie d'une particulière gravité, a été signé en 2020. Et, afin de renforcer cette démarche, le Groupe en France a conclu un partenariat en 2020 avec la société « Prev&Care », plateforme qui assure de manière confidentielle l'information, l'accompagnement et l'assistance des personnes qui se retrouvent brusquement en situation d'aidant familial suite à la perte d'autonomie d'un proche (grand-âge, maladie, handicap, accident). En 2021, une vingtaine de salariés a ainsi pu bénéficier de ces prestations.

Des initiatives locales peuvent également donner lieu à des jours de congés supplémentaires, comme en Colombie qui accorde depuis 2017 à chaque collaborateur une journée de congé supplémentaire à l'occasion de son anniversaire. En France, le personnel d'exploitation travaillant dans les parcs de stationnement souterrains bénéficie de trois journées de congés supplémentaires en compensation de conditions de travail ne permettant pas ou peu l'exposition à la lumière du jour. A noter que compte tenu du nombre de jours de congés ou de repos non pris par ses employés (compensation lumière du jour, ancienneté, jours liés à la réduction du temps de travail après la loi sur les 35 heures), la France a mis en place un dispositif de Compte Epargne Temps (CET) et de Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO). Ainsi, pour éviter de perdre les jours non pris, les salariés ont la possibilité de les verser sur le CET, une passerelle existant ensuite entre ce dernier et le PERCO.

Pendant les périodes de confinement de 2020 et de 2021, le Groupe a soutenu ses collaborateurs par l'intermédiaire de communications régulières de la part des dirigeants ainsi que par l'envoi de divers programmes ou informations à caractère culturel, sportif ou ludique, leur permettant ainsi de rester connectés à l'entreprise.

4.3.6 Soutien contre le stress

Tous les collaborateurs peuvent bénéficier de mesures d'accompagnement liées à des situations de stress au travail. Par exemple, lorsqu'un employé d'un parc de stationnement est victime d'une situation traumatisante, il bénéficie d'une assistance adaptée. Ainsi, en France, suite à des agressions d'employés par des clients dans les parcs de stationnement, un soutien psychologique est proposé à chaque salarié concerné. Pour les collaborateurs de Streeteo en charge du contrôle et de la verbalisation du stationnement en voirie, régulièrement sujets aux agressions verbales ou physiques (17% des accidents du travail en 2021), une assistance psychologique 24/7 est disponible : en cas d'appel, un salarié est pris en charge par un psychologue pour une consultation d'environ 45 minutes.

Les actions de réduction du stress au travail passent également par des journées de sensibilisation, de formation ou de recyclage à certains risques (risque amiante, manœuvre de secours sur ascenseurs, risque électrique, risque incendie, geste et posture, gestion des conflits au travail, gestion de l'agressivité). En France, une sensibilisation des encadrants au risque psychosociaux est également réalisée au cours des formations management et des livrets explicatifs sur le « stress au travail » sont disponibles sur l'intranet du Groupe, tant pour les collaborateurs que pour les managers.

Les entretiens annuels d'évaluation constituent également une bonne opportunité pour les managers d'évaluer l'équilibre vie privée – vie professionnelle, le collaborateur étant invité à s'exprimer sur ses éventuelles difficultés dans l'organisation de son temps de travail (congés, temps de repos, journées de travail) et à estimer si sa charge de travail permet une bonne adéquation entre vie privée et vie professionnelle. Avec l'essor du télétravail dans le cadre des confinements successifs et des mesures destinées à lutter contre la propagation du coronavirus, le Groupe en France a signé un accord relatif au télétravail en 2020, renouvelé en 2021, permettant ainsi à ceux qui le souhaitent de bénéficier d'un meilleur équilibre entre vie privée et professionnelle.

Dans chaque pays, pour toute question liée à la sécurité et à la santé sur le lieu de travail, les employés peuvent se tourner soit vers les représentants des Comités dédiés, soit vers les Directions des Ressources Humaines. Par exemple, en France, les représentants de la CSST ont été formés à la prise en compte des risques psychosociaux. Au Canada, un programme d'aide en la matière est accessible via une demande du service du personnel. La filiale brésilienne, via son site web, s'engage à fournir une réponse pour toute question concernant la santé et la sécurité au travail dans un délai de 48 heures.

4.3.7 Soutien financier

Afin de soutenir financièrement ses collaborateurs les plus en difficulté du fait de la crise sanitaire (par exemple pour cause de chômage partiel, de perte d'emploi par le conjoint ou de famille touchée par la maladie), le Groupe a mis en place en 2020 un fonds de solidarité au niveau de cinq pays (Belgique, Brésil, Canada, Espagne et France). La souscription à ce fonds a été ouverte à tous les cadres et personnels encadrants des sociétés employeuses dans les pays précités, sur la base d'un versement volontaire et anonyme d'une partie de la rémunération mensuelle pour une période allant de mai à décembre 2020. En complément, le Groupe a abondé chaque contribution du même montant. Environ 200 collaborateurs ont participé à cette initiative et le fonds de solidarité a recueilli près de 840 000€, abondement du Groupe compris. Le Président du Directoire d'INDIGO Group a souscrit au fonds de solidarité en y contribuant à hauteur de 38% de sa rémunération mensuelle de mai à décembre 2020.

Les versements aux personnes s'étant signalées auprès des Directions des Ressources Humaines locales ont été effectués en 2020. En France, l'intégralité des fonds n'ayant pas été utilisée, il a été décidé après discussions avec les partenaires sociaux d'une deuxième campagne de versements pour les personnes ayant connu une période d'activité partielle jusqu'en juin 2021.

A noter en Belgique, alors que le secteur d'activité de la filiale belge du Groupe n'y était pas soumis légalement, le versement volontaire à tous les employés en 2021 d'une « prime Corona » pouvant aller jusqu'à 250€ selon le temps de présence au cours de l'exercice.

4.3.8 Santé et sécurité des clients

Les actions menées dans le cadre de la prévention santé et sécurité pour les collaborateurs du Groupe bénéficient de fait aux utilisateurs de ses parcs de stationnement. Ainsi, les formations à la sécurité incendie, premier risque répertorié pour les parcs de stationnement en ouvrage, intègrent notamment la préparation à l'évacuation du site avec une attention particulière pour les personnes souffrant d'un handicap. Les opérations d'évacuation peuvent être facilitées par l'utilisation de caméras, sur site ou dans un centre dédié à la télé-opération, comme en France, en Belgique, au Luxembourg, en Espagne, au Brésil ou au Canada. En cas d'absence de personnel sur site, les alarmes de bon fonctionnement des principaux organes techniques des parkings, incluant la sécurité incendie, sont remontées sur ces centres. Suite au déclenchement d'une alarme incendie, les employés du centre de télé-opération peuvent aider le personnel d'intervention (collaborateurs du Groupe et/ou pompiers) à l'aide des caméras implantées.

En outre, des formations de type Sauveteur Secouriste du Travail (SST) sont dispensées dans la plupart des pays. Ainsi, en cumulé, 8,65% des effectifs du Groupe détenait une habilitation valide de Sauveteur Secouriste du Travail à fin 2021. A noter que ce type de formation est à renouveler tous les deux ans pour les collaborateurs français concernés.

De surcroît, en France, 204 collaborateurs disposaient au 31 décembre 2021 d'un diplôme national SSIAP niveau 1, 2 ou 3 en cours de validité (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes - Sécurité Incendie et Premiers Secours), leur permettant d'intervenir en cas de départ de feu, d'assister les pompiers en cours d'intervention et de venir en aide aux personnes encourant un danger (étant précisé que la formation SST est un préalable à la formation SSIAP). Le premier niveau de formation SSIAP dure 12 jours.

En parallèle, des formations spécifiques peuvent être délivrées selon les risques propres aux pays, comme en Colombie où le personnel d'exploitation est formé à l'évacuation en cas de tremblement de terre. Au Canada, en période hivernale, le principal risque pour les employés et les clients est la chute sur sol gelé, enneigé ou mouillé : des actions spécifiques sont prises pour réduire ce risque, notamment avec des entreprises de déneigement.

De plus, conformément aux réglementations locales, la qualité de l'air à l'intérieur des parcs de stationnement est contrôlée par des installations d'analyse de la teneur en monoxyde de carbone (CO) et/ou d'oxydes d'azote (NO ou NO₂). Le franchissement de certains seuils déclenche le démarrage de la ventilation mécanique du parc. De telles installations sont implantées en France, en Belgique, au Luxembourg, en Suisse et en Espagne. Comme évoqué précédemment, la France a décidé d'étendre son obligation d'équiper d'analyseurs d'air ses parcs de plus de 500 places à ceux proposant un nombre inférieur de places que le Groupe gère pour son propre compte.

Enfin, les parcs de stationnement doivent se conformer à certaines règles en matière de sécurité incendie. Les dispositifs réglementaires locaux sont évalués par des administrations ou des bureaux de contrôle. En cas de manquement grave, une fermeture administrative du site peut alors être prononcée. En 2021, aucun parc de stationnement du Groupe n'a été concerné par ce type de sanction. En comptabilisant les audits internes et les inspections, ce sont 272 audits liés à la sécurité incendie ainsi qu'à la santé et la sécurité des personnes qui ont été menés dans les ouvrages du Groupe en 2021.

4.4 Diversité

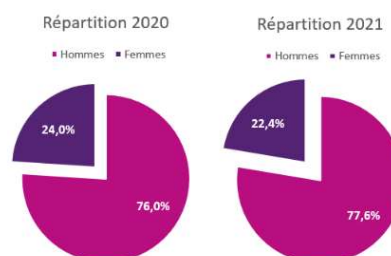
Le Groupe s'est publiquement engagé à « Favoriser la mixité, la non-discrimination et l'accès au développement des compétences, à l'employabilité et à la promotion de tous ses collaborateurs, sans aucune distinction », en combattant toute forme de discrimination envers ses collaborateurs, à l'embauche, dans les relations de travail et dans les évolutions de carrière, ainsi qu'en promouvant une égalité reposant sur les compétences et le savoir-faire.

En outre, le Groupe a défini et communiqué une politique de Ressources Humaines équitable, interdisant toute discrimination fondée sur des motifs illégaux tels que le sexe, l'âge, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'appartenance à une race, l'origine ethnique ou la nationalité, le handicap, les opinions ou engagements religieux, politiques ou syndicaux. Cette politique fait partie du Code de Conduite d'Indigo Group, lui-même disponible sur le site Internet du Groupe. Elle s'applique à tous les collaborateurs de toutes les entités contrôlées, les co-entreprises (principalement aux États-Unis, en Colombie et au Panama) ayant été incitées à mettre en œuvre des règles similaires.

4.4.1 Egalité professionnelle entre hommes et femmes

4.4.1.1 Effectifs hommes-femmes

Au 31 décembre 2021, les femmes représentent 22,4% des effectifs du Groupe, soit 1 514 collaboratrices. Elles représentaient 24,0% des effectifs à fin 2020. A noter l'absence d'incidence de la sortie de LAZ Parking du périmètre de reporting, la répartition des effectifs en 2020 de cette société étant la même que celle du Groupe dans son ensemble.



Effectifs	2020	2021	Variation 21-20	
Hommes	11 004	5 258	-5 746	-52,2%
Femmes	3 471	1 514	-1 957	-56,4%
Total	14 475	6 772	-7 703	-53,2%

La proportion de femmes est relativement similaire selon les zones, avec quelques exceptions notables, comme en Espagne, où historiquement les femmes représentent une grande partie des effectifs (54,5% à fin 2021) ou chez Streeteo, filiale française dédiée aux activités de gestion et de contrôle du stationnement en voirie, qui comptabilise 35,4% de femmes au sein de son effectif.

	Au 31 décembre 2021		Répartition 2021	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
France	1 360	401	77,2%	22,8%
Europe Continentale	320	82	79,6%	20,4%
Canada	985	288	77,4%	22,6%
IBSA	2 553	728	77,8%	22,2%
Mobility and Digital Solutions	40	15	72,7%	27,3%
Total INDIGO GROUP	5 258	1 514	77,6%	22,4%
Total	6 772		100,0%	

La faible proportion de femmes dans le Groupe s'explique principalement par une vision parfois stéréotypée des métiers du stationnement suscitant un faible intérêt de la part des femmes. Toutefois, compte tenu notamment des mesures prises en faveur de la mixité, cette situation s'améliore progressivement.

4.4.1.2 Manager / Non-manager

Les managers⁴ représentent 6,0% des effectifs du Groupe au 31 décembre 2021, soit 408 collaborateurs. Les femmes managers représentent en moyenne 26,7% des managers à travers le monde contre 22,4% des effectifs du Groupe. En proportion de leurs populations respectives, les femmes managers représentent 7,2% des collaboratrices et les hommes managers représentent 5,7% des collaborateurs.

	Au 31 décembre 2021			Répartition 2021		Proportion Groupe 2021		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Managers	299	109	408	73,3%	26,7%	5,7%	7,2%	6,0%
France	175	66	241	72,6%	27,4%	12,9%	16,5%	13,7%
Europe Continentale	15	9	24	62,5%	37,5%	4,7%	11,0%	6,0%
Canada	49	16	65	75,4%	24,6%	5,0%	5,6%	5,1%
IBSA	42	10	52	80,8%	19,2%	1,6%	1,4%	1,6%
Mobility and Digital Solutions	18	8	26	69,2%	30,8%	45,0%	53,3%	47,3%
Non-managers	4 959	1 405	6 364	77,9%	22,1%	94,3%	92,8%	94,0%
France	1 185	335	1 520	78,0%	22,0%	87,1%	83,5%	86,3%
Europe Continentale	305	73	378	80,7%	19,3%	95,3%	89,0%	94,0%
Canada	936	272	1 208	77,5%	22,5%	95,0%	94,4%	94,9%
IBSA	2 511	718	3 229	77,8%	22,2%	98,4%	98,6%	98,4%
Mobility and Digital Solutions	22	7	29	75,9%	24,1%	55,0%	46,7%	52,7%
Total INDIGO GROUP	5 258	1 514	6 772	77,6%	22,4%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	6 772			100,0%				

4.4.1.3 Rémunération

La politique de rémunération est guidée par des principes communs de partage des fruits de la croissance, d'individualisation des rémunérations et d'intéressement des salariés à la marche du Groupe. Ainsi, l'individualisation des salaires met l'accent sur les responsabilités individuelles et les performances de chaque collaborateur, à tous les niveaux de la hiérarchie.

La répartition des coûts salariaux du Groupe reflète globalement celle des effectifs puisque les femmes représentent 23,0% de ces coûts et 22,4% des effectifs, les hommes respectivement 77,0% et 77,6%.

	Effectif 2021 - %		Coûts salariaux 2021 - %	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Total	77,6%	22,4%	77,0%	23,0%

En France, selon l'application de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel, l'Unité Economique et Sociale (UES) du pôle stationnement calcule et publie un index d'égalité professionnelle Femmes- Hommes. En cas d'Index inférieur à 75 points, l'entreprise doit mettre en place des mesures correctives pour atteindre au moins 75 points dans un délai de 3 ans. Les scores obtenus ont été de 94/100 en 2019 et de 90/100 en 2020. En 2021, il n'y a eu aucune campagne d'augmentation du fait de la pandémie de Covid-19, il a donc été impossible de calculer deux des cinq indicateurs qui composent l'index (l'écart du taux d'augmentation et le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité). De ce fait, le Ministère du travail a considéré que l'Index Egalité professionnelle était non calculable au titre de l'année 2021. Sur l'indicateur « Ecart de rémunération », le Groupe en France a obtenu un résultat de 39 points sur 40, démontrant ainsi son engagement en faveur de la non-discrimination entre les femmes et les hommes.

⁴ Collaborateur avec un niveau de responsabilité et d'autonomie tangible, qui doit répondre à des objectifs, est soumis à des obligations réelles de résultat, est responsable de son organisation et de ses moyens et/ou de la gestion professionnelle et sociale de ses équipes et/ou a un savoir-faire ou une expertise dans un ou plusieurs domaines.

Le Groupe a décidé en 2021 de déployer l'index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes auprès de ses filiales internationales contrôlées, dont l'effectif était supérieur à 50 employés fin 2020 conformément à la réglementation française. La méthodologie applicable en France a été adaptée pour un contexte international et un guide méthodologique a été fourni puis expliqué à chaque interlocuteur RH concerné. Chaque pays a intégré ses spécificités propres en matière de droit social afin de respecter au mieux l'esprit de l'index, conçu sur la base du droit du travail en France.

L'index d'égalité professionnelle permet à chaque filiale, outre une sensibilisation accrue sur cette thématique, de se doter d'un outil de mesure commun des écarts de traitement entre les femmes et les hommes en matière de rémunération, d'augmentation et de promotion et *in fine* de déployer les plans d'actions ad hoc.

4.4.1.4 Promotion

Le nombre de promotions en 2021, rapporté à l'effectif total du Groupe en fin d'année, est de 3,7%, soit 250 collaborateurs qui ont vu leurs responsabilités étendues.

Promotion	Hommes	Femmes
Total	3,7%	3,6%

Au regard de leur population respective, 3,6% des femmes et 3,7% des hommes ont obtenu une promotion en 2021 au sein du Groupe.

Le tableau ci-contre présente la répartition des promotions par genre et par catégorie managers/non-managers. En proportion de leur population respective, 7,3% des femmes managers ont connu un avancement de carrière contre 6,0% des hommes. Pour la population non-manager, 3,3% des femmes et 3,6% des hommes ont été promus.

Promotion	Groupe 2021
Managers	6,4%
Promotion hommes	6,0%
Promotion femmes	7,3%
Non Managers	3,5%
Promotion hommes	3,6%
Promotion femmes	3,3%
Total	3,7%

4.4.1.5 Lutte contre les discriminations entre hommes et femmes

Historiquement, les femmes sont faiblement représentées dans les métiers du stationnement. Le Groupe met ainsi en œuvre un certain nombre de mesures visant à promouvoir la mixité et plus généralement la diversité sur le lieu de travail.

Les pratiques de recrutement du Groupe constituent le premier axe de non-discrimination et de diversité. Une charte de recrutement est ainsi intégrée sur le site internet du Groupe, précisant l'engagement « à une égalité de traitement des candidatures afin de promouvoir l'égalité des chances et de lutter contre toute discrimination ».

Cet engagement se poursuit par une égalité de traitement dans le domaine de la rémunération et un accès sans discrimination à la promotion ou à la formation. Par exemple, en France, un rapport sur l'égalité Hommes-Femmes est réalisé chaque année et mis à disposition des représentants du personnel. De plus, un troisième accord quadriennal relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail a été conclu en mai 2019 de manière unanime avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives de la branche stationnement en France. Il précise notamment l'égalité entre les femmes et les hommes en matière de traitement dans le processus de recrutement et de sélection, de rémunération, d'accès à la formation et à la promotion. Intégrant un diagnostic sur l'égalité professionnelle, il a entre autres comme ambition la définition d'objectifs de progression dans les domaines de l'embauche, de la formation, des conditions de travail et de l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

A l'échelle mondiale, la direction du Groupe comprend des femmes occupant des postes à responsabilité opérationnelle, ou fonctionnelle. Un nombre croissant de femmes sont recrutées pour des postes de direction ou d'experts, comme par exemple à des postes de Directrice Générale d'OPnGO, Directrice Fiscale du Groupe, Directrice des Ressources Humaines, Directrice Juridique ou Directrices de secteur d'exploitation en France.

En outre, tant par leurs pratiques de recrutement que par des campagnes de sensibilisation internes comme externes, les filiales du Groupe travaillent à valoriser le travail des femmes. Ainsi, au Brésil, un « Groupe Diversité » a été constitué. Composé de volontaires, il se réunit régulièrement et travaille à promouvoir et à influencer le management de la filiale brésilienne sur cette thématique.

En 2021, le Groupe a demandé à ses filiales contrôlées de mesurer le nombre de candidatures féminines et masculines reçues pour les postes ouverts au niveau du comité de direction de chaque pays et jusqu'à deux niveaux hiérarchiques en dessous du comité de direction. Ainsi, sur les 83 postes ouverts en 2021, les candidatures (internes et externes) ont concerné pour 40,1% des candidatures féminines et pour 59,9% des candidatures masculines. La proportion de femmes retenues s'est élevée à 42,2% contre 57,8% pour les hommes.

4.4.2 Les personnes de toutes origines

Souhaitant refléter la diversité de la société et démontrer qu'elle est une nécessaire source de richesse, le Groupe poursuit une politique volontariste de management de l'égalité des chances. La première démarche vise à combattre la discrimination dans les processus internes de l'entreprise (recrutement, évolution professionnelle ...).

A titre d'exemple, 74 nationalités étaient représentées au 31 décembre 2021 au sein des filiales présentes dans les 11 pays où le Groupe est présent, la France avec 46 nationalités et le Canada avec 36 nationalités se distinguant tout particulièrement.

4.4.3 Les personnes de tout âge

Les relations entre les générations sont fondées sur les principes de confiance, de respect et d'apports mutuels. Le Groupe a pour principe de n'opérer aucune discrimination, pour quelque cause liée à l'âge que ce soit, à l'embauche, dans la gestion des carrières et dans les relations de travail. Ces principes sont appliqués dans la gestion des Hommes et des Femmes contribuant aux activités du Groupe et ce quel que soit leur âge. Ainsi, les recrutements du Groupe en 2021 ont concerné pour 47,0% des personnes de moins de 30 ans et pour 4,1% des collaborateurs de plus de 55 ans.

4.4.4 Les personnes de tout handicap

L'engagement contre la discrimination s'applique également envers les personnes souffrant d'un handicap. Ainsi, certains pays, comme la France ou l'Espagne, demandent réglementairement que les entreprises emploient un certain pourcentage d'employés reconnus comme étant des travailleurs handicapés. Le Groupe se conforme à ces obligations dans les deux pays précités, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de sous-traitants.

Ainsi, en France, le Groupe fait ponctuellement appel à des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) pour des missions telles que la mise sous pli et l'envoi de correspondance. SEPADEF, une filiale française qui exploite les parcs de stationnement du quartier d'affaires de La Défense proche de Paris, travaille en collaboration avec l'entreprise Cèdre, qui emploie des personnes en situation de handicap, pour le tri et l'évacuation de ses déchets. Au siège du Groupe, les anciens matériels informatiques et téléphoniques sont confiés à la société DSI, société sociale et inclusive, employant une majorité de collaborateurs handicapés et titulaire de l'agrément « Entreprise Adaptée » depuis 1996.

De son côté, Streeteo recrute du personnel en situation d'insertion ou de réinsertion professionnelle : en 2021, les heures effectuées par les salariés embauchés dans ce cadre représentent l'équivalent de 58,1 Equivalents Temps Plein.

En Colombie, City Parking soutient avec des moyens, des formations et l'embauche de plusieurs personnes handicapées l'association Fundación Ideal qui, depuis 1962, agit dans le domaine de l'éducation et de la formation de personnes en situation de handicap afin de les inclure socialement et professionnellement. Le processus d'intégration intègre une analyse de l'environnement de travail afin de s'assurer que ce dernier ne constitue pas de risque pour ces personnes.

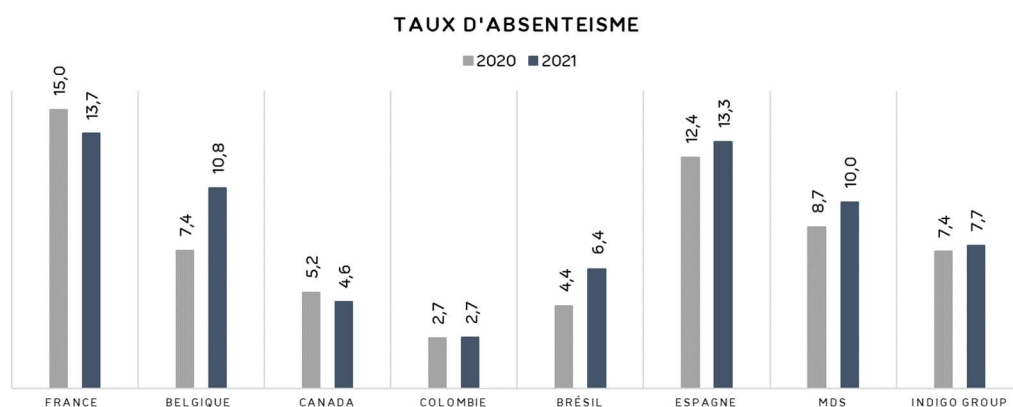
En 2020, INDIGO Belgique a reçu de l'organisme régional flamand COMPAAN le prix de l'inclusivité 2020 afin de récompenser la société pour ses actions en matière de réinsertion. INDIGO Belgique travaille effectivement avec des organismes d'insertion et d'intégration depuis de nombreuses années en Flandres et en Wallonie. Ceux-ci accompagnent les personnes souffrant de certains handicaps, ceux qui n'ont pas pu terminer leurs études, ou encore ceux qui ont décroché du marché du travail pour qu'ils puissent retrouver un emploi pérenne.

4.5 Absentéisme

4.5.1 Taux d'absentéisme

A l'exception des congés légaux, le taux d'absentéisme intègre tout type d'absences, y compris les jours de chômage partiel. Il est pour le Groupe de 7,7 en 2021, en croissance de 4,2% par rapport au taux de 7,4 en 2020.

L'un des effets induit par la pandémie de Covid-19 est une augmentation de l'absentéisme dans de nombreux pays où le Groupe est présent. Ainsi, outre l'intégration des jours de chômage partiel dans le calcul de l'indicateur, les réglementations ont évolué selon les pays pour faire face à la pandémie de Covid-19 et ont permis des arrêts maladie dérogatoires, comme l'arrêt pour enfant non scolarisé (fermeture d'école, isolement de l'enfant en cas de symptômes, cas avéré de contamination), ou l'arrêt attribué à une personne vulnérable ou à un proche d'une personne vulnérable. En outre, des collaborateurs du Groupe ne pouvant télétravailler et dits « cas contact », qui ont l'obligation de s'isoler et de diagnostiquer une éventuelle contamination, ont pu bénéficier d'arrêts maladie. Et une même logique s'applique pour celles et ceux qui se sont rendu chez leur médecin pour des symptômes similaires à ceux de la Covid-19, ou avérés.



4.5.2 Lutte contre l'absentéisme

Le Groupe est particulièrement attentif à l'évolution du taux d'absentéisme dans chacun des pays dans lesquels il est présent : à l'instar des taux de fréquence et de gravité, le taux d'absentéisme de chaque entité est présenté trimestriellement aux membres du Comité d'audit et des risques du Groupe. Compte tenu de la disparité des taux d'absentéisme et des spécificités ou réglementations locales, chaque entité met en place sa propre politique en la matière, notamment pour lutter contre les absences fréquentes de courte durée.

Au Luxembourg, en Belgique, comme au sein de la filiale française Streeteo, l'absentéisme est l'un des critères pris en compte dans le calcul de la prime mensuelle des agents.

Au Brésil, conformément au « Manuel Opérateur », en cas d'absence non prévue, un employé doit fournir un justificatif dans un délai de 48 heures. Si la personne ne peut légitimer son absence, une politique disciplinaire progressive est mise en œuvre en commençant par un avertissement verbal. En outre, la filiale brésilienne effectue un classement de ses parcs de stationnement selon leur efficacité opérationnelle. L'un des critères d'évaluation est le taux d'absentéisme, incitant ainsi les collaborateurs à être présent afin de favoriser un bon classement de leur site.

En France, de la même manière que pour le taux de fréquence, l'accord d'intéressement renouvelé en juin 2019 pour l'ensemble des collaborateurs de l'Unité Economique et Sociale du pôle stationnement intègre un objectif concernant l'amélioration de ce taux d'absentéisme.

Dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire, sur la thématique de la lutte contre l'absentéisme, la Direction et les Instances Représentatives du Personnel se sont accordées pour rétablir, dès le 1er janvier 2019, un délai de carence d'un jour en cas d'absence pour maladie, à compter du second arrêt de travail dans l'année, le régime de prise en charge au titre de la prévoyance restant inchangé. Les parties s'étaient fixé l'objectif d'abaisser l'absentéisme global annuel à un seuil de 4,5 % pour l'année 2019. Cet objectif n'ayant pas été atteint, et conformément à l'accord précité, une carence de deux jours est appliquée depuis le 1er janvier 2020 à compter du second avis d'arrêt de travail initial.

En parallèle, des procédures spécifiques sont mises en place afin d'accompagner la reprise des collaborateurs, tout en formant les managers au suivi de ce sujet. Des actions de sensibilisation sont également menées auprès des équipes d'exploitation.

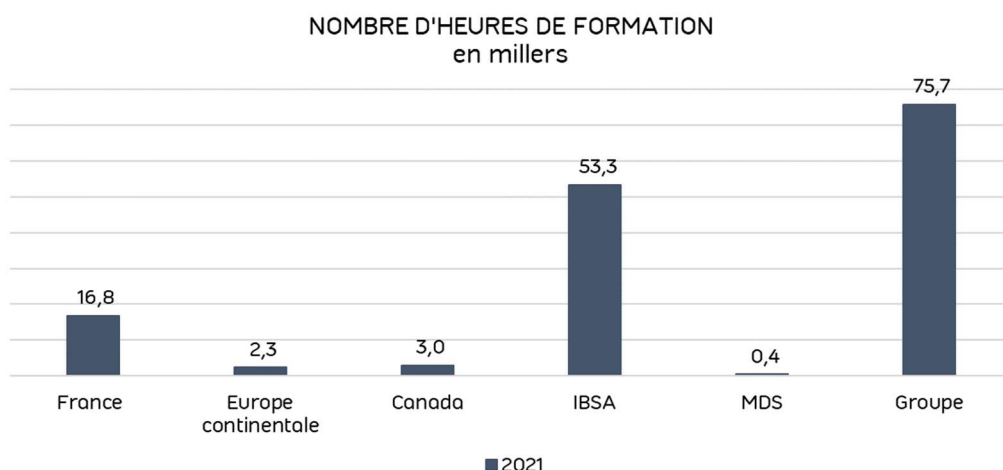
Des initiatives similaires sont prises en Belgique : outre un programme de réintégration des personnes ayant connu une absence de longue durée, un suivi mensuel de l'absentéisme est réalisé et donne lieu à des réunions de synthèse avec les responsables opérationnels. Une analyse de la récurrence des absences est menée, des plans d'actions spécifiques peuvent alors être engagés afin notamment de déterminer les causes des absences répétées.

4.6 Formation et développement

4.6.1 Heures de formation

Conformément à son engagement de « favoriser la mixité, la non-discrimination et l'accès au développement des compétences, à l'employabilité et à la promotion de tous ses collaborateurs, sans aucune distinction », le Groupe assure le développement professionnel de ses collaborateurs et contribue à leur évolution personnelle. Ainsi, malgré les confinements et autres mesures destinées à limiter la propagation du coronavirus, ce sont plus de 75 700 heures de formation qui ont été dispensées en 2021, représentant un nombre moyen de 11,2 heures de formation par an et par collaborateur, contre 3,0 heures en 2020 (ou 5,6 heures sans LAZ Parking).

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'heures de formation selon les zones d'implantation du Groupe.



4.6.2 Egalité d'accès à la formation

Le taux d'accès à la formation du Groupe est de 73,4 %, soit 4 969 employés distincts ayant bénéficié d'une formation en 2021. La distribution des personnels formés par genre donne 21,2% pour les femmes (pour 22,4% des effectifs) et 78,8% pour les hommes (pour 77,6% des effectifs). Au Brésil, compte tenu du taux important de turnover (56,5%), les informations reportées présentaient un nombre de personnes formées en 2021 supérieur à l'effectif présent en fin d'année. Les données du Brésil ont donc été retraitées pour n'intégrer que ses effectifs au 31 décembre 2021.

Au niveau du Groupe, les femmes, qui représentent 22,4% des effectifs, ont bénéficié de 31,6% des heures de formation et les hommes, totalisant 77,6% des effectifs, de 68,4% de ces heures.

Les managers, qui représentent 6,0% des effectifs, se répartissent 7,2% du total des heures de formation, les non-managers qui constituent 94,0% des effectifs bénéficiant des 92,8% restants.

Heures de formations	Genre		Catégorie	
	Hommes	Femmes	Managers	Non-managers
INDIGO GROUP	68,4%	31,6%	7,2%	92,8%

4.6.3 Thématiques des formations

Au niveau du Groupe, les formations métier (techniques, administratives et outils) représentent 49,9% et celles concernant l'hygiène et la sécurité 37,7%. Les formations liées à la Responsabilité Sociétale des Entreprises ou RSE (Hygiène et Sécurité, Environnement et Diversité) représentent 41,6% des heures de formation.

4.6.4 Types de formation

Deux types de formation coexistent, celles en présentiel, où un formateur transmet à ses stagiaires ses connaissances, et celles en *e-learning*, ou formation en ligne, accessibles depuis internet ou l'intranet du Groupe. Le décompte des heures de formation en présentiel s'effectue selon les temps de présence des stagiaires. Pour les formations en ligne, seules celles supérieures ou égales à un quart d'heure sont prises en compte.

4.6.5 Développement des compétences

Grâce au développement professionnel de ses collaborateurs, le Groupe est en mesure de gérer les mutations organisationnelles et technologiques qui transforment ses métiers et son organisation. Les activités du Groupe intègrent une forte composante humaine, tant dans ses activités traditionnelles de stationnement (exploitation et maintenance de parcs de stationnement ou des horodateurs, contrôle du stationnement en voirie) qu'au sein du pôle MDS (entretien et gestion des vélos ou scooters électriques en libre-service, équipes techniques d'OPnGO).

Depuis sa création, le Groupe a toujours joué un rôle d'ascenseur social : historiquement, la formation a toujours été un enjeu puisque peu d'établissements scolaires et universitaires offrent des programmes d'apprentissage pour des emplois dans l'industrie du stationnement. En réponse, le Groupe a créé en France, en 2004, une académie de formation interne qui constitue aujourd'hui la base de sa stratégie de formation. L'ambition du « Campus Indigo » est de valoriser et fidéliser les collaborateurs, tout en développant leurs compétences pour qu'ils puissent progresser et faire carrière dans le stationnement ou la mobilité urbaine. Ce campus est unique dans l'industrie du stationnement et offre deux types de formation :

- Des formations professionnelles diplômantes et fondées sur les normes de la branche professionnelle. Le Groupe est un acteur majeur dans son métier des Certificats de Qualification Professionnelle (CQP). Dans le cadre des CQP, le stagiaire se voit décerner un diplôme délivré par la branche professionnelle qui atteste de la bonne acquisition des compétences requises pour un poste d'agent d'exploitation, de technicien d'exploitation ou de responsable de site. En 2021, après plusieurs mois de préparation (une semaine de formation par mois en moyenne), 9 collaborateurs français de la branche stationnement ont ainsi été diplômés du CQP d'agent d'exploitation.
- D'autres formations, non sanctionnées par un diplôme, principalement dédiées aux outils et aux processus métier.

Afin de s'assurer que tous ses collaborateurs sont suffisamment qualifiés et que la qualité du service qu'il fournit reste homogène au niveau mondial, le Groupe a décidé d'étendre ce principe de campus à l'international en 2015. Ainsi, le Brésil a créé sa propre *Corporate University*, université d'Entreprise, proposant des formations en présentiel ou en e-learning. Dans le même esprit, le Groupe a négocié des licences illimitées dans un dispositif de formation digital global permettant aux différentes entités de se l'approprier sans payer d'abonnement. Aujourd'hui utilisée par le Brésil, le Canada et la France, cette plateforme intègre un module de supervision et permet la réalisation de contenus de formation digitaux multi supports, l'hébergement de ressources pédagogiques ainsi que la création de questionnaires ou requêtes.

Par ailleurs, afin d'échanger sur les meilleures pratiques, processus et outils, les pays organisent régulièrement des réunions avec leurs experts et managers. Ainsi, les équipes espagnoles ont partagé avec les équipes françaises leur expérience du contrôle du stationnement avant le lancement de Streeteo en France.

En outre, des évaluations individuelles ont lieu dans la plupart des filiales du Groupe. L'entretien d'évaluation est notamment l'occasion de s'assurer que le collaborateur a bien compris l'activité du groupe et connaît les enjeux de son poste dans l'organisation, de discuter de sa mobilité et des prochaines étapes possibles en termes de développement de carrière, et enfin de passer en revue les besoins en formation ou de définir un plan de formation.

Enfin, il y a eu des initiatives locales majeures dans les grands pays comme la France, où le Groupe a renégocié avec les partenaires sociaux en 2020 un accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) afin de gérer les compétences et les talents dans un contexte d'évolution des activités et de l'organisation. L'objectif de cet accord est d'adapter les connaissances et l'expertise des salariés par des formations, des équipements et l'accès à l'information, leur permettant ainsi de conserver et d'améliorer leur efficacité pour une meilleure employabilité. Cet accord est également important pour promouvoir une meilleure transmission du savoir et une meilleure solidarité entre les générations.

4.7 Attraction des talents et rétention des collaborateurs

Attirer et conserver les talents est une des priorités du Groupe en matière d'enjeu social. Ainsi, outre les actions envers la diversité et l'égalité des chances, l'accès à la formation sans aucune discrimination, les actions de prévention en matière de sécurité et un climat social assez serein, Indigo Group s'évertue à jouer son rôle d'ascenseur social et a mis en place des processus pour détecter et conserver ses talents.

4.7.1 Promotion interne

Le Groupe privilégie autant que possible l'avancement interne, que ce soit pour l'encadrement d'exploitation ou les fonctions support. Dans de nombreux pays, les offres d'emploi sont disponibles sur les intranets locaux et les talents internes sont privilégiés au recrutement externe. Par exemple, au Luxembourg, l'actuel Directeur Financier a commencé comme comptable dans la société. De même, au Canada, de nombreux cadres dirigeants (*Vice Presidents* et *Senior Vice Presidents*) ont été promus de leurs fonctions opérationnelles à leurs fonctions actuelles. C'est également le cas pour la France où, au-delà du cursus professionnel de Certificats de Qualification Professionnelle déjà évoqué, de nombreux collaborateurs ont bénéficié de passerelles entre les fonctions opérationnelles et les fonctions support, ou sont devenus Directeurs Régionaux par promotion.

4.7.2 Revue des talents

Le Groupe a institué en 2015 une revue des talents bisannuelle concernant environ 200 personnes de toutes ses entités, co-entreprises incluses. Les collaborateurs ciblés occupent des postes clés au sein du Groupe (membres des Comités de Direction et collaborateurs directs, experts).

En plus de la capacité à délivrer les résultats attendus dans la fonction occupée, les supérieurs hiérarchiques évaluent la possibilité pour chaque employé concerné d'évoluer à un poste supérieur. Cette appréciation repose sur des entretiens avec des pairs ainsi que sur l'évaluation annuelle du collaborateur. Les personnes de moins de 40 ans et susceptibles d'accéder à des responsabilités plus importantes dans un délai de 3 ans sont qualifiées de « haut potentiel ». Douze personnes ont ainsi été détectées en 2017. Ces collaborateurs ont alors bénéficié en 2018 d'un parcours spécifique incluant la découverte des différentes activités du Groupe dans plusieurs pays. En 2021, certaines de ces personnes ont déjà évolué au sein du Groupe, par exemple en passant de Trésorier du Groupe à Directeur Financier France puis Directeur Financier Groupe à compter de mars 2020, ou de Responsable des Etudes techniques à Directeur Technique France. Une nouvelle promotion d'une douzaine de personnes a été identifiée et devait initialement démarrer son cursus en 2021. Compte tenu des restrictions de déplacement du fait de la pandémie de Covid-19, le parcours a été reporté à 2022.

Les filiales brésilienne et canadienne du Groupe, qui connaissent un taux de turnover conséquent de leur personnel, ont mis en place en 2019 leur propre programme de « jeunes talents » afin de fidéliser leurs hauts potentiels. La revue des talents constitue également le moyen pour le Groupe de nourrir son plan de succession.

4.7.3 Entretien d'évaluation

Comme précisé précédemment, des évaluations individuelles ont lieu dans la plupart des filiales du Groupe. Leur fréquence peut varier en raison du poste occupé par le collaborateur, elle est généralement annuelle pour les managers et peut être bisannuelle pour les non-managers, comme en France par exemple. Ces évaluations permettent à un encadrant de formaliser avec son collaborateur ses performances individuelles pour l'année écoulée et ses principaux objectifs pour l'année à venir. Elles permettent également de confirmer l'adéquation du collaborateur à son poste ou de planifier avec lui des actions de développement.

Le tableau ci-après présente par zone géographique le pourcentage d'entretiens d'évaluation réalisés au cours de l'année 2020. En effet, comme les évaluations sont menées selon les pays à différentes périodes de l'année, il a été décidé de publier celles de l'année précédente afin présenter des données exhaustives. Le Brésil n'enregistre pas pour l'instant les entretiens d'évaluation.

Entretiens d'évaluation	2019	2020
France	71,0%	70,7%
Europe Continentale	30,8%	48,7%
Canada	30,5%	53,2%
IBSA	7,8%	23,3%
Mobility and Digital Solutions	14,0%	52,7%
Total	27,0%	43,5%

D'une manière générale, la catégorie des managers connaît un taux d'évaluation supérieur à celle des non-managers : 79,2% des managers ont bénéficié en 2020 d'une évaluation contre 41,3% pour les non-managers. 82,7% des managers féminins ont été évalués pour 77,9% des managers masculins, les taux se montant respectivement à 51,0% et 38,4% pour les non-managers.

4.7.4 Turnover

Le taux de *turnover* (rotation du personnel) est présenté trimestriellement aux membres du Comité d'audit et des risques du Groupe.

Les taux de rotation ci-dessous se fondent sur les entrées et sorties de personnel permanent, ils n'intègrent pas les employés ayant été embauchés pour des missions à durée déterminée, ou équivalent selon les réglementations locales.

Taux de turnover	2020	2021
France	18,9%	21,8%
Europe Continentale	15,8%	20,6%
Canada	48,8%	38,0%
IBSA	60,1%	51,4%
Mobility and Digital Solutions	24,2%	33,6%
Total	44,5%	39,2%

Le taux de turnover du Groupe s'élève à 39,2%, en baisse de 5,3 points par rapport au taux de 44,5 de 2020, avec une répartition par genre de 38,9% pour les femmes et 39,3% pour les hommes et une répartition par catégorie de 16,4% pour les managers contre 40,6% pour les non-managers.

De fortes disparités quant aux taux de turnover existent selon les pays, avec par exemple un taux de 5,1% en Espagne, de 23,1% en Belgique, de 38,0% au Canada ou de 56,5% au Brésil. Ces taux élevés ne sont pas forcément à prendre comme des indicateurs du climat social. Ils relèvent en effet bien souvent de rotations de personnel assez jeune, inhérentes aux entreprises de services intégrant une forte part de main d'œuvre.

4.7.5 Baromètre d'opinion

Au cours des dernières années, des baromètres d'opinion ou enquêtes sur l'engagement des collaborateurs du Groupe ont eu lieu dans plusieurs pays, comme au Brésil, en France, ou au Luxembourg, permettant aux Directions des pays de mettre en œuvre des plans d'action afin de renforcer cet engagement.

En 2021, le Groupe a mené un tel baromètre dans toutes ses filiales contrôlées, sur la base d'un questionnaire unique et anonyme autour des quatre thèmes suivants : engagement, culture d'entreprise, management et stratégie du Groupe. Près de 3 000 collaborateurs ont participé, soit 60% des effectifs sondés. Les résultats de cette enquête vont permettre au Groupe de mettre en œuvre des programmes globaux et locaux d'amélioration sur les thématiques les moins bien évaluées.

4.8 Dialogue Social

Interdisant dans son Code de Conduite toute discrimination fondée sur des engagements syndicaux, le Groupe reconnaît l'engagement syndical et le droit de ses collaborateurs à adhérer à une organisation syndicale. Les instances représentatives du personnel élues ou les syndicats, selon les spécificités locales, constituent alors les organes privilégiés pour dialoguer sur les différents programmes internes du Groupe en matière de santé et sécurité, de rémunération, de conditions de travail, de formation, pour tous les collaborateurs sans aucune discrimination.

Au 31 décembre 2021, 89,0% des effectifs des filiales contrôlées bénéficiaient de la présence d'instances représentatives du personnel.

Les négociations avec les partenaires couvrent *a minima* l'ensemble des négociations obligatoires quand des réglementations locales l'exigent ou abordent des sujets propres à chaque syndicat, comme au Brésil ou au Canada. Par exemple, en France, elles portent sur les salaires, l'égalité professionnelle, la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, ainsi que sur des accords spécifiques sur l'annualisation du temps de travail, le travail de nuit, le don de jours de repos ou l'aménagement du temps de travail. Ainsi, en 2021 ce sont 89 accords collectifs qui sont en vigueur dans les entités du Groupe.

Par ailleurs, afin de promouvoir le dialogue social et le respect de la liberté d'association, le Groupe en France a, depuis plusieurs années, adopté un accord spécifique sur l'exercice du droit syndical, qui a été régulièrement modifié et entièrement renouvelé en janvier 2019. Cet accord intègre notamment des dispositions garantissant la non-discrimination en matière de rémunération, de formation et d'évolution de carrière pour les élus des instances représentatives du personnel.

En parallèle, via l'intranet du Groupe, tous les collaborateurs ont accès aux accords signés et aux informations des instances représentatives du personnel : les partenaires sociaux et les syndicats disposent en effet de pages consacrées à leur liberté d'expression et de communication.

Malgré un contexte de relations de travail constructives et apaisées en 2021, un mouvement en Espagne au sein de la branche stationnement représentant 81 jours travaillés a eu lieu en raison de revendications salariales.

5 Enjeux environnementaux

5.1 Neutralité Carbone

Le Groupe est avant tout un exploitant de parcs de stationnement et de stationnement sur voirie. Et seul un nombre marginal d'ouvrages est chaque année concerné par des travaux de construction ou de rénovation lourde, principalement en France.

Or, l'activité d'exploitant ne génère que peu d'impacts environnementaux et ceux-ci ont des effets relativement réduits. Il est d'ailleurs à noter qu'en France, le législateur a décidé en 2005/2006 d'extraire les parcs de stationnement de la catégorie des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), qui régissent les activités à risques environnementaux dépendant du Ministère de l'Ecologie, pour les intégrer au classement des Etablissements Recevant du Public (ERP), dont le risque majeur identifié est l'incendie, relevant du ministère de l'Intérieur.

Cependant, le Groupe a développé depuis de nombreuses années une démarche environnementale et s'est publiquement engagé au travers de sa Politique Santé-Sécurité Environnement à « *Minimiser ses impacts environnementaux en réduisant ses consommations d'énergie, notamment dans ses ouvrages, et mettre en œuvre les technologies et les solutions permettant de diminuer les émissions de ses clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non consommatrices d'énergie fossile.* »

En 2021, le Groupe renforce sa démarche environnementale et s'engage sur un objectif de neutralité carbone à horizon 2025 pour ses émissions directes et indirectes liées aux consommations énergétiques (scopes 1 et 2) ainsi qu'un contrôle des autres émissions indirectes (scope 3), comme celles de ses fournisseurs, d'ici à 2050.

5.2 Reporting environnemental

Le Groupe en France réalise un reporting environnemental depuis 2006, de manière conforme à la loi dite Grenelle II depuis l'exercice 2012 et en son nom propre suite à sa sortie du Groupe VINCI depuis l'exercice 2014. En 2016 et 2017, Indigo Group a également réalisé volontairement un reporting environnemental pour ses filiales dans lesquelles le mode de gestion des contrats relève majoritairement du modèle économique dit d'infrastructure, soit la Belgique, l'Espagne, la France et le Royaume-Uni (ses activités dans ce dernier pays ayant depuis été cédées en décembre 2018). Ce modèle permet en effet aux filiales concernées de prendre l'initiative de déployer volontairement des mesures favorisant la réduction de ses consommations énergétiques et par conséquent de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). A contrario, dans le mode de gestion en prestation de services, le Groupe n'a qu'un devoir de conseil, pouvant intégrer des recommandations incitant ses clients amont à investir dans des équipements favorisant la réduction des émissions de GES, mais ne peut le plus souvent pas directement mettre en œuvre les solutions préconisées compte tenu du caractère limité de ses missions.

Pour les Déclarations de Performance Extra-Financière relatives aux données des exercices 2018 à 2020, le Groupe a décidé de poursuivre cette logique en communiquant ses données environnementales pour la Belgique, l'Espagne la France et le Luxembourg, pays dans lesquels domine le modèle dit d'infrastructure, ainsi que pour le Brésil et le Canada, pays dans lesquels ce modèle existe bien qu'il y soit moins affirmé.

Considérant sa stratégie de neutralité carbone sur ses scopes 1 et 2 à horizon 2025, le Groupe a décidé d'intégrer à partir de l'exercice 2021 l'ensemble de ses filiales de la branche stationnement dans son reporting environnemental, à l'exception de la co-entreprise colombienne détenue à 50,0%. En sus des six pays précités, deux nouveaux pays reportent donc leurs données environnementales pour 2021, la Pologne et la Suisse.

Ces huit pays représentent 71,2% du chiffre d'affaires *Global Proportionate* des 11 pays dans lesquels opère le Groupe au 31 décembre 2021 (pôle Stationnement).

5.3 Emissions de gaz à effet de serre

5.3.1 Emissions du Groupe

La quantification des émissions de GES se fonde sur les périmètres ISO *scopes* 1, 2 et 3 de la norme internationale ISO 14064. Le *scope* 1 intègre les émissions résultant de l'utilisation des combustibles fossiles (gaz naturel et carburants), le *scope* 2 intègre les émissions issues de l'achat d'énergie, principalement l'électricité, et le *scope* 3 recense les autres émissions indirectes liées à l'activité des entités du Groupe. Les émissions sont calculées en utilisant les facteurs d'émission propres à chaque pays. Pour le *scope* 3, la méthodologie développée par l'ADEME, l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie française, a été utilisée en se fondant sur l'expérience des entités françaises du Groupe qui l'utilisent depuis 2016 afin de calculer les équivalents CO₂ de leurs émissions indirectes.

Le tableau ci-après présente les émissions de GES en Tonnes équivalent CO₂ des huit pays précités.

Emissions 2021 en T eq CO ₂	Scope 1 (combustibles fossiles)	Scope 2 (électricité)	Scope 3 (activités du Groupe)	Total Emissions CO ₂ 2021	Répartition
Belgique	364	405	10 879	11 648	12,6%
Brésil	177	45	5 581	5 803	6,3%
Canada	452	152	5 556	6 160	6,7%
Espagne	40	52	2 940	3 032	3,3%
France	1 265	5 386	54 307	60 957	66,1%
Luxembourg	112	716	2 258	3 086	3,3%
Pologne	31	123	663	817	0,9%
Suisse	0	121	594	715	0,8%
TOTAL 2021	2 441	7 001	82 777	92 219	100,0%
TOTAL 2020	2 711	7 286	75 945	85 943	
Variation 2021-20	-10,0%	-3,9%	9,0%	7,3%	

Les émissions du Groupe, en augmentation de 7,3% par rapport à celles de 2020, reflètent la reprise de l'activité constatée en 2021 (comme précisé au sein de la section 2.4 Les résultats économiques du Groupe, le chiffre d'affaires du Groupe est en hausse de 14,2% par rapport à l'année 2020). A périmètre constant (hors Suisse et Pologne), les émissions du Groupe progressent de 5,5%.

Les émissions liées à l'activité du Groupe (Scope 3), qui contribuent à hauteur de 89,8% des émissions totales, intègrent les équivalent CO₂ liés aux achats et investissements pour 81,3%, aux kilomètres parcourus dans les ouvrages par les utilisateurs pour 14,5%, aux déplacements domicile-travail pour 3,9% et aux voyages d'affaires pour 0,3%.

5.3.2 Réduction des émissions de GES du Groupe

Face aux enjeux du changement climatique, le Groupe agit de manière à limiter ses impacts environnementaux en limitant ses propres émissions de GES, celles de ses clients et en développant de nouvelles mobilités individuelles durables non carbonées.

5.3.2.1 Réduction de la consommation énergétique

Les entités du Groupe portent une attention particulière à leur consommation d'énergie, notamment l'électricité, qui représente en 2021 un total de 109 850 MWh, en baisse de 2,7% par rapport à celle de 2020 (112 869 MWh). L'intensité électrique par site consommant de l'électricité (parcs de stationnement et bureaux) passe de 145,64 MWh fin 2020 à 147,85 en 2021, soit une hausse de 1,5%. Sans la Pologne et la Suisse, cette hausse aurait été de 1,1%, hausse principalement due aux variations du périmètre du nombre de sites reportés (entrée de grand parking, sortie de petits parkings).

La France, de par la taille de ses activités au sein du Groupe et du mode prédominant de contrats dits d'infrastructure dans son modèle économique, représente 81,8% de la consommation d'électricité du Groupe.

La consommation électrique est majoritairement due à l'éclairage des parcs de stationnement. Les efforts du Groupe ont donc naturellement porté sur l'optimisation des conditions d'éclairage dans ses ouvrages.

Ainsi, dans la phase de conception d'un nouveau parc de stationnement souterrain, si le parti pris architectural le permet, les éclairages naturels sont systématiquement préférés : par exemple, le parc de stationnement Hôtel de Ville à Dieppe, inauguré en 2016, bénéficie de trois puits de lumière, à l'intérieur desquels des pins laricio ont été plantés. Dans le même esprit,

pour la construction d'un parc de stationnement en superstructure, un système de ventilation naturelle par les façades permettant également à la lumière du jour de se diffuser est systématiquement privilégié si la configuration des lieux le permet.

De plus, les filiales du Groupe ont investi depuis plusieurs années dans des luminaires utilisant des sources d'éclairage et des réflecteurs plus performants que ceux installés jusqu'alors (plus de lumens dispensés par Watt consommé). Ainsi le Groupe remplace progressivement les tubes fluorescents d'ancienne génération T8 par des T5, plus performants, ou des sources à technologie LED. A fin 2021, cette dernière technologie équipe 47,6% des ouvrages gérés dans les huit pays du Groupe reportant leurs données environnementales.

Par ailleurs, des systèmes de régulation du niveau d'éclairage en fonction de la présence de personnes dans les parcs de stationnement sont installés afin d'optimiser la consommation électrique durant les périodes de faible fréquentation.

En outre, en France, afin de constater toute dérive de la consommation électrique le plus rapidement possible, des outils de suivi des consommations électriques à distance ont été implantés pour des parcs de stationnement stratégiques et il est procédé annuellement avec le fournisseur d'énergie référencé à une analyse de leur bilan électrique.

Il résulte de ces mesures une baisse de l'intensité électrique (consommation par site) en France de 31,4% (diminution de la consommation d'électricité de 29,8%) entre 2014 et 2021, 2014 représentant la première année de publication des données environnementales des entités françaises du Groupe vérifiées par un Organisme Tiers Indépendant.

5.3.2.2 Bornes de recharge pour véhicules électriques

Afin de promouvoir l'électromobilité, le Groupe favorise le déploiement de bornes de recharge en libre-service pour véhicules électriques dans ses parcs de stationnement.

Ainsi, à fin 2021, le Groupe met à disposition un total de 2 624 places équipées d'un point de charge pour véhicules hybrides rechargeable ou électriques dans les parkings qu'il exploite, soit une augmentation de 33,6% du nombre de points de charge comparé aux 1 964 comptabilisés fin 2020.

A noter pour la France la déduction de 734 MWh dans ses consommations d'électricité liée à l'utilisation des bornes de recharge pour véhicules électriques par ses clients.

Le nombre croissant de bornes de recharge installées dans ses ouvrages permet au Groupe de se doter de véhicules électriques (voitures, deux-roues) pour ses propres besoins de service : ainsi, fin 2021, les voitures et véhicules utilitaires électriques représentent 15,7% de la flotte automobile du Groupe.

5.3.2.3 Energies renouvelables

Depuis plusieurs années, le Groupe fait appel pour ses consommations d'électricité aux garanties d'origine, certifiant que l'électricité qu'il utilise est produite à partir de sources d'énergie renouvelables. Par ailleurs, la filiale canadienne bénéficie de la production d'hydroélectricité majoritaire au Canada, les énergies renouvelables représentant 83,3% de ses consommations.

A fin 2021, l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables utilisée par le Groupe représente 11,8% de sa consommation électrique, soit 2 936 tonnes d'équivalent CO₂ évitées.

Par ailleurs, le Groupe étudie systématiquement lors des appels d'offre, et selon les conditions d'ensoleillement de l'ouvrage, la possibilité technique d'installer des ombrières photovoltaïques sur les parcs de stationnement de surface ou en superstructure, si la terrasse constitue un niveau de stationnement, ou l'installation de panneaux photovoltaïques en l'absence de stationnement sur le toit.

5.3.2.4 Diminution des déplacements

Afin de réduire les déplacements nationaux et internationaux, le siège social français du Groupe, ainsi que les sièges sociaux étrangers et la plupart de ses bureaux régionaux, ont été équipés d'installations de visioconférence. Les bureaux des directeurs sont équipés d'un grand écran et d'une webcam afin d'assister à ce type de conférence. De nouvelles technologies de communication informatisées ont également été déployées, permettant d'organiser des réunions en ligne avec les collaborateurs du Groupe ou avec des interlocuteurs externes. Au niveau du Groupe, le management a donné la priorité à la visioconférence pour réduire les déplacements et leurs impacts.

En parallèle, la France a mis en dès 2016 une politique voyages et déplacements invitant à préférer les moyens de communication précités afin d'éviter les déplacements, à privilégier l'utilisation des transports en commun notamment dans les grandes agglomérations et à limiter le nombre de participants quand un déplacement est nécessaire. De surcroît, le Groupe en France compense les émissions CO₂ de ses vols nationaux et internationaux via la compagnie aérienne avec laquelle elle a conclu un contrat cadre. Ce sont ainsi 24,1 Tonnes de CO₂ qui ont été déduites de ses émissions liées aux voyages d'affaires.

En outre, et comme évoqué précédemment, les formations en e-learning se développent à un rythme soutenu dans la plupart des pays où le Groupe est implanté. C'est le cas, par exemple, du Brésil, de la France, de l'Espagne ou des Etats-Unis. Ce type de formation permet au Groupe de réduire non seulement les coûts de formation et ainsi d'en dispenser en plus grand nombre, mais aussi de réduire fortement les besoins en déplacements liés, réduisant à due concurrence les émissions de GES.

Enfin, la pandémie de Covid-19 a généré une forte baisse des déplacements dans tous les pays où le Groupe est présent. Les équipes, majoritairement habituées aux réunions à distance grâce aux outils précédemment cités, n'ont finalement été que peu perturbées par les restrictions de circulation ou le télétravail, obligatoire du fait des confinements ou couvre-feux.

5.3.2.5 Des achats responsables

En France, le Groupe intègre le développement durable dans le cadre des consultations de prestations à enjeux environnementaux, sociaux ou sociétaux, comme celles ayant trait aux consommables d'exploitation (tickets, produits de nettoyage) ou celles à forte composante de main d'œuvre (intérim, nettoyage, gardiennage). Ces consultations prennent en compte une partie « Engagements RSE » que tout fournisseur doit renseigner. Dans l'évaluation des offres, cet aspect peut représenter jusqu'à 5% de la note globale. Selon la spécificité du référencement, chaque fournisseur sélectionné s'engage sur des indicateurs RSE qui lui sont propres, par exemple sous forme d'engagements liés à la promotion de l'égalité Homme-Femme, à l'emploi de personnes en situation de handicap ou de difficultés d'insertion, à la sensibilisation à une conduite automobile sécuritaire et éco-responsable, ou encore à l'utilisation de produits respectueux de l'environnement.

Ainsi, les imprimeurs des tickets de stationnement en ouvrages ou en voirie font partie en France du réseau Imprim'Vert®, garantissant notamment que ses adhérents procèdent à une élimination conforme des déchets dangereux et n'utilisent pas de produits toxiques pour la fabrication de leurs produits. Les deux fournisseurs référencés en France approvisionnent également la Belgique, l'Espagne et le Luxembourg, faisant ainsi bénéficier ces quatre pays de tickets respectueux de l'environnement.

5.3.3 Réduction des émissions de gaz à effet de serre des utilisateurs

Outre la réduction de ses propres émissions, le Groupe a implanté dans ses parcs de stationnement des technologies qui limitent la congestion et fluidifient le parcours des utilisateurs.

Ainsi, quand cela se révèle pertinent compte tenu de la fréquentation du parc, de systèmes de guidage dynamique à la place sont installés. Ils indiquent, via des codes couleur, les places prises et disponibles ; les clients trouvent ainsi plus rapidement un emplacement libre en période de forte affluence sans multiplier les passages dans les zones saturées, diminuant ainsi les émissions de polluants.

De même, les lecteurs de plaque minéralogique accélèrent le passage en entrée et sortie de parc. Les clients s'étant enregistrés localement ou qui réservent une place n'ont plus à s'arrêter aux barrières de péage pour prendre leur ticket en entrée ni pour régler leur stationnement ou insérer le ticket justificatif de paiement en sortie.

En parallèle, le Groupe ouvre ses espaces de stationnement à des modes de transport décarbonés par la gestion de parcs de stationnement dédiés aux vélos ou l'intégration de zones sécurisées pour les vélos et vélos électriques spécifiques (via la marque Cyclopark) au sein de ses ouvrages. En France, une dizaine de Cyclopark a été créée au cours de l'année 2021.

5.3.4 Réduction des émissions de gaz à effet de serre dans les centres-villes

5.3.4.1 Mobilités individuelles douces

Dans la plupart des grandes villes, particulièrement en Europe, l'utilisation intensive de la voiture est dénoncée et des mesures de restriction de circulation sont mises en œuvre. Face à cet enjeu le concernant directement en tant qu'exploitant de parcs de stationnement, le Groupe s'est interrogé dès 2014 sur la place de l'automobile à long terme dans les métropoles et, plus globalement, sur l'avenir de la mobilité urbaine.

Le Groupe est convaincu que les voitures individuelles restent le mode de transport le plus efficace dans de nombreuses villes pour les trajets quotidiens primaires, à l'exception des courts trajets en centre-ville. Mais, en parallèle, le Groupe anticipe le stationnement dans la ville du futur comme exempt de stationnement en voirie, les véhicules n'ayant possibilité de se garer que dans les parcs de stationnement en ouvrage, comme cela a été décidé par la Ville de Madrid pour son hypercentre de 5 km² en novembre 2018. Enfin, les citoyens expriment un besoin fort en solutions d'intermodalité de moyens de transport, pour passer par exemple du parc de stationnement ou de la station de métro à un véhicule partagé, 2 ou 4 roues.

Ces constats ont ainsi amené le Groupe à, d'une part, continuer d'investir et de se développer sur son cœur de métier, l'exploitation de parcs de stationnement et, d'autre part, s'engager sur la voie des mobilités urbaines individuelles douces, ou non émettrices de GES, avec comme objectif de transformer ses parcs de stationnement en *hubs* de mobilité urbaine.

C'est ainsi que le Groupe a été l'un des fondateurs du consortium Smovengo pour répondre à l'appel d'offres relatif au marché des vélos en libre-service Vélib' de la métropole parisienne, appel d'offres remporté par la suite en 2017. En parallèle, le Groupe a créé INDIGO®weel, service de location de vélos et de scooters électriques partagés initialement destiné aux particuliers. L'activité d'INDIGO®weel a évolué en réorientant son offre de location de vélos et scooters électriques vers les entreprises souhaitant réduire leurs émissions de GES et en y ajoutant une activité de gestion d'espaces sécurisés pour les vélos dans les parkings.

Ainsi, comme mentionné au sein de la section 2.4 Les résultats économiques du Groupe, la part des activités liées à la mobilité durable dans le chiffre d'affaires consolidé *Global Proportionate* du Groupe, à savoir INDIGO®weel et Smovengo, s'élève à 2,5% pour l'année 2021.

Pour les collectivités publiques, ces nouvelles mobilités proposées par le Groupe participent à la diminution de la pollution, à la fluidification de la circulation et au désengorgement des zones urbaines.

5.3.4.2 Parcs de stationnement

Les parcs de stationnements peuvent également contribuer à diminuer les émissions de GES dans les centres-villes.

Concrétisant sa vision du « Parking du Futur », le Groupe intègre dans ses ouvrages de nouveaux services liés à l'automobile, fluidifiant les déplacements urbains et facilitant la vie quotidienne de ses utilisateurs et des populations riveraines. Ainsi, le Groupe s'est entouré des meilleurs partenaires dans leurs secteurs, tels Midas pour la mise en place de centres d'entretien automobile, Total Wash pour l'installation de stations de lavage ou Norauto pour l'entretien des deux roues en France. Comme il l'avait déjà fait en Espagne avec Correos, principal opérateur postal du pays, le Groupe a également conclu en France un partenariat avec Amazon pour l'installation de consignes de colis sécurisées « Amazon Lockers » dans ses ouvrages ou avec REXEL, expert mondial de la distribution de matériel électrique, pour l'installation de consignes de livraison dans ses parcs de stationnement à destination des professionnels du bâtiment. Ces services, à proximité de la place de stationnement habituelle ou occasionnelle, ou encore de son lieu de résidence ou de travail, permettent d'éviter pour les utilisateurs, ou de minimiser pour les riverains, des déplacements pour obtenir des prestations équivalentes.

Par ailleurs, le Groupe propose l'intégration d'Espaces Logistiques Urbains (ELU) dans ses ouvrages. Un ELU est une sorte de plateforme logistique urbaine permettant le stockage temporaire de colis. Les camionnettes de livraison ne se déplacent plus jusqu'aux destinataires finaux, elles n'ont qu'une seule destination, l'ELU. Par la suite, la livraison des marchandises s'effectue dans la périphérie du parc de stationnement, par des véhicules de petite taille, principalement électriques ou non motorisés, limitant ainsi les encombrements des centres villes et les émissions de polluants. Ainsi, en partenariat avec la société Grand Frais, un premier ELU s'est ouvert à Paris au sein du parc Harlay Pont Neuf en 2019, puis en deuxième de 1 500m² en 2021 dans le parking Porte de Saint-Cloud, toujours à Paris, permettant ainsi aux parisiens de se faire livrer à domicile des paniers de produits frais sans alourdir le trafic urbain. Au Canada, le Groupe déploie plusieurs partenariats nationaux comme avec Bird dans le domaine des mobilités douces, Purolator dans le domaine de la logistique, Black Mountain Storage dans le domaine du stockage résidentiel ou encore avec le leader des dark kitchen.

Enfin, le Groupe anticipe le développement de ce type d'activité dans la construction de ses ouvrages : ainsi, lors de la construction du parc de stationnement de la gare d'Agen, un étage a été pourvu d'une hauteur sous plafond de 3 mètres, au lieu des 1,90 mètres habituels, afin de pouvoir éventuellement reconverter plus facilement l'étage en local d'activité urbaine et logistique. A terme, le Groupe en France espère rendre disponible environ 100 000m² de surface dans ses parkings à des usages alternatifs et notamment à des logisticiens.

5.4 Economie circulaire

En termes d'économie circulaire, seule l'absence de maîtrise des consommations énergétiques constitue un enjeu majeur pour le Groupe, comme expliqué au sein de la section 5.3.2 de ce document. Il se préoccupe néanmoins de la gestion de ses déchets ainsi que d'une utilisation durable des ressources.

5.4.1 Gestion des déchets

Même si l'activité du Groupe génère globalement peu de déchets, il se soucie de leurs éventuelles atteintes à l'environnement, tant pour ses exploitations de parcs de stationnement en ouvrage que sur voirie, mais aussi dans ses bureaux.

5.4.1.1 Déchets générés par l'exploitation du stationnement

Les tubes fluorescents utilisés pour l'éclairage des parcs de stationnement contiennent notamment du mercure qui est un polluant. Par conséquent, une attention est apportée à leur traitement en fin de vie : ils sont soit collectés par un prestataire chargé du recyclage, soit recyclés par l'intermédiaire des fournisseurs de tubes fluorescents. L'entité brésilienne, qui compte parmi ses clients amonts de nombreux centres commerciaux et hôpitaux, profite également des programmes de recyclage mis en place par ces derniers.

Les batteries utilisées dans les horodateurs et dans une moindre mesure pour l'alimentation des éclairages de secours dans les parkings sont systématiquement collectées en fin de vie, soit directement par les collectivités, soit par des entreprises spécialisées mandatées par le Groupe. Ce sont ainsi 3,6 tonnes de batteries qui ont été traitées par ces dernières en 2021.

En France, INDIGO®weel donne ses anciens vélos à l'association lyonnaise « Les Ateliers de l'Audace », association à but non lucratif qui emploie une vingtaine de personnes en réinsertion professionnelle et spécialisée dans la réparation de vélos et le développement de ce mode de transport auprès des publics fragiles. L'association récupère et répare les vélos INDIGO®weel abandonnés pour leur donner une seconde vie et contribuer à des projets sociaux comme l'initiative Tand'Aime du Lyon Racine club ou la mobilité des soignants du centre hospitalier Le Vinatier à Lyon. Plus de 500 vélos ont ainsi été traités depuis le début du partenariat.

Selon les réglementations applicables, les déchets produits par les clients fréquentant les parcs de stationnement font l'objet d'un tri sélectif. La filiale luxembourgeoise est détentrice du label « SuperDrecksKëscht ISO 14024:2000 », décerné par l'Administration de l'Environnement, la Chambre des Métiers et la Chambre de Commerce aux entreprises qui gèrent leurs déchets dans le respect de l'environnement selon cette norme internationale.

Depuis 2020, la filiale brésilienne du Groupe donne une seconde vie à ses anciennes tenues de travail en s'associant avec Ciclo Reverso, une association spécialisée dans le recyclage des déchets et employant des membres des communautés locales bénéficiant des programmes sociaux. En 2021, le Groupe a collecté 116 kg de tenue de travail, ces dernières, selon leur état, ayant soit été remises à neuf, soit transformées en plus de 300 sacs écologiques (donnés aux nouveaux collaborateurs le jour de leur arrivée ou utilisés pour récolter des vêtements dans le cadre d'une autre initiative solidaire).

5.4.1.2 Tri des déchets de bureau

Au siège du Groupe, un tri sélectif des papiers usagés a été mis en place et les consommables en fin de vie des imprimantes partagées sont retournés au fournisseur.

Les équipements informatiques non valorisables sont ponctuellement donnés à des associations ou collectés par des entreprises agréées, telles que la société DSI, titulaire de l'agrément « Entreprise Adaptée », qui fin 2020 et début 2021 a procédé à l'enlèvement au siège du Groupe d'environ 400 matériels informatiques variés. Une initiative similaire en Belgique a eu lieu en juillet 2021 avec le don d'ordinateurs et de téléphones portables à une association en charge de les remettre en service pour la formation des plus défavorisés.

5.4.2 Pollution des sols

La pollution des sols ne constitue pas un risque majeur pour le Groupe. Cependant, des dispositifs de gestion ont été mis en place afin de s'en prémunir.

5.4.2.1 En phase de construction

Avant la construction d'un parc de stationnement, le Groupe obtient, selon les réglementations locales applicables, les permis de construire et environnementaux nécessaires et se conforme alors aux éventuelles prescriptions environnementales liées. Un audit d'analyse de la pollution éventuelle des terrains à excaver est systématiquement réalisé. Les éventuelles terres polluées découvertes en phase de construction sont systématiquement dirigées vers les décharges appropriées.

5.4.2.2 En exploitation

Les activités des sites génèrent des eaux usées (sanitaires, nettoyage), des eaux de ruissellement contenant potentiellement des hydrocarbures, ainsi que l'éventuel pompage d'eaux d'exhaure pour les parkings souterrains construits dans la nappe phréatique. Selon les réglementations en vigueur, les eaux de ruissellement peuvent devoir être traitées avant d'être rejetés à l'égout et les eaux d'exhaure sont susceptibles de devoir être rejetées dans un réseau distinct.

Ainsi, en France et au Luxembourg réglementairement, ainsi que dans quelques parcs belges sans obligation similaire, les eaux de ruissellement provenant des eaux de pluie et des infiltrations de la nappe phréatique, sont décantées dans des fosses de séparation avant d'être rejetées à l'égout. A l'issue de la décantation, les eaux envoyées dans le réseau public d'assainissement sont exemptes de boues potentiellement hydrocarburées, ces dernières restant conservés dans la fosse pour être ensuite collectées et traitées par des entreprises spécialisées.

En matière de sécurité incendie, les réglementations locales peuvent imposer la présence de groupes électrogènes. Afin d'éviter toute contamination accidentelle des sols en cas de fuite des réservoirs, ces derniers sont protégés par un confinement extérieur étanche.

Enfin, concernant les polluants réglementés, les éventuels retraits d'amiante ou de peinture au plomb, qui peuvent avoir lieu à l'occasion de travaux menés dans les parcs de stationnement que le Groupe gère pour son propre compte, s'effectuent conformément aux lois en vigueur et sont là aussi confiés à des entreprises spécialisées.

5.4.3 Eau

L'eau domestique ne constitue pas un enjeu pour le Groupe. Elle sert principalement pour le nettoyage des parcs ainsi que pour les tests de certains systèmes d'extinction automatique à eau de type sprinklers. La consommation d'eau achetée des huit pays s'est élevée à 87 190 m³ pour l'année 2021 ; pour le Canada, en l'absence de compteurs d'eau, seule une estimation des consommations pour les bureaux est intégrée à cette donnée.

Pour les eaux souterraines, les nouveaux parcs de stationnement construits dans la nappe phréatique ne rejettent pas d'eaux d'exhaure (eaux prélevées dans la nappe phréatique, qu'elles soient recueillies après infiltration dans le dernier niveau du parc de stationnement ou pompées pour éviter de telles infiltrations). C'est par exemple le cas pour le parking « Les Sablons », en cours de construction en France à Neuilly sur Seine et dont l'ouverture est prévue en 2022, les solutions constructives retenues l'évitant. De plus, des études sont menées pour réduire le volume total d'eaux d'exhaure rejetées par les parcs de stationnement existants du groupe en France : lors d'une rénovation, si le contexte le permet, une séparation des eaux usées et eaux d'exhaure est réalisée. Ainsi, lors de la rénovation du parc Lutèce-Cité à Paris, un réseau a été créé afin de rejeter les eaux de nappe directement à la Seine.

5.4.4 Matières premières

L'exploitation des parcs de stationnement est une activité de prestation de services qui ne génère que peu de consommation de matières premières. Cependant, le Groupe apporte une attention particulière à ses consommations de papier.

Ainsi, les 26 tonnes de papier bureautique commandées en 2021 dans les huit pays reportant leurs émissions de GES comportent des labels ou certifications attestant que leur fabrication a un impact environnemental réduit ou est issu de forêts gérées durablement.

D'autre part, les filiales diminuent leurs consommations de papier en systématisant l'impression recto-verso sur les imprimantes partagées, en favorisant l'archivage et la communication numérique et en dématérialisant leurs factures fournisseurs ainsi que celles qu'elles émettent.

5.5 Biodiversité

La construction et l'exploitation de parcs de stationnement s'effectuant essentiellement en milieu urbain, le Groupe n'est donc que très peu concerné par les aspects liés à la biodiversité. Cependant, afin de mieux appréhender et anticiper la préservation de la faune et de la flore d'un site sur lequel un parc de stationnement pourrait être construit, le Groupe a formé aux enjeux de la biodiversité des chefs de projet au sein de ses directions technique et juridique françaises.

5.6 Certification environnementale

Certaines entités du Groupe ont décidé de s'engager dans une démarche de certification environnementale de type ISO 14001, dont les exigences reposent sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise. Ainsi, l'Espagne, et l'une des filiales françaises du Groupe, la société SEPADEF, qui exploite les parcs de stationnement du quartier d'affaires de La Défense, ont obtenu une certification environnementale ISO 14001, respectivement en 2011 et 2016.

6 Enjeux sociétaux

6.1 Un engagement éthique

Le Groupe, leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, qui compte de nombreux collaborateurs dans plusieurs zones géographiques et métiers différents, attache la plus grande importance au respect des règles applicables dans la conduite de ses affaires, qu'elles émanent de la loi ou des valeurs qui fondent l'action du Groupe. Le respect de ces règles est un élément essentiel pour que le Groupe continue à inspirer confiance à ses clients publics et privés, à ses partenaires ou fournisseurs, à ses actionnaires ou investisseurs, ainsi qu'à ses collaborateurs.

6.1.1 Code de conduite

En juillet 2016, le Groupe a formalisé l'ensemble des règles de bonne conduite qui s'imposent à tous ses collaborateurs, dans le cadre d'un code de conduite établi dans toutes les langues pratiquées dans l'ensemble des filiales du Groupe. Ce code de conduite énonce les principes d'éthique professionnelle qui doivent, en toutes circonstances, inspirer les comportements de ses collaborateurs et, plus largement, affirme attendre de chacun d'entre eux un comportement irréprochable, fondé sur la probité, la loyauté, le respect de la dignité et des droits individuels.

En accord avec la loi française du 9 décembre 2016 sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite "Sapin II", une nouvelle version du code de conduite, ainsi qu'une charte du lanceur d'alerte, ont été établis au cours de l'année 2019. Les documents ont été traduits dans toutes les langues parlées des filiales contrôlées au sein du Groupe et chaque pays dispose d'une ligne téléphonique confidentielle dédiée aux lanceurs d'alerte, permettant à chacun de pouvoir s'exprimer librement dans sa propre langue. Une adresse électronique dédiée est également mise à disposition des lanceurs d'alerte.

Conformément à son engagement « *d'impliquer ses collaborateurs et parties prenantes dans le respect des règles de bonne conduite* », le nouveau code de conduite ainsi que la charte du lanceur d'alerte ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs des filiales contrôlées du Groupe. Les co-entreprises ont été invitées à appliquer des règles similaires à celles figurant dans le Code de Conduite.

En outre, un envoi personnel a été fait aux personnes considérées comme étant, du fait de leurs fonctions, susceptibles d'être exposés aux risques de mauvaises pratiques. 100% des personnes concernées en Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Pologne et Suisse ont formellement confirmé la bonne prise en compte du nouveau code de conduite. Le taux de retour s'élève à ce jour à 97% au Canada. Enfin, le Brésil a opéré un mode de diffusion différent : en complément de la diffusion générale énoncée ci-dessus, la filiale a procédé à la mise en place d'une formation ciblée de ses collaborateurs les plus exposés aux situations à risque, le pourcentage de collaborateurs formés s'élevant actuellement à 77%.

Par ailleurs, un processus de diffusion du code de conduite a été mis en place pour les nouveaux collaborateurs afin que ceux-ci puissent s'y conformer. En parallèle, l'information sur la disponibilité d'une ligne de lanceur d'alerte leur est délivrée.

Enfin, des actions de sensibilisation internes relatives aux obligations issues de la Loi Sapin II ont été dispensées aux Directions opérationnelles et fonctionnelles du Groupe en France (Comité de Direction France, Direction Financière Groupe, Direction des Achats, et Direction des Partenariats). Elles se poursuivront en 2022, complétées par une formation e-learning et des formations présentielle plus ciblées en lien avec le Code de conduite du Groupe et ses procédures internes.

Au cours des dernières années, aucune entité du Groupe n'a été condamnée pour des faits de corruption ou de trafic d'influence et aucune alerte n'a été remontée dans ces domaines depuis la mise à disposition des moyens de communication dédiés aux lanceurs d'alerte.

6.1.2 Respect des réglementations

Indigo Group rappelle dans la rubrique « Respect de la légalité » de son Code de conduite que « *Les Entités et leurs collaborateurs doivent respecter les lois et règlements applicables dans tous les pays où ils exercent leurs activités.* ». Ce principe s'applique ainsi dans tous les pays et quelles que soient les activités concernées, sans aucune exception.

En matière d'audit comptable et financier, des cabinets indépendants de commissariat aux comptes fournissent annuellement pour chaque filiale concernée et de façon consolidée pour le Groupe un rapport attestant de la sincérité, de la régularité et de l'image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine à la fin de l'exercice. Ce rapport n'a donné lieu à aucune réserve depuis la création du Groupe en 2014 lors de sa sortie du groupe VINCI.

C'est dans ce même esprit que le présent document est rédigé, comme l'ont été depuis 2014 les différents rapports réglementaires sur les données sociales, environnementales et sociétales auxquels le Groupe et/ou ses filiales ont été soumis à l'obligation de publication et dont la présence et la sincérité des informations présentées ont été attestées par l'Organisme Tiers Indépendant mandaté.

Enfin, en matière de lutte contre l'évasion fiscale, le Groupe s'engage à acquitter tous les impôts et taxes dont il est redevable dans les pays où il conduit une activité, conformément à l'ensemble des lois et réglementations qui y sont en vigueur. L'engagement pris d'acquitter le

montant d'impôt dû revient à acquitter le montant exact de l'impôt, à le calculer au taux applicable dans l'Etat où il est dû, et ce dans les délais impartis. Pour que cet objectif soit pleinement atteint, le Groupe s'assure de retenir et de communiquer le traitement fiscal qui reflète la réalité économique des opérations réalisées dans le cours de l'activité du Groupe. Le Groupe n'est partie à aucun dispositif dont le seul but serait d'obtenir de façon détournée le bénéfice d'avantages fiscaux auxquels il ne serait pas éligible sur le seul fondement des opérations réalisées. Par conséquent, les différentes sociétés du Groupe n'entreprennent pas d'opérations ou ne participent à aucun montage qui pourrait entraîner l'application de la législation française en matière d'abus de droit.

6.2 Un engagement envers les clients

6.2.1 Clients amont (donneurs d'ordres)

6.2.1.1 Ecoute

Indigo Group est leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle. Ce succès repose sur la confiance que ses clients amont lui ont accordée, tant au travers des contrats liés à la gestion du stationnement que des autorisations pour l'implantation des activités de vélos ou scooters en libre-service.

En matière de stationnement, la réussite du Groupe dans des secteurs d'activité aussi variés que les centres-villes, les aéroports, les hôpitaux, les centres commerciaux, les gares, les espaces de loisirs et événementiels ou les universités, se fonde sur des propositions de services sur-mesure, issues d'une expérience internationale mais répondant aux spécificités des enjeux locaux.

Quel que soit le secteur d'activité concerné, le Groupe accompagne ses clients amont en étant à leur écoute et en leur prodiguant des conseils dans le cadre d'un partenariat transparent.

Ainsi, outre les moments d'échanges informels nécessaires à l'exploitation, le Groupe développe une approche de co-pilotage de l'exploitation fondée sur des rencontres régulières ainsi que sur un partage organisé et systématisé des informations. Avec une fréquence variable selon les souhaits des clients, des comités techniques sont l'occasion de passer en revue l'actualité à la fois technique (pannes, incidents divers ...) et commerciale (fréquentation, ventes d'abonnements ...) des parcs. A un niveau supérieur, des comités de pilotage permettent de prendre de la hauteur vis-à-vis de l'activité quotidienne et de partager avec le client amont ses orientations et souhaits à court/moyen terme dans un cadre formalisé. Enfin des comités stratégiques sont mis en place afin de présenter les rapports d'activité et de discuter des grandes orientations du contrat.

6.2.1.2 Conseil et accès aux données

En matière de conseil, le Groupe se fonde sur sa profonde connaissance de ses lieux d'implantation. En effet, grâce à un encadrement opérationnel au plus proche du terrain, le Groupe est à même de bien appréhender les enjeux locaux et ainsi conseiller au mieux ses clients amont pour les aider à résoudre leurs problématiques de stationnement, comme celles liées à la fluidité et l'attractivité des centres-villes pour les municipalités. En prenant cet exemple, le Groupe peut également s'engager aux côtés des collectivités dans le cadre d'actions spécifiques, comme celles évoquées au sein de la section 6.4 « Un engagement citoyen » ci-après.

A l'ère du numérique, l'accès aux données devient essentiel. Ainsi, au Canada, dans le cadre de contrats de prestation de service, le Groupe accompagne des gestionnaires d'aéroport dans leur analyse des flux passagers en collectant les données de trafic et en les modélisant grâce à des solutions d'informatique décisionnelle (*Business Intelligence*). Une connaissance

fine de l'activité permet de maximiser le taux de remplissage des différents parcs de stationnement et d'offrir un meilleur service à la clientèle. En effet, ces analyses permettent d'adapter de manière réactive la présence de personnel aux plans de vols et d'assurer un service continu en cas d'arrivée tardive ou de pics d'affluence exceptionnels.

En France, le Groupe propose également à ses clients amont de mettre à disposition un outil de suivi statistique permettant d'avoir une vision en temps réel de l'activité des parcs de stationnement qui lui ont été confiés. Ainsi, par l'amélioration de la connaissance de l'offre et de l'usage du stationnement, l'Observatoire Indigo du Stationnement peut permettre aux décideurs/collectivités de faire évoluer leurs politiques de mobilités. Le client amont choisit les données qu'il juge pertinentes pour son suivi et les informations extraites du système lui sont fournies sous forme de tableaux de bords personnalisés. Ces derniers constituent alors des bases incontournables pour les différents comités cités précédemment ainsi que pour les rapports d'activité. Pour la gestion des voiries et le contrôle du stationnement, un portail « open data » est ouvert aux collectivités depuis 2019 afin de les accompagner dans leurs politiques publiques de stationnement et de mobilité.

6.2.1.3 Partenariat transparent

La satisfaction des utilisateurs des parcs de stationnements exploités par le Groupe se mesure de différentes manières, notamment au travers d'enquêtes de satisfaction. Selon les souhaits des clients amont, le contenu des enquêtes peut être réalisé de manière commune et les résultats leur sont présentés et analysés en commun.

Le Groupe laisse également à ses clients amont toute latitude pour organiser des contrôles de la qualité de service dans les parcs de stationnement, qu'il s'agisse de contrôles périodiques ou inopinés, menés par les services internes du client amont ou par un prestataire mandaté par ce dernier.

6.2.2 Clients aval (utilisateurs ou usagers)

6.2.2.1 Mesure de la satisfaction client

Avoir des clients fidèles et réguliers est primordial pour le Groupe. Les services d'exploitation et de maintenance s'assurent au quotidien que les prestations délivrées sont toujours optimales, comme dans les domaines fondamentaux de la propreté, de l'éclairage et du fonctionnement des équipements. Mais la satisfaction des clients peut relever d'autres critères. Ainsi, la mesure de leur satisfaction est un outil indispensable qui permet au Groupe de mieux cerner leurs attentes et ainsi, en y répondant, de renforcer sa compétitivité.

D'une manière générale, la satisfaction des clients des parcs de stationnement du Groupe se mesure à l'aide de plusieurs outils :

- des enquêtes auprès de la clientèle,
- des audits par un « client mystère »,
- des appels « mystères » auprès des boutiques INDIGO ou du Centre de Relations Clients
- des bornes de satisfaction afin que chacun puisse laisser son avis.
- Des enquêtes de satisfaction après contact avec le Centre de Relations Clients
- Veille sur les réseaux sociaux

Des enquêtes locales auprès de la clientèle sont susceptibles d'être menées sur site, en période « normale » d'activité (hors vacances scolaires par exemple). Les bases de ce type d'enquête peuvent être déterminées de manière commune avec le client amont, s'il le souhaite. Afin de mieux appréhender les aspirations des utilisateurs, les questionnaires

permettent notamment de recueillir leurs verbatims. Consécutivement à l'analyse des réponses, des actions d'amélioration des prestations peuvent être menées ou de nouveaux services proposés.

Pour mesurer la qualité générale d'un ouvrage (propreté, vétusté, informations disponibles, fonctionnement des équipements et adéquation de l'offre de service), des enquêtes mystères sont réalisées par un cabinet externe deux fois par an. Ce dernier s'appuie sur une grille qui suit les parcours clients piétons et véhicules, permettant ainsi une attention sur tous les potentiels irritants pour le client. Comme pour les enquêtes annuelles, les résultats sont exploités par le Groupe pour améliorer la qualité de ses prestations et partagés avec le client amont. Pour l'année 2021, 667 visites mystères ont eu lieu dans les parcs de stationnement français du Groupe.

Des appels téléphoniques mystères sont également passés soit dans les boutiques INDIGO, soit au Centre de Relations Clients afin d'évaluer la globalité de la prise en charge, depuis l'accueil téléphonique jusqu'à la prise de congé. En 2021, 231 mesures ont ainsi été effectuées en France.

Implantées au plus près des utilisateurs, des bornes de satisfaction intégrant des codes couleur et des boutons expressifs (*smiley*) permettent aux usagers de donner leur sentiment sur un sujet donné, comme « la satisfaction sur les travaux réalisés », « la satisfaction sur un service spécifique » ou « la satisfaction sur la propreté du parc ». Les données enregistrées permettent aux responsables locaux d'exploitation d'être mis en alerte très rapidement quand, par exemple, la satisfaction chute au même moment chaque semaine. Et toujours dans un esprit de transparence, les résultats sont présentés au client amont.

Les utilisateurs peuvent contacter le Centre de Relations Clients par téléphone, courrier électronique ou demande de contact depuis le site marchand ou l'application mobile. Après traitement d'une demande, le Groupe sollicite l'avis de ses clients par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction. Le lancement de cet axe d'écoute client a été lancé en novembre 2019 en France ; en 2021, les services de la Relation Clients ont reçu, et analysé à des fins d'amélioration continue des prestations délivrées, 15 125 réponses représentant 572 parkings.

Enfin, une veille opérationnelle est effectuée par les Responsables d'exploitation qui reçoivent en temps réel les avis des clients postés sur les réseaux sociaux. Cette fonctionnalité a également été déployée en novembre 2019 en France, puis s'est étendue à la Belgique et à la Suisse en 2021. Ce sont ainsi 6 196 avis qui ont été reçus pour ces trois pays en 2021 et qui ont permis, le cas échéant, d'améliorer rapidement le service rendu aux usagers.

6.2.2.2 Fiabiliser le parcours du client

Comme déjà évoqué, des centres de Télé Opération et d'assistance peuvent, à tout moment, 24h/24 et 7j/7, intervenir et accompagner le client dans son parcours dans les parcs de stationnement grâce à un système de télé opération optimisé. Les opérateurs sont connectés aux principaux équipements des parcs ainsi qu'aux différentes alarmes. Ils interviennent en cas d'alarme sécuritaire (incendie, détection CO ...) ou technique (dysfonctionnement d'un équipement, tentative d'effraction ...) et d'appel client aux barrières ou aux caisses automatiques. Les opérateurs peuvent interagir avec les clients grâce à un réseau composé d'intercoms IP et de caméras connectées placées aux endroits clés du parc. À chaque appel depuis un point de phonie, le client est mis en relation avec le personnel sur place ou avec un téléopérateur. Celui-ci assiste le client lors des incidents de toute nature : question sur le paiement, perte de ticket, demande d'accès piéton ou problème lié au véhicule. L'opérateur peut également déclencher des interventions auprès des services internes de maintenance ou d'autres services externes (services de secours, électricité, gaz, ascensoriste ...).

Au cœur du plan de continuité d'activité du Groupe, ces centres de Télé-Opération ont joué un rôle primordial lors des différents confinements ou couvre-feux liés à la crise sanitaire. Ils ont effet permis d'assurer le service rendu aux utilisateurs tout en limitant les déplacements des collaborateurs du Groupe aux strictes interventions nécessaires sur les parcs de stationnement.

6.2.3 Cybersécurité

Le Groupe évolue dans un environnement de plus en plus ouvert, où les frontières entre ses activités et le monde deviennent plus mouvantes, flexibles et perméables. Ces considérations sont importantes du point de vue de la sécurité de l'information, de sa confidentialité, de son intégrité et de sa disponibilité. Par conséquent, la mise en œuvre de pratiques de cybersécurité efficaces pour protéger ses données et celles de ses clients, ainsi que ses services et ressources informatiques est essentielle.

Le groupe dispose ainsi d'une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) depuis 2018. Cette politique traite également de la protection des données à caractère personnel (dans le cadre du RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données – pour les filiales du Groupe présentes dans les Etats membres de l'Union Européenne). Cette PGSSI est applicable dans toutes les filiales du Groupe, sous la responsabilité des correspondants informatiques locaux ou, en l'absence compte-tenu de la taille de la filiale, directement sous la supervision de la Direction Informatique du Groupe.

Compte tenu des risques particulier à chaque métier, des politiques opérationnelles intégrant des cibles et des objectifs ont été définies, des protections physiques, administratives et techniques ont été mises en place et la gestion des incidents de sécurité est assurée pour les postes de travail et les serveurs.

En parallèle, des actions de formation et de sensibilisation sont menées auprès des équipes informatiques et des utilisateurs, comme en novembre 2021 avec la diffusion dans toutes les filiales et sur l'intranet du Groupe des « Règles d'Or de la sécurité informatique ».

De plus, en raison du développement du travail à distance, le Groupe a renforcé la configuration de ses actifs informatiques ainsi que ses processus d'authentification et a ainsi pu assurer la continuité de ses activités pendant les périodes de confinement ou de télétravail imposé.

Enfin, des audits internes et externes sont menés annuellement et les résultats et actions sont présentés au Comité d'audit et des risques du Groupe.

6.3 Un engagement envers les territoires

Partenaire des villes, collectivités, hôpitaux ou encore universités clients amont, le Groupe est partie prenante du tissu local. Outre le personnel employé pour la gestion des vélos en libre-service ou le contrôle du stationnement sur voirie, les emplois du Groupe sont principalement liés à l'exploitation des parcs de stationnement et voiries dont la gestion lui est confiée, au bénéfice des bassins d'emplois locaux. Les ouvrages du Groupe nécessitent également l'intervention d'entreprises souvent locales pour leur construction, puis pour leur entretien, soutenant là encore l'activité localement. Celle-ci est également renforcée par l'intégration de services automobiles (lavage, entretien de véhicules), encore générateurs d'emplois locaux. L'activité du stationnement constitue l'un des éléments de la chaîne de mobilité urbaine et concoure naturellement, ou via des actions ciblées, à l'attractivité des centres villes, en favorisant le maintien de commerces et d'emplois.

Ainsi, partenaire de longue date de la ville de Périgueux, le Groupe en France s'est associé aux différentes mesures prises par la ville pour redynamiser son territoire en promouvant l'activité économique de son centre-ville. Au fil des années, ces mesures ont pu concerner, pour des périodes ou des jours donnés et pour des durées variables, la gratuité de tout ou partie du stationnement dans les ouvrages gérés par le Groupe pour le compte de la ville. Des actions ponctuelles ou de longue durée du même type ont également eu lieu dans d'autres villes françaises en 2021 comme Beauvais, Marseille, Sarreguemines, ou Toulouse.

Au-delà de la dynamisation des centres-villes évoquée précédemment, le Groupe contribue également à les fluidifier en favorisant une logistique urbaine durable par l'implantation d'Espaces Logistiques Urbains précités. Dans la même optique, les mobilités non polluantes déployées par Smovengo ou les installations sécurisées pour vélos Cyclopark d'INDIGO®weel favorisent les déplacements sans émission et constituent une alternative crédible à ceux en voiture dans les métropoles où ils sont implantés.

6.4 Un engagement citoyen

Le Groupe s'engage auprès des communautés au sein desquelles il exerce ses activités. En partenariat avec le secteur associatif, le Groupe soutient des actions solidaires en faveur des populations locales. Ainsi, selon les enjeux locaux, le Groupe s'engage dans différents domaines tels que la promotion de l'éducation, de la santé, de l'aide aux plus démunis et aux personnes souffrant d'un handicap, ou de la culture.

6.4.1 Education

Divers exemples permettent d'illustrer les actions du Groupe en matière d'éducation :

- En France, une convention de partenariat a été conclue avec l'Ecole des Ingénieurs de la Ville de Paris pour contribuer à la promotion des meilleures pratiques et des innovations en milieu urbain, participer mutuellement aux évolutions des métiers, des compétences et des formations dans le domaine de l'écomobilité et du stationnement, et développer des projets de recherche, d'études et de formation. En 2021, malgré les contraintes de la pandémie de Covid-19, un étudiant de cette école a effectué un stage au siège du Groupe. Il est à noter qu'après leur stage de fin d'études dans les filiales du Groupe, deux étudiants de cette école ont été recrutés en 2016 et 2017.
- Au Brésil, la filiale Administradora Geral de Estacionamento a conclu un partenariat avec deux des principales universités de Porto Alegre, concrétisé en 2021 par l'accueil de deux stagiaires.
- Outre ces partenariats, les filiales du Groupe accueillent pour des besoins spécifiques des stagiaires et/ou alternants d'écoles ou d'universités de diverses filières, comme actuellement au siège du Groupe avec l'intégration d'un étudiant en alternance issue de la filière communication ou d'élèves ingénieurs en alternance dans le domaine de la téléphonie et des réseaux. Une stagiaire de l'« EPF-Ecole d'ingénieurs » a été embauchée en 2016 suite à son stage de fin d'études et a accédé à la fonction de Directrice de Secteur en France au sein du pôle Stationnement du Groupe.

Pour l'année 2021, 29 stagiaires en alternance ont pu mettre en pratique leurs connaissances au sein du Groupe en France.

6.4.2 Santé

En matière de santé, le Groupe travaille principalement avec des associations locales. Il a également fait preuve de solidarité envers le personnel soignant.

6.4.2.1 Associations

En partenariat avec le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, le Groupe a participé pour la quatrième année consécutive en mars 2021 à la Nuit de la Solidarité, dont l'objectif est de décompter les personnes sans-abri dans la capitale ainsi que dans les bois de Vincennes et de Boulogne. Ce sont ainsi 27 parcs de stationnement qui ont été inclus dans le dispositif auquel ont participé des agents d'exploitation de nuit parisiens, mobilisés de 22 heures à 1 heure du matin. Des acteurs associatifs sont également intervenus conjointement avec les équipes du Groupe sur les parcs de Réaumur Saint-Denis, Turbigo Saint-Denis, Saint-Sulpice et Gare de Lyon afin de rencontrer ces personnes sans-abri.

Toujours en France, les équipes en charge des parcs de stationnement de Paris ou du quartier d'affaires de La Défense ont œuvré en partenariat avec les associations locales et nationales sur les problématiques liées aux personnes en errance sous la dalle. Ainsi, le Groupe identifie les zones investies par ces personnes dans ses parkings et guide les associations pour aller à leur rencontre. Les associations ont sensibilisé les équipes d'exploitation sur la manière d'aborder les personnes en errance, d'identifier leurs besoins

et de leur proposer les contacts ou adresses qui pourraient leur être utiles.

En Colombie, City Parking a conclu un accord avec l'un de ses clients dans le cadre d'une campagne contre la conduite en état d'ébriété à Bogota en affichant des messages de prévention dans ses ouvrages et en proposant des alternatives à la conduite de son véhicule, comme l'appel d'un chauffeur ou d'un taxi.

Dans le même registre, la filiale canadienne est partenaire de longue date avec l'association MADD – *Mother Against Drunk Drivers*, dont le slogan est « Pas d'alcool, pas de drogue, pas de victimes » (*No alcohol, No drugs, No victims*). La filiale soutient également au Québec l'association « Opérations Nez Rouge » qui offre tout au long du mois de décembre aux conducteurs qui ont un peu trop bu la possibilité de se faire reconduire chez eux dans leur véhicule par des bénévoles.

6.4.2.2 Personnel soignant

Pour aider au mieux le personnel soignant à faire face à la crise sanitaire, OPnGO et INDIGO ont décidé de se mobiliser en leur faveur, en offrant un stationnement illimité et « sans contact » dans tous les parcs de stationnement du Groupe durant les deux périodes de confinement de l'année 2020 en France. Le personnel médical a pu ainsi entrer et sortir de tous les parcs gratuitement, « sans contact » grâce à la lecture automatique de plaque d'immatriculation, que ce soit pour se rendre dans un établissement de soins, rendre visite à un patient ou rentrer chez eux. Ce sont ainsi plus de 413 000 heures de stationnement qui ont été offertes aux 2 866 personnes issues du corps médical qui se sont inscrites pour bénéficier de l'offre de gratuité.

En 2021, à Marseille, le Groupe a souhaité, dans le prolongement de son partenariat avec l'Hôpital Européen, soutenir la Fondation Ambroise Paré, en apportant sa participation à l'action de mécénat pour la réhabilitation d'un jardin bien-être dédié à tout le personnel de l'Hôpital Européen. Le futur jardin sera composé d'un espace détente de 200 m² ainsi que d'un espace dédié à l'activité physique de 100m².

6.4.3 Aide aux plus démunis

Le Groupe n'est pas indifférent à la situation des personnes les plus démunies et soutient les actions de ses collaborateurs en la matière.

La filiale brésilienne du Groupe, sur son territoire d'origine de Porto Alegre, récolte tous les ans des vêtements, par le biais de l'association Manobra Solidaria. Ces dons sont collectés dans les parcs de stationnement, dans des bacs dédiés, triés, nettoyés puis redistribués aux plus démunis. Depuis le début du partenariat, ce sont ainsi plus de 320 000 vêtements qui ont été donnés, dont 5 115 remis à 10 organisations caritatives en 2021.

Bien que, du fait de ses activités, le Groupe ne soit pas concerné par la réglementation française relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire, contre la précarité alimentaire, ni par le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, il mène cependant diverses actions en la matière. Ainsi, le Groupe s'est joint aux actions anti-gaspillage alimentaire au profit des plus démunis de l'association Le Chaînon Manquant. Cette dernière récupère les surplus des professionnels de l'alimentation et les redistribue aux personnes qui en ont le plus besoin. Dans le cadre de ce soutien, le Groupe offre depuis plusieurs années une place de stationnement au sein du parking du Marché Saint-Honoré, au centre de Paris, afin de faciliter la mobilité des véhicules de l'association.

6.4.4 Personnes souffrant d'un handicap

Le Groupe mène également des actions bénéficiant aux personnes en situation de handicap.

En France, allant au-delà de la réglementation qui lui est applicable, le Groupe a diffusé à l'intégralité de son personnel le guide officiel « Bien accueillir les personnes handicapées » décrivant les bonnes attitudes à adopter face à une personne souffrant d'une déficience physique, visuelle, auditive ou mentale.

En Colombie, la filiale City Parking, soutient la fondation Ideal (*Fundación Ideal*) qui œuvre pour l'insertion professionnelle, familiale et sociale des personnes en situation de vulnérabilité par l'éducation, la formation et le soutien. La contribution de City Parking s'effectue sous forme de ressources, de formations et d'embauche de personnes souffrant d'un handicap. A noter que l'engagement de City parking a été reconnu en janvier 2019 par l'Organisation des Nations Unies qui lui a attribué, au titre de l'année 2018, un Prix mondial de reconnaissance pour les bonnes pratiques d'employabilité pour les travailleurs handicapés (*Global recognition Award « Good practices of employability for workers with disability 2018 »*).

6.4.5 Culture

Le Groupe accompagne également ses clients dans le domaine culturel, comme au Luxembourg où les équipes locales entretiennent un mécénat culturel avec le MUDAM, Musée d'art moderne Grand-Duc Jean.

Sur demande, le Groupe autorise également le tournage de films ou la réalisation de séances photographiques dans ses parkings, comme dans celui du Mont d'Est, à Noisy le Grand en région parisienne, où depuis 2019, ce ne sont pas moins d'une dizaine de tournages et de séances photographiques qui y ont été réalisés ainsi qu'un défilé de mode.

6.4.6 Sport

Partenaire des villes et des collectivités, le Groupe s'implique également via le sponsoring ou le mécénat dans les activités sportives des territoires dans lesquels il est présent.

Ainsi, en France, le Groupe est partenaire de l'équipe de volley-ball féminine du Stade Français Paris Saint Cloud, « Les Mariannes » ainsi que de l'équipe de volley-ball de Conflans Sainte-Honorine.

En 2021, le Groupe a signé en France une convention de mécénat financier pour soutenir la Fondation « Frédéric SAUSSET – Ma Course à la Vie », sous l'égide de la Fondation « Agir Contre l'Exclusion » qui contribue à la réalisation de projets visant au développement de nouvelles pratiques inclusives pour des personnes en situation de handicap. La fondation « Frédéric SAUSSET – Ma Course à la Vie » favorise des initiatives permettant à des personnes en situation de handicap de concourir à des défis sportifs, notamment dans le sport automobile. Elle a ainsi participé à la préparation de celle des 24 Heures du Mans 2021 par des pilotes polyhandicapés afin de prouver que des personnes handicapées peuvent retrouver la mobilité par la conduite automobile, notamment dans des conditions extrêmes, voire de s'adonner à la pratique du sport automobile au plus haut niveau.

Enfin, le Groupe favorise les initiatives liées à des compétitions sportives inter-entreprises, comme sa participation en septembre 2021 au tournoi de football du quartier d'affaires de La Défense où se trouve son siège.

6.5 Un engagement quant aux conventions internationales

Les filiales du Groupe respectent, dans leurs activités courantes et dans les projets qu'elles déploient, les conventions internationales, comme celles de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ou les principes de l'Organisation des Nations Unies sur les Droits de l'Homme.

Ainsi, le Groupe applique les dispositions des conventions de l'OIT concernant notamment le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, l'élimination du travail forcé ou obligatoire, et l'abolition effective du travail des enfants.

En matière de droits humains, l'analyse des risques menée par le Groupe n'a pas mis en évidence d'enjeux particuliers dans ce domaine compte tenu notamment de son activité et de ses territoires. Il n'a donc pas été engagé d'autres actions que celles précédemment citées dans le présent document.

7 Notation extra-financière

INDIGO Group s'est vu attribuer en décembre 2021 par l'agence de notation extra-financière VIGEO EIRIS la note de 65/100, positionnant ainsi le Groupe au 85^{ème} rang mondial sur un panel de 4 889 groupes ou sociétés évalués.

8 Note méthodologique

8.1 Périmètre

Le périmètre des informations sociales, environnementales et sociétales présentées a pour objectif de donner une image représentative des activités du Groupe.

8.1.1 Données sociales et sociétales

Les effectifs du Groupe sont comptabilisés dans leur intégralité, y compris pour les co-entreprises, sur la base d'une vision globale intégrant à 100% les données relatives aux co-entreprises. Comme indiqué dans les annexes aux comptes consolidés et dans cette DPEF, l'effectif total du Groupe au 31 décembre 2021 s'élève à 6°774 collaborateurs, dont 6 089 collaborateurs pour les sociétés contrôlées par le Groupe et 685 collaborateurs pour les co-entreprises.

Cette DPEF intègre diverses autres données à caractère social et précise pour chacune le périmètre retenu s'il est différent de celui indiqué ci-dessus.

Les entités rejoignant le Groupe en cours d'exercice sont intégrées dès leur acquisition, pour la seule période de contrôle par le Groupe. Les données des filiales ayant quitté le Groupe en cours d'exercice ne sont pas reportées.

8.1.2 Données environnementales

Jusqu'à l'exercice 2020, le Groupe retenait pour son reporting environnemental les données des 6 pays dans lesquels il pouvait directement procéder à des investissements en faveur de l'environnement (pays relevant du modèle dit d'infrastructure) et qui avaient une taille significative (chiffre d'affaires supérieur à 10M€), soit la Belgique, le Brésil, le Canada, l'Espagne, la France et le Luxembourg.

A compter de l'exercice 2021, le périmètre du reporting s'est élargi à toutes les filiales contrôlées de la branche stationnement, soit un total de 8 pays, la Pologne et la Suisse venant s'ajouter à ceux précédemment cités. La filiale colombienne City Parking, détenue à 50,0%, non contrôlée et non consolidée, est donc exclue du reporting environnemental.

Les entités contrôlées rejoignant le Groupe en cours d'exercice (par voie de création ou d'acquisition) ne sont pas intégrées au titre de cet exercice mais dans le reporting environnemental de l'exercice suivant.

Les données des entités ayant quitté le Groupe en cours d'exercice ne sont pas reportées.

8.1.3 Données opérationnelles

Le Groupe présente un certain nombre de données opérationnelles (telles que le nombre de pays et villes dans lesquels il est présent ou de places et parcs de stationnement gérés) sur la base d'une vision globale intégrant à 100% les données relatives aux co-entreprises, comme si elles étaient consolidées intégralement et non suivant la méthode de la mise en équivalence. Les données concernées sont en effet difficilement réductibles à la part détenue par le Groupe dans ces co-entreprises.

8.1.4 Données financières

Les états financiers statutaires consolidés du Groupe sont établis conformément à la norme IFRS, les co-entreprises y étant consolidées suivant la méthode de la mise en équivalence. Afin de compléter ces données d'une vision plus économique de la substance du Groupe, la Société communique également certaines données financières (telles que le chiffre d'affaires, l'EBITDA ou la dette nette) selon un format dit « *Global Proportionate* », se définissant comme les données consolidées IFRS ajustées de la quote-part de la contribution des activités du Groupe dans les co-entreprises, comme si ces dernières étaient consolidées par intégration proportionnelle.

8.2 Procédure de reporting

Des guides méthodologiques présentant des définitions communes à toutes les filiales du Groupe ont été fournis aux personnes en charge de collecter et d'agréger les données. Ils sont révisés chaque année pour les fiabiliser ainsi que pour tenir compte de la mise à jour annuelle des principaux risques extra-financiers du Groupe.

9 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la DPEF

INDIGO GROUP

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 160 044 282€

Siège social : Tour Voltaire – 1 place des Degrés – 92800 Puteaux (La Défense)

RCS 800 348 146

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société, en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration au paragraphe « 8. Note Méthodologique ».

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 6 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions juridique, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et RSE.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (Non-contribution à la mobilité individuelle durable et Carence dans la mise en œuvre des politiques de prévention de lutte contre la corruption, le trafic d'influence, le favoritisme

et les conflits d'intérêt), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités¹ ;

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices¹ et couvrent entre 30 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant,

Mazars SAS

Paris La Défense, le 21 mars 2022

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

¹ Belgique, France, Luxembourg, Groupe

Annexe : Liste des informations qualitatives et quantitatives, incluant les indicateurs clés de performances

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Dégradation des conditions de santé et de sécurité des collaborateurs
- Carence dans l'application de la réglementation incendie
- Carence dans la prise en compte de la sécurité des utilisateurs
- Discriminations, manque de diversité (y compris mixité)
- Augmentation de l'absentéisme
- Gestion inadaptée des compétences
- Manque d'attractivité et non rétention des talents
- Dégradation des relations sociales
- Défaut de maîtrise des consommations énergétiques
- Non-contribution à la mobilité individuelle durable
- Carence dans la mise en œuvre des politiques de prévention de lutte contre la corruption, le trafic d'influence, le favoritisme et les conflits d'intérêt

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Effectif au 31/12/2021
- Part des femmes dans les effectifs
- Taux d'absentéisme
- Taux de turnover
- Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié
- Taux de Fréquence et de Gravité des accidents du travail
- Pourcentage des effectifs ayant une habilitation valide au Sauveteurs Secouristes du Travail
- Nombre de fermeture administrative de parkings pour carence en matière de réglementation incendie
- Nombre de jours de grève pour des revendications impliquant directement le Groupe
- Intensité électrique (consommation moyenne par site)
- Pourcentage du Chiffre d'affaires lié aux mobilités durables
- Pourcentage de diffusion du code éthique aux personnes cibles