

INDIGO GROUP

RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE - 2019



INDIGO
GROUP

Table des matières

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | LE GROUPE | 3 |
| 1.1 | LE GROUPE EN QUELQUES MOTS | 3 |
| 1.2 | HISTORIQUE..... | 3 |
| 2 | MODELE D’AFFAIRES | 4 |
| 2.1 | LE MARCHÉ DU STATIONNEMENT | 5 |
| 2.2 | LE POLE MOBILITY AND DIGITAL SOLUTIONS (« MDS ») | 9 |
| 2.3 | STRATEGIE..... | 11 |
| 2.4 | LES RESULTATS ECONOMIQUES DU GROUPE | 15 |
| 3 | RISQUES | 16 |
| 4 | ENJEUX SOCIAUX | 17 |
| 4.1 | EFFECTIFS..... | 17 |
| 4.2 | AGE ET ANCIENNETE..... | 18 |
| 4.3 | SANTE ET SECURITE..... | 19 |
| 4.4 | DIVERSITE..... | 26 |
| 4.5 | ABSENTEISME | 30 |
| 4.6 | FORMATION ET DEVELOPPEMENT | 32 |
| 4.7 | ATTRACTION DES TALENTS ET RETENTION DES COLLABORATEURS..... | 34 |
| 4.8 | DIALOGUE SOCIAL | 36 |
| 5 | ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX | 37 |
| 5.1 | EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE..... | 38 |
| 5.2 | ECONOMIE CIRCULAIRE..... | 43 |
| 5.3 | BIODIVERSITE..... | 45 |
| 5.4 | CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE..... | 45 |
| 6 | ENJEUX SOCIETAUX | 45 |
| 6.1 | UN ENGAGEMENT ETHIQUE | 45 |
| 6.2 | UN ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS | 47 |
| 6.3 | UN ENGAGEMENT ENVERS LES TERRITOIRES..... | 50 |
| 6.4 | UN ENGAGEMENT CITOYEN | 50 |
| 6.5 | UN ENGAGEMENT ENVERS LES CONVENTIONS INTERNATIONALES..... | 53 |
| 7 | NOTATION EXTRA-FINANCIERE | 53 |
| 8 | NOTE METHODOLOGIQUE | 54 |
| 8.1 | PERIMETRE | 54 |
| 8.2 | PROCEDURE DE REPORTING | 54 |
| 9 | RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LE RAPPORT RSE | 55 |

1 Le Groupe

1.1 Le Groupe en quelques mots

INDIGO Group, et le groupe qu'elle forme avec ses filiales (le « Groupe ») est un acteur mondial et global du stationnement et de la mobilité urbaine, présent dans 11 pays et employant près de 23 000 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 2019, le Groupe exploite environ 2 392 000 places réparties dans 5 442 parcs de stationnement et environ 2 340 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.

2015-2018 : 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 novembre 2018, INDIGO®weel lance officiellement son service de location de scooters électriques en libre-service à Toulouse. Sans borne de stationnement, le scooter électrique partagé INDIGO®weel n'émet ni bruit ni gaz polluants. Ce nouveau véhicule, très complémentaire au vélo, permet de répondre à des besoins et des usages plus larges, avec de plus longues distances, des routes à fort dénivelé, la possibilité de se déplacer à deux ou encore de réduire les temps de trajet.

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 que sur plusieurs de ses autres marchés. 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.

2019 : Les faits marquants

Indigo Group signe en mars 2019 un partenariat stratégique avec Sunsea Parking, société leader dans le domaine de la gestion du stationnement en Chine. Ce partenariat s'est concrétisé par la création d'une co-entreprise qui s'est officialisée le 16 septembre à Nanning en Chine.

En juin 2019, Indigo Group en France achète le pôle stationnement de Spie Batignolles Concessions, opéré sous la marque Spie Autocité. Ce sont ainsi 60 collaborateurs, répartis sur 29 parcs et 2 voiries à Lille, Lyon et Paris qui intègrent le Groupe.

Toujours en juin, INDIGO®weel et Toyota Tsusho s'associent pour proposer des fauteuils roulants électriques partagés à Toulouse. Cette expérimentation, avec 4 fauteuils dans 2 parcs de stationnement, a pour but d'évaluer dans quelles conditions ce service pourrait être disponible à plus grande échelle en utilisant la plateforme INDIGO®weel.

En septembre 2019, l'actionnariat d'Infra Foch Topco, qui détient 99,7% 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 d'environ 47,1% par Crédit Agricole Assurances, 32,9% par Vauban Infrastructure Partners, 14,2% par MEAG, 0,5% en autocontrôle et pour le solde par le management du Groupe.

Evènement post clôture : le Groupe s'implante en Pologne avec la constitution le 28 février 2020 à Gdansk d'une filiale détenue à 100% dénommée Indigo Polska SA. L'ambition d'Indigo Group est de conquérir ce nouveau marché où de nombreux projets ont été identifiés.

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 2019.

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 emplacement

Le stationnement en ouvrage comprend les places de stationnement qui ne sont pas en bordure de route (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 en 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 route. 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.

2.1.3.2 Facteurs liés à la dynamique de mobilité individuelle :

Citadins : Leurs habitudes et leur façon de se déplacer changent rapidement. 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 « multacentriques » 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 ou de scooters).

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 1er 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.

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

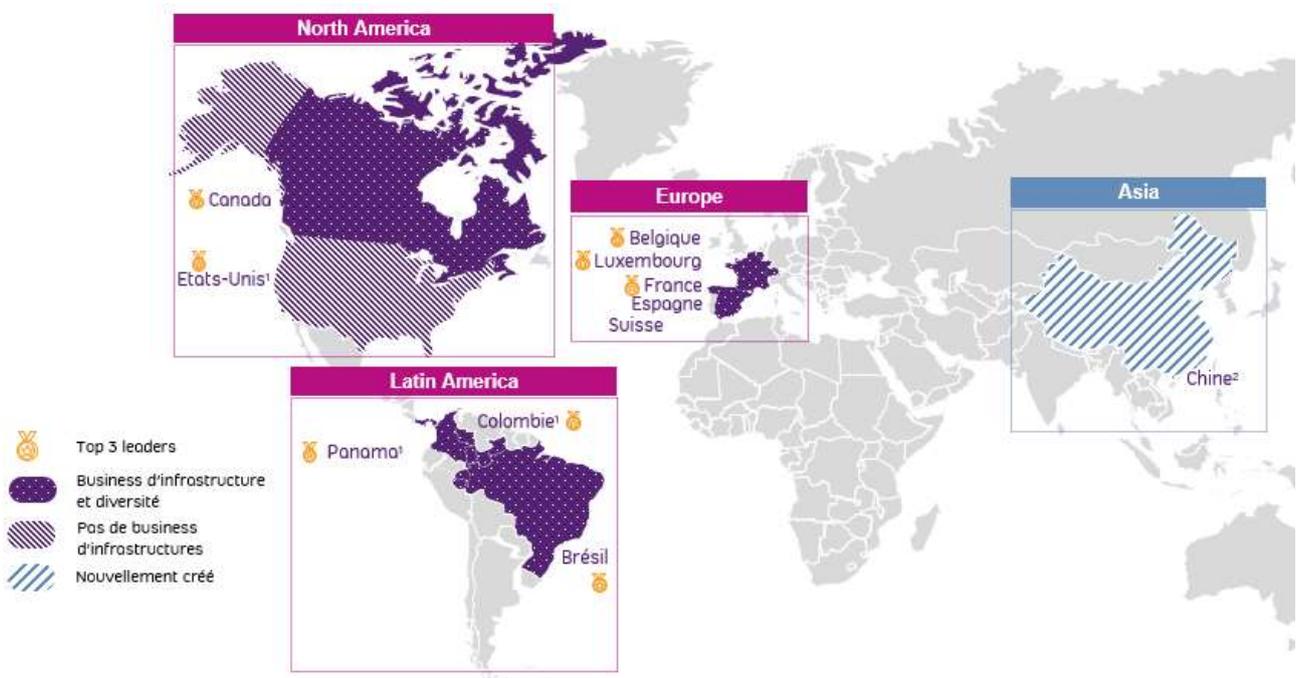
2.1.4 INDIGO et le marché du stationnement

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.

Aujourd'hui, 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 bientôt en Asie.



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 ou en Espagne où des taux de respects élevés ont pu être atteints,
- 2 340 kms de stationnement sur voirie confiés à INDIGO dans 7 pays,

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.

A fin décembre 2019, OPnGO offre la possibilité de se garer dans plus de 560 parcs de stationnement en Europe (Belgique, Espagne, France et au Luxembourg), représentant 300 000 places de stationnement en ouvrage ou en voirie dans 218 villes. Le service compte 750 000 utilisateurs inscrits dont 385 000 actifs. En comparaison avec l'année 2018, le volume des transactions voirie en 2019 a augmenté de 92% et celui des transactions parking de 58%.

2.2.2 INDIGO®weel

Faciliter la mobilité pour tous est au cœur de la stratégie du Groupe. Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des villes, le Groupe imagine des solutions innovantes et complémentaires, à l'image de la nouvelle solution de vélo en libre-service et de scooters électriques sans station.

Avec le partage en *free-floating* (vélos, scooters, voitures en projet...), INDIGO®weel installe une nouvelle solution de mobilité durable au cœur des villes. Développée en étroite collaboration avec les collectivités et leur tissu associatif, l'offre de vélos et de scooters électriques en libre-service vient compléter les autres modes de transport en apportant flexibilité et simplicité d'utilisation. Un simple scan de QR code via l'application mobile dédiée suffit à déverrouiller le véhicule préalablement réservé. Une fois utilisé, celui-ci peut être déposé à n'importe quel emplacement prévu pour l'accueillir (par exemple, arceaux à vélos, emplacement dédié aux deux-roues motorisés) : l'infrastructure existante suffit, aucune borne ou station n'est nécessaire.

Au 31 décembre 2019, INDIGO®weel est implanté dans 5 villes françaises (dont deux proposant des e-scooters en plus des vélos), son parc d'équipements est composé de plus de 3 200 vélos et d'un millier d'e-scooters mis à disposition des usagers. En 2019, les citoyens utilisant ces services ont parcouru de l'ordre d'1,5 million de kilomètres dans le cadre d'environ 664 000 locations, effectuées par près de 75 000 utilisateurs différents.

Enfin, le Groupe enrichit son offre de mobilité avec un service de covoiturage des trajets quotidiens domicile-travail, en partenariat avec la *start-up* anglaise Faxi dans laquelle il a pris une participation.

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).

Au 31 décembre 2019, 1 359 stations sont exploitées, avec près de 12 000 vélos sur le terrain dont plus d'un tiers de vélos à assistance électrique, chiffre qui devrait remonter aux environs de 16 000 une fois traités les effets de la grève des transports commencée le 5 décembre 2019 qui a entraîné un usage intensif des équipements et donc une moins grande disponibilité pour cause notamment de pannes.

Le nombre d'abonnés ayant souscrit un abonnement longue durée est de 324 409 à fin décembre 2019, en progression de 125% par rapport à fin décembre 2018 (143 978). Le nombre d'abonnements courte durée souscrits en 2019 s'élève à 268 296 contre 141 925 en 2018, soit une augmentation de 89%. En corrélation avec la grève, Smovengo a enregistré 66 727

nouveaux abonnés au mois de décembre 2019 et le nombre de courses a ainsi atteint 3,66 millions, dont 53,7% en vélos à assistance électrique. Sur l'année 2019, le nombre de courses s'élève à 25,3 millions dont 39% en vélos à assistance électrique contre respectivement 7,2 millions et 19% en 2018.

2.3 Stratégie

Initié en 2014, le plan stratégique du Groupe dénommé « Goal 2020 » a été achevé avec deux années d'avance. En 2018, un nouveau plan stratégique, « Goal 2025 » a été élaboré et a commencé à être déployé au cours de l'année 2019.

2.3.1 Vision

Le Groupe est le leader mondial de la mobilité individuelle, avec un ancrage fort dans les métiers du stationnement et une expertise reconnue dans les solutions de mobilité connectées.

Cela signifie accompagner les citoyens dans tous leurs déplacements individuels, avec plus de liberté, plus de simplicité, des services personnalisés et connectés.

2.3.2 Mission

Le Groupe est au cœur de l'évolution de la mobilité individuelle dans les villes. Sa mission est de préparer le futur des villes « intelligentes » en capitalisant sur ses actifs (parcs de stationnement et expertise en voirie) et ses plateformes géographiques afin de proposer de nouveaux services et solutions de mobilité.

Ainsi, au cours de l'année 2019, pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO a mené une réflexion sur une nouvelle vision du parking du futur en partenariat avec Dominique Perrault Architecture (DPA), spécialiste de l'architecture souterraine, et propose une nouvelle vision du parking du futur.

Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie des réflexions du Groupe. Il semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés : comment les sous-sols peuvent s'intégrer davantage dans la vie urbaine, comment offrir plus de mobilité et de services aux usagers, comment faciliter la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable ?

Ces axes de réflexion sont à la fois globaux et locaux et conduisent à une réflexion sur un certain nombre de possibilités qui vont au-delà des sujets de mobilité et de stationnement ; en plus d'accueillir les véhicules, les parkings deviennent un centre de services entièrement interconnecté avec leur environnement, agissant comme une extension de la ville au-dessus : apporter de la lumière, éviter la césure « dessus – dessous », connecter le parking aux transports, proposer des services aux véhicules, ou encore, devenir source d'énergie.

Les parkings souterrains permettent d'intensifier les activités urbaines tout en protégeant l'intégrité du tissu urbain, y compris pour les sites du patrimoine les plus sensibles. De nombreux centres-villes parmi les plus importants d'Europe ont été valorisés grâce à la construction de parkings en sous-sols dans des endroits stratégiques, Paris étant l'un des cas les plus exemplaires.

DPA a identifié trois types de villes et quatre typologies de sites. Bien qu'ils nécessitent des stratégies architecturales différentes, la tendance générale est au développement d'un sol urbain dense comprenant une variété de services relatifs à la mobilité dans son ensemble et au-delà : logistique urbaine, production d'énergie, création de lieux de vie (culturels,

professionnels...).

2.3.3 Développement géographique

La stratégie du Groupe repose sur une forte présence mondiale, centrée sur les marchés les plus attractifs. Les enjeux de mobilité varient selon les typologies de villes à travers le monde.

L'Europe est un marché mature dominé par des opérateurs historiques. L'objectif d'INDIGO est de renforcer son modèle :

- en se concentrant sur les concessions, les contrats de long terme et la pleine-propriété,
- tout en s'appuyant sur son positionnement de leader européen pour conserver son efficacité sur l'ensemble des segments, renforcer sa position comme elle l'a fait par voie d'acquisitions d'opérateurs ou de parkings en Belgique, en Espagne ou en France ou comme elle s'apprête à le faire en créant une filiale dans un pays prometteur tel que la Pologne,
- et en capitalisant sur ce réseau pour développer ses nouvelles activités de mobilités individuelles douces.

L'Amérique du Nord est un marché fragmenté, composé de nombreuses villes multacentriques, offrant des opportunités de croissance importantes, en particulier sur le marché des concessions et par croissance externe, que la position du Groupe tant aux Etats-Unis qu'au Canada lui permet de saisir.

L'Amérique du Sud est un marché moins développé et fragmenté, mais il offre des opportunités de croissance rapide sur tous les segments du marché, ce qu'illustre la croissance de l'activité du Groupe au Brésil depuis 2013.

L'Asie représente un immense marché, peu structuré et offrant de nombreuses opportunités pour de nouveaux acteurs, auquel le Groupe s'intéresse comme, l'illustre la création précitée d'une co-entreprise avec Sunsea Parking en 2019.

L'Afrique est au début de son histoire en matière de mobilité.

2.3.4 Développement de pôles d'activités

Dans de nombreuses villes, les voitures restent au cœur de la mobilité urbaine, permettant de connecter les banlieues aux centres-villes de la manière la plus pratique et la plus rapide. Pour les trajets secondaires, sans voiture, la mobilité partagée et les transports en commun sont une véritable alternative. En raison de la nature complexe des transports publics (coûts, complexité des infrastructures, impact politique), le développement du Groupe se concentre autour de la place de la voiture et de la mobilité partagée. Cela se traduit dans la stratégie du Groupe, fondée sur deux pôles d'activités, INDIGO et MDS.

2.3.4.1 Le pôle INDIGO

Avec INDIGO, le Groupe propose le plus vaste réseau de parcs de stationnement, avec des emplacements premium, et intervient en tant qu'interlocuteur unique pour les clients publics comme les acteurs privés.

INDIGO est le leader mondial du stationnement par l'exploitation de 2 340 kilomètres de voirie, près de 2,4 millions de places de stationnement en ouvrage et leurs services associés dans plus de 750 villes sur trois continents. Le Groupe s'appuie sur une expérience de plus de 50 ans, notamment dans le modèle concessif.

En complément, INDIGO a développé des offres sur-mesure pour chaque segment de

marché : centres-villes, hôpitaux, centres commerciaux, universités, gares, aéroports, lieux de loisirs et événementiels. Il propose une large gamme de services pour chacun de ses clients et ouvre ses parcs de stationnement aux nouveaux modes de déplacement (vélos, scooters, véhicules en autopartage ...), tout en réduisant l'occupation de la voirie et ainsi la congestion des centres-villes.

Ces « hub de services » s'adressent aux automobilistes, aux véhicules et aux quartiers et permettent de bénéficier par exemple de services de dépôt de colis, de maintenance et entretien de véhicules ou encore de création d'espaces culturels et événementiels dans les parcs de stationnement. INDIGO transforme ses parkings et révolutionne l'expérience utilisateur, plus fluide, plus simple et plus connectée.

L'expertise d'INDIGO en matière de stationnement en voirie (depuis plus de 15 ans dans 7 pays du monde), repose sur la maintenance et la collecte des horodateurs, mais aussi le contrôle et la verbalisation du stationnement.

INDIGO apporte son savoir-faire et son expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville, en facilitant la mobilité des automobilistes.

2.3.4.2 Le pôle Mobility and Digital Solutions

Avec MDS, le Groupe s'appuie sur la technologie pour faciliter la vie des citoyens, dans leurs besoins en stationnement comme dans leurs besoins de mobilité. Avec la digitalisation des services, le Groupe propose une offre de mobilité complète, utilisable depuis de nombreuses interfaces et pouvant être implémentée sur des plateformes existantes ou intégrée aux véhicules personnels.

2.3.4.2.1 OPnGO

La plateforme OPnGO propose aux particuliers une place de marché « tout-en-un ». Elle oriente les automobilistes vers les places disponibles et leur permet de comparer les prix des différents stationnements dans des parkings publics, la voirie ainsi que des parkings privés. Enfin, elle offre un gain de temps, de confort et d'argent pour les automobilistes grâce à une interface unique et un parcours client totalement dématérialisé.

2.3.4.2.2 INDIGO®weel

INDIGO®weel offre aux utilisateurs différents choix de mobilité partagée dans la ville : vélos et scooters électriques en libre-service sans station, et a en projet de proposer des vélos à assistance électrique (VAE) à destination de ses clients particuliers, professionnels et collectivités. Ces services, disponibles sur une seule application, permettent de profiter de solutions de mobilité urbaine « à la demande », en toute simplicité. Le service INDIGO®weel a été lancé avec succès dans plusieurs villes en France, apportant un service de mobilité individuelle non polluante.

L'un des facteurs clé de succès a été le dialogue durable initié avec les autorités locales. Avant de s'établir sur le territoire d'une collectivité locale, les équipes d'INDIGO®weel engagent des discussions avec celle-ci : périmètre physique de couverture du service dans la ville, nombre maximal de vélos ou scooters électriques mis à disposition et leur entretien, zones de stationnement interdites, zones préférées avec présence d'arceaux, partage éventuel de données (nombre d'utilisations quotidiennes, nombre de vélos en service ou réparation). D'une manière générale, cette concertation préalable au déploiement permet un dialogue constructif entre INDIGO®weel et la collectivité, cette dernière pouvant alors émettre ses avis, recommandations et prescriptions sur les conditions et modalités de déploiement du service sur son territoire.

Enfin, une charte de bonne conduite a été élaborée afin de poser les règles d'une saine collaboration entre INDIGO®weel et la collectivité, pour que le service soit déployé et exploité dans les meilleures conditions, respectueuses des usages en vigueur et des personnes amenées à se partager l'espace public. Ainsi, outre les sujets de discussions évoqués précédemment, la charte aborde notamment les thématiques de respect du code de la route et des réglementations locales. Elle fixe également les principes de l'occupation du domaine public pour chaque collectivité concernée (circulation et stationnement).

A noter que le Groupe propose également un service de mutualisation des déplacements domicile-travail dans le cadre de sa collaboration avec la *start-up* anglaise Faxi dans laquelle il a pris une participation.

2.3.4.2.3 Smovengo

La solution déployée par Smovengo pour le service Vélib'2 dans la métropole parisienne intègre tous les avantages de la digitalisation : accessible depuis un ordinateur ou une application mobile mais également sur place, le service de location de vélos en libre-service avec dépôt en station de Smovengo permet de créer simplement son compte et d'utiliser le service. L'application mobile permet de consulter la carte des stations, les vélos et places disponibles ou les pistes cyclables à proximité. Elle permet également à l'utilisateur de connaître le nombre de kilomètres parcourus ou celui des calories consommées.

Enfin, dans un esprit de facilitation du parcours utilisateur, la validation du déplacement s'effectue directement sur le vélo, que ce dernier soit mécanique ou à assistance électrique.

2.3.5 Notre différence

- Un leader mondial avec une forte présence dans plus de 750 villes et une vision précise de l'évolution de la mobilité individuelle dans la ville de demain.
- Un savoir-faire reconnu dans tous les métiers du Groupe, lui permettant d'accompagner les collectivités et les acteurs privés.
- Une large gamme de services pour les automobilistes, les véhicules et les villes.
- Une expertise technologique et d'intelligence du business (BI) qui permettent au Groupe d'analyser les modes de déplacement des citoyens et ainsi de proposer les meilleures offres.

2.3.6 Feuille de route

Issue du plan stratégique Goal 2025, 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.
- Utiliser son expertise internationale, en s'appuyant sur ses trois plateformes existantes (Europe, Amérique du Nord et Amérique du Sud), pour pénétrer le marché asiatique.
- 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 son rapport d'activité, disponible sur le site internet <https://www.group-indigo.com>, rubrique investisseurs/résultats-financiers.

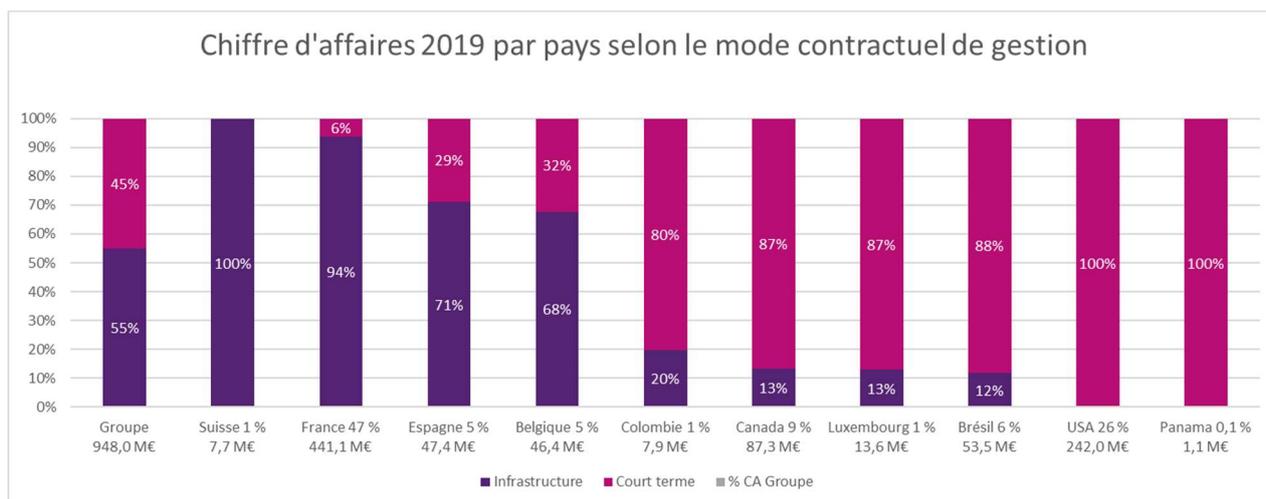
2.4.1 Chiffre d'affaires 2019

Le chiffre d'affaires consolidé *global proportionate*¹ du Groupe pour 2019 s'établit à 968,6 millions d'euros, supérieur de 7,2 M€ (+0,7%) comparé au 31 décembre 2018, dont un impact de la cession de ses 4 activités en Allemagne, République Tchèque, Slovaquie et au Royaume-Uni fin 2018/début 2019 pour -66,2 M€ ; à cours de change constants, le chiffre d'affaires est en retrait de -0,4%

La majorité des zones géographiques a largement contribué à la croissance à cours de changes constants, la France a fait croître son chiffre d'affaires de +1,4%, l'Europe Continentale de +24,3%, la zone Amérique du Nord de +14,4% et la zone Péninsule Ibérique / Amérique du Sud ou IBSA pour Iberia South America (Espagne, Brésil, Colombie et Panama) de -6,2%. Le pôle MDS a contribué pour 20,6 M€.

2.4.2 Chiffre d'affaires par pays selon le type de contrat

Le tableau ci-dessous présente pour chaque pays du Groupe la répartition de son chiffre d'affaires selon les typologies de contrat gérées. Il est également indiqué pour chaque pays sa contribution au chiffre d'affaires du pôle stationnement.



¹ Les données « *Global Proportionate* » se définissent comme les données consolidées IFRS présentées dans les états financiers statutaires consolidés du Groupe, ajustées de la quote-part de la contribution des activités du Groupe dans les co-entreprises qu'il détient (principalement aux USA, en Colombie et au Panama) comme si elles étaient consolidées par intégration proportionnelle et non par la méthode de la mise en équivalence, cette dernière étant appliquée pour la préparation des comptes consolidés conformément à la norme IFRS.

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. En coordination avec la Direction Développement Durable du Groupe, l'évaluation de chaque risque identifié a été validée par des contributeurs métiers : Direction Générale, Directions opérationnelles, Direction Financière, Direction Juridique et Assurances, Direction des Ressources Humaines et Direction Technique. 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 12 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 | 4.3.7 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 | 4.3.7 Santé et sécurité des clients | Pourcentage des effectifs formés 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 | 5.1.2.1 Réduction de la consommation énergétique | Intensité électrique (consommation moyenne par site) |
| Non-contribution à la mobilité individuelle durable | 5.1.4.1 Mobilités individuelles douces | Qualitatif |
| 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 |
| Défaut d'une relation durable avec les clients amont (collectivités publiques, acteurs privés) | 6.2.1 Clients donneurs d'ordres | Qualitatif |

Les informations présentées au fil de ce document 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 et leurs filiales (principalement aux Etats-Unis, en Colombie et au Panama). Ceux de la société Smovengo, dont le pourcentage de détention par le Groupe au 31 décembre 2019 était de 40,49%, le sont également.

L'effectif total du Groupe au 31 décembre 2019 s'élevait ainsi à 22 880 collaborateurs, soit une augmentation de 9,2% représentant 1 927 collaborateurs supplémentaires par rapport à 2018. Les effectifs des entités contrôlées s'élèvent à 8 495 collaborateurs. Les Etats-Unis constituent le principal contributeur à cette hausse, les effectifs y augmentant de 1 623 collaborateurs entre 2018 et 2019.

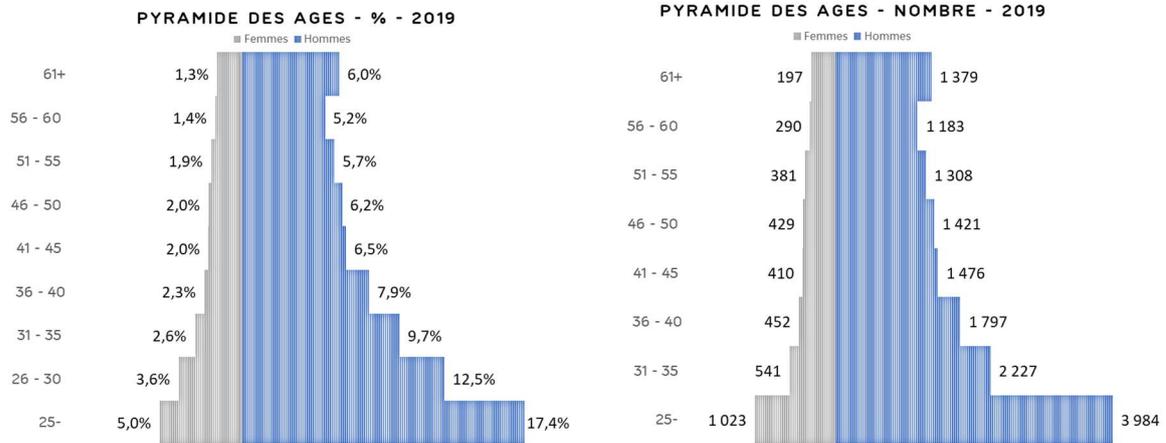
| Répartition des effectifs | Au 31 décembre | | Evolution | | Répartition |
|----------------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2018 | 2019 | Var. 19-18 | Var. 19-18 | 2019 |
| France | 1 920 | 1 908 | -12 | -0,6% | 8,3% |
| Belgique | 339 | 303 | -36 | -10,6% | 1,3% |
| Luxembourg | 72 | 81 | 9 | 12,5% | 0,4% |
| Suisse | 6 | 18 | 12 | 200,0% | 0,1% |
| Europe Continentale | 417 | 402 | -15 | -3,6% | 1,8% |
| Canada | 2 247 | 2 349 | 102 | 4,5% | 10,3% |
| USA | 11 600 | 13 223 | 1 623 | 14,0% | 57,8% |
| Amérique du Nord | 13 847 | 15 572 | 1 725 | 12,5% | 68,1% |
| Colombie | 832 | 860 | 28 | 3,4% | 3,8% |
| Panama | 73 | 70 | -3 | -4,1% | 0,3% |
| Espagne | 586 | 570 | -16 | -2,7% | 2,5% |
| Brésil | 3 050 | 3 170 | 120 | 3,9% | 13,9% |
| IBSA | 4 541 | 4 670 | 129 | 2,8% | 20,4% |
| TOTAL INDIGO INFRA | 20 725 | 22 552 | 1 827 | 8,8% | 98,6% |
| TOTAL MDS | 228 | 328 | 100 | 43,9% | 1,4% |
| TOTAL INDIGO GROUP | 20 953 | 22 880 | 1 927 | 9,2% | 100,0% |

Les effectifs du Groupe de 22 880 collaborateurs sont répartis à 8,3% sur la France, à 1,8% sur la zone Europe Continentale, à 68,1% sur la zone Amérique du Nord (Etats-Unis et Canada), à 20,4% sur la zone IBSA (*Iberia South America* - Espagne, Brésil, Colombie et Panama) et à 1,4% sur le pôle Mobilité et Solutions Digitales (MDS).

4.2 Age et ancienneté

4.2.1 Age moyen

L'âge moyen des collaborateurs du Groupe, ainsi que celui des hommes et des femmes, est de 38 ans. Pour Indigo Infra, l'âge moyen s'élève à 38,1 ans alors qu'il est de 36,2 ans pour MDS.



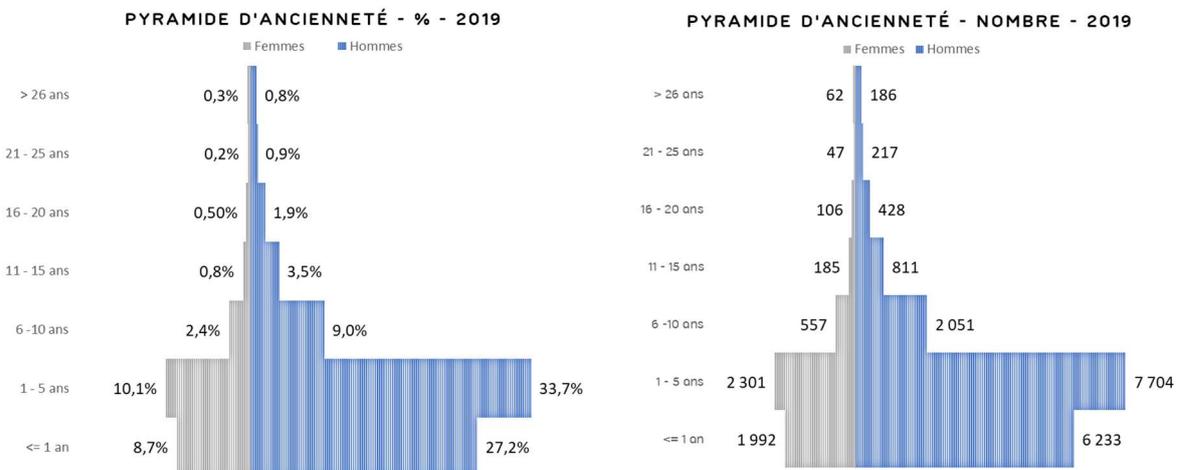
Au sein du pôle stationnement, les collaborateurs de moins de 30 ans représentent 38,8% des effectifs et les plus de 55 ans 14,4% des effectifs. Au sein du pôle MDS, ces populations représentent respectivement 34,1% et 3,0% des effectifs.

4.2.2 Ancienneté

L'ancienneté moyenne des collaborateurs du Groupe est de 3,9 ans (4,0 ans pour le pôle stationnement) dont 4,0 ans pour les hommes et 3,7 ans pour les femmes.

A noter une grande disparité en fonction des pays au sein du pôle stationnement, avec notamment une ancienneté moyenne de 2,1 ans au Brésil ou de 3,5 ans aux Etats-Unis contre 9,7 ans en France.

Au sein du pôle MDS, constitué de sociétés dont les activités ont démarré beaucoup plus récemment, l'ancienneté moyenne s'élève à 2,0 ans.



Les collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 1 an représentent 35,9% des effectifs du Groupe et ceux avec une ancienneté supérieure à 5 ans 20,3%.

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 2019, le taux de fréquence² du Groupe est de 7,71, en diminution de 13,6% par rapport au taux de 8,93 de 2018. Celui du pôle stationnement s'élève à 7,29 en 2019, en baisse de 14,4% comparé au taux de 8,5 de 2018. Le taux de fréquence de MDS reste stable (+0,6%) et passe de 41,9 en 2018 à 42,14 en 2019.

Taux de Fréquence 2019 par zone

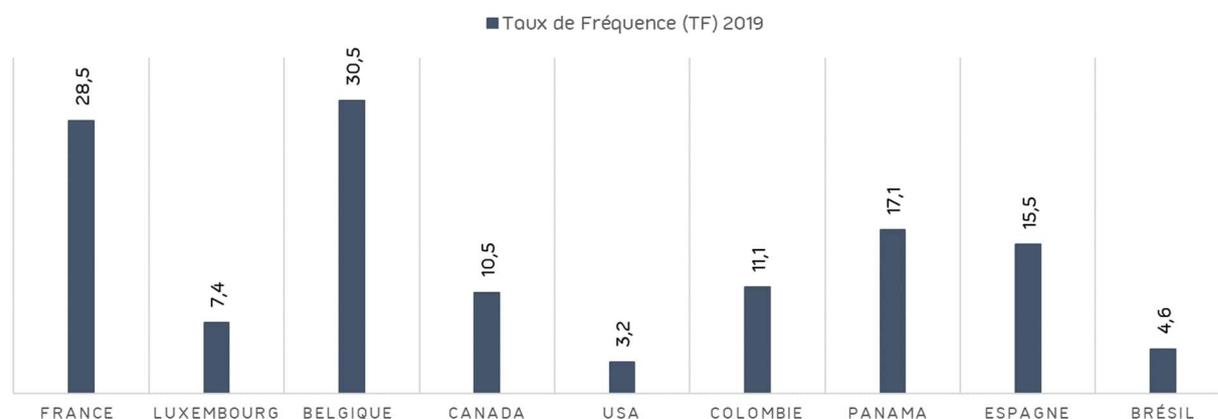
| | |
|---------------------|-------------|
| France | 28,46 |
| Europe Continentale | 23,36 |
| Amérique du Nord | 4,17 |
| IBSA | 7,27 |
| MDS | 42,14 |
| Indigo Group | 7,71 |

A noter qu'un nouveau calcul de la donnée pour 2018 a conduit à une baisse du taux de fréquence pour la zone IBSA, les taux du pôle stationnement et du Groupe baissant en conséquence.

Les niveaux varient fortement selon les zones géographiques, puisque le taux constaté en Amérique du Nord est de 4,17 alors qu'il s'élève à 28,46 en France.

Cette 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 de la Suisse dont aucun collaborateur n'a été victime d'un accident du travail.

TAUX DE FRÉQUENCE PAR PAYS



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 41,7% des accidents de travail en 2019.

En France, les taux de fréquence varient selon les activités. Pour celles liées au stationnement, il est de 10,44 en 2019, en baisse de 8,3% comparé au taux de 2018 (11,39). Le taux de fréquence de Streeteo, activité de contrôle du stationnement en voirie, s'élève à 126,25, intégrant 54 accidents du travail, dont 14 liés à des agressions physiques ou verbales (soit 25,9% des accidents du travail de Streeteo).

Au sein du pôle MDS, le taux de fréquence est essentiellement porté par Smovengo (15 accidents du travail sur 18).

La typologie des causes des accidents avec arrêt de travail se décompose en trois catégories majeures : les déplacements pédestres pour 52% du total des accidents, la manutention / posture pour 22% et les agressions verbales ou physiques pour 12%.

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.

4.3.1.2 Taux de Gravité

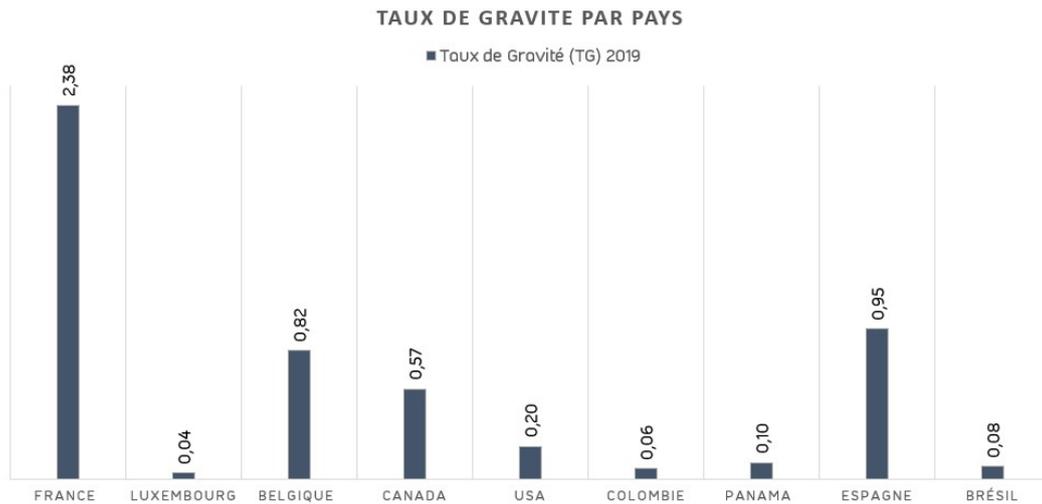
En 2019, le taux de gravité³ du Groupe s'élève à 0,41, en augmentation de 20,8% par rapport au taux de 0,34 de 2018. Celui du pôle stationnement s'élève à 0,39 en 2019, en hausse de 20,1% comparé au taux de 0,33 de 2018. Le taux de gravité de MDS croît de 37,2% et passe de 1,26 en 2018 à 1,73 en 2019.

| <u>Taux de Gravité 2019 par zone</u> | |
|--------------------------------------|-------------|
| France | 2,38 |
| Europe Continentale | 0,59 |
| Amérique du Nord | 0,25 |
| IBSA | 0,15 |
| MDS | 1,73 |
| Indigo Group | 0,41 |

A noter qu'un nouveau calcul de la donnée pour 2018 a conduit à une baisse du taux de gravité pour la zone IBSA, les taux du pôle stationnement et du Groupe baissant en conséquence.

Comme pour les taux de fréquence, les taux de gravité varient selon les pays. N'ayant pas connu d'accident du travail en 2019, la Suisse n'est pas présentée 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 0,89, en hausse de 67,5% par rapport à celui de 2018 (0,53). Pour Streeteo, le taux de gravité est de 10,44.

Pour le pôle MDS, Smovengo affiche un taux de gravité de 2,67.

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 en 2017, 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 Infra, Président d'Indigo Group). En France, l'accord d'intéressement mis en place en 2016 et renouvelé en juin 2019 pour l'ensemble des collaborateurs de l'Unité Economique et Sociale (UES) regroupant les sociétés du Groupe dont l'activité est l'exploitation de parcs de stationnement intègre un objectif d'amélioration du taux de fréquence.

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) 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 OHSAS 18001, 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.
- Aux Etats-Unis, la co-entreprise LAZ Parking a embauché en 2019 une personne au poste de Vice-Président des risques et des sinistres, notamment en charge de superviser la politique santé et sécurité au sein de la société. En parallèle, des *Safety Champions* (champions sécurité) ont été nommés dans chaque région opérationnelle. Ils sont chargés de concevoir et de mettre en œuvre des mesures locales pour réduire les accidents du travail. LAZ Parking demande également que, tous les mois, chaque région effectue des audits sécurité dans plusieurs sites afin d'identifier et de corriger les éventuels écarts constatés. Au total, ce sont 1 391 audits intégrant les aspects liés à la sécurité qui ont été menés en 2019.
- 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 : City Parking a obtenu un résultat de 93,25% de conformité en décembre 2019, lui permettant à nouveau d'atteindre le meilleur niveau possible, soit le niveau « acceptable ».

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 23,4% du nombre total des heures de formation dispensées au sein du Groupe en 2019 (23,8% pour le pôle stationnement). Elles prennent une place importante dans les pays qui connaissent un taux de fréquence et/ou de gravité conséquent : elles constituent ainsi 45,5% des heures de formation en France et 90,1% en Belgique. D'une manière générale ces formations intègrent la sécurité incendie, l'habilitation électrique, la prévention des agressions et la connaissance de son environnement de 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 a été signé 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.

Toujours en matière de solidarité, le Groupe en France a décidé d'utiliser les services de la société « Prev&Care », plateforme d'information, d'accompagnement et d'assistance pour les personnes qui se retrouvent brusquement en situation d'aidant familial suite à la perte d'autonomie d'un proche (grand-âge, maladie, handicap, accident). Discutées en 2019, les prestations correspondantes seront effectives courant 2020.

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 le 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. Aux Etats-Unis, LAZ Parking propose gratuitement un accompagnement en matière de bien-être et de nutrition (*Wellness and Nutrition Coaching*), intégrant en particulier des séances privées et individuelles pour créer des programmes visant à améliorer la santé en général, à réduire le stress, à perdre du poids, à gérer les maladies et à arrêter de fumer.

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 (25,9% des accidents du travail), 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.

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. Enfin, aux Etats-Unis, LAZ Parking propose gratuitement un programme d'assistance à ses employés, leur permettant d'aborder des thématiques telles que l'accès au soin, l'éducation des enfants et les études, ainsi que les problèmes de santé liés au comportement (anxiété, dépression, relations sociales, questions liées à la drogue ou l'alcool).

4.3.7 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, au Canada et aux Etats-Unis. 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, comme en France, en Belgique, au Luxembourg, en Suisse, en Colombie, au Brésil ou au Canada. Ainsi, en cumulé, 3,6% des effectifs du pôle stationnement a reçu ce type de formation. A noter que ce type de formation est à renouveler tous les deux ans pour les collaborateurs français concernés.

De surcroît, en France, 140 collaborateurs disposaient au 31 décembre 2019 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 2019, aucun parc de stationnement du Groupe n'a été concerné par ce type de sanction.

Du côté du pôle MDS, chaque scooter d'INDIGO®weel est équipé de deux casques de tailles différentes ainsi que de charlottes à usage unique ; par mesure d'hygiène, les gants ne sont pas fournis.

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.

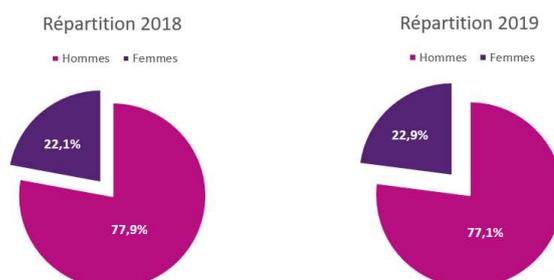
En outre, le Groupe a défini et communiqué une politique de Ressources Humaines équitable, interdisant toute discrimination fondée sur des motifs illégaux tels que le sexe, l'âge, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'appartenance à une race, l'origine ethnique ou la nationalité, le handicap, les opinions 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 Égalité professionnelle entre hommes et femmes

4.4.1.1 Effectifs hommes-femmes

Au 31 décembre 2019, les femmes représentent 22,9% des effectifs du Groupe, soit 5 250 collaboratrices. Elles représentaient 22,1% des effectifs à fin 2018.

Les effectifs ont augmenté entre 2018 et 2019 de 1 927 collaborateurs, soit 9,2%, dont 1 302 hommes et 625 femmes, correspondant à une progression de 8,0% pour les hommes et de 13,5% pour les femmes. Cette évolution, notamment portée par des campagnes de sensibilisation visant à valoriser le travail des femmes dans l'activité du stationnement, est notée sur l'ensemble des zones géographiques du Groupe.



| Effectifs | 2018 | 2019 | Variation 19-18 | |
|------------------|---------------|---------------|-----------------|-------------|
| Hommes | 16 328 | 17 630 | 1 302 | 8,0% |
| Femmes | 4 625 | 5 250 | 625 | 13,5% |
| Total | 20 953 | 22 880 | 1 927 | 9,2% |

La proportion de femmes est relativement similaire selon les zones, avec deux exceptions notables, le Panama, pays dans lequel la place de la femme est culturellement prédominante dans les métiers du stationnement, représentant ainsi 91,4% des effectifs et l'Espagne, qui totalise 63,9% de femmes, principalement dans les activités de gestion et de contrôle du stationnement en voirie. En corrélation, Streeteo, filiale française dédiée à cette dernière activité, comptabilise 36,8% de femmes au sein de son effectif féminin.

| | Au 31 décembre 2018 | | Répartition 2018 | | Au 31 décembre 2019 | | Répartition 2019 | | Evolution 19-18 | | Evolution 19-18 | |
|---------------------------|---------------------|--------------|------------------|--------------|---------------------|--------------|------------------|--------------|-----------------|------------|-----------------|--------------|
| | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes |
| France | 1 464 | 456 | 76,3% | 23,8% | 1 456 | 452 | 76,3% | 23,7% | -8 | -4 | -0,5% | -0,9% |
| Europe Continentale | 325 | 92 | 77,9% | 22,1% | 334 | 68 | 83,1% | 16,9% | 9 | -24 | 2,8% | -26,1% |
| Amérique du Nord | 11 122 | 2 725 | 80,3% | 19,7% | 12 199 | 3 373 | 78,3% | 21,7% | 1 077 | 648 | 9,7% | 23,8% |
| IBSA | 3 226 | 1 315 | 71,0% | 29,0% | 3 354 | 1 316 | 71,8% | 28,2% | 128 | 1 | 4,0% | 0,1% |
| TOTAL INDIGO INFRA | 16 137 | 4 588 | 77,9% | 22,1% | 17 343 | 5 209 | 76,9% | 23,1% | 1 206 | 621 | 7,5% | 13,5% |
| TOTAL MDS | 191 | 37 | 83,8% | 16,2% | 287 | 41 | 87,5% | 12,5% | 96 | 4 | 50,3% | 10,8% |
| TOTAL INDIGO GROUP | 16 328 | 4 625 | 77,9% | 22,1% | 17 630 | 5 250 | 77,1% | 22,9% | 1 302 | 625 | 8,0% | 13,5% |
| TOTAL | 20 953 | | 100,0% | | 22 880 | | 100,0% | | 1 927 | | 9,2% | |

La faible proportion de femmes dans le Groupe s'explique principalement par une vision parfois stéréotypée des métiers du stationnement. 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 7,8% des effectifs du Groupe, soit 1 794 collaborateurs. Ce pourcentage est en légère augmentation par rapport à 2018, cette population représentant alors 7,5% de effectifs. Les femmes managers représentent en moyenne 23,9% des managers à travers le monde contre 22,9% des effectifs du Groupe. En proportion de leurs populations respectives, les hommes managers représentent 7,7% des collaborateurs et les femmes managers 8,2% des collaboratrices.

| | Au 31 décembre 2019 | | | Répartition 2019 | | Proportion Groupe 2019 | | |
|---------------------------|---------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|------------------------|---------------|---------------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Total |
| Managers | 1 365 | 429 | 1 794 | 76,1% | 23,9% | 7,7% | 8,2% | 7,8% |
| France | 182 | 72 | 254 | 71,7% | 28,3% | 12,5% | 15,9% | 13,3% |
| Europe Continentale | 10 | 2 | 12 | 83,3% | 16,7% | 3,0% | 2,9% | 3,0% |
| Amérique du Nord | 1 076 | 323 | 1 399 | 76,9% | 23,1% | 8,8% | 9,6% | 9,0% |
| IBSA | 55 | 14 | 69 | 79,7% | 20,3% | 1,6% | 1,1% | 1,5% |
| MDS | 42 | 18 | 60 | 70,0% | 30,0% | 14,6% | 43,9% | 18,3% |
| Non-managers | 16 265 | 4 821 | 21 086 | 77,1% | 22,9% | 92,3% | 91,8% | 92,2% |
| France | 1 274 | 380 | 1 654 | 77,0% | 23,0% | 87,5% | 84,1% | 86,7% |
| Europe Continentale | 324 | 66 | 390 | 83,1% | 16,9% | 97,0% | 97,1% | 97,0% |
| Amérique du Nord | 11 123 | 3 050 | 14 173 | 78,5% | 21,5% | 91,2% | 90,4% | 91,0% |
| IBSA | 3 299 | 1 302 | 4 601 | 71,7% | 28,3% | 98,4% | 98,9% | 98,5% |
| MDS | 245 | 23 | 268 | 91,4% | 8,6% | 85,4% | 56,1% | 81,7% |
| TOTAL INDIGO INFRA | 17 343 | 5 209 | 22 552 | 76,9% | 23,1% | 51,6% | 51,9% | 51,7% |
| TOTAL MDS | 287 | 41 | 328 | 87,5% | 12,5% | 18,4% | 9,7% | 16,5% |
| TOTAL INDIGO GROUP | 17 630 | 5 250 | 22 880 | 77,1% | 22,9% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| TOTAL | 22 880 | | | 100,0% | | | | |

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

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 partiellement celle des effectifs puisque les femmes représentent 21,2% de ces coûts et 22,9% des effectifs, les hommes respectivement 78,8% et 77,1%.

| | Effectif 2019 - % | | Coûts salariaux 2019 - % | |
|---------------------|-------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes |
| Indigo Infra | 76,9% | 23,1% | 78,7% | 21,3% |
| MDS | 87,5% | 12,5% | 83,2% | 16,8% |
| Indigo Group | 77,1% | 22,9% | 78,8% | 21,2% |

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. Avec un index de 88/100 en 2018 et de 94/100 en 2019 (dont un résultat de 39 points sur 40 sur le critère d'égalité salariale), le Groupe démontre son engagement en faveur de la non-discrimination entre les femmes et les hommes.

4.4.1.4 Promotion

Le nombre de promotions en 2019, rapporté à l'effectif total du Groupe en fin d'année, est de 4,8%, soit 980 collaborateurs qui ont vu leurs responsabilités étendues. A noter que les systèmes d'information du Canada ne permettant pas de tracer le nombre de promotions, les données de ce pays sont donc exclues du pourcentage précité.

Au regard de leur population respective, 4,7% des femmes et 4,8% des hommes ont obtenu une promotion en 2019 au sein du Groupe. Le tableau ci-contre montre la répartition selon les pôles du Groupe.

| Promotion | Hommes | Femmes |
|---------------------|-------------|-------------|
| Indigo Infra | 4,8% | 4,6% |
| MDS | 3,5% | 24,4% |
| Total Groupe | 4,8% | 4,7% |

Le tableau ci-après présente la répartition des promotions par genre et par catégorie managers/non-managers.

| | Groupe 2018 | Groupe 2019 | Indigo Infra 2019 | MDS 2019 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|
| Managers | 5,8% | 17,4% | 17,4% | 16,7% |
| Promotion hommes | 6,0% | 17,0% | 17,2% | 11,9% |
| Promotion femmes | 5,0% | 18,4% | 18,0% | 27,8% |
| Non Managers | 5,8% | 3,6% | 3,6% | 3,7% |
| Promotion hommes | 4,6% | 3,7% | 3,7% | 2,0% |
| Promotion femmes | 3,5% | 3,5% | 3,4% | 21,7% |
| TOTAL | 4,5% | 4,8% | 4,8% | 6,1% |

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.

Aux Etats-Unis, l'Etat du Massachusetts a adopté en 2018 une loi qui exige l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes. Afin d'être certain de se conformer à cette réglementation, la co-entreprise LAZ Parking a fait appel à un cabinet d'avocats pour s'assurer que ses pratiques et ses rémunérations étaient les mêmes pour tous.

A l'échelle mondiale, la direction du Groupe comprend des femmes occupant des postes à responsabilité opérationnelle, ou fonctionnelle, et un nombre croissant de femmes sont recrutées pour des postes de direction ou d'experts. Par exemple, depuis 2016, la Direction Fiscale du Groupe est confiée à une femme. De même, des femmes occupent le poste de Directrice des Ressources Humaines en Belgique, au Brésil, au Canada et aux Etats-Unis, ou sont Directrices de secteurs d'exploitation en France. Enfin, en 2018, au sein du pôle MDS, le Groupe a embauché une femme comme Directrice Générale d'OPnGO.

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.

Women in parking (Etats-Unis)

Afin de combattre les préjugés et permettre la mixité professionnelle, la co-entreprise du Groupe aux Etats-Unis, LAZ Parking, participe activement à l'association Women in parking, première association dédiée à la promotion, au développement et à la réussite des femmes dans le secteur du stationnement. C'est à travers des conférences et webinars, permettant de développer les réseaux des femmes du secteur de l'activité, par l'ouverture d'opportunités de carrière et le soutien de l'association à ses membres, hommes ou femmes, que l'association propose de mieux faire connaître le secteur d'activité du stationnement et la place des femmes dans ce secteur. LAZ Parking est également un sponsor « platine » de cette association et son dirigeant a également été le premier homme à siéger au conseil d'administration de l'association.

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, en France, au sein du pôle stationnement, 42 nationalités étaient représentées au 31 décembre 2019, nationalité française comprise.

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, au niveau du pôle stationnement, les recrutements en 2019 ont concerné pour 62,1% des personnes de moins de 30 ans et pour 6,8% 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, notamment dans la branche liée au stationnement, 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.

De son côté, Streeteo recrute du personnel en situation d'insertion ou de réinsertion professionnelle : en 2019, les heures effectuées par les salariés embauchés dans ce cadre représentent l'équivalent de 23,9 Equivalents Temps Plein.

En Espagne, des aides particulières comme des micro-véhicules ont été mises en place afin de faciliter le déplacement des employés souffrant d'un handicap moteur.

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.

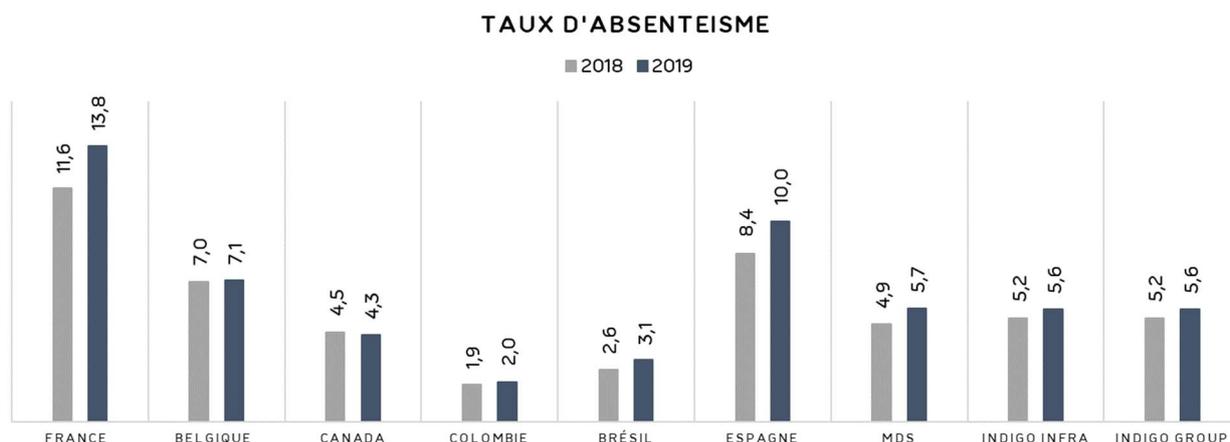
4.5 Absentéisme

4.5.1 Taux d'absentéisme

A l'exception des congés légaux, le taux d'absentéisme intègre tout type d'absences. Il est pour le Groupe hors Etats-Unis, comme pour le pôle stationnement, de 5,6 en 2019, en croissance de

8,2%% par rapport au taux de 5,2 en 2018. Le taux d'absentéisme de MDS s'élève à 5,7 en 2019, contre 4,9 en 2018, soit une augmentation de 16,2%. Suite à une revue interne des données liées à l'absentéisme, le taux de la France a été ajusté pour l'année 2018. Ceux d'Indigo Infra et Indigo Group ont évolué en conséquence. Ils sont mis à jour dans le tableau ci-après.

Le système d'information de la co-entreprise LAZ Parking aux Etats-Unis ne comptabilise pas l'absentéisme. En effet, comme environ 90% des collaborateurs sont rémunérés selon les heures travaillées, ce sont ces dernières qui sont prises en compte par le logiciel qui se fonde ainsi uniquement sur le présentéisme pour calculer les salaires.



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.

Aux USA, qui concentrent 57,8% des effectifs du Groupe, le « Guide de l'employé » intègre une politique consacrée à « l'assiduité et la ponctualité ».

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 mis en place en 2016 et 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. Ainsi, à la seconde absence pour maladie, le maintien de salaire débutera à compter du deuxième jour de maladie. 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 1^{er} 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.

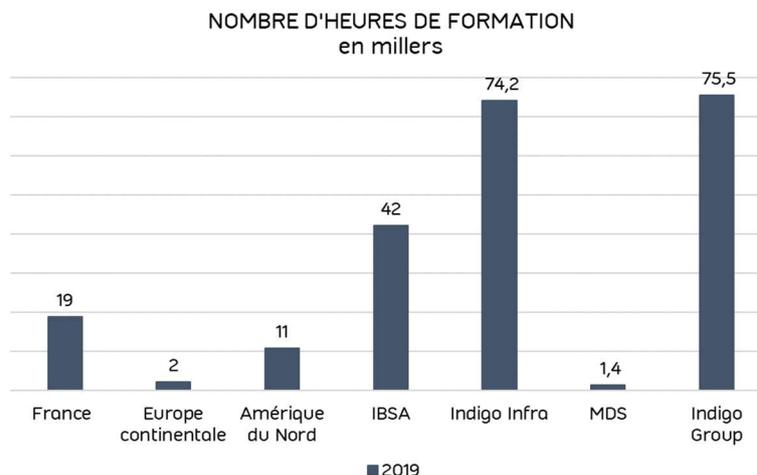
Des initiatives similaires sont prises en Belgique : outre un programme de réintégration des personnes ayant connu une absence de longue durée, un suivi mensuel de l'absentéisme est réalisé et donne lieu à des réunions de synthèse avec les responsables opérationnels. Une analyse de la récurrence des 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 », avec plus de 75 000 heures de formation dispensées dans le monde, dont 98,2% réalisées au sein du pôle stationnement, et un nombre moyen de 7,7 heures de formation par an et par salarié, le Groupe assure le développement professionnel de ses collaborateurs et contribue à leur évolution personnelle.

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'heures de formation par zone et par pôle d'activité du Groupe.



4.6.2 Egalité d'accès à la formation

Le taux d'accès à la formation du Groupe est de 43,0 %, soit 9 833 employés ayant bénéficié d'une formation en 2019. La distribution des personnels formés donne 22,7% pour les femmes (pour 22,9% des effectifs) et 77,3% pour les hommes (pour 77,1% des effectifs). Pour le pôle stationnement, la répartition des collaborateurs formés suit celle des effectifs.

Au niveau du Groupe, les femmes, qui représentent 22,9% des effectifs, ont bénéficié de 25,8% des heures de formation et les hommes, totalisant 77,1% des effectifs, de 74,2% de ces heures.

Les managers, qui représentent 7,8% des effectifs, se répartissent 8,7% du total des heures de formation, les non-managers qui constituent 92,2% des effectifs bénéficiant des 91,3% restants.

| | Genre | | Catégorie | |
|--------------|--------|--------|-----------|--------------|
| | Hommes | Femmes | Managers | Non-managers |
| INDIGO INFRA | 77,1% | 22,9% | 8,6% | 91,4% |
| MDS | 89,6% | 10,4% | 16,5% | 83,5% |
| INDIGO GROUP | 77,3% | 22,7% | 8,7% | 91,3% |

4.6.3 Thématiques des formations

Au niveau du Groupe, les formations métier (techniques, administratives et outils) représentent 39,2% et celles concernant la sécurité 23,4%.

Les thèmes des formations varient selon les besoins de chaque pays : comme évoqué précédemment, dans les pays qui connaissent une forte accidentologie, la priorité est donnée aux formations liées à la sécurité (90,1% pour la Belgique, 70,5% en Espagne et 45,5% pour la France). Au sein du pôle MDS, les formations techniques représentent 86,9% du total 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.

Toutes les filiales n'ont pas la possibilité de tracer les formations en ligne et, quand elles sont mesurées, leur proportion varie selon les pays. Ainsi, elles représentent 12% du nombre de formations réalisées en Espagne, 17% en France, et 93% au Brésil.

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 de technicien d'exploitation ou de responsable de site. C'est ainsi qu'à la suite de 8 mois de préparation (une semaine de formation par mois en moyenne), 22 collaborateurs de la branche stationnement ont été diplômés en juillet 2019,

17 en tant qu'Adjoint au Responsable d'Exploitation de Stationnement et 5 comme Responsable d'Exploitation de Stationnement.

- 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, l'équipe brésilienne et l'équipe américaine ont échangé sur l'esprit d'équipe et leurs politiques ressources humaines et 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 négocié avec les partenaires sociaux en juin 2017 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.

En parallèle, des baromètres d'opinion ou enquêtes sur l'engagement des collaborateurs du Groupe ont lieu dans plusieurs pays, comme au Brésil, en France ou aux Etats-Unis au sein du pôle stationnement. Ces sondages permettent aux Directions des pays de mettre en œuvre des plans d'action afin de renforcer cet engagement.

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, aux Etats-Unis ou 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 2019, 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 a été identifiée et commencera son cursus en 2020.

La filiale brésilienne, qui connaît un taux de turnover conséquent, a mis en place en 2019 son propre programme de « jeunes talents » afin de fidéliser ses 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 2018. 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, et le Panama n'enregistrent pas pour l'instant les entretiens d'évaluation.

| Entretien d'évaluation | 2017 | 2018 |
|---------------------------|--------------|--------------|
| France | 58,3% | 65,3% |
| Europe Continentale | 91,2% | 66,2% |
| Amérique du Nord | 20,8% | 13,7% |
| IBSA | 1,4% | 9,3% |
| Total Indigo Infra | 18,3% | 18,5% |
| Total MDS | 44,4% | 10,5% |
| Total Groupe | 21,5% | 18,5% |

D'une manière générale, la catégorie des managers connaît un taux d'évaluation supérieur à celle des non-managers : sans retraitement des pays n'enregistrant pas les évaluations, 43,5%

des managers ont bénéficié en 2018 d'une évaluation contre 16,6% pour les non-managers au niveau du pôle stationnement. 51,3% des managers féminins ont été évalués contre 41,3% des managers masculins, les taux se montant respectivement à 15,6% et 16,9% pour les non-managers.

4.7.4 Turnover

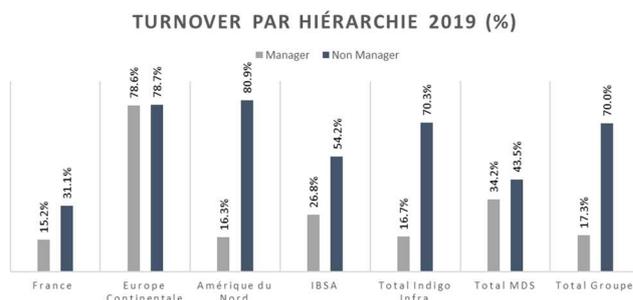
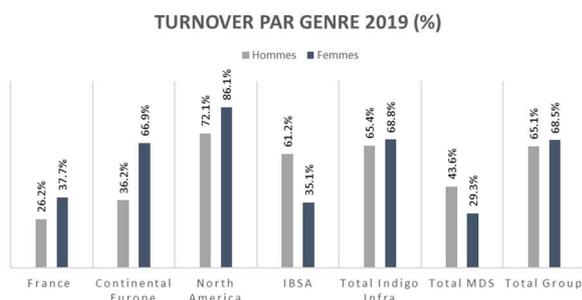
Le taux de *turnover* (rotation du personnel) est présenté trimestriellement aux membres du Comité d'audit et des risques du Groupe.

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. Compte tenu du mode de rémunération aux Etats-Unis, toutes les entrées et sorties de personnel sont comptabilisées pour ce pays. Il en est de même pour le Brésil et le Canada qui ne reportent pas le nombre d'employés ayant été embauchés pour des missions à durée déterminée.

| Taux de turnover | 2018 | 2 019 |
|---------------------------|--------------|--------------|
| France | 31,4% | 29,0% |
| Europe Continentale | 31,3% | 41,4% |
| Amérique du Nord | 74,4% | 75,1% |
| IBSA | 68,4% | 53,8% |
| Total Indigo Infra | 68,2% | 66,2% |
| Total MDS | 61,6% | 41,8% |
| Total Groupe | 68,2% | 65,9% |

Le taux de turnover du Groupe s'élève à 65,9% avec une répartition de 68,5% pour les femmes et 65,1% pour les hommes. Au sein du pôle stationnement, les taux sont de 68,8% pour les femmes et de 65,4% pour les hommes. Le taux de turnover du personnel encadrant chez Indigo Infra s'élève à 16,7% alors que celui des non-managers est de 70,3%.

De fortes disparités quant aux taux de turnover existent selon les pays, avec par exemple un taux de 5,3% en Espagne, de 29,0% en France, de 58,0 au Canada, de 64,7% au Brésil et de 78,2% aux Etats-Unis. Ces taux élevés ne sont pas forcément à prendre comme des indicateurs du climat social car ils relèvent bien souvent de rotations de personnel assez jeune, inhérentes aux entreprises de services intégrant une forte part de main d'œuvre.



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. La même approche s'applique avec les partenaires sociaux des filiales où le Groupe est implanté, comme en France, en Belgique, au Luxembourg, en Espagne, au Brésil, au Canada, et aux Etats-Unis. Ces 7 pays représentent en 2019 94,4% des effectifs du Groupe (et 95,8% de ceux du pôle stationnement).

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, au Canada et aux Etats-Unis. 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. Aux Etats-Unis, en plus des thématiques précitées, les négociations avec les syndicats portent sur la couverture maladie. Ainsi, en 2019 ce sont 121 accords collectifs qui sont en vigueur dans les entités du Groupe. Compte-tenu de la création récente des entités qui le constituent, le pôle MDS n'a pas encore conclu d'accords collectifs.

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, (aucune grève n'ayant été déclenchée entre 2016 et 2018 au sein du pôle stationnement à l'échelle mondiale), un mouvement en France au sein de la branche stationnement représentant 43 jours travaillés a mobilisé une quarantaine d'employés en janvier 2019. Cet appel à la grève a été déclenché après la signature de l'accord majoritaire portant sur la Négociation Annuelle Obligatoire de 2019, à l'appel du seul syndicat représentatif non-signataire.

En outre, 15 jours de grève ont été comptabilisés en France en décembre 2019 consécutivement à un appel unitaire national et 15 jours l'ont été en Espagne en mars 2019 suite à un mot d'ordre national en protestation de la violence masculine à l'égard des femmes.

Au sein du pôle MDS, aucun mouvement social n'a eu lieu au cours de l'année 2019.

5 Enjeux environnementaux

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 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.»

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 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.

Le Groupe a donc décidé de poursuivre cette logique dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra-Financière en communiquant ses données environnementales pour la Belgique, l'Espagne et la France, pays dans lesquels domine le modèle dit d'infrastructure, ainsi que pour le Brésil, le Canada et le Luxembourg, pays dans lesquels ce modèle existe bien qu'il y soit moins affirmé, ces six pays représentant 72,7% du chiffre d'affaires des 10 pays dans lesquels opère le Groupe au 31 décembre 2019 (pôle stationnement).

5.1 Emissions de gaz à effet de serre

5.1.1 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 des six pays précités.

| Emissions 2019 en Tonnes équivalent CO ₂ | Belgique | Brésil | Canada | Espagne | France | Luxembourg | TOTAL 2019 | TOTAL 2018 | Variation 19-18 |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|
| Scope 1 | | | | | | | | | |
| Emissions liées aux combustibles fossiles | 408 | 297 | 1 061 | 49 | 1 608 | 111 | 3 534 | 3 248 | 8,8% |
| Scope 2 | | | | | | | | | |
| Emissions liées à l'électricité | 708 | 343 | 795 | 42 | 5 352 | 563 | 7 803 | 8 520 | -8,4% |
| Scope 3 | | | | | | | | | |
| Emissions liées à l'activité de la société | 16 987 | 10 064 | 7 493 | 3 150 | 59 740 | 1 568 | 99 002 | 92 963 | 6,5% |
| TOTAL | 18 103 | 10 703 | 9 348 | 3 240 | 66 700 | 2 243 | 110 338 | 104 731 | 5,4% |

Les émissions du Groupe, en augmentation de 5,4% par rapport à celles de 2018, suivent le développement de l'activité (laquelle, outre la croissance organique, intègre les activités de la société belge Besix, acquise en juin 2018, et celles de la société française Spie Autocité, acquise en juin 2019).

Les émissions liées à l'activité du Groupe, qui contribuent à hauteur de 89,7% des émissions totales des six pays, intègrent les équivalent CO₂ liés aux achats et investissements pour 75,2%, aux kilomètres parcourus dans les ouvrages par les utilisateurs pour 17,6%, aux déplacements domicile-travail pour 6,3% et aux voyages d'affaires pour 0,9%.

5.1.2 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.

5.1.2.1 Réduction de la consommation énergétique

Les entités du Groupe portent une attention particulière à leur consommation d'énergie, notamment l'électricité, qui représente pour les six pays précités en 2019 un total de 114 488 MWh, en baisse de 6,5% par rapport à celle de 2018 (122 438 MWh). L'intensité électrique par site consommant de l'électricité (parcs de stationnement et bureaux) passe de 149,86 MWh en 2018 à 136,13 MWh fin 2019, soit une baisse de 9,2%. A noter que 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 81,9% de la consommation d'électricité des six pays du Groupe reportant leurs données environnementales.

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 2019, cette dernière technologie équipe 20,6% des ouvrages gérés par les six pays du Groupe reportant leurs données environnementales.

Par ailleurs, des systèmes de régulation du niveau d'éclairement 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 30,4% (diminution de la consommation d'électricité de 27,4%) entre 2014 et 2019, 2014 représentant la première année de publication des données environnementales des entités françaises du Groupe vérifiées par un Organisme Tiers Indépendant.

5.1.2.2 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, la Belgique, le Brésil, le Canada, l'Espagne, la France et le Luxembourg mettaient à disposition fin 2019 environ 1350 bornes de recharge à destination des clients équipés de véhicules hybrides ou électriques. Le nombre de bornes de recharge en 2018 s'élevait à 893, soit une

augmentation de 51,2% à fin 2019 du nombre de bornes disponibles pour les utilisateurs des parcs de stationnement du Groupe dans ces pays.

Le nombre croissant de bornes de recharge installées dans ses ouvrages permet au Groupe de se doter de véhicules électriques (voitures, 2 roues) pour ses propres besoins de service : par exemple, en France et en Espagne, les voitures et/ou véhicules utilitaires électriques y représentent respectivement 13,9% et 11,1% des flottes automobiles à fin 2019.

Par ailleurs, pour ses activités de contrôle du stationnement, la filiale française Streeteo a décidé de n'utiliser que des véhicules électriques : sa flotte comprend à fin 2019 une vingtaine de voitures et une quarantaine de scooters non émetteurs de GES.

5.1.2.3 Energies renouvelables

Depuis octobre 2017, le fournisseur d'électricité des entités espagnoles du Groupe certifie que l'énergie fournie est "verte", c'est-à-dire produite à partir de sources d'énergie renouvelables. Il en va de même en Belgique, où 40,3% de la fourniture électrique relève de l'électricité « verte ». Ce sont ainsi 1932 tonnes équivalent CO₂ d'émissions qui ont été évitées en 2019.

Par ailleurs, le Groupe étudie la possibilité d'installer des ombrières photovoltaïques sur ses parcs de stationnement de surface ou des panneaux photovoltaïques sur le toit de ceux en superstructure dont la terrasse ne constitue pas un niveau de stationnement rendant impossible cette installation.

5.1.2.4 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 place en octobre 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.

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, ou de l'Espagne. 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.

5.1.2.5 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.

5.1.3 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.

Enfin, dans les pays opérant principalement selon le modèle économique de la prestation de services, le Groupe sensibilise ses clients amont aux enjeux environnementaux. Ainsi, aux Etats-Unis, LAZ Parking propose à ses clients, au travers d'un guide pédagogique, des recommandations ciblées pour réduire l'empreinte carbone des parcs de stationnement. Cette co-entreprise américaine du Groupe est également un partenaire fondateur (niveau Platine) du Green Parking Council (GPC) qui œuvre pour un environnement plus propre et plus durable dans les parcs de stationnement. Elle travaille dans ce cadre à une variété de programmes liés au développement durable.

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

5.1.4.1 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 a ainsi redéfini sa stratégie en passant de la volonté d'être leader du stationnement à leader du stationnement et de la mobilité individuelle, notamment en adoptant son nouveau nom en 2015, INDIGO, pouvant constituer l'acronyme de « INDIVIDUAL GOing ».

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 tout d'abord investi dans des *startups* promouvant une mobilité responsable, comme Faxi, plateforme de co-voiturage pour les trajets domicile-travail au Royaume-Uni. Puis il 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. Et enfin, le Groupe a créé INDIGO®weel, service de location de vélos et de scooters électriques partagés, disponible dans 5 villes françaises au 31 décembre 2019.

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.

5.1.4.2 Parcs de stationnement

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

le Groupe intègre dans ses ouvrages de nouveaux services liés à l'automobile facilitant la vie quotidienne de ses utilisateurs et aussi au bénéfice 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. Le Groupe a également conclu en France un partenariat avec Amazon pour l'installation de consignes de colis sécurisées « Amazon Lockers » dans ses ouvrages, comme il l'avait déjà fait en Espagne avec Correos, principal opérateur postal du pays. Ces services, à proximité de la place de stationnement habituelle ou occasionnelle, ou encore de son lieu de résidence, permettent d'éviter pour les utilisateurs, ou de minimiser pour les riverains, des déplacements pour obtenir des prestations équivalentes.

En parallèle, 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, depuis décembre 2019, un nouvel ELU s'est ouvert à Paris au sein du parc Harlay Pont Neuf, permettant aux parisiens de se faire livrer à domicile des paniers de produits frais sans alourdir le trafic urbain.

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.

5.2 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 5.1.2.1 de ce document. Il se préoccupe néanmoins de la gestion de ses déchets ainsi que d'une utilisation durable des ressources.

5.2.1 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.

5.2.1.1 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 pour l'alimentation des éclairages de secours dans les parkings sont systématiquement collectées en fin de vie par des entreprises spécialisées. Ce sont ainsi 5,5 tonnes de batteries en France qui ont été traitées en 2019.

Selon les réglementations applicables, les déchets produits par les clients fréquentant les parcs de stationnement font l'objet d'un tri sélectif.

5.2.1.2 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 collectés par des entreprises agréées ou sont donnés : ainsi, en 2019, au siège du Groupe, une palette d'une vingtaine de switches a été donnée à l'Association pour le Développement du Numérique Amateur. La filiale espagnole fait également profiter des écoles de ses anciens équipements informatiques.

Raid Indigo

Tous les deux ans, le Groupe organise un évènement sportif, le RAID INDIGO, regroupant environ 250 collaborateurs issus de tous les pays où le Groupe opère. Le RAID 2018 s'est déroulé à Chamrousse en France. L'une des épreuves consistait à ramasser le plus de déchets possible entre le Col de la Balme et le domaine de Bachat (chaussées, sentiers et forêt), afin de sensibiliser les salariés du Groupe aux questions environnementales. Ce sont ainsi 350 kilos de déchets qui ont été collectés et le Groupe a versé 2 000€ à l'association Mountain Riders, dont l'une des actions est d'organiser des campagnes de ramassage des déchets en montagne.

5.2.2 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.

5.2.2.1 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.

5.2.2.2 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.

5.2.3 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 six pays s'est élevée à 128 435 m³ pour l'année 2019 ; 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 Matabiau Ramblas en France à Toulouse, ouvert en 2019, 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.

5.2.4 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 35 tonnes de papier bureautique commandées en 2019 dans les six 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.

5.3 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.

5.4 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.

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 (principalement les États-Unis, la Colombie et le Panama) 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 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 90% 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 destinée à l'ensemble de son personnel. Le pourcentage de collaborateurs formés s'élève actuellement à 43%.

Des formations en présentiel et/ou en e-learning seront déployées dans les autres pays contrôlés du Groupe en 2020, en fonction des différentes populations concernées et de leur degré d'exposition à ces risques.

Enfin, 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.

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 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 rapports sur les données sociales, environnementales et sociétales d'Indigo Park, filiale

française d'Indigo Group, jusqu'alors seule entité du Groupe soumise à l'obligation de publication des informations précitées et dont la présence et la sincérité 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, en Amérique du Nord, 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 » a été ouvert en 2019 afin d'accompagner les collectivités 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 Clients aval (utilisateurs ou usagers)

6.2.1 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. En 2019, 656 visites mystères ont eu lieu sur les parcs de stationnement français.

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 2019, 146 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 par exemple « 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 en ligne, 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.

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.

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 ...). Ce service est disponible en France, en Belgique, au Luxembourg, en Espagne, au Brésil, au Canada et

aux Etats-Unis.

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.

Par exemple, le Groupe en France s'est associé en 2019 avec la commune de Périgueux afin de redynamiser son territoire en promouvant l'activité économique de son centre-ville. Ainsi, en coordination avec la Mairie, les trois parcs de stationnement souterrains (Francheville, Montaigne et Théâtre) exploités par le Groupe dans le cadre d'une concession sont rendus gratuits le samedi matin afin de faire redécouvrir aux habitants les commerces situés au cœur de la ville. Des actions similaires ont eu lieu dans d'autres villes françaises comme Dieppe ou Beauvais.

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 vélos ou scooters électriques d'INDIGO®weel constituent une alternative crédible aux déplacements en voiture dans les métropoles qui ont donné leur accord pour qu'ils y soient 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 2019, trois étudiants de cette école ont 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 2019 par l'accueil de cinq stagiaires.
- Outre ces partenariats, les filiales du Groupe accueillent des stagiaires d'écoles ou

d'universités pour des besoins spécifiques, comme actuellement au siège du Groupe avec l'intégration d'élèves ingénieurs en alternance dans le domaine de la téléphonie et des réseaux.

- Au sein de la division MDS, OPnGO et INDIGO®weel accueillent des stagiaires à profil essentiellement technique et informatique.

Pour l'année 2019, 90 stagiaires ont été dénombrés au sein du pôle stationnement et 11 l'ont été au sein du pôle MDS.

6.4.2 Santé

En matière de santé, le Groupe travaille avec des associations locales. Par exemple, à Paris, le Samu Social a formé les collaborateurs parisiens du Groupe au dialogue et à la prise en charge des personnes cherchant un abri dans les parcs de stationnement du Groupe.

Toujours en relation avec le Samu Social, à Marseille, le Groupe a choisi de se mobiliser avec l'association « Règles Élémentaires » pour que l'accès aux produits d'hygiène et d'hygiène intime à destination des femmes sans-abri et mal-logées ne soit plus seulement un combat mais devienne un droit fondamental. Ainsi, des boîtes à dons ont été installées d'octobre 2018 à février 2019 dans quatre parcs de stationnement marseillais et des affiches de sensibilisation à l'attention des automobilistes ont été déployées dans les 16 parcs de stationnement exploités par le Groupe dans cette ville. Suite à cette opération, une boîte à dons a été laissée disponible sur le parking Bourse jusqu'au 31 janvier 2020.

En partenariat avec le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, le Groupe a participé pour la deuxième année consécutive en février 2019 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 une vingtaine de collaborateurs du Groupe, mobilisés de 22 heures à 1 heure du matin.

Toujours en France, les équipes en charge des parcs de stationnement du quartier d'affaires de La Défense ont signé en avril 2019 avec plusieurs associations, locales ou internationales comme la Croix Rouge, une convention ayant trait aux personnes en errance dans les parkings. Ainsi, Indigo identifie les zones investies par ces personnes dans ses ouvrages 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. A noter que, sur proposition de la Croix Rouge, 24 collaborateurs volontaires du Groupe ont suivi une formation aux gestes de premiers secours.

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 West Park est partenaire de 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*).

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 puis redistribués aux personnes les plus démunies. En 2019, environ 21 000 vêtements ont ainsi été collectés. Une initiative similaire a

lieu à l'occasion du « Papai Noel dos Correios », pour lequel des enfants défavorisés écrivent des lettres au Père Noël en lui demandant des jouets, des vêtements ou des fournitures scolaires. Les équipes locales de Porto Alegre ont pris en charge 125 lettres et les cadeaux associés ont été remis aux services postaux.

Pour la deuxième année consécutive, le Groupe en France a été partenaire de l'opération « Les Pères Noël Verts » organisée par le Secours Populaire Français, du 25 novembre au 13 décembre 2019. Dans le cadre de ce partenariat, et afin de faciliter la collecte des jouets pour les enfants défavorisés, le Groupe a mis à disposition des emplacements réservés aux dons dans le parking Lobau-Rivoli au cœur de Paris, ainsi que deux places de stationnement avec bornes de recharge pour les traîneaux et voitures électriques utilisés pour l'opération.

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 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.

Aux Etats-Unis, LAZ Parking, via sa fondation, soutient l'association internationale Special Olympics, dont l'objectif est de permettre au plus grand nombre d'enfants, de jeunes et d'adultes en situation de handicap de pratiquer un sport et de concourir lors de jeux olympiques spécifiques.

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. 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.

Ainsi, les équipes françaises exploitant les parcs de stationnement du quartier d'affaires de La Défense (premier centre d'art européen de plein air), accompagnent leur client amont dans la diffusion de l'art : des œuvres de Street Art embellissent tout d'abord le parvis de La Défense lors de leur réalisation, puis sont exposées lors d'expositions temporaires ou durables sur le parcours des clients des parcs de stationnement. Indigo Group a participé en 2019 à la 5^{ème} session de Street-Art, regroupant 15 « street-artistes » qui ont créé et exposé durant 5 jours 15 œuvres d'Art Urbain sur le parvis de La Défense. Partenaire depuis 2015 de cette manifestation, le Groupe expose dans ses parcs de stationnement 84 œuvres de street-art.

Au Luxembourg, les équipes locales entretiennent un mécénat culturel avec le MUDAM, Musée d'art moderne Grand-Duc Jean.

6.4.6 Aide internationale

Le Groupe mène également des actions solidaires envers les pays en voie de développement.

Ainsi, pour la deuxième année consécutive, la filiale espagnole a collaboré en 2019 avec l'Organisation Non Gouvernementale (ONG) Child Future Africa pour offrir une éducation de qualité et de meilleures conditions de vie aux enfants et aux communautés locales de la zone rurale du mont Darwin, au Zimbabwe. Avec l'aide du Groupe, l'ONG a réussi la construction de plusieurs projets d'infrastructures comme par exemple celle d'un puits avec un système de panneaux solaires pour pomper l'eau dans deux réservoirs de 10 000 litres, ces derniers alimentant un nouveau bâtiment, également construit par l'ONG (école d'agriculture) ainsi que le village.

Aux Etats-Unis, en partenariat avec l'ONG Ten by Three, la co-entreprise LAZ Parking a participé au financement de la construction d'une école dans le village de Wogandome au Togo. Elle a également financé les pupitres qui équipent la nouvelle école.

6.5 Un engagement envers les 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 début mars 2020 par l'agence de notation extra-financière VIGEO EIRIS la note de 66/100, positionnant ainsi le Groupe au 44^{ème} rang mondial sur un panel de 4 903 groupes évalués. Pour mémoire, le précédent score de mars 2018 était de 61/100.

8 Note méthodologique

8.1 Périmètre

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

8.1.1 Données sociales et sociétales

Les informations présentées portent sur toutes les filiales du Groupe, ainsi que sur les co-entreprises (principalement aux Etats-Unis, en Colombie et au Panama). Les données de ces dernières sont comptabilisées dans leur intégralité et non selon le pourcentage de détention.

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

Elles concernent les filiales et co-entreprises du Groupe dont le chiffre d'affaires était supérieur à 10 Millions d'Euros l'année précédant l'exercice sous revue et dans lesquelles le Groupe est en mesure d'agir directement sur la réduction des consommations énergétiques et des émissions de GES (soit les pays dans lesquels l'activité dominante est celle du modèle dit d'infrastructure, cf. section 2.1.2 « Segmentation du marché » ci-avant).

Les entités rejoignant le Groupe en cours d'exercice (par voie de création ou d'acquisition) ne sont pas intégrées. Elles le seront pour l'exercice suivant si :

- l'entité est créée ou acquise dans un pays reportant déjà ses données environnementales,
- par la création ou l'acquisition de l'entité, le pays qui ne remplissait pas alors les conditions évoquées ci-dessus devient éligible au reporting environnemental,
- dans le cas d'une entité créée ou acquise dans un pays où le Groupe n'était pas présent, elle satisfait aux conditions de chiffre d'affaires et de modèle dit d'infrastructure précitées.

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

8.2 Procédure de reporting

Des guides méthodologiques présentant des définitions communes à toutes les filiales ont été fournis aux personnes en charge de collecter et d'agrèger 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 le rapport RSE

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée volontairement sur le site internet du groupe Indigo, en référence aux dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Le président a souhaité 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration au paragraphe « 8. Note méthodologique ».

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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.

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 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, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

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 et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- Nous avons pris connaissance 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 le 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 les risques « Non-contribution à la mobilité individuelle durable » et « Défaut d'une relation durable avec les clients amont (collectivités publiques, acteurs privés) », 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'entités² ;
- 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, 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 contributrices² et couvrent entre 17 et 87% 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.

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

² Espagne, Brésil, France, Groupe

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention de 6 semaines.

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.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, 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.

Fait à Paris La Défense, le 17 mars 2020

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

Annexe 1 : 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
- Défaut d'une relation durable avec les clients amont (collectivités publiques, acteurs privés)

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de Fréquence et de Gravité des accidents du travail
- Nombre de fermeture administrative de parkings pour carence en matière de réglementation incendie
- Pourcentage des effectifs formés Sauveteurs Secouristes du Travail ou équivalent
- Part des femmes dans les effectifs
- Taux d'absentéisme
- Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié
- Nombre de jours de grève pour des revendications impliquant directement le Groupe
- Intensité électrique (consommation moyenne par site)
- Pourcentage de diffusion du code éthique aux personnes cibles
- Effectif