

INDIGO

G R O U P

RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE - 2018



INDIGO

G R O U P

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	4
2.2	LE POLE MOBILITY AND DIGITAL SOLUTIONS (« MDS »)	9
2.3	STRATEGIE	10
2.4	LES RESULTATS ECONOMIQUES DU GROUPE	14
3	RISQUES	15
4	ENJEUX SOCIAUX	16
4.1	EFFECTIFS	16
4.2	AGE ET ANCIENNETE	17
4.3	SANTE ET SECURITE	18
4.4	DIVERSITE	24
4.5	ABSENTEISME	29
4.6	FORMATION ET DEVELOPPEMENT	30
4.7	ATTRACTION DES TALENTS ET RETENTION DES COLLABORATEURS	33
4.8	DIALOGUE SOCIAL	35
5	ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	36
5.1	EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE	36
5.2	ECONOMIE CIRCULAIRE	41
5.3	BIODIVERSITE	43
5.4	CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE	43
6	ENJEUX SOCIETAUX	44
6.1	UN ENGAGEMENT ETHIQUE	44
6.2	UN ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS	45
6.3	UN ENGAGEMENT ENVERS LES TERRITOIRES	48
6.4	UN ENGAGEMENT CITOYEN	48
6.5	UN ENGAGEMENT ENVERS LES CONVENTIONS INTERNATIONALES	50
7	NOTATION EXTRA-FINANCIERE	51
8	NOTE METHODOLOGIQUE	51
8.1	PERIMETRE	51
8.2	PROCEDURE DE REPORTING	51
9	RAPPORT DE L’ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LE RAPPORT RSE	52

1 Le Groupe

1.1 Le Groupe en quelques mots

Le Groupe est un acteur mondial et global du stationnement et de la mobilité urbaine, présent dans 10 pays et employant plus de 20 000 personnes (en ce compris les effectifs des co-entreprises) à travers le monde.

Indigo Group est le seul opérateur du secteur à être présent sur trois continents, pour tous les types de stationnement (parcs en ouvrages, voiries, parcs privés 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 2018, Indigo Group exploite environ 2 287 000 places réparties dans 5 050 parcs de stationnement et plus de 3 000 kms 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.

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 son internationalisation et en 2014 exerce ses activités dans 14 pays.

2015-2017 : 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. En parallèle, 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.

Fin 2017, le Groupe est présent dans 16 pays.

2018 : Les faits marquants

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 2 ou encore de réduire les temps de trajet.

En juin 2018, le Groupe acquiert Besix Park, acteur majeur du marché du stationnement en Belgique, lui permettant de devenir numéro 1 dans le pays en termes de nombre de places gérées. En parallèle, le Groupe se désengage des pays dans lesquels il ne peut se positionner en tant que leader ou co-leader dans les solutions de stationnement et de mobilité individuelle : 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. Ainsi, fin 2018, le Groupe est présent dans 10 pays.

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 36,38% au 31 décembre 2018.

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 parkings 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 ses politiques urbaines et de générer des revenus supplémentaires permettant de les mettre en œuvre.

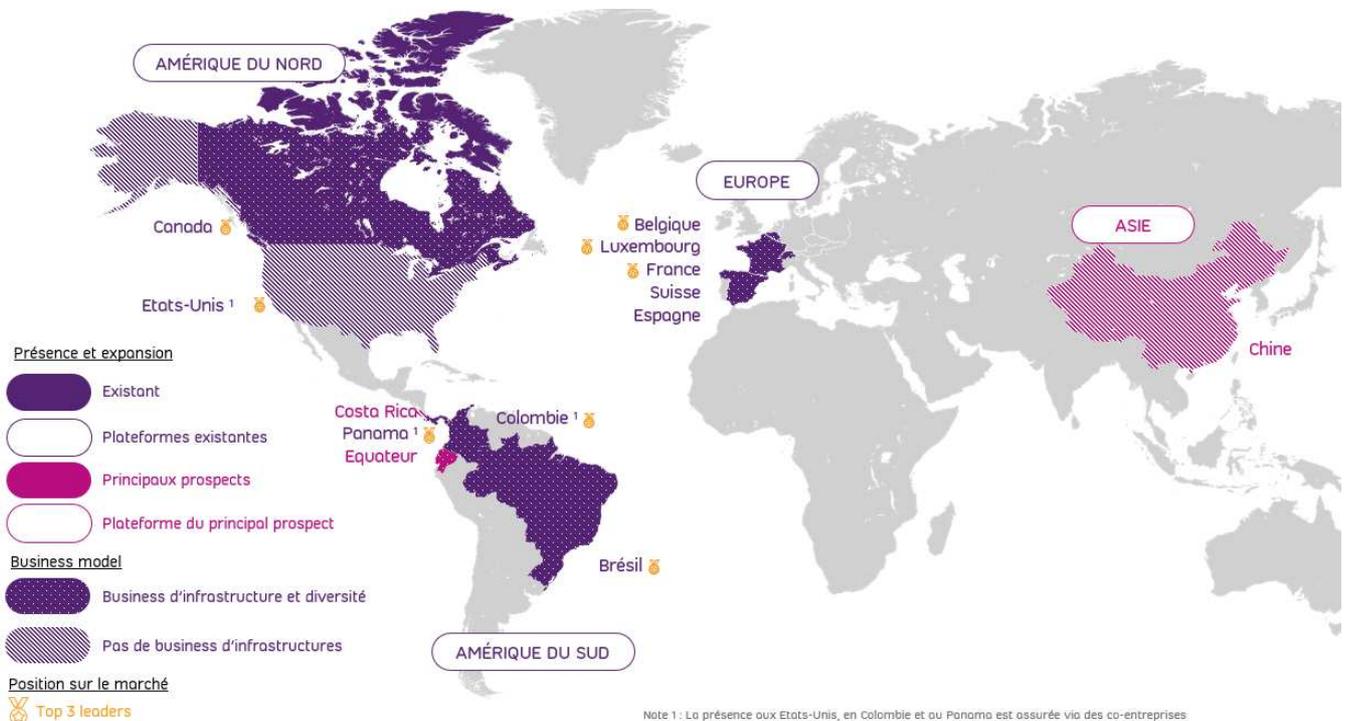
2.1.4 INDIGO et le marché du stationnement

INDIGO offre une expertise complète et innovante du stationnement. Voirie, 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 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 Amérique du Nord, du Sud et en Europe.



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,
- Plus de 3 000 kms de stationnement sur voirie confiés à INDIGO dans 7 pays,
- Plus de 30 000 horodateurs installés par INDIGO, souvent équipés des dernières technologies de paiement dématérialisé (NFC – sans contact),
- Plus de 150 contrats de gestion du stationnement sur voirie dont un tiers comprenant le contrôle du stationnement.

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 le Royaume-Uni, le Groupe a remporté une part significative des appels d'offres en France (part de marché d'environ 50%) 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 2018, OPnGO offre la possibilité de stationner dans 510 parkings en Europe, représentant 270 000 places de stationnement en ouvrage ou en voirie dans 185 villes. L'application a été téléchargée 600 000 fois et le service compte 200 000 utilisateurs actifs. En comparaison avec l'année 2017, le volume des transactions voirie en 2018 a été multiplié par 16,4 et celui des places de stationnement en parking par 3,2.

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 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 vélo préalablement réservé. Une fois utilisé, celui-ci peut être déposé à n'importe quel emplacement prévu pour accueillir des vélos : l'infrastructure existante suffit, aucune borne ou station n'est nécessaire.

En complément des vélos, INDIGO®weel a développé un service similaire avec des scooters électriques. Le lancement s'est effectué dans la ville de Toulouse en novembre 2018, ville dans laquelle INDIGO®weel proposait déjà la prestation de vélos en *free-floating*.

INDIGO®weel est implanté dans 7 villes françaises, son parc d'équipements est composé d'environ 5 000 vélos et de 134 e-scooters. En 2018, les citoyens ont parcouru plus d'un million de kilomètres par le biais d'environ 700 000 locations.

Enfin, le Groupe enrichit son offre de mobilité avec un service de covoiturage des trajets quotidiens, en partenariat avec la *start-up* anglaise Fxii.

2.2.3 SMOVENGO

Le Groupe a également investi dans le consortium Smovengo, composé d'Indigo Infra, Mobivia, Moventia et Smoove qui propose des vélos en libre-service dans la métropole parisienne (Velib' 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).

2.3 Stratégie

Initié en 2014, le plan stratégique du Groupe dénommé « Goal 2020 » a été achevé avec 2 années d'avance. En 2018, un nouveau plan stratégique, « Goal 2025 » a été élaboré et a commencé à être déployé.

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.

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,
- 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.

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.

L'Asie représente un immense marché, peu structuré et offrant de nombreuses opportunités pour de nouveaux acteurs.

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 3 000 km de voirie, près de 2,3 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 du Groupe 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.

Le Groupe 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 en libre-service sans station, et a en projet de proposer voitures en autopartage. 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 mis à disposition, zones de stationnement interdites, zones préférées avec présence d'arceaux, entretien des vélos, 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 de la voie publique (circulation et stationnement).

A noter que via d'autres participations auprès d'acteurs de la mobilité et du stationnement, le Groupe propose également un service de mutualisation des déplacements domicile-travail dans le cadre de sa collaboration avec la *start-up* anglaise Faxi.

2.3.4.2.3 Smovengo

La solution déployée par SMOVENGO 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 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 quartiers.
- Une expertise technologique et d'intelligence du business (BI) qui permettent au Groupe d'analyser les modes de déplacement des citoyens et ainsi 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.

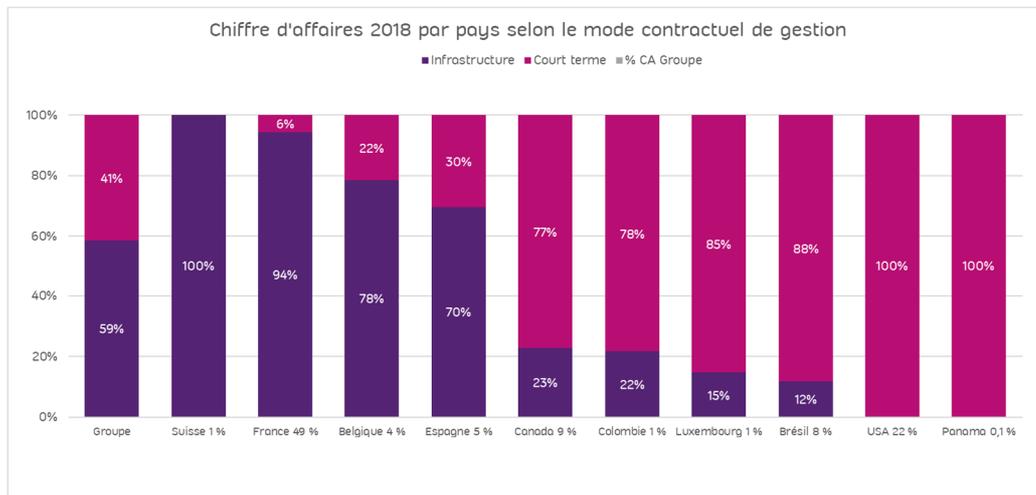
2.4.1 Chiffre d'affaires 2018

Le chiffre d'affaires consolidé *global proportionate*¹ du Groupe pour 2018 s'établit à 961,4 millions d'euros, en progression de +6,2% par rapport à 2017 à cours de change constants (+56,0 millions d'euros) et de +3,4% à cours de change courants (+31,5 millions d'euros). La contribution du pôle MDS représente 12,3 millions d'euros en 2018 contre 1,9 million d'euros en 2017.

L'ensemble des zones géographiques ont largement contribué à la croissance à cours de changes constants, la France a fait croître son chiffre d'affaires de +3,1%, l'Europe Continentale de +10,9%, la zone Amérique du Nord-Royaume-Uni de +6,8% et la zone Iberia South America (Espagne, Brésil, Colombie et Panama) de +4,4%.

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, ce chiffre d'affaires n'intégrant pas les pays récemment cédés par le Groupe (Allemagne, Qatar, République Tchèque, Royaume-Uni, Russie et Slovaquie).



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, 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 13 risques extra-financiers principaux, présentés ci-après :

Description du risque	Référence de l'enjeu RSE correspondant
Social	
Dégradation des conditions de santé et de sécurité des collaborateurs	4.3 Santé et sécurité
Carence dans l'application de la réglementation incendie	4.3.7 Santé et sécurité des clients
Carence dans la prise en compte de la sécurité des utilisateurs	4.3.7 Santé et sécurité des clients
Discriminations, manque de diversité (y compris mixité)	4.4 Diversité
Augmentation de l'absentéisme	4.5 Absentéisme
Gestion inadaptée des compétences	4.6 Formation et développement
Manque d'attractivité et non rétention des talents	4.7 Attraction des talents et rétention des collaborateurs
Dégradation des relations sociales	4.8 Dialogue Social
Environnemental	
Défaut de maîtrise des consommations énergétiques	5.1.2.1 Réduction de la consommation énergétique
Non-contribution à la mobilité individuelle durable	5.1.4.1 Mobilités individuelles douces
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
Non-respect des réglementations fiscales, fraude, opacité des informations financières et extra-financières	6.1.2 Respect des réglementations
Défaut d'une relation durable avec les clients amont (collectivités publiques, acteurs privés)	6.2.1 Clients donneurs d'ordres

Les informations présentées au fil de ce document reflètent les politiques mises en place afin de prévenir ces risques. Elles vont au-delà des 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 2018 était de 36,38%, le sont également.

L'effectif total du Groupe au 31 décembre 2018 s'élevait ainsi à 20 953 collaborateurs, soit une augmentation de 494 (+2,4%) par rapport à 2017, hors retraitement des effectifs présents dans les six pays (Qatar, Russie, Royaume-Uni, Allemagne, République Tchèque et Slovaquie) dont le Groupe s'est séparé en 2018 (représentant 1 081 collaborateurs fin 2017). En données corrigées de ces variations de périmètre, les effectifs croissent de 1 575 collaborateurs, représentant une augmentation de 8,1%. Les Etats-Unis constituent le principal contributeur à cette hausse, les effectifs y augmentant de 1 277 collaborateurs entre 2017 et 2018.

Répartition des effectifs	Au 31 décembre		Evolution		Répartition
	2017	2018	Var. 18-17	Var. 18-17	2018
France	1 997	1 920	-77	-3,9%	9,2%
Belgique	258	339	81	31,4%	1,6%
Luxembourg	73	72	-1	-1,4%	0,3%
Suisse	8	6	-2	-25,0%	0,0%
Europe Continentale	339	417	78	23,0%	2,0%
Canada	2 147	2 247	100	4,7%	10,7%
USA	10 323	11 600	1 277	12,4%	55,4%
Amérique du Nord	12 470	13 847	1 377	11,0%	66,1%
Colombie	780	832	52	6,7%	4,0%
Panama	71	73	2	2,8%	0,3%
Espagne	616	586	-30	-4,9%	2,8%
Brésil	3 051	3 050	-1	0,0%	14,6%
IBSA	4 518	4 541	23	0,5%	21,7%
TOTAL INDIGO INFRA	19 324	20 725	1 401	7,3%	98,9%
TOTAL MDS	54	228	174	322,2%	1,1%
TOTAL INDIGO GROUP	19 378	20 953	1 575	8,1%	100,0%

Les effectifs du Groupe de 20 953 collaborateurs sont répartis à 9,2% sur la France, à 2,0% sur l'Europe Continentale, à 66,1% sur la zone Amérique du Nord (Etats-Unis et Canada), à 21,7% sur la zone IBSA (*Iberia South America* - Espagne, Brésil, Colombie et Panama) et à 1,1% sur le pôle Mobilité et Solutions Digitales (MDS).

La baisse des effectifs en France (pôle stationnement Indigo Infra) fait suite à la mise en place de la phase 2 des nouveaux schémas d'exploitation, la phase 1 ayant été initialisée en 2015/16, ainsi que de la perte de contrats. Les collaborateurs de Smovengo comptés dans les effectifs France d'Indigo Infra en 2017 le sont avec ceux de MDS en 2018.

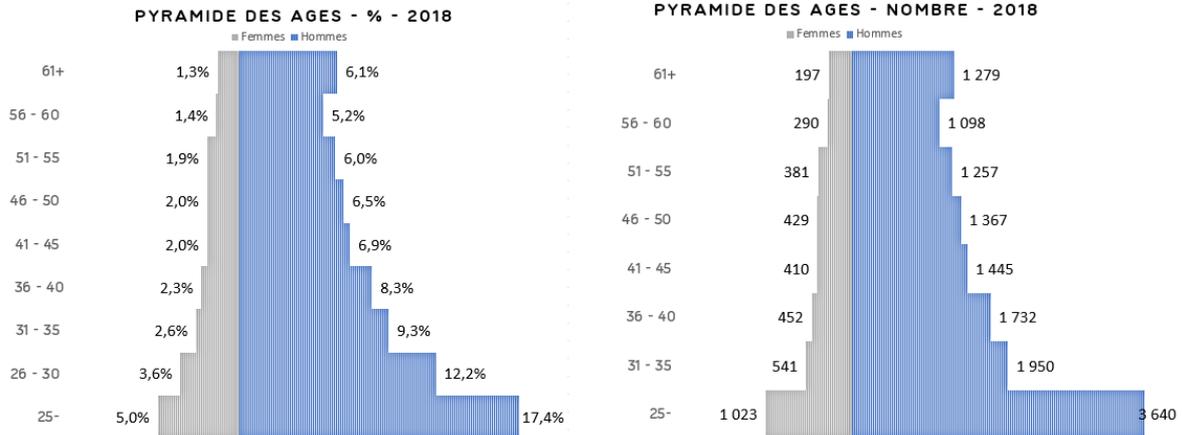
L'augmentation des effectifs en Belgique reflète l'acquisition de la société Besix Park en juin 2018 représentant 95 collaborateurs.

En corrélation avec l'augmentation de son chiffres d'affaires, les Etats-Unis connaissent une forte croissance de leurs effectifs grâce au gain de nouveaux contrats.

4.2 Age et ancienneté

4.2.1 Age moyen

L'âge moyen des collaborateurs du Groupe est de 38,2 ans dont respectivement 38,3 ans pour les hommes et 37,8 ans pour les femmes. La répartition par tranche d'âge est aussi très similaire entre les hommes et les femmes. Pour Indigo Infra, l'âge moyen s'élève à 38,2 ans alors qu'il est de 35,8 ans pour MDS.



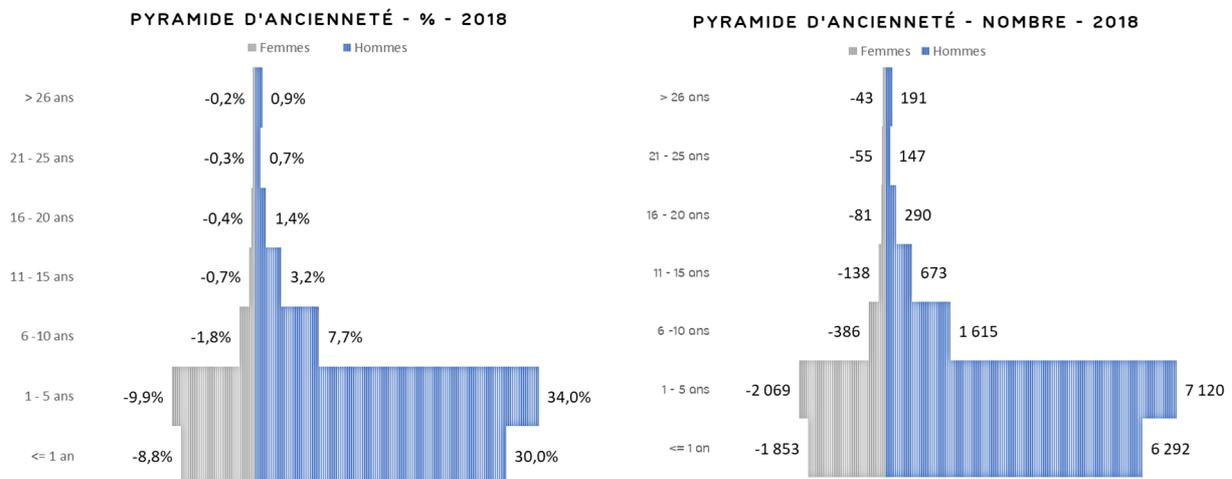
Au sein du pôle stationnement, les collaborateurs de moins de 30 ans représentent 38,2% et les plus de 55 ans 14,2% des effectifs. Au sein du pôle MDS, ces populations représentent respectivement 35,5% et 2,2% des effectifs.

4.2.2 Ancienneté

L'ancienneté moyenne des collaborateurs du Groupe et du pôle stationnement est de 3,6 ans, dont 3,7 ans pour les hommes et 3,4 ans pour les femmes.

A noter une grande disparité en fonction des pays au sein du pôle stationnement, avec notamment une ancienneté moyenne de 1,4 an au Brésil ou de 3,3 ans aux Etats-Unis contre 8,9 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 1,6 ans.



Les collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 1 an représentent 39% des effectifs du Groupe et ceux avec une ancienneté supérieure à 5 ans totalisent 17%.

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. Indigo Group 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. Ce dernier est amené ponctuellement à demander un retour sur les plans d'action Santé-Sécurité menés, comme ce fut le cas pour la France en juin 2018.

4.3.1 Taux de Fréquence et taux de gravité

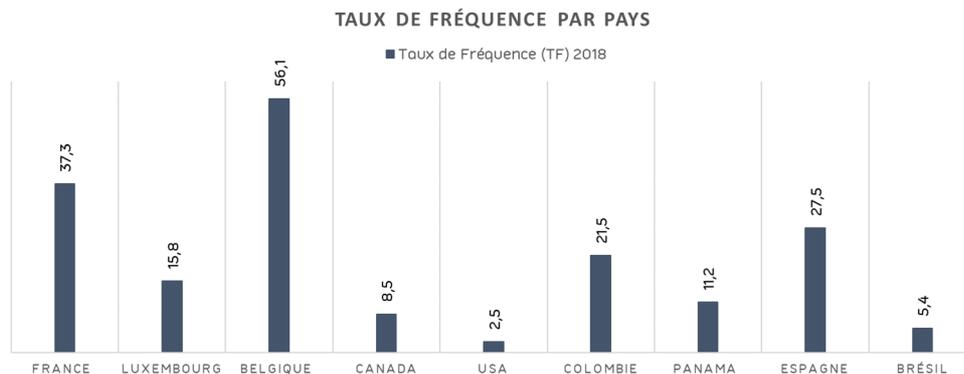
4.3.1.1 Taux de fréquence

En 2018, le taux de fréquence² du Groupe est de 9,27, avec un taux de 8,8 pour Indigo Infra et 41,9 pour MDS. Les niveaux varient fortement selon les zones géographiques, puisque le taux constaté en Amérique du Nord est de 3,13 alors qu'il s'élève à 45,50 sur la zone Europe Continentale.

Taux de Fréquence 2018 par zone

France	37,28
Europe Continentale	45,50
Amérique du Nord	3,13
IBSA	9,64
MDS	41,90
Total Groupe	9,27

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 des 6 collaborateurs n'a été victime d'un accident du 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 en voirie reste élevé depuis plusieurs années, représentant en 2018 près de 41% des accidents de travail.

En France, les taux de fréquence varient selon les activités. Pour celles liées au stationnement, il est de 11,39 en 2018, en baisse de 25,3% comparé au taux de 2017 (15,24). Le taux de fréquence de Streeteo, activité de contrôle du stationnement en voirie, qui a démarré en janvier 2018, s'élève à 187,46, intégrant 78 accidents du travail, dont 24 agressions

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.

physiques ou verbales.

Au sein du pôle MDS, le taux de fréquence est essentiellement porté par Smovengo (16 accidents du travail sur 17 au sein du pôle).

La typologie des causes des accidents avec arrêt de travail se décompose en trois catégories majeures : les déplacements pédestres pour 46% du total des accidents, la manutention / posture pour 19% et les agressions verbales ou physiques pour 13%.

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.

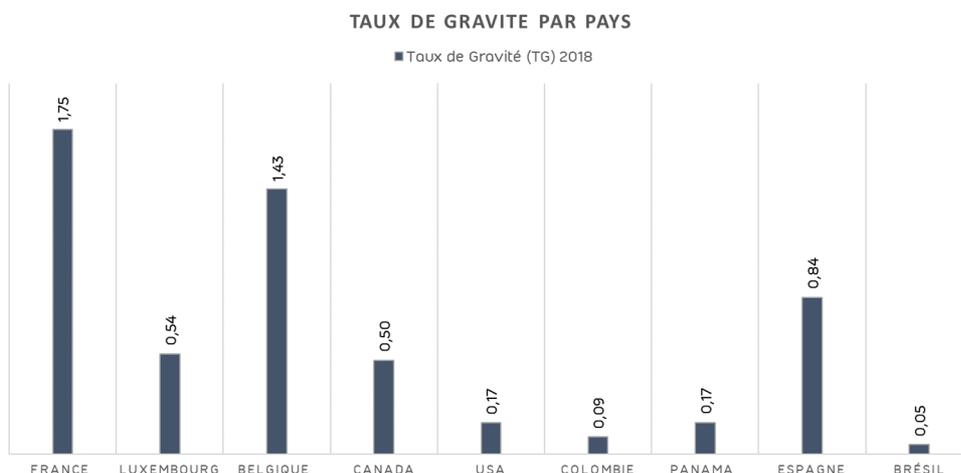
4.3.1.2 Taux de Gravité

En 2018, le taux de gravité³ du Groupe est de 0,35, avec un taux de 0,34 pour Indigo Infra et 1,26 pour MDS. Là encore les niveaux sont disparates, puisque le taux constaté au sein de la zone IBSA est de 0,13 alors qu'il s'élève à 1,75 en France.

Taux de Gravité 2018 par zone

France	1,75
Europe Continentale	1,19
Amérique du Nord	0,20
IBSA	0,13
MDS	1,26
Total Groupe	0,35

Comme pour les taux de fréquence, les taux de gravité varient au sein de chaque zone. N'ayant pas connu d'accident du travail en 2018, la Suisse n'est pas présentée dans le tableau ci-après.



En France, pour l'activité liée au stationnement, le taux de gravité s'élève 0,53, en baisse de près de 60% par rapport à celui de 2017 (1,31). Pour Streeeteo, le taux de gravité est de 8,84.

Pour le pôle MDS, Smovengo affiche un taux de gravité de 2,17.

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

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. »

Indigo Group est convaincu que le premier enjeu de la gestion des ressources humaines doit être la mise en œuvre de mesures visant à protéger les salariés 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 juin 2016 pour l'ensemble des collaborateurs de l'Unité Economique et Sociale regroupant les sociétés du Groupe dont l'activité est l'exploitation de parcs de stationnement intègre désormais un objectif d'amélioration de ce 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 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 (24 en 2018) sur les lieux de travail, parcs de stationnement et bureaux : les visites sont mensuelles et, le cas échéant, un second passage sur site est 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 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.

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.

Toujours dans un esprit de proximité et de simplicité, le Groupe en France a mis à la disposition de ses collaborateurs sur son réseau informatique un site dédié à la Prévention et à la sécurité. Chaque collaborateur peut y consulter des informations, des archives et le quart d'heure sécurité du mois en cours pour lequel il peut valider numériquement sa participation. Des initiatives équivalentes ont été déployées dans plusieurs pays, comme au Brésil ou en Belgique par exemple.

- En Belgique, le Groupe dispose de l'équivalent de la Commission Sécurité, Santé et Conditions de Travail 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 est certifiée OHSAS 18001, norme de référence en matière de santé et sécurité au travail. Ainsi, tous sites et postes de travail de la filiale 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, le Groupe emploie un *Safety Manager* (Responsable Sécurité) dont les prérogatives sont identiques à celle d'un Responsable Prévention. De plus, 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 : ce sont ainsi 228 audits en matière de sécurité qui ont été menés en 2018. Enfin, la filiale diffuse mensuellement un tableau de bord sur l'indemnisation des accidents du travail afin de démontrer sa performance en matière de sécurité dans toutes les régions où elle opère.
- En Colombie, un comité paritaire constitué de 12 membres, nommés à part égale par la Direction Générale 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 la filiale 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 concernant la mise en œuvre de normes liées à la santé et la sécurité sur le lieu de travail. City Parking s'était donné comme objectif en 2018 d'obtenir un score de 85% de conformité pour atteindre le meilleur niveau possible, soit le niveau « acceptable ». En octobre 2018, un audit réalisé par un cabinet indépendant a attesté d'un niveau de conformité de 88 %.

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 adaptés et à une grande vigilance sur ces sujets. Ainsi, en fonction des risques liés à leur poste de travail, les employés bénéficient d'Equipements de Protection Individuelle (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, 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 20% du nombre total des heures de formation dispensées au sein du Groupe en 2018. Elles prennent une place importante dans les pays qui connaissent un taux de fréquence et/ou de gravité conséquent : elles constituent 51% des heures de formation en France et 62% 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. 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, Indigo Group a élaboré en 2017 un guide sur la parentalité pour l'ensemble de ses salariés français. Les informations contenues ont été rédigées 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 des 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 bureaux d'exploitation 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, Indigo Group a signé un accord relatif au don de jours de repos visant à établir les modalités de don des salariés aux salariés dont le conjoint, l'enfant ou l'ascendant au 1er degré est gravement malade et dont l'état de santé nécessite une présence continue.

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 des dispositifs 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 entre ce dernier et le PERCO.

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, un soutien psychologique est proposé à chaque salarié concerné.

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 de l'entreprise, 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.

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 (employés 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, 4,7% des effectifs du pôle stationnement a reçu ce type de formation.

De surcroît, en France, 126 collaborateurs disposaient au 31 décembre 2018 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 (la formation SST est un préalable à la formation SSIAP). Il est à noter que le premier niveau de formation SSIAP dure 12 jours.

En parallèle, des formations spécifiques peuvent avoir lieu 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 2018, 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

Une entreprise ne peut prospérer que si sa main-d'œuvre est florissante. Ce sont les hommes et les femmes du Groupe qui garantissent sa performance et son succès. Partant de ce principe, 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 ».

Le Groupe s'engage ainsi à combattre toute forme de discrimination envers ses collaborateurs, à l'embauche, dans les relations de travail et dans les évolutions de carrière, ainsi qu'à promouvoir une égalité reposant sur les compétences et le savoir-faire.

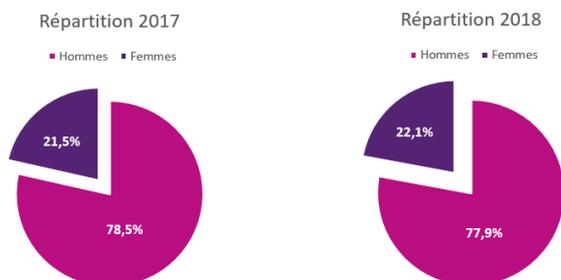
En outre, le Groupe a défini et communiqué une politique de Ressources Humaines équitable, interdisant toute discrimination fondée sur des motifs illégaux tels que le sexe, l'âge, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'appartenance à une race, l'origine ethnique ou la nationalité, le handicap, les opinions 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 et leurs filiales (principalement les États-Unis, la Colombie et le Panama) ayant été incitées à mettre en œuvre des règles similaires.

4.4.1 Egalité professionnelle entre hommes et femmes

4.4.1.1 Effectifs hommes-femmes

Au 31 décembre 2018, les femmes représentent 22,1% des effectifs du Groupe, soit 4 625 collaboratrices. Elles représentaient 21,5% des effectifs en 2017.

Les effectifs ont augmenté entre 2017 et 2018 de 1 575 collaborateurs, soit 8,1%, dont 1 109 hommes et 499 femmes, soit une progression de 7,3% pour les hommes et de 11,2% 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.



Effectifs	2017 (*)	2018		Variation 18-17
Hommes	15 219	16 328	1 109	7,3%
Femmes	4 159	4 625	466	11,2%
Total	19 378	20 953	1 575	8,1%

(*) Données corrigées des variations de périmètre

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 83,6% des effectifs et l'Espagne, qui totalise plus de 64% de femmes, principalement dans les activités de voiries et de contrôle du stationnement. En corrélation, Streeteo, filiale française dédiée à cette dernière activité, comptabilise 43,4% d'effectif féminin.

	Au 31 décembre 2017		Répartition 2017		Au 31 décembre 2018		Répartition 2018		Evolution 18-17		Evolution 18-17	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
France	1 556	441	77,9%	22,1%	1 464	456	76,3%	23,8%	-92	15	-5,9%	3,4%
Europe Continentale	274	65	80,8%	19,2%	325	92	77,9%	22,1%	51	27	18,6%	41,5%
Amérique du Nord	10 082	2 388	80,9%	19,1%	11 122	2 725	80,3%	19,7%	1 040	337	10,3%	14,1%
IBSA	3 265	1 253	72,3%	27,7%	3 226	1 315	71,0%	29,0%	-39	62	-1,2%	4,9%
TOTAL INDIGO INFRA	15 177	4 147	78,5%	21,5%	16 137	4 588	77,9%	22,1%	960	441	6,3%	10,6%
TOTAL MDS	42	12	77,8%	22,2%	191	37	83,8%	16,2%	149	25	354,8%	208,3%
TOTAL INDIGO GROUP	15 219	4 159	78,5%	21,5%	16 328	4 625	77,9%	22,1%	1 109	466	7,3%	11,2%
TOTAL	19 378		100,0%		20 953		100,0%		1 575		8,1%	

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. Par exemple, en France dans le pôle stationnement, le pourcentage de femmes est passé de 18% en 2010 à 22% en 2017 et frôle les 23% en 2018.

4.4.1.2 Manager / Non manager

Les managers⁴ représentent 7,5% des effectifs du Groupe, soit 1 580 collaborateurs. Ce pourcentage est en très léger retrait par rapport à 2017, cette population représentant alors 7,6% de effectifs. Les femmes managers représentent en moyenne 22,5% des managers à travers le monde contre 22,1% des effectifs du Groupe. En proportion de leurs populations respectives, les hommes managers représentent 7,5% des collaborateurs masculins et les femmes managers 7,7% de la population féminine.

	Au 31 décembre 2018			Répartition 2018		Proportion Groupe 2018		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Managers	1 224	356	1 580	77,5%	22,5%	7,5%	7,7%	7,5%
France	170	65	235	72,3%	27,7%	11,6%	14,3%	12,2%
Europe Continentale	6	2	8	75,0%	25,0%	1,8%	2,2%	1,9%
Amérique du Nord	961	258	1 219	78,8%	21,2%	8,6%	9,5%	8,8%
IBSA	50	15	65	76,9%	23,1%	1,5%	1,1%	1,4%
MDS	37	16	53	69,8%	30,2%	19,4%	43,2%	23,2%
Non-managers	15 104	4 269	19 373	78,0%	22,0%	92,5%	92,3%	92,5%
France	1 294	391	1 685	76,8%	23,2%	88,4%	85,7%	87,8%
Europe Continentale	319	90	409	78,0%	22,0%	98,2%	97,8%	98,1%
Amérique du Nord	10 161	2 467	12 628	80,5%	19,5%	91,4%	90,5%	91,2%
IBSA	3 176	1 300	4 476	71,0%	29,0%	98,5%	98,9%	98,6%
MDS	154	21	175	88,0%	12,0%	80,6%	56,8%	76,8%
TOTAL INDIGO INFRA	16 137	4 588	20 725	77,9%	22,1%	51,7%	51,8%	51,7%
TOTAL MDS	191	37	228	83,8%	16,2%	12,9%	8,6%	11,9%
TOTAL INDIGO GROUP	16 328	4 625	20 953	77,9%	22,1%	100,0%	100,0%	100,0%
TOTAL	20 953			100,0%				

4.4.1.3 Rémunération

La politique de rémunération est guidée par des principes communs de partage des fruits de la croissance, d'individualisation des rémunérations et d'intéressement des salariés à la marche de l'entreprise. 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 21,4% de ces coûts et 22,1% des effectifs, les hommes respectivement 78,6% et 77,9%.

	Effectif %		Coûts salariaux %	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Indigo Infra	77,9%	22,1%	78,6%	21,4%
MDS	83,8%	16,2%	81,3%	18,7%
Indigo Group	77,9%	22,1%	78,6%	21,4%

4.4.1.4 Promotion

Le nombre de promotions en 2018, rapporté à l'effectif total du Groupe en fin d'année, est de 4,0%, soit 840 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.

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

Au regard de leur population respective, 4,2% des hommes et 3,4% des femmes ont obtenu une promotion en 2018 au sein du Groupe, le tableau ci-contre présentant la répartition selon les pôles du Groupe.

Promotion	Hommes	Femmes
Indigo Infra	4,1%	3,2%
MDS	12,0%	18,9%
Total Groupe	4,2%	3,4%

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

	Groupe 2017	Groupe 2018	Indigo Infra 2018	MDS 2018
Managers	6,1%	5,5%	5,3%	11,3%
Promotion hommes	5,6%	5,7%	5,6%	8,1%
Promotion femmes	8,5%	4,8%	4,1%	18,8%
Non Managers	6,1%	3,9%	0,0%	13,7%
Promotion hommes	4,2%	4,1%	4,0%	13,0%
Promotion femmes	3,3%	3,2%	3,2%	19,0%
TOTAL	4,6%	4,0%	3,9%	13,2%

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 corporate 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 accord sur l'égalité entre les hommes et les femmes a été signé, précisant notamment l'égalité de rémunération, d'accès à la formation et stipulant que le non-respect des principes de l'égalité professionnelle est passible de sanctions légales et internes.

Aux Etats-Unis, l'Etat du Massachusetts a adopté une loi en 2018 qui exige l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes. Afin d'être certain de se conformer à cette réglementation, la filiale 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, en 2016, une femme a été nommée au poste de Directrice Fiscale du Groupe, une autre l'a été à la tête des systèmes financiers du Groupe. De même, depuis ces dernières années, plusieurs représentantes féminines occupent le poste de Directrice des Ressources Humaines, comme 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 au sein du Groupe. 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 filiale 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 du stationnement, 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 et la place des femmes dans ce secteur. LAZ Parking est également un sponsor « platine » de cette association et le PDG de la filiale a également été le premier homme à siéger au conseil d'administration de Women in Parking.

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, 40 nationalités étaient représentées au 31 décembre 2018, 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 2018 ont concerné pour 57,2% des personnes de moins de 30 ans et pour 6,5% 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 simples telles que la mise sous pli et l'envoi de correspondance. SEPADEF, une filiale française qui exploite 15 parcs de stationnement en concession dans le 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. Streeteo, dont l'activité de contrôle du stationnement a démarré en janvier 2018, a fait appel à deux organismes, Janus et Arès, spécialisés en réinsertion professionnelle (accidents de la vie, chômage de longue durée ou handicap) pour le recrutement d'une partie de ses collaborateurs. Fin 2018 les effectifs de Streeteo intégraient trois personnes reconnues comme travailleur handicapé.

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.

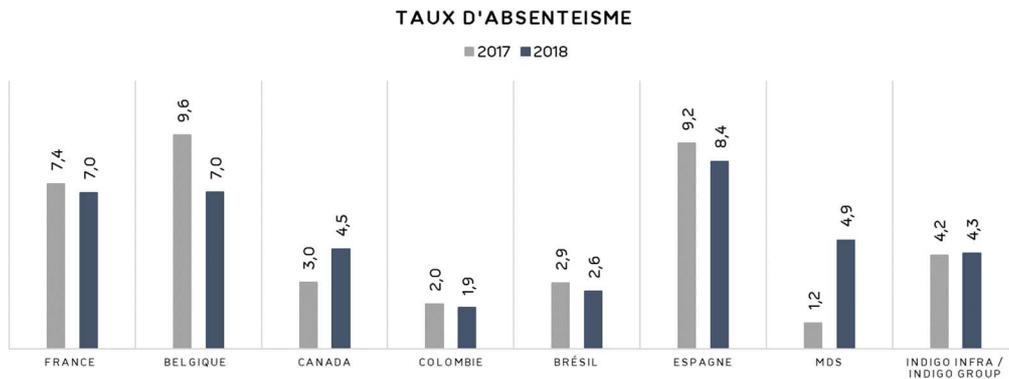
En Colombie, City Parking soutient l'association Fundación Ideal avec des moyens, des formations et l'embauche de 17 personnes handicapées. Le processus d'intégration intègre une analyse de l'environnement de travail afin de s'assurer que ce dernier ne constitue pas de risque pour ces personnes.

4.5 Absentéisme

4.5.1 Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme pour le Groupe hors Etats-Unis est de 4,3 en 2018, en augmentation de 1,2% par rapport au taux de 4,2 en 2017. Le taux d'absentéisme 2018 d'Indigo Infra est équivalent à celui du Groupe, celui de MDS s'élevant à 4,9.

Le système d'information de la filiale LAZ Parking aux Etats-Unis ne comptabilise pas l'absentéisme. En effet, comme environ 90% des effectifs 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.



Malgré une légère détérioration au niveau du Groupe, une amélioration du taux d'absentéisme est notée dans tous les pays à l'exception du Canada et du pôle MDS, notamment au sein de la société Smovengo.

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 55% 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 France, de la même manière que pour le taux de fréquence, l'accord d'intéressement mis en place en juin 2016 pour l'ensemble des collaborateurs de l'Unité Economique et Sociale du pôle stationnement intègre désormais un objectif concernant l'amélioration de ce taux d'absentéisme. Et, avec effet en avril 2018, l'usage lié à la subrogation des arrêts de travail en cas de maladie ordinaire a été dénoncé, ceux consécutifs à la maternité, la maladie professionnelle ou aux accidents de travail ou de trajet n'étant pas concernés par cette mesure.

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. L'objectif que les parties se sont fixé est d'abaisser l'absentéisme global annuel à un seuil de 4,5 %. Dans le cadre de ses missions, la Commission Sécurité, Santé et Conditions de Travail sera en charge du suivi trimestriel de l'absentéisme et de son analyse. En cas de non atteinte de cet objectif à la fin de l'année 2019, les parties se sont engagées au rétablissement automatique des 2 jours de carence, à compter du second avis d'arrêt de travail initial, au 1er janvier 2020.

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.

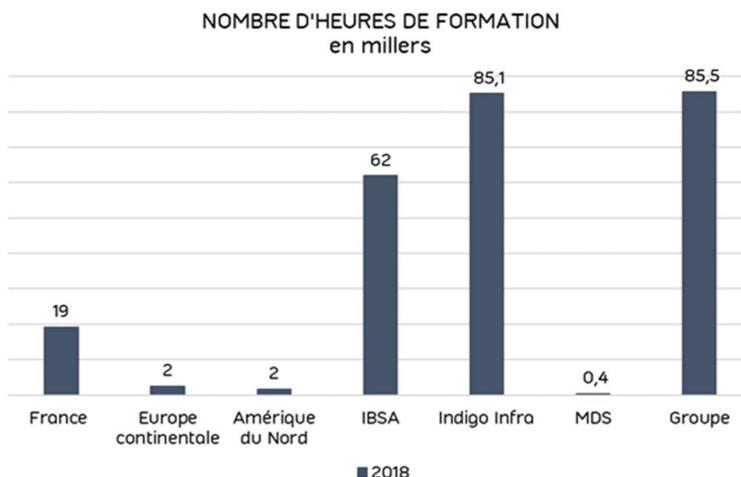
Des initiatives similaires sont prises en Belgique : outre un programme de réintégration des personnes ayant connu une absence de longue durée, un suivi mensuel de l'absentéisme est réalisé et donne lieu à des réunions de synthèse avec les responsables opérationnels. Une analyse de la récurrence des 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 85 000 heures de formation dispensées dans le monde, dont 99,5% réalisées au sein d'Indigo Infra, 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. A noter que les formations dispensées au Panama (73 personnes) et chez Smovengo (135 employés) n'ont pas été suivies en 2018. Il en est de même pour le Canada (2 247 collaborateurs), à l'exception de 320 heures de formation au secourisme.



4.6.2 Egalité d'accès à la formation

Au niveau du Groupe, la distribution des heures de formation suit celle des effectifs : les femmes, qui représentent 22,1% des collaborateurs, ont bénéficié de 22,1% des heures de formation et les hommes, totalisant 77,9% des effectifs, de 77,9% des heures de formation.

Les managers, qui représentent 7,5% des effectifs, se répartissent 5,2% du total des heures de formation, les non-managers constitués par 92,5% des collaborateurs bénéficiant des 94,8% restants.

	Genre		Catégorie	
	Hommes	Femmes	Managers	Non-managers
INDIGO INFRA	77.9%	22.1%	5.2%	94.8%
MDS	92.0%	8.0%	20.7%	79.3%
INDIGO GROUP	77.9%	22.1%	5.2%	94.8%

4.6.3 Thématiques des formations

Au niveau du Groupe, les formations au management représentent près de 35% du total des heures de formation, les formations métiers (techniques, administratives et outils) 33% et celles concernant la sécurité 20%.

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. Au Brésil, dont le taux de turn-over est conséquent et pour lequel 9% des effectifs ont été promus en 2018, l'effort de formation se concentre sur celles au management (65% des heures de formation du pays en 2018 et dont les bénéficiaires sont à plus de 99% non-managers) afin de consolider et de renforcer les compétences de son encadrement opérationnel. Au sein du pôle MDS, les formations techniques représentent 69,3% 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, en France, elles représentent 18% du nombre de formations réalisées, 23% en Espagne et 95% 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) 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 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. En novembre 2018, une promotion de 24 collaborateurs a entamé ce cursus professionnel.
- 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 Syndicats 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.

Enquête d'engagement du personnel (Etats-Unis)

LAZ Parking publie trimestriellement un magazine interne "LAZ Connected", qui célèbre les personnes, la culture et les réalisations de la « famille » LAZ Parking. C'est pourquoi le magazine aborde des questions liées aux Ressources Humaines telles que la diversité, le développement de carrière ou la santé pour les employés et leurs familles. L'entreprise organise également tous les deux ans des enquêtes auprès des employés, qui démontrent un score d'engagement global de 75%, bien supérieur à la moyenne nord-américaine de 64%. Par ailleurs, cette enquête illustre également l'impact des différentes mesures mises en œuvre au cours des dernières années : par exemple, sur la rubrique « Formation et développement des compétences », le taux de satisfaction passe de 65 % en 2012 à 72 % en 2017.

Formations mobiles (Brésil)

Depuis 2015, des unités de formation mobiles ont été mises en place dans la filiale brésilienne du Groupe pour répondre aux problématiques d'immensité de son territoire. Des camionnettes, d'une capacité d'une dizaine de passagers, ont été transformées en de véritables salles de formation mobiles. Equipées de systèmes audio, vidéo et de connexion Internet, elles sillonnent toutes les semaines le pays.

4.7 Attraction des talents et rétention des collaborateurs

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

4.7.1 Promotion interne

Le Groupe privilégie autant que possible l'avancement interne, que ce soit pour l'encadrement d'exploitation ou les fonctions support. Dans de nombreux pays, les offres d'emploi sont disponibles sur les intranets locaux et les talents internes sont privilégiés au recrutement externe. Par exemple, au Luxembourg, l'actuel Directeur Financier a commencé comme comptable dans la société. De même, 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 par 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. Par la suite, ils ont été amenés à réfléchir collectivement sur des thématiques propres au Groupe. La revue des talents constitue également le moyen pour Indigo Group de réaliser 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 salarié, 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 2017. 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, la Colombie et le Panama n'enregistrent pour l'instant pas les entretiens d'évaluation.

Entretien d'évaluation	2017
France	58,3%
Europe Continentale	91,2%
Amérique du Nord	15,8%
IBSA	1,4%
Total Indigo Infra	18,3%
Total MDS	44,4%
Total Groupe	18,3%

D'une manière générale, la catégorie des managers voit son taux d'évaluation supérieur à celle des non-managers : sans retraitement des pays n'enregistrant pas les évaluations, près de 47% des managers ont bénéficié en 2017 d'une évaluation contre 16% pour les non-managers au niveau du pôle stationnement. 72% des cadres féminins ont été évalués contre 41% des managers masculins, les taux se montant respectivement à 13% et 17% pour les non-managers.

4.7.4 Turnover

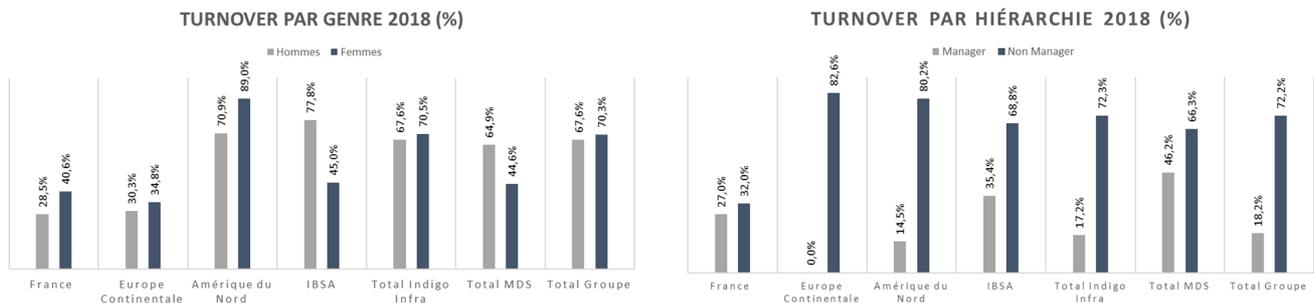
Le taux de *turnover* (rotation du personnel) est présenté trimestriellement aux membres du Comité d'audit et des risques du Groupe.

Les taux de rotation ci-dessous se fondent sur 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
France	31,4%
Europe Continentale	31,3%
Amérique du Nord	74,4%
IBSA	68,4%
Total Indigo Infra	68,2%
Total MDS	61,6%
Total Groupe	68,2%

Le taux de turnover du Groupe s'élève à 68,2% avec une répartition de 70,3% pour les femmes et 67,6% pour les hommes. Au sein du pôle stationnement, les taux sont de 70,5% pour les femmes et de 70,5% pour les hommes. Le taux de rotation du personnel encadrant chez Indigo Infra s'élève à 17,2% alors que celui des non-managers est de 72,3%.

De fortes disparités quant aux taux de rotation existent selon les pays, avec par exemple un taux de 6,4% en Espagne alors que celui de la Colombie est de 68,4%, celui des Etats-Unis de 78,0% et celui du Brésil de 81,5%. Ces taux élevés ne sont pas forcément à prendre comme des indicateurs du climat social car ils reflètent, outre l'absence de distinction entre les contrats à court terme et ceux sans durée fixe pour le Brésil, le Canada et les Etats-Unis, des rotations de personnel inhérentes aux entreprises de services intégrant une forte part de main d'œuvre assez jeune.



4.8 Dialogue Social

Interdisant dans son Code de Conduite toute discrimination fondée sur des engagements syndicaux, Indigo Group reconnaît l'engagement syndical et le droit de ses employés 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 salariés 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 2018 près de 95 % des effectifs du Groupe (96% 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 signé en 2018. Aux Etats-Unis, en plus des thématiques précitées, les négociations avec les syndicats portent sur la couverture maladie. Ainsi, en 2018 ce sont 46 accords qui ont été signés ou renouvelés au niveau 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 2016. En parallèle, via l'intranet, 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.

Enfin, outre le strict respect des obligations locales en termes de consultation et d'information, le Groupe s'efforce de construire un dialogue équilibré avec ses partenaires sociaux. Dans cet esprit, le Groupe a adopté depuis plusieurs années un accord relatif au fonctionnement des instances représentatives du personnel en France. Cet accord a été entièrement remanié en 2016, afin de mieux prendre en compte les évolutions du Groupe, mais aussi réaffirmer l'importance de la non-discrimination et de l'équité.

Ainsi, dans un contexte de relations de travail constructives, aucune grève n'a été déclenchée en 2016, 2017 et 2018 au sein du pôle stationnement à l'échelle mondiale.

Au sein du pôle MDS, un mouvement social a eu lieu en avril et mai 2018 au sein de Smovengo. Cependant, la juridiction compétente en a reconnu le caractère illicite compte-tenu de l'absence de dépôt de préavis de grève, obligatoire dans les entreprises chargées d'une mission de service public.

5 Enjeux environnementaux

Le Groupe est avant tout un exploitant de parcs de stationnement et de stationnement sur voirie. Seul en France un nombre marginal d'ouvrages est chaque année concerné par des travaux de construction ou de rénovation lourde directement supervisés par les équipes techniques du Groupe.

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 aux 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 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 il 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 le Brésil, le Canada et le Luxembourg, dans lesquels il existe bien qu'il y soit moins affirmé, ces six pays représentant 75,6% du chiffre d'affaires des 10 pays dans lequel le Groupe opère au 31 décembre 2018 (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 2018 en Tonnes équivalent CO ₂	Belgique	Brésil	Canada	Espagne	France	Luxembourg	TOTAL
Scope 1							
Emissions liées aux combustibles fossiles	309	382	962	80	1 400	115	3 248
Scope 2							
Emissions liées à l'électricité	430	369	821	40	5 845	1 015	8 520
Scope 3							
Emissions liées à l'activité de la société	4 178	10 976	9 297	3 232	64 410	870	92 963
TOTAL	4 917	11 727	11 080	3 352	71 655	1 999	104 731

Les émissions liées à l'activité du Groupe, qui contribuent à hauteur de 89% des émissions totales des six pays, intègrent les équivalent CO₂ liés aux achats et investissements pour 71%, aux kilomètres parcourus dans les ouvrages pour 21%, aux déplacements domicile-travail pour 7% et aux voyages d'affaires pour 1%.

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 2018 un total de 122 438 MWh, soit une intensité électrique par site consommant de l'électricité (parcs de stationnement et bureaux) de 149,86 MWh.

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 permettant 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.

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

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

Il résulte de ces mesures une baisse de l'intensité électrique (consommation par site) en France de 25,9% (diminution de la consommation d'électricité de 20,8%) entre 2014 et 2018, 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 2018 près de 900 bornes de recharge à destination des clients équipés de véhicules hybrides ou électriques.

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 12,1% et 11,8% de sa flotte automobile.

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 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 58% de la fourniture électrique relève de l'électricité « verte ». Ce sont ainsi 1948 tonnes équivalent CO₂ d'émissions qui ont été évitées en 2018.

Par ailleurs, le Groupe étudie la possibilité d'installer des ombrières photovoltaïques sur ses parcs de surface ou des panneaux photovoltaïques sur le toit de ceux de ses parkings 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.

Toujours dans l'esprit de trouver une place de stationnement plus rapidement, l'application OPnGO intègre les algorithmes de la société sPark (qui a développé l'application mobile Polly), dont le Groupe est actionnaire, spécialisée dans le guidage prédictif vers des places disponibles en voirie ou en ouvrages autour du lieu de destination.

Enfin, dans les pays opérant principalement selon le modèle économique de la prestation de services, le Groupe sensibilise ses clients 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, aujourd'hui disponible dans 7 villes françaises.

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 : aux côtés de la Ville de Paris, le Groupe a décidé de redonner un rôle de parc-relais aux parcs situés en périphérie de la ville. Au 1^{er} décembre 2018, ce sont ainsi 1200 places de stationnement qui ont été ouvertes aux détenteurs du passe de transport local Navigo pour les inciter à prendre les transports en commun en laissant leur véhicule aux portes de Paris. Les parcs de stationnement du Groupe contribuent à hauteur de plus de 60% de ces places.

Le Groupe intègre également 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. Des services de réception et livraison de colis sont aussi proposés, comme 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.

Enfin, 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.

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 reconnu. 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 et 1,4 tonnes au Luxembourg qui ont été traitées en 2018.

Selon les réglementations, 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 2018, au siège du Groupe, une centaine d'ordinateurs et une dizaine de serveurs ont été donnés à deux associations ainsi qu'à un lycée polyvalent et professionnel. 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, 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 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 rejetées 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 des parcs de stationnement souterrains, 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 hydrocarbonées, ces dernières restant conservées 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 103 195 m³ pour l'année 2018 ; 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 de l'avenue de Madrid, en France à Neuilly-sur-Seine, ouvert en 2018, 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 47 tonnes de papier bureautique commandées en 2018 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 techniques et juridiques 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 plusieurs milliers de 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.

Conformément à son engagement « d'impliquer ses collaborateurs et parties prenantes dans le respect des règles de bonne conduite », le code de conduite a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs des filiales contrôlées par Indigo Group, et fait partie des documents disponibles sur son site Internet. Comme énoncé précédemment, 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.

Des actions de sensibilisation et de formation sont et continueront à être menées à destination des collaborateurs considérés comme étant, du fait de leurs fonctions de direction ou commerciales, susceptibles d'être indûment sollicités, afin d'opposer une attitude appropriée à de telles sollicitations.

Afin de se conformer à 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 a été préparée, de même qu'une charte du lanceur d'alerte. Les deux documents seront diffusés au cours du premier semestre 2019 et le nouveau Code de conduite comportera, entre autres, de nouvelles dispositions anti-corruption. Outre aux formations ciblées précitées, des actions de formation plus larges auront lieu. Consécutivement à la publication du nouveau Code de conduite, des indicateurs clés liés notamment à sa diffusion et aux formations associées seront définis.

Au cours des dernières années, aucune entité du Groupe n'a été condamnée pour des faits de corruption ou de trafic d'influence.

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 la 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 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 (ses donneurs d'ordres) 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 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 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. Par exemple, face à la problématique d'un taux de remplissage non satisfaisant, le Groupe a répondu à cet enjeu en adaptant l'ouvrage concerné : au cœur du parking Villon, à La Défense, l'une de ses filiales françaises a créé un espace de 2 000 m², géré par un prestataire spécialisé, mêlant solutions de coworking, activités événementielles, restauration et expositions ouvertes à tous.

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).

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 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.

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 : que ce soit des contrôles périodiques ou inopinés, menés par les services internes du client amont ou par un prestataire mandaté par ce dernier, des délais de réponses aux éventuels manquements constatés sont contractualisés.

6.2.2 Clients utilisateurs

6.2.2.1 Mesure de la satisfaction client

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

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

- des enquêtes auprès de la clientèle,
- des audits par un « client mystère »,
- des bornes de satisfaction afin que chacun puisse laisser son avis.

Afin de bénéficier d'une vue globale sur la satisfaction de ses utilisateurs, la France en 2018 a commandé une enquête auprès d'un institut de sondage. Ce sont ainsi près de 7 000 clients, abonnés ou horaires, qui ont pu exprimer leur niveau de satisfaction envers les services qui leur sont proposés. Des plans d'actions sont en train d'être établis afin d'être mis en place courant 2019. D'autre part, 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 donneur d'ordre, 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 des nouveaux services proposés.

Pour mesurer la propreté, la qualité de l'accueil et l'adéquation de l'offre de service d'un ouvrage, des enquêtes mystères sont réalisées par un cabinet externe deux fois par an. Ce dernier s'appuie sur une grille qui suit le 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.

Enfin, 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 au Groupe 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.

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, pour la troisième année consécutive, le Groupe en France s'est associé en 2018 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 de Périgueux, les trois parcs de stationnement souterrains (Francheville, Montaigne et Théâtre) exploités par le Groupe dans le cadre de délégations de service public, ont été rendus gratuits pendant une journée 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 Hyères ou Aix en Provence.

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, précédemment évoqués. 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. Il est à noter qu'après leur stage de fin d'études dans les filiales du Groupe, 2 étudiants de cette école ont été recrutés en 2016 et 2017.
- Aux Etats-Unis, le siège social de LAZ Parking entretient des relations avec un établissement local pour faciliter les stages au sein du département informatique.
- En Belgique, la filiale locale fait ponctuellement appel à des étudiants universitaires via le programme « Jeunes talents » (Young Talents) de l'entreprise d'intérim Randstad, dont l'un des objectifs est de proposer à des jeunes en formation supérieure des emplois d'appoint correspondant à leurs études.
- En Espagne, à Saragosse, le Groupe a conclu un partenariat avec une organisation locale (CEPYME) pour fournir des stages à des étudiants, leur permettant ainsi d'obtenir leur certificat professionnel en sécurité.

Pour l'année 2018, 144 stagiaires ont été dénombrés au sein du pôle stationnement et 4 l'ont été au sein du pôle MDS.

6.4.2 Santé

Début 2017, le Groupe a formalisé un partenariat avec le SAMU Social en France : l'organisation forme les collaborateurs parisiens au dialogue et à la prise en charge des personnes cherchant un abri dans les parcs de stationnement du Groupe.

Compte tenu du succès des premières formations, le Groupe a étendu ce partenariat à la ville de Marseille en 2018. Dans cette ville et dans le prolongement des engagements pris avec le SAMU Social, le Groupe a choisi de se mobiliser avec l'association « Règles Élémentaires » pour que l'accès aux produits 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.

Toujours dans le prolongement du partenariat avec le SAMU Social, le Groupe s'est associé à la Ville de Paris pour la « Nuit de la solidarité » en février 2018, dont l'objectif est de décompter les personnes sans-abri dans la capitale ainsi que dans les bois de Vincennes, Boulogne et de la Colline. 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.

Autre exemple d'action en matière de santé, en septembre 2018, le Groupe a été partenaire pour la deuxième année consécutive de la Course « Enfants sans cancer » en offrant le stationnement aux participants. Cet évènement sportif, qui se déroule au parc de Saint-Cloud en banlieue parisienne, est destiné à financer des programmes de recherche sur des traitements spécifiques, innovants et plus efficaces pour les enfants atteints de cancer.

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 2018, environ 25 000 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 plus de 250 lettres et les cadeaux associés ont été remis aux services postaux, rendant ainsi le Groupe deuxième contributeur de la ville à cet évènement.

Aux Etats-Unis, les équipes du siège de LAZ Parking à Hartford ont soutenu en 2018 l'hôpital pédiatrique Connecticut Children's Medical Center en organisant une collecte de dons (3 000 dollars recueillis) et de jouets.

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.

En Suisse, la société a soutenu l'association Le Copain, en parrainant trois chiens d'assistance pour aider les personnes à mobilité réduite et épileptiques à acquérir plus d'autonomie.

Aux Etats-Unis, LAZ Parking 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. Chaque région organise des activités annuelles de collecte de fonds pour ces jeux et en 2018 ce sont près de 96 000 dollars qui ont été ainsi réunis.

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.

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. Ainsi, Indigo Group a participé en 2018 à la 4ème session de Street-Art, édition cette année 100% féminine regroupant 15 « street-artistes » qui ont créé et exposé durant 6 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 72 œuvres de street-art.

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

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

La performance extra-financière d'Indigo Group a été revue pour la dernière fois en mars 2018 par l'agence de notation Vigeo Eiris. Le Groupe a été classé 1^{er} sur 54 entreprises au sein du compartiment « Business Support Services Europe », avec une note d'ensemble 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 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 Gaz à Effet de Serre (soit les pays dans lesquels l'activité dominante est celle du modèle dit d'infrastructure, cf. section 2.1.2 Segmentation du marché).

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'agrégier 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 2018

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

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 ;
- 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 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend 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 les principaux risques liés à 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 ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - 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, l'échantillon ainsi sélectionné représente 20 % des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social et couvrent 87% des données consolidées des autres indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes³ ;

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société

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 février et mars 2019 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 ressources humaines, santé et sécurité, environnement et RSE.

¹ Taux d'absentéisme ; Taux de fréquence des accidents du travail ; Taux de gravité des accidents du travail ; Part des femmes dans les effectifs ; Pourcentage des effectifs formés SST ; Taux de turnover ; Intensité électrique par site ; Effectif global au 31/12 ; Nombre d'heures de formation ; Nombre de jours de grève ; Nombre de fermetures administratives pour des raisons de sécurité incendie.

² Canada, France, Belgique

³ Mobilité individuelle douce [revue qualitative], Code de conduite [revue qualitative], Respect des réglementations [revue qualitative], Clients donneurs d'ordre [revue qualitative]

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.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Pour deux des principaux risques que représentent la gestion inadaptée des compétences et les carences dans la mise en œuvre des politiques de lutte contre la corruption, l'entité ne présente pas d'indicateurs clés de performance.

Fait à Paris La Défense, le 26 mars 2019

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable