

2019

RAPPORT
ACTIVITÉS

Table des matières

INTRODUCTION	3
1 Horaires d'ouverture.....	4
1.1 Plannings d'occupation des bassins.....	4
1.2 Descriptif de l'établissement et de ses activités.....	6
2 Fréquentations.....	9
2.1 Le public.....	9
2.2 Les clubs, associations et assimilés.....	10
2.3 Les activités VERT MARINE	11
2.4 Fréquentation générale (tous publics confondus).....	13
3 Communication.....	14
3.1 Bilan des actions.....	14
3.1.1 Les événements	14
3.1.2 La communication interne et externe.....	17
3.1.3 Communication interne	18
3.1.4 Communication externe	19
3.2 Bilan des offres commerciales	20
4 La formation et le contrôle	22
5 La sécurité	23
6 Organigramme du personnel.....	23
7 Informations Techniques	24
7.1 Suivi technique.....	24
7.2 Consommations	25
7.3 Arrêts techniques.....	28
7.4 Entretien et contrat de maintenance	29
7.5 Les travaux réalisés dans le cadre du GER	30
7.6 Les propositions	32
8 Qualité de service.....	33
8.1 Google	35
8.2 Facebook.....	35
9 Perspectives	36
10 Bilan financier	37
10.1 Le Détail des produits	37
10.2 Le Détail des charges.....	38
10.3 Le Compte de Résultat.....	39

	2
10.4 Le suivi des comptes de GER.....	41
ANNEXES	43
Annexe 1. Grille tarifaire	43
Annexe 2. Inventaire des biens.....	44
Annexe 4. Tableaux d’amortissement	44
Annexe 5. Suivi investissements contractuels	45
Annexe 6. Règles et méthodes comptables	46

INTRODUCTION

➤ **Caractéristiques du contrat**

La Société VM 76130 est titulaire du contrat de service public pour une durée de 8 ans depuis le 01 janvier 2013. Ce contrat prendra fin le 31 décembre 2020.

Le contrat a été prolongé d'un an par avenant pour prendre fin le 31 décembre 2021.

La société VM 76130 s'engage sur les missions suivantes :

- **Missions de service public**

La société VM 76130 s'engage à assurer l'exploitation, l'entretien et la maintenance du Centre nautique.

L'exploitation de différents domaines comme la gestion, l'animation, la promotion et la commercialisation est primordial pour assurer le bon fonctionnement, la continuité, la qualité et l'organisation de l'accueil des différents publics.

- **Missions liées à la gestion des équipements et des locaux**

La société VM 76130 veille à contrôler l'état général du complexe, à respecter la conformité des équipements et le respect des normes d'hygiène, et à effectuer les contrôles réglementaires et de sécurité. Nous suivons également quotidiennement l'engagement des objectifs de performance énergétique.

L'ensemble de ces missions est assuré dans le cadre d'un contrat d'affermage à risques et péril qui respecte les contraintes de service public.

Après 18 ans d'exploitation, l'année 2019 devrait nous permettre d'atteindre les objectifs que nous nous étions fixés, à savoir une continuité du service et le maintien de la qualité d'accueil aux usagers.

1 Horaires d'ouverture

La piscine a pour objectif de recevoir tous les types de public dans les meilleures conditions et d'optimiser la fréquentation.

Voici donc un rappel du détail des volumes horaires à l'année pour les différentes périodes : scolaires, petites vacances scolaires et grandes vacances scolaires.

En 2019, la piscine a ouvert ses portes le 2 janvier. L'établissement a été ouvert 356 jours. L'arrêt technique obligatoire avec vidange des bassins intérieurs a nécessité une fermeture de 7 jours (du 23 au 29 décembre 2019). La vidange du bassin de 50 m a été réalisée sur la semaine du 17 au 23 juin 2019.

De plus, les conséquences de l'incendie de Lubrizol ont entraîné une fermeture totale de l'établissement du 26 au 27 septembre à 12h et une fermeture des bassins extérieurs jusqu'au 8 octobre.

A l'exception de ces fermetures, la piscine a été ouverte 7 jours sur 7, avec une occupation des bassins différente selon les périodes : période scolaire, petites vacances scolaires, vacances estivales.

1.1 Plannings d'occupation des bassins

Période scolaire :

Cette période s'étend du 7 janvier au 14 juin 2019 puis du 16 septembre au 22 décembre 2019, en dehors des petites vacances scolaires et de l'arrêt technique, soit un total de 32 semaines (2080 heures pour la piscine et 2336 heures pour l'espace forme).

<i>Espace Aquatique</i>		<i>Espace Bien-être/Fitness</i>	
LUNDI	9.00 - 14.00 / 17.00-20.00	LUNDI	09.00-20.00
MARDI	9.00 - 14.00 / 17.00-21.00	MARDI	09.00-21.00
MERCREDI	9.00 - 12.00* / 12.00-20.00	MERCREDI	09.00-20.00
JEUDI	7.00 - 9.00* / 9.00 - 14.00 / 17.00-20.00	JEUDI	09.00-20.00
VENDREDI	9.00 - 14.00 / 17.00-21.00	VENDREDI	09.00-21.00
SAMEDI	09.00 - 18.00	SAMEDI	09.00 - 18.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00	DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00

* uniquement le bassin de 50m.

Et une ouverture du bassin de 50 m, le mardi de 7h00 à 9h00, sur la période du 23 avril au 11 juin et du 10 septembre au 15 octobre.

- Planning d'accueil des scolaires

Au titre de l'année 2019, le nombre d'heures alloué aux scolaires était de 429.00 heures

Primaires	Du 7/01/19 au 14/06/19	Du 16/09/19 au 20/12/19
	137.25 heures	88.00 heures
Secondaires	Du 7/01/19 au 31/05/19	Du 16/09/19 au 20/12/19
	137.75 heures	66.00 heures

Petites vacances :

La piscine a fonctionné 7 semaines en configuration petites vacances pour un total de 525.00 heures au titre de l'année 2019. Sur cette période, nous avons continué à accueillir le public, les associations sportives, les abonnés, les groupes et les centres de loisirs sans hébergement.

<i>Espace Aquatique</i>		<i>Espace Bien-être/Fitness</i>	
LUNDI	9.00 - 20.00	LUNDI	09.00 - 20.00
MARDI	9.00 - 21.00	MARDI	09.00 - 21.00
MERCREDI	9.00 - 20.00	MERCREDI	09.00 - 20.00
JEUDI	9.00 - 20.00	JEUDI	09.00 - 20.00
VENDREDI	9.00 - 21.00	VENDREDI	09.00 - 21.00
SAMEDI	09.00 - 18.00	SAMEDI	09.00 - 18.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 18.00	DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 18.00

Vacances d'été :

La période des vacances d'été a débuté le 26 juin 2019 pour se terminer le 8 septembre 2019, soit 11 semaines. L'espace aquatique et l'espace fitness ont été ouverts 825.00 heures au public.

<i>Espace Aquatique</i>		<i>Espace Bien-être/Fitness</i>	
LUNDI	9.00 - 20.00	LUNDI	09.00 - 20.00
MARDI	9.00 - 20.00	MARDI	09.00 - 20.00
MERCREDI	9.00 - 20.00	MERCREDI	09.00 - 20.00
JEUDI	9.00 - 20.00	JEUDI	09.00 - 20.00
VENDREDI	9.00 - 20.00	VENDREDI	09.00 - 20.00
SAMEDI	9.00 - 20.00	SAMEDI	09.00 - 20.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	9.00 - 20.00	DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 20.00

Du 9 au 15 septembre, le planning scolaire a été appliqué sans la coupure de 14h00 à 17h00 pour un total de 75.00 heures. Sur cette période tous les publics sont représentés, les CLSH, les groupes, les stages de natation, les abonnés aquagym avec un planning spécial été. Un renfort des équipes est planifié sur cette période dans les services de l'accueil, des éducateurs et de l'entretien.

Période d'arrêt technique :

Nous avons planifié l'arrêt technique du 23 au 29 décembre 2019. Lors de cet arrêt technique, un nettoyage intensif a été réalisé sur l'ensemble de l'équipement avec une vidange des bassins intérieurs.

Un arrêt technique partiel avec la vidange du bassin de 50 m a été réalisé du 17 au 23 juin 2019.

1.2 Descriptif de l'établissement et de ses activités

Le public dispose d'une piscine sport et loisirs pour toute la famille, et notamment un bassin de 50 m extérieur de 6 lignes d'eau, un bassin de 25 m intérieur de 6 lignes d'eau, un bassin ludique intérieur/extérieur avec des installations balnéo-ludique d'une profondeur de 0,80 m à 1,20 m, une pataugeoire, un toboggan et, un bain bouillonnant.

A l'extérieur, des solariums carrelés et engazonnés s'étendent autour des bassins avec la mise en place de bains de soleil et de parasols.

A l'étage, une salle cardio-musculation est équipée de tapis de course, de vélos elliptiques, de rameurs, de vélos droits et semi-allongés, des appareils de musculation et d'accessoires de musculation. Une salle de détente dispose de deux saunas, un hammam, une fontaine à glace, une banquette chauffante, une douche nordique, une tisanerie et des transats pour la relaxation. Un espace de restauration complète l'équipement de l'étage.

Les activités VERT MARINE :

1. **Les activités enfants** sont dispensées par les éducateurs sportifs titulaires d'un brevet d'état professionnel des activités aquatiques.

Nous proposons 4 niveaux d'activité aquatique, le jardin aquatique (enfant de 4 à 6 ans), l'objectif et la démarche pédagogique visent à la sécurité ainsi qu'à l'épanouissement de l'enfant dans l'eau et à l'apprentissage de la nage de manière ludique dans toutes ses composantes.

Un niveau débutant, avec un apprentissage de la nage et pour que le travail soit plus efficace et la progression plus importante, chaque enfant est placé dans le groupe de son niveau. Il en est de même pour les 2 autres niveaux, moyen et perfectionnement.

Les tarifs sont de 136.25 € pour les MSA et 154.55 € pour les extérieurs pour un cours la semaine de 45 minutes sur la saison de septembre à juin (136.60 € et 154.95 € depuis le 1^{er} septembre 2019).

2. **La natation adulte** est dispensée le jeudi soir de 19h00-19h45 pour le niveau moyen/perfectionnement et 19h45-20h30 pour le niveau aquaphobie et débutant.
3. **Le cours bébés nageurs** est dispensé le samedi matin de 8h30 à 9h15 dans le bassin ludique.

Cette activité est toujours aussi demandée, cela grâce à une infrastructure exceptionnelle : un bassin réservé exclusivement aux bébés nageurs. L'eau est chauffée à 32°C. Le cadre de cette activité n'est pas d'apprendre à nager aux bébés, mais plutôt de favoriser leur aisance et leur autonomie aquatique. Cela sans perdre de vue l'objectif principal : le plaisir de l'enfant et de ses parents à se retrouver ensemble dans l'eau.

Le tarif est de 81.60 € le trimestre pour les MSA et 94.10 € pour les Extérieurs qui comprend le bébé et 2 adultes (82.90 € et 95.60 € depuis le 1^{er} septembre 2019).

4. **L'activité Aquagym** est intégrée dans les différentes formules d'abonnement mensuel, également à la séance.

- Le PASS Matin comprend l'accès à la piscine en illimité et les cours d'aquagym (selon les places disponibles) avant 12h00. Le tarif est de 19.90 € mensuel pour les MSA et de 23.90 € mensuel pour les extérieurs (20.30 € et 24.40 € depuis le 1^{er} septembre 2019).
- Le PASS Aquaforme comprend l'accès à la piscine en illimité et la totalité des cours d'aquagym (selon les places disponibles). Le tarif est de 24.90 € mensuel pour les MSA et de 28.90 € mensuel pour les extérieurs (25.40 € et 29.50 € depuis le 1^{er} septembre 2019).

- Le PASS Liberté comprend l'accès aux espaces piscine, cardio-musculation et détente en illimité et accès sur la totalité des cours d'aquagym. Le tarif est de 44.90 € mensuel pour les MSA et de 48.90 € mensuel pour les Extérieurs (45.80 € et 49.90 € depuis le 1^{er} septembre 2019).

Pour bénéficier de ces tarifs, le client s'acquitte de frais d'adhésion de 40.00 € pour les MSA et de 50.00 € pour les Extérieurs sans engagement de durée.

- 5. L'aquacycling** est un cours de vélo aquatique d'une durée de 30 minutes dispensé par un éducateur sportif. Le client doit réserver son cours via le site internet ou directement à l'accueil de la piscine.

Deux propositions tarifaires, la carte de 10 séances (valable 6 mois) à 88.45 € pour les MSA et de 106.75 € pour les extérieurs (88.70 € et 107.05 € depuis le 1^{er} septembre 2019) et la séance unitaire à 10.15 € MSA et de 12.20 € extérieurs (10.20 € et 12.25 € depuis le 1^{er} septembre 2019).

6. L'activité prénatale

Cette activité est dispensée par une sage-femme sous la surveillance d'un éducateur sportif. Nous accueillons la clinique du Belvédère et le CHU de Rouen. La séance a une durée d'une heure.

Tableau des cours encadrés par un éducateur qualifié

	NOMBRE DE COURS HEBDOMADAIRES PAR ACTIVITE							TOTAL
	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE	
Ecole de Natation	4	4	21	3	4	3	0	39
Natation Adultes	0	0	0	3	0	0	0	3
Bébés Nageurs	0	0	0	0	0	1	0	1
Aquagym	5	5	2	6	3	1	1	23
Aquacycling	3	1	3	1	1	0	0	9
Activité Prénatale	0	1	0	1	1	1	0	4

7. Les activités de l'espace de remise en forme

Cet espace est réservé aux abonnés titulaires d'un PASS Tonicité ou d'un PASS Liberté. Le PASS Tonicité comprend l'accès aux espaces piscine, cardio-musculation et détente en illimité. Le tarif est de 34.90 € mensuel pour les MSA et de 38.90 € mensuel pour les Extérieurs (35.60 € et 39.70 € depuis le 1^{er} septembre 2019). Toute souscription est soumise aux frais d'adhésion de 40.00 € pour les MSA et de 50.00 € pour les Extérieurs sans engagement de durée. Une entrée unitaire 16.40 € est proposée pour l'espace forme (16.45 € depuis le 1^{er} septembre 2019).

Les coachs sont présents régulièrement (selon le planning ci-dessous). Ils permettent de transmettre leurs connaissances et de donner des conseils avisés à nos usagers sur leur pratique du fitness.



PRÉSENCE COACH

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
10H00 - 12H30 COACHING	11H30 - 12H30 COACHING		11H00 - 12H30 COACHING	11H00 - 13H30 COACHING
	12H30 ZUMBA		12H30 - 13H15 CIRCUIT TRAINING	12H30 ZUMBA
17H00 - 20H00 COACHING	17H00 - 21H00 COACHING	16H00 - 20H00 COACHING	17H00 - 20H00 COACHING	
	18H45 - 19H30 CIRCUIT TRAINING			

Les scolaires :

1. Primaires

En 2019, le centre aquatique a accueilli à la piscine les élèves de CP, CE1, CE2, CM1 et CM2 des 6 écoles de Mont Saint Aignan. Le livret pédagogique mis en place est apprécié par l'ensemble des enfants et des enseignants. Les primaires ont été accueillis du 7 janvier au 14 juin du 16 septembre au 20 décembre 2019. Soit un total sur l'année 2019 de 385 séances de 40 minutes, avec 2 classes en simultanée.

Les 3 écoles extérieures de Bois-Guillaume, et les 3 écoles de Bihorel ont été accueillies sur cette année 2019 avec un total de 269 séances.

2. Secondaires

En 2019, le centre aquatique a accueilli les établissements du secondaire Jean de la VARENDE du 7 janvier au 31 mai et du 16 septembre au 20 décembre 2019 pour un total de 249 séances. Nous avons assuré pendant leurs séances la surveillance des bassins et les professeurs d'EPS se sont chargés de la pédagogie.

Nous avons reçu également le collège de Bois-Guillaume sur l'année avec un total de 56 séances.

Le restaurant :

Eurocéane est équipé d'un espace dédié à la restauration et au bar comprenant une salle équipée de mobilier avec terrasse et de locaux destinés à la cuisine et au stockage. Ce restaurant est géré par une convention de mise à disposition d'un local à usage de bar restaurant. Monsieur LECHERBONNIER est le gérant du restaurant qui emploie deux personnes.

Le restaurant est ouvert selon des horaires d'ouverture qui permettent d'offrir aux usagers un service de bar restaurant, la restauration étant assurée uniquement le midi, sauf soirées organisées au cours de l'année ponctuellement. L'amplitude horaire est de 48 heures hebdomadaire en période scolaire et de 57 heures lors des vacances scolaires. Le nombre de repas servis par jour est en moyenne de 32 couverts.

Les leçons individuelles :

Les maîtres-nageurs dispensent des leçons particulières pour répondre à une forte demande de la clientèle. Chaque éducateur est lié à Vert-Marine par une convention de sous occupation du domaine public, renouvelée à chaque date d'anniversaire, afin d'être autorisé à donner ce type de cours.

- Nombre de cours (30 min) : 1420
- Nombre de personnes suivant les cours : 172

- Nombre de maîtres-nageurs conventionnés : 9

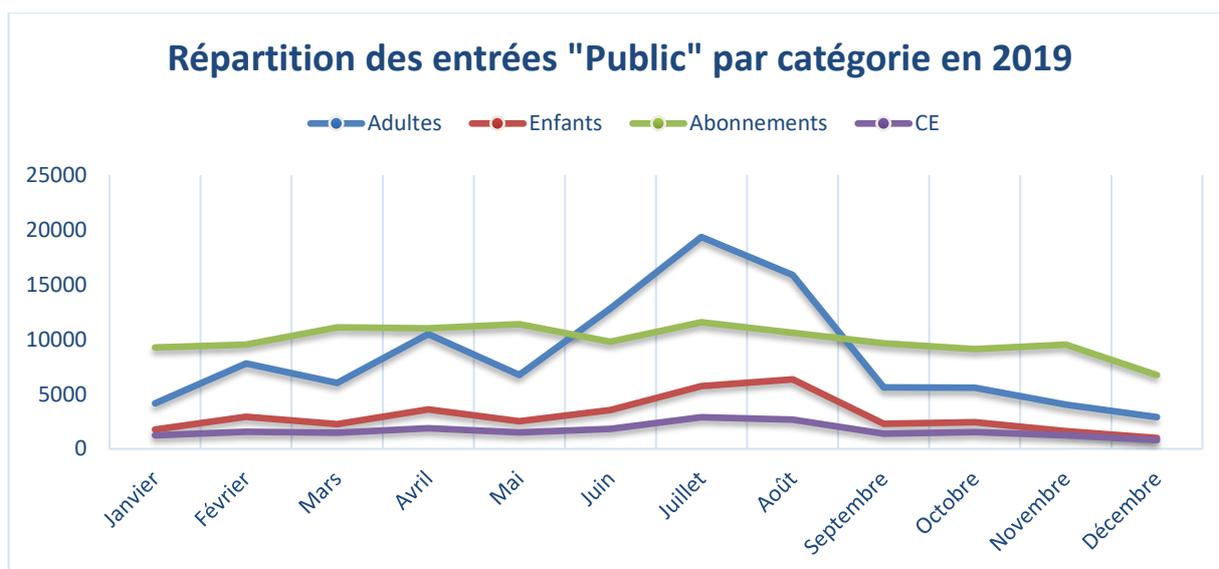
2 Fréquentations

Vous trouverez ci-dessous les tableaux de fréquentation dans chaque catégorie.

2.1 Le public

Le tableau ci-dessous comprend l'ensemble des entrées publiques sur l'année 2019.

CATEGORIES D'ENTREES	2018	2019	DIFFERENCE	OBSERVATIONS
Adultes	97637	101364	+ 3727	14.52 % sont de MSA
Enfants	34284	35982	+ 1698	17.38 % sont de MSA
Abonnements	126122	119227	- 6895	28.42 % sont de MSA
CE	24286	19945	- 4341	14.15 % sont de MSA
CLSH	6958	7817	+ 859	14.44 % sont de MSA
Remise en Forme	44990	45650	+ 660	36.10 % sont de MSA



Nous pouvons faire un constat très significatif sur l'augmentation du public "Adultes" et « Enfant » pendant la période estivale, de juin à août. La répartition des entrées « abonnements » sont relativement stables tout au long de l'année. Nous remarquons également une forte baisse des entrées « adultes », « enfants » et « CE » pendant la période hivernale de septembre à décembre.

Les centres de loisirs sans hébergement :

	2018	2019	DIFFERENCE
CLSH MSA	1191	1267	+ 6 %
CLSH Extérieurs	5762	6560	+ 13.8 %

Les comités d'entreprise :

	2016	2017	2018	2019

Ventes Carnets	463	517	486	524
Passages	22285	21852	24286	19945

Malgré une baisse de passages du public des comités d'entreprise (-18%), nous progressons sur la vente de carnets avec +7.8 %. Les entreprises de la commune représentent 106 carnets (20%).

2.2 Les clubs, associations et assimilés

Cette catégorie regroupe 7 entités différentes :

- MSA natation
- MSA triathlon
- Campus Diving (plongée sous-marine)
- GCOB natation
- GCOB plongée
- Université de MSA (SUAPS et STAPS)
- ESITPA

En concertation avec tous ces utilisateurs, un planning d'occupation des bassins a été établi par nos soins. Une convention entre les parties est établie à chaque saison.

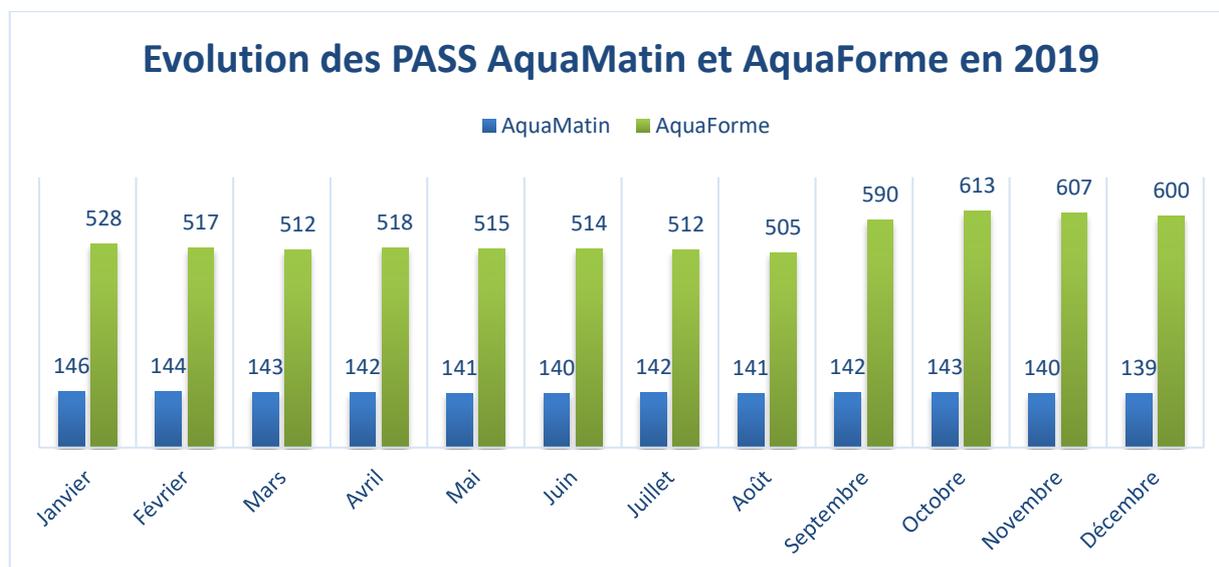
Nous avons également accordé aux clubs comme le stipule le contrat, la possibilité d'organiser des compétitions :

- Les 26 et 27 janvier 2019, Compétition Trophée Jeunes
- Le 2 mars 2019, Class Triathlon
- Le 31 mars 2019, Aquathlon

Nombre de lignes d'eau	Par semaine (hors période vacances)	Total en 2019
MSA Natation	48,5	1862
MSA Triathlon	18	780
Campus Diving	13,50	498
GCOB Natation	14	420
GCOB Plongée	10,5	346,5
STAPS		1385
SUAPS		175.5
UNILASALLE	1	29

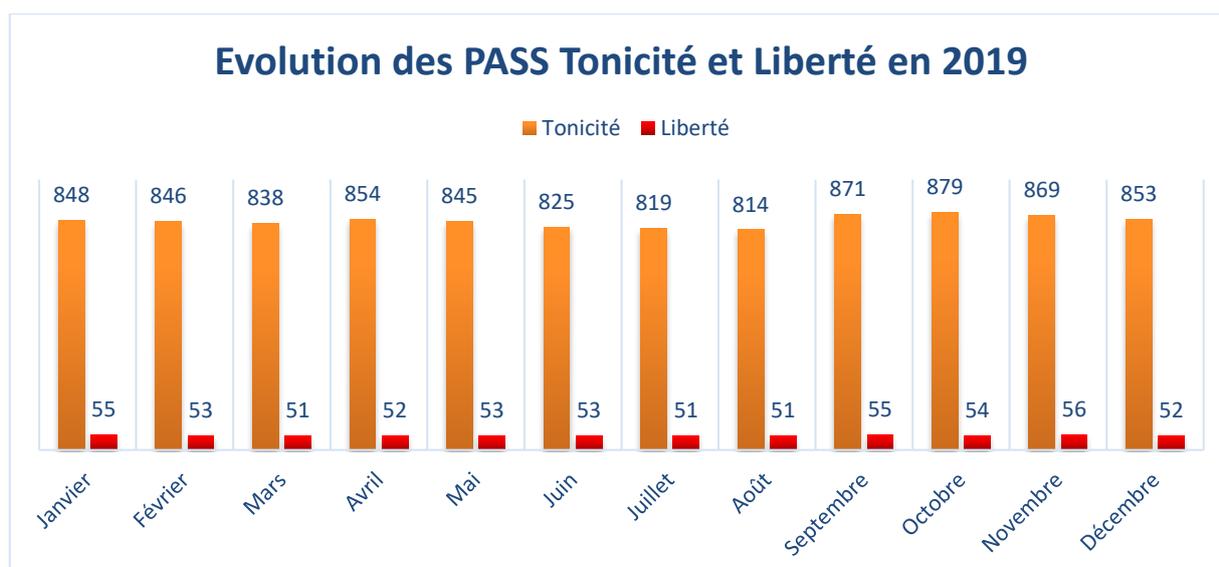
2.3 Les activités VERT MARINE

Le nombre d'abonnés PASS Matin reste relativement stable tout au long de l'année. L'établissement a connu une augmentation significative du nombre d'abonnés PASS Aqua Forme sur 2019, passant de 528 à 600 abonnés de janvier à décembre. Cela représente une progression d'environ 14%.

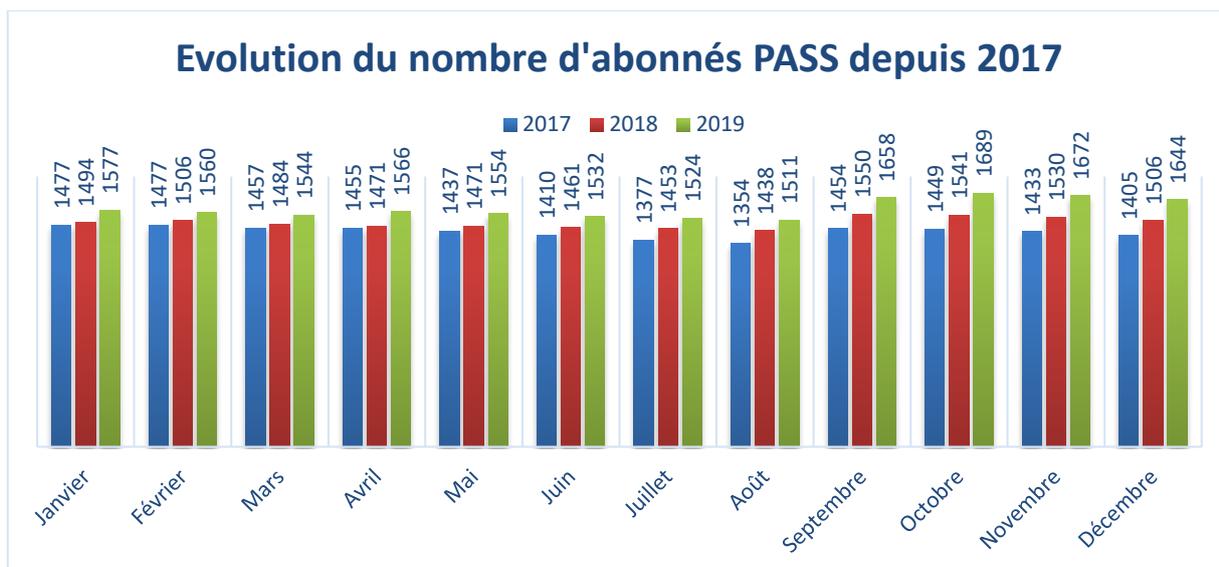


Passages Aquagym	2017	2018	2019
PASS MATIN	6825	6606	6660
PASS AQUAFORME	19183	18848	18277
Séance Aquagym	628	527	647

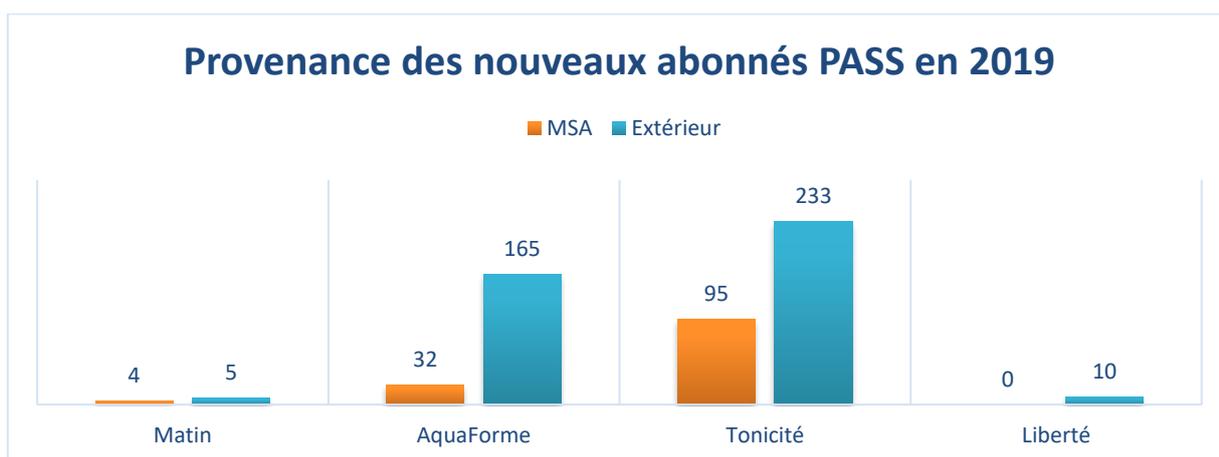
L'établissement a connu une légère augmentation du nombre d'abonnés PASS Tonicité sur 2019 et, le nombre d'abonnés PASS Liberté est resté relativement stable tout au long de l'année.



En 2019, nous pouvons constater que le nombre d'abonnés atteint 1644 abonnés contre 1506 en 2018.



Le graphique ci-dessous montre que sur les 544 nouveaux abonnés en 2019, 31.7 % sont résidents de la ville de Mont-Saint-Aignan. En 2018, ce chiffre s'élevait à 27.5 % pour 491 nouveaux abonnés.



Ecole de Natation et Natation Adulte :

Inscriptions	Résidents MSA	Résidents Extérieurs	Total	Comparaison 2018
Natation Enfants	202	233	435	- 9 inscriptions
Natation Adultes	20	32	52	+ 7 inscriptions

Nous maintenons le nombre d'inscriptions sur l'apprentissage de la natation pour les 4 niveaux proposés (jardin aquatique, débutant, moyen et perfectionnement) ainsi que la natation adultes.

Nous constatons sur ce produit une part importante des habitants de la ville (46% pour les enfants et 38% pour les adultes).

Bébés nageurs :

Nombre de ventes	Résidents MSA	Résidents Extérieurs	Total	% résidents MSA
A la séance	1	1	2	50 %
Au trimestre	15	21	36	41.67 %

Les inscriptions pour les bébés nageurs se font seulement par trimestre. Les passages à la séance sont exceptionnels.

L'aquacycling :

Nombre de ventes	Résidents MSA	Résidents Extérieurs	Total	% résidents MSA
Aquacycling (carte 10 séances)	89	217	306	29.08 %
Séance Aquacycling	58	330	388	14.9 %

Malgré une baisse significative de 30 % sur cette activité entre 2017 et 2018, le nombre total de vente se stabilise.

L'activité prénatale :

Cette activité représente 1574 passages sur l'année 2019 en comptabilisant les patients de la clinique Belvédère et du CHU de Rouen. Le nombre de passage est resté relativement stable avec 1563 passages en 2018.

Les centres de loisirs sans hébergement :

Nombre de passages	2017	2018	2019
CLSH MSA	1450	1191	1257
CLSH Extérieurs	7240	5762	6242

2.4 Fréquentation générale (tous publics confondus)

Au cours de l'année 2019, EUROCEANE a accueilli 398 385 usagers. En 2018, ce nombre s'élevait à 407 916. Après l'affluence record de 2017, à la suite de la fermeture de plusieurs piscines dans l'agglomération, nous avons maintenu un très haut niveau de fréquentation avec une moyenne de 1119 passages par jour. Cette fréquentation reste exceptionnelle et est supérieure au standard correspondant à l'équipement. Voici le tableau récapitulatif de la fréquentation 2019 :

Fréquentation	2018	2019	Progression (%)	Différence
PUBLIC	289 287	284 129	-1,78%	-5 158
Adultes plus 8 ans	97637	101476		3 839
Enfants moins 8 ans	34284	35982		1 698
Abonnements piscine	126122	119227		-6 895
CE	24286	19945		-4 341
CLSH	6958	7499		541
FORME BIEN ÊTRE	44 990	45 650	1,47%	660
Espace forme	44990	45650		660
ACTIVITES	40 213	39 128	-2,70%	-1 085
Activités adultes	420	413		-7
Pass aquagym	25454	24938		-516
Séances aquagym	527	358		-169
Prénatale	1563	1574		11
Aquacycling	3636	2793		-843
Ecole de natation	8613	9052		439
SCOLAIRES	14 749	14 924	1,19%	175
Scolaires MSA	9828	9445		-383
Scolaires extérieurs	4921	5479		558
ASSOCIATIONS	11 316	10 215	-9,73%	-1 101
Clubs associations	9232	8745		-487
Clubs associations extérieurs	2084	1470		-614
UNIVERSITE	7 361	4 339	-41,05%	-3 022
Total	407 916	398 385	-2,34%	-9 531

3 Communication

3.1 Bilan des actions

3.1.1 Les événements

Tout au long de l'année, nous proposons des animations en ciblant les différents publics qui fréquentent notre établissement.

Animations organisées par EUROCEANE :

- Une **Soirée ZEN** a eu lieu le Samedi 2 Février 2019.
- Des animations destinées au jeune public ont été organisés pendant les **petites vacances** de Février, de Pâques et de la Toussaint.
- Un **Challenge Fitness** a été organisé pour les abonnés de l'espace Fitness.

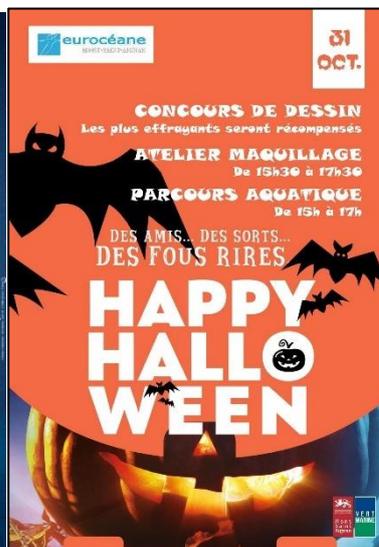
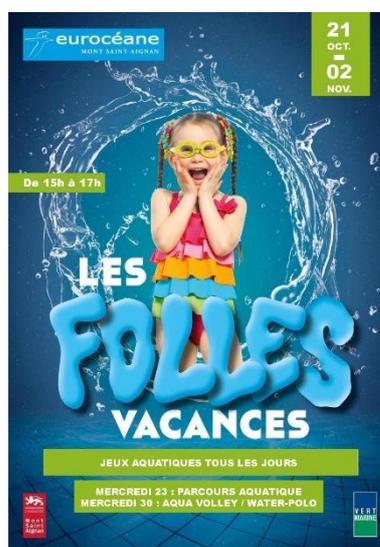
La Soirée ZEN :

Cet évènement a comptabilisé 140 clients qui ont profité de massages, séances de relaxation, baptêmes de plongée et cours d'Aqua stretching.



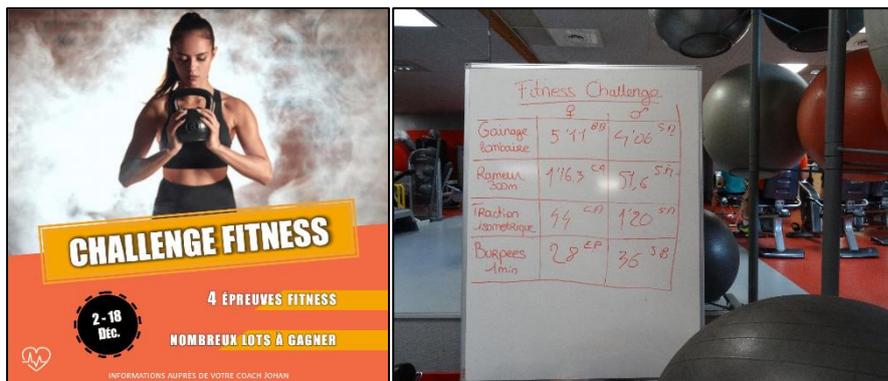
Les petites vacances :

- Pendant les vacances de Février, des animations et une dégustation de crêpes sur les après-midis ont été proposées au public.
- Pendant les vacances de Pâques, des animations et différents concours sur les après-midis ont été proposés au public.
- Pour les vacances de la Toussaint, plusieurs animations ont eu lieu pour les enfants : parcours aquatique, Aqua Volley et Waterpolo. À l'occasion d'halloween, nous avons également proposé un concours de dessins et un atelier maquillage pour les plus petits.



Le Challenge Fitness :

Un Challenges Fitness a également été organisé au mois de décembre. L'objectif était de proposer des exercices fitness aux abonnés sous la forme de défis. Tous les participants ont été récompensés à l'occasion d'un pot à l'issue du Challenge. Les six vainqueurs (3 premières femmes et 3 premiers hommes) ont été récompensés.



3.1.2 La communication interne et externe

Nous étudions comme chaque année, la planification d'opérations commerciales pour fidéliser notre clientèle et attirer de nouveaux clients.

Offres promotionnelles :

- **Bonnes Résolutions :** Frais d'adhésion offerts pour toute souscription à un PASS Tonicité ou Liberté
- **Offre Aquagym et Aquacycling :** 1 séance achetée = 1 séance offerte (Valable sur le même cours et sur les cours suivants : Aqua Fitness et Aqua Power : Lundi 20H, Aquacycling : Mardi 20H et Mercredi 12H15, Aqua Fitness : Jeudi 20H)
- **Offre PASS :** Le premier mois à 1€ sur toute souscription à un PASS (Hors PASS Matin / 1€20 extérieurs)
- **Offre Cartes :** 10=12 : pour tout achat d'une carte 10 heures ou 10 entrées, 2 heures ou 2 entrées supplémentaires
- **Offre PASS :** opération parrainage, 1 mois de PASS offert pour le parrain (jusqu'à 3 filleuls maximum par parrain)
- **Offre Aquacycling :** 10=12 : pour tout achat d'une carte 10 séances aquacycling, 2 séances supplémentaires offertes
- **Offre de Rentrée :** Frais d'adhésions à 10€ pour toute souscription à un PASS (Hors PASS Matin / 12€ extérieurs)
- **Offre de Décembre :** Pour tout achat d'une carte 10 heures ou 10 entrées, -50% sur l'achat de la 2^e carte (offre valable sur la même carte achetée)



Journées du Sauvetaqe :

Le 25 mai 2019 de 15h à 17h pour la 11ème journée nationale de prévention de la noyade, nous avons mis en place différentes animations à destination du grand public, des écoles et au sein de notre école de natation afin de sensibiliser ces publics aux premiers gestes qui sauvent en milieu aquatique.



Journées découvertes :

Cette année, nous avons réitéré l'opération « journées découvertes » à la rentrée de septembre. Une semaine de la forme a été proposée à la clientèle du 2 au 8 Septembre 2019. Le concept était le suivant : sur l'achat d'une entrée unitaire piscine, possibilité d'accéder à toutes les activités proposées par l'établissement (aquagym, aquacycling, fitness).



3.1.3 Communication interne

Octobre Rose

En collaboration avec La Ligue Contre le Cancer, le vendredi 11 octobre 2019 à 19h, le bassin sportif intérieur accueillait une animation Aquagym et, l'espace visiteur accueillait une animation Step. Cette soirée est le moyen de financer des projets de recherche sur les cancers.



Le Téléthon

En collaboration avec la ville de Mont Saint Aignan et Campus Diving, le samedi 7 décembre 2019, de 15H à 21h, le bassin sportif intérieur accueillait une animation « Je ne peux pas, j'ai piscine ». Les animations étaient les suivantes :

- Challenge des clubs de MSA (natation, triathlon)
- Défi collectif natation 150 km
- Cours d'aquagym et jeux aquatiques
- Parcours aquatique / Baptêmes de plongée (Campus Diving)
- Concert de Jazz et Rock
- Restauration sur place

Cette soirée est le moyen de financer des projets de recherche sur les maladies génétiques neuromusculaires.

TÉLÉTHON
MONT-SAINT-AIGNAN
Je participe!

J'AI PISCINE !
SAMEDI 7 DÉCEMBRE 2019
DE 15H À 21H
AUTOUR DU BASSIN DE 25 MÈTRES

OBJECTIF : 150 KM DONC 6 000 LONGUEURS !

Tout le monde peut participer grâce au défi public ou aux différentes courses ludiques qui seront comptabilisées. 10 euros seront reversés par le Crédit agricole et les différents partenaires pour chaque kilomètre parcouru.

Jeux nautiques divers toutes les heures et pour tous les âges, parcours aquatique pour enfant, baignères de plongée et aquagym.

Entrée : 3 euros

**DÈS 19H AU RESTAURANT EUROCEANE :
APÉRO SPORT ET REPAS AVEC ANIMATIONS**

19h30 : concert de l'école d'improvisation jazz
21h30 : Drowch (pop, soul et rock)
21h : animation danseuse et lecture, musique DJ

Repas avec animations : 15 € / adulte ; Tartiflette / salade et panacotta aux fruits rouges
7 € / enfant ; saucisse / frites et fromage blanc

Réservation : 02 32 82 37 00

Centre nautique Eurocéane - Centre sportif des Coquets
Organisation : Campus diving et Vert Marine

TÉLÉTHON
MONT-SAINT-AIGNAN
Je participe!

	1	2	3	4	5	6	
15h	Course australienne						15h
16h					Relais clubs MSA		16h
17h	Parcours aquatique				Défi public	Le souffleur	17h
18h		Défi public	Défi public		Défi public	Le serveur	18h
19h	Baptême de plongée				Défi public	Les ramoneux	19h
20h					Défi public	Relais public	20h
21h	Concours de bombe / Bataille d'eau / Jeu du bétet						21h

La course australienne : à chaque sprint (en largeur), le dernier arrivé est éliminé.
Le souffleur : placer la balle de ping-pong devant soi dans l'eau et la faire avancer le plus rapidement possible sans jamais la toucher.
Le serveur : nager jusqu'au bout de la piscine avec un plateau muni d'un verre d'eau.
Les ramoneux : sur un tapis, ramener le plus vite possible à la force des bras pour attraper l'autre côté de la piscine.

Inscrivez-vous au préalable à l'accueil d'Eurocéane.

3.1.4 Communication externe

- 6 campagnes publicitaires de notoriété sur les panneaux Decaux de la ville ont été réalisées avec pour slogan « Vague de fraîcheur »
- 1 insertion publicitaire dans le magazine interne de la Ville de Mont Saint Aignan a été réservée
- 3 parutions sur des sets de table sur le plateau Nord-Ouest (janvier, avril, septembre)

Cette année encore, nous avons attaché une importance accrue au réseau social Facebook. Aussi notre communauté a augmenté de 17% sur l'année civile. Ce média social nous a permis de relayer des offres commerciales, des informations liées à la vie de l'établissement en général et de répondre aux avis et doléances des clients.

3.2 Bilan des offres commerciales

Période du 2 au 20 janvier 2019 :

- Frais d'adhésion offerts pour toute souscription à un PASS Tonicité ou Liberté (40€ MSA / 50€ extérieurs)

Articles	Vente PASS MSA	Vente PASS Ext.	Valeurs offertes MSA	Valeurs offertes Ext.
PASS Tonicité	23	64	920 €	3200 €
PASS Liberté	0	1	0 €	50 €

Période du 1^{er} mars au 31 mars 2019 :

- Offre Aquagym et Aquacycling : 1 séance achetée = 1 séance offerte (Valable sur le même cours et sur les cours suivants : Aqua Fitness et Aqua Power : Lundi 20H, Aquacycling : Mardi 20H et Mercredi 12H15, Aqua Fitness : Jeudi 20H)

Articles	Vente cours MSA + Ext.	Valeur € MSA + Ext.
Séance Aquacycling	20	203 € < 244 €
Séance Aquagym	3	27,15 € < 32,25 €

Période du 1^{er} au 30 avril 2019 :

- Le premier mois à 1€ sur toute souscription à un PASS (Hors PASS Matin / 1€20 extérieurs)

PASS	Vente PASS MSA	Vente PASS Ext.	Valeurs offertes MSA	Valeurs offertes Ext.
Aquaforme	4	12	95,60 €	332,40 €
Tonicité	10	20	339 €	754 €
Liberté	0	2	0 €	95,40 €

Période du 5 au 16 juin 2019 :

- 10 = 12 : pour tout achat d'une carte 10 heures ou 10 entrées, 2 heures ou 2 entrées supplémentaires

Articles	Vente cartes MSA	Vente cartes Ext.	Valeurs offertes MSA	Valeurs offertes Ext.	Valeurs € MSA	Valeurs € Ext.
10 Heures	191	425	382 heures	850 heures	786,92 €	2078,25 €
10 Entrées	100	198	200 entrées	396 entrées	640 €	1564,20 €

Période du 1er juillet au 31 août 2019 :

- Parrainage : 1 mois de PASS offert pour le parrain (jusqu'à 3 filleuls maximum)

PASS	Vente PASS MSA	Vente PASS Ext.	Valeurs offertes MSA	Valeurs offertes Ext.	Valeurs € MSA	Valeurs € Ext.
Aquaforme	2	0	2 mois	0	49,80 €	0 €
Tonicité	2	4	2 mois	4 mois	69,80 €	155,60 €

Période du 1er au 30 septembre 2019, 2 offres :

- 10 = 12 : pour tout achat d'une carte 10 séances aquacycling, 2 séances supplémentaires offertes

Articles	Vente cartes MSA	Vente cartes Ext.	Valeur offerte MSA	Valeur offerte Ext.	Valeur € MSA	Valeur € Ext.
10 Aquacycling	28	79	56 séances	158 séances	57,12 €	193,55 €

- Frais d'adhésions à 10€ pour toute souscription à un PASS (Hors PASS Matin / 12€ extérieurs)

PASS	Vente PASS MSA	Vente PASS Ext.	Valeurs offertes MSA	Valeurs offertes Ext.
Aquaforme	22	82	660 €	3116 €
Tonicité	28	46	840 €	1748 €
Liberté	0	4	0 €	152 €

Période 11 au 22 décembre 2019 :

- Pour tout achat d'une carte 10 heures ou 10 entrées, -50% sur l'achat de la 2^e carte (offre valable sur la même carte achetée)

Articles	Vente cartes MSA	Vente cartes Ext.	Valeurs offertes MSA	Valeurs offertes Ext.	Valeurs € MSA	Valeurs € Ext.
10 Heures	131	287	655 heures	1435 heures	1352.58 €	3515.75 €
10 Entrées	65	90	325 entrées	450 entrées	1059.50 €	1811.25 €

4 La formation et le contrôle

Comme chaque année, nous nous sommes attachés à la formation de notre personnel,

Voici le détail des formations 2019 :

- Révision obligatoire DSA et PSE1 pour tout le personnel bassin dispensé par Oxygène Formation.
- Exercice annuel sur le POSS pour l'ensemble du personnel.
- Exercice d'évacuation pour l'ensemble du personnel.
- Formation sur les gestions de conflits par l'ensemble du personnel.
- Formation Equipier de première intervention/extincteurs.
- Formation technique de nettoyage pour le service entretien.
- Nous avons accueilli 2 associations sur des périodes de vacances scolaires afin d'effectuer des stages de formation au BNSSA (Brevet National de Secourisme et Sauvetage Aquatique)

Nous avons renouvelé la certification du système de management de qualité pour la 4ème année, le 17 janvier 2019. L'auditeur a examiné la documentation et les indicateurs permettant d'évaluer les résultats obtenus. Il a conclu que le système qualité est appliqué et que les exigences des clients sont bien inscrites dans les axes d'amélioration constante des services proposés.

Les raisons pour lesquelles le principe est important pour l'organisme, et celui d'actions types visant à améliorer les performances de l'organisme lorsqu'il applique le principe. Les principes de management de la qualité sont les suivants :

- Orientation client
- Leadership
- Implication du personnel
- Approche processus
- Amélioration
- Prise de décision fondée sur des preuves
- Management des relations avec les parties intéressées.

5 La sécurité

Nous portons une très grande attention à la sécurité des usagers. La vidéo-surveillance mise en place dans les vestiaires publics, au-dessus des bassins extérieurs et dans le hall d'entrée donne entière satisfaction.

De plus, afin de sécuriser les usagers et le personnel, nous avons mis en place des agents de sécurité, lors des ouvertures au public durant les grandes vacances et sur les périodes de forte affluence. La société de surveillance ATLAS SECURITE a assuré la sécurité pendant les périodes suivantes :

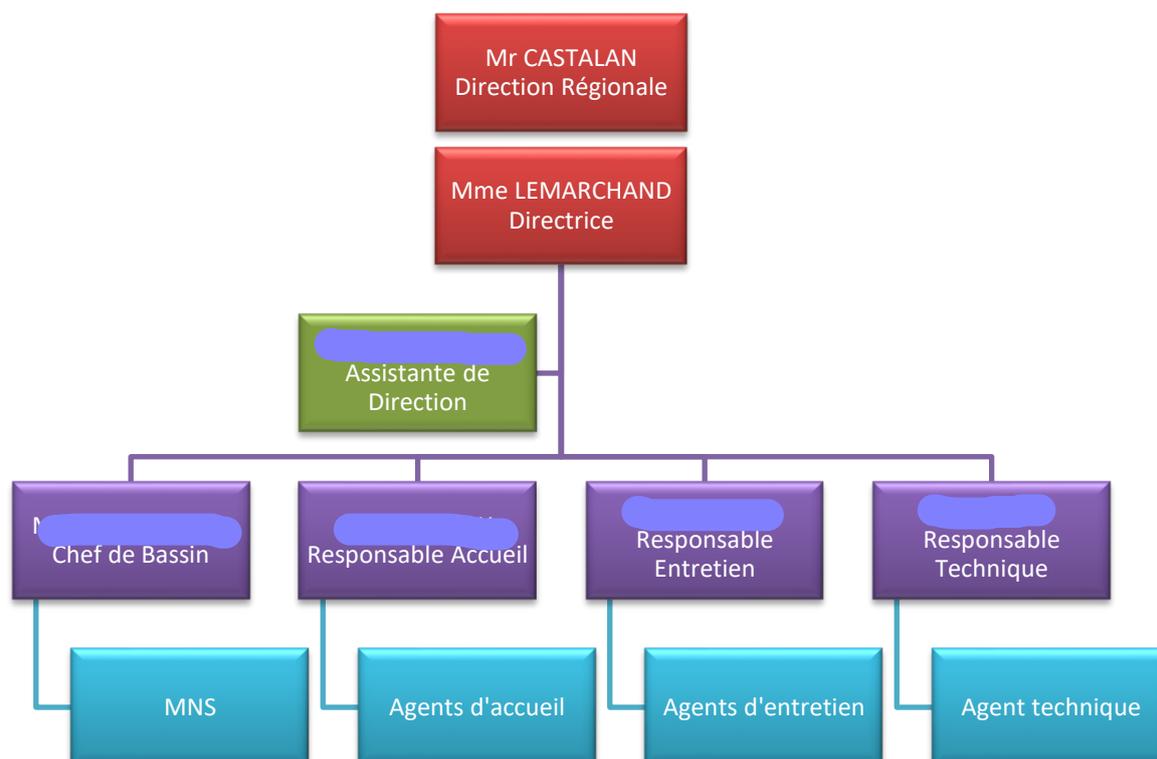
- Période estivale de juin à août
- Ponctuellement en nocturne de 23h00 à 05h00
- Sur les soirées thématiques exceptionnelles

De plus, l'ensemble du personnel assure au quotidien la sécurité et le bien être des clients, en faisant respecter le règlement intérieur.

Sur l'année 2019, des prises en charge de clients ont été observées (malaises, blessures bénines,...) mais nous sommes fiers de constater qu'aucun accident grave n'est à déplorer.

6 Organigramme du personnel

L'effectif du personnel varie selon les besoins et les périodes de l'année. L'effectif total de salariés est composé de : 5 agents de clientèle, 9 éducateurs sportifs et 4 BNSSA, 2 éducateurs sportifs forme, 10 agents d'entretien, 2 techniciens et, 3 administratifs.



7 Informations Techniques

Afin d'assurer la conduite technique de l'installation, 2 techniciens travaillent à plein temps. Ils sont, à l'occasion, assistés par la direction technique de Vert Marine.

Leur mission est de mener les actions techniques et de maintenance curative, préventive et corrective sur les installations techniques, d'exploitation et du bâtiment. Nous sommes soumis à des suivis, contrôles obligatoires qui doivent être conformes à des normes imposées. Leurs objectifs sont l'ouverture quotidienne de l'établissement dans le respect des normes et pour le confort des usagers ainsi que le suivi de la performance énergétique.

La qualité de l'eau est réglementée. L'équipe technique effectue 2 prélèvements journaliers des eaux des bassins pour analyse. L'ARS (Agence Régionale de Santé) missionne le laboratoire Duncombe qui réalise une fois par mois les analyses de la qualité de l'eau des bassins dont les résultats sont affichés dans le hall de la piscine. Ce laboratoire effectue également 2 fois par an une analyse de la légionellose avec 3 points de prélèvements.

7.1 Suivi technique

Des travaux de maintenance et de rénovation sont primordiaux afin de maintenir le confort pour la clientèle, de respecter les normes de sécurité et de véhiculer une bonne image, notoriété du centre.

Des sujets évoqués les années précédentes, listés ci-dessous restent à l'étude. La réalisation et le chiffrage de mener à bon terme ces projets restent difficiles.

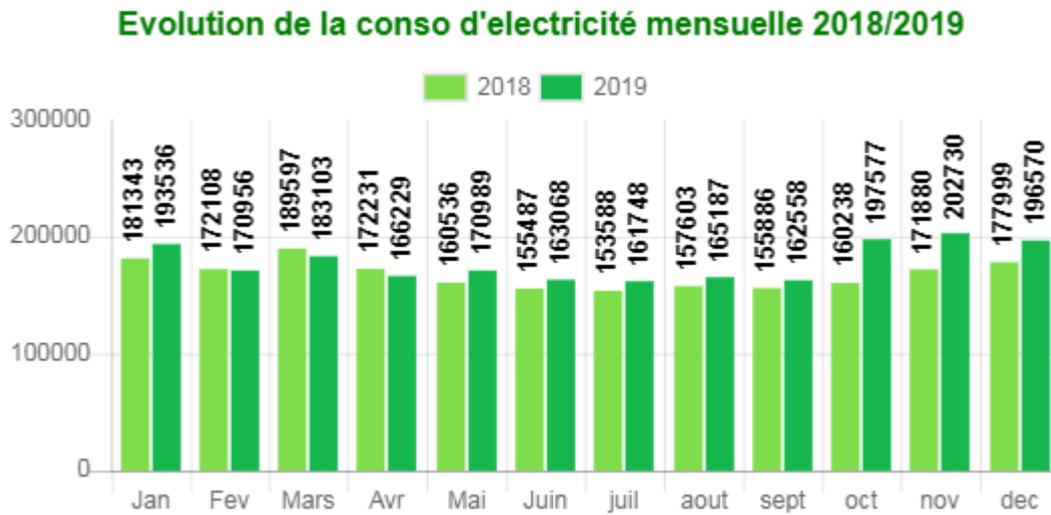
- Enrobage du parvis.
- L'étude pour remplacer la grille du sas au niveau du bassin ludique.
- La réfection complète du carrelage.
- Le problème des canalisations et du circuit mitigé des douches de l'étage.
- La création de pentes dans l'espace des cabines piscine.
- La création d'un rideau d'air chaud au niveau du sas.
- L'aménagement de l'aire de dépotage et remblayage de l'accès livraison du chlore gazeux.
- La création d'un regard au niveau des sous-sols des locaux technique.
- L'automate de la chaufferie

D'autres sujets ont connu des avancés.

- La mise en place d'un volet au niveau du pédiluve : mise en place d'un ruban de sécurité pour éviter le retour dans les bassins.
- La réfection des portes d'entrée : remplacement de fermes portes et des poignées.
- Un analyseur pour les bassins : mis en place pour les bassins ludiques.
- Les bâtis des portes de l'établissement : consolidation des encadrements et protection des bas de portes.
- Le remplacement des cabines dans l'espace piscine : réfection par des autocollants et de la peinture.
- La réfection du mur extérieur autour du bassin de 50m : commande validée, en attente de réalisation.

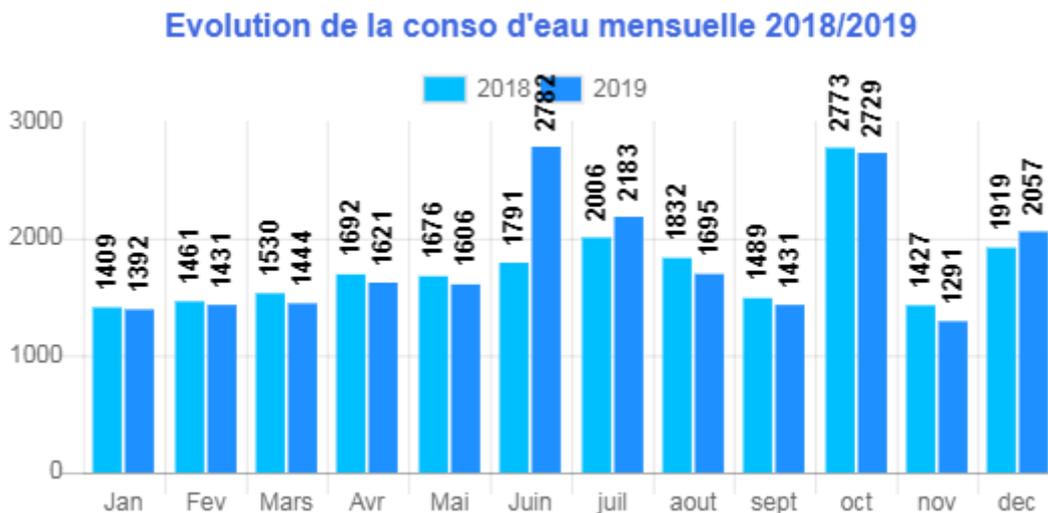
7.2 Consommations

Les consommations présentées ci-après sont corrigées avec les variations des données climatiques.

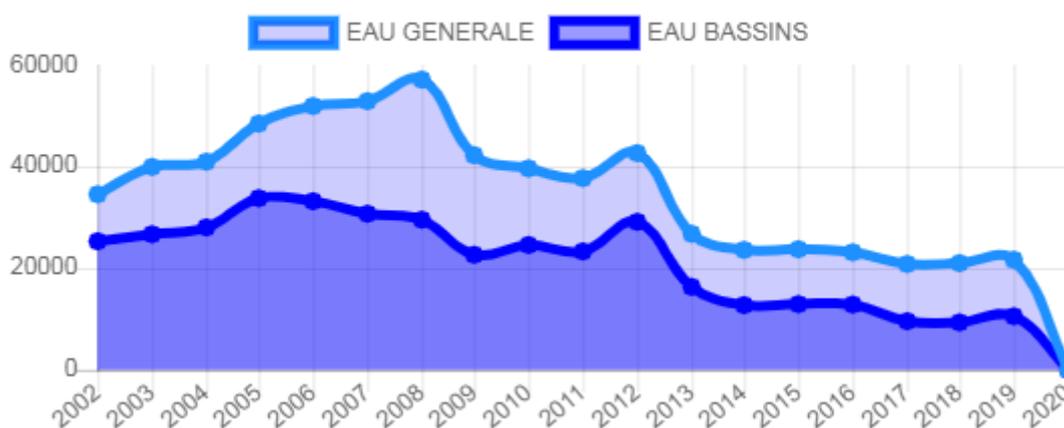


Ce poste connaît une augmentation pour cette année 2019 avec une consommation totale de 2 134 MWh. Ce chiffre est le résultat du centre nautique et du centre sportif confondus.

La consommation annuelle d'électricité d'Eurocéane est de 1 692 MWh (+3.6%).



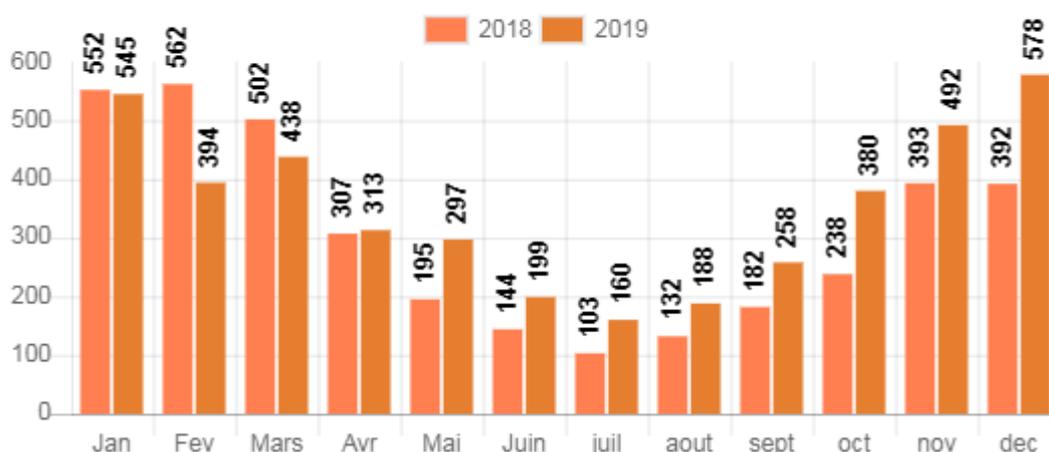
Evolution de la conso d'eau annuelle



La consommation d'eau sur l'année 2019 est en hausse de 3% soit 21 662 m³ (+657 m³) mais nous devons isoler la deuxième vidange effectuée en octobre 2019, conséquence de l'incendie Lubrizol. Les vidanges des bassins ludiques et du bassin de 50 m représentent 1500 m³ ce qui nous amène à une hauteur de consommation réelle pour l'exploitation à 20 162 m³ (- 0,5%).

Le traitement d'eau nécessite l'utilisation de produits comme de la lessive de soude, de l'acide sulfurique et du chlore gazeux.

Evolution de la conso de ENERGIE_C mensuelle 2018/2019



Nous constatons une évolution de + 12,1% soit une consommation de 4 181 MWh et nous devons également neutraliser l'accident Lubrizol qui représente 29 MWh (4 152 MWh).

Cette hausse est constatée sur la graphique sur le deuxième semestre 2019, et fortement sur les trois derniers mois de l'année pour cause d'une bâche thermique déchirée sur le bassin de 50 m. Le remplacement de cette bâche a demandé un délai important par le fournisseur, au vu des dimensions.

Toutes ces consommations alimentent le tableau des performances énergétiques de - 25% prévu au contrat (article 7.9)

Les techniciens conduisent les installations avec l'objectif d'atteindre les résultats et de limiter l'impact sur l'environnement.

Evolution de la performance sur les consommations d'eau (m³)	2018	2019
Consommation d'eau relevée	21005	20162
Objectif de performance 25%	35025	34809
Réduction consommation constatée (%)	55,02	56,56
% de performance atteint	30,02	31,56

Une maîtrise sur la consommation d'eau, le résultat est au-delà de l'objectif des 25% soit + 31,56% malgré l'impact d'une seconde vidange du bassin de 50 m.

Evolution de la performance sur les consommations d'énergie (MWh)		2018	2019
Consommation relevée sur site	Chauffage urbain	3702	4152
	Gaz		25
	Electricité PAC		
	Electricité autres	1633	1692
	TOTAL	5336	5869
Objectif de performance		5163	5204
Réduction de consommation constatée (%)		22,49	15,44
% de performance économie non atteint		2,51	9,56

Nous constatons un résultat en baisse avec une performance qui s'écarte de l'objectif des 25% avec +7,05 % par rapport à 2018.

7.3 Arrêts techniques

Au cours de l'année 2019, nous avons procédé à une fermeture technique obligatoire partielle sur le bassin de 50 m du 17 au 23 juin 2019 et une fermeture totale du centre du 23 au 29 décembre 2019 inclus avec la vidange des bassins intérieurs.

Cette fermeture obligatoire est nécessaire pour y effectuer la vidange des bassins, le nettoyage complet du site et certains travaux nécessaires à la bonne tenue du complexe :

- Nettoyage des caillebotis et des goulottes.
- Contrôle des filtres et de la masse filtrante.
- Ouverture et nettoyage des pré-filtres.
- Nettoyage et contrôle des hydro-éjecteurs.
- Nettoyage des bâches tampons.
- Nettoyage des cannes d'aspiration et d'injection acide et chlore
- Vérification et réparation des bouches de refoulement.
- Nettoyage des parois et fonds de bassins.
- Traitement des bassins avec de la désalgine (préventif anti-algues).
- Dépoussiérage des gaines de ventilation.
- Nettoyage du toboggan.
- Nettoyage des inox.
- Décapage des sols.
- Nettoyage des vitres.
- Nettoyage des casiers.
- Nettoyage des stratifiés.
- Désinfection du matériel pédagogique et des accessoires de musculation.
- Dépoussiérage et entretien des machines de cardio-training et musculation
- Nettoyage et désinfection des saunas et du hammam
- Détartrage des pommes de douches.
- Détartrage des cuvettes des toilettes.
- Nettoyage du mobilier.
- Nettoyage des locaux de rangement.
- Réfection du plafond du sas du bassin de 50 m. (pose de plaques pvc)
- Remise en état d'un caisson de ventilation dans les locaux techniques.
- Remise en état de rails suspendues côté ludique.
- Remplacement des lamelles plastique au niveau des sas.

Interventions de sociétés :

- Remplacement de la porte du local de matériel pédagogique par la société Frem.
- Création de nez de marche sur l'escalier extérieur ludique/bassin de 50 m par Bati Services 76.
- Reprise de la résine dans le hamman et des douches de la détente par Bati Services 76.
- 2 Curages complets des canalisations par la société Halbourg.
- Remise en état du deuxième filtre du bassin de 50 m par la société Aquaplast.
- Vérification et entretien du toboggan par la société AJC.
- Réfection partielle du carrelage extérieur par la société Bret.
- Nettoyage complète des vitres de l'établissement et dépoussiérage du plafond de l'accueil par la société Golden nettoyeur.

7.4 Entretien et contrat de maintenance

Tout au long de l'année, le service technique et entretien interviennent sur l'entretien et la réparation du matériel technique, d'exploitation et bâtiment pour répondre aux normes de sécurité et afin d'accueillir la clientèle dans les conditions optimales.

- Interventions électriques pour lever les observations du rapport Véritas.
- Remplacement des filtres des Centrales Traitement d'Air.
- Interventions de relamping.
- Remplacement des dalles de faux plafond à la cafétéria et de la salle de sport.
- Passage quotidien du robot subaquatique dans les bassins.
- Réparation des échelles de bassin.
- Entretien des serrures et des rappels de porte.
- Réparation de casiers à l'espace forme.
- Détartrage des cuvettes des toilettes et des pommes de douche.
- Entretien des douches et des mécanismes de chasses d'eau.
- Nettoyage régulier des tâches de rouille autour du bassin de 25 m.
- Entretien et maintenance importante sur l'état du vieillissement du bâtiment : angles abîmés pose de cornières, protection des bas de portes, de murs et d'angles, pose d'autocollants sur des parois abîmées, réfection en peinture des cabines, protection des gradins du bassin de 25 m avec la pose d'un bandeau.
- Décapage régulier du carrelage dans l'espace des cabines piscine.

Au cours de l'année 2019, afin d'assurer la pérennité de notre installation et de nos équipements, plusieurs contrats de sous-traitance sont souscrits avec des entreprises spécialisées ainsi que des organismes agréés aux vérifications périodiques obligatoires :

FOURNISSEURS	NATURE DU CONTRAT / TYPE D'INTERVENTION
AJC	Visite de contrôle toboggan aquatique
ASSI	Alarme intrusion
DALLIER	Ramonage des chaudières
DESAUTEL	Extincteurs
DIGITAL CONCEPT / GEST DEV	Contrôle d'accès, contrat matériel et logiciel
ECOLAB	Dératisation
ECIP	Contrôle des combustions
MAYTRONICS / HEXAGONE	Robot pour nettoyage des fonds de bassins
ROUEN VIDEO PROTECTION	Contrôle des caméras de surveillance
LINDE	Contrat location bouteille O2
MC DISCONNECTEUR	Entretien annuel des 4 disconnecteurs
NILFISK	Entretien des machines de nettoyage
SCHINDLER	Ascenseur
SEC LINDSAY	Entretien des adoucisseurs
SUFFIXE	Gestion des casiers
VERITAS	Contrôle électricité, gaz, chauffage, ventilation, rejets atmosphériques
KOHO	Contrôle et analyse du traitement de l'air
DGS	Système de Sécurité Incendie

7.5 Les travaux réalisés dans le cadre du GER

Au cours de cette année 2019, nous avons dû procéder à plusieurs renouvellements techniques ou de matériels afin d'assurer la continuité de l'exploitation. Ces dépenses n'étant pas budgétées dans le PPI contractuel, elles font l'objet d'un suivi particulier dont voici le détail.

Comme le stipule le contrat, nous répartissons les opérations de gros entretien et de renouvellement selon un tableau récapitulatif. Deux comptes sont alimentés en début de chaque année, 35 000.00 € pour le compte de la ville et 45 000.00€ pour le compte de VM.

Compte GER de la collectivité 2019

Nous avons réalisé avec l'accord de la ville pour 40 507,85 € de travaux.

NATURE DU CONTRAT / TYPE D'INTERVENTION	FOURNISSEURS
Remplacement masse filtrante + crépines filtre 1 bassin 50 m	AQUAPLAST
Remplacement masse filtrante + crépines filtre 2 bassin 50 m	AQUAPLAST
Réfection carrelage bassin ludique	BATI SERVICES 76
Création nez de marche antidérapante ludique / 50 m	BATI SERVICES 76
Achat carrelage chroma pour réfection des plages extérieures	BATI SERVICES 76
Réfection partielle carrelage bassin 50 m	EIRL BRET
Réfection mur sous cafeteria	ARTS ET TOITURES
Mise en place d'un contacteur sur ascenseur	SCHINDLER
Réfection peinture et mise en peinture du mur espace visiteurs	BATI SERVICES 76



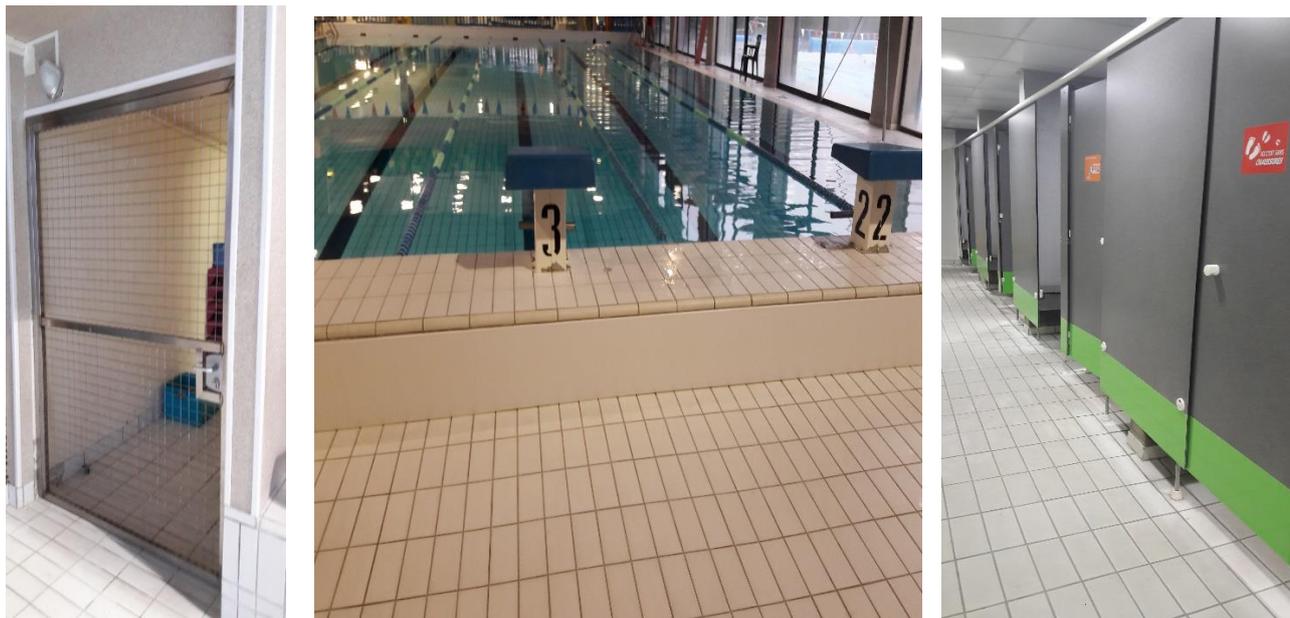
Compte GER VM 2019

Nous avons réalisé 39 413,91 € de réparations, d'améliorations et de renouvellement de matériels.

Ce compte est de plus en plus sollicité pour cause de l'avancement du contrat de DSP et du vieillissement de l'établissement.

Ci-dessous les travaux réalisés :

NATURE DU CONTRAT / TYPE D'INTERVENTION	FOURNISSEURS
Remplacement Variateur Grundfos bassin 50 m	SOFINTHER
Réalisation cône inox pour filtre	FREM
Remplacement Armoire 1 porte restaurant	LANEF
Remplacement Circulateur Grundfos ECS	MABILLE
Remplacement 3 indicateurs tableau ria	ENDRESS HAUSER
Remplacement Pompe	SOFINTHER
Remplacement Fermes portes visiteurs	MFI
Remise en état disjoncteur	MC
Remplacement Tambour photocopieur	DESK
Réfection étanchéité sol douches détente	BATI SERVICES
Remplacement Batterie auto-laveuse sc400	NILFISK
Réfection plafond sas 50 m	SOMEDEC
Remplacement LEDS subaquatiques	MARVALWAY
Remplacement Filtres CTA	GENERAL FILTER
Remplacement disjoncteurs + vigis	NOLLET
Remplacement lampes bio-uv	BIO UV
Remplacement Plaques de faux plafond	VINK
Remplacement baes	NOLLET
Remplacement néons galerie technique	NOLLET
Remplacement d'outillage	WURTH
Remplacement Analyseur bassins ludiques	SYCLOPE
Remise en état bâtiment (cornières, plinthes, bord bassin 25 m)	SOMEDEC
Remise en état de l'alarme intrusion	ASSI
Remplacement Porte local pédagogique	FREM



7.6 Les propositions

L'établissement connaît une fréquentation régulière depuis plusieurs années et de plus en plus importante tout au long de l'année, les travaux de maintenance et de rénovation sont primordiaux :

Des propositions s'ajoutent aux travaux mentionnés précédemment (6.1)

- 2 tourelles VMC en terrasse.
- Moteur de la CTA cafétéria.
- Remplacement de la masse filtrante et des collecteurs des filtres du bassin de 25 m et des bassins ludiques.
- Reprise des joints de carrelage de tous les bassins.

Les objectifs du personnel sont d'accueillir les usagers en respectant les normes de sécurité et de véhiculer une bonne image, notoriété du centre.

8 Qualité de service

Conformément à l'article 38.3 du projet de contrat, la qualité du service mis en place par le délégataire est appréciée selon les critères suivants :

- Les enquêtes de satisfaction et les résultats
- Développer les services pour la clientèle
- Optimiser les compétences du personnel pour répondre aux exigences des usagers

Le délégataire a mis en place des questionnaires de satisfaction à l'attention des usagers afin de s'assurer que le service est exploité conformément à ces critères.

Les usagers ont accès à un questionnaire de satisfaction systématique sur le site internet de la piscine, dès qu'ils y accèdent. Les résultats de ce questionnaire sont consultés chaque mois. Ceux-ci sont affichés à l'ensemble des salariés, dans le hall de la piscine pour sensibiliser à notre démarche de qualité. Ces résultats sont alors analysés, et nous mettons en place si besoin des actions correctives afin d'améliorer les points identifiés comme insatisfaisants.

De même, une urne et un cahier d'appréciations sont présents à l'accueil de la piscine pour recenser les suggestions diverses des usagers.

Toutes ces mesures qualitatives rentrent dans le périmètre de la certification afnor version 2015 "accueil du public physique, téléphonique et gestion des réclamations" reconduite pour la cinquième année consécutive.

Les mises en place de nouveaux services sur l'année 2019 sont les suivantes :

Des fiches de suivi sont réalisées régulièrement pour sensibiliser le personnel aux écarts constatés sur les indicateurs qualité prédéfinis.

Recrutement chargé de communication

Le recrutement d'un nouvel stagiaire à la rentrée 2019 a été renouvelé avec les missions de gestion de la communication interne et des réseaux sociaux.

La création de ce poste permet notamment de répondre aux avis et questions des clients sur les différents médias sociaux de l'établissement (questionnaire en ligne, Google, Facebook), mais aussi d'apporter une meilleure diffusion des informations auprès de nos usagers.

Gymlib

En décembre 2019, nous avons validé un partenariat avec cette plateforme pour faciliter l'accès aux salariés.

Gymlib qu'est ce que c'est ?

Un abonnement co-financé par le salarié et l'entreprise qui lui permet d'accéder à tout le réseau Gymlib en France, Belgique et Luxembourg.

+250 entreprises

+180 000 bénéficiaires

+3000 infrastructures

+300 activités

Le fonctionnement

L'abonné génère son entrée sur l'application puis se présente au centre Eurocéane. Il se géolocalise et présente son pass validé sur l'application à l'accueil.

Vous n'avez strictement rien à faire, si ce n'est à regarder si le pass à bien été validé. L'abonné peut venir jusqu'à 5 fois par mois dans le centre.

La rémunération :

Nous vous rémunérons exactement les mêmes tarifs que ce que vous proposez. (Toutes les activités en dessous de 14€).

Nous avons retenu :

L'entrée piscine à 5.20€ nous sera rémunérée 5.20€.

La séance aquagym à 10.75€ nous sera rémunérée 10.75€.

Avis et notes sur les médias sociaux

La qualité de service proposée par Eurocéane peut également se mesurer via les notes laissées par les usagers sur les différents médias sociaux de l'établissement : Google et Facebook.

8.1 Google

Taux de réponses et délais :

Notes pour 2019 :

En 2019, **247 avis** ont été donnés sur Google pour une note moyenne de **3,69/5**

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL
1 étoile	3	1	1	2	3	1	4	1	1	1	0	1	19
2 étoiles	2	1	2	2	2	3	6	4	1	1	1	1	26
3 étoiles	2	0	3	4	2	10	4	5	3	3	2	2	40
4 étoiles	5	8	5	9	8	12	9	7	5	8	7	7	90
5 étoiles	6	5	5	3	3	12	7	14	3	8	3	3	72
	Nombre d'avis		Note moyenne		Nombre d'avis		Note moyenne		Nombre d'avis		Note moyenne		247 Avis
TOTAL	69		3,64/5		117		3,64/5		61		3,84/5		3,69/5

8.2 Facebook

Taux de réponses et délais :

- Taux de réponse : 100%
- Délai de réponse : 17h12 min

Notes pour 2019 :

En 2019, la notation sur Facebook n'existe plus mais les utilisateurs peuvent recommander ou non l'établissement. Cette année, **12 avis** ont été donnés sur Facebook.

	Du 1 Janvier au 30 Avril	Du 1 Mai au 31 Aout	Du 1 Septembre au 31 Décembre	TOTAL
Ne recommande pas	3	3	1	7
Recommande	3	1	1	5
NOMBRE D'AVIS	6	4	2	12

Evolution du nombre d'abonnés :



Synthèse :

Si l'on considère les avis 1,2 et 3 étoiles comme provenant de clients insatisfaits de l'établissement, cela fait 85 avis « négatifs ». Cela reste très bas si on compare ce chiffre aux 398 385 entrées réalisées en 2019.

9 Perspectives

Nos objectifs prioritaires sont les suivants :

- Le maintien de la qualité de service. (Accueil, activités...)
- La conduite des installations techniques et les contrôles (continuité de service)
- La maintenance et l'entretien du bâtiment.
- L'optimisation de l'occupation des bassins en maintenant le confort des usagers.
- La sécurité du personnel et des usagers.

Suite à la prolongation du contrat de DSP d'un an ce qui nous envoie jusqu'en décembre 2021, nous devons maintenir la bonne image de notoriété de l'établissement. Pour cela, de nombreux travaux de rénovation et d'entretien sont nécessaires afin de préserver la qualité du service auprès des usagers.

Cette année supplémentaire d'exploitation permettra une réflexion sur l'avenir d'Eurocéane pour que celui-ci reste un équipement moteur de la ville et de la Métropole.

10 Bilan financier

10.1 Le Détail des produits

PRODUITS	Année 2019				Ecart par rapport à 2018	Prévisionnel 2019	Ecart par rapport au prévisionnel 2019
	2018	Piscine	Forme	Total			
Entrées piscine	907 736,88 €	911 087,52 €	- €	911 087,52 €	3 350,64 €	893 920,00 €	17 167,52 €
Ecoles piscine	18 291,67 €	19 456,33 €	- €	19 456,33 €	1 164,66 €		19 456,33 €
Activités piscine	271 845,32 €	270 369,23 €	- €	270 369,23 €	- 1 476,09 €	324 690,00 €	- 54 320,77 €
Locations lignes d'eau	29 721,96 €	29 595,65 €	- €	29 595,65 €	- 126,31 €	35 786,00 €	- 6 190,35 €
Ecole contrat	89 725,46 €	86 457,86 €	- €	86 457,86 €	- 3 267,60 €	70 635,00 €	15 822,86 €
Ventes boutiques	12 135,62 €	11 602,88 €	- €	11 602,88 €	- 532,74 €	32 956,00 €	- 21 353,12 €
Commissions et courtages	11 467,24 €	11 279,18 €	- €	11 279,18 €	- 188,06 €	9 416,00 €	1 863,18 €
Recettes casiers piscine	22 141,84 €	20 900,27 €	- €	20 900,27 €	- 1 241,57 €	20 716,00 €	184,27 €
Divers piscine	1 469,39 €	1 017,40 €	- €	1 017,40 €	- 451,99 €		1 017,40 €
Locations cafétéria	7 212,78 €	7 302,36 €	- €	7 302,36 €	89,58 €	8 474,00 €	- 1 171,64 €
Manque à gagner indexation contractuelle	- 34 079,19 €	- 13 392,95 €	- €	- 13 392,95 €	20 686,24 €		- 13 392,95 €
Piscine	1 337 668,97 €	1 355 675,73 €	- €	1 355 675,73 €	18 006,76 €	1 396 593,00 €	- 40 917,27 €
Espace forme	315 760,34 €	- €	325 832,71 €	325 832,71 €	10 072,37 €	259 250,00 €	66 582,71 €
Commissions et courtages	703,89 €	- €	1 104,61 €	1 104,61 €	400,72 €	- €	1 104,61 €
Locations cafeteria	89,58 €	- €	- €	- €	- 89,58 €	- €	- €
Manque à gagner indexation contractuelle	- 7 160,10 €	- €	- 2 079,91 €	- 2 079,91 €	5 080,19 €	- €	- 2 079,91 €
Forme	309 393,71 €	- €	324 857,41 €	324 857,41 €	15 463,70 €	259 250,00 €	65 607,41 €
Contribution	407 754,74 €	376 462,98 €	- €	376 462,98 €	- 31 291,76 €	376 538,00 €	- 75,02 €
Contribution / Dotation à la régie	407 754,74 €	376 462,98 €	- €	376 462,98 €	- 31 291,76 €	376 538,00 €	- 75,02 €
Produits divers	888,66 €	1 039,26 €	116,67 €	1 155,93 €	267,27 €	- €	1 155,93 €
Reprise de provision	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Transferts de charges	52 612,15 €	76 609,47 €	7 954,17 €	84 563,64 €	31 951,49 €	- €	84 563,64 €
Produits divers	53 500,81 €	77 648,73 €	8 070,84 €	85 719,57 €	32 218,76 €	- €	85 719,57 €
TOTAL DES PRODUITS	2 108 318,23 €	1 809 787,44 €	332 928,25 €	2 142 715,69 €	34 397,46 €	2 032 381,00 €	110 334,69 €

Le montant total des produits est en hausse de 34,4 k€ tout en enregistrant une baisse de 31,3 k€ de la contribution de la Ville et de 3,2 k€ des scolaires contractuels

Les produits piscine sont en hausse principalement grâce à la baisse du coût de l'indexation négative reversée à la Ville Malgré tout et notamment l'incident Lubrizol, les recettes liées à l'activité piscine sont stables

Les produits espace forme sont aussi en hausse, plus 10 k€ de recettes directes

Le poste transfert de charges bénéficie du remboursement de pertes d'exploitation pour l'incident Lubrizol, 22,49 k€

Variation de produits constatés par avance

	2 019	2 018	Ecart
Entrées piscine	84 701,22 €	88 593,25 €	- 3 892,03 €
Activité piscine	50 065,84 €	42 438,82 €	7 627,02 €
Forme	1 098,42 €	0,00 €	1 098,42 €
	135 865,48 €	131 032,07 €	4 833,41 €

Détail des transferts de charges

Remboursement prévoyance	198,66 €
Perte d'exploitation	22 491,29 €
Refacturation fluides	49 456,98 €
Contrats aidés	4 388,00 €
Remboursement formation	6 064,55 €
Remboursement assurance	1 964,16 €
	84 563,64 €

10.2 Le Détail des charges

CHARGES	Année 2019				Ecart par rapport à 2018	Prévisionnel 2019	Ecart par rapport au prévisionnel 2019
	2018	Piscine	Forme	Total			
P1	167 158,23 €	145 850,78 €	25 175,02 €	171 025,80 €	3 867,57 €		- €
Eau	40 508,71 €	72 212,58 €	- €	72 212,58 €	31 703,87 €		- €
Electricité	182 294,82 €	173 071,47 €	29 873,50 €	202 944,97 €	20 650,15 €		- €
Gaz	4 460,32 €	2 338,61 €	395,45 €	2 734,06 €	- 1 726,26 €		- €
Fluides	394 422,08 €	393 473,44 €	55 443,97 €	448 917,41 €	54 495,33 €	514 410,00 €	- 65 492,59 €
Produits de traitement de l'eau	43 684,73 €	45 424,07 €	- €	45 424,07 €	1 739,34 €	28 397,00 €	17 027,07 €
Fournitures et petits équipements	25 215,38 €	19 603,95 €	3 371,73 €	22 975,68 €	- 2 239,70 €	42 045,00 €	- 19 069,32 €
Fournitures administratives	3 074,37 €	2 483,82 €	428,71 €	2 912,53 €	- 161,84 €	4 426,00 €	- 1 513,47 €
Billetterie	5 014,10 €	5 846,65 €	417,43 €	6 264,08 €	1 249,98 €	2 766,00 €	3 498,08 €
Achats de marchandises	10 404,31 €	6 207,31 €	- €	6 207,31 €	- 4 197,00 €	16 189,00 €	- 9 981,69 €
Vêtements de travail	2 543,03 €	2 006,40 €	312,21 €	2 318,61 €	- 224,42 €	2 213,00 €	105,61 €
Achats	89 935,92 €	81 572,20 €	4 530,08 €	86 102,28 €	- 3 833,64 €	96 036,00 €	- 9 933,72 €
Sous traitance générale	1 536,93 €	4 247,33 €	705,34 €	4 952,67 €	3 415,74 €	- €	4 952,67 €
Sous traitance cours	4 415,50 €	1 325,00 €	2 595,87 €	3 920,87 €	- 494,63 €		3 920,87 €
Sous traitance surveillance	13 341,82 €	20 804,37 €	3 591,00 €	24 395,37 €	11 053,55 €	11 064,00 €	13 331,37 €
Sous traitance analyse eau	8 702,41 €	6 096,83 €	- €	6 096,83 €	- 2 605,58 €	- €	6 096,83 €
Visite technique obligatoire	5 500,05 €	6 972,40 €	1 203,50 €	8 175,90 €	2 675,85 €	2 473,00 €	5 702,90 €
Redevances	19 238,16 €	17 752,63 €	3 064,26 €	20 816,89 €	1 578,73 €	19 727,00 €	1 089,89 €
Locations	64 134,05 €	39 716,54 €	22 927,05 €	62 643,59 €	- 1 490,46 €	33 602,00 €	29 041,59 €
Mise à disposition véhicule	3 720,00 €	3 172,44 €	547,56 €	3 720,00 €	0,00 €	6 440,00 €	- 2 720,00 €
Renouvellement	36 869,18 €	30 128,91 €	3 550,25 €	33 679,16 €	- 3 190,02 €	49 790,00 €	- 16 110,84 €
Renouvellement matériel d'exploitation	- €	5 317,29 €	417,47 €	5 734,76 €	5 734,76 €	- €	5 734,76 €
Renouvellement ville	23 929,28 €	38 170,94 €	2 336,91 €	40 507,85 €	16 578,57 €	35 000,00 €	5 507,85 €
Renouvellement à reverser	11 070,72 €	- 4 697,09 €	- 810,76 €	- 5 507,85 €	- 16 578,57 €	- €	5 507,85 €
Entretien et réparations	34 020,34 €	15 671,75 €	4 058,91 €	19 730,66 €	- 14 289,68 €	88 515,00 €	- 68 784,34 €
Maintenance	52 925,36 €	47 285,31 €	5 430,64 €	52 715,95 €	- 209,41 €	- €	52 715,95 €
Assurances	10 276,00 €	9 996,53 €	1 725,47 €	11 722,00 €	1 446,00 €	15 220,00 €	- 3 498,00 €
Documentation générale	- €	- €	- €	- €	- €	800,00 €	- 800,00 €
Services extérieurs	289 679,80 €	241 961,18 €	51 343,47 €	293 304,65 €	3 624,85 €	262 631,00 €	30 673,65 €
Honoraires	4 080,71 €	3 856,35 €	674,49 €	4 530,84 €	450,13 €	4 000,00 €	530,84 €
Prestations de personnel	2 625,00 €	205,32 €	26,58 €	231,90 €	- 2 393,10 €	- €	231,90 €
Frais administratifs et de gestion	69 281,06 €	76 401,00 €	13 187,36 €	89 588,36 €	20 307,30 €	22 129,00 €	67 459,36 €
Publicité et communication	29 560,71 €	24 523,54 €	5 188,99 €	29 712,53 €	151,82 €	27 661,00 €	2 051,53 €
Frais de transports	- €	- €	- €	- €	- €	885,00 €	- 885,00 €
Frais de déplacements	5 088,25 €	3 062,47 €	524,56 €	3 587,03 €	- 1 501,22 €	2 213,00 €	1 374,03 €
Frais postaux	1 130,47 €	648,65 €	111,98 €	760,63 €	- 369,84 €	664,00 €	96,63 €
Télécom	4 710,62 €	4 002,28 €	690,77 €	4 693,05 €	- 17,57 €	4 647,00 €	46,05 €
Commissions chèques vacances	414,50 €	330,15 €	56,98 €	387,13 €	- 27,37 €	- €	387,13 €
Commissions bancaires	7 673,82 €	6 668,71 €	1 151,09 €	7 819,80 €	145,98 €	5 532,00 €	2 287,80 €
Cotisations	254,15 €	49,74 €	8,59 €	58,33 €	- 195,82 €	- €	58,33 €
Autres services extérieurs	124 819,29 €	119 748,21 €	21 621,39 €	141 369,60 €	16 550,31 €	67 731,00 €	73 638,60 €
Taxe apprentissage	3 893,96 €	- €	- €	- €	- 3 893,96 €	5 841,00 €	- 5 841,00 €
Formation professionnelle	9 725,16 €	9 702,94 €	356,09 €	10 059,03 €	333,87 €	14 379,00 €	- 4 319,97 €
Investissement de construction	2 656,27 €	2 662,66 €	64,08 €	2 726,74 €	70,47 €	4 943,00 €	- 2 216,26 €
Comité d'entreprise	3 040,72 €	1 775,10 €	42,74 €	1 817,84 €	- 1 222,88 €	- €	1 817,84 €
Taxe sur les salaires	8 789,00 €	8 733,00 €	209,00 €	8 942,00 €	153,00 €	14 277,00 €	- 5 335,00 €
CET	19 642,00 €	17 728,01 €	3 059,99 €	20 788,00 €	1 146,00 €	16 400,00 €	4 388,00 €
Ordures ménagères	3 129,00 €	3 477,20 €	525,80 €	4 003,00 €	874,00 €	1 000,00 €	3 003,00 €
Taxe à reverser	- 3 242,00 €	- €	- €	- €	3 242,00 €	- €	- €
Taxes diverses	3 631,43 €	3 150,42 €	543,78 €	3 694,20 €	62,77 €	21 559,00 €	- 17 864,80 €
Impôts et taxes	51 265,54 €	47 229,33 €	4 801,48 €	52 030,81 €	765,27 €	78 399,00 €	- 26 368,19 €
Prestation de mains d'œuvre	785 085,80 €	726 565,20 €	19 024,37 €	745 589,57 €	- 39 496,23 €	872 568,00 €	- 126 978,43 €
Médecine du travail - Pharmacie	2 587,87 €	2 966,22 €	512,01 €	3 478,23 €	890,36 €	- €	3 478,23 €
Autres charges de personnel	5 408,21 €	5 692,34 €	469,54 €	6 161,88 €	753,67 €	- €	6 161,88 €
Charges de personnel	793 081,88 €	735 223,76 €	20 005,92 €	755 229,68 €	- 37 852,20 €	872 568,00 €	- 117 338,32 €
Charges diverses	2 146,51 €	503,05 €	87,52 €	590,57 €	- 1 555,94 €	- €	590,57 €
Amortissements techniques et financiers	115 158,55 €	92 859,18 €	15 521,50 €	108 380,68 €	- 6 777,87 €	70 606,00 €	37 774,68 €
Charges diverses	117 305,06 €	93 362,23 €	15 609,02 €	108 971,25 €	- 8 333,81 €	70 606,00 €	38 365,25 €
TOTAL DES CHARGES	1 860 509,57 €	1 712 570,35 €	173 355,33 €	1 885 925,68 €	25 416,11 €	1 962 381,00 €	- 76 455,32 €

Le montant total des dépenses est en légère hausse, mais reste maîtrisé malgré les aléas liés à l'exploitation

Les fluides

Le poste fluides est en hausse de 54,95 k€, les hausses de tarif impactent cette hausse ainsi que la vidange non prévue des bassins en septembre (lubrizol)
 De plus, le poste eau 2018 a été réduit suite à une provision réglée datant de 2017, le niveau 2019 est normal

Les achats

Ce secteur est en légère baisse grâce à une grande rigueur d'exploitation
 Le poste achats de marchandise a été mieux ajusté au niveau de la gestion du stock

Les services extérieurs

Le poste sous-traitance est en hausse du fait de l'augmentation du coût de notre certification AFNOR
 Le poste sous-traitance surveillance est en hausse en raison des besoins en augmentation dans ce secteur notamment en saison estivale
 saison estivale.
 Les postes renouvellement sont gérés en fonction des besoins du site ainsi que le poste entretien réparations

Les autres services extérieurs

L'ensemble de ces comptes est en baisse excepté le poste frais administratifs et de gestion

Les impôts et taxes

Ce poste est stable avec un écart sur le poste taxes à reverser dû à un rattrapage de provision enregistré en 2018
 Sur cette année 2019, la taxe d'apprentissage a été supprimée.

Les charges de personnel

Ce poste connaît une baisse sensible principalement due à la baisse de scotisations patronales (réforme gouvernementale)

10.3 Le Compte de Résultat

COMPTE DE RESULTAT	Année 2019				Ecart par rapport à 2018	Prévisionnel 2019	Ecart par rapport au prévisionnel 2019
	2018	Piscine	Forme	Total			
Recettes piscine	1 337 668,97 €	1 355 675,73 €	- €	1 355 675,73 €	18 006,76 €	1 396 593,00 €	- 40 917,27 €
Recettes forme	309 393,71 €	- €	324 857,41 €	324 857,41 €	15 463,70 €	259 250,00 €	65 607,41 €
Contribution / Dotation à la régie	407 754,74 €	376 462,98 €	- €	376 462,98 €	- 31 291,76 €	376 538,00 €	- 75,02 €
Produits divers	53 500,81 €	77 648,73 €	8 070,84 €	85 719,57 €	32 218,76 €	- €	85 719,57 €
Produits	2 108 318,23 €	1 809 787,44 €	332 928,25 €	2 142 715,69 €	34 397,46 €	2 032 381,00 €	110 334,69 €
Fluides	394 422,08 €	393 473,44 €	55 443,97 €	448 917,41 €	54 495,33 €	514 410,00 €	- 65 492,59 €
Achats	89 935,92 €	81 572,20 €	4 530,08 €	86 102,28 €	- 3 833,64 €	96 036,00 €	- 9 933,72 €
Services extérieurs	289 679,80 €	241 961,18 €	51 343,47 €	293 304,65 €	3 624,85 €	262 631,00 €	30 673,65 €
Autres services extérieurs	124 819,29 €	119 748,21 €	21 621,39 €	141 369,60 €	16 550,31 €	67 731,00 €	73 638,60 €
Impôts et taxes	51 265,54 €	47 229,33 €	4 801,48 €	52 030,81 €	765,27 €	78 399,00 €	- 26 368,19 €
Charges de personnel	793 081,88 €	735 223,76 €	20 005,92 €	755 229,68 €	- 37 852,20 €	872 568,00 €	- 117 338,32 €
Charges diverses	117 305,06 €	93 362,23 €	15 609,02 €	108 971,25 €	- 8 333,81 €	70 606,00 €	38 365,25 €
Charges	1 860 509,57 €	1 712 570,35 €	173 355,33 €	1 885 925,68 €	25 416,11 €	1 962 381,00 €	- 76 455,32 €
TOTAL RESULTAT	247 808,66 €	97 217,09 €	159 572,92 €	256 790,01 €	8 981,35 €	70 000,00 €	186 790,01 €

Le résultat 2019 est satisfaisant malgré une année marquée par l'incident Lubrizol, Eurocéane reste attractif

Pour la cinquième année consécutive, Vert-Marine reversera à la Ville un intéressement lié à sa performance et calculé ci-dessous

Intéressement résultat

Résultat prévisionnel	70 000,00 €
Résultat réalisé	256 790,01 €
Base de partage	186 790,01 €
<i>Intéressement autorité délégante</i>	<i>93 395,01 €</i>

10.4 Le suivi des comptes de GER

P3 DELEGATAIRE

Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture	Date facture
VARIATEUR GRUNDFOS BASSIN 50 M	SOFINTHER	2 488,06 €	31/01/2019
REALISATION CONE INOX POUR FILTRE	FREM	510,00 €	04/01/2019
ARMOIRE 1 PORTE RESTAURANT	LANEF	1 656,50 €	24/01/2019
CIRCULATEUR GRUNDFOS ECS	MABILLE	671,48 €	28/02/2019
3 INDICATEURS TABLEAU RIA	ENDRESS HAUSER	1 448,00 €	21/03/2019
DISJONCTEURS ET VIGIS	NOLLET	1 644,66 €	31/03/2019
POMPE	SOFINTHER	546,80 €	22/03/2019
FERME PORTE VISITEURS	MFI	1 244,68 €	25/03/2019
DISCONNECTEUR	MC	483,72 €	29/04/2019
TAMBOUR PHOTOCOPIEUR	DESK	1 538,00 €	03/05/2019
REFECTION ETANCHEITE SOL DOUCHES DETENTE	BATI SERVICES	875,00 €	21/05/2019
BATTERIE AUTOLAVEUSE SC400	NILFISK	597,00 €	15/05/2019
REFECTION PLAFOND SAS 50 M	SOMEDEC	1 286,96 €	30/06/2019
LED SUBAQUATIQUE	MARVALWAY	610,63 €	28/06/2019
FILTRES CTA	GENERAL FILTER	524,00 €	15/07/2019
REMPACEMENT DISJONCTEURS + VIGIS	NOLLET	127,91 €	30/09/2019
REMPACEMENT DISJONCTEURS + VIGIS	NOLLET	272,62 €	30/09/2019
REMPACEMENT LAMPES BIO-UV	BIO UV	1 410,06 €	25/10/2019
AVOIR PLAQUES LED	NOLLET	-1 620,00 €	31/10/2019
PLAQUES DE FAUX PLAFOND	VINK	1 021,55 €	22/11/2019
REMPACEMENT BAES	NOLLET	1 722,60 €	30/11/2019
REMOPLACEMENT NEONS GALERIE TECHNIQUE	NOLLET	1 263,60 €	30/11/2019
OUTILLAGE	WURTH	718,65 €	29/11/2019
ANALYSEUR	SYCLOPE	5 506,17 €	12/12/2019
PLAQUES DE FAUX PLAFOND (CAFETERIA)	VINK	806,36 €	17/12/2019
PLAQUES DE FAUX PLAFOND	VINK	258,96 €	20/12/2019
ENTRETIEN ET REPARATION BATIMENT (cornières, plinthes, bord bassin 25 m)	SOMEDEC	2 265,40 €	31/12/2019
REMISE EN ETAT DE L'ALARME INTRUSION	ASSI	1 479,79 €	16/12/2019
PORTE LOCAL PEDAGOGIQUE	FREM	2 320,00 €	30/12/2019
		0,00 €	
TOTAL DE L'ANNEE		33 679,16 €	

P3 RENOUELEMENT MATERIEL D'EXPLOITATION

Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture	Date facture
ENREGISTREUR VIDEO SURVEILLANCE	ROUEN VIDEO	1 334,00 €	12/04/2019
MONO BROSSE	NILFISK	973,70 €	07/05/2019
ENROULEUR LIGNES D'EAU	LA SCOLAIRE	939,12 €	12/07/2019
CHAISE DE SURVEILLANCE	ABYSSE	852,50 €	26/09/2019
RENOUELEMENT MATERIEL FITNESS ET AQUAGYM	CASUAL SPORT	528,38 €	22/08/2019
CARTE ELECTRONIQUE CASIERS	SUFFIXE	1 107,06 €	31/10/2019
TOTAL DE L'ANNEE		5 734,76 €	

Etat du solde du compte

	Prévisionnel	Réalisé	Ecart cumulés
Année 2013	45 000,00 €	37 955,44 €	-7 044,56 €
Année 2014	45 765,00 €	45 851,07 €	-6 958,49 €
Année 2015	46 543,01 €	40 436,92 €	-13 064,58 €
Année 2016	47 334,24 €	63 997,17 €	3 598,35 €
Année 2017	48 138,92 €	68 715,10 €	24 174,53 €
Année 2018	48 957,28 €	36 869,18 €	12 086,43 €
Année 2019	49 789,55 €	39 413,92 €	1 710,80 €
Année 2020	50 635,98 €		
Total	382 163,98 €	333 238,80 €	1 710,80 €

P3 VILLE

Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture	Date facture
REPLACEMENT MASSE FILTRANTE + CREPINE FILTRE 1 BASSIN 50 M	AQUAPLAST	10 130,00 €	31/01/2019
REPLACEMENT MASSE FILTRANTE + CREPINE FILTRE 2 BASSIN 50 M	AQUAPLAST	10 130,00 €	20/06/2019
REFECTION CARRELAGE BASSIN LUDIQUE	BATI SERVICES 76	1 926,00 €	05/04/2019
CREATION NEZ DE MARCHE ANTI DERAPANTE LUDIQUE / 50 M	BATI SERVICES 76	1 791,09 €	09/09/2019
ACHAT CARRELAGE CHROMA POUR REFECTION DES PLAGES EXTERIEURES	BATI SERVICES 76	1 590,00 €	16/05/2019
REFECTION PARTIELLE CARRELAGE BASSIN 50 M	EIRL BRET	2 700,00 €	05/07/2019
REFECTION MUR SOUS CAFETERIA	ARTS ET TOITURES	8 307,64 €	11/12/2019
MISE EN PLACE D'UN CONTACTEUR SUR ASCENSEUR	SCHINDLER	963,79 €	11/07/2019
	BATI SERVICES 76	2 969,33 €	31/12/2019
TOTAL DE L'ANNEE		40 507,85 €	

Etat du solde du compte

	Prévisionnel	Réalisé	Ecart cumulés	Remboursement	Solde cumulé
Année 2013	35 000,00 €	14 617,85 €	-20 382,15 €	0,00 €	-20 382,15 €
Année 2014	35 000,00 €	106 895,90 €	51 513,75 €	-51 513,75 €	-0,00 €
Année 2015	35 000,00 €	21 140,63 €	-13 859,37 €	0,00 €	-13 859,37 €
Année 2016	35 000,00 €	13 766,94 €	-35 092,43 €	0,00 €	-35 092,43 €
Année 2017	35 000,00 €	64 589,92 €	-5 502,51 €	0,00 €	-5 502,51 €
Année 2018	35 000,00 €	23 929,28 €	-16 573,23 €	0,00 €	-16 573,23 €
Année 2019	35 000,00 €	40 507,85 €	-11 065,38 €	0,00 €	-11 065,38 €
Année 2020	35 000,00 €				
Total	280 000,00 €	285 448,37 €	-16 573,23 €	0,00 €	-11 065,38 €

ANNEXES

Annexe 1. Grille tarifaire

PRESTATIONS « PISCINE »	ANCIENS TARIFS (€) (du 01/01 au 31/08)		TARIFS ACTUELS (€) (depuis le 1/09)	
	Résidents MSA	Non-résident	Résidents MSA	Non-résident
Entrée adulte	3.60	5.10	3.65	5.20
Entrée enfant (- 8 ans)	0.95	1.10	0.95	1.10
Carte Famille	21.60	24.45	21.65	24.50
Entrée adulte famille	2.35	2.55	2.35	2.55
Entrée enfant famille (- 8 ans)	0.50	0.55	0.50	0.55
Carte 10 heures	20.60	24.45	20.65	24.50
Carte 10 entrées	32.00	39.50	32.60	40.25
Groupe / CLSH	3.10	3.55	3.15	3.60
CE carnet 50 entrées	174.00	197.00	177.35	200.80
Location casier	0.20		0.20	
PRESTATIONS « ACTIVITES ENCADREES ET ANIMATIONS »				
Séance Aquagym	9.05	10.75	9.05	10.75
Séance Aquacycling	10.15	12.20	10.20	12.25
Carte 10 séances	88.45	106.75	88.70	107.05
Location ½ heure Aquabike	5.00		5.10	
Ecole de Natation annuel	136.25	154.55	136.60	154.95
Natation adulte trimestriel	81.60	94.10	83.20	95.90
Natation adulte annuel	136.25	154.55	136.60	154.95
Bébé Nageurs trimestriel	81.60	94.10	82.90	95.60
Séance gym prénatal	2.85		2.85	
Intervention MNS – 1 heure	28.45		28.55	
PASS Matin (piscine + aquagym avant 12h)	19.90	23.90	20.30	24.40
PASS Aquaforme (piscine + aquagym)	24.90	28.90	25.40	29.50
Frais d'adhésion PASS	40.00	50.00	40.00	50.00
PRESTATIONS « REMISE EN FORME »				
Entrée découverte (+18 ans)	16.40		16.45	
PASS Tonicité (piscine + fitness + bien-être)	34.90	38.90	35.60	39.70
PASS Liberté (piscine + fitness + bien-être + aquagym)	44.90	48.90	45.80	49.90
Frais d'adhésion PASS	40.00	50.00	40.00	50.00
PRESTATIONS « SCOLAIRES, ASSOCIATIONS ET INSTITUTIONNELS »				
1 ^{er} degré (maternelles + primaires)	80.00	90.00		91.75
2 nd degré (collèges + lycées)	60.00	70.00		70
Ligne d'eau bassin sportif – 1 heure	16.25	20.35	16.30	20.40
Mise à disposition bassins sportifs – ½ journée	Sur devis		Sur devis	
Mise à disposition bassins sportifs – 1 journée	Sur devis		Sur devis	
AUTRES PRODUITS ANNEXES				
Renouvellement carte abonnement	1.55		1.55	
Loyer restaurant annuel	9000.00		9000.00	

Annexe 2. Inventaire des biens

Un inventaire actualisé a été transmis aux services de la Ville en cours d'année.

Annexe 3. Tableaux d'amortissement

INVESTISSEMENTS	Date d'acquisition	Valeur d'acquisition	Durée d'amortissement	Dotation antérieure	Dotation de la période	VNC au 31/12/2019
MATERIEL ET OUTILLAGE						
Couverture	22-févr.-13	32 857,95 €	3 ans	32 857,95 €	0,00 €	0,00 €
lestage couverture	22-févr.-13	1 553,28 €	3 ans	1 553,28 €	0,00 €	0,00 €
carte électronique	10-mai-13	949,18 €	3 ans	949,18 €	0,00 €	0,00 €
bains de soleil	4-oct-13	10 302,00 €	3 ans	10 302,00 €	0,00 €	0,00 €
Borne porte brochure	18-mars-14	2 410,00 €	3 ans	2 410,00 €	0,00 €	0,00 €
malette cloche	19-avr.-18	553,02 €	2 ans	194,69 €	276,51 €	81,82 €
AMENAGEMENTS						
aménagement boutique	5-avr.-13	2 834,70 €	3 ans	2 834,70 €	0,00 €	0,00 €
aménagement boutique	29-mars-13	1 799,00 €	3 ans	1 799,00 €	0,00 €	0,00 €
peinture salle remise en frome	28-mars-13	3 183,00 €	3 ans	3 183,00 €	0,00 €	0,00 €
sol salle remise en forme	4-avr.-13	1 644,45 €	3 ans	1 644,45 €	0,00 €	0,00 €
bandes antidérapant	15-mai-13	1 150,00 €	3 ans	1 150,00 €	0,00 €	0,00 €
meublier	20-févr.-13	4 400,00 €	3 ans	4 400,00 €	0,00 €	0,00 €
signalétique	20-févr.-13	8 886,50 €	3 ans	8 886,50 €	0,00 €	0,00 €
meublier	20-févr.-13	34 030,00 €	3 ans	34 030,00 €	0,00 €	0,00 €
aménagement espace détente	23-sept-13	3 872,40 €	4 ans	3 872,40 €	0,00 €	0,00 €
aménagement espace détente	5-sept-13	60 896,10 €	4 ans	60 896,10 €	0,00 €	0,00 €
aménagement espace détente	10-sept-13	73 293,45 €	4 ans	73 293,45 €	0,00 €	0,00 €
aménagement espace détente	21-mai-13	5 623,00 €	3 ans	5 623,00 €	0,00 €	0,00 €
aménagement espace détente	28-oct-13	1 773,20 €	3 ans	1 773,20 €	0,00 €	0,00 €
dépose carrelage	12-févr.-13	3 202,75 €	3 ans	3 202,75 €	0,00 €	0,00 €
adhésif vitre	27-déc.-13	1 260,00 €	3 ans	1 260,00 €	0,00 €	0,00 €
chauffage travaux	28-févr.-14	93 280,00 €	5 ans	90 326,13 €	2 953,87 €	-0,00 €
travaux ventilation	1-janv.-14	244 303,62 €	5 ans	244 303,62 €	0,00 €	0,00 €
travaux ventilation	1-janv.-14	110 524,20 €	3 ans	110 524,20 €	0,00 €	0,00 €
travaux ventilation	10-juin-16	10 636,60 €	4 ans	6 807,71 €	2 659,15 €	1 169,74 €
MATERIEL DE BUREAU						
écran	23-mai-13	1 420,00 €	2 ans	1 420,00 €	0,00 €	0,00 €
ordinateur	31-déc.-13	813,00 €	2 ans	813,00 €	0,00 €	0,00 €
ordinateur	28-févr.-14	1 150,00 €	2 ans	1 150,00 €	0,00 €	0,00 €
ordinateur	31-oct-14	800,00 €	4 ans	800,00 €	0,00 €	0,00 €
optiplex	30-sept.-15	600,00 €	2 ans	600,00 €	0,00 €	0,00 €
kiwq fit	29-juil.-15	1 490,00 €	3 ans	1 490,00 €	0,00 €	0,00 €
ordinateur portable	28-déc.-15	1 448,03 €	2 ans	1 448,03 €	0,00 €	0,00 €
kit TV	30-sept.-16	1 000,00 €	4 ans	563,52 €	250,00 €	186,48 €
kit TV	24-oct.-16	500,00 €	4 ans	273,57 €	125,00 €	101,43 €
	27-sept.-17	2 524,99 €	3 ans	1 063,03 €	841,66 €	620,30 €
TOTAL		726 964,42 €		717 698,46 €	7 106,19 €	2 159,77 €

	Technique	Financier	Financier à facturer	Financier facturé	Ecart
Année 2013	43 146,82 €	9 630,47 €	15 408,70 €	9 630,47 €	-5 778,23 €
Année 2014	169 143,40 €	37 753,18 €	60 404,92 €	37 753,18 €	-22 651,74 €
Année 2015	170 852,88 €	38 134,74 €	61 015,42 €	38 134,74 €	-22 880,68 €
Année 2016	139 240,12 €	31 078,70 €	49 725,79 €	31 078,70 €	-18 647,09 €
Année 2017	121 270,09 €	27 067,75 €	43 308,28 €	27 067,75 €	-16 240,53 €
Année 2018	93 950,46 €	20 969,95 €	33 551,83 €	21 013,40 €	-12 538,43 €
Année 2019	7 106,19 €	1 586,12 €	2 537,78 €		
Année 2020					
	744 709,96 €	166 220,90 €	265 952,73 €	164 678,24 €	-98 736,71 €

Une erreur dans le calcul des amortissements financiers s'est glissée depuis le début du contrat. C'est pourquoi en 2019, nous avons une facturation complémentaire pour les années 2013 à 2019 de 98 736,71 € qui viennent s'ajouter à ceux de la période.

Annexe 4. Suivi investissements contractuels

	Montant HT contractuel	Montant HT Réalisé
Contrôle accès	20 000,00 €	
<i>Digital concept - contrôle d'accès</i>		19 800,00 €
<i>Dep caisse - tiroir caisse</i>		300,00 €
Balnéo + salles repos	150 000,00 €	
<i>Bati services aménagement zone de repos</i>		60 896,10 €
<i>Bati services aménagement zone de repos</i>		3 872,40 €
<i>Nordique - sauna + hammam</i>		73 293,45 €
<i>Emeraude - sol espace forme</i>		1 644,45 €
<i>L'art d'embellir - peinture espace forme</i>		3 183,00 €
<i>Bati services - bandes antidérapantes</i>		1 150,00 €
<i>Suffixe - carte électronique</i>		949,18 €
<i>MS Pool - bains de soleil + fauteuil</i>		10 302,00 €
Banque accueil	13 500,00 €	
<i>Anjel&T - Ecran</i>		1 420,00 €
<i>Pictogram - banque d'accueil</i>		4 400,00 €
<i>Pictogram - banque d'accueil</i>		10 400,00 €
<i>Pictogram - banque d'accueil</i>		6 370,00 €
<i>Publimark - porte brochure</i>		2 410,00 €
<i>Averis - kit TV VM</i>		1 000,00 €
<i>Averis - kit TV VM</i>		500,00 €
Boutique	9 000,00 €	
<i>Rétif</i>		2 834,70 €
<i>Rétif</i>		1 799,00 €
Fresque entrée vestiaires	1 350,00 €	
Information & signalétique	5 100,00 €	
<i>Pictogram - signalétique</i>		8 886,50 €
<i>Pictogram - signalétique</i>		5 623,00 €
<i>Comm 1 adhésif fumé</i>		1 260,00 €
<i>Averis - ordinateur de bureau</i>		813,00 €
<i>Averis - ordinateur de bureau</i>		1 150,00 €
<i>Averis - ordinateur de bureau</i>		800,00 €
<i>Averis ordinateur portable</i>		1 448,03 €
<i>Kwiq Fit logiciel</i>		1 490,00 €
<i>Averis optiplex TV Vert Marine</i>		600,00 €
<i>Serveur</i>		2 524,99 €
Relooking resto	11 500,00 €	
<i>Pictogram - agencement restaurant</i>		17 260,00 €
Mobilier resto	14 500,00 €	
Espace détente de l'accueil	9 500,00 €	
<i>Bati services espace détente</i>		1 773,20 €
<i>NJ Carrelage - dépose des joints</i>		3 202,75 €
Fresques balnéo & cardio	3 500,00 €	
Centrale d'air	508 100,00 €	
<i>Radiguet - couverture</i>		32 857,95 €
<i>Radiguet - couverture</i>		1 553,28 €
<i>Dévilloise - travaux hydraulique</i>		93 280,00 €
<i>Missenard - travaux ventilation</i>		244 303,62 €
<i>Missenard - travaux ventilation</i>		110 524,20 €
<i>Missenard - travaux ventilation</i>		10 636,60 €
<i>Malette cloche</i>		553,02 €
TOTAL	746 050,00 €	747 064,42 €

Annexe 5. Règles et méthodes comptables

Note sur les charges directes et indirectes

Dans notre fonctionnement, les sites fonctionnent en parfaite autonomie quant aux achats pour l'exploitation du site. Il existe néanmoins, des contrats « cadre » qui nous permettent de négocier sur le volume du groupe et ainsi d'obtenir des prix plus compétitifs.

Il en est ainsi pour les produits de traitement d'eau, les produits d'entretien, les visites obligatoires, la téléphonie fixe et internet, les frais bancaires, d'assurances etc.

Ces prestations ou achats font l'objet de facturation distincte pour chaque site.

Toutefois, les commandes notamment de produits de traitement d'eau et fournitures petits équipements sont faites par le site et facturées au site directement.

Les autres charges liées à des contrats « cadre » sont également facturées directement au siège selon leurs dépenses engagées (téléphonie, visite obligatoire etc.)

Les frais de gestion de la société délégitaire correspond aux frais réels des services centraux du siège Vert Marine.

Nous avons mis en place, un outil appelé compteur temps. Cela nous permet de savoir précisément le coût de ceux-ci.

Les charges reparties

Les charges imputables à 100% sur la piscine ou la forme sont imputées à 100% en analytique sur l'une ou l'autre activité.

Pour les charges mixtes, nous avons pris la méthode préconisée par les services fiscaux, c'est-à-dire proportionnellement à la surface au sol. La piscine représente 85,28% de la surface totale les charges mixtes sont donc réparties à 85,28% sur la piscine et à 14,72% sur la forme.

Les méthodes comptables

Les stocks

Les stocks sont évalués suivant la méthode "premier entré, premier sorti".

La valeur brute des marchandises et des approvisionnements comprend le prix d'achat et les frais accessoires à l'exception de toute valeur ajoutée.

Les amortissements

Les amortissements sont calculés selon l'estimation de leur durée de vie. Il s'agit de la règle fiscale en la matière.

En règle générale, nous essayons de nous caler sur la durée du contrat afin d'éviter des valeurs non amorties à la fin du contrat.

Variation du patrimoine immobilier

Pas de variation du patrimoine immobilier

Les engagements à incidences financières

Pas d'engagements à incidences financières sur 2019