

2021

RAPPORT
ACTIVITÉS

Table des matières

INTRODUCTION	3
1 Horaires d'ouverture	5
1.1 Plannings d'occupation des bassins	5
1.2 Descriptif de l'établissement et de ses activités	11
1.3 Répartition horaire par type d'utilisateur	15
2 Fréquentations	16
2.1 Le public.....	16
2.2 Les clubs, associations et assimilés	17
2.3 Les activités VERT MARINE.....	18
2.4 Fréquentation générale (tous publics confondus)	21
3 Communication	22
3.1 Les événements.....	22
3.2 Offres commerciales.....	26
3.3 Communication interne.....	27
3.4 Communication externe.....	28
4 La formation et le contrôle.....	29
5 La sécurité.....	30
6 Informations Techniques.....	31
6.1 Suivi technique	31
6.2 Consommations.....	32
6.3 Arrêts techniques	35
6.4 Entretien et contrat de maintenance	36
6.5 Les travaux réalisés dans le cadre du GER.....	37
7 Qualité de service	40
7.1 Google	41
7.2 Facebook	42
7.3 Registre.....	43
8 Perspectives.....	46
9 Bilan financier	47
9.1 Le Détail des produits	47
9.2 Le Détail des charges	48
9.3 Le Compte de Résultat	49
9.4 Le suivi des comptes de GER	50

INTRODUCTION

➤ **Caractéristiques du contrat**

La Ville de Mont-Saint-Aignan, à l'échéance du dernier contrat d'affermage d'une durée de 8 ans à partir du 01 janvier 2013, a fait le choix de confier la gestion de son Centre nautique et de remise en forme dans le cadre d'un contrat de délégation de service public. Elle souhaite que cette exploitation se fasse par l'intermédiaire de la société VM 76130. Ce contrat prenait fin le 31 décembre 2020. Il a été prolongé d'un an pour prendre fin le 31 décembre 2021. La société VM 76130 s'engage à assurer notamment les missions suivantes :

- La prise en charge et l'exploitation complète du centre nautique,
- La réalisation de travaux de performance énergétique,
- La gestion administrative et financière du Centre nautique (y compris l'élaboration des règlements et des conventions),
- La mise en place de la billetterie (tickets d'entrée, cartes d'abonnements...),
- La perception des recettes sur les usagers,
- L'accueil du public, la promotion du Centre nautique, l'information aux usagers, la commercialisation et le développement,
- L'accueil des publics scolaires dans le respect des textes réglementaires,
- L'enseignement et l'apprentissage de la natation, en particulier aux scolaires,
- L'accueil des associations selon les conditions définies par la Collectivité,
- L'accueil des personnes à mobilité réduite,
- L'accueil des enfants fréquentent le centre de loisirs selon les conditions définies par la Collectivité,
- La sécurité des installations et des usagers,
- Le respect des normes d'hygiène et de sécurité et l'ensemble des contrôles techniques réglementaires nécessaires,
- Le parfait état de propreté des ouvrages, installations et biens confiés,
- L'entretien général, la maintenance courante et le renouvellement des ouvrages, installations et biens confiés,
- Une qualité globale de service dans toutes les missions dont il devra rendre compte à la Collectivité,
- La fourniture de rapports d'activité conformément à ses obligations contractuelles.

A cet effet, la société VM76130 affectera à l'exécution du service les moyens humains et techniques nécessaires. Elle assure la gestion, la surveillance, l'entretien, la maintenance et le renouvellement des équipements. Sous réserve de l'accord préalable de la Collectivité, la société pourra :

- Faire toute proposition pour l'évolution et l'amélioration des activités qui lui seront confiées ou l'aménagement d'activités accessoires,
- Exercer, dans le respect de la réglementation en vigueur, toutes activités accessoires et sous réserve de ne pas perturber le bon fonctionnement et la vocation initiale du complexe.

La collectivité conservera la direction et le contrôle du service. En conséquence, la société VM76130 ne pourra pas s'opposer à la demande de la Collectivité tendant à obtenir de celui-ci tous renseignements nécessaires à l'exercice de ses droits et obligations.

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 2021, la piscine a ouvert ses portes le 2 février 2021. La crise sanitaire COVID-19 a fortement impacté nos horaires et nos jours d'ouverture. L'établissement a été ouvert 327 jours de la façon suivante :

- Fermeture totale du 01 janvier 2021 au 01 février 2021
- Ouverture partielle (uniquement bassin extérieur) du 02 février 2021 au 18 mai 2021
- Ouverture partielle (bassin extérieur pour tous et bassin intérieur de 25m pour les activités enfants) du 19 mai 2021 au 08 juin 2021
- Ouverture totale du 09 juin 2021 au 24 décembre 2021
- Arrêt technique du 25 décembre 2021 au 02 janvier 2022

1.1 Plannings d'occupation des bassins

Période scolaire :

Pour l'espace aquatique, cette période s'étend du 02 février 2021 au 04 juillet 2021 puis du 06 septembre 2021 au 24 décembre 2021, en dehors des petites vacances scolaires, soit un total de 31 semaines (1636 heures). Pour l'espace Forme et Bien-être, cette même période a débuté le 09 juin 2021, soit une durée totale de 17 semaines (1218 heures).

Espace Aquatique

LUNDI	9.00 - 14.00 / 17.00- 20.00
MARDI	9.00 - 14.00 / 17.00- 21.00
MERCREDI	9.00 - 12.00 [*] / 12.00- 20.00
JEUDI	7.00 - 9.00 [*] / 9.00 - 14.00 / 17.00- 20.00
VENDREDI	9.00 - 14.00 / 17.00- 21.00
SAMEDI	09.00 - 18.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00

Espace Bien-être/Fitness

LUNDI	09.00 - 20.00
MARDI	09.00 - 21.00
MERCREDI	09.00 - 20.00
JEUDI	09.00 - 20.00
VENDREDI	09.00 - 21.00
SAMEDI	09.00 - 18.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00

* uniquement le bassin de 50m.

Modification des horaires :

En raison des mesures gouvernementales, les horaires d'ouverture ont été modifiées du 02 février 2021 au 08 juin 2021 de la façon suivante :

Planning d'occupation du 02 février 2021 au 21 février 2021 :



Planning d'occupation du 08 mars 2021 au 11 avril 2021 :



Planning d'occupation du 26 avril 2021 au 18 mai 2021 :



Planning d'occupation du 19 mai 2021 au 08 juin 2021 :



- Planning d'accueil des scolaires

Au titre de l'année 2021, le nombre d'heures alloué aux scolaires était de 293 heures

Primaires	Du 31/05/21 au 02/07/21	Du 13/09/21 au 08/12/21
	33.5 heures	88 heures
Secondaires	Du 25/05/21 au 02/07/21	Du 09/09/21 au 19/12/21
	86 heures	85.5 heures

Petites vacances :

La piscine a fonctionné sept semaines en configuration petites vacances pour un total de 360 heures au titre de l'année 2021 pour l'espace aquatique et 202 heures pour l'espace Forme et Bien-Être. Sur cette période, nous avons continué à accueillir le public, les associations sportives, les abonnés, les groupes et les centres de loisirs sans hébergement.

Les horaires d'ouverture ont été modifiés lors des vacances de février et d'avril en raison de la fermeture des bassins intérieurs.

Planning d'occupation des vacances de février :



Planning d'occupation des vacances d'avril :



Les horaires d'ouverture habituels ont repris durant les vacances d'octobre en raison de la levée de certaines mesures liées à la crise sanitaire.

Espace Aquatique

LUNDI	9.00 - 20.00
MARDI	9.00 - 21.00
MERCREDI	9.00 - 20.00
JEUDI	9.00 - 20.00
VENDREDI	9.00 - 21.00
SAMEDI	09.00 - 18.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 18.00

Espace Bien-être/Fitness

LUNDI	09.00 - 20.00
MARDI	09.00 - 21.00
MERCREDI	09.00 - 20.00
JEUDI	09.00 - 20.00
VENDREDI	09.00 - 21.00
SAMEDI	09.00 - 18.00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09.00 - 18.00

Vacances d'été :

La période des vacances d'été a débuté lors de notre ouverture le 05 juillet 2021 pour se terminer le 05 septembre 2021, soit 09 semaines. L'espace aquatique a été ouvert 648 heures au public tandis que l'espace Bien-être/ Forme a été ouvert 693 heures.



L'espace Bien-être/Forme a été ouvert selon le planning habituel.

LUNDI	09:00 - 20:00
MARDI	09:00 - 20:00
MERCREDI	09:00 - 20:00
JEUDI	09:00 - 20:00
VENDREDI	09:00 - 20:00
SAMEDI	09:00 - 20:00
DIMANCHE & JOURS FÉRIÉS	09:00 - 20:00

Ces périodes d'ouverture ont permis d'accueillir 165 811 usagers pour la catégorie Public durant 2644 heures d'ouverture et 14 514 usagers de l'espace Forme et Bien-Être durant 2113 heures d'ouverture.

Le volume horaire pour chacune de ces catégories est alors de :

- 62,7 usagers/heure pour la catégorie Public
- 6,9 usagers/heure pour l'espace Forme et Bien-Être

Période d'arrêt technique :

Pendant la période de fermeture de l'établissement, nous avons réalisé l'arrêt technique du 25 décembre 2021 au 02 janvier 2022 inclus. Lors de cet arrêt technique, un nettoyage intensif a été réalisé sur l'ensemble de l'équipement avec une vidange des bassins intérieurs et extérieurs.

Les actions réalisées lors de cet arrêt technique sont mentionnées dans la partie 6.3.

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 tisanderie et des transats pour la relaxation. Un espace de restauration complète l'équipement de l'étage.

Les activités VERT MARINE :

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

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 137.60 € pour les MSA et 156.05 € pour les extérieurs pour un cours la semaine de 45 minutes sur la saison de septembre à juin.

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 83.50 € le trimestre pour les MSA et 96.30 € pour les Extérieurs qui comprend le bébé et 2 adultes.

4. **L'activité Aquagym** est intégrée dans les différentes formules d'abonnement mensuel, et 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 20.45 € mensuel pour les MSA et de 24.55 € mensuel pour les extérieurs.
 - 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 25.55 € mensuel pour les MSA et de 29.65 € mensuel pour les extérieurs.
 - 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 46.10 € mensuel pour les MSA et de 50.20 € mensuel pour les Extérieurs.

Pour bénéficier de ces tarifs, le client s'acquitte de frais d'adhésion de 41.05 € pour les MSA et de 51.35 € 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.

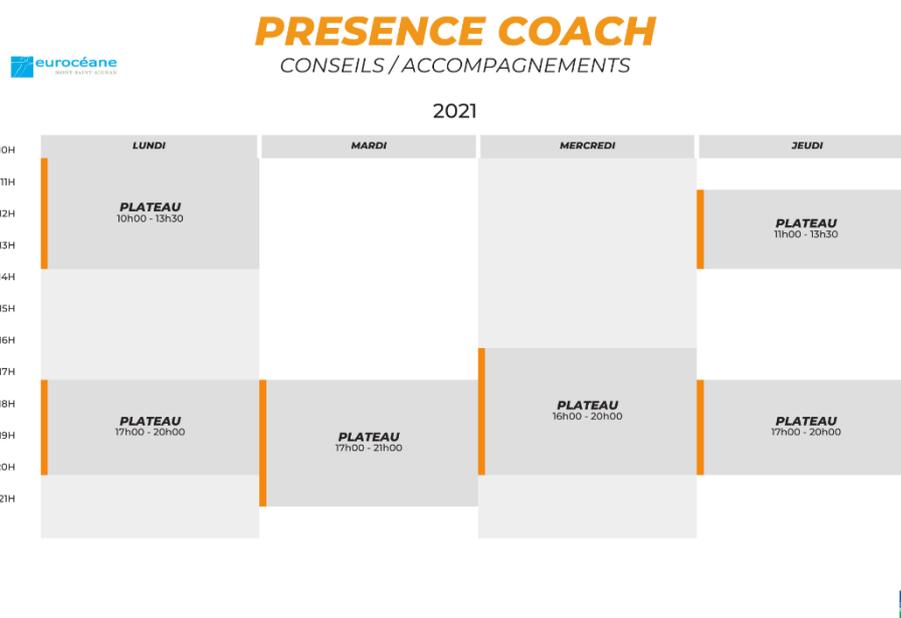
Deux propositions tarifaires, la carte de 10 séances (valable 6 mois) à 89.30 € pour les MSA et de 107.80 € pour les extérieurs et la séance unitaire à 10.25 € MSA et de 12.30 € extérieurs.

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.

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 35.85 € mensuel pour les MSA et de 39.95 € mensuel pour les Extérieurs. Toute souscription est soumise aux frais d'adhésion de 41.05 € pour les MSA et de 51.35 € pour les Extérieurs sans engagement de durée. Une entrée unitaire 16.60 € est proposée pour l'espace forme.



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

Les scolaires :

1. Primaires

En 2021, 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 31 mai au 02 juillet 2021 et du 13 septembre au 08 décembre 2021. Soit un total sur l'année 2021 de 176 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 2021 avec un total de 149 séances.

2. Secondaires

En 2020, le centre aquatique a accueilli les établissements du secondaire Jean de la VARENDE du 25 mai au 02 juillet 2021 et du 09 septembre au 19 décembre 2021 pour un total de 145 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 40 séances.

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) : 630 pour l'année
- Nombre de personnes suivant les cours : 63
- Nombre de maîtres-nageurs conventionnés : 9

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 était fermé du 01 janvier 2021 au 08 juin 2021 en raison des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire. Du 09 juin 2021 au 23 juillet 2021, le restaurant était ouvert selon des horaires d'ouverture qui permettent d'offrir aux usagers un service de bar restaurant, la restauration étant assurée uniquement le midi. L'amplitude horaire est de 48 heures hebdomadaire pendant la période scolaire qui s'étend du 09 juin 2021 au 27 juin 2021. Pour les grandes vacances, le restaurant a été ouvert 57 heures hebdomadaires du 28 juin 2021 au 23 juillet 2021.

Le restaurateur a ensuite pris la décision de fermer définitivement le restaurant le 24 juillet 2021 pour des raisons liées au personnel et à la situation économique.

1.3 Répartition horaire par type d'utilisateur

Voir tableau Annexe 2

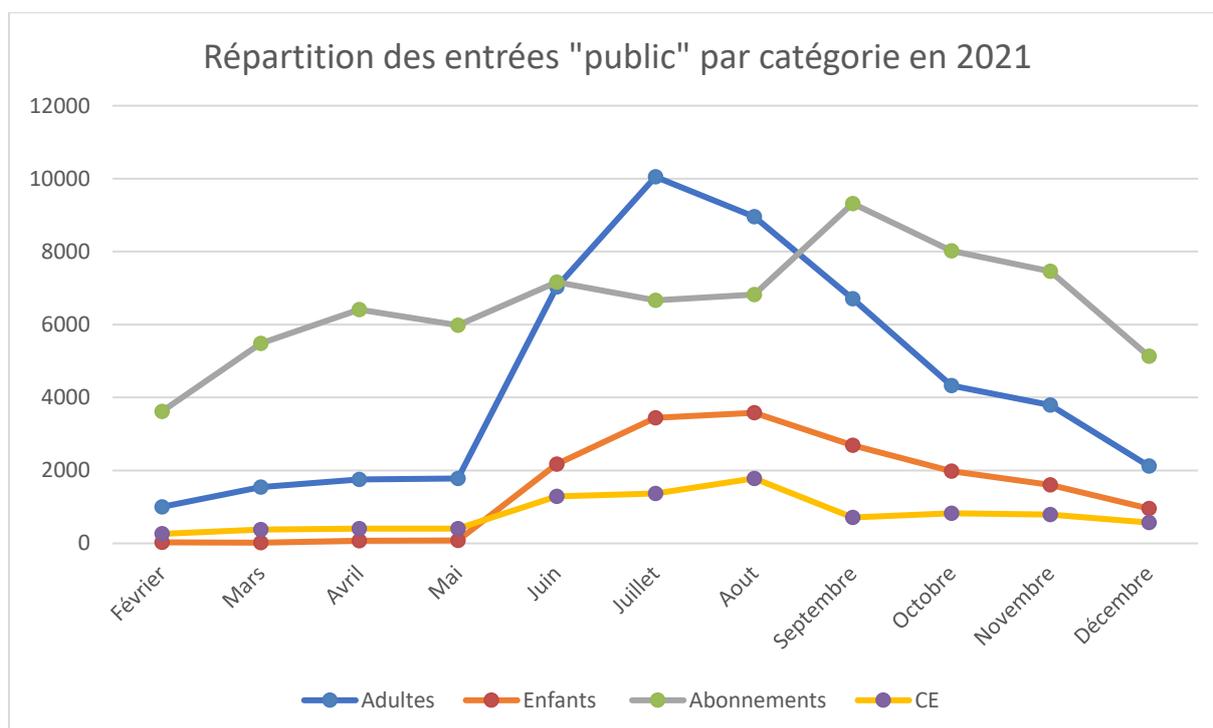
2 Fréquentations

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 2021.

CATEGORIES D'ENTREES	2018	2019	2020	2021	DIFFERENCE (2020-2021)	OBSERVATIONS
Adultes	97 637	101 364	36 717	49 052	+12 343	17.87 % sont de MSA
Enfants	34 284	35 982	12 744	16 615	+3 871	19,93 % sont de MSA
Abonnements	126 122	119 227	44 205	72 078	+28 075	32.01 % sont de MSA
CE	24 286	19 945	7 013	8 777	+1 764	4.27 % sont de MSA
CLSH	6 958	7 521	1 320	2 397	+1077	29.91 % sont des MSA
Forme et Bien-Être	44 990	45 650	22 018	14 514	- 7 501	50.20 % sont de MSA



Lors de cette année 2021, nous avons ouvert le bassin de 50m le 02 février 2021. Nous pouvons observer que le public qui a majoritairement profité de cette possibilité de revenir nager est la catégorie abonnés (carte de 10 entrées et carte 10 heures).

Nous observons ensuite une forte augmentation de la fréquentation en raison de la levée des restrictions au mois de juin (réouverture des bassins intérieurs et de l'espace forme et bien-être le 9 juin 2021).

Cependant, nous constatons une baisse de la fréquentation à partir du mois de juillet avec l'arrivée du pass sanitaire obligatoire dans les lieux publics clos dès le 21 juillet 2021. Cette diminution de la fréquentation s'est poursuivie jusqu'à décembre en raison du contexte sanitaire (pics de cas de COVID en France et apparition du variant « Omicron »).

Les centres de loisirs sans hébergement :

	2018	2019	2020	2021	DIFFERENCE
CLSH MSA	1 191	1 257	216	717	+231,9%
CLSH Extérieurs	5 762	6 242	1 104	1680	+52,2 %

Les comités d'entreprise :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ventes Carnets	463	517	486	617	100	131
Passages	22 285	21 852	24 286	19 945	7 013	8777

La vente de carnets CE a augmenté de 31 carnets comparé à l'année 2020. La quantité de passages a elle aussi augmenté de 25,15% et le nombre de carnets achetés par les entreprises de Mont Saint Aignan représente 15,95 % (soit 28 carnets).

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)
- BDE Neoma

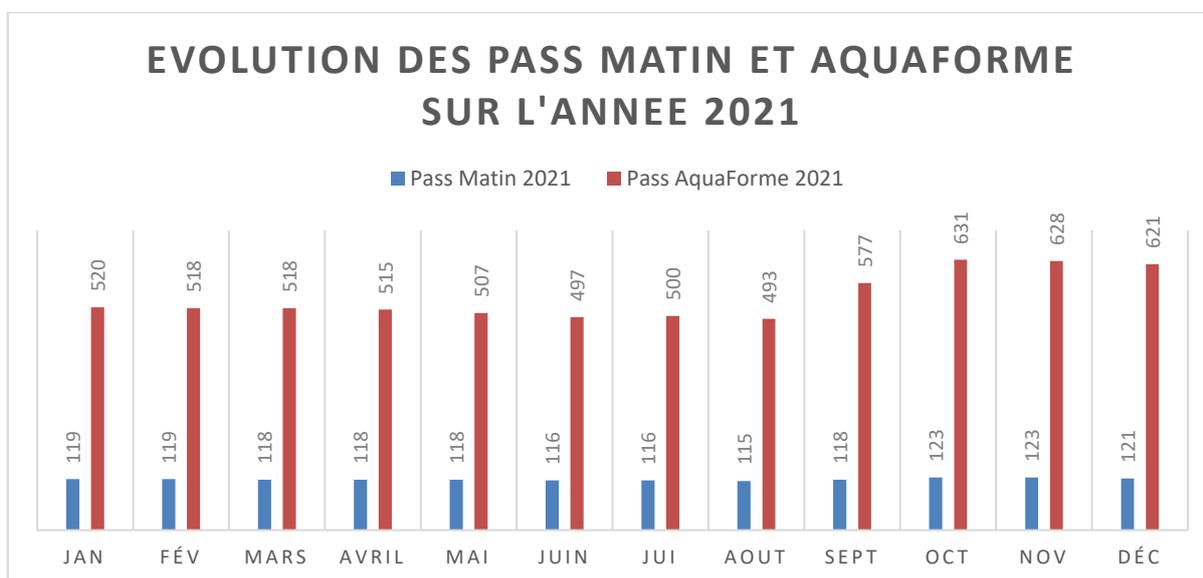
En concertation avec tous ces utilisateurs, un planning d'occupation des bassins a été établi par nos soins.

Malgré la possibilité d'accorder aux clubs, comme le stipule le contrat, l'organisation de compétitions, les clubs n'en ont pas organisé sur l'année 2021 en raison de la crise sanitaire.

Nombre de lignes d'eau	Par semaine (hors période vacances)	Total en 2021
MSA Natation	48,5	1559,5
MSA Triathlon	17	591
Campus Diving	12,75	333,25
GCOB Natation	11	262,5
GCOB Plongée	11	199
STAPS		854,5
SUAPS		147,5
BDE NEOMA	2,5	33,5

2.3 Les activités VERT MARINE

Sur l'année 2021, le Pass Aquaforme a bénéficié d'une augmentation de 101 abonnés, voyant le nombre total d'abonnés passer de 520 à 621 (19,2% de plus que décembre 2020). Concernant les Pass Matin, nous observons une stabilisation allant de 119 abonnés à 123 abonnés sur cette année 2021.

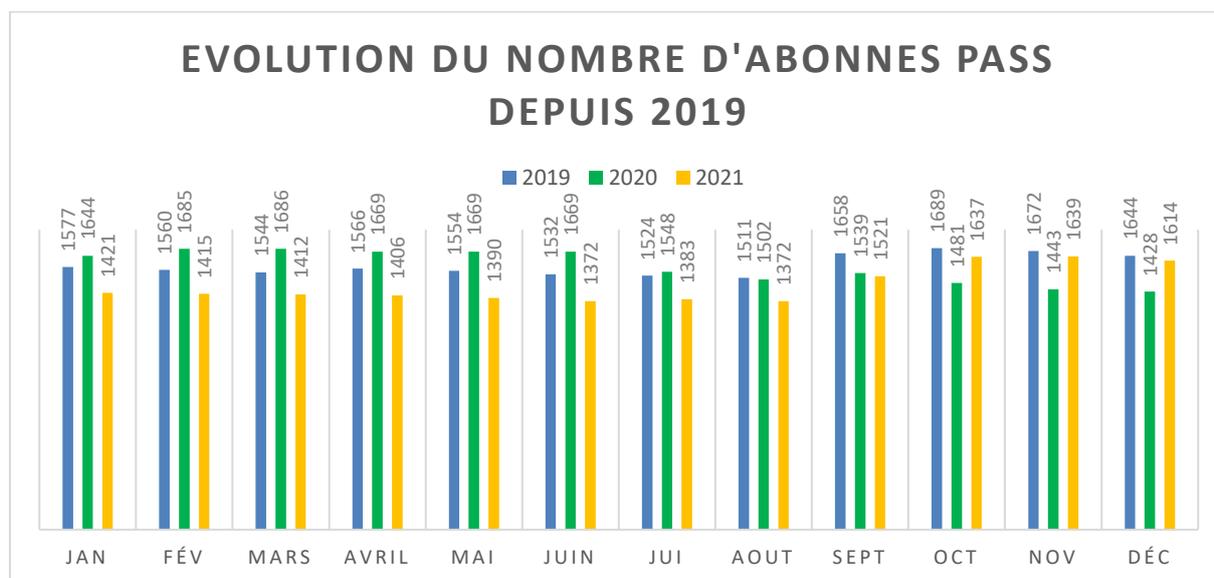


Passages Aquagym	2017	2018	2019	2020	2021
PASS MATIN	6 825	6 606	6 660	2 607	2 112
PASS AQUAFORME	19 183	18 848	18 277	8 294	8 429
Séance Aquagym	628	527	358	210	127

Nous pouvons remarquer une augmentation de 80 abonnés (+10,87%) sur les Pass Tonicité. Concernant les Pass Liberté nous avons une légère augmentation de 10 abonnés sur l'année 2021.



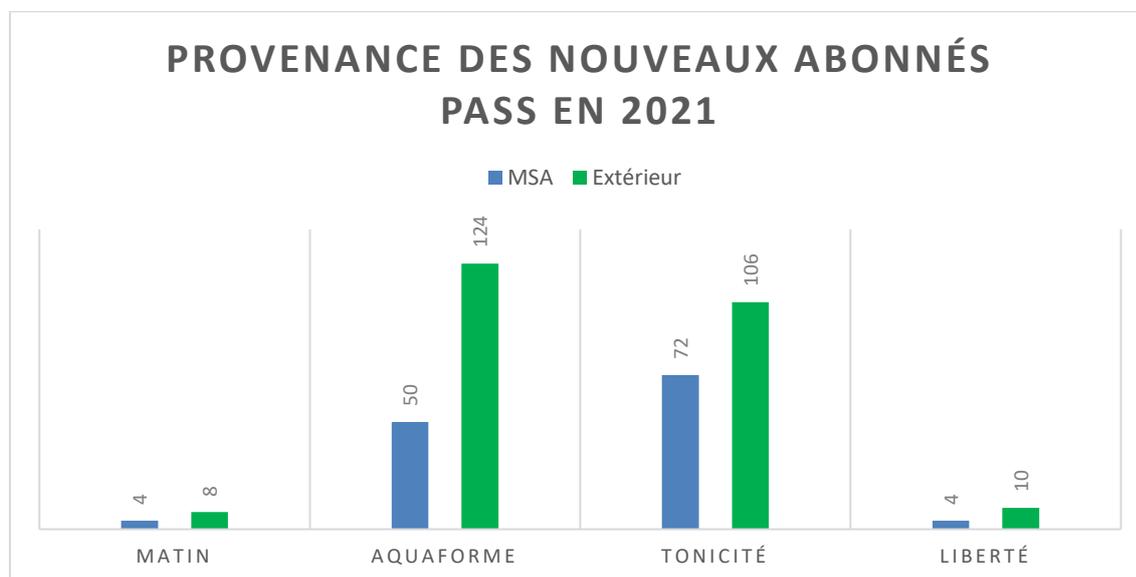
Malgré un contexte sanitaire instable durant l'année 2021, nous pouvons constater une augmentation de 193 abonnés passant de 1 421 à 1 614 abonnés. Cette augmentation du nombre d'abonnés a permis de tendre vers le nombre de Pass avant la crise sanitaire avec seulement 30 abonnés d'écart comparé à décembre 2019.



Cette augmentation se décompose de la façon suivante :

	Abonnements	Résiliations	Différence
PASS Matin	12	10	+2
PASS Aquaforme	174	67	+107
PASS Tonicité	178	104	+74
PASS Liberté	14	4	+10
TOTAL	378	185	+193

Le graphique ci-dessous montre la provenance des 378 nouveaux abonnés en 2021, 34,39 % sont résidents de la ville de Mont-Saint-Aignan. En 2019, ce chiffre s'élevait à 24,95 % pour 485 nouveaux abonnés.



Ecole de Natation et Natation Adulte :

Inscriptions	Résidents MSA	Résidents Extérieurs	Total	Comparaison 2020
Natation Enfants	215	197	412	+7 inscriptions
Natation Adultes	14	20	34	+ 1 inscription

Bébés nageurs :

Nombre de ventes	Résidents MSA	Résidents Extérieurs	Total	% résidents MSA
A la séance	0	0	0	
Au trimestre	7	3	10	70%

Les inscriptions pour les bébés nageurs se font seulement par trimestre. Nous avons réalisé uniquement les inscriptions du premier trimestre. Les passages à la séance sont exceptionnels.

L'aquacycling :

Nombre de ventes	Résidents MSA	Résidents Extérieurs	Total	% résidents MSA
Aquacycling (carte 10 séances)	34	66	100	34%
Aquacycling (carte 12 séances)	13	20	33	39.39%
Séance Aquacycling	31	141	172	18.02%

Nous observons une progression de la vente des cartes aquacycling avec 133 cartes vendues en 2021 contre 109 en 2020, soit une augmentation de 22.02%. Puis, les ventes sur nos séances aquacycling sont passées de 160 en 2020 à 172 en 2021.

L'activité prénatale :

Cette activité représente 252 passages sur l'année 2021 en comptabilisant les patients de la clinique Belvédère et du CHU de Rouen. Avec une légère baisse depuis 2020 passant la quantité de passage de 296 à 252, le retour de l'activité prénatale ne s'est effectué qu'à partir du mois de septembre 2021.

2.4 Fréquentation générale (tous publics confondus)

Au cours de l'année 2021, le Centre Nautique Eurocéane a accueilli 205 839 usagers. En 2020, ce nombre s'élevait à 152 248, soit une augmentation de 53 320 usagers (34,96%). Cette augmentation s'explique d'une part avec un nombre d'heures d'ouverture plus important (2644 heures en 2021 pour 1632 heures en 2020, mais avec uniquement le bassin extérieur d'ouvert durant quatre mois) et d'autre part grâce à la communication mise en place.

Le détail de la fréquentation de 2021 vous est présenté sur le tableau ci-dessous :

Fréquentation	2019	2020	2021	Evolution fréquentation 2020 / 2021	
				Progression (%)	Différence
PUBLIC	284129	101999	148919	46%	46 920
Adultes plus 8ans	101476	36717	49052		12 335
Enfants moins 8ans	35982	12744	16615		3871
Abonnements piscine	119227	44205	72078		27873
CE	19945	7013	8777		1764
CLSH	7499	1320	2397		1077
FORME BIEN ETRE	45650	22018	14514	-34,08%	-7504
Espace forme	45650	22018	14514		-7504
ACTIVITES	39128	16780	17066	1,70%	286
Activités adultes	413	161	200		39
Pass aquagym	24938	10901	10908		7
Séances aquagym	358	70	127		57
Prénatale	1574	296	252		-44
Aquacycling	2793	1129	1217		88
Ecole de natation	9052	4223	4362		139
SCOLAIRES	14924	6729	6642	-1,29%	-87
Scolaires MSA	9445	3892	3508		-384
Scolaires extérieurs	5479	2837	3134		297
ASSOCIATIONS	10215	3564	13393	275,79%	9829
Clubs associations	8745	2901	11315		8414
Clubs associations extérieurs	1470	663	2078		1415
UNIVERSITE	4339	1429	5305	271,24%	3876
Total	398385	152519	205839	34,96%	53320

3 Communication

3.1 Les événements

Tout au long de l'année, nous proposons des animations en ciblant les différents publics qui fréquentent notre établissement. Cependant, en raison de la crise sanitaire, certaines de nos animations n'ont pas pu être mis en place et nos animations n'ont pu débuter à partir du mois de septembre.

Animations prévues par Eurocéane :

- Des parcours aquatiques tout au long de l'année.
- Une soirée zen.
- Une soirée aquagym pour l'ensemble de notre clientèle mais aussi une soirée aquagym spéciale pour nos abonnés.
- Un jeu concours pour notre communauté Facebook
- Les journées du sauvetage
- Des animations destinées au jeune public pendant les petites vacances de février, de Pâques et de la Toussaint.
- Des animations pour Octobre Rose en partenariat avec la ligue contre le cancer.
- Des animations pour soutenir l'association Téléthon le week-end du 6 au 7 décembre 2021.
- Un goûter spécial pour l'école de natation.
- Un Noël solidaire avec des dons en direction de l'Hôpital Du Belvédère.
- Opération P'tits organisée par Vert Marine.

Animations organisées par Eurocéane :

- Des animations destinées au jeune public pendant les petites vacances de la Toussaint.
- Jeu concours le 17 juin
- Les journées du sauvetage avec des ateliers à destination des enfants de l'école de natation pour alerter, se sauver et apprendre à sauver les autres pour les plus perfectionnés
- Octobre Rose sur toute la durée du mois d'Octobre
- Des animations pour soutenir l'association Téléthon le week-end du 6 au 7 décembre 2021.
- Goûter Ecole de Natation du Lundi 13 Décembre au Vendredi 18 Décembre
- Noël Solidaire du Lundi 13 Décembre au Jeudi 30 Décembre
- Une soirée aquagym pour l'ensemble de notre clientèle mais aussi une soirée aquagym spéciale pour nos abonnés.
- Le Centre Nautique Eurocéane a accueilli l'opération P'tits Nageurs de Vert Marine durant les petites vacances, une action pour la prévention de la noyade des enfants les plus modestes

Jeu Concours :



Les journées du sauvetage :



Octobre Rose :



Animation téléthon :

PROGRAMME TELETHON

21h	Clôture du Téléthon						21h	
	Concours de Bombe / Bataille d'eau / Jeu du Béret							
20h	Baptêmes de Plongée	Défi Public	Défi Public	Relais Public			20h	
				Défi Public				
19h				Les Rameurs				19h
				Défi Public				
18h				Le Serveur				18h
				Défi Public			Parcours Aquatique	
17h	Le Souffleur				17h			
	Défi Public							
16h				Relais Clubs MSA			16h	
Ouverture : 15h	Course Australienne						15h	
	1	2	3	4	5	6		

Course Australienne : A chaque sprint (en largeur), le dernier arrivé est éliminé

Le Souffleur : Placer la balle de ping-pong devant soi dans l'eau. Faire avancer le plus rapidement possible la balle sans jamais la toucher

Le Serveur : Nager jusqu'au bout de la piscine avec un plateau muni d'un verre rempli d'eau

Les Rameurs : Sur un tapis, ramer le plus vite possible à la force des bras pour atteindre l'autre côté de la piscine



Soirée Aqua gym :



Noel Solidaire :



Parcours Aquatique :



Opération P'tits nageurs

Les petits nageurs

Prénom _____ DATE DE NAISSANCE _____

Les niveaux D'APPRENTISSAGE

Niveau	Acquis	Non Acquis
niveau 1		
Plonger dans l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se décoller avec les épaules immergées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se tenir au bord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mouvoir sans usage du bras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir de l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
niveau 2		
Savoir nager dans l'eau au bord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remonter ou descendre en respirant derrière les épaules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mouvoir sans être complètement sous l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir de l'eau par le bord du bassin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
niveau 3		
Savoir nager dans l'eau à côté du bord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remonter ou descendre en respirant derrière les épaules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratiquer une ligne d'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir de l'eau par le bord du bassin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
niveau 4		
Savoir nager dans l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se déplacer sur terre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratiquer un certain mouvement en surface	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir de l'eau par le bord du bassin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
niveau 5		
Remonter dans l'eau par le bord d'une chaise renversée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se déplacer sur zébré	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratiquer un mouvement de bras dans l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir de l'eau par le bord du bassin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Attestation de réussite

Prénom _____ NOM DU MAÎTRE NAGEUR _____

NOm _____ NUMÉRO CARTE PROFESSIONNELLE _____

A RÉGISTRER AVEC SUCCÈS une compétence de _____ LE _____

FAIT A _____

PASS nautique

Le titre de pass nautique est défini par l'article A322 § 7 du code du sport.

Le test permet de s'assurer que l'enfant est apte à :

- Effectuer un saut dans l'eau
- Nager sur le ventre pendant 20m
- Pratiquer une Remonte sur le dos pendant 10m
- Pratiquer une ligne d'eau en position sous une embarcation ou en eau profonde

Ce test peut être réalisé avec ou sans brassards de sécurité.

Prénom _____ NOM DU MAÎTRE NAGEUR _____

Prénom _____ Prénom du maître nageur _____

DATE DE NAISSANCE _____ NUMÉRO CARTE PROFESSIONNELLE _____

3.2 Offres commerciales

Nous étudions, comme chaque année, la planification d'opérations commerciales pour fidéliser notre clientèle et attirer de nouveaux clients. Néanmoins, nous avons dû adapter nos offres promotionnelles aux périodes de fermeture de l'établissement et aux restrictions gouvernementales.

Offres promotionnelles prévues :

- **Bonnes Résolutions** : 30€ Offerts pour toute souscription à un PASS Aquaforme, Tonicité ou Liberté du 20/01/2021 au 19/02/2021
- **Promo Cartes 10 = 12** : 12h ou entrées pour tout achat de cartes 10h ou 10 entrées du 08/03/2021 au 19/03/2021
- **On PASS à l'été** : 30€ offerts pour toute souscription à un PASS Aquaforme, Tonicité ou Liberté du 01/04/2021 au 29/04/2021
- **Séance d'essai** : Séance d'essai pour l'espace forme du centre nautique du 23/08/2021 au 30/08/2021
- **Offre de Rentrée** : Frais d'adhésion à 10€ (12€ pour les extérieurs) pour toute souscription à un PASS Aquaforme, Tonicité ou liberté du 01/09/2021 au 17/10/2021
- **Black Friday** : 10=12 : pour tout achat d'une carte 10 heures ou 10 entrées, 2 heures ou 2 entrées supplémentaires du 22/11/2021 au 28/11/2021

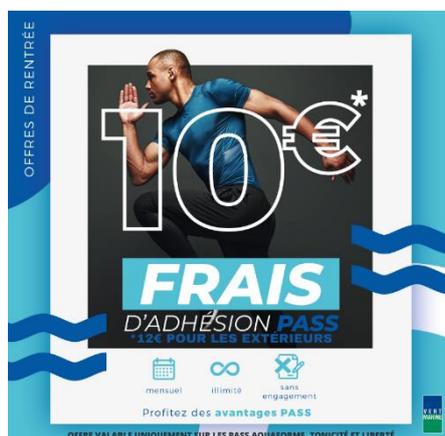
Offres promotionnelles organisées :

- **Séance d'essai** : Séance d'essai pour l'espace forme du centre nautique du 23/08/2021 au 30/08/2021

Lors de cette opération, nous avons eu 78 séances d'essai pour l'espace forme. Ces séances d'essai représentaient un montant total de 409€50.

- **Offre de Rentrée** : Frais d'adhésion à 10€ (12€ pour les extérieurs) pour toute souscription à un PASS Aquaforme, Tonicité ou liberté du 01/09/2021 au 17/10/2021

PASS	Vente PASS MSA	Vente PASS Ext.	Valeurs Offertes MSA	Valeurs offertes Ext.
PASS Aquaforme	46	106	1455.90€	4250.60€
PASS Tonicité	46	75	1455.90€	3007.50€
PASS Liberté	3	6	94.95€	240.60€



- **Black Friday** : 10=12 : pour tout achat d'une carte 10 heures ou 10 entrées, 2 heures ou 2 entrées supplémentaires du 22/11/2021 au 28/11/2021

CARTES	Vente CARTES MSA	Vente CARTES Ext.	Valeurs Offertes MSA	Valeurs offertes Ext.
CARTE 12 ENTREES	51	96	382.5€	1017,6€
CARTE 12 HEURES	133	309	561.26€	1548,09€
CARTE 12 AQUACYCLING	13	20	235.69 €	437.60 €



3.3 Communication interne

Période de crise sanitaire

Pendant cette période, le centre nautique est passé par plusieurs restrictions. Nous avons accompagné les usagers tout au long de l'année avec des affiches et marquages permettant de répondre aux conditions d'ouvertures du centre.



Les opérations commerciales

Dès le mois de septembre, nous avons pu communiquer au sein du centre nautique sur des opérations commerciales comme nos frais d'adhésion à 10€ (12€ pour les extérieurs) ou encore le Black Friday.



3.4 Communication externe

Les campagnes publicitaires réalisées :

- 2 campagnes publicitaires de notoriété sur les panneaux JCDecaux de la ville :
 - o 8 faces à partir du 25 mars
 - o 8 faces du 08 juillet au 18 août 2021



- Une publicité pleine page dans le guide des loisirs de la ville de Mont Saint Aignan

Cette année encore, nous avons attaché une importance accrue au réseau social Facebook. Aussi notre communauté a augmenté de 17,24% sur l'année civile (2900 à 3469 abonnés). 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.

4 La formation et le contrôle

Comme chaque année, nous nous sommes attachés à la formation de notre personnel, malgré nos fermetures nous avons effectué quatre formations. Voici le détail des formations 2021 :

- Exercice d'intervention incendie le 6 et le 7 septembre 2021.
- Révision obligatoire du PSE1 et PSE2 le 2 et le 6 septembre 2021.
- Exercice annuel sur le POSS avec évacuation le 09 septembre 2021.
- Produits chimiques et EPI le 30 décembre 2021.

Nous avons accueilli 1 association pour la formation de BNSSA à de nombreuses reprises.

Nous avons renouvelé la certification AFNOR ISO-9001 pour la cinquième année, le 10 mars 2021. Cette année, la mise en place de la nouvelle version est appliquée. Cette version est basée sur une extension des contrôles de l'accueil public et l'ajout de l'engagement de qualité sur l'entretien et la propreté du site. 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 :

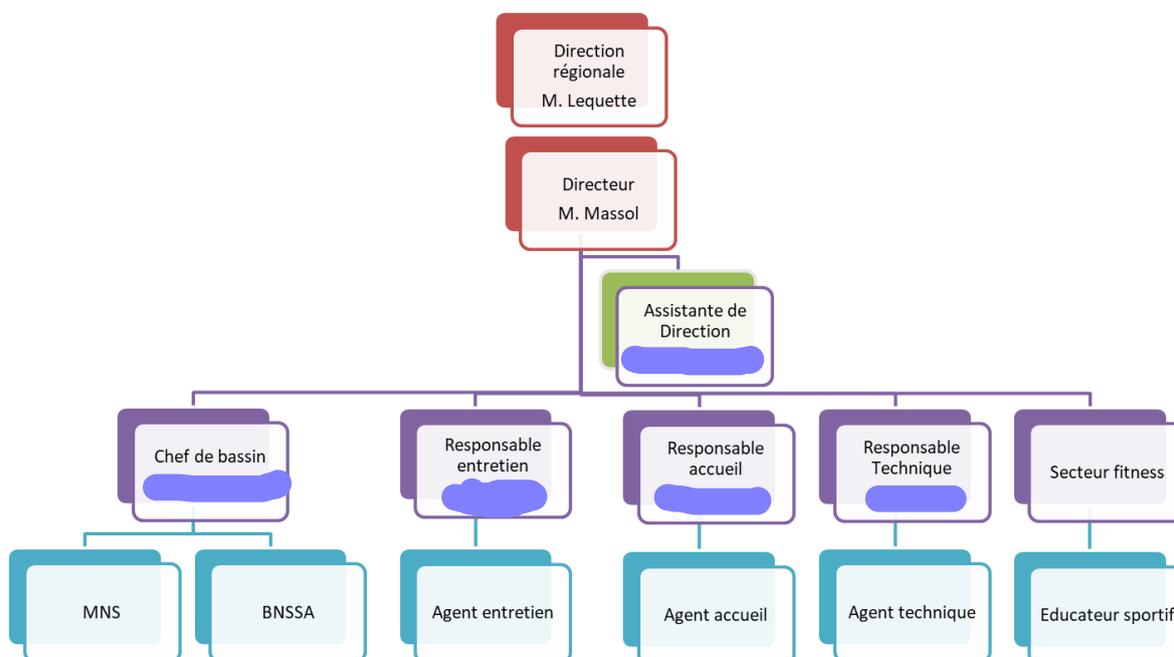
- Période estivale de juillet à août de 14h15 à 20h00
- En nocturne de 23h00 à 05h00 de juin à août

De plus, notre équipe de bassin assure au quotidien la sécurité aux bords des bassins, en faisant respecter le règlement intérieur. L'équipe était également en collaboration avec un médiateur afin de prévenir les incivilités.

Sur l'année 2021, aucun accident grave n'est à déplorer.

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 : 4 agents de clientèle, 9 éducateurs sportifs et 4 BNSSA, 1 éducateur sportif forme, 9 agents d'entretien, 2 techniciens et 2 agents administratifs.



6 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 objectif est de mener des actions et de la 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. Leur mission première est le suivi de la performance énergétique de - 25 % et l'ouverture quotidienne de l'établissement.

La qualité de l'eau est réglementée. Ceci nous oblige à effectuer 2 prélèvements journaliers des eaux des bassins. L'ARS (Agence Régionale de Santé) missionne le laboratoire Labéo qui réalise une fois par mois les relevés des bassins et les résultats d'analyses sont affichés dans le hall de la piscine. Ce laboratoire effectue également une analyse de la légionellose avec 3 points de prélèvements.

6.1 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 lors des années précédentes ont été traités et d'autres restent en cours d'étude pour réalisation.

- Sujets traités :
 - L'automate de la chaufferie
 - L'automate traitement d'eau

Sujets restants :

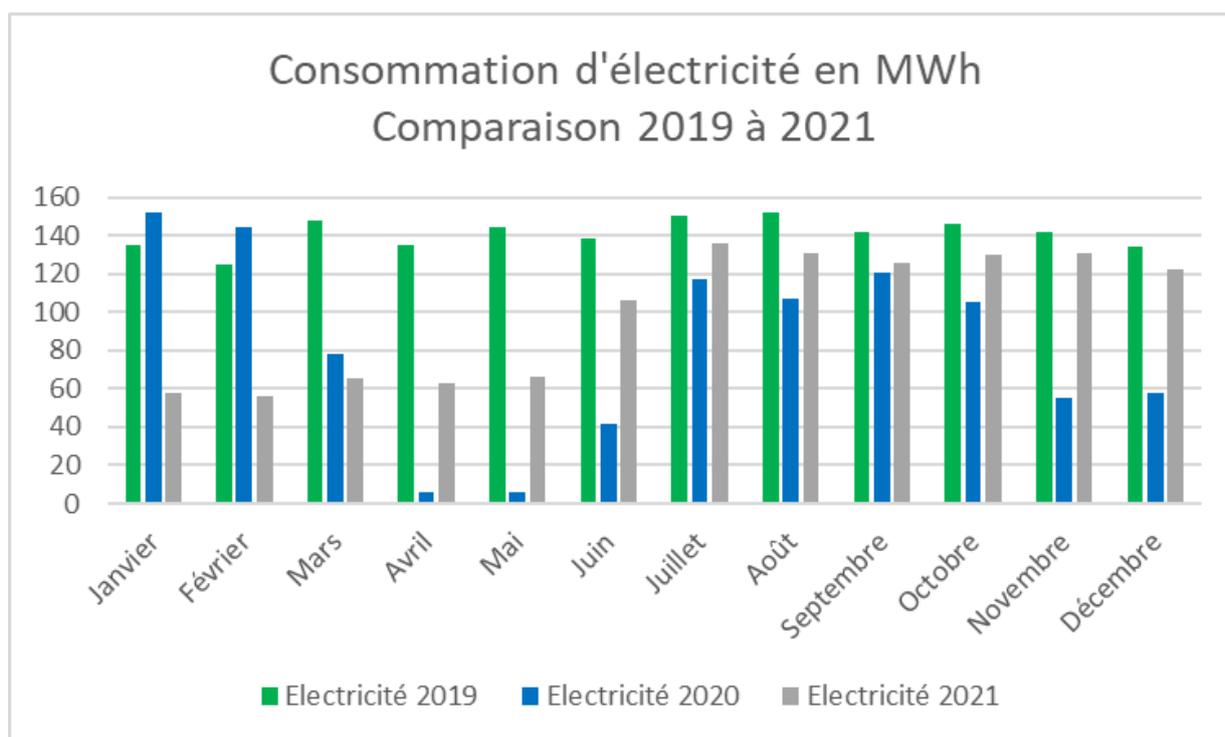
- Enrobage du parvis.
- La mise en place d'un volet au niveau du pédiluve.
- L'étude pour remplacer la grille du sas au niveau du bassin ludique.
- La réfection complète du carrelage.
- Le remplacement des cabines dans l'espace piscine.
- La réfection du mur extérieur autour du bassin de 50m.
- Le problème 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.
- Les bâtis des portes de l'établissement.

Propositions de rénovation ou d'amélioration du Centre Nautique :

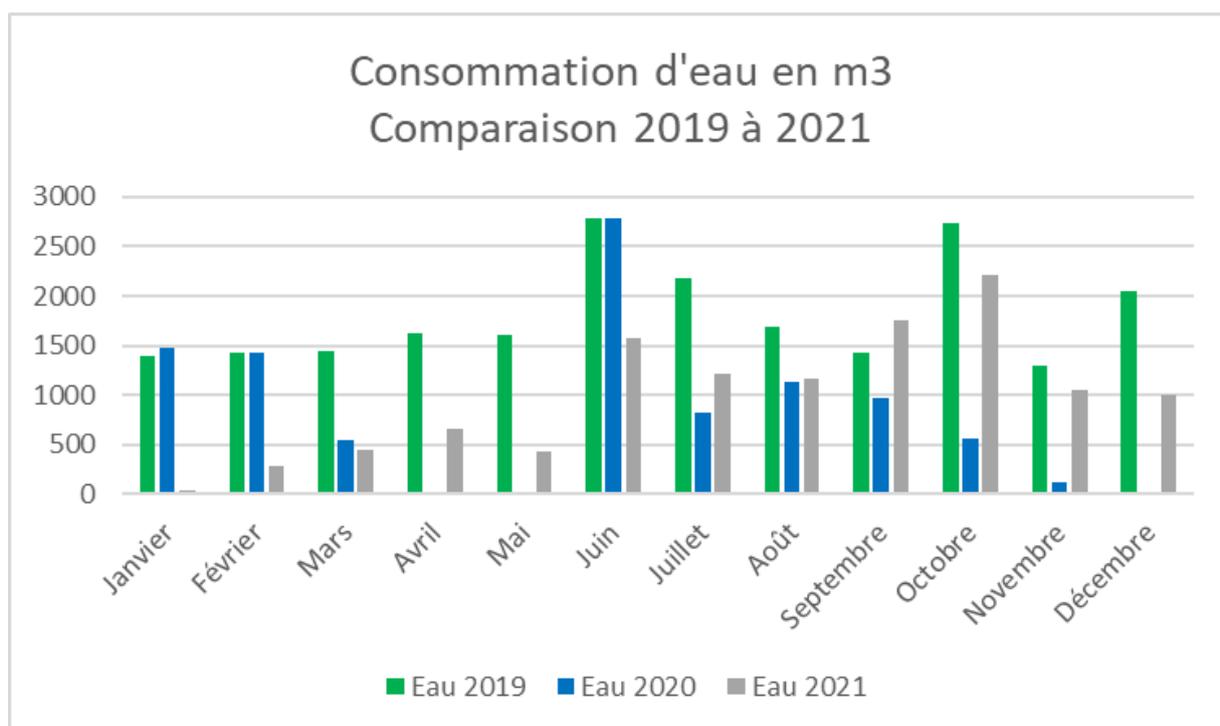
- La mise en place d'un volet au niveau du pédiluve.
- Etude pour remplacer la grille du sas au niveau du bassin ludique.
- La réfection des cabines individuelles piscine.
- Le problème des canalisations et du circuit mitigé des douches de l'étage.
- La création d'un rideau d'air chaud au niveau du sas.
- 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 techniques.
- Réfection permanente du carrelage extérieur.

6.2 Consommations

L'état des consommations ci-dessous nous montre l'évolution sur les années 2019 à 2021. L'année 2020 n'étant pas représentative du fonctionnement du Centre Nautique en raison des périodes de fermeture liées à la crise sanitaire, nous comparerons les consommations 2021 avec celles de l'année 2019.

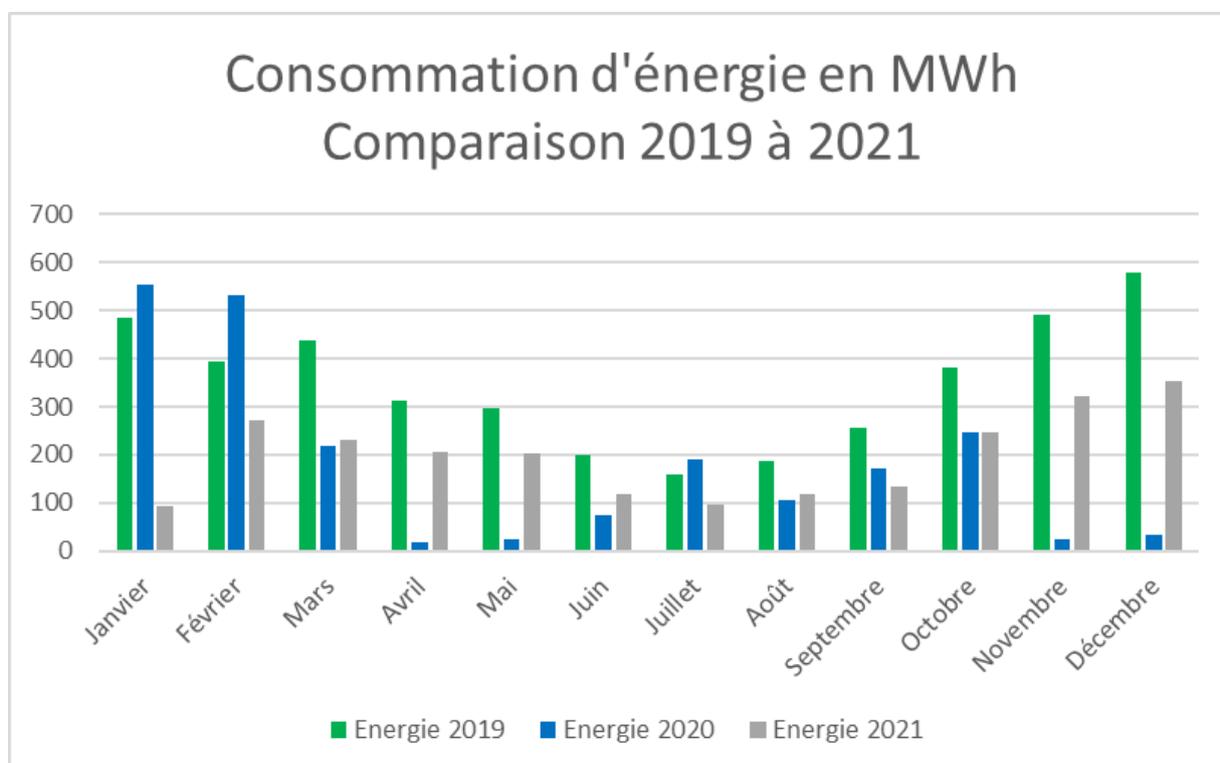


En 2021, la consommation d'électricité est de 1190 MWh, soit une diminution de 29,6% (1691 MWh en 2019).

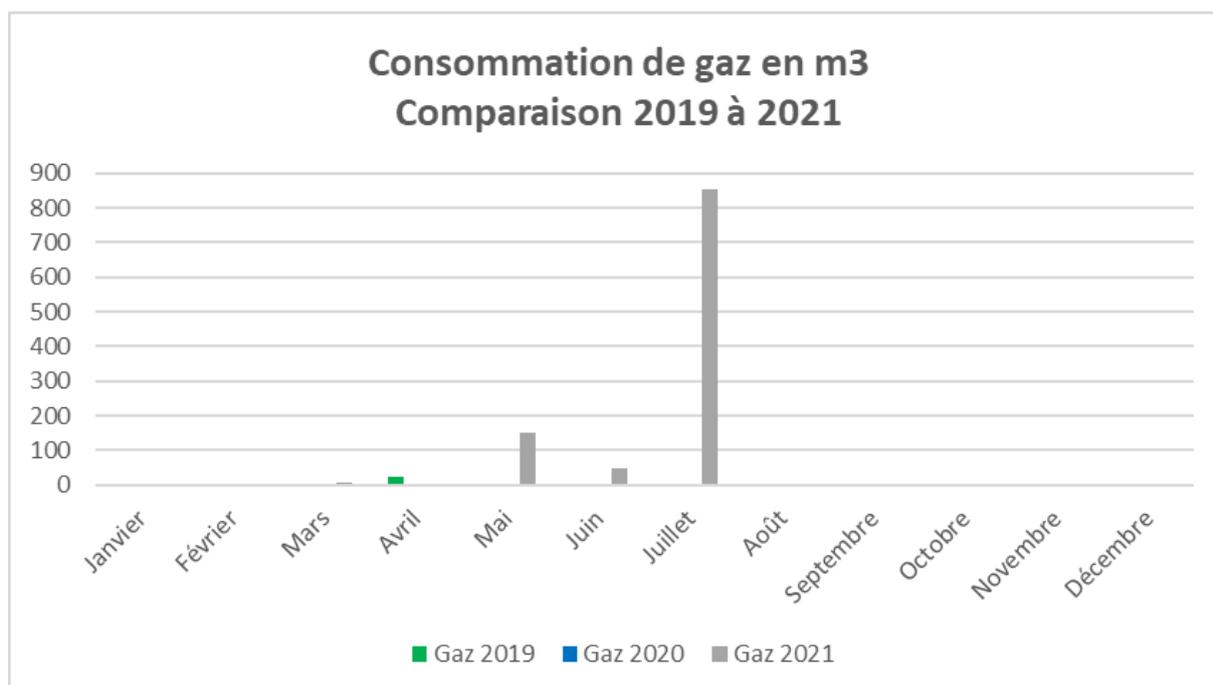


En 2021, la consommation d'eau est de 11868 m3, soit une baisse de 45,2% (21662 m3 en 2019).

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



En 2021, la consommation d'énergie est de 2391 MWh, soit une baisse de 42,8% (4181 MWh en 2019).



En 2021, la consommation de gaz est de 1060 m3, soit une augmentation de 1035m3 (25 m3 en 2019).

Ces différentes baisses sont liées à la fermeture totale puis à l’ouverture partielle dues à la crise sanitaire. À partir de la date de réouverture totale du Centre Nautique, le service technique a été mobilisé pour optimiser les consommations.

Lors de ces fermetures totales ou partielles, nos agents ont œuvré pour réduire les consommations tout en préservant les infrastructures.

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)	2021
Consommation d’eau relevée	11868
Objectif de performance 25%	17710
Réduction consommation constatée (%)	-49,74%
% de performance atteint	+24,74 pts

Sur la consommation d’eau, le résultat est au-delà de l’objectif des 25% soit +24,74 points.

Evolution de la performance sur les consommations d'énergie (MWh)		2021
Consommation relevée sur site	Chauffage urbain	2847
	Gymnase	417
	Logement	39
	Gaz	1060
	Electricité PAC	
	Electricité autres	1190
	TOTAL	4641
Objectif de performance		4999
Réduction de consommation constatée (%)		-30,37%
% de performance économie atteint		+5,37pts

Sur la consommation d'énergie, le résultat est au-delà de l'objectif des 25% soit +5,37 points.

6.3 Arrêts techniques

Au cours de l'année 2021, nous avons procédé à une fermeture technique obligatoire partielle sur le bassin de 25m du 01 au 06 septembre 2021, puis sur le bassin de 50m du 25 au 31 octobre 2021. La fermeture totale du Centre Nautique a eu lieu du 25 décembre 2021 au 02 janvier 2022 inclus avec la vidange des bassins ludiques et le nettoyage complet du Centre Nautique.

Cette fermeture nous a permis d'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 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
- Contrôle des tubing chlore
- Contrôle du diffuseur eucalyptus hammam
- Nettoyage et désinfection des saunas et du hammam
- Détartrage des pommes de douches.
- Nettoyage du mobilier.
- Nettoyage des locaux.
- Reprise partielle des joints de carrelage bassin de 25m

Interventions de sociétés :

- Curage des canalisations d'évacuation des eaux usées

6.4 Entretien et contrat de maintenance

Tout au long de l'année, les services 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.

- Décapage régulier des sols au niveau de l'espace piscine
- Peinture des parois des cabines sanitaires
- Rafraichissement de l'espace forme et bien-être
- Réhabilitation des sanitaires et toilettes du couloir personnel
- Blanchissage du carrelage du bassin 50m extérieur
- Remplacement des portes abimées
- Mise en place d'amortisseur antichoc au niveau des portes des cabines individuelles
- Détartrage des réservoirs des chasses d'eau suite à l'a fermeture prolongée (Covid-19)

Au cours de l'année 2021, 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 / GESTDEV	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
DEKRA	Contrôle paratonnerre
SUFFIXE	Gestion des casiers
VERITAS	Contrôle électricité, gaz, chauffage, ventilation, triennale SSI, rejets atmosphériques
JOFA	Contrôle et analyse du traitement de l'air
DGS	Installation de la nouvelle SSI et maintenance, systèmes de désenfumage
PROTECSURE	Contrat d'intervention déclenchement alarme intrusion
D-SECURITE	Contrat défibrillateur
PLANETE BLEUE	Entretien fontaine à eau

6.5 Les travaux réalisés dans le cadre du GER

Au cours de cette année 2021, 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 51 796.79 € pour le compte de VM.

Compte GER de la collectivité 2021

Nous avons réalisé avec l'accord de la ville pour 18 849.56 € de travaux.

Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture
Réparation étanchéité toiture	Rouen Etanche	392,83 €
Vitrage cassé	Normandie alu	358,69 €
Mise en conformité extincteurs	Desautel	984,84 €
Remplacement chloromètre	CIR	2 061,80 €
Remplacement matériel alarme intrusion	ASSI	2 916,52 €
Démoussage du toit	Arts et toitures	12 134,88 €
TOTAL DE L'ANNEE		18 849,56 €

Compte GER VM 2021

Nous avons réalisé 37 471.38 € 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 :

Technique :

Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture
Remplacement de la régulation chaufferie	RCV	7 123,05€
Remplacement régulation ECS (reste à charge)	RCV	3 000,00 €
Remplacement portes intérieurs	Cloisona	4 182,00 €
Remplacement matériel électrique (suite visite Veritas)	Nollet	219,81 €
Remplacement matériel électrique partie restaurant (suite visite Veritas)	Nollet	903,95 €
Réfection douche espace bien-être	Asten	5 140,00 €
Remplacement compresseur	Orexad	1 158,37 €
Complément remplacement compresseur	Orexad	198,00 €
Complément remplacement matériel électrique (suite visite Veritas)	Nollet	227,86 €
Remplacement pièces ascenseur - suite visite Veritas	Schindler	873,56 €
Servomoteur/vanne	Lechevalier	1 759,59 €
Changement pompe bassin	ATB	2 842,00 €
Vannes, transmetteurs	Lechevalier	4 031,71€
Pompe jet massant	ATB	2 236,00 €
Pompe canon à eau	ATB	1 122,00 €
TOTAL DE L'ANNEE		35 017,90 €

Renouvellement matériel d'exploitation :

Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture
Remplacement micro pour annonce bassin	Scorpion	229,80 €
Remplacement matériel péda	La scolaire	348.18
Remplacement lignes d'eau bassin 50m	Cardieau	508,90 €
Remplacement talkies walkies	One direct	405,50 €
Remplacement aspirateur	Nilfisk	162,60 €
Remplacement bigliss	Cardieau	798,50
TOTAL DE L'ANNEE		2453,48 €

7 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.

Taux de satisfaction accueil obtenu sur l'enquête en ligne (Lime Survey)	Moyenne T1 (Janv.-Fev-Mars- Avril)	Moyenne T2 (Mai-Juin-Juillet- Août)	Moyenne T3 (Sept-Oct-Nov-Dec)	Moyennes annuelles Lime Survey
Le temps d'attente à l'accueil	100,00%	86,67%	80,00%	88,89%
La facilité d'inscription aux activités	100,00%	86,67%	75,00%	87,22%
Clarté des informations communiquées	87,50%	96,67%	90,00%	91,39%
Qualité d'accueil à l'arrivée	100,00%	93,33%	100,00%	97,78%
Qualité d'accueil téléphonique	80,00%	94,74%	90,00%	88,25%
Propreté hygiène	100,00%	83,33%	80,00%	87,78%
T°C des douches.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Horaires d'ouverture	100,00%	86,67%	70,00%	85,56%
Qualité des prestations et services proposés	100,00%	96,67%	100,00%	98,89%
Compétence et disponibilité du personnel	100,00%	93,33%	100,00%	97,78%
Qualité et confort des installations	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Satisfaction générale	100,00%	100,00%	80,00%	93,33%

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 2021 « accueil et gestion du Centre Nautique Eurocéane » reconduite le 12 mars 2021.

Sur l'année 2021, contenu du contexte nous avons mis en place les actions suivantes :

Recrutement d'un nouveau Responsable Entretien

Le sujet le plus sensible qui fait l'objet d'avis négatifs de la part des clients est l'hygiène. Dans le souci de proposer des espaces toujours plus propres pour les usagers et de garantir l'hygiène du centre, nous avons recruté un nouveau responsable entretien et réalisé une formation du personnel d'entretien sur des méthodes de nettoyage plus efficaces. Chaque année, des contrôles qualités mensuels sont effectués dans le cadre de la certification AFNOR. Nous continuons à améliorer continuellement nos procédures de nettoyage et d'hygiène. Des fiches de suivi sont réalisées régulièrement pour sensibiliser le personnel aux écarts constatés sur les indicateurs qualité prédéfinis.

Assurer la sécurité des usagers et du personnel

Depuis 2020, nous avons continué à mettre en place l'ensemble des mesures de prévention contre la Covid-19 (pass sanitaire, port du masque, respect des distances, désinfection régulière, sens de circulation, plexiglass...). Cela nous a permis d'assurer la sécurité des usagers et du personnel. Nous avons également sensibilisé les usagers sur nos actions afin de les rassurer, et ainsi permettre leur retour après une nouvelle fermeture totale.

Recrutement chargé de communication

Nous avons renouvelé notre recrutement d'un étudiant en tant que chargé de communication en 2021 prolongé par un contrat à durée déterminé en septembre.

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.

7.1 Google

Notes pour 2021 :

En 2021, **184 avis** ont été donnés sur Google pour une note moyenne de **3,62/5**

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	TOTAL
1 étoile	0	1	1	0	0	7	5	5	2	1	3	2	27
2 étoiles	1	0	1	0	0	2	3	3	1	1	0	0	12
3 étoiles	0	2	2	0	1	4	9	4	2	3	2	1	30
4 étoiles	1	0	2	5	3	6	9	7	7	5	4	1	51
5 étoiles	1	2	1	5	4	4	11	10	11	8	6	1	64
	Nombre d'avis		Note moyenne /5		Nombre d'avis		Note moyenne /5		Nombre d'avis		Note moyenne /5		184
TOTAL TRIMESTRIEL	25		3,66		97		3,57		61		3,63		3,62

Synthèse :

Nous observons dans le tableau ci-dessus que les clients très satisfaits et satisfaits représentent 145 avis sur 184 en 2021.

7.2 Facebook

Notes pour 2021 :

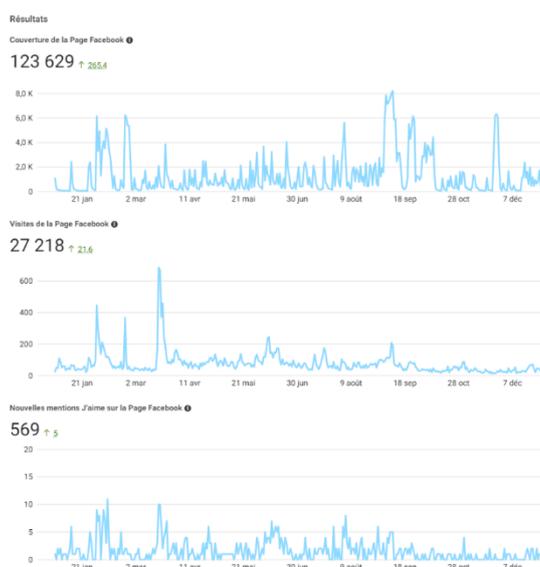
En 2021, la notation sur Facebook n'existe plus mais les utilisateurs peuvent recommander ou non l'établissement. Cette année, **3 avis** ont été donnés sur Facebook.

	Du 1 Janvier au 30 Avril	Du 1 Mai au 31 Aout	Du 1 Septembre au 31 Décembre	TOTAL
Ne recommande pas	0	2	0	2
Recommande	0	1	0	1
NOMBRE D'AVIS	0	3	0	3

Evolution du nombre d'abonnés :



Evolution du compte Facebook de la piscine Eurocéane sur l'année 2021



7.3 Registre

Appréciation 1 : Le 11.03.21

Bonjour, [REDACTED] vous a envoyé un mail il y a plusieurs semaines concernant les cours du jardin aquatique du mercredi à 9h30. Elle n'a pas reçu de réponse et aujourd'hui personne n'est présent à l'accueil...Pourriez-vous répondre svp ? Merci beaucoup.

Réponse le 12.03.21 : Appel téléphonique

Appréciation 2 : 08.04.21

Toujours bien reçu par les charmantes animatrices de l'accueil, c'est un plaisir de commencer la matinée. Au top le personnel...

Appréciation 3 : 08.04.21

A ce jour, je nage dans le bonheur, quand je suis ici. Accueil super ! Personnel et maître-nageur sympathique.

Appréciation 4 : 16.04.21

Mille mercis de laisser la piscine ouverte alors qu'on est tous coincé à COVIDLAND. Un peu de liberté dans cette époque de m...Courage à tous !!! et merci !!!

Appréciation 5 : 28.04.21

Un réel bonheur de nager de bonne heure ! (Et de bonne humeur !), un grand merci.

Appréciation 6 : 06.05.21

Agglo 200 000 habitants, une piscine ouverte sur des horaires plus que restreints...Pouvez-vous me dire pourquoi les plages horaires ne sont pas étendues comme en été ? Ne me dites pas que quand il pleut la fréquentation est moindre à 12h30 aujourd'hui nous étions 15 à faire la queue ! (Fermeture des bassins à 13h45) Réponse attendue sur Facebook. Réponse : pas de coordonnées

Appréciation 7 : 30.06.21

Les nouveaux horaires d'été sont aberrants. Pas de réponse car pas de coordonnées

Appréciation 8 : 16.07.21 Bonne piscine dans l'ensemble mais il est tellement répugnant de ne pas avoir le droit de se savonner sous une douche en retour ! Peut-être inscrire une limite de nombre de personne pouvant se laver sous les douches au retour serait plus acceptable. Faites comme vous pouvez. Réponse : pas de coordonnées

Appréciation 9 : (pas de date) Inadmissible comportement du maître-nageur visé à vis d'un abonné fidèle qui palme dans son couloir (dimanche après-midi 1 seul couloir de palmes). Le maître-nageur ne fait pas le job simplement de demander que les autres usagers ne viennent pas dans cette ligne. Il m'a très mal parlé plutôt que de s'en prendre au groupe de filles qui nous importunait moi et ma fille.

Réponse le 23.07.21

Bonjour [REDACTED], Nous sommes navrés de cette mauvaise expérience. Les maîtres-nageurs vont régulièrement informer les usagers lorsqu'ils ne sont pas dans la bonne ligne d'eau. Nous faisons le maximum pour assurer la meilleure cohabitation entre les différents publics. Pour votre confort, nous vous conseillons de venir plutôt le matin, nous mettons à votre disposition toutes les lignes d'eau avec plusieurs lignes de palmes ce qui est plus agréable pour les nageurs.

Appréciation 10 : 05.08.21

Furieuse de ne pas avoir de cours d'aquagym le midi. Fermant à 13h30 le cours de 12h15 pourrait avoir lieu. On paye un abonnement et on n'a pas accès aux cours. La piscine ça devient n'importe quoi.
Réponse : pas de coordonnées

Appréciation 11 : 18.08.21

J'apprécie toujours autant votre piscine, 50m extérieur...du bonheur ! Dommage que les jets latéraux extérieurs ne fonctionnent plus, c'est bon après la nage ! Petite idée d'amélioration du confort...auditif ! Mettre des patins en caoutchouc en haut et en bas des portes des vestiaires pour éviter tout ce bruit de claquement de portes... (c'est assourdissant et le bruit incite au bruit...cris...). Merci à vous pour votre organisation, et tout !
Réponse : pas de coordonnées

Appréciation 12 : le 24.09.21

Organisation déplorable pour le cours d'aquagym de 10h00. Arrivée à 9h15 déjà plus de bracelet, déjà refusé malgré notre abonnement entièrement payé. Il serait peut-être astucieux de rétablir le système de réservation ça évite de faire en plus des Km pour rien.

Réponse : pas de coordonnées

Appréciation 13 :

Quand les jets extérieurs latéraux seront-ils réparés ? On attend vivement ! Merci à vous.

Appréciation 14 :

Comment justifier l'entretien médiocre des vestiaires et placard ?

Appréciation 15 : le 22/11/21

Ce jour lundi 22 novembre entaille à l'index gauche due à une ligne d'eau qui s'effrite quelle suite de la part de la direction ?

Appréciation 16 :

Petite suggestion pour les horaires du dimanche : faire une journée continue et fermer plutôt vers 16h30 / 17h en hiver ?? C'est l'idée du jour ! Merci

Appréciation 16 : le 13/12/21

Une pendule digitale lumineuse serait pratique pour l'extérieur pour l'extérieur, de nuit... Merci

Appréciation 17 : le 18/12/21

Aquagym Noel

Très bonne initiative

C'était vraiment très sympathique

Superbe équipe motivée !

A refaire.

Merci

8 Perspectives

Nos objectifs prioritaires sont les suivants :

- Le maintien de la qualité de service. (Accueil, activités...)
- La formation du personnel.
- 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.
- Détartrage du carrelage du muret au niveau du bassin de 50m extérieur et le remplacement de la partie vétuste

Jusqu'à la fin du contrat en 2022, les perspectives sont axées sur le maintien du niveau d'exploitation, service et qualité, en préservant la performance atteinte et en préparant les années futures qui devront voir la réalisation de travaux importants pour qu'Eurocéane reste l'équipement aquatique phare de la Ville et de la Métropole.

9 Bilan financier

9.1 Le Détail des produits

PRODUITS	2020	Année 2021			Ecart par rapport à 2020	Prévisionnel 2021	Ecart par rapport au prévisionnel 2021
		Piscine	Forme	Total			
Entrées piscine	325 014,44 €	478 388,80 €	- €	478 388,80 €	153 374,36 €	930 034,00 €	- 451 645,20 €
Ecoles piscine	10 151,80 €	- €	- €	- €	10 151,80 €	9 632,00 €	- 9 632,00 €
Activités piscine	173 577,14 €	131 927,97 €	- €	131 927,97 €	41 649,17 €	337 809,00 €	- 205 881,03 €
Remboursement Covid	- 38 309,83 €	- €	- €	- €	38 309,83 €	- €	- €
Locations lignes d'eau	13 896,00 €	24 566,26 €	- €	24 566,26 €	10 670,26 €	9 030,00 €	15 536,26 €
Ecole contrat	85 213,24 €	89 449,03 €	- €	89 449,03 €	4 235,79 €	87 759,00 €	1 690,03 €
Ventes boutiques	6 670,24 €	4 654,40 €	- €	4 654,40 €	2 015,84 €	34 288,00 €	- 29 633,60 €
Commissions et courtages	3 902,52 €	6 021,60 €	- €	6 021,60 €	2 119,08 €	9 796,00 €	- 3 774,40 €
Recettes casiers piscine	9 258,50 €	8 929,52 €	- €	8 929,52 €	328,98 €	21 552,00 €	- 12 622,48 €
Divers piscine	221,18 €	6 648,13 €	- €	6 648,13 €	6 426,95 €	- €	6 648,13 €
Locations cafétéria	4 786,30 €	7 373,64 €	- €	7 373,64 €	2 587,34 €	8 817,00 €	- 1 443,36 €
Manque à gagner indexation contractuelle	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Piscine	594 381,53 €	757 959,35 €	- €	757 959,35 €	163 577,82 €	1 448 717,00 €	- 690 757,65 €
Espace forme	157 571,98 €	- €	130 750,03 €	130 750,03 €	26 821,95 €	269 721,00 €	- 138 970,97 €
Commissions et courtages	372,97 €	- €	532,56 €	532,56 €	159,59 €	- €	532,56 €
Locations cafeteria	145,17 €	- €	- €	- €	145,17 €	- €	- €
Manque à gagner indexation contractuelle	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Forme	158 090,12 €	- €	131 282,59 €	131 282,59 €	26 807,53 €	269 721,00 €	- 138 438,41 €
Contribution	381 327,00 €	310 091,04 €	- €	310 091,04 €	71 235,96 €	301 564,00 €	8 527,04 €
Aide aux coûts fixes	- €	95 460,72 €	16 477,28 €	111 938,00 €	111 938,00 €	- €	111 938,00 €
Contribution / Dotation à la régie	381 327,00 €	405 551,76 €	16 477,28 €	422 029,04 €	40 702,04 €	301 564,00 €	120 465,04 €
Produits divers	844,20 €	1 675,94 €	212,75 €	1 888,69 €	1 044,49 €	- €	1 888,69 €
Reprise de provision	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Remboursement chômage partiel	153 615,64 €	49 468,22 €	3 875,94 €	53 344,16 €	100 271,48 €	- €	53 344,16 €
Transferts de charges	66 680,57 €	32 470,01 €	5 020,97 €	37 490,98 €	29 189,59 €	- €	37 490,98 €
Produits divers	221 140,41 €	83 614,17 €	9 109,66 €	92 723,83 €	128 416,58 €	- €	92 723,83 €
TOTAL DES PRODUITS	1 354 939,06 €	1 247 125,28 €	156 869,53 €	1 403 994,81 €	49 055,75 €	2 020 002,00 €	- 616 007,19 €

Variation de produits constatés par avance			
	2 020	2 019	Ecart
Entrées piscine	62 802,19 €	84 701,22 €	-21 899,03 €
Activité piscine	36 541,87 €	50 065,84 €	-13 523,97 €
Forme	0,00 €	1 098,42 €	-1 098,42 €
	99 344,06 €	135 865,48 €	-36 521,42 €
<i>Détail des transferts de charges</i>			
Remboursement achats covid	1 728,17 €		
Refacturation congés payés	6 286,35 €		
Remboursement IJSS	326,37 €		
Refacturation TEOM cafétéria	432,00 €		
Refacturation fluides	37 805,40 €		
Contrats aidés	1 623,45 €		
Remboursement assurance	18 478,83 €		
	66 680,57 €		

9.2 Le Détail des charges

CHARGES	Année 2021				Ecart par rapport à 2020	Prévisionnel 2021	Ecart par rapport au prévisionnel 2021
	2020	Piscine	Forme	Total			
P1	115 891,23 €	142 524,36 €	24 600,81 €	167 125,17 €	51 233,94 €	- €	- €
Eau	31 603,04 €	25 908,73 €	4 431,06 €	30 339,79 €	1 263,25 €	- €	- €
Electricité	141 294,83 €	127 191,43 €	21 954,24 €	149 145,67 €	7 850,84 €	- €	- €
Gaz	3 429,90 €	2 815,20 €	485,94 €	3 301,14 €	128,76 €	- €	- €
Fluides	292 219,00 €	298 439,72 €	51 472,05 €	349 911,77 €	57 692,77 €	532 049,00 €	- 182 137,23 €
Produits de traitement de l'eau	21 313,02 €	30 924,22 €	- €	30 924,22 €	9 611,20 €	29 370,00 €	1 554,22 €
Fournitures et petits équipements	16 072,51 €	18 298,47 €	3 158,48 €	21 456,95 €	5 384,44 €	43 486,00 €	- 22 029,05 €
Fournitures administratives	2 097,26 €	825,72 €	142,51 €	968,23 €	1 129,03 €	4 577,00 €	- 3 608,77 €
Billetterie	1 506,67 €	2 878,46 €	225,54 €	3 104,00 €	1 597,33 €	2 861,00 €	243,00 €
Achats de marchandises	2 271,49 €	2 361,76 €	- €	2 361,76 €	90,27 €	16 745,00 €	- 14 383,24 €
Vêtements de travail	2 000,62 €	748,76 €	129,24 €	878,00 €	1 122,62 €	2 289,00 €	- 1 411,00 €
Achats	45 261,57 €	56 037,39 €	3 655,77 €	59 693,16 €	14 431,59 €	99 328,00 €	- 39 634,84 €
Sous traitance générale	4 045,01 €	4 939,67 €	852,69 €	5 792,36 €	1 747,35 €	- €	5 792,36 €
Sous traitance cours	1 423,00 €	750,00 €	- €	750,00 €	673,00 €	- €	750,00 €
Sous traitance surveillance	12 568,76 €	20 351,79 €	3 512,88 €	23 864,67 €	11 295,91 €	11 444,00 €	12 420,67 €
Sous traitance analyse eau	3 298,54 €	2 570,66 €	- €	2 570,66 €	727,88 €	- €	2 570,66 €
Visite technique obligatoire	3 241,67 €	7 189,82 €	1 241,03 €	8 430,85 €	5 189,18 €	2 473,00 €	5 957,85 €
Redevances	20 090,36 €	17 173,92 €	2 964,39 €	20 138,31 €	47,95 €	19 727,00 €	411,31 €
Locations	61 018,97 €	28 882,10 €	31 873,64 €	60 755,74 €	263,23 €	34 754,00 €	26 001,74 €
Mise à disposition véhicule	3 720,00 €	3 172,44 €	547,56 €	3 720,00 €	- €	6 440,00 €	- 2 720,00 €
Renouvellement	35 730,68 €	27 761,50 €	7 256,40 €	35 017,90 €	712,78 €	51 497,00 €	- 16 479,10 €
Renouvellement matériel d'exploitation	1 625,67 €	2 261,12 €	192,36 €	2 453,48 €	827,81 €	- €	2 453,48 €
Renouvellement ville	24 265,40 €	16 074,91 €	2 774,65 €	18 849,56 €	5 415,84 €	35 000,00 €	- 16 150,44 €
Renouvellement à reverser	10 734,60 €	13 773,10 €	2 377,34 €	16 150,44 €	5 415,84 €	- €	16 150,44 €
Entretien et réparations	33 970,10 €	9 335,38 €	1 472,16 €	10 807,54 €	23 162,56 €	91 550,00 €	- 80 742,46 €
Maintenance	52 528,18 €	52 594,09 €	3 290,80 €	55 884,89 €	3 356,71 €	- €	55 884,89 €
Assurances	10 278,00 €	8 765,11 €	1 512,89 €	10 278,00 €	- €	15 220,00 €	- 4 942,00 €
Documentation générale	- €	- €	- €	- €	- €	800,00 €	- 800,00 €
Services extérieurs	278 538,94 €	215 595,61 €	59 868,79 €	275 464,40 €	3 074,54 €	268 905,00 €	6 559,40 €
Honoraires	1 966,85 €	1 020,35 €	141,60 €	1 161,95 €	804,90 €	4 000,00 €	- 2 838,05 €
Prestations de personnel	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Frais administratifs et de gestion	98 186,00 €	70 099,88 €	12 099,73 €	82 199,61 €	15 986,39 €	22 887,00 €	59 312,61 €
Publicité et communication	13 303,51 €	16 161,01 €	3 071,48 €	19 232,49 €	5 928,98 €	28 609,00 €	- 9 376,51 €
Frais de transports	- €	- €	- €	- €	- €	916,00 €	- 916,00 €
Frais de déplacements	1 992,27 €	1 824,49 €	314,92 €	2 139,41 €	147,14 €	2 289,00 €	- 149,59 €
Frais postaux	707,69 €	435,09 €	75,10 €	510,19 €	197,50 €	687,00 €	- 176,81 €
Télécom	3 576,06 €	2 732,17 €	471,56 €	3 203,73 €	372,33 €	4 806,00 €	- 1 602,27 €
Commissions chèques vacances	800,15 €	467,61 €	80,69 €	548,30 €	251,85 €	- €	548,30 €
Commissions bancaires	3 883,80 €	3 934,15 €	662,22 €	4 596,37 €	712,57 €	5 722,00 €	- 1 125,63 €
Cotisations	- €	49,74 €	8,59 €	58,33 €	58,33 €	- €	58,33 €
Autres services extérieurs	124 416,33 €	96 724,49 €	16 925,89 €	113 650,38 €	10 765,95 €	69 916,00 €	43 734,38 €
Taxe apprentissage	3 043,76 €	3 310,92 €	58,37 €	3 369,29 €	325,53 €	6 077,00 €	- 2 707,71 €
Formation professionnelle	5 359,05 €	7 109,25 €	109,87 €	7 219,12 €	1 860,07 €	14 960,00 €	- 7 740,88 €
Investissement de construction	- €	- €	- €	- €	- €	5 142,00 €	- 5 142,00 €
Comité d'entreprise	1 106,54 €	1 460,72 €	25,75 €	1 486,47 €	379,93 €	- €	1 486,47 €
Taxe sur les salaires	4 224,00 €	12 661,00 €	423,00 €	13 084,00 €	8 860,00 €	14 854,00 €	- 1 770,00 €
CET	6 910,00 €	4 870,33 €	840,67 €	5 711,00 €	1 199,00 €	16 400,00 €	- 10 689,00 €
Ordures ménagères	3 906,00 €	5 543,29 €	956,71 €	6 500,00 €	2 594,00 €	1 000,00 €	5 500,00 €
Taxe à reverser	9 490,00 €	9 115,58 €	1 573,42 €	10 689,00 €	1 199,00 €	- €	10 689,00 €
Taxes diverses	1 549,51 €	1 288,58 €	222,46 €	1 511,04 €	38,47 €	22 430,00 €	- 20 918,96 €
Impôts et taxes	35 588,86 €	45 359,67 €	4 210,25 €	49 569,92 €	13 981,06 €	80 863,00 €	- 31 293,08 €
Prestation de mains d'œuvre	636 405,92 €	620 945,42 €	22 417,48 €	643 362,90 €	6 956,98 €	898 941,00 €	- 255 578,10 €
Médecine du travail - Pharmacie	2 484,36 €	2 082,55 €	359,46 €	2 442,01 €	42,35 €	- €	2 442,01 €
Autres charges de personnel	1 597,63 €	656,65 €	113,35 €	770,00 €	827,63 €	- €	770,00 €
Charges de personnel	640 487,91 €	623 684,62 €	22 890,29 €	646 574,91 €	6 087,00 €	898 941,00 €	- 252 366,09 €
Charges diverses	2 235,45 €	1 264,99 €	218,34 €	1 483,33 €	752,12 €	- €	1 483,33 €
Provision pour risques	25 040,63 €	9 171,57 €	1 583,09 €	10 754,66 €	14 285,97 €	- €	10 754,66 €
Valeur nette comptable	1 114,85 €	- €	- €	- €	1 114,85 €	- €	- €
Amortissements techniques et financiers	3 382,37 €	- €	- €	- €	3 382,37 €	- €	- €
Charges diverses	31 773,30 €	10 436,56 €	1 801,43 €	12 237,99 €	19 535,31 €	- €	12 237,99 €
TOTAL DES CHARGES	1 448 285,91 €	1 346 278,06 €	160 824,47 €	1 507 102,53 €	58 816,62 €	1 950 002,00 €	- 442 899,47 €

9.3 Le Compte de Résultat

COMPTE DE RESULTAT	2020	Année 2021			Ecart par rapport à 2020	Prévisionnel 2021	Ecart par rapport au prévisionnel 2021
		Piscine	Forme	Total			
Recettes piscine	594 381,53 €	757 959,35 €	- €	757 959,35 €	163 577,82 €	1 448 717,00 €	- 690 757,65 €
Recettes forme	158 090,12 €	- €	131 282,59 €	131 282,59 €	- 26 807,53 €	269 721,00 €	- 138 438,41 €
Contribution / Dotation à la régie	381 327,00 €	405 551,76 €	16 477,28 €	422 029,04 €	40 702,04 €	301 564,00 €	120 465,04 €
Produits divers	221 140,41 €	83 614,17 €	9 109,66 €	92 723,83 €	- 128 416,58 €	- €	92 723,83 €
Produits	1 354 939,06 €	1 247 125,28 €	156 869,53 €	1 403 994,81 €	49 055,75 €	2 020 002,00 €	- 616 007,19 €
Fluides	292 219,00 €	298 439,72 €	51 472,05 €	349 911,77 €	57 692,77 €	532 049,00 €	- 182 137,23 €
Achats	45 261,57 €	56 037,39 €	3 655,77 €	59 693,16 €	14 431,59 €	99 328,00 €	- 39 634,84 €
Services extérieurs	278 538,94 €	215 595,61 €	59 868,79 €	275 464,40 €	- 3 074,54 €	268 905,00 €	6 559,40 €
Autres services extérieurs	124 416,33 €	96 724,49 €	16 925,89 €	113 650,38 €	- 10 765,95 €	69 916,00 €	43 734,38 €
Impôts et taxes	35 588,86 €	45 359,67 €	4 210,25 €	49 569,92 €	13 981,06 €	80 863,00 €	- 31 293,08 €
Charges de personnel	640 487,91 €	623 684,62 €	22 890,29 €	646 574,91 €	6 087,00 €	898 941,00 €	- 252 366,09 €
Charges diverses	31 773,30 €	10 436,56 €	1 801,43 €	12 237,99 €	- 19 535,31 €	- €	12 237,99 €
Charges	1 448 285,91 €	1 346 278,06 €	160 824,47 €	1 507 102,53 €	58 816,62 €	1 950 002,00 €	- 442 899,47 €
TOTAL RESULTAT	- 93 346,85 €	- 99 152,78 €	- 3 954,94 €	- 103 107,72 €	- 9 760,87 €	70 000,00 €	- 173 107,72 €

9.4 Le suivi des comptes de GER

P3 DELEGATAIRE					
Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture	Date facture		
Remplacement de la régulation chaufferie	RCV	7 123,05 €	31/03/2021		
Remplacement matériel électrique (suite visite Veritas)	Nollet	219,81 €	31/03/2021		
Réfection douche espace bien-être (problème d'étanchéité)	Asten	5 140,00 €	27/04/2021		
Remplacement matériel électrique (suite visite Veritas)	Nollet	903,95 €	07/05/2021		
Complément remplacement matériel électrique suite visite Veritas	Nollet	227,86 €	07/05/2021		
Remplacement compresseur	Orexad	1 158,37 €	07/06/2021		
Remplacement portes intérieures x4	Cloisona	4 182,00 €	11/06/2021		
Complément remplacement compresseur	Orexad	198,00 €	06/07/2021		
Servomoteur/vanne	Lechevalier	1 759,59 €	23/08/2021		
Remplacement pièces ascenseur - suite visite Veritas	Schindler	873,56 €	14/09/2021		
Changement pompe bassin	ATB	2 842,00 €	29/11/2021		
Pompe jet massant	ATB	2 236,00 €	30/11/2021		
Vannes, transmetteurs...	Lechevalier	4 031,71 €	03/12/2021		
Pompe canon à eau	ATB	1 122,00 €	31/12/2021		
Remplacement régulation ECS et traitement d'eau	RCV	22 418,22 €	31/01/2021		
Remboursement assurances RCV	RCV	- 13 813,67 €			
Remboursement assurances RCV	RCV	- 5 604,55 €			
TOTAL DE L'ANNEE		35 017,90 €			
P3 RENOUVELLEMENT MATERIEL D'EXPLOITATION					
Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture	Date facture		
Remplacement Talkies Walkies	One direct	405,50 €	08/06/2021		
Remplacement micro pour annonce bassin	Scorpion	229,80 €	06/07/2021		
Remplacement de 2 lignes d'eau 50m	CARDIEAU	508,90 €	13/07/2021		
Remplacement aspirateur	Nilfisk	162,60 €	03/09/2021		
Remplacement bigliss	CARDIEAU	798,50 €	18/11/2021		
Remplacement matériel péda	La Scolaire	348,18 €	02/01/2021		
TOTAL DE L'ANNEE		2 453,48 €			
	Prévisionnel	Réalisé	Ecarts 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 €	37 356,35 €	-11 568,83 €		
Année 2021	51 496,79 €	37 471,38 €	-25 594,24 €		
Total	433 660,77 €	408 066,53 €	-22 660,59 €		
P3 VILLE					
Descriptif de l'intervention	Fournisseur	Montant facture	Date facture		
Réparation étanchéité toiture	ROUEN Etanche	392,83 €	23/02/2021		
Remplacement chloromètres	CJIR	2 061,80 €	16/07/2021		
Mise en conformité extincteurs	Desautel	984,84 €	31/07/2021		
Remplacement vitrage cassé	Normandie alu	358,69 €	05/08/2021		
Remplacement matériel alarme intrusion	ASSI	2 916,52 €	22/10/2021		
Démoussage du toit. Paiement échelonné entre 2019 et 2021	Arts et toitures	12 134,88 €	07/10/2021		
TOTAL DE L'ANNEE		18 849,56 €			
	Prévisionnel	Réalisé	Ecarts 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 €	24 265,40 €	-21 799,98 €	0,00 €	-21 799,98 €
Année 2021	35 000,00 €	18 849,56 €	-37 950,42 €	0,00 €	-37 950,42 €
Total	315 000,00 €	328 563,33 €	-37 950,42 €	0,00 €	-37 950,42 €



eurocéane
MONT · SAINT · AIGNAN

Grille tarifaire

ANNEXE

1

PRESTATIONS « PISCINE »	ANCIENS TARIFS (€) (du 02/02/21 au 31/12/2021)	
	Résidents MSA	Non-résident
Entrée adulte	3.70	5.25
Entrée enfant (- 8 ans)	1.00	1.15
Carte Famille	21.80	24.70
Entrée adulte famille	2.35	2.55
Entrée enfant famille (- 8 ans)	0.50	0.55
Carte 10 heures	20.80	24.70
Carte 10 entrées	32.85	40.55
Groupe / CLSH	3.20	3.65
CE carnet 50 entrées	178.65	202.25
Location casier	0.20	
PRESTATIONS « ACTIVITES ENCADREES ET ANIMATIONS »		
Séance Aquagym	9.15	10.85
Séance Aquacycling	10.25	12.30
Carte 10 séances	89.30	107.80
Location ½ heure Aquabike	5.00	
Ecole de Natation annuel	137.60	156.05
Natation adulte trimestriel	83.80	96.60
Natation adulte annuel	137.60	156.05
Bébé Nageurs trimestriel	83.50	96.30
Séance gym prénatal	2.85	
Intervention MNS – 1 heure	28.75	
PASS Matin (piscine + aquagym avant 12h)	20.45	24.55
PASS Aquaforme (piscine + aquagym)	25.55	29.65
Frais d'adhésion PASS	41.05	51.35
PRESTATIONS « REMISE EN FORME »		
Entrée découverte (+18 ans)	16.60	
PASS Tonicité (piscine + fitness + bien-être)	35.85	39.95
PASS Liberté (piscine + fitness + bien-être + aquagym)	46.10	50.20
Frais d'adhésion PASS	41.05	51.35
PRESTATIONS « SCOLAIRES, ASSOCIATIONS ET INSTITUTIONNELS »		
1 ^{er} degré (maternelles + primaires)	82.15	92.40
2 nd degré (collèges + lycées)	61.60	71.85
Ligne d'eau bassin sportif – 1 heure	16.45	20.55
Mise à disposition bassins sportifs – ½ journée	Sur devis	
Mise à disposition bassins sportifs – 1 journée		
AUTRES PRODUITS ANNEXES		
Renouvellement carte abonnement	1.55	



eurocéane
MONT · SAINT · AIGNAN

Planning
d'occupation par
utilisateur

ANNEXE 2



eurocéane
MONT · SAINT · AIGNAN

Règles et méthodes
comptables

ANNEXE 3

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 délégataire 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 2021