

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le

ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE



Rapport annuel d'activités Natur&O

Exercice 2023

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | CONTEXTE DE LA CONVENTION..... | 3 |
| 2. | PERIMETRE DE LA MISSION DU DELEGATAIRE..... | 4 |
| 3. | L'EVOLUTION DE L'ACTIVITE..... | 5 |
| 4. | LES FREQUENTATIONS DETAILLEES..... | 12 |
| 5. | ETAT DE L'ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS..... | 21 |
| 6. | LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION..... | 24 |
| 7. | L'ETAT GENERAL DES OUVRAGES ET DES BIENS DELEGUES..... | 27 |
| 8. | LES PREVISIONS DE TRAVAUX..... | 32 |
| 9. | LES ELEMENTS DE SUIVI DE LA DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE..... | 34 |
| 10. | LES MOYENS HUMAINS..... | 36 |
| 11. | LES CONSOMMATIONS DE FLUIDES..... | 37 |
| 12. | COMPTE ANNUEL DE RESULTAT..... | 43 |
| 13. | QUALITE DU SERVICE..... | 49 |
| 14. | ANNEXES..... | 52 |

1. CONTEXTE DE LA CONVENTION

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le



ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE

| | |
|----------------------------------|--|
| Autorité délégante | Ville de Denain |
| Type de contrat | Concession de service public |
| Délégataire | PRESTALIS Société dédiée : Natur&O |
| Durée du contrat | 5 ans 22 janvier 2022 – 22 janvier 2027 |
| Equipement délégué | Natur&O |
| Rapport d'activité de l'exercice | 2023 |
| Caractéristiques dimensionnelles | Surfaces dans œuvre : 6000 m ² Surface de plan d'eau : 933 m ² <ul style="list-style-type: none">- Bassin de nage 525 m²- Bassin polyvalent 157 m²- Bassin ludo nordic 201 m²- Pataugeoire 50 m² Services connexes : <ul style="list-style-type: none">- Salle multi activité 150 m²- Restaurant 203 m² |

2. PERIMETRE DE LA MISSION DU DELEGATAIRE

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le

ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE



Article 2 du contrat

La Collectivité confie au concessionnaire la gestion et l'exploitation du centre aquatique dans les conditions fixées par le présent contrat.

Dans ce cadre, il assure le bon fonctionnement, la continuité, la qualité ainsi que la bonne organisation du service et son exploitation à ses risques et périls.

L'exploitation de l'Équipement comporte notamment la gestion, l'animation, la promotion et la commercialisation des services dans le respect de l'éthique et de l'image de la collectivité.

Notamment, le Concessionnaire a pour mission, dans les conditions définies par le présent Contrat et selon la réglementation en vigueur

:

- *D'obtenir des autorités compétentes l'ensemble des autorisations, homologations, déclarations nécessaires à la pratique et à l'organisation des activités et des manifestations devant être organisées au sein de l'Équipement ;*
- *D'assurer l'exploitation du service, la formation du personnel, la gestion administrative, technique, commerciale et financière de l'Équipement ;*
- *D'assurer le fonctionnement, l'entretien, le nettoyage, la maintenance, la sécurisation, le contrôle et le renouvellement des biens immobiliers et mobiliers entrant dans son périmètre d'exploitation ;*
- *De mettre en œuvre une démarche conjointe d'exploitation avec le groupement d'entreprises représenté par la société Baudin Châteauneuf NORD et son cotraitant l'entreprise DALKIA, titulaire du MPGP, visant la réduction des consommations de fluides, d'énergies et l'utilisation de consommables éco compatibles. Par ailleurs et au titre du rejet des eaux usées, le concessionnaire est signataire d'une convention quadripartite avec la Collectivité, le Titulaire du MPGP et le Syndicat Intercommunal d'Assainissement de Denain.*
- *De suivre, pour le compte de la Collectivité, les opérations d'entretien, de maintenance et de renouvellement des ouvrages, équipements, installations et biens confiés selon des modalités fixées entre la Collectivité et le Titulaire du MPGP conformément à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et de s'assurer que ce dernier respecte les obligations relatives au rejet des eaux, telles qu'elles figurent à l'**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du présent contrat*
- *D'assurer la promotion et la communication nécessaires à la reconnaissance, au développement et à l'ouverture de l'Équipement, tant sur le territoire de la Collectivité qu'à l'extérieur de son périmètre, en partenariat notamment avec les offices de tourisme dans le respect de l'éthique et de l'image de la Collectivité ;*
- *D'assurer un service de restauration et de cafétaria tout au long de l'année et à minima le midi et d'en assurer la promotion*
- *D'accueillir et informer les usagers, garantir leur sécurité et assurer leur surveillance ;*
- *De veiller à la gestion de toutes formes d'incivilités à travers la sécurisation complète du site (vestiaire, bassins, hall etc.)*
- *D'organiser et coordonner les activités, animations intérieures et extérieures et événements éducatifs, pédagogiques, sportifs, ludiques et de loisirs, en dépassant le cadre du service traditionnellement offert aux usagers selon une approche novatrice et prospective.*
- *Porter l'ambition municipale de qualité de service afin d'asseoir une notoriété et une attractivité positive de l'équipement sur le territoire*
- *Créer une dynamique de complémentarité avec les associations de natation du territoire*

Participer aux politiques publiques novatrices et sportives d'accès aux équipements publics mises en place par la Collectivité (type chèque sport).

Amplitudes d'ouverture

Vue d'ensemble

Pour rappel, L'établissement a ouvert au public le 22 janvier 2022. L'année 2023 est la première année d'exploitation pleine.

Les allocations horaires par typologie d'utilisateur et par période sont conformes aux plannings validés par la ville de Denain.

Les allocations horaires annuelles totales consolidées (11 100 heures) sont **supérieures de 3% par rapport au référentiel contractuel (10 779 heures)**.

Des adaptations ont été réalisées afin de répondre aux demandes de nos usagers.

Sur l'exercice 2023, l'équipement a été **ouvert 7 jours sur 7** avec un **taux de disponibilité de plus de 95%** (12 jours ouverts de fermeture pour arrêts techniques réglementaires, 3 jours fériés et 3 jours de compétitions).

Les conditions d'ouverture, les amplitudes sont conformes aux demandes contractuelles

Les allocations à destination du **grand public** (sans double compte des allocations « balnéo ») représentent **37%** de part d'ouverture, **14%** étant consacrées aux **usages institutionnels**.

Fermeture technique :

18 décembre au 31 décembre 2023 : arrêt technique

Fermeture sobriété énergétique

Du 2 au 3 janvier 2023

Soit 16 jours de fermeture technique

En période scolaire

Des **créneaux de baignade « bassin sportif » supplémentaires ont été maintenus** en 2023 afin de répondre à la **demande des usagers** en l'absence de créneaux scolaires primaires ou secondaires

Lundi matin et mardi matin en janvier et février

Lundi matin jeudi matin en Mars et avril

Lundi matin jeudi matin et vendredi matin en Mai et Juin

Les vendredi matin de septembre à décembre en l'absence de scolaire secondaire.

Les variations observées semblent être supérieur de 13% par rapport au référentiel contractuel et s'expliquent par un calcul au réel de 36 semaines d'exploitation au lieu de 32 contractuels.

En période de petites vacances

Les amplitudes d'ouverture réalisées en période de vacances sont inférieure de 13% au référentiel contractuel calculé sur 7 semaines au lieu de 8 contractuels (fermeture pour vidange aux vacances de Noël)

Les variations observées en « Activités » sont de 128% supérieures au référentiel contractuel, ce qui s'explique par le maintien du planning d'activités identique à la période scolaire, afin de garantir une continuité pour les usagers et une simplicité de lecture du planning d'activité.

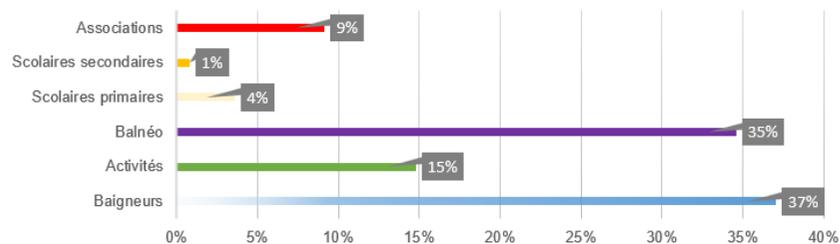
En période estivale

Les amplitudes baigneurs sont inférieures **aux engagements contractuels mais calculé au réel sur 8 semaines au lieu de 10 contractuels.**

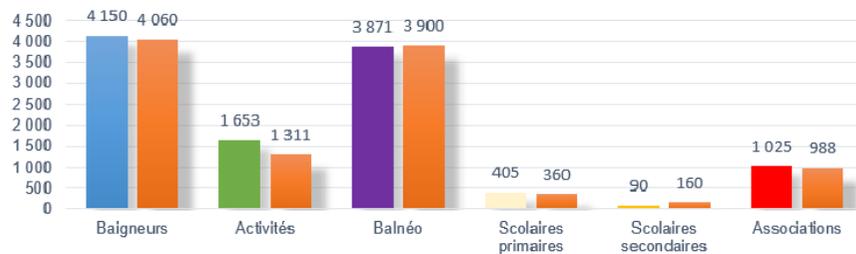
Les variations observées en « Activités » sont de 72% supérieures au référentiel contractuel, ce qui s'explique par le maintien du planning d'activités identique à la période scolaire, afin de garantir une continuité pour les usagers et une simplicité de lecture du planning d'activité

Données 2023 :

| Typologie | Bilan annuel | | | |
|-----------------------|--------------|---------------|---------------------|-----------|
| | Réalisé part | Amplitude h | Contrat Amplitude h | Variation |
| Baigneurs | 37% | 4 150 | 4 060 | 2% |
| Activités | 14% | 1 559 | 1 311 | 19% |
| Balnéo | 35% | 3 871 | 3 900 | -1% |
| Scolaires primaires | 4% | 405 | 360 | 13% |
| Scolaires secondaires | 1% | 90 | 160 | -44% |
| Associations | 9% | 1 025 | 988 | 4% |
| | | 11 100 | 10 779 | 3% |



Allocations horaires annuelles par typologie d'utilisateurs



| Typologie | Période scolaire | | | | |
|-----------------------|------------------|-------------------|--------------|---------------------|-----------|
| | Nb semaine | Réalisé h/semaine | Amplitude h | Contrat Amplitude h | Variation |
| Baigneurs | 36 | 82 | 2 952 | 2 624 | 13% |
| Activités | 36 | 33 | 1 188 | 1 120 | 6% |
| Balnéo | 36 | 75,5 | 2 718 | 2 496 | 9% |
| Scolaires primaires | 36 | 11,25 | 405 | 360 | 13% |
| Scolaires secondaires | 36 | 2,5 | 90 | 160 | -44% |
| Associations | 36 | 23 | 828 | 736 | 13% |
| | | | 8 181 | 7 496 | 9% |

| Typologie | Période petites vacances | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------|--------------|---------------------|------------|
| | Nb semaine | Réalisé h/semaine | Amplitude h | Contrat Amplitude h | Variation |
| Baigneurs | 7 | 82 | 574 | 656 | -13% |
| Activités | 7 | 24,75 | 173 | 76 | 128% |
| Balnéo | 7 | 75,5 | 529 | 624 | -15% |
| Scolaires primaires | 7 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Scolaires secondaires | 7 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Associations | 7 | 23 | 161 | 216 | -25% |
| | | | 1 437 | 1 572 | -9% |

| Typologie | Période estivale | | | | |
|-----------------------|------------------|-------------------|--------------|---------------------|-------------|
| | Nb semaine | Réalisé h/semaine | Amplitude h | Contrat Amplitude h | Variation |
| Baigneurs | 8 | 78 | 624 | 780 | -20% |
| Activités | 8 | 24,75 | 198 | 115 | 72% |
| Balnéo | 8 | 78 | 624 | 780 | -20% |
| Scolaires primaires | 8 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Scolaires secondaires | 8 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Associations | 2 | 18 | 36 | 36 | 0% |
| | | | 1 482 | 1 711 | -13% |

Programme d'activités

Vue d'ensemble

1487 heures d'activités ont été programmées. La densité de l'offre activité est supérieure de 20% par rapport à la cible contractuelle.

Cela représente 28 cours adultes (aqua sport et cours de natation) par semaine, 21 cours de natation enfants par semaine.

Les cours d'Aquafitness (Aquagym et Aquabike) représentent **45%** des allocations et les cours natatoires 50%.

Les **5%** restant représentent l'activité bébé nageur.

Un **large panel d'activités** est proposé aux usagers afin de répondre aux différentes attentes :

- Aquagym
- Aquabike
- Aquadouce
- Aquatonic
- Aquacrossfit
- Aquabox
- Bébé à l'eau
- Academie des kid's
- Aquaphobie
- Apprentissage enfants et adultes
- Renforcement enfants et adultes

Un outil de reporting d'aquasport a été mis en place afin d'étudier finement les fréquentations en fonction des heures, du type de cours et de la saisonnalité.

Un outil d'appel des cours a été mis en place afin d'éviter les abus des usagers qui réservent leurs cours et ne viennent pas, occupant la place de quelqu'un d'autre. Ce problème a été résolu en 3 mois.

En période scolaire

Les allocations sont supérieures à la cible contractuelle rapport aux référentiels contractuels (1048h)

1 116 heures d'activités sur cette période.

Les cours natatoires regroupent 3 niveaux pour les adultes et 4 niveaux pour les enfants. Ils sont 20% plus élevés que la demande contractuelle. 3 cours de natation ont été ajoutées le samedi matin.

En période de petites vacances

Les allocations sont supérieures de 70 % aux données contractuelles (110h) grâce au maintien du planning aqua sport identique toute l'année.

173 heures d'activité sur cette période.

Les cours natatoires sont remplacés par des stages de natation programmés en matinées, et sont supérieures de 163% à la demande contractuelle minimum 3 cours par semaine.

En période estivale

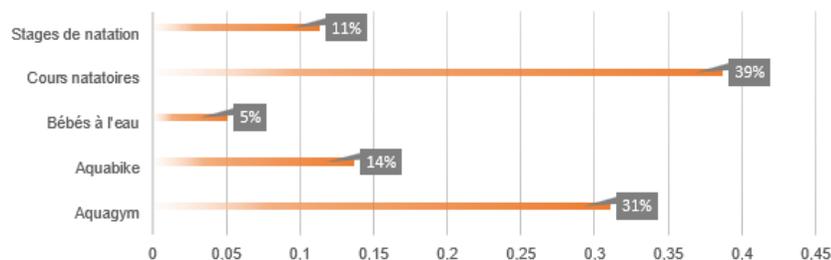
Les allocations sont supérieures de 133 % aux données contractuelles (85h) grâce au maintien du planning aqua sport identique toute l'année

198 heures d'activités sur cette période.

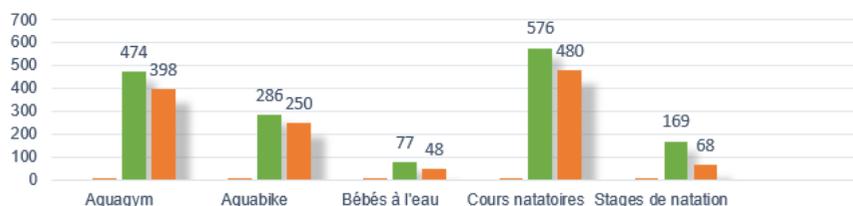
Les cours natatoires sont remplacés par des stages de natation programmés en matinées, et sont supérieures de 140% à la demande contractuelle.

Données

| Typologie | Bilan annuel | | | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | Réalisé | | Contrat | |
| | part | Amplitude h | Amplitude h | |
| Aquagym | 31% | 462 | 398 | 16% |
| Aquabike | 14% | 204 | 250 | -18% |
| Bébés à l'eau | 5% | 77 | 48 | 59% |
| Cours natatoires | 39% | 576 | 480 | 20% |
| Stages de natation | 11% | 169 | 68 | 150% |
| | | 1 487 | 1 243 | 20% |



Allocations horaires par type d'activités

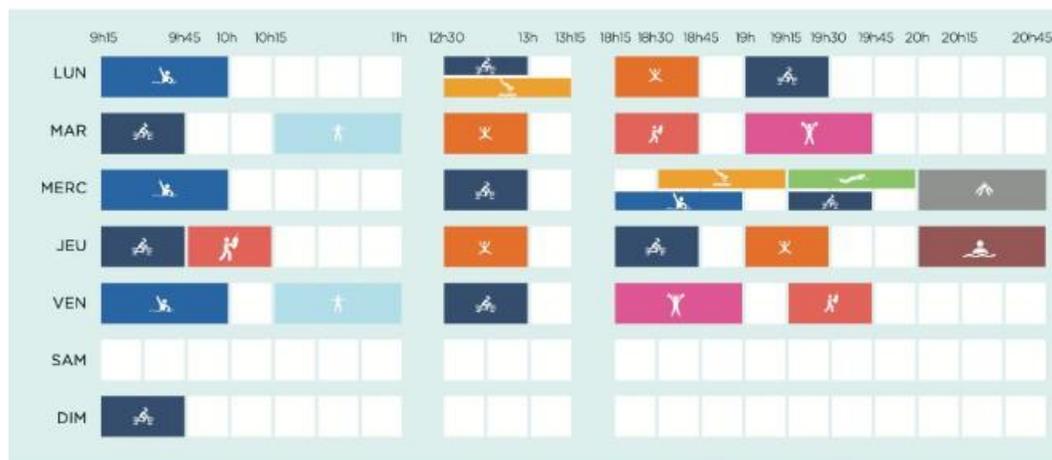


| Typologie | Période scolaire | | | | |
|--------------------|------------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
| | Réalisé | | | Contrat | |
| | Nb semaine | h/semaine | Amplitude h | Amplitude h | |
| Aquagym | 36 | 9,5 | 342 | 312 | 10% |
| Aquabike | 36 | 4 | 144 | 208 | -31% |
| Bébés à l'eau | 36 | 1,5 | 54 | 48 | 13% |
| Cours natatoires | 32 | 18 | 576 | 480 | 20% |
| Stages de natation | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | | 1 116 | 1 048 | 6% |

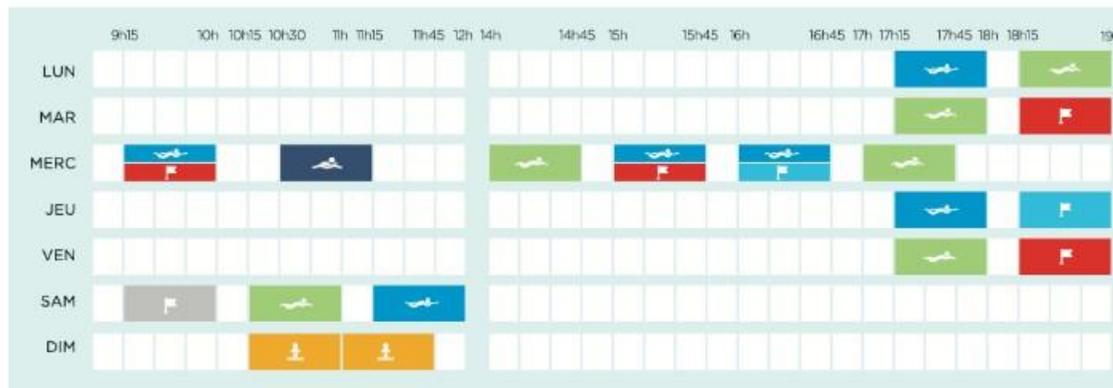
| Typologie | Période petites vacances | | | | |
|--------------------|--------------------------|-----------|-------------|-------------|------------|
| | Réalisé | | | Contrat | |
| | Nb semaine | h/semaine | Amplitude h | Amplitude h | |
| Aquagym | 7 | 8 | 56 | 48 | 17% |
| Aquabike | 7 | 4 | 28 | 32 | -13% |
| Bébés à l'eau | 7 | 1,5 | 11 | 0 | |
| Cours natatoires | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Stages de natation | 7 | 11,25 | 79 | 30 | 163% |
| | | | 173 | 110 | 58% |

| Typologie | Période estivale | | | | |
|--------------------|------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| | Réalisé | | | Contrat | |
| | Nb semaine | h/semaine | Amplitude h | Amplitude h | |
| Aquagym | 8 | 8 | 64 | 38 | 71% |
| Aquabike | 8 | 4 | 32 | 10 | 220% |
| Bébés à l'eau | 8 | 1,5 | 12 | 0 | |
| Cours natatoires | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Stages de natation | 8 | 11,25 | 90 | 38 | 140% |
| | | | 198 | 85 | 133% |

PLANNING ACTIVITÉS ADULTE



PLANNING ACTIVITÉS ENFANT



Programme d'animation

Vue d'ensemble

Le nombre d'animation thématique : 23 animations sur les 12 mois d'exploitation

Un programme d'animation à chaque période de vacances scolaires où une animation par jour a été mise en place.

En période scolaire

- Anniversaire dès 1 an
- K'eau lanta
- Rituel bien être
- Soirée cocooning
- Aquathlon
- Soirée Zen
- Tournage d'un clip (Laurent Voulzy)

En période de petites vacances

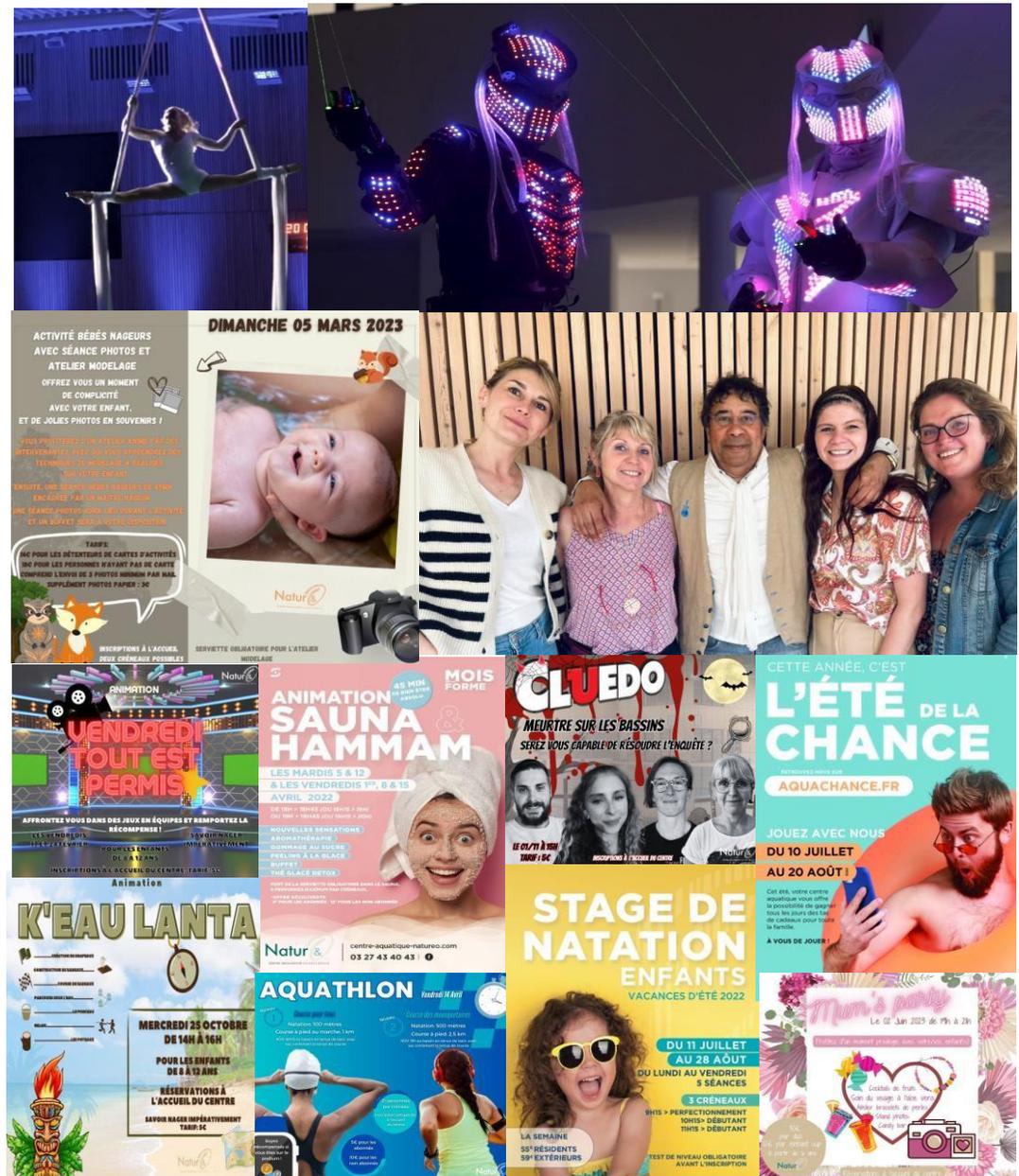
- Animation pâques
- Initiation sauvetage

En période estivale

- Structure gonflable
- Week-end moules frites
- Kermesse d'été

Données :

| Animations | Mois | Fréquentations |
|---|----------------|----------------|
| 1 an naturo | janvier-23 | 270 |
| Réunion usagers | 7/9/02/23 | 8 |
| K'eau lanta | 14/21/02/23 | 24 |
| Vendredi tout est permis | 17/24/02/23 | 24 |
| Animations massages et photos bébés nageurs | 05/03/2023 | 34 |
| soirée cocooning | 17/03/2023 | 42 |
| Réunion usagers | 14/16/03/2023 | 5 |
| Animations paques | 10/04/2023 | 4 |
| Animation le lapin d'Or | 08/10/04/23 | 4 |
| troupe carnavale | 09/04/2023 | |
| Aquathlon | 14/04/2023 | 20 |
| Réunion usagers | 11/13/04/23 | 9 |
| Animations sauvetage | 18/25/04/23 | 12 |
| Animations vacances ping plouf (6-10ans) | 20/27/04/23 | 5 |
| jeu concours Facebook | | |
| jeu concours Facebook le 8 restaurant | | 22 |
| tournage clip laurent voutzy | 01/05/2023 | |
| Panier fêtes des meres | 01/05/2023 | 13 |
| Sun institut soin autobronzant. | 12/05/2023 | 10 |
| jeu concours RFM le 8 restaurant | 12/05/2023 | |
| panier fetes des peres | 26/05/2023 | 15 |
| Mum's party | 02/06/2023 | 40 |
| vente de glace | 27/06/2023 | |
| kermesse d'été | 10-14/07/2023 | |
| feu d'artifice terrasse du 8 restaurant | 14/07/2023 | 45 |
| ouverture splash pad | 10/07/2023 | |
| l'été de la chance | 10/07-20/08 | |
| concour vitesse structure gonflable | 26/07/2023 | 100 |
| retour rituel bien etre | 01/09/2023 | 8 |
| soirée rentrée des abonnés | 16/09/2023 | 30 |
| reunion formation BNSSA | 15/09/2023 | 15 |
| Marche rose paro émile zola | 15/10/2023 | 150 |
| rituel bien etre | 06/10/2023 | 10 |
| K'eau lanta | 25/10/2023 | 15 |
| Aqua Duo | 24/26/31/10/23 | 10 |
| bébé nageurs halloween | 01/11/2023 | 24 |
| cluedo | 01/11/2023 | 25 |
| Soirée Zen | 04/11/2023 | 27 |
| reunion client | 21/23/2023 | 19 |
| Sac de Noel enfant | 01/11/12/23 | |
| calendrier de l'avant | 01/11/23 | |
| TOTAL | | 1 039 |



4 . LES FREQUENTATIONS DETAILLEES

Bilan d'ensemble et progression

Par rapport à l'exercice précédent

La fréquentation globale de l'établissement a augmenté par rapport à l'exercice 2022 avec la répartition suivante : 134 204 passages en 2023 auquel il faut ajouter 10 134 passages en cours d'aquagym soit un total de 144 338 contre 126 268 sur l'exercice 2022 soit 14% d'augmentation au réel qui s'explique comme suit :

↑ +3% de visiteurs en baignade : **conforme aux cibles contractuelles**

↑ +83% de visiteurs en balnéo : **supérieur de 163% par rapport aux cibles contractuelles**

↓ -47% de visiteurs en entrées activité : **66% inférieur aux cibles contractuelles qui s'explique par le fait que le logiciel d'exploitation Heitz comptabilise que les passages 15 minutes avant l'activité en dehors de nos usagers ont pris l'habitude de fréquenter la balnéo ou vont nager bien avant l'heure de l'activité aquagym. De plus le logiciel ne peut pas comptabiliser les doublons (2 cours à la suite). Sur l'exercice 2023 nous avons comptabilisé 15731 présents au cours d'aquagym.**

↑ +20% du nombre d'abonnés et 20% de leurs passages annuels.

↑ +20% d'accueil de scolaires primaires et +9% de scolaires secondaires avec l'intégration de nouvelles écoles au planning comme Jean Paul II

Par rapport aux prévisions contractuelles

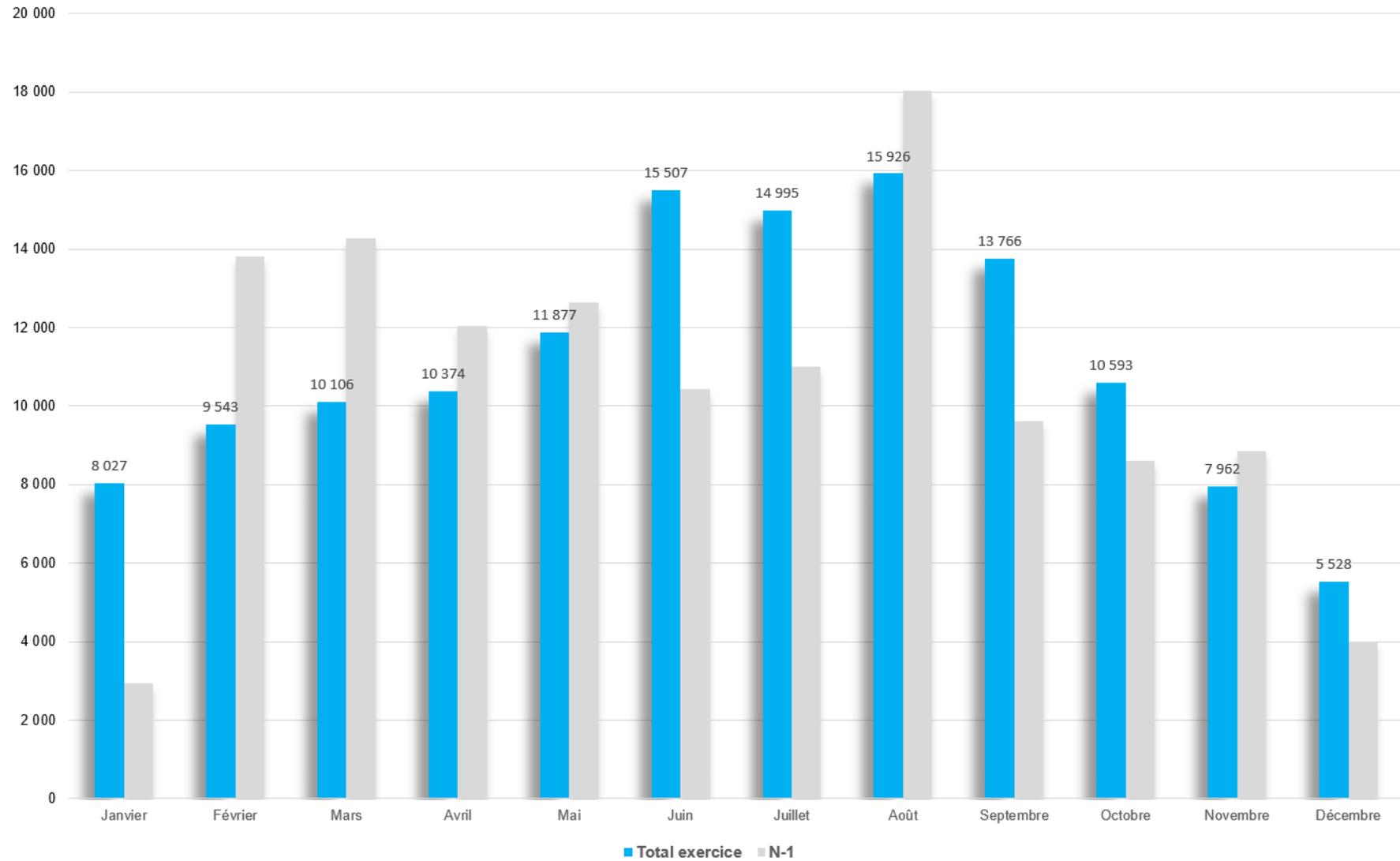
Les fréquentations globales sont inférieures au référentiel mais conformes aux prévisions dans le cadre de la 2^{ème} année d'exploitation.

Données :

| Mois | | Catégories typologiques | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------|-------------------------|------------------|---------------|--------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------|----------------|----------------|--|
| | | Baigneurs | Activités | Balnéo | Abonnements | Scolaires primaires | Scolaires secondaires | Autres,... | Total exercice | N-1 | |
| <i>part N</i> | | 54% | 4% | 22% | 11% | 8% | 1% | 1% | | | |
| | <i>part N-1</i> | 56% | 8% | 13% | 9% | 7% | 1% | 6% | | | |
| Janvier | | 3 088 | 1 032 | 1 797 | 1 043 | 292 | 309 | 466 | 8 027 | 2 939 | |
| Février | | 5 366 | 519 | 2 101 | 1 038 | 320 | 89 | 110 | 9 543 | 13 815 | |
| Mars | | 5 090 | 492 | 2 014 | 1 091 | 1 217 | 147 | 55 | 10 106 | 14 270 | |
| Avril | | 6 331 | 375 | 1 878 | 1 103 | 679 | 0 | 8 | 10 374 | 12 046 | |
| Mai | | 6 035 | 333 | 2 647 | 1 316 | 1 506 | 0 | 40 | 11 877 | 12 635 | |
| Juin | | 9 314 | 246 | 3 115 | 1 581 | 1 237 | 0 | 14 | 15 507 | 10 440 | |
| Juillet | | 10 614 | 195 | 2 661 | 1 380 | 145 | 0 | 0 | 14 995 | 11 007 | |
| Août | | 11 763 | 178 | 2 733 | 1 252 | 0 | 0 | 0 | 15 926 | 18 032 | |
| Septembre | | 7 316 | 230 | 3 070 | 1 344 | 1 793 | 0 | 13 | 13 766 | 9 619 | |
| Octobre | | 4 128 | 226 | 3 284 | 1 261 | 1 668 | 0 | 26 | 10 593 | 8 608 | |
| Novembre | | 2 249 | 239 | 2 877 | 1 182 | 1 008 | 363 | 44 | 7 962 | 8 855 | |
| Décembre | | 989 | 1 532 | 1 630 | 543 | 602 | 185 | 47 | 5 528 | 4 002 | |
| | | Baigneurs | Activités | Balnéo | Abonnements | Scolaires primaires | Scolaires secondaires | Autres,... | | | |
| Total exercice 2023 | | 72 283 | 5 597 | 29 807 | 14 134 | 10 467 | 1 093 | 823 | 134 204 | 126 268 | |
| N-1 | | 70 216 | 10 509 | 16 327 | 11 792 | 8 752 | 999 | 7 673 | 126 268 | | |
| Contrat | | 76 160 | 16 352 | 11 343 | 110 911 | 13 744 | 5 799 | 25 240 | 259 549 | | |
| Variation N / contrat | | -5% | -66% | 163% | -87% | -24% | -81% | -97% | -48% | | |
| Variation N / N-1 | | 3% | -47% | 83% | 20% | 20% | 9% | -89% | 6% | | |

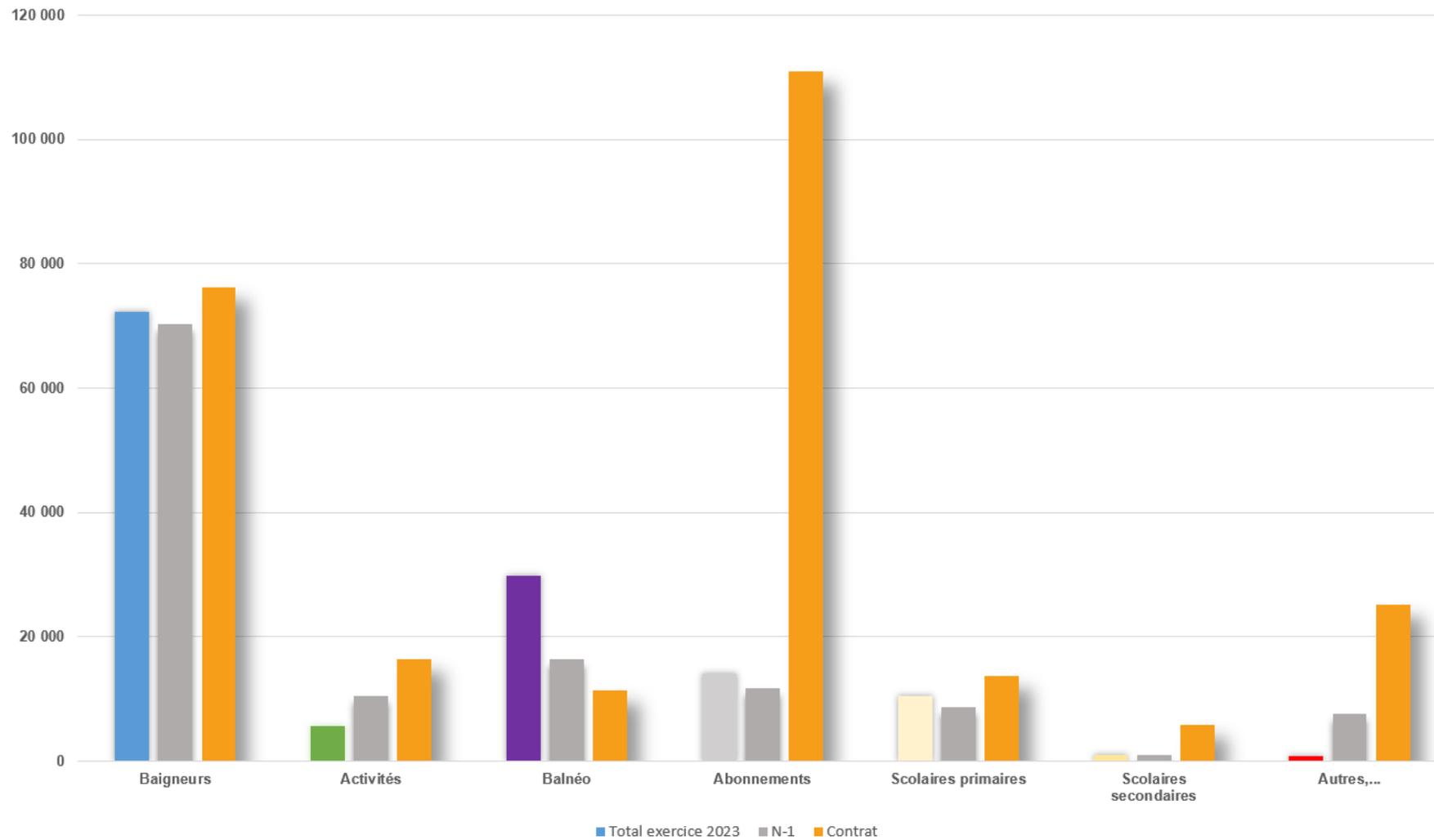
Données

Variations mensuelles - fréquentation totale N / N-1



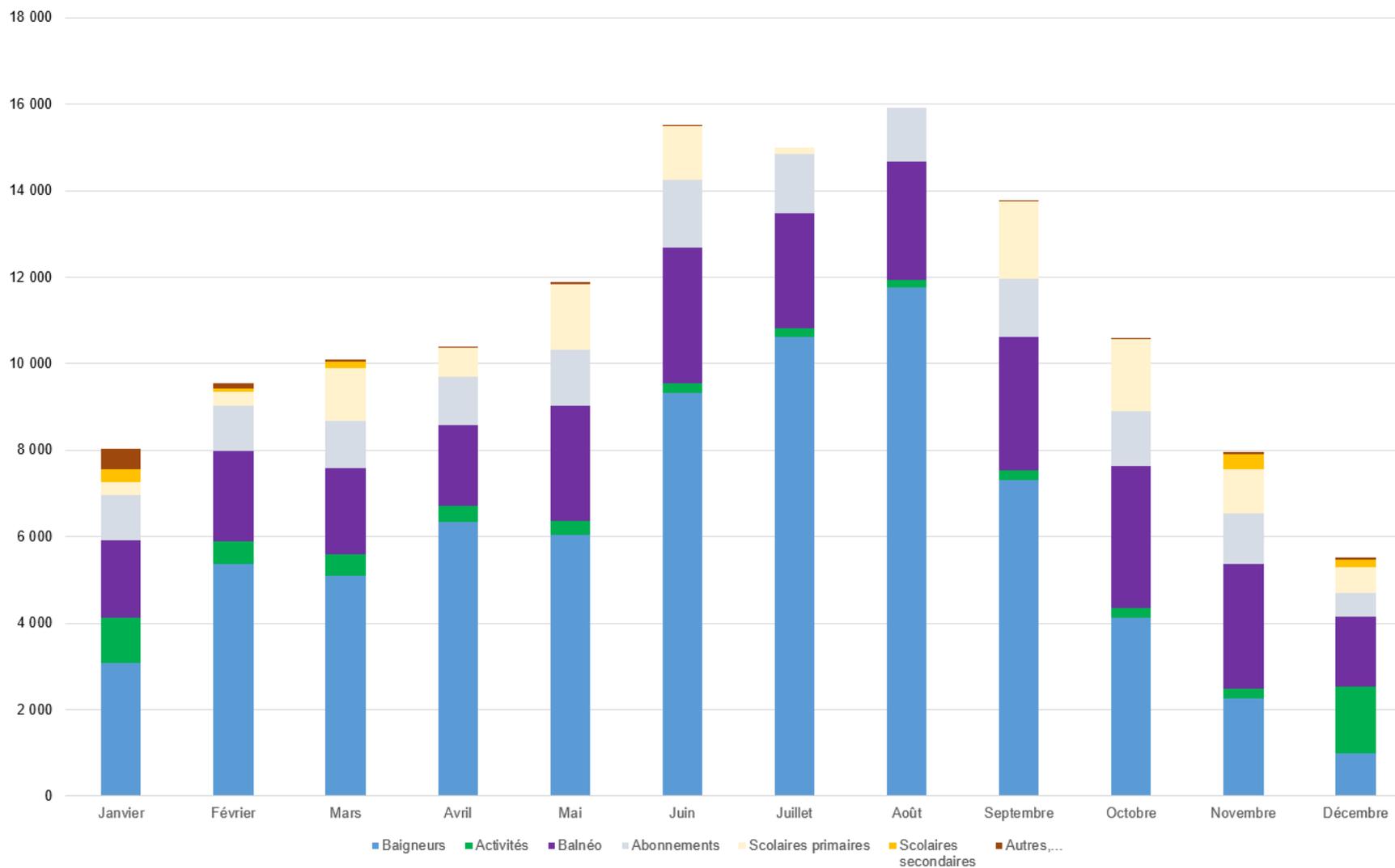


Variations annuelles par catégories typologiques N / N-1 / contrat

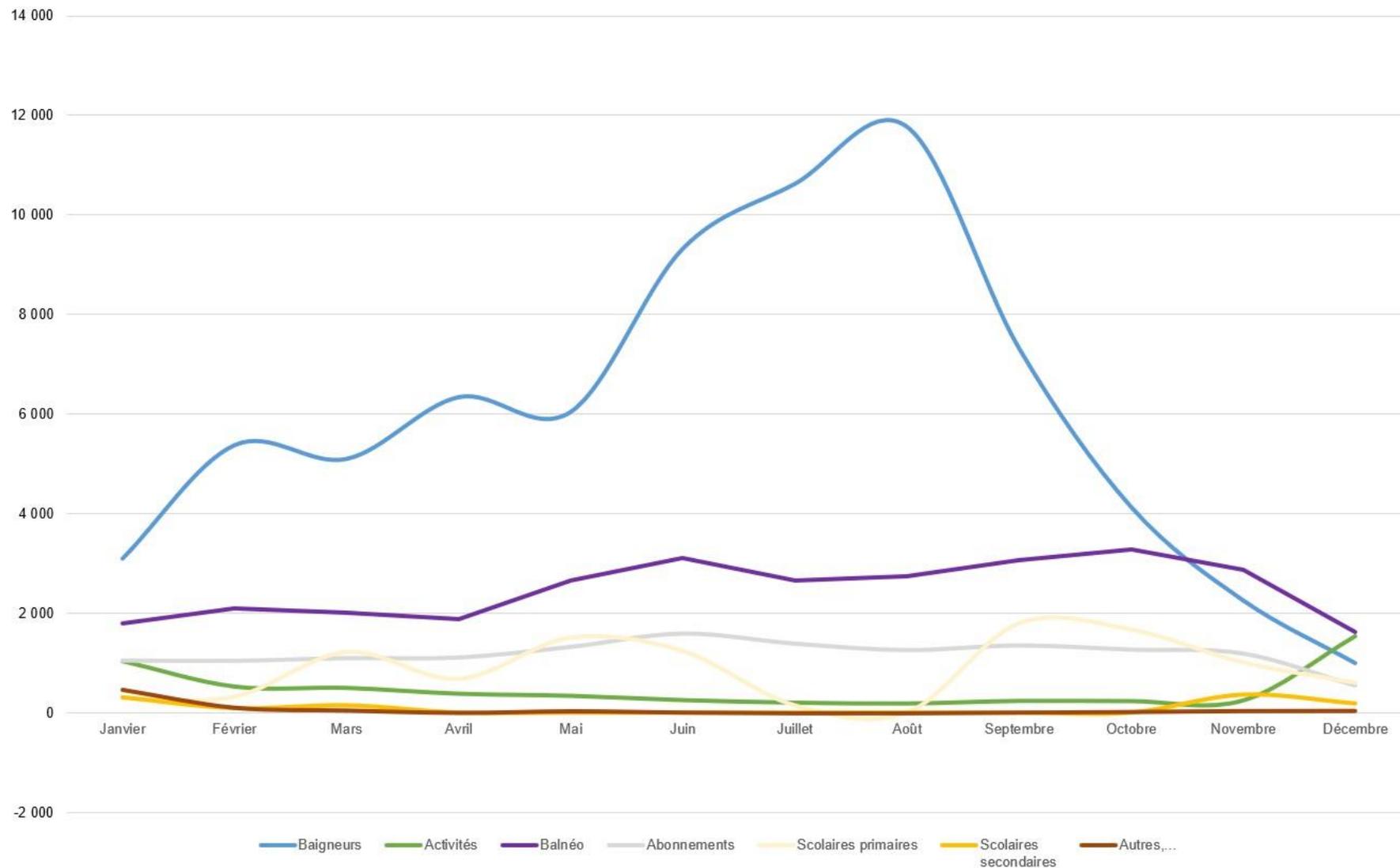


Données

Répartition des fréquentations par catégorie typologique

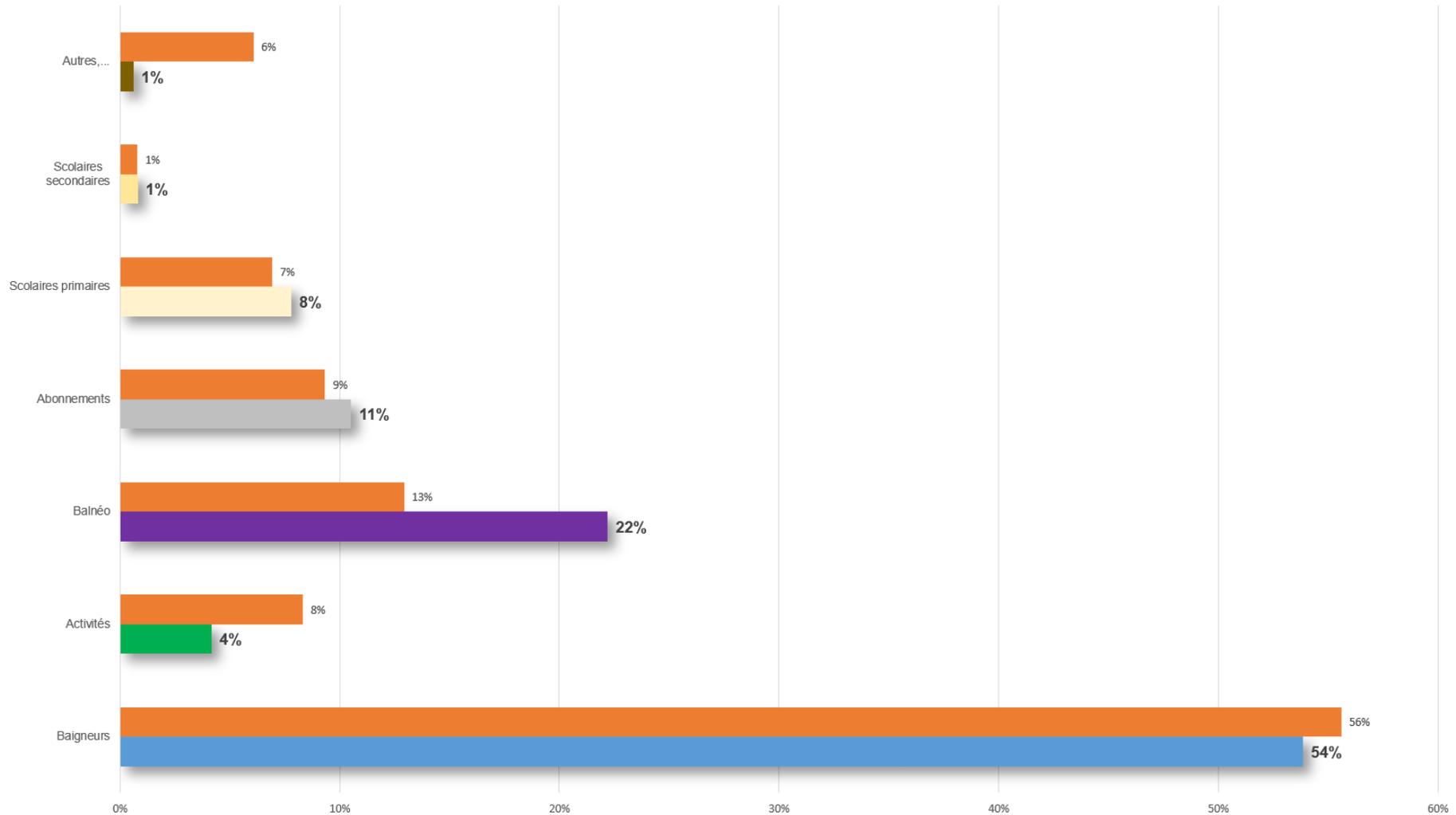


Variation des fréquentations par catégorie typologique



Données

Répartition des fréquentations par catégorie typologique



Focus sur la fréquentation scolaire primaire

Organisation des cycles

Durée et nombre de cycles :5 périodes de 6 séances

Durée des séances : 40minutes

Nombre de classes par créneaux : 2 classes par créneau

Nombre de classes accueillies sur l'exercice :97 classes pour 20 écoles différentes.

Observations

Total du nombre de passages d'élèves ayant fréquenté l'établissement :10 467

Focus sur la fréquentation scolaire secondaire

Organisation des cycles

Durée et nombre de cycles :3 cycles de 6 séances

Durée des séances :1heure

Nombre de classes par créneaux : 2 classes

Nombre de classes accueillies sur l'exercice : 4

Observations

Total du nombre de passages d'élèves ayant fréquenté l'établissement :1093

Données :

| Etablissements primaires | Fréquentation | Résidents | Hors collectivité | Etablissements secondaires | Fréquentation | Résidents | Hors collectivité |
|---------------------------|---------------|--------------|-------------------|----------------------------|---------------|------------|-------------------|
| Hugo Denain | 162 | 162 | | Lourche | 543 | | 543 |
| Jurenil Denain | 331 | 331 | | Bayard | 550 | 550 | |
| Gide Denain | 206 | 206 | | | | | |
| La Fontaine Denain | 1 228 | 1 228 | | | | | |
| Michelet Denain | 1104 | 1104 | | | | | |
| Roy Denain | 121 | 121 | | | | | |
| Wavrechin sous Denain ext | 1090 | 1090 | | | | | |
| Georges Sand | 713 | 713 | | | | | |
| Helesme | 230 | | 230 | | | | |
| Lieu St Amand ext | 446 | | 446 | | | | |
| St Remi Roeulx | 156 | | 156 | | | | |
| Hordain | 284 | | 284 | | | | |
| Berthelot Denain | 624 | 624 | | | | | |
| Diderot | 1 120 | 1 120 | | | | | |
| Voltaire Denain | 702 | 702 | | | | | |
| Zola Denain | 812 | 812 | | | | | |
| Pascal Denain | 134 | 134 | | | | | |
| Condorcé Denain | 132 | 132 | | | | | |
| Helesme | 230 | 230 | | | | | |
| Jean Paul 2 Denain | 642 | 642 | | | | | |
| TOTAL | 10 467 | 9 351 | 1 116 | TOTAL | 1 093 | 550 | 543 |
| Répartition | | 89% | 11% | Répartition | | 50% | 50% |

Utilisateurs « abonnés »

Vue d'ensemble

L'analyse statistique a été réalisée sur un échantillon de 801 abonnés contre 616 en 2022

La zone de chalandise est calculée :

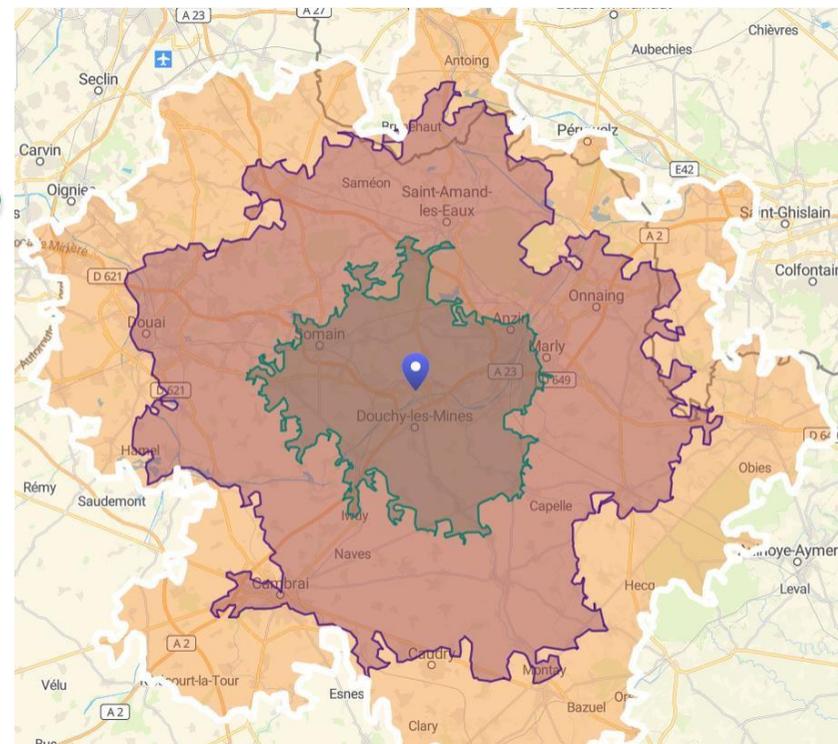
-  Denain : 247 personnes contre 207 en 2022
- De hors Denain à 10 km : 255 personnes contre 296 en 2022 
- De 10 km à 30 km : 168 personnes contre 103 en 2022 
- De 30 à 40 km : 131 personnes contre 10 en 2022 

Les utilisateurs abonnés denaisiens représentent près de 30% des utilisateurs contre 33% en 2022.

Le 1er cercle de chalandise (10 km autour de Denain) représente près de 31% des utilisateurs contre 48 % en 2022.

Le 2eme cercle de chalandise (de 10 km à 30 km) représente près de 21% des utilisateurs contre 17% en 2022

Le 3eme cercle de chalandise de 30 à 40km représente près de 16% des utilisateurs contre 2% en 2022



Sur l'exercice 2023 nous constatons 18% d'augmentation des usagers abonnés habitant entre 10 et 40 km autour de Denain.

Utilisateurs titulaires de cartes de 10 séances et 30 séances

Vue d'ensemble

L'analyse statistique a été réalisée sur un échantillon de 1061 titulaires de cartes contre 793 en 2022.

La zone de chalandise est calculée :

-  Denain : 551 en 2023 contre 480 personnes en 2022
- De hors Denain à 10 km : 200 contre 267 personnes en 2022
- De 10 km à 30 km : 178 contre 41 personnes en 2022
- De 30 à 40 km : 132 contre 5 personnes en 2022



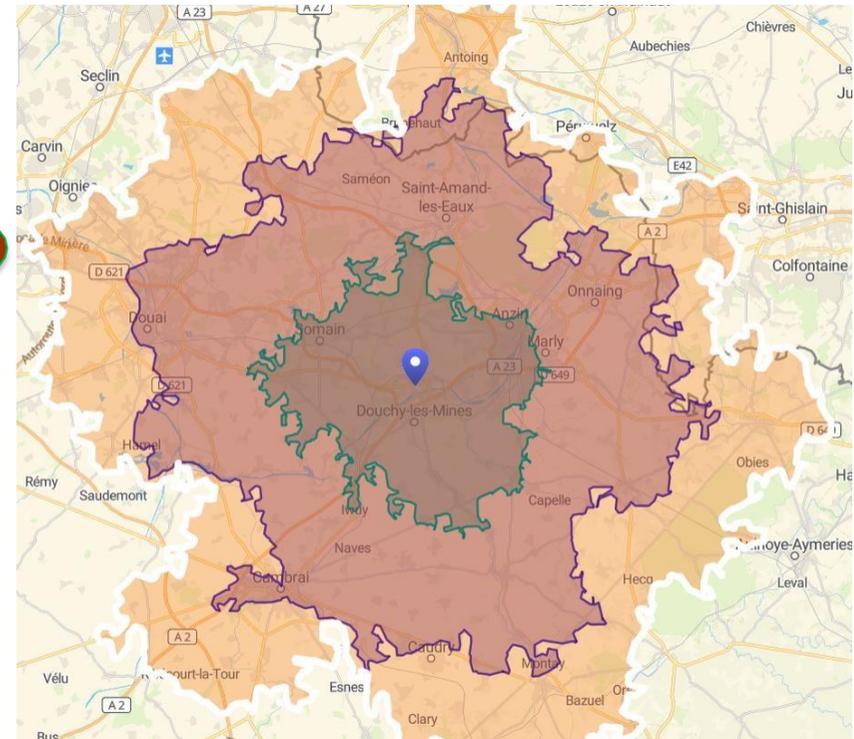
Les utilisateurs de cartes Denaisiens représentent

Près de 53% des utilisateurs contre 60% en 2022.

Le 1er cercle de chalandise (10 km autour de Denain) représente
près de 18% des utilisateurs contre 34% en 2022

Le 2eme cercle de chalandise (de 10 km à 30 km) représente
près de 16% des utilisateurs contre 6% en 2022.

Le 3eme cercle de chalandise de 30 à 40km représente
près de 13% des utilisateurs contre 0.6% en 2022.



Sur l'exercice 2023 nous constatons +23% d'utilisateurs résident entre 10km et 40km fréquentent l'établissement.

Zone de chalandise « passage par code postal » :

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

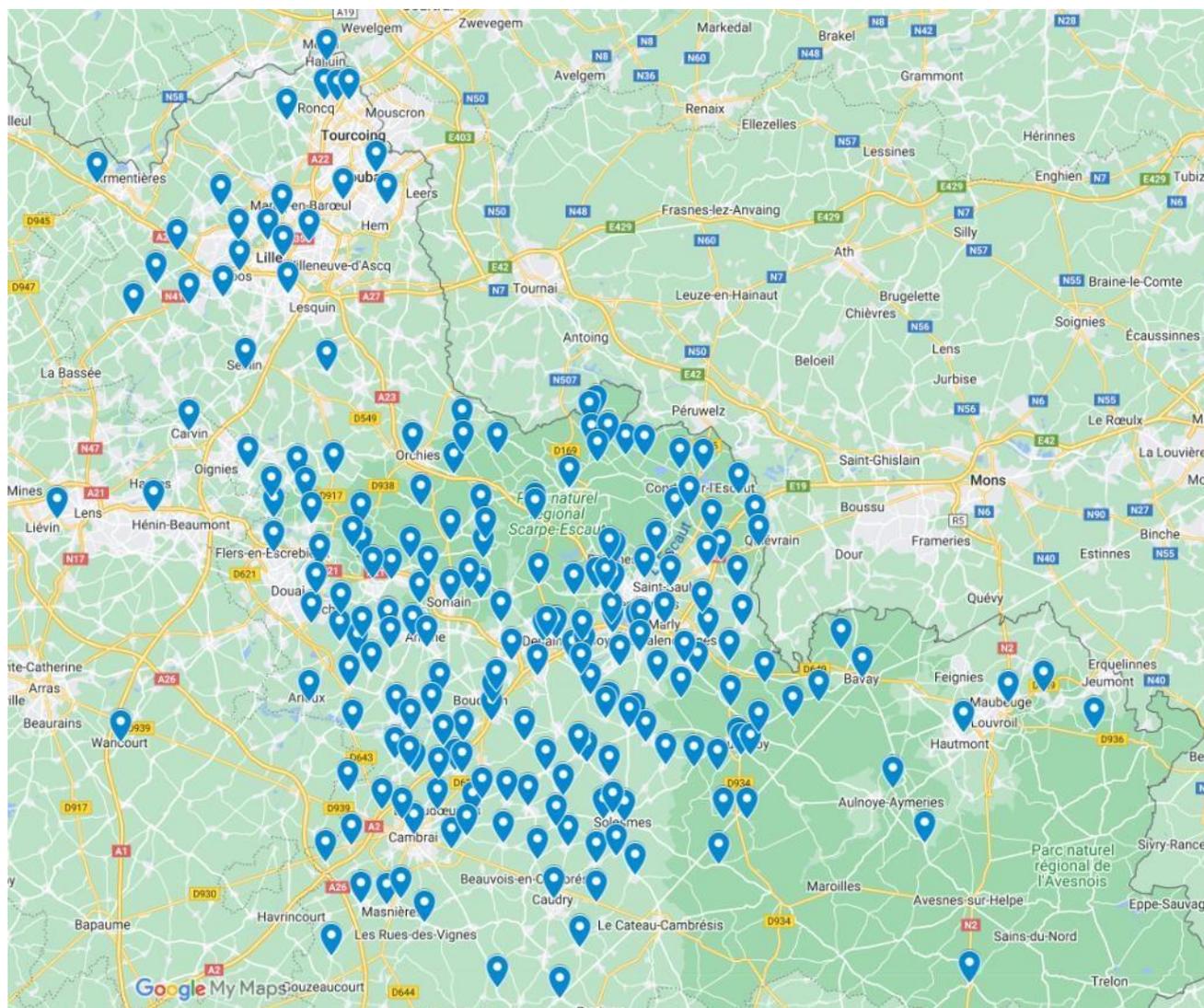
Publié le

ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE



Les utilisateurs d'entrées unitaires baignade du centre aqualudique de Denain s'étendent de Liévin à Maubeuge d'est en ouest et de la banlieue Dunkerquoise à Paris du nord au sud.

Les utilisateurs les plus réguliers restent tout de même les Denaisiens et sa banlieue ainsi que valenciennes et sa banlieue.



6 . LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION

Communication courante et récurrente

Vue d'ensemble

6100 personnes ont suivi le site sur Facebook contre 4500 en 2023 avec 5000 j'aime contre 3100 en 2023.

Pour une note de 3.9/5

Ces chiffres sont en progression constante depuis l'ouverture.

345 avis sur Google my business pour une note de 3.9/5

L'information récurrente est assurée par :

- **Le site internet**
- **Les réseaux sociaux (Facebook, Instagram)**
- **Affichage dynamique (écran de télé hall d'accueil, écran 4*3 sur le bassin)**
- **Un affichage permanent in situ (point information à l'entrée du centre)**
- **Réunion client une fois par mois**
- **Des flyers in situ**
- **Spot radio (RFM) 5/ans**
- **Article presse la voix du nord**
- **Campagne de pub 4*3 sur valencienne reprise du 8 restaurant.**

Le budget consacré à la communication promotion et à l'animation s'est élevé à **environ 28 k€ HT**

Ce budget assure :

- La gestion du site internet dédié,
- Les frais de création et de conception infographique,
- Les frais d'impression,
- Les frais d'annonce presse,
- Les frais afférents aux animations.

Des actions ponctuelles de distribution de flyers ont été réalisées lors du grand prix de DENAIN, lors de la braderie, du carnaval ainsi que lors du son et lumière « de terre et de feu » en Hainaut.



Données



| ESPACE AQUATIQUE | Tarif individuel | entree |
|--|------------------|----------|
| Entree unitaire | 3,00 € | 5,00 € |
| Carte 10 entrees | 27,00 € | 45,00 € |
| Entree unitaire - de 3 ans | GRATUIT | GRATUIT |
| PASS famille (8 pers dont 2 adultes max) | 120,00 € | 200,00 € |
| Tarif CE (semaine de 30 entrees) | 120,00 € | 200,00 € |
| Centre de loisirs | 1,90 € | 2,90 € |

| ACTIVITES (seances) | Tarif individuel | entree |
|---|------------------|----------|
| AquaGym 5 Cie (1 seance, petite musculature, 88 kg max) (2 accompagnateurs max) | 12,00 € | 18,00 € |
| 10 seances AquaBike 1 an | 108,00 € | 117,00 € |
| 30 seances AquaBike 1 an | 288,00 € | 312,00 € |

| SEMAINE PLAGE (seances) | Tarif individuel | entree |
|---|------------------|---------|
| Entree unitaire adulte (16 ans et plus) | 1,00 € | 2,00 € |
| PASS famille Danian Plage (8 pers dont 2 adultes max) | 5,00 € | 10,00 € |

| ACCESIBILITE | BRONZE (120 € / an) | SILVER (150 € / an) | GOLD (180 € / an) | PLATINUM (210 € / an) |
|---------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| Accès illimité | O | O | O | O |
| Accès piscine | O | O | O | O |
| Accès spa | O | O | O | O |
| Accès sauna | O | O | O | O |
| Accès hammam | O | O | O | O |
| Accès piscine d'extérieur | O | O | O | O |

Boostez votre créativité !
 Animez votre comité de direction !
 Favorisez les échanges et la création de valeur !

TARIFS
 Hors location particulière, repas et parcours balnéo détente sur devis (coûtes sur base forfaitaire piscine Balnéo-détente, hors prestations complémentaires)

Option 1
 1 jour 10h 15h
 + Salle 2 total 140 m²
 + Services
 1 journée 390€
 1/2 journée 260€

Option 2
 1 journée 390€
 1/2 journée 260€

Chacun, chacun doit y être bien, s'y sentir bien !
 Retrouver cet ADN centré sur l'humain, facilitateur de lien, créateur de suppléments d'âme et de chaleur ajoutée dans des lieux attractifs où les collaborateurs s'épanouissent, préservant la culture d'entreprise dans une véritable communauté.



Entretien et maintenance

La conduite technique, l'entretien et la maintenance des installations sont assurés par la **société Dalkia**.

Depuis le début du contrat un suivi de l'entretien et de la maintenance Dalkia est effectué par la société BC Maintenance à raison de 2 passages par mois

L'entretien et la maintenance de l'équipement sont répartis entre la Collectivité délégante et la société dédiée selon les dispositions de **l'article 25 du contrat**.

En 2023 la somme de **21 169€** a été engagée par le mainteneur technique Dalkia au titre des opérations d'entretien, de la maintenance, et des petites réparations.

Les contrôles réglementaires et la maintenance spécifique sont assurés par des organismes de contrôle agréés.

Les contrats d'entretien externalisés à la demande de PRESTALIS concernent principalement :

- Le contrôle d'accès informatisé (heitz)
- Les équipements d'entretien (nilfisk)
- Les équipements de bureautique (xevi vitré)
- Les espaces verts (jardin 2000)
- Le nettoyage de la vitrerie (As des carreaux)

Nombre d'opérations préventives :

Le mainteneur technique Dalkia ne nous a pas communiqué le nombre d'actions curatives sur l'année 2023

Nombre d'opérations techniques :

147 demandes d'interventions sur la plateforme informatique dont 24 en astreinte le Week-end ou après 17h en semaine.

Contrôles règlementaires

Contrats d'entretien

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le

ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE



| Nature du contrôle | Vérificateur | Périodicité | Date de réalisation |
|---|-------------------|-------------|---------------------|
| Désenfumage | sapian | Annuel | 28/06/2023 |
| Extincteurs | sapian | Annuel | 27/06/2023 |
| Centrale d'alarme incendie | sapian | Annuel | 28/06/2023 |
| Contrôle périodique chauffage / ventilation | Dalkia | Annuel | 05/01/2023 |
| Installations électriques | Dalkia | Annuel | 27/06/2023 |
| Légionelle, THM, TRICHLORAMINE | kia traitement d' | Trimestriel | |
| toiture | Dalkia | annuel | 28/06/2023 |

| Contrat | Entreprise | Date de réalisation |
|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| Contrat oxygène | LINDE | 01/01/2021 |
| Contrôle d'accès | HEITZ | |
| Maintenance robot bassin | MARINER | |
| Photocopieur | RICOH | |
| Maintenance Toboggan / Pentagliss | Dalkia | |
| Nettoyage Vitre | as des carreaux | 18-19-20/07/2023 |
| Maintenance toiture | Dalkia | 28/06/2023 |
| anti intrusion | R2S | |
| Video surveillance | sofratel | |
| Ascenseur | TK elevator France | mensuel |
| SAS Entrée | Dalkia | |
| portillon Sas ludo nordique | LMP | |
| Espace vert | jardin 2000 | 15/06/2023 |

Opérations de GER rajouter apres GER tableau GPA**Tableau récapitulatif des opérations entretien, maintenance, petite réparation (Interventions de niveau 4 à 5 selon la Norme EN 13306)**

| | Nature de l'intervention | Date de réalisation | Imputation € HT | | |
|---------------------|--------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------|--------------|
| | | | PRESTALIS | Sous-traitant technique | Collectivité |
| Natur&O001 | pas de réa à ce jour | | | | |
| Natur&O002 | | | | | |
| Natur&O003 | | | | | |
| Natur&O004 | | | | | |
| Natur&O005 | | | | | |
| Natur&O006 | | | | | |
| Natur&O007 | | | | | |
| Natur&O008 | | | | | |
| Natur&O009 | | | | | |
| Natur&O010 | | | | | |
| Natur&O011 | | | | | |
| Natur&O012 | | | | | |
| Natur&O013 | | | | | |
| Natur&O014 | | | | | |
| Natur&O015 | | | | | |
| Natur&O016 | | | | | |
| Natur&O017 | | | | | |
| Natur&O018 | | | | | |
| Natur&O019 | | | | | |
| Natur&O020 | | | | | |
| Natur&O021 | | | | | |
| Total engagé | | - € | 0,00 € | 0,00 € | 0,00 € |
| Provisions | | | | | |
| Balance | | - € | | | |

8 . LES PREVISIONS DE TRAVAUX suivi GPA

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le

ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE



| N° fiche GPA | Date | Désordres | Lot concerné | R= résolu EC= encours SS= sans suite | Remonté par | Observations | Date d'intervention | Entreprise Concernée |
|--------------|------------|---|--------------|---|--------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| 2 | 28/01/2022 | bouton poussoir douche à fusion dureté d'utilisation | A définir | EC | Frédéric Witkowski | Réglage effectué | | EAS |
| 7 | 28/01/2022 | lames du parquet en salle multiactivité qui commencent à se déformer. | A définir | EC | Frédéric Witkowski | Déclaration faite à son | | MPS |
| decenale | | fuite zone vestiaire public sous bain chaud | | | Frédéric Witkowski | | | EAS |
| decenale | | fuite zone vestiaire scolaire sous bain froid | | | Frédéric Witkowski | | | EAS |

9 . LES ELEMENTS DE SUIVI DE LA DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Démarche environnementale

Plan de sobriété maintenu sur l'exercice 2023 :

- Baisse de la température des eaux du bassin Ludo nordique de 1°C
- Baisse des températures de l'air de 1°C à 1.5°C
- Fermeture et couverture du bassin d'activité hors activité aquasport avant 16h30
- Réduction des débits de pompes de 30% des bassins couvert

Les actions envisagées pour réduire les consommations de fluides

- Extinction du bandeau lumineux toiture à 21 h au lieu de 00h
- Mise en service de l'ultrafiltration
- Installation d'un dechloramineur à UV au bassin sportif

Les actions de sensibilisation du personnel :

- Nomination de référents éclairages bassin
- Formation du personnel entretien à l'utilisation des centrales de dilution
- Sensibiliser le personnel à l'utilisation des couvertures thermiques

Les actions de sensibilisation des usagers

- Sensibiliser les usagers à la durée de l'utilisation et la durée des temps de douches par affichage

Les autres actions

- Tri sélectif traitement des bouteilles en verre partie restauration
- Tri sélectif sac DASRI déchet infirmerie.
- Tri sélectif des bidons plastique de produit ph (dalkia)

- Actions de progrès pour l'exercice à venir :

Mise en place de poubelles jaune sur les bassins pour les bouteilles d'eau des nageurs et des clubs.

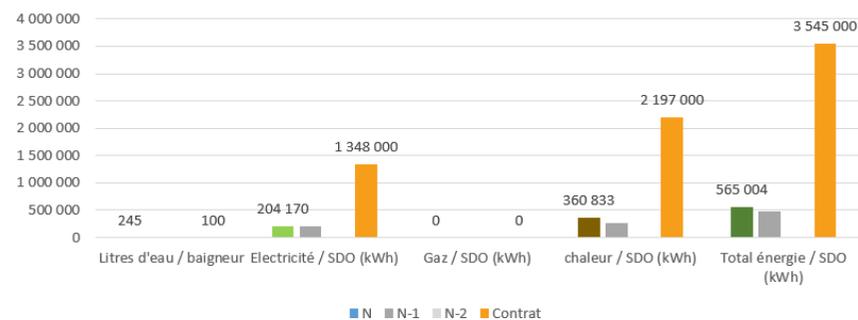
Mise en place de poubelle tri sélectif pour les bouteilles d'eau en balnéo

Données engagement :

| Données | M2 | m3 | kwh | Passages |
|--|-------|--------|-----------|----------|
| Surfaces dans œuvre (SDO) | 6 000 | | | |
| Surfaces de plan d'eau | 1 128 | | | |
| Consommations annuelle eau | | 32 867 | | |
| Consommation annuelle électricité | | | 1 225 022 | |
| Consommation annuelle réseaux de chaleur | | | 2 165 000 | |
| Consommation annuelle bois energie | | | 0 | |
| Fréquenttion annuelle totale | | | | 134 205 |

Ratios

| | N | N-1 | N-2 | Contrat |
|---------------------------|---------|---------|-----|-----------|
| Litres d'eau / baigneur | 245 | 248 | 0 | 100 |
| Electricité / SDO (kWh) | 204 170 | 206 000 | 0 | 1 348 000 |
| Gaz / SDO (kWh) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| chaleur / SDO (kWh) | 360 833 | 268 000 | 0 | 2 197 000 |
| Total énergie / SDO (kWh) | 565 004 | 474 000 | 0 | 3 545 000 |

Ratios fluides

LES MOYENS HUMAINS

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le

ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE



Les effectifs

La Convention Collective Nationale du Sport est en vigueur au sein de la société dédiée d'exploitation.

L'équipe d'exploitation se compose de 24 personnes soit 22 ETC :

- 1 direction
- 2 personnes à la coordination
- 3 personnes à l'accueil
- 5 personnes à l'entretien
- 7 maitres-nageurs dont le coordinateur
- 4 sauveteurs
- 2 alternants BPJEPS AAN
- 1 alternant communication et marketing

Les mouvements de personnel

Trois départs ont eu lieu au cours de l'exercice.

Tous les départs ont été remplacés poste à poste

Evolution de la consommation de fluides

Par rapport à l'exercice précédent

Les consommations en eau sont 4% supérieures à l'exercice 2022

Les consommations en électricité sont inférieures de 1% à l'exercice 2022

Les consommations en chaleur sont supérieures de 7% à l'exercice 2022

Eau ↗ + 119% par rapport aux cibles

Electricité ↘ -9% par rapport aux cibles

RCU ↘ -1% par rapport aux cibles

Par rapport aux prévisions contractuelles

Le livret 4 article 2.6.1 du MPGP indiquant les cibles énergétiques prévisionnelles permet l'interprétation suivante :

Les consommations d'eau sont supérieures de 119% par rapport aux cibles du MPGP :

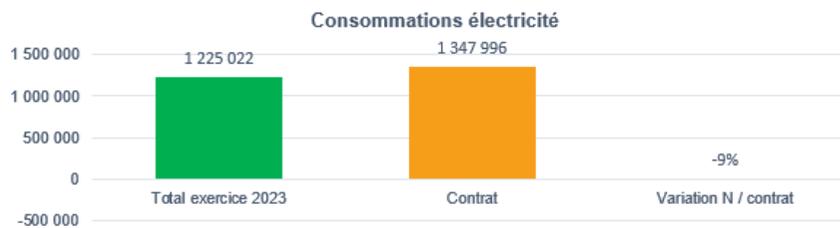
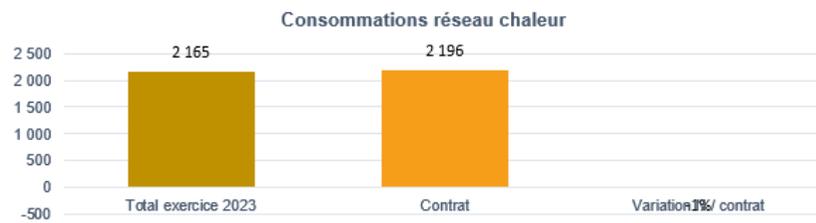
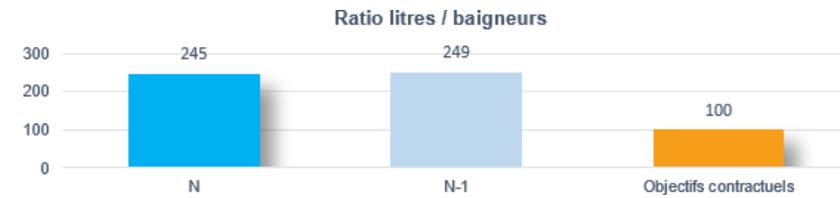
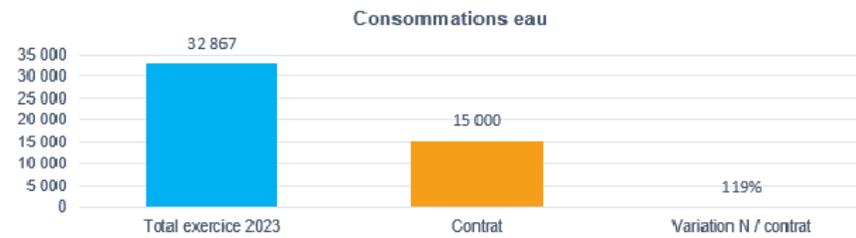
1. Consommation dû à la conception du pentagliss.
2. Consommation dû à la vidange du bain froid chaque jour.
3. Remplacement du module d'ultrafiltration
4. Sensibilisation du personnel nettoyant à l'utilisation de machines et de centrale de dilution
5. Sensibilisation à l'utilisation des douches par affichage
6. Sensibilisation du personnel à l'utilité de la couverture thermique.

Les consommations d'électricité sont inférieures de 9% par rapport aux cibles du MPGP :

7. Etude de la possibilité d'éteindre certains spots en journée efficace
8. Sensibilisation du personnel aux éclairages par zone efficace
9. Réduire les débits des pompes la nuit
10. Restriction énergétique du bassin d'activité efficace

Les consommations du RCU sont inférieures de 1% par rapport aux cibles du MPGP.

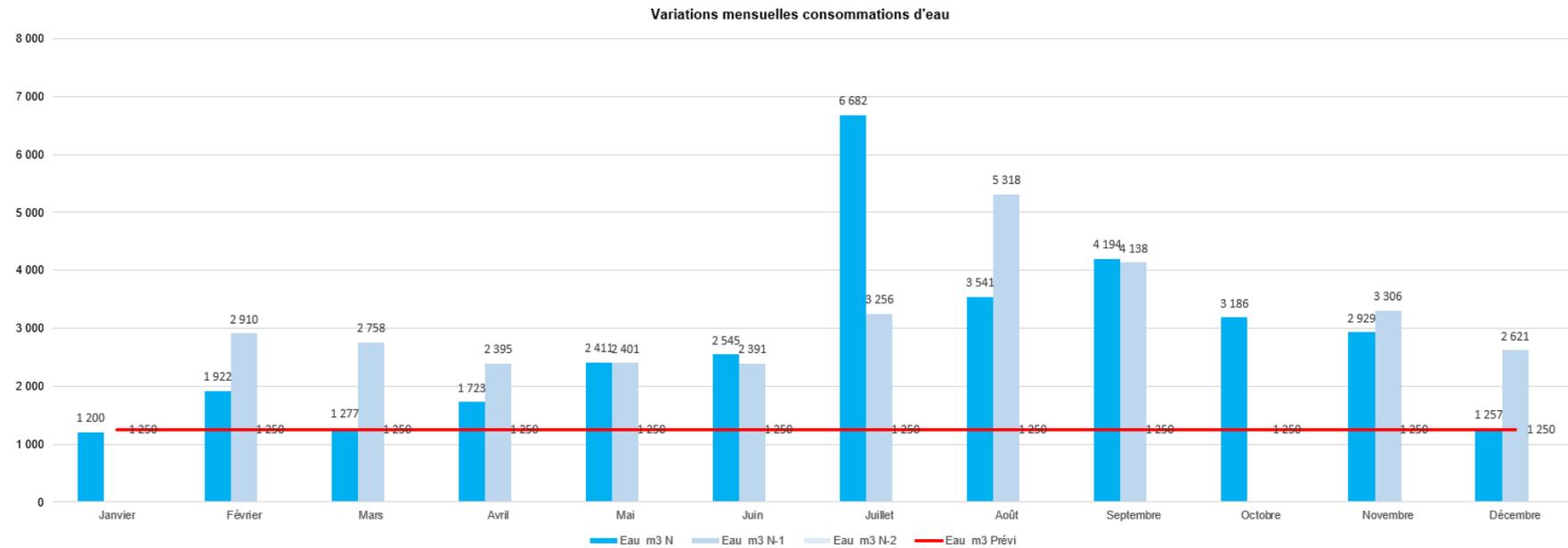
Données



Données

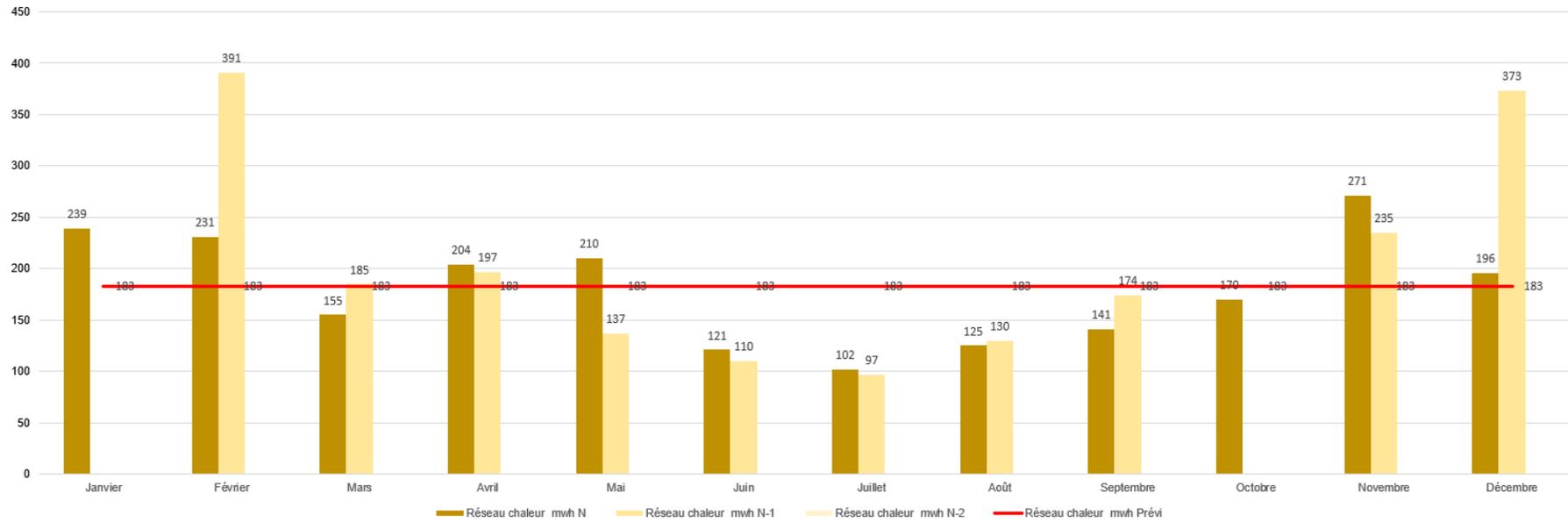
| Mois | Fluides | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------|---------------|---------------|------------|--------------------|--------------|--------------|------------|-----------------|------------------|------------------|------------|
| | Eau m3 | | | | Réseau chaleur mwh | | | | Electricité kwh | | | |
| | Prévi | N | N-1 | N-2 | Prévi | N | N-1 | N-2 | Prévi | N | N-1 | N-2 |
| Janvier | 1 250 | 1 200 | | | 183 | 239 | | | 112 333 | 94 085 | | |
| Février | 1 250 | 1 922 | 2 910 | | 183 | 231 | 391 | | 112 333 | 103 494 | 143 662 | |
| Mars | 1 250 | 1 277 | 2 758 | | 183 | 155 | 185 | | 112 333 | 96 449 | 151 568 | |
| Avril | 1 250 | 1 723 | 2 395 | | 183 | 204 | 197 | | 112 333 | 101 094 | 145 028 | |
| Mai | 1 250 | 2 411 | 2 401 | | 183 | 210 | 137 | | 112 333 | 110 782 | 67 416 | |
| Juin | 1 250 | 2 545 | 2 391 | | 183 | 121 | 110 | | 112 333 | 96 404 | 67 416 | |
| Juillet | 1 250 | 6 682 | 3 256 | | 183 | 102 | 97 | | 112 333 | 116 018 | 81 599 | |
| Août | 1 250 | 3 541 | 5 318 | | 183 | 125 | 130 | | 112 333 | 104 018 | 118 538 | |
| Septembre | 1 250 | 4 194 | 4 138 | | 183 | 141 | 174 | | 112 333 | 110 453 | 114 854 | |
| Octobre | 1 250 | 3 186 | | | 183 | 170 | | | 112 333 | 96 605 | | |
| Novembre | 1 250 | 2 929 | 3 306 | | 183 | 271 | 235 | | 112 333 | 119 042 | 141 268 | |
| Décembre | 1 250 | 1 257 | 2 621 | | 183 | 196 | 373 | | 112 333 | 76 578 | 206 533 | |
| Total exercice 2023 | | N | N-1 | N-2 | | N | N-1 | N-2 | | N | N-1 | N-2 |
| | | 32 867 | 31 494 | 0 | | 2 165 | 2 029 | 0 | | 1 225 022 | 1 237 882 | 0 |
| Contrat | | 15 000 | 14 576 | | | 2 196 | 2 024 | | | 1 347 996 | 605 000 | |
| Variation N / contrat | | 119% | 116% | #DIV/0! | | -1% | 0% | #DIV/0! | | -9% | 105% | #DIV/0! |
| Variation N / N-1 | | 4% | #DIV/0! | | | 7% | #DIV/0! | | | -1% | #DIV/0! | |

Données



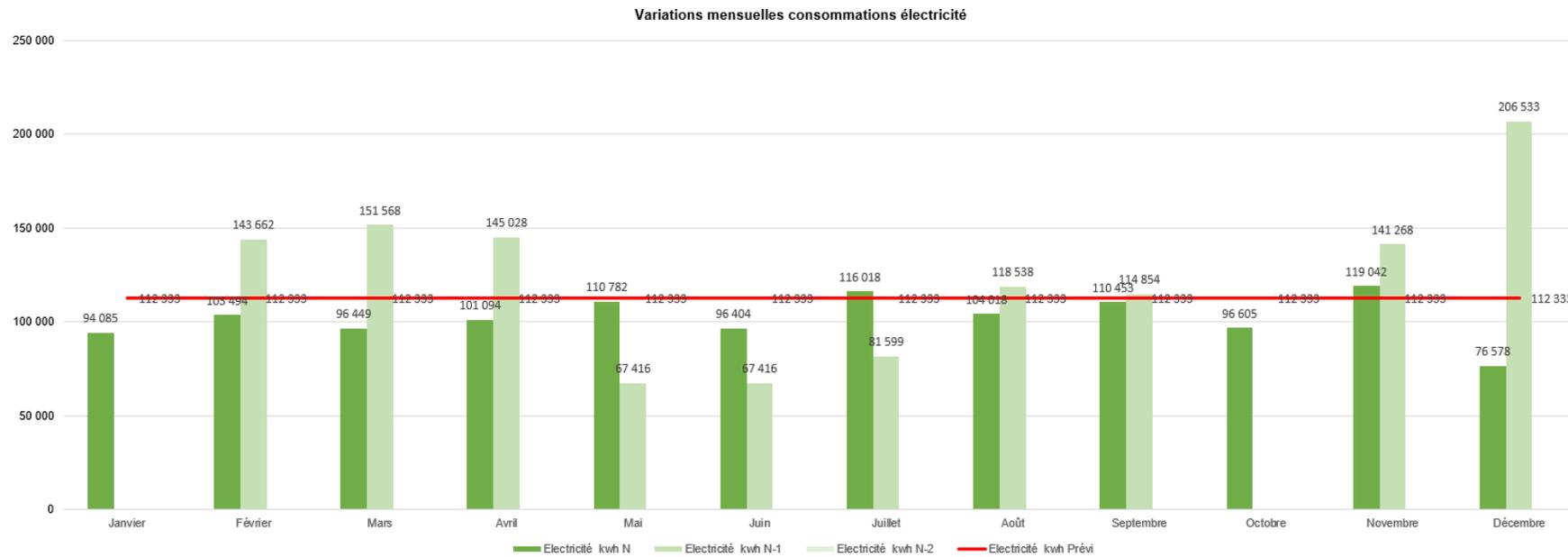
Données

Variations mensuelles consommations réseau chaleur





Données



11 . COMPTE ANNUEL DE RESULTAT

Indice de révision

En application des dispositions contractuelles l'indice de révision **K** pour l'exercice considéré applicable à la CSP a été de **1,1452**.

$$K = 0,15 + 0,03 \times \frac{E}{E_0} + 0,09 \times \frac{El}{El_0} + 0,09 \times \frac{RCU}{RCU_0} + 0,51 \times \frac{S}{S_0} + 0,13 \times \frac{FSD2}{FSD2_0}$$

| Indice | Libellé | Code | Valeur connue (mois de remise de l'offre initiale puis finale : 1er septembre 2021) | Exercice 1 | | Exercice 2 | |
|---------------------------------|---|---|---|--------------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| | | | | 2022 | Index | 2023 | Index |
| Eau (E) | Prix du m3 d'eau assaini, taxes, et redevances comprises sur le territoire du centre aquatique | Facture d'eau reçue par la ville | 3,52 | 3,52 | 1,0000 | 3,93 | 1,1170 |
| | | | | <i>indice de</i> | | <i>indice de juil.-22</i> | |
| Electricite (El) | Prix moyen du kwh, taxes, abonnements et redevances comprises | Facture d'électricité reçue par la ville | 0,12 | 0,12 | 1,0000 | 0,18 | 1,4693 |
| | | | | <i>indice de</i> | | <i>indice de déc.-22</i> | |
| Chauffage urbain (RCU) | Prix moyen du R1 et du R2 en Mwh pour une puissance souscrite de 1200 Mwh, taxes, abonnements et redevances comprises | Facture de réseau de chaleur reçue par la ville | 45,3415 | 45,34 | 1,0000 | 62,00 | 1,3673 |
| | | | | <i>indice de</i> | | <i>indice de janv.-23</i> | |
| Salaires et charges (S) | Indice INSEE Salaires et Charges | 010562695 | 106 | 106,00 | 1,0000 | 110,60 | 1,0434 |
| | | | | <i>indice de T1 2021</i> | | <i>indice de T3 2022</i> | |
| Frais et services divers (FSD2) | Indice FSD2 publié par le Moniteur | FSD2 | 134,4 | 134,40 | 1,0000 | 180,20 | 1,3408 |
| | | | | <i>indice de mai-21</i> | | <i>indice de déc.-22</i> | |
| K | | | | | 1,0000 | | 1,1452 |

Evolution des dépenses de l'exercice

Par rapport aux prévisions :

- Les dépenses « **fluides** » sont supérieures aux hypothèses prévisionnelles particulièrement sur l'eau, le surcoût provient de consommations importantes du titulaire du MGP.
- Les dépenses « **fournitures** » sont supérieures de 50% essentiellement sur le poste achat de matériel sportif.
- Les dépenses « **charges de personnel** » sont conformes aux hypothèses CEP et au taux d'actualisation salaire de 4,34%.
- Les dépenses « **maintenance courante** » sont supérieures de 320%. Cette inflation est consécutive à la prise en charge par la société dédiée de dépenses afférentes à la première année d'exploitation hors GPA signalées.
- Les dépenses « **autres dépenses** » sont supérieures de 17% essentiellement sur les postes : communication, frais bancaires et formation.

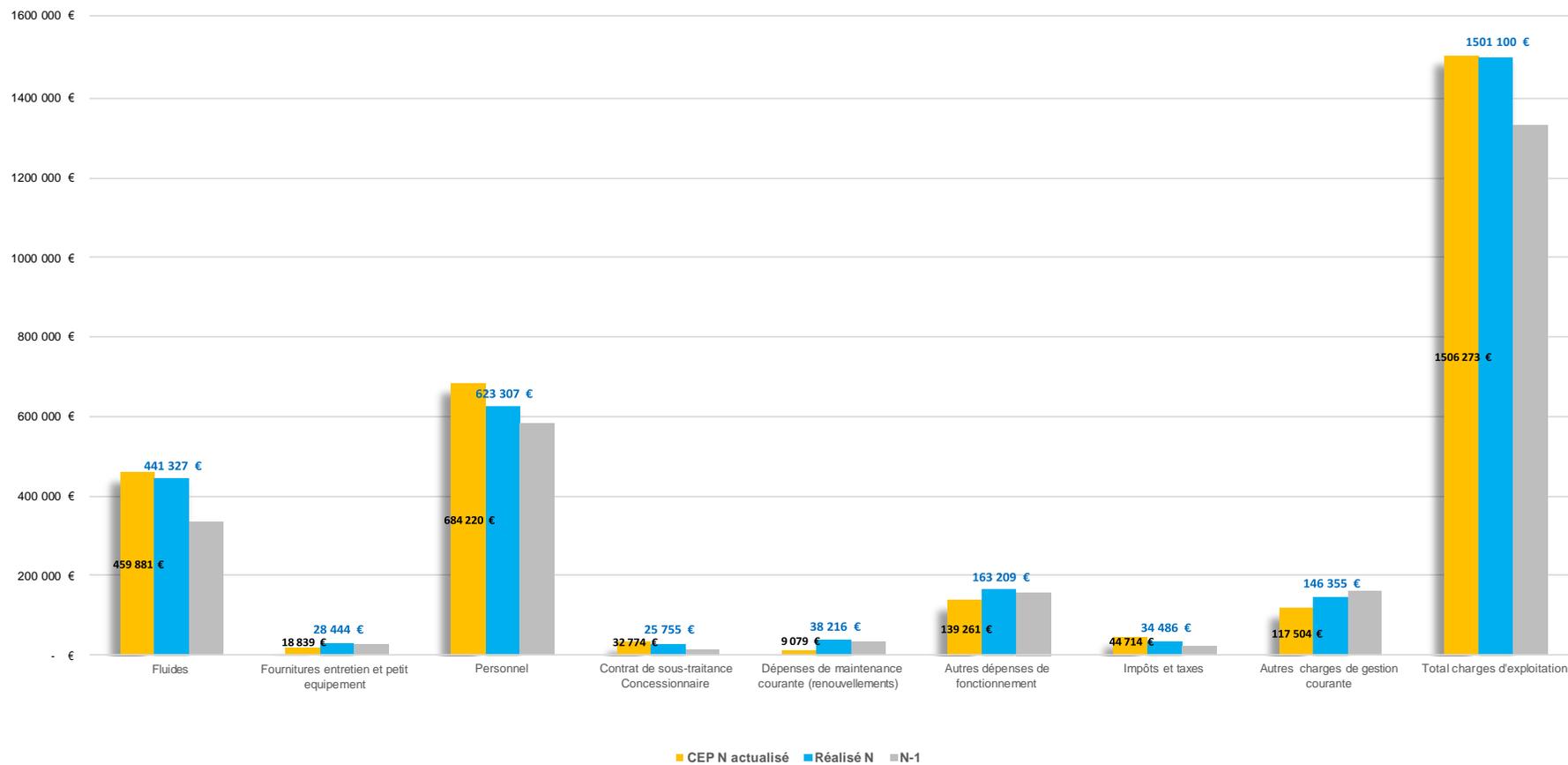
Globalement les charges d'exploitation sont conformes

Tableau synthétique des grands postes de dépense

| | CEP N | CEP N actualisé | Réalisé N | N-1 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Fluides | 401 573 € | 459 881 € | 441 327 € | 334 516 € |
| Fournitures entretien et petit équipement | 16 450 € | 18 839 € | 28 444 € | 25 627 € |
| Personnel | 597 468 € | 684 220 € | 623 307 € | 582 885 € |
| Contrat de sous-traitance Concessionnaire | 28 619 € | 32 774 € | 25 755 € | 15 342 € |
| Dépenses de maintenance courante (renouvellements) | 7 928 € | 9 079 € | 38 216 € | 33 553 € |
| Autres dépenses de fonctionnement | 121 604 € | 139 261 € | 163 209 € | 157 601 € |
| Impôts et taxes | 39 045 € | 44 714 € | 34 486 € | 22 163 € |
| Autres charges de gestion courante | 109 837 € | 117 504 € | 146 355 € | 160 066 € |
| Total charges d'exploitation | 1 322 524 € | 1 506 273 € | 1 501 100 € | 1 331 752 € |

Données

Evolution des postes de dépenses



Evolution des produits d'exploitation de l'exercice

Par rapport aux prévisions :

- Les recettes hors poste « divers » sont inférieures de 15%. Toutefois, elles sont en progression significative par rapport à l'exercice précédent.
- La contribution pour contraintes de service public est conforme au CEP après application de l'actualisation contractuelle

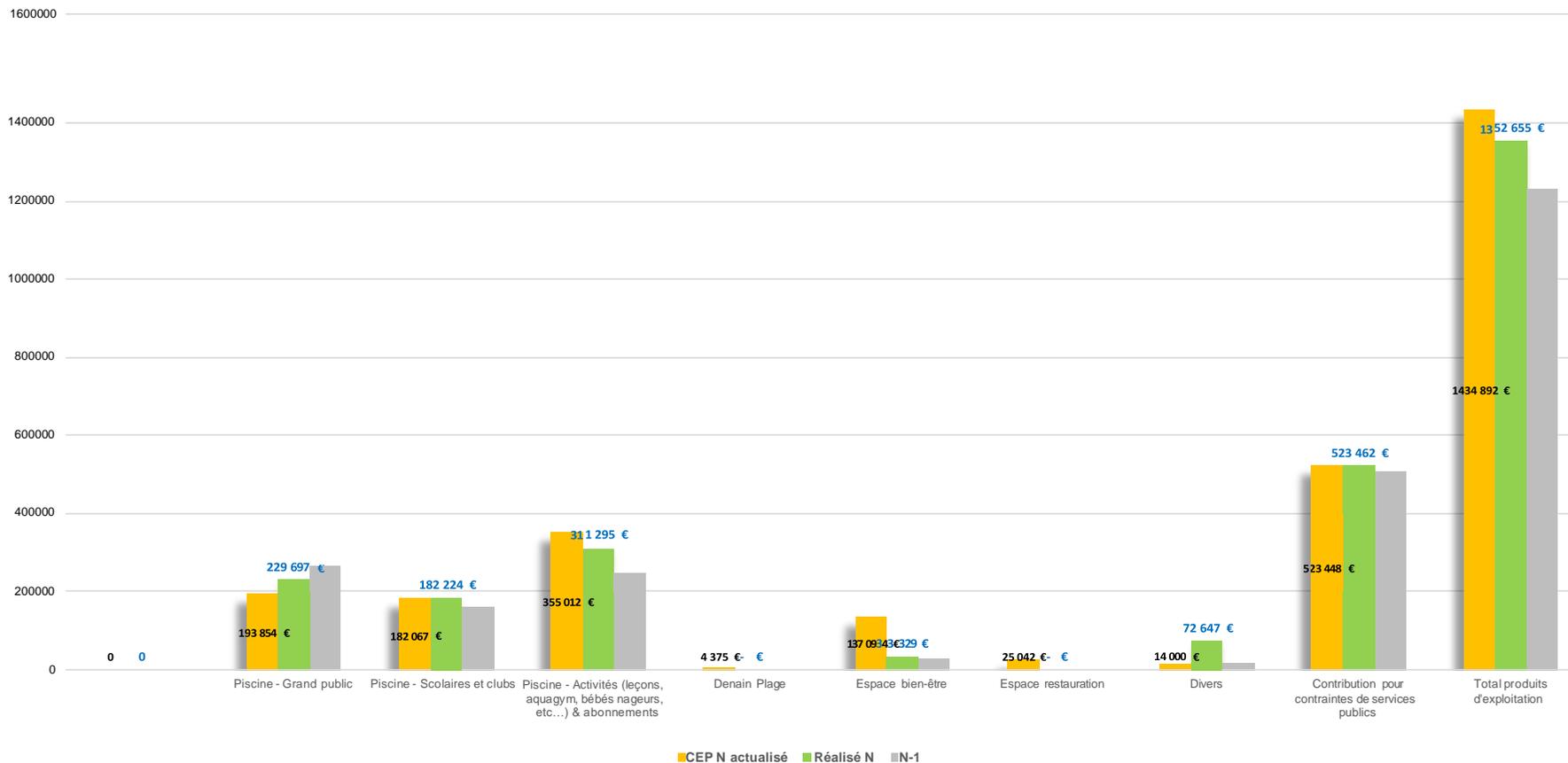
Globalement les produits d'exploitation sont inférieurs de 5,7 % aux prévisions soit une baisse de 82 k€.

Tableau synthétique des grands postes de produits

| | CEP N | CEP N actualisé | Réalisé N | N-1 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Piscine - Grand public | 193 854 € | 193 854 € | 229 697 € | 268 443 € |
| Piscine - Scolaires et clubs | 182 067 € | 182 067 € | 182 224 € | 161 993 € |
| Piscine - Activités (leçons, aquagym, bébés nageurs, etc...) & abonnements | 355 012 € | 355 012 € | 311 295 € | 248 265 € |
| Denain Plage | 4 375 € | 4 375 € | - € | - € |
| Espace bien-être | 137 094 € | 137 094 € | 33 329 € | 28 252 € |
| Espace restauration | 25 042 € | 25 042 € | - € | - € |
| Divers | 14 000 € | 14 000 € | 72 647 € | 18 240 € |
| Contribution pour contraintes de services publics | 457 080 € | 523 448 € | 523 462 € | 507 167 € |
| Total produits d'exploitation | 1 368 524 € | 1 434 892 € | 1 352 655 € | 1 232 360 € |

Données

Evolution des produits d'exploitation



Compte annuel de résultat – Résultat brut

| 2023 | CEP N actualisé | Réalisé N | Ecart |
|--------|-----------------|-----------|-----------|
| 45 999 | | - 148 445 | - 194 444 |

12 . QUALITE DU SERVICE

Doléances des usagers

Lors de l'exploitation 2023 des réunions clients ont été mises en place, une fois par trimestre le matin et le soir pour permettre au plus grand nombre d'y participer dans la limite de 20 places maximum sur réservation.

Les points principaux qui en ressortent régulièrement :

- Bouton douche à fusion difficile à actionner
- Sur-occupation des lignes d'eau par les clubs
- Installation d'une douchette pour le rinçage de l'assise du hammam
- Eviter la stagnation des usagers dans le bain chaud.
- Changement du système de casier.
- Bain froid pas assez froid en fin de journée.
- Protection de la sonde du hammam pour éviter les incivilités et les pannes.

Enquête de satisfaction

Nous avons également procédé à 1 campagne de satisfaction ISI en 2023 auprès de 80 clients sur la période estivale juillet et août la plus fréquentée de l'année.

Les avis sont recueillis par les agents d'accueil via une tablette disposant de l'application NPS.

Les retours d'enquête les plus réguliers sont :

- Bâtiment propre et bien tenue
- Equipe chaleureuse et accueillante
- Equipe Maitre-nageur dynamique avec une bonne qualité de cours
- Vestiaires publique froid et courant d'air
- Casiers difficiles d'utilisation
- Beaucoup de cours d'aquagym

Il en ressort pour les clients ayant répondu :

- 18,75% des sondés ont donné la note de 10/10 sur la qualité globale de l'établissement
- 26,25% des sondés ont donné la note de 9/10 sur la qualité globale de l'établissement
- 35% des sondés ont donné la note de 8/10 sur la qualité globale de l'établissement
- 16,25% des sondés ont donné la note de 7/10 sur la qualité globale de l'établissement
- 1,25% des sondés ont donné la note de 6/10 sur la qualité globale de l'établissement
- 2,5% des sondés ont donné la note de 5/10 sur la qualité globale de l'établissement
- 1,25% des sondés ont donné la note de 3/10 sur la qualité globale de l'établissement

Enquête de satisfaction

Etude par tranche d'âge :

- **Pour les 13/35 ans majoritairement des femmes :**

Soulignent la qualité des animations l'été, apprécient les structures gonflables, la diversité des toboggans et la présence du bassin extérieur. Cette tranche d'âge déplore le port du bonnet de bain obligatoire.

- **Pour les 35/45 ans à égalité hommes femmes :**

Soulignent la qualité de la sécurité dans le centre, apprécient l'aire de jeu extérieur ainsi que les animations de la pataugeoire pour les enfants. Déplorent le mauvais fonctionnement des casiers et souhaiteraient un pédiluve en zone de déchaussage pour une meilleure hygiène des sols.

- **Pour les 45/60 ans majoritairement des femmes :**

Soulignent la qualité des cours d'aquagym, la qualité de l'accueil, déplorent les délais trop longs pour les réparations techniques, souhaiteraient une douchette dans le hammam pour le rinçage des assises.

- **Pour les 45/60 ans majoritairement des femmes :**

Apprécient l'espace balnéo le matin, déplorent la difficulté d'utilisation des boutons des douches à fusion en balnéo, déplorent les délais trop longs pour les réparations techniques.

Données usager

| Doléances | Traitement | Recurrence |
|--|------------------|----------------|
| Plus de places PMR | effectué en 2023 | |
| changement du système de casier | | superieur à 50 |
| pediluve en zone dechaussage | | inferieur à 20 |
| Douchette rinçage hammam | | superieur à 50 |
| changement bouton poussoir douche à fusion | | superieur à 50 |
| bain froid plus froid en fin de journée | | superieur à 50 |
| protection sonde du hammam | | superieur à 50 |

Plannings d'ouverture :

Voir annexe plan d'occupation

Support de communication



CETTE ANNÉE, C'EST
L'ÉTÉ DE LA CHANCE

RETROUVEZ-NOUS SUR
AQUACHANCE.FR

JOUEZ AVEC NOUS
DU 10 JUILLET
AU 20 AOÛT 2023

Cet été, votre centre aquatique vous offre la possibilité de gagner tous les jours des tas de cadeaux pour toute la famille.

À VOUS DE JOUER !

Mentions légales et règlement du jeu sur aquachance.fr



PTIT DÉJ
LORS DES MATINALES

LES 25 OCT.
28 OCT.
ET 4 NOV. 2023

DE 7H À 9H

  **LE MATIN**

Etat des lieux par espace

Voir annexe proces verbal de constat

Rapport de visite

Confère rapport technique annuel Dalkia / MGP

Inventaire des biens désignés à la convention

Voir annexe ventilation des
biens par espaces

Envoyé en préfecture le 19/12/2024

Reçu en préfecture le 19/12/2024

Publié le



ID : 059-215901729-20241212-241212DE_9_1-DE

Fin du rapport d'activité