

**Rapport d'activité année 2014 - délégation de service public pour
l'exploitation du centre balnéaire par la SNC Le Carré**

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL**

*Effectif légal : 39
Nombre de conseillers en exercice : 39
Nombre de présents : 32
Nombre de votants : 39*

LE PREMIER OCTOBRE DEUX MILLE QUINZE

Le Conseil Municipal de la Ville de DIEPPE s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances, sur convocation du Maire en date du 23 septembre 2015 et sous la présidence de Monsieur Sébastien JUMEL, Maire.

Sont présents : M. JUMEL Sébastien, M. LANGLOIS Nicolas, Mme RIDEL Patricia, Mme CARU-CHARRETON Emmanuelle, M. WEISZ Frédéric, Mme BUICHE Marie-Luce, M. ELOY Frédéric, Mme AUDIGOU Sabine, M. LECANU Lucien, M. LEFEBVRE François, Mme GAILLARD Marie-Catherine, M. DESMAREST Luc, M. BEGOS Yves, Mme CYRIEN Jocelyne, M. VERGER Daniel, Mme ROUSSEL Annette, M. PATRIX Dominique, M. MENARD Joël, M. CAREL Patrick, Mme AVRIL Jolanta (pour la motion n° 58 « Pacte de transition énergétique » et pour les questions n° 5 à n° 61), Mme PARESY Nathalie, Mme LETEISSIER Véronique, M. BUSSY Florent, Mme BUQUET Estelle, Mme ANGER Elodie, M. PETIT Michel, Mme ORTILLON Ghislaine, M. GAUTIER André (pour les motions n° 59 et n° 58 et pour les questions n° 5 à n° 61), Mme OUVRY Annie, M. BREBION Bernard, Mme JEANVOINE Sandra, M. PESTRINAUX Gérard.

Sont absents et excusés : Mme AVRIL Jolanta (pour la motion n° 59 « Restauration du Pont Colbert » et pour les questions n° 1 à n° 4), Mme BOUVIER-LAFOSSE Isabelle, Mme CLAPISSON Paquita, M. PAJOT Mickaël, Mme QUESNEL Alice, M. BLONDEL Pierre, Mme THETIOT Danièle, M. GAUTIER André (de la question n° 1 à la question n° 4), M. BAZIN Jean.

Pouvoirs ont été donnés par : Mme BOUVIER-LAFOSSE Isabelle à M. LEFEBVRE François, Mme CLAPISSON Paquita à M. LECANU Lucien, M. PAJOT Mickaël à Mme CARU-CHARRETON Emmanuelle, Mme QUESNEL Alice à M. LANGLOIS Nicolas, M. BLONDEL Pierre à Mme ORTILLON Ghislaine, Mme THETIOT Danièle à M. GAUTIER André (pour les motions n° 59 et 58 et pour les questions n° 5 à n° 61)

Le quorum étant atteint, le Conseil Municipal peut valablement délibérer.

Secrétaire de séance : Mme ANGER Elodie

.../...

M Lucien LECANU, Adjoint au Maire, expose que la SNC Le Carré a réalisé en 2014 sa deuxième année complète d'exploitation de l'équipement « Les Bains » dans le cadre de la Délégation de service public qui lui a été confiée le 7 mai 2012 pour une durée de 8 ans.

1 - L'activité 2014

La fréquentation

Les chiffres de la fréquentation sont ceux issus du contrôle d'accès. Ils mesurent les passages dans l'équipement pour accéder aux différentes activités.

Ainsi il ressort des données 2014 que la fréquentation globale a été de 206 807 entrées ou passages, le prévisionnel escomptait 262 513.

Ce total global s'est réparti pour 56,27% en entrées publiques piscine, 24,60% pour l'espace forme-fitness, suivis des clubs (5,71%), du Spa (5,11%), des activités aquatiques (4,48%), et des scolaires (2,54%).

Hors scolaires et clubs et manifestations, la fréquentation a été de 189 413.

Sans compter les soins en Spa, cette fréquentation s'est élevée à 178 835 passages, représentant une moyenne d'entrées mensuelle de 14 902 – contre 15 342 l'an dernier – voir détails dans le tableau ci-dessous.

Fréquentation par catégorie

Fréquentation par catégorie	Réalisé 2014	Prévisionnel 2014	Réalisé 2013
Entrées piscine	99269	146674	105405
Centres de loisirs-CE	19434	21300	18084
Activités Énergie	6702		6641
Activités Natation	2560	4958	3132
Forme	50870	54065	50844
Total par catégorie	178835	226483	184106
Fréquentation globale	206807	262513	218521

La fréquentation a été inférieure de 21% par rapport au prévisionnel (cet écart était de 17,90% l'an dernier, 36% l'année auparavant), et en baisse de 2,86% par rapport à 2013.

Le nombre d'adhérents pour les abonnements divers est passé de 757 à la fin 2013 à 709 en décembre 2014. L'exploitant souligne cependant la stabilité des abonnés pointant que le taux de résiliation est généralement inférieur dans ce secteur d'activité.

L'espace aquatique

Pour mesurer la fréquentation de l'espace aquatique, il convient de comptabiliser les entrées unitaires et les abonnements piscine, celles des CE et ALSH et les activités aquatiques (natation et énergie).

L'espace aquatique a ainsi enregistré 127 965 entrées pour un prévisionnel de 172 232 (74,30%). Seuls les Comités d'entreprises et les activités Énergie sont en hausse par rapport à l'année précédente.

Comptabilisées à part, il est à noter que les écoles sont, pour les primaires, en hausse, et pour le secondaire fortement à la baisse.

La fréquentation du public est assurée majoritairement par des usagers non dieppois, à hauteur de 60,80% (60,05 % en 2013).

L'espace forme

La fréquentation totale a représenté 50 870 passages.

Le nombre d'abonnés aux activités forme (pass Intensité) augmente il s'est élevé à 354 contre 326 en 2013 (nombre abonnements annuels, trimestriels et mensuels vendus).

Cette activité de la DSP a de nouveau « bien marché » malgré les absences et mouvements de personnels parmi les coaches; La SNC a poursuivi son partenariat avec « Les Mills TM », leader mondial des cours de remise en forme. La salle des congrès continue de servir de salle de fitness les mardis et jeudis soir qui accueille à cette occasion en moyenne 55 personnes.

Le SPA

L'activité Spa, qui s'effectue dans le cadre du protocole et des produits Thalion, a rencontré plus de succès que l'an passé : 19 630 soins ont été prodigués (contre 14 000 soins en 2013). Les passages au contrôle d'accès générant les chiffres de fréquentation pour ce secteur-ci ont été réduits de moitié ; Les personnes connaissent maintenant l'établissement et viennent moins souvent se renseigner, induisant moins de trafic.

L'espace restauration

Le restaurant fermé en septembre 2012 suite à la liquidation judiciaire de la Sarl Gast, ré-ouvert en août 2013 après l'intervention d'un contrat de sous-traitance entre la SNC Le Carré et la Sarl La Rotonde (traiteur Culin'R), a de nouveau fermé le 13 août 2014 après la mise en liquidation de la société, impactant négativement en pleine saison l'équipement balnéaire et plus largement, le site du front de mer. Malgré l'expérimentation de différentes formules de restauration, Culin'R n'avait pas réussi à trouver sa clientèle et a notamment accumulé des dettes de loyers envers la SNC le Carré.

L'espace salon de thé-petite restauration, nouvellement aménagé du côté du hall d'accueil du Centre, a lui aussi fermé.

L'espace des congrès

Les locations sont maigres. Le rapport fait état de 24 utilisations représentant 33 jours d'occupation – au lieu de 60 l'an dernier. Le secteur associatif reste prépondérant. A ces utilisations, s'ajoutent les mises à dispositions contractuelles à la Ville pour 10 jours.

Le Délégué expose en guise d'explications que le contrat passé avec Culin'R pour la restauration qui intégrait la mise à disposition de la salle des congrès pour développer une activité de traiteur – réceptif s'est révélé totalement infructueux.

Il faut ici rappeler que les mardis et jeudis soir, la salle est occupée par des séances de fitness organisées par le Délégué (Zumba, Body-attack, ...), ce qui améliore grandement les résultats de l'activité « Forme».

Le délégué s'est doté d'un nouveau fichier de contacts pour relancer des actions de prospection et commercialisation de cette salle, démarche absolument nécessaire.

La sécurité

Le Délégué vérifie le partage des connaissances et l'application des protocoles de sécurité contenus dans le POSS (plan d'organisation de la surveillance et des secours) : il a notamment organisé un exercice de simulation d'accident lors de l'arrêt technique de mars et approfondi collectivement la réflexion lors de l'arrêt technique de septembre en vue de l'évolution du POSS en 2015.

Aucun accident majeur n'a été à déplorer pendant la période d'exploitation.

Le personnel

Au 31 décembre 2014, on dénombrait 36 salariés, dont 1 en contrat de professionnalisation, représentant 32,92 « ETP », hors personnel du restaurant (activité sous-traitée) et hors personnel Dalkia, sous-traitant technique.

Le rapport précise que le Directeur a été détaché à 65% sur un autre site du groupe à Boulogne s/mer. Les charges correspondantes sont facturées et apparaissent en « recettes diverses » pour 37 296,73 €. Il est également fait état de 7 autres mouvements de personnel.

Les démarches qualité

La SNC Le Carré a confirmé sa certification ISO 9001 à l'issue de la 1ère visite de surveillance en septembre 2014.

Elle a aussi renouvelé la labellisation « Spas de France » et l'équipement est labellisé « Normandie Qualité tourisme ».

Le Délégué a installé courant novembre 2014, à l'accueil, puis dans les vestiaires, des bornes « Happyornot », qui suscite le recueil d'enquête de satisfaction du client.

La question « Êtes-vous satisfait de l'accueil aujourd'hui ? » a entraîné 86% de satisfaction,

La question « Êtes-vous satisfait de la propreté aujourd'hui ? » a généré 80% de satisfaction.

La politique commerciale et la communication

Communication

Les actions de communication se sont organisées d'abord à travers le site web et le profil Facebook, le SMSing et l'emailing ; Mais également la micro-édition distribuée localement : flyers et une plaquette qualitative pour le Spa, un encart et jeu concours dans le Guide de l'été des Informations dieppoises distribués à 80 000 exemplaires, et les supports des Offices de tourisme de Dieppe, Rouen et Le Havre.

Le compte de résultat ne retrace que 6103 € en 2014 pour ce volet de dépenses contre 29 204 € en 2013. Le Compte d'exploitation prévisionnel indiquait, quant à lui, 50 000 €

Opérations commerciales

Les offres commerciales mises en place en 2014 envers différents types de clientèles ont représenté l'équivalent de 50 jours « promotionnels ».

Les animations

Organisation d'événements

L'année 2014 a vu l'organisation d'un programme d'animations régulières et variées : Journée des activités, la Baïla kids, Zumbas géantes et flash mob au Belvédère, des animations « détente » (soirée zen), etc.

Les partenariats

Les partenariats avec les 6 hôtels du front de mer ont été poursuivis. Par ailleurs, la SNC a participé à l'Opération « Pass privilèges » animée par la CCID offrant un tarif préférentiel d'entrée à l'équipement.

Plus ponctuellement, des partenariats ont été conclus avec notamment le Rallye de Dieppe, et lors de la Fête du Nautisme et des Commémorations du 19 août 1942.

Par ailleurs, il convient de souligner que la SNC conduit également des actions partenariales dans le domaine du sport et du handicap avec l'EPIFAJ et l'IME de Château blanc d'Arques la bataille.

2 - Le rapport technique

Le rapport établi par le sous-traitant Dalkia fait état de dépenses de fluides (eau électricité et gaz - P2) supérieures au prévisionnel générant pour cette société une dépense de 446 000 € HT pour une facturation contractuelle de 344 992,27 € Selon l'exploitant, cet écart s'explique par la persistance, sur l'ensemble de l'année ou partiellement, de dysfonctionnements et désordres (fuites bassins et réseau de chauffage, dysfonctionnement du rideau thermique du bassin extérieur, difficultés d'aspiration eau de mer).

Ce rapport comporte également un tableau récapitulatif des interventions et dépenses réalisées par Dalkia au titre de la « Garantie totale - P3 » pour un montant de 94 501,72 €HT.

En ce qui concerne le volet « maintenance et entretiens », la SNC Le Carré fait également valoir de son côté diverses dépenses pour un montant de 15 027,76 €

Durant l'année 2014, des désordres techniques préexistants ont perduré (fuites jacuzzi, infiltration en toiture Spa, carrelage de la plage du hall bassins). Un nouveau désordre est apparu en octobre 2014 (oxydation de la poutre/grille d'aération du bassin toboggan). Et d'autres ont été résolus à l'occasion notamment des arrêts techniques, principalement la réhabilitation (par Dalkia) du réseau d'eau chaude sanitaire et du plancher chauffant, le remplacement de l'armoire de régulation de la chaufferie (Ville), la reprise de joint de dilatation dans le bassin sportif, au titre du compte « Gros entretien et renouvellement (GER) », etc.

Le tableau récapitulatif des interventions et dépenses réalisées au titre du fonds « GER », doté de 100 000 € HT pour l'année 2014 (report de 50 000 € de 2013), est annexé au présent rapport.

Il est précisé que les 2 arrêts techniques ordinaires de l'année 2014 ont été conduits, du 10 au 19 mars et du 02 au 11 septembre.

3 -Le rapport financier 2014 (HT)

	Année 2013	Année 2014	variation
Produits	1 843 131,50 €	1 827 922,81 €	-15 208,69 €
Charges	2 042 256,57 €	1 984 778,30 €	-57 478,27 €
RBE avant IS	-199 125,07 €	-156 855,49 €	42 269,58 €
Résultat net après IS (CICE)	-171 956,07 €	- 184 024,42 €	-12 068,42 €

Pour le 3ème exercice, le résultat reste déficitaire mais dans une bien moindre mesure.

➤ **Les recettes**

Les **recettes commerciales** sont inférieures de 23,58% au prévisionnel (22,61% en 2013 et 31,7 % en 2012).

Elles se répartissent ainsi :

	2013	2013	2014	2014
Piscine	621 914,09 €	45,15%	590 623,06 €	42,92%
Forme/fitness	361 528,11 €	26,25%	362 178,37 €	26,32%
SPA	346 726,43 €	25,17%	327 901,28 €	23,82%
Congrès	17 564,31 €	1,28%	10 796,23 €	0,78%
Recettes annexes et encours	29 505,79 €	2,14%	84 779,27 €	6,16%
	1 377 238,73 €	100,00%	1 376 278,21 €	100,00%

Pour mémoire, la structure des recettes du précédent délégataire était la suivante en 2011 :

- piscine (hors contribution SP et avec clubs) : 44,38 %
- forme : 23,86%
- thalassothérapie : 31,76 %

➤ **Les charges**

Les charges restent en deçà du prévisionnel, de 10,52%.

Le déficit s'explique donc pour l'essentiel par des recettes commerciales bien inférieures au prévisionnel, dues à une fréquentation qui reste trop faible.

➤ Enfin, il est précisé que le montant de la contribution pour contraintes de service public a été de 450 442,56 €(449 59 €en 2013).

En conclusion, il ressort que les difficultés relevées depuis le démarrage de la présente exploitation, ont perduré, singulièrement pour ce qui est du restaurant et de l'espace des congrès. La fréquentation de l'équipement dans son ensemble ne décolle pas, les recettes tirées de cette fréquentation non plus et restent bien en deçà des prévisions et des espérances. Il est primordial de résister au réflexe de restrictions financières qui se ferait immanquablement au détriment de l'entretien de l'outil, du confort et de la satisfaction des usagers, et de l'attractivité de l'équipement. Les actions de communication et les offres commerciales doivent s'affirmer, tout comme le suivi des installations et le management de l'équipe par des moyens humains et matériels à la hauteur de l'enjeu et du potentiel d'attractivité et de rayonnement de cet équipement.

Vu :

- le Code Général des Collectivités Territoriales et plus particulièrement les articles suivants :

-L. 1411-3 relatif à l'obligation du délégataire de produire chaque année à l'autorité délégante un rapport retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la DSP et une analyse de la qualité de service,

- L. 1413-1 relatif à la création des commissions consultatives des services publics locaux ;

- la délibération du 22 mars 2012 portant sur le choix du délégataire pour la gestion de l'équipement les Bains par DSP ;

- le contrat d'affermage en date du 19 avril 2012 instituant la SNC Le Carré délégataire de l'équipement Les Bains, dénommé désormais Le Carré ;

Considérant la présentation intervenue lors de :

- la commission Consultative des Services Publics Locaux du 17 septembre 2015,

- la commission n° 1 du 22 septembre 2015

Le CONSEIL MUNICIPAL prend acte du rapport d'activité 2014 établi par le délégataire, la « SNC Le Carré ».

Fait et délibéré en séance, les jour, mois et an susdits.

**Pour extrait certifié conforme au registre
Le Maire de la Ville de Dieppe,
Sébastien JUMEL**

**Acte certifié exécutoire en application
de la loi du 2 mars 1982 modifiée
Réception en Sous-Préfecture :**

Publication :

Notification :

Le présent acte peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Rouen dans un délai de deux mois à compter de la date exécutoire
--