

AVRIL 2015  
SALLE D'ESCALADE  
CIME ALATITUDE 245

# RAPPORT ANNUEL 2014

# SOMMAIRE

---

<b>I. L'ANNÉE 2014 EN BREF .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LA FREQUENTATION DU SITE .....</b>	<b>4</b>
1. Public .....	4
2. Accueil des scolaires .....	4
3. Publics en situation de handicap .....	4
4. Associations .....	4
<b>III. LES EVENEMENTS MARQUANTS .....</b>	<b>6</b>
1. Animations particulières, événements et concours .....	6
2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale .....	8
Partenaire des actions sociales du territoire .....	8
<b>IV. QUALITE DE SERVICE .....</b>	<b>10</b>
1. Résultats qualité .....	10
2. Réclamations et contentieux enregistrés .....	10
3. Sécurité, hygiène et accidents .....	10
<b>V. MOYENS MIS EN OEUVRE .....</b>	<b>11</b>
1. Horaires de fonctionnement et d'ouverture .....	11
2. Activités proposées .....	11
3. Actions de commercialisation et de communication .....	11
4. Ressources humaines .....	12
<b>VI. GESTION DU PATRIMOINE .....</b>	<b>13</b>
<b>VII. RESULTATS FINANCIERS .....</b>	<b>14</b>
1. Compte d'exploitation.....	14

# I. L'ANNÉE 2014 EN BREF

**26 442** personnes accueillies

28 272 en 2013, soit une diminution de 6.5%

**167 869 €HT** de chiffre d'affaires

Identique à l'année 2013

**86%** de clients satisfaits et très satisfaits

98% en 2013

**15 480** visites sur le site web dont 9 842 visiteurs uniques

+ 5% de progression par rapport à 2013

**840** fans Facebook

**2** compétitions sportives

## II. LA FREQUENTATION DU SITE

La répartition des **26 442** entrées a été la suivante :

**11 198** entrées Publiques - 42%

**5 633** entrées Scolaires - 21%

**5 043** entrées Clubs/Groupes - 19%

**4 568** entrées Activités encadrées - 17%

### 1. Public

Le public représente 59% de la fréquentation totale, dont 11 198 entrées en pratique libre et 4568 entrées en activités encadrées.

PUBLIC	15 766 entrées	
Entrée simple	4661	29,6%
Carte 12 entrées	3421	21,7%
Abonnement annuel	3116	19,8%
Activité encadrée	4568	29,0%

Sur les entrées en pratique libre, ce sont 67% de ces produits qui sont pris au tarif avantage (licenciés, mineurs et étudiants, tarif réduit).

La provenance du public est pour 70% des communes du Grand Dijon.

### 2. Accueil des scolaires

Les 5 633 entrées scolaires se sont réparties sur 315 créneaux de pratique.

SCOLAIRE	315 créneaux	
Primaire	134	43%
Université	95	30%
Secondaire	86	27%

Nous avons accueilli 15 écoles primaires, dont 10 du Grand Dijon, sur des cycles de 6 séances de 1h30.

### 3. Publics en situation de handicap

Afin de permettre au plus grand nombre de jeunes et d'adultes, sans discrimination, de s'initier aux pratiques sportives, nous sommes partenaires des actions sociales des collectivités et des établissements spécialisés pour favoriser l'épanouissement, l'éducation et le lien social.

Nous encadrons l'ensemble des séances et avons accueilli 12 établissements d'accueil spécialisé, ce qui a représenté 573 entrées pour ce public.

### 4. Associations

Ce sont 85 structures différentes qui ont fréquenté la salle d'escalade en 2014. Le mode de pratique est très hétérogène, allant d'une séance de découverte dans l'année à une pratique hebdomadaire régulière.

26 sont des clubs d'escalade et/ou associations sportives, 47 de ces structures sont des centres de loisirs et accueil jeunes et 12 sont des établissements spécialisés.

<b>ASSOCIATIONS</b>	<b>5 043 entrées</b>	
Clubs d'escalade	1945	39%
Accueil jeunes	1811	36%
Clubs extérieurs	714	14%
Accueil spécialisé	573	11%

Les clubs d'escalade pratiquent en autonomie, nous encadrons les séances des deux autres catégories.

# III. LES EVENEMENTS MARQUANTS

## 1. Animations particulières, événements et concours

Compétitions, manifestations solidaires et caritatives, soirées découverte, animations sportives, formation professionnelle, mais aussi des actions spécifiques aux réseaux sociaux, voici les principales animations de l'année 2014

Mois	Manifestations	Illustrations
30 janvier 2014	Soirée événementielle à la salle- « Grimpe à la frontale » 65 personnes	
19 février 2014	Compétition UNSS départementale 60 compétiteurs	
20 février 2014	Compétition inter-académique Nord-Est du sport universitaire 40 compétiteurs	
28 février, 1 <sup>er</sup> et 2 mars 2014	Ateliers sport Escalade en partenariat avec Sport Unit 150 participants	
28 mars 2014	Soirée Club affaires du CDB 30 personnes	
05 avril 2014	Soirée Comité d'entreprise du Crédit Agricole 60 personnes	
12 mai 2014	Concours Photos « Réseaux sociaux » 82 participants	
Mai 2014	Cycle de séances adaptées en collaboration avec un cabinet d'ergothérapeute 2 personnes	

<p><b>18 juin 2014</b></p>	<p>Ateliers escalade pour la journée de l'enfance 100 personnes</p>	
<p><b>22 juin 2014</b></p>	<p>Journée outdoor pour les familles de l'école d'escalade 55 personnes</p>	
<p><b>25 juin 2014</b></p>	<p>Matinée de découverte à l'escalade pour des classes de maternelle en partenariat avec l'IPTS de la ville 96 enfants</p>	
<p><b>Juillet-Août 2014</b></p>	<p>Mur gonflable au Lac Kir 3 jours par semaine</p>	
<p><b>Septembre 2014</b></p>	<p>Début de la 2<sup>ème</sup> session de formation professionnelle au CS Escalade en partenariat avec le CREPS de Dijon 8 stagiaires</p>	
<p><b>14 septembre 2014</b></p>	<p>Journée Portes ouvertes à la salle 150 personnes</p>	
<p><b>6 septembre 2014</b></p>	<p>Mur gonflable à la course du Bien Public</p>	
<p><b>20 septembre 2014</b></p>	<p>Mur gonflable à la fête du sport de Genlis</p>	

<p><b>27 septembre 2014</b></p>	<p>Mur gonflable à la journée OncoBourgogne à la Piscine olympique</p>	
<p><b>24 octobre 2014</b></p>	<p>Ateliers sport Escalade en partenariat avec Sport Unit 150 participants</p>	
<p><b>09 novembre 2014</b></p>	<p>Stand à la foire gastronomique</p>	
<p><b>13 novembre 2014</b></p>	<p>Soirée grimpe à la frontale 60 participants</p>	
<p><b>18 décembre 2014</b></p>	<p>Soirée de Noël Test de matériel d'escalade 50 participants</p>	

## 2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale

### Partenaire des actions sociales du territoire

La salle d'escalade est le relais d'actions menées par la Ville à destination des jeunes et des adultes, et répond ainsi aux projets des collectivités et apporte une expertise dans le domaine des activités sportives encadrées par l'intermédiaire de plusieurs dispositifs :

- « Vacances pour ceux qui restent »
- Le Centre Municipal d'Initiation Sportive
- Le SPOT au féminin
- Le Projet Educatif Local au profit des accueils périscolaires

Pour la majorité, ces séances sont encadrées par un moniteur de la salle et permettent la découverte et une pratique hebdomadaire de l'escalade sur un à trois trimestres.

### Partenaire dans l'organisation des compétitions

Nous avons accueilli et soutenu techniquement l'organisation de deux compétitions cette année :

- Compétition UNSS départementale
- Compétition inter-académique Nord-Est du sport universitaire



### **Se déplacer et animer le territoire**

Cette année encore, nous avons participé à de nombreuses animations avec notre mur d'escalade mobile :

- Fête de l'enfance
- Piscines du Carrousel et de la Fontaine d'Ouches
- Ateliers découverte Sport
- Dijon Plage au lac Kir
- Fête du Sport à Genlis, Course du Bien Public...

Ces animations représentent plus de 250h d'encadrement, 5000 personnes environ y ont participé.

### **Relais de la formation et de la professionnalisation**

Nous avons comme objectif de soutenir les institutions du territoire et contribuer au développement et à la réalisation de leurs formations et de la professionnalisation :

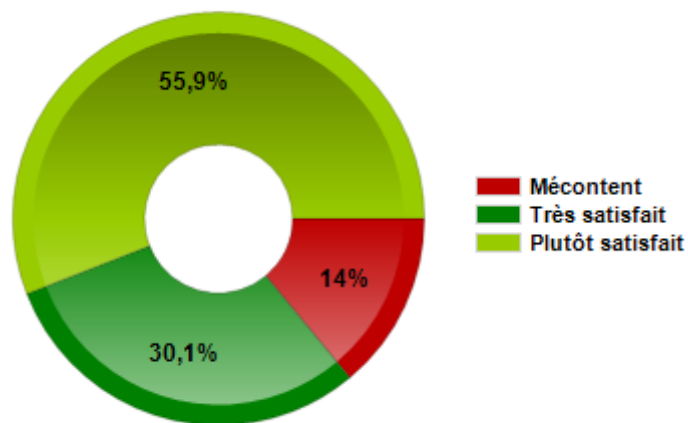
- Structure d'accueil pédagogique référant pour 7 étudiants en 2<sup>ème</sup> année de licence de l'UFR STAPS.
- Interventions pédagogiques à l'UFR STAPS pour les promotions d'optionnaires escalade de licence 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> années.
- Structure d'accueil et formateur au Creps de Dijon pour la deuxième session du certificat de spécialisation à l'escalade.

# IV. QUALITE DE SERVICE

## 1. Résultats qualité

Résultats à pondérer de part un nombre de répondants peu exploitable (29 retour qualité).

### L'appréciation générale



**86% de clients satisfaits et très satisfaits**

## 2. Réclamations et contentieux enregistrés

Aucune réclamation ni aucun contentieux n'ont été enregistrés durant l'année 2014.

## 3. Sécurité, hygiène et accidents

### Fermeture

- Du 28 juillet au 17 août pour maintenance technique annuelle
- 1<sup>er</sup> janvier et 25 décembre

### Accidents

Deux incidents ont nécessité l'intervention des secours. L'un en pratique encadrée du à une mauvaise chute en grimant en tête, l'autre en pratique autonome où deux personnes se sont tombées dessus au départ d'une voie.

Sans conséquences ni séquelles graves pour ces deux accidents.

### Sécurité des installations :

L'ensemble des vérifications et contrôles réglementaires de l'établissement et de la structure artificielle ont été effectués, 9 au total.

# V. MOYENS MIS EN OEUVRE

## 1. Horaires de fonctionnement et d'ouverture

Le fonctionnement et les horaires d'ouverture de l'établissement sont en fonction des périodes, les suivants :

	Période scolaire	Petites vacances	Vacances d'été
Lundi	17h-22h30	14h-22h30	14h-20h
Mardi	17h-22h30	14h-22h30	14h-20h
Mercredi	14h-22h30	14h-22h30	14h-20h
Jeudi	17h-22h30	14h-22h30	14h-22h30
Vendredi	17h-22h30	14h-22h30	14h-20h
Samedi	12h-20h	12h-20h	12h-20h
Dimanche	12h-20h	12h-20h	12h-20h

Les amplitudes horaires d'ouverture au public varient en fonction de la période :

- Période scolaire : **46,5 heures / 66,5 heures** (avec les créneaux pour les établissements scolaires)
- Petites vacances : **58,5 heures**
- Vacances d'été : **48,5 heures**

S'ajoutent aux horaires d'ouverture au public, des créneaux réservés pour les scolaires, le lundi, mardi, jeudi et vendredi entre 9h et 12h et entre 14h et 16h soit une amplitude horaire supplémentaire en période scolaire de **23 heures**.

## 2. Activités proposées

Conformément à nos engagements, nous avons mis en place des activités encadrées permettant l'initiation, l'enseignement et l'apprentissage de l'escalade, avec :

- Une école d'escalade et des séances de cours encadrés tout au long de l'année scolaire (203 adhérents en 2014). Ce qui représente 15 cours hebdomadaires de 1h à 2h.
- Des séances de découverte et de perfectionnement tous publics, 4 créneaux hebdomadaires
- Un créneau hebdomadaire « Spécial anniversaire »
- Un stage hebdomadaire enfants pour chaque semaine de vacances scolaires, activité indoor et outdoor selon la période.
- Des séances de découverte et d'apprentissage spécifiques pour les accueils jeunes et centres de loisirs.

## 3. Actions de commercialisation et de communication

### Stratégie média

- 1 campagne d'affichage réseau bus en septembre pour la journée porte ouverte

### Stratégie hors média

#### Relations presse

- 10 articles ont mentionné la salle d'escalade dont 1 article de notoriété dans le Dijon Mag
- Référencement sites web spécialisés : Dijon Kid's, koifaire.com, escalade Mag, planet grimpe, kairn, dijon tourisme, planet terre inconnue.

#### Marketing direct

- 5 newsletters envoyées à environ 2500 contacts
- Offre mutualisée permanente « pour un mini-stage enfant acheté, 5 entrées Piscine Olympique du Grand Dijon offertes »
- Plusieurs offres avec notre partenaire, le CDB

- 2 Offres/cartes cadeaux, spéciales fêtes (Noel et Saint-Valentin)

#### **Relations publiques et évènementielles**

- Présence sur deux salons : Nouveaux habitants et foire gastronomique
- 2 compétitions d'escalade organisées dans la salle

#### **Sponsoring/mécénat**

Dotations en séance découverte ou entrée gratuite à 15 compétitions et/ou kermesses scolaires.

## **4. Ressources humaines**

L'effectif salarié de la salle d'escalade a été composé de 4 salariés en CDI dont 3 à temps plein, auxquels s'ajoutent quelques CDD de courte durée liés à un surcroît temporaire d'activités ou au remplacement de titulaire absent, l'origine de ces emplois est locale.

Nous avons comptabilisé 4.1 ETP.

# VI. GESTION DU PATRIMOINE

## Suivi et maintenance technique

### Consommations P1

L'abonnement et la fourniture d'énergie et des fluides sont assurés par la Société Dalkia pour le gaz, EDF pour l'électricité et la Lyonnaise des eaux.

La facturation de la consommation d'eau se fait en direct avec le fournisseur.

Pour l'électricité, la facturation s'effectue indirectement par la Ville de Dijon sur présentation des états de consommations établis par la Collectivité.

La facturation du gaz et la maintenance de ces installations se fait en direct avec Dalkia.

- Eau : la consommation annuelle est de 184m<sup>3</sup>, quasi identique à 2013. Cette consommation ne concerne pratiquement que le nettoyage quotidien et le nettoyage des prises.
- Electricité : la consommation annuelle est de 13 450 KWh, en légère hausse par rapport à 2013.
- Chaleur : Le chauffage étant assuré à partir d'une chaufferie d'un bâtiment de la Ville de Dijon, un compteur de calories est installé afin de valoriser la quantité de chaleur fournie. La cible contractuelle du site est d'une valeur de 170MWh.

### La sécurité des installations

Classification de l'établissement / ERP type X 3<sup>ème</sup> Catégorie

Déclaration à la D.D.C.S de Côte d'Or enregistrée sous le numéro 02110ET0019

L'ensemble des équipements de sécurité incendie dont les extincteurs ont été contrôlés.

Les vérifications périodiques réglementaires des installations techniques : armoires électriques divisionnaires, ascenseur, nacelle ainsi que les murs d'escalade ont été réalisées.

Ces opérations ont été sous-traitées par les sociétés APAVE, ENTRE-PRISE et ACREM.

### Compte Gros Entretien P3

Conformément à l'article 5.3 de la convention d'affermage, vous trouverez ci-dessous le suivi de ce compte du 28/04/2010 au 31/12/2014 :

Période	Crédit	Dépenses	Solde
28 avril au 31 décembre 2010	1 875 €	- €	1 875€
1er janvier au 31 décembre 2011	2 500 €	- €	2 500€
1er janvier au 31 décembre 2012	2 500 €	1 907.52 €	592.48€
1er janvier au 31 décembre 2013	2 500 €	4 919.60 €	-2 419.60€
1er janvier au 31 décembre 2014	2 500 €	6 235.70 €	-3 735.70€
Total	11 875 €	13 062.82 €	- 1 187.82 €

# VII. RESULTATS FINANCIERS

## 1. Compte d'exploitation

Le Résultat Net de l'exercice civil 2014 laisse apparaître un déficit de - 50 270€, comme détaillé ci-dessous par ligne de compte.

Nous constatons en comparaison à l'exercice 2013, une diminution du déficit de -50% entre les 2 derniers exercices du contrat de DSP.

Le chiffre d'affaire étant iso sur ces 2 dernières années, il s'agit bien d'une réduction des charges qui constitue l'élément majeur de notre exercice 2014.

### Compte d'exploitation

<i>2014 Année civile</i>	
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>218 589</b>
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>167 869</b>
	<b>RESULTAT NET AVANT REPORT</b>
	<b>- 50 720 €</b>

### Analyse des charges

L'analyse des charges en fonction de la fréquentation nous permet d'évaluer le coût moyen par grimpeur à 9.92 €TTC, il était de 10.3 €TTC en 2013.

### Analyse des produits

L'analyse des produits en fonction de la fréquentation, nous permet d'évaluer le panier moyen par grimpeur à 7.13 €TTC, identique à 2013.

A large red diamond shape is centered on a white background. The diamond is outlined in white and contains the word 'CONTACT' in large, bold, black capital letters. Below the diamond, there is contact information for REGIS ADNET, including the name of the director, address, phone number, and email. At the bottom of the page, the UCPa logo is displayed, with 'SPORT ACCESS' written below it. The entire page is framed by a red border. The background is decorated with various climbing gear icons in red, including ropes, carabiners, and bolts, arranged in a pattern that suggests a climbing route.

# CONTACT

---

REGIS ADNET  
Directeur  
12 rue Alain Bombard  
21000 DIJON  
03.80.27.04.60  
dijon.dir@ucpasl.com

---

[www.cime-dijon.com](http://www.cime-dijon.com)

**UCPa**  
SPORT ACCESS

Salle d'escalade Cime Altitude 245 – Un équipement animé et géré pour le compte de la  
Communauté Urbaine du Grand Dijon par LS21, filiale de l'UCPA.

AVRIL 2015  
PISCINE OLYMPIQUE

# RAPPORT ANNUEL 2014



# SOMMAIRE

---

<b>I. L'ANNÉE 2014 EN BREF .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LA FREQUENTATION DU SITE .....</b>	<b>4</b>
1. Public .....	4
2. Accueil des scolaires .....	5
3. Publics en situation de handicap .....	5
4. Associations .....	5
<b>III. LES EVENEMENTS MARQUANTS.....</b>	<b>5</b>
1. Animations particulières et événements .....	5
2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale .....	6
3. Fermeture exceptionnelle.....	6
<b>IV. QUALITE DE SERVICE .....</b>	<b>7</b>
1. Résultats qualité .....	7
2. Certifications et labels obtenus .....	7
3. Réclamations et contentieux enregistrés .....	8
4. Sécurité, hygiène et accidents .....	8
<b>V. MOYENS MIS EN OEUVRE .....</b>	<b>9</b>
1. Horaires de fonctionnement et d'ouverture .....	9
2. Activités proposées .....	9
3. Actions de commercialisation et de communication .....	10
4. Ressources humaines .....	10
<b>VI. GESTION DU PATRIMOINE .....</b>	<b>11</b>
<b>VII. RESULTATS FINANCIERS .....</b>	<b>12</b>
1. Compte d'exploitation.....	12
<b>VIII. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES .....</b>	<b>13</b>
1. Propositions d'évolution des produits et services .....	13
Les principales propositions d'évolution des produits et des services ont été intégrées dans notre offre pour le nouveau contrat d'affermage. ....	13

# I. L'ANNÉE 2014 EN BREF

**350 050** personnes accueillies

427 002 en 2013, soit une diminution de 18%

**2 310 473 €HT** de chiffre d'affaires

une diminution de 1.44% par rapport à 2013

**5** semaines de fermeture d'exploitation pour travaux

**89.3%** de clients satisfaits et très satisfaits

93% en 2013, soit une diminution de 4%

**189 968** visites sur le site web dont 100 138 visiteurs uniques

+ 10% de progression par rapport à 2013

**11 500** abonné(e)s à notre newsletter mensuelle

**2879** fans Facebook

+ 45% de progression par rapport à 2013

**3** compétitions sportives

**62** opérations de dépannages multi-techniques

**649** opérations de maintenance préventive

**43** contrôles et vérifications réglementaires

**130** créneaux d'activités encadrées hebdomadaires pour nos 3 espaces

## II. LA FREQUENTATION DU SITE

La répartition des **350 050** entrées a été la suivante :

**265 687** entrées Bassins – 75.9%

**42 910** entrées Scolaires - 12%

**29 411** entrées Clubs/Groupes – 8.4%

**6 989** entrées Plongée – 2%

**5 053** entrées Forme – 1.5%

### 1. Public

La ventilation des entrées publiques par produit et pour les 3 espaces (bassins, plongée et forme).

#### Espace Bassins :

La pratique libre représente 83% des entrées, dont 51% se réalisent avec une carte 12 ou un abonnement annuel. Les séances encadrées de l'école de natation, les cours d'aquagym, d'aquavélo et les stages représentent 9% des entrées.

L'espace bien-être totalise 12750 passages, c'est donc 5% de la clientèle des bassins qui utilise cet espace.

BASSINS	265 687	
Entrée simple bassins	86039	32%
Carte 12 entrées bassins	101075	38%
Pass annuel bassins	35227	13%
Entrée CE	19843	7%
Activité encadrée bassins	23503	9%

#### Espace Forme :

Pour cette première année complète, nous avons une fréquentation de 5053 passages sur l'ensemble des cours de notre gamme Fitness, les abonnements (uniquement mensuels) représentent 44% de cette clientèle.

FORME	5 053 entrées	
Abonnements	2229	44%
Activité unitaire/carte	2824	56%

#### Espace Plongée :

La fréquentation est identique à celle de l'année 2013. Les clubs, prépondérants représentent 88% de cette fréquentation.

Le baptême de plongée est le produit le plus représentatif de la fréquentation publique à hauteur de 50% des prestations réalisées.

PLONGEE	6 989 entrées		
Public plongée	704	10%	12%
Public Apnée	152	2%	
Club plongée	5479	78%	88%
Club apnée	654	9%	

## 2. Accueil des scolaires

Les 42 910 entrées scolaires se sont réparties sur 1078 créneaux réservés sur l'année.

SCOLAIRE	1 078 créneaux	
Primaire	657	61%
Université	206	19%
Secondaire	110	10%
CREPS Formation	105	10%

Nous avons accueilli 35 écoles primaires de 21 communes différentes, sur des cycles de 11 séances d'apprentissage conformément à notre projet pédagogique validé comme chaque année par l'inspection académique.

L'université représente 19% des créneaux utilisés, un créneau accueille en moyenne 2 groupes d'étudiants pour 3 à 6 lignes d'eau utilisées.

5 établissements secondaires ont fréquenté la piscine en 2014, dont les collèges St Michel et Camille Claudel sur des cycles annuels d'apprentissage soit 90 créneaux utilisés.

## 3. Publics en situation de handicap

Le public en situation de handicap est accueilli et nage soit en pratique libre individuelle soit avec une structure associative ou des établissements d'accueil spécialisés qui les accompagnent et/ou les encadrent.

La pratique individuelle et autonome représente environ 20% de cette fréquentation.

Des commodités et des aménagements de réservation et de pratique se sont instaurés depuis 2010 avec les structures d'accueil de ce public en situation de handicap.

L'Handiphyclub et l'ASPTT « Et moi je veux nager » sont des utilisateurs réguliers durant la période scolaire, avec 112 créneaux d'utilisation, ce qui représente environ 170h de pratique.

Nous continuons également de mettre à disposition un de nos MNS pour le Handiphyclub, tous les mercredis de 16h à 18h afin de les accompagner dans l'apprentissage de la natation.

## 4. Associations

28 clubs de natation et associations sportives ont pratiqué et réservé des lignes d'eau cette année, pour un total de 2357 créneaux d'utilisation. Ce qui représente une moyenne de 70 à 75h de pratique hebdomadaire pour ce public.

L'Alliance Dijon Natation et le Pôle du CREPS sont les utilisateurs majoritaires de ces créneaux « sportifs ».

ASSOCIATIONS	2 357 créneaux	
Alliance Dijon Natation	1286	55%
CREPS	574	24%
Autres Clubs du Grand Dijon	278	12%
Clubs extérieurs	219	9%

# III. LES EVENEMENTS MARQUANTS

## 1. Animations particulières et événements

Cette année encore de nombreuses animations et événements variés se sont organisés à la Piscine Olympique.

Compétitions, manifestations solidaires et caritatives, soirées découverte, animations sportives, formation professionnelle, mais aussi des actions spécifiques aux réseaux sociaux.

Ce sont plus de 20 animations particulières tout public qui ont été proposées et qui ont apporté dynamisme et notoriété à l'équipement, elles ont touché près de 3 500 personnes.

## 2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale

Afin de permettre au plus grand nombre de jeunes et d'adultes, sans discrimination, de s'initier aux pratiques et apprentissages sportifs, nous sommes partenaires des actions sociales et des projets des collectivités ainsi que des associations et des établissements d'accueil spécialisés.

- Nous accompagnons toujours le club Handphysclub dans l'encadrement et l'enseignement de la natation, en mettant à sa disposition un MNS deux heures par semaine.
- Cette année un nouveau partenariat à vu le jour avec le réseau OncoBourgogne (réseau de cancérologie). Nous avons pu ainsi co-organiser la 1<sup>ère</sup> journée d'information grand public « Activités physiques, alimentations et cancer » à la Piscine Olympique. Conférences, ateliers nutrition et découverte d'activités physiques étaient au programme de cette journée, le 27 septembre 2014. L'opération a été un grand succès avec plus de 500 visiteurs, le réseau OncoBourgogne va ainsi étendre cette manifestation à tous les départements de la région. Nous avons déjà programmé la prochaine édition 2015 qui se tiendra de nouveau à la Piscine Olympique.

## 3. Fermeture exceptionnelle

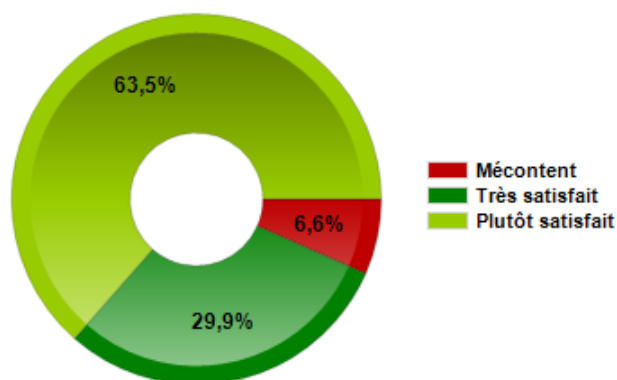
L'établissement a été fermé exceptionnellement du 07 juillet au 10 août inclus pour des travaux de réfection de l'ensemble du carrelage des plages des bassins. Le début de ces travaux avait également débuté la semaine précédente durant la fermeture biannuelle pour vidange du 30 juin au 06 juillet.

La réouverture de l'équipement s'est faite dans les délais et dans de bonnes conditions le 11 août.

# IV. QUALITE DE SERVICE

## 1. Résultats qualité

### L'appréciation générale



**89,3% de clients satisfaits et très satisfaits**

## 2. Certifications et labels obtenus

En avril 2014, nous nous sommes dotés de nouvelles solutions logicielles pour l'enquête et l'analyse de données.

Les évolutions portent sur :

- Les modes de collecte : dans un souci constant de protection de l'environnement, nous avons souhaité abandonner la collecte sous forme de questionnaires « papier » et ce grâce aux opportunités du web en matière de canaux de diffusion (emailing, QR code, ...).
- La fréquence de la mesure : une invitation permanente à faire part de ses impressions permet aux usagers de la base, via différents points d'accès (site Internet, newsletters, affiches interactives, ...) de s'exprimer 12 mois sur 12 et d'être acteurs de la qualité de service offerte dans les différents espaces.
- L'accès aux résultats en temps réel : l'équipe bénéficiera de résultats en temps réel sous forme de tableaux de bord de pilotage, véritables aides à la décision pour un management par la performance client. L'accès à ces données est sécurisé par un système de login et de mot de passe.
- Le périmètre de la mesure : ce dispositif permet de recueillir les impressions positives (étude de satisfaction) et négatives (réclamations). Il constitue un outil de gestion professionnalisé de la réclamation et permet de garantir le délai de réponses aux usagers.

Audité de nouveau en février 2015 pour l'année 2014, par la marque de Certification de services QUALICERT, nous avons obtenu de nouveau cette certification conformément au référentiel « **Activités de loisirs sportifs dans un équipement sportif animé et géré pour le compte d'une collectivité publique ou à titre privé RE/UCP/02** ».

### 3. Réclamations et contentieux enregistrés

116 réclamations ont été recensées et traitées en 2014, soit une moyenne de 9 à 10 par mois.

Ces réclamations sont en diminution de 27.5% par rapport à 2013.

Le délai moyen de réponse a été de 2 jours, il était de 3.5 jours en 2013.

Ci-dessous les sujets concernés par ces réclamations :

RECLAMATIONS	116	
Espace de pratique sportive	34	29%
Autre	20	17%
Une fermeture	20	17%
La propreté du site	12	10%
L'accueil	11	9%
Les informations transmises	6	5%
La sécurité des biens et des personnes	4	3%
l'enseignement sportif	3	3%

### 4. Sécurité, hygiène et accidents

#### Fermeture :

Pour compétitions

- Du 14 au 16 mai : Championnats de France Universitaires
- Du 17 au 18 mai : Meeting National des Maîtres
- Du 08 au 09 novembre : Interclubs Régional et Départemental

Pour vidange et maintenance réglementaire

- Du 30 juin au 06 juillet
- Du 25 décembre au 04 janvier

Pour travaux

- Du 07 juillet au 10 août

C'est 7 jours pour compétitions, 18 jours pour vidange et 35 jours pour travaux, soit un total de 60 jours.

#### Accidents :

21 soins ont été réalisés cette année, dont 4 hors des bassins (vestiaires et espace forme).

6 de ces interventions concernent des enfants de moins de 11ans.

Seulement 2 situations ont nécessité l'intervention des secours pour la prise en charge complémentaire de la victime.

#### Sécurité des installations :

L'ensemble des vérifications et contrôles réglementaires ont été effectués, 43 au total.

# V. MOYENS MIS EN OEUVRE

## 1. Horaires de fonctionnement et d'ouverture

Le fonctionnement et les horaires d'ouverture de l'établissement sont en fonction des « publics », les suivants :



Fonctionnement / Ouverture	Public Pratique libre	Public Activités	Clubs / Institutions	Interne
Lundi	10h-20h	10h-21h	7h-21h	6h-22h
Mardi	10h-21h	10h-21h	7h-21h	6h-22h
Mercredi	9h-20h	9h-21h	7h-21h	6h-22h
Jeudi	10h-20h	10h-21h	7h-21h	6h-22h
Vendredi	10h-21h	10h-21h	7h-21h	6h-22h
Samedi	9h-18h	9h-18h	8h-18h	7h-20h
Dimanche	9h-18h	9h-18h	8h-18h	7h-20h
<b>Amplitude</b>	<b>71 heures</b>	<b>74 heures</b>	<b>90 heures</b>	<b>106 heures</b>

## 2. Activités proposées

Avec nos gammes d'activités (aquatiques, plongée, forme), nous avons proposé des activités toute la semaine répondant aux attentes et aux besoins du grand public.

### Bassins :

4 gammes d'activités proposées du lundi au samedi et la possibilité de pratiquer également en autonomie avec la location d'Aquavélo, ce qui représente un total de 94 créneaux d'activités hebdomadaires pour un volume horaire de 47h30 d'activités encadrées et 14h30 d'activités autonomes :

	Nb créneaux hebdomadaire	Volume horaire hebdomadaire
	5	2h30
	23	17h30
	6	4h30
	31	23h
Location aquacycle	29	14h30

### Forme :

4 gammes d'activités du mardi au samedi, 24 créneaux hebdomadaires pour un volume horaire hebdomadaire de 17h30.

	Nb créneaux hebdomadaire	Volume horaire hebdomadaire
	3	2h15
	3	2h15
	11	7h45
	7	5h15

### Plongée :



L'ensemble des activités encadrées de la plongée se fait sur réservation et se répartit généralement du mardi au dimanche de la façon suivante (hors stage) :

- 4 créneaux pour les baptêmes
- 4 créneaux pour les séances de Libre à l'O et de remise à l'O
- 2 créneaux pour les packs découverte
- 1 créneau pour les baptêmes apnée
- session de formation N1 les week-ends

### 3. Actions de commercialisation et de communication

#### Stratégie média

- Affichage réseau urbain : 1 campagne d'affichage sur réseau Bus pour l'Aqua Night (fin février / début mars) et 1 campagne d'affichage 4m par 3m.
- Radios : 2 jeux concours sur France Bleue pour l'espace forme/ abonnements mensuels et séances à l'unité à gagner afin de promouvoir l'espace bien-être.
- Messages radio quotidiens sur e-radio, radio de la Piscine Olympique depuis novembre 2012
- Web : animation sur site internet, référencement sites loisirs
- Réseaux sociaux : animation des pages (photos, vidéos, actualités, jeux concours)

#### Stratégie Hors média

##### Relations presse :

- 8 communiqués de presse envoyés
- Environ 67 articles connus consacrés ou mentionnant la POGD (Internet, presse écrite) dont 3 dans le Grand Dijon ou DijonMag (cf. annexe)
- 2 interviews radio (France bleu Bourgogne / Nostalgie : animations estivales, nuit de l'aquagym) et 10 interviews dans le cadre du partenariat France bleu.
- Référencement sites web spécialisés : Dijon kids, guide piscine, nageurs.com, koi faire.com, Dijon tourisme, Planet, Familiscope, Annuaire de la plongée, Côte d'Or tourisme, annuaire du fitness...

**Marketing direct** : 12 newsletters envoyées à environ 11 500 contacts tous les mois.

**Sponsoring/mécénat** : participations à 22 kermesses, tombolas scolaires ou tournois sportifs

### 4. Ressources humaines

Nous avons été 25 salarié(e)s en CDI auxquels s'ajoutent 12 autres salarié(e)s en contrat à durée déterminée de courte durée liés à des remplacements de titulaires ou en complément sur des périodes spécifiques.

Nous avons également employé sur cette année, 1 personne en contrat de professionnalisation, 2 personnes en contrat d'apprentissage ainsi que 2 personnes bénéficiant d'un contrat d'aide à l'emploi (CAE) dont une personne reconnue comme travailleur avec handicap.

Certains changements ont eu lieu en cours d'année (octobre 2014) apportant une nouvelle organisation fonctionnelle à l'établissement avec la nomination d'un Directeur Adjoint et d'un Chef de Bassin.

Nous avons comptabilisé (tous contrats confondus) 33.4 ETP sur l'année 2014.

# VI. GESTION DU PATRIMOINE

## Suivi et maintenance technique

### Consommations P1

- Eau : la consommation d'eau en 2014 a été de 40 574m<sup>3</sup> en baisse de 4.6% par rapport à 2013. Nous avons effectué 2 vidanges et donc renouvelé l'eau à hauteur de 7 440m<sup>3</sup>, ce qui représente 19,5% de la consommation totale d'eau sur un an.

- Electricité : la consommation électrique a été de 2 752 MWh en baisse de 1.43% par rapport à 2013. La quantité d'électricité non consommée en juillet et août lors des travaux est d'environ 239 MWh soit 8,5% de la consommation annuelle.

- Chaleur : la consommation annuelle est de 2756MWh, en baisse de 11.5% par rapport à 2013. C'est 607 MWh qui sont nécessaires pour maintenir la T° d'eau des bassins soit 22% de la consommation annuelle.

### Synthèse des interventions

Dans le cadre du contrat établi avec la société Cofely, vous trouverez le compte-rendu complet en annexe.

649 interventions préventives, 62 dépannages et 2 travaux ont été réalisés cette année.

### Compte Gros Entretien P3

Conformément à l'article 5.3 de la convention d'affermage, vous trouverez ci-dessous le suivi de ce compte du 28/04/2010 au 31/12/2014 :

Période	Crédit	Dépenses	Solde
28 avril au 31 décembre 2010	26 666,72 €	5 292,02 €	21 374,70 €
1er janvier au 31 décembre 2011	40 000,00 €	31 621,95 €	8 378,05 €
1er janvier au 31 décembre 2012	40 000,00 €	64 185,57 €	- 24 185,57 €
1er janvier au 31 décembre 2013	40 000,00 €	37 287,88 €	2 712,12 €
1er janvier au 31 décembre 2014	40 000,00 €	15 725,35 €	24 274,65 €
Total	186 666,72 €	154 112,77 €	32 553,95 €

## Production photovoltaïque

	Date du relevé	Relevé Kwh	Production sur la période	Facturation HT	Période concernée
Relevé 1		7 641	7 641		29 avril 2010 au 28 oct. 2010
Relevé 2	28-avr-11	15 283	7 642	9196.70 €	29 oct. 2010 au 28 avril 2011
Relevé 3	28-oct-11	27 982	12 699	7 644,80 €	29 avril 2011 au 28 octobre 2011
Relevé 4	28-avr-12	33 139	5 157	3 075 €	29 oct. 2011 au 28 avril 2012
Relevé 5	28-oct-12	46 697	13558	8 014,70 €	29 avril 2012 au 28 octobre 2012
Relevé 6	28-avr-13	50 758	4 061	2 448,78 €	29 oct. 2012 au 28 avril 2013
Relevé 7	28-oct-13	60 804	10 046	5 997,46 €	29 avril 2013 au 28 octobre 2013
Relevé 8	28-avr-14	64 026	3 222	1 923,53 €	29 octobre 2013 au 28 avril 2014
Relevé 9	28-oct-14	69484	5 458	3 248.81 €	29 avril 2014 au 28 octobre 2014
Relevé 10	31-dec-14	70558	1 074	639.3 €	29 octobre 2014 au 31 décembre 2014

# VII. RESULTATS FINANCIERS

## 1. Compte d'exploitation

<i>2014 Année civile</i>		
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>2 191 862</b>	
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>2 310 473</b>	
	<b>RESULTAT NET AVANT REPORT</b>	<b>118 611 €</b>
	<b>Intéressement GD - 60%</b>	<b>71 167 €</b>

### **Analyse des charges**

L'analyse des charges en rapport avec la fréquentation annuelle, nous permet d'évaluer le coût moyen par personne à 7.50€TTC.

Il était de 6.36€TTC en 2013, bien que nos charges aient diminué en 2014, cette hausse du coût moyen par personne est principalement due à une baisse significative de la fréquentation (60 jours de fermeture).

### **Analyse des produits**

L'analyse des produits en rapport avec la fréquentation, nous permet d'évaluer la recette moyenne par personne à 4.68€TTC.

### **Calcul de l'intéressement**

Le résultat net avant Impôt de cet exercice civil 2014 permet de dégager un bénéfice de 118 611€ soit +44K€ versus N-1.

En vertu de l'article 33 de notre contrat de Délégation de Service public, l'intéressement calculé en 2014 est donc de 71 167 €HT.

# VIII. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES

## 1. Propositions d'évolution des produits et services

Les principales propositions d'évolution des produits et des services ont été intégrées dans notre offre pour le nouveau contrat d'affermage.

Nous souhaitons cependant vous soumettre l'évolution des tarifs suivants pour l'Espace forme :

	Fitness	Fitness + Option Zumba
Mensuel	34,90 €	<b>47,90 €</b>
Trimestriel	100,00 €	<b>134,90 €</b>
Saison	<b>280,00 €</b>	<b>347,90</b>

Ainsi que la création d'une **carte 12 activités pour les comités d'entreprise** au tarif de 100€TTC.



# CONTACT

---

REGIS ADNET  
Directeur  
12 rue Alain Bombard  
21000 DIJON  
03.80.27.04.60  
dijon.dir@ucpasl.com

---

[www.piscineolympique-dijon.fr](http://www.piscineolympique-dijon.fr)

**UCPa**  
SPORT ACCESS

Piscine Olympique – Un équipement animé et géré pour le compte de la Communauté Urbaine du Grand Dijon par LS21, filiale de l'UCPA.