



**RAPPORT
ANNUEL**

2019

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I. L'ANNÉE 2019 EN BREF	4
II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC	5
1. Présentation du service délégué	5
2. Publics ciblés et services proposés	5
III. LA FRÉQUENTATION DU SITE	6
1. Généralités	6
2. Accueil des scolaires	7
3. Publics en situation de handicap	8
4. Associations sportives et Accueils jeunes	8
IV. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS	9
1. Animations particulières, événements et compétitions	9
2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale	10
V. QUALITÉ DE SERVICE	11
1. Résultats de satisfaction	11
2. Réclamations et contentieux enregistrés	12
VI. MOYENS MIS EN ŒUVRE	13
1. Horaires de fonctionnement et d'ouverture	13
2. Tarifs annuels	13
3. Activités proposées	15
4. Sécurité	15
5. Actions de commercialisation et de communication	15
6. Ressources humaines	16
VII. GESTION DU PATRIMOINE	17
VIII. RÉSULTATS FINANCIERS	18
1. Compte annuel de résultat d'exploitation	18
2. Analyse des dépenses et des recettes	19
IX. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES	20
X. ANNEXES	20

INTRODUCTION

Éducateur sportif de métier, notre but est de développer aux côtés des collectivités une autre pratique du sport, innovante et ouverte à tous, au service de l'intérêt général et du mieux vivre-ensemble, et ce dans le respect de l'ambition politique des territoires. [UCPA Sport Access](#) accompagne les collectivités dans la création, le développement et l'animation d'une offre sportive adaptée aux attentes du plus grand nombre, au cœur de leur territoire.

Pour donner accès au sport au plus grand nombre, dans le cadre de loisirs sportifs de proximité, l'UCPA propose **une expérience originale**. Nos espaces sportifs participent à la vie urbaine en permettant une pause détente pendant le travail, un moment convivial avec ses proches ou un temps d'entraînement proche de son domicile. Lieux de vie et lieux vivants, **les espaces sportifs amènent l'activité sportive sur la place publique, avec des activités extérieures saisonnières ou événementielles**.

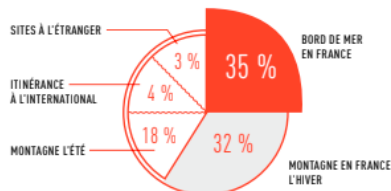
Acteurs de la vie locale, **nos équipes sont au service du projet des collectivités et des citoyens**. Les éducateurs sportifs UCPA accompagnent la découverte de l'activité, coachent la progression dans la pratique et animent le partage de moments collectifs. En proposant une diversité de pratiques (libre, ludique, encadrée, coachée...) et des passerelles vers d'autres activités sportives, **les éducateurs sportifs proposent une réponse adaptée à chacun, au cœur de son quartier**. A travers le sport, ils contribuent à tisser des liens entre les habitants, les clubs associatifs, les écoles... , et à donner une âme au quartier. A travers leur travail, c'est le rayonnement et l'attractivité du territoire qui sont valorisés.

2019 LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE ASSOCIATIF



GÉOGRAPHIE

OÙ PARTENT LES 16-25 ANS EN VACANCES ?

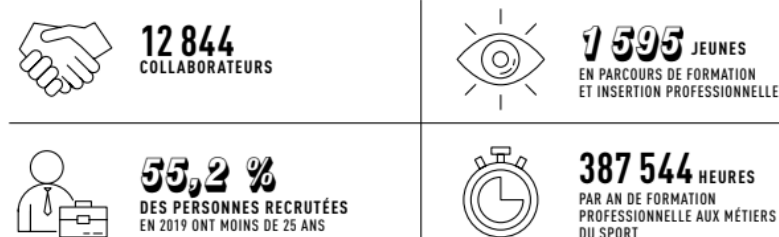


Prévisions : Indivs, partages (Groupes week) — année 2019. Âge : 16-25 ans — séjours vacances (hors BATA)

71 PAYS DANS LESQUELS L'UCPA EST PRÉSENTE | 133 SITES EN FRANCE



COLLABORATIONS



LES 4 OBJECTIFS DU PROJET ÉDUCATIF ET SPORTIF UCPA NOTÉS PAR LES PRATIQUANTS



I. L'ANNÉE 2019 EN BREF

2019 LES CHIFFRES CLES DE LA PISCINE...

FREQUENTATION



35 279 PERSONNES ACCUEILLIES

FINANCIER



258 973 € DE CHIFFRE D'AFFAIRES
DONT **67 480 €** DE SUBVENTION

BAISSE DE **3 944 €** SUR LE RESULTAT NET

QUALITE



4,0 / 5 DE MOYENNE POUR LA SATISFACTION CLIENT

73% FEMMES

COMMUNICATION



268 423 VISITES SUR LE SITE WEB DONT 152 552 VISITEURS UNIQUES

5 159 PERSONNES INSCRITES SUR LE RESEAUX SOCIAUX

ACTIVITES

15 ANIMATIONS ET EVENEMENTS

137 CRENEAUX D'ACTIVITES ENCADREES HEBDO 1^{er} SEMESTRE (117 POUR LE 2^{ème} SEMESTRE)

II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC

1. Présentation du service délégué

Depuis le 1^{er} janvier 2015, Dijon métropole a délégué, par appel d'offre, la gestion de la salle d'escalade Cime 245 et de la piscine olympique, à l'UCPA (Union nationale des Centres sportifs de Plein Air).

Les principales missions confiées à l'UCPA au travers de sa société filiale LS21 sont d'assurer la prise en charge et l'exploitation complète de la salle d'escalade Cime 245 et de la piscine olympique avec pour objectifs :

- L'accueil du public, la promotion de l'équipement, l'information aux usagers ;
- La commercialisation et le développement des activités sportives;
- L'accueil des établissements scolaires (encadrement et surveillance) ;
- La sécurité des installations et des usagers, le respect des normes ;
- L'entretien, la maintenance et le renouvellement des biens confiés ;
- Une qualité globale de service

Pour répondre au mieux aux souhaits de la Métropole de Dijon, l'UCPA, a créé et développé de nombreuses actions. Ce rapport récapitule ces différentes actions et rend compte de l'activité du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.

2. Publics ciblés et services proposés

► Le public individuel :

Leur accueil se fait toute l'année avec des horaires qui varient en fonction des périodes scolaires ou des vacances. Nous leur proposons :

- De la pratique libre dans des créneaux horaires larges (**71,5h/semaine**).
- Toutes les activités encadrées de la Gamme UCPA avec un choix d'horaires et de cours importants et variés avec **27 créneaux** d'activités encadrées par semaine.

► Les établissements scolaires :

Nous recevons les publics scolaires primaires et secondaires du lundi au vendredi, le matin et l'après midi.

L'enseignement en scolaire primaire est assuré par nos Moniteurs d'escalade et par les professeurs d'Education Physique pour les secondaires et l'enseignement supérieur. Nous accueillons également, sur certains créneaux disponibles, des classes maternelles.

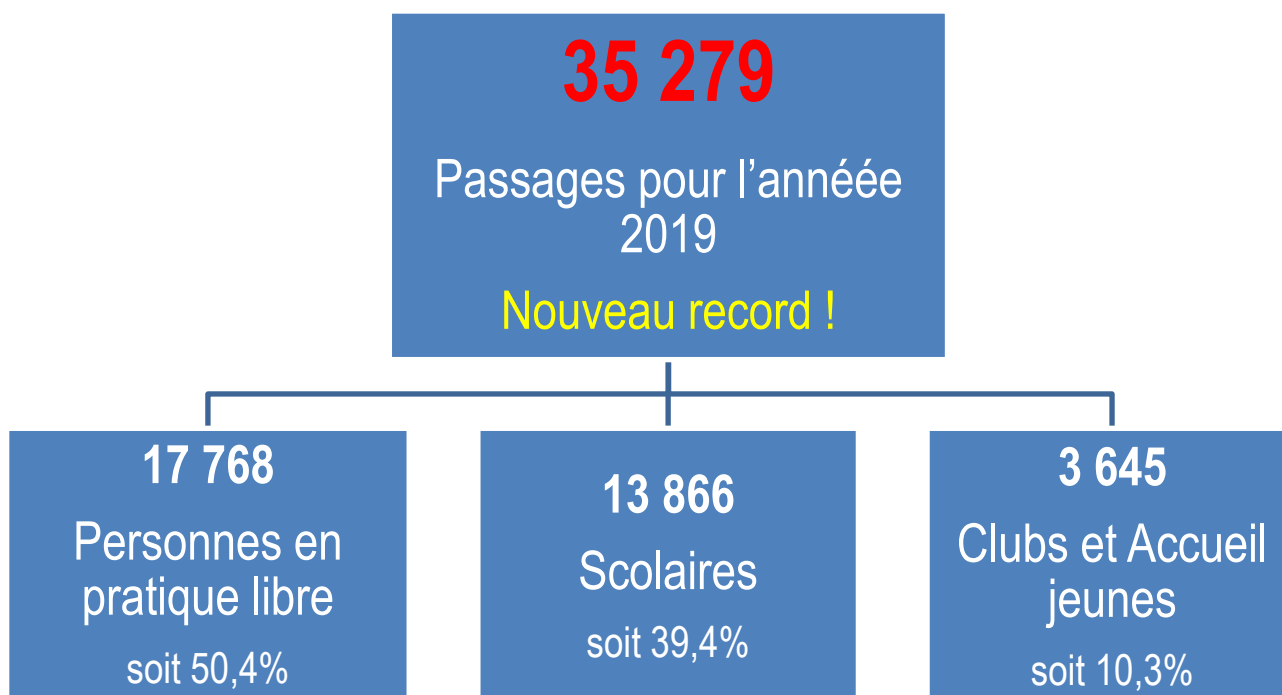
► Les associations sportives :

La salle d'escalade reçoit de nombreuses associations sportives s'adressant aux jeunes et aux adultes.

Ces associations sont accueillies pendant les horaires d'ouverture au public mais également en dehors (**84h** d'amplitude par semaine).

Notre équipement soutient également l'organisation des différentes compétitions.

III. LA FRÉQUENTATION DU SITE



1. Généralités

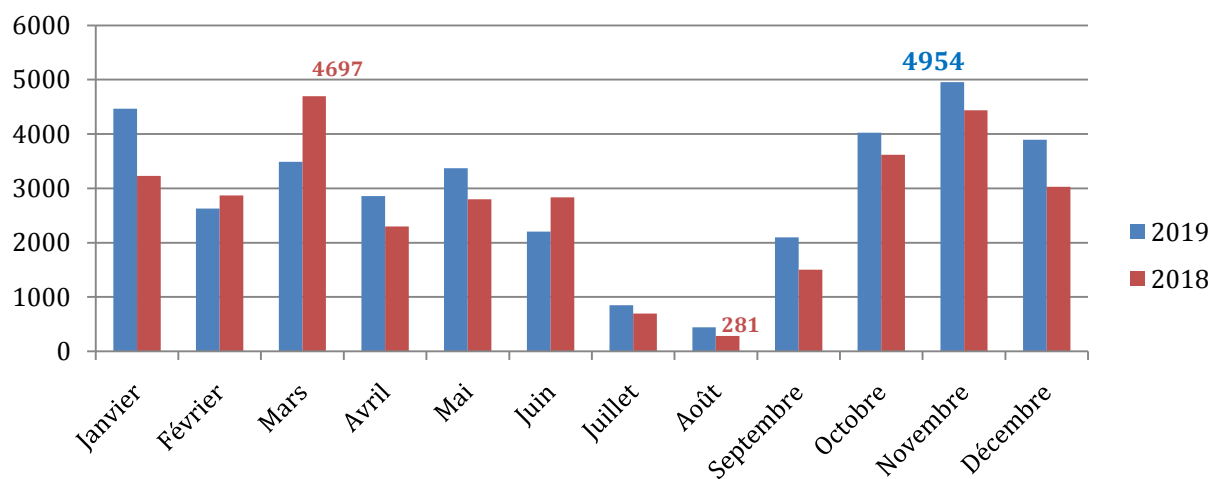
La fréquentation totale pour l'année 2019 est de **35 279** passages soit +9,2 % par rapport à 2018, répartie de la façon suivante :

- **17 768** passages pour le public (50,4%)
- **13 866** passages pour les groupes scolaires (39,3%)
- **3 645** passages pour les clubs et accueil jeunes de loisirs (10,3%)

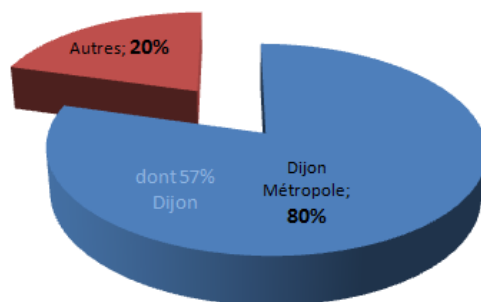
Les activités encadrées par l'UCPA représentent **7243** passages soit **21%** de cette fréquentation totale et **40,8%** de la fréquentation publique.

La fréquentation mensuelle a fluctué entre **442** passages en août (période de fermeture technique) à **4 957** passages en novembre. La moyenne mensuelle lissée sur l'année est d'environ **2 939** passages.

Fréquentation mensuelle 2018_2019



Répartition inscrits salle d'escalade

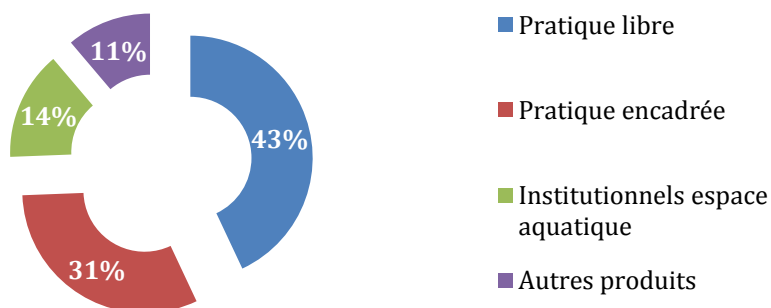


Vous trouverez également ci-dessous la répartition des ventes par famille de produits :

	2019	2018	Ecart
Pratique libre	80 387,00 €	90 478,00 €	- 10 091,00 €
Pratique encadrée	58 667,00 €	38 405,00 €	20 262,00 €
Institutionnels espace aquatique	26 937,00 €	31 534,00 €	- 4 597,00 €
Autres produits	20 934,00 €	21 962,00 €	- 1 028,00 €
Total	186 925,00 €	182 378,00 €	4 547,00 €

Répartition des ventes par familles :

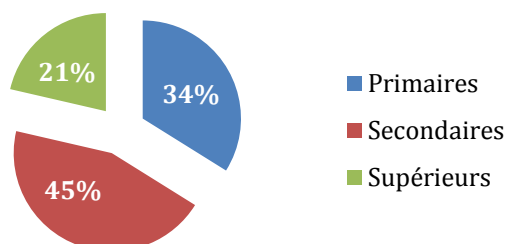
2019



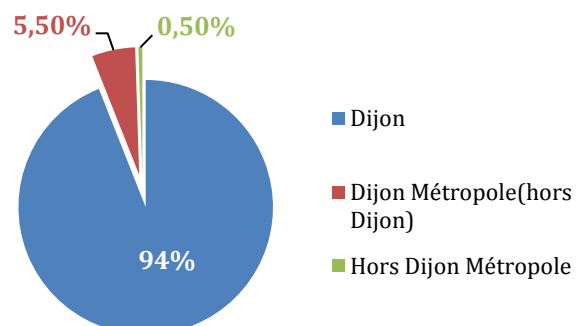
2. Accueil des scolaires

Le public scolaire représente **39,3%** de la fréquentation totale avec 13 866 passages, réparti de la façon suivante :

Répartition de la fréquentation scolaire



Répartition géographique scolaires



- Nous avons encadré **199** créneaux au profit des classes primaires sur des cycles trimestriels de 7 à 9 séances d'apprentissage d'1h15 à 1h30 en lien avec l'inspection académique. Cela correspond à **233** heures d'enseignement et **4672** passages, soit **34%** de la fréquentation scolaire.
- Les classes du secondaire, autonomes dans leur enseignement de l'escalade, réservent des créneaux d'une heure à une heure trente sur un cycle trimestriel. Deux établissements ont fréquenté sur des cycles longs l'équipement en 2019, représentant **6170** passages pour **366** heures de pratique, soit **45%** de la fréquentation scolaire.
- Pour l'enseignement supérieur, c'est principalement l'UFR STAPS et l'AGROSUP qui réservent des créneaux de septembre à juin. Cela a représenté **169** heures de pratique et **2951** passages, soit **21%** de la fréquentation scolaire.

3. Publics en situation de handicap

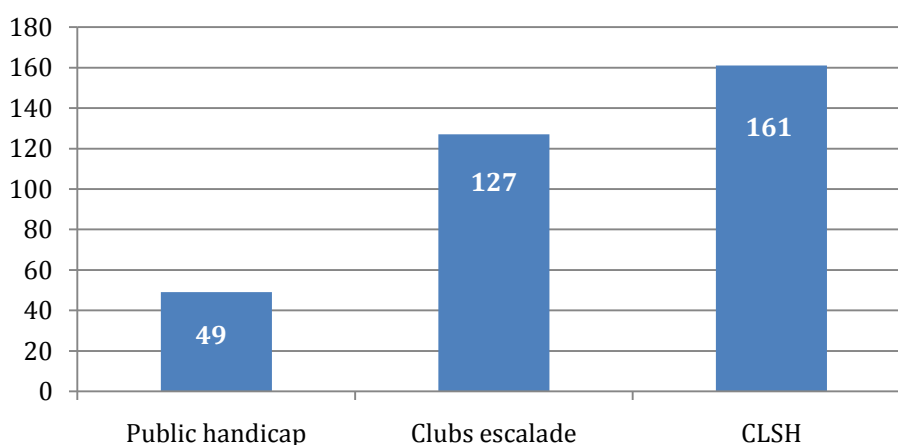
Le public en situation de handicap est accueilli essentiellement avec une structure associative ou des établissements d'accueils spécialisés qui les accompagnent pour une pratique encadrée par nos moniteurs principalement. Cela a représenté **59** heures de pratique et **542** passages.

4. Associations sportives et Accueils jeunes

Les clubs d'escalade représentent en moyenne **4** heures de pratique hebdomadaire d'octobre à avril, soit **1069** passages pour **127** heures de pratique au total.

Les accueils jeunes de loisirs et périscolaire représentent **1934** passages pour **161** heures de pratique.

Répartition du nombres d'heures de pratiques par type de Groupe



IV. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS



1. Animations particulières, événements et compétitions

Compétitions, manifestations solidaires et caritatives, soirées découvertes, animations sportives, formation professionnelle, mais aussi des actions spécifiques aux réseaux sociaux, voici les principales animations de l'année 2019.

Ce sont plus de 31 animations et événements tout public qui ont été proposées et qui ont apporté dynamisme et notoriété à l'équipement, elles ont touché plus de 7 431 personnes.

► 26 animations et événements, 6 431 personnes touchées :

- Participation au Championnat régional de bloc à Morez (Jura) : 27 janvier
- Championnat académique UNSS Lycée : 13 février
- Soirée initiation gratuite étudiants : 1 fois/mois >> février, mars
- Rencontre FFSU Académique : 7 mars
- Contest Open Roc : 24 mars
- Séances maternelles avec la Ville de Dijon : 29 mars, 2 & 9 avril, 1,2,3 & 5 juillet,
- Participation à la soirée Aqua night de la Piscine Olympique : 5 avril
- Participation à Open Jeunes Escalade à Chevigny St Sauveur : 5 avril
- Animation découverte avec Sport Unit : 14 avril
- Participation au Championnat Régional de difficulté à Auxerre : 4&5 mai
- Animation mur gonflable pour le CROSS APS pour tous IME PEP 21 : 15 mai
- Animation mur gonflable pour la Rando 2019 à Chenove : 26 mai
- Participation à la Journée « Faites du Sport » organisée par l'OMSD au Parc de la Colombière avec le mur gonflable : 23 juin
- Participation aux animations de l'été de la Piscine Olympique : 10 & 17 juillet, 7 août
- Animation mur gonflable au Lac Kir de Dijon : 14 juillet
- Animation mur gonflable à Beaune Côté Plage : 15 juillet
- Ouverture des voies au Gymnase Parde à Dijon : 5 au 9 août
- Animation mur gonflable au Lac Kir de Dijon avec Sport Unit : 24 août
- Animation mur gonflable à la fête patronale de Couchey : 25 août
- Animation mur gonflable à Décathlon : 7 septembre
- Open de rentrée à cime : 8 septembre
- Animation mur gonflable à l'inauguration de la Piscine du carrousel : 15 septembre
- Animation mur gonflable au Show les Papilles au Musée de la Vie Bourguignonne : 20 septembre
- Ouverture de voies au Gymnase Auguste Delaune (Damparis) : du 21 au 23 octobre
- Soirée Halloween à Cime : 31 octobre
- Participation à Open de Bloc "Openwall #3" par le groupe compétition de Cime à Mâcon : 30 novembre

► 5 actions d'ancrages et promotions, 1 000 personnes touchées :

- Petit déjeuner offert aux clients : 1 fois/mois >> janvier, février, mars, avril,
- Participation à la soirée Comités d'entreprise à la Piscine Olympique : 13 juin
- Journée Portes Ouvertes à Cime : 22 septembre
- Participation au Salon des Comités d'Entreprise au Zénith de Dijon : 17 octobre
- Animation pour les Comités d'Entreprise : 17 novembre

► 2 dates et actions particulières

- Lancement des inscriptions des activités encadrées pour la saison 2019/2020 : 8 juillet
- Fermeture technique : du 27 juillet au 19 août

2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale

Engagée pour une pratique sportive ou de loisirs accessible et vecteur de lien social, l'UCPA entreprend des actions de solidarité sociale sur le territoire dans le cadre de partenariats avec des acteurs locaux spécialisés (organismes sociaux, caritatifs, de jeunesse, pouvoirs publics...). À partir d'une démarche partagée de projet, il s'agit de répondre au mieux aux besoins et attentes des personnes.

Cette égalité des chances pour tous, c'est un parcours pour chacun, qui cette année a été structuré autour de 2 axes.

Nous avons ainsi réalisé 4 actions et projets d'engagement qui ont bénéficié à 112 personnes sur plus de 650 heures d'activités, c'est un volume total de 1 950 séances de « pratiques solidaires » qui ont été réalisées.

► Parcours 1 : L'intégration de tous à la pratique sportive et au vivre-ensemble

① Accompagnement du handicap : nous collaborons avec 6 structures spécialisées qui accueillent des personnes en situation de handicap afin de leur permettre par un encadrement renforcé, la découverte et l'apprentissage de l'escalade. Ces séances se déroulent sur des cycles trimestriels où à l'année ; 40 personnes bénéficiaires.

② Partenaire des dispositifs sports/jeunesse de la ville de Dijon : nous nous impliquons dans la mise en œuvre de 1 dispositif en faveur des jeunes avec Dijon sport découverte ; 12 personnes bénéficiaires par trimestre.

► Parcours 2 : L'accompagnement éducatif et social par le sport

③ Partenaire de 3 structures (SESSAD, SAS et ITEP de DOMOIS) : nous travaillons avec ces associations qui permettent aux jeunes en situation de marginalisation d'accéder aux mêmes chances de développement personnel que tous. Ce parcours d'accompagnement éducatif et social par la découverte et la pratique de l'escalade permet aux jeunes concernés de construire et développer l'estime et la confiance en soi ; 15 adolescent(e)s bénéficiaires.

④ « SPORT SANTE »

Séances sport santé pour les femmes atteintes de cancer du sein : depuis novembre 2019, en partenariat avec le Club Alpin Français nous accueillons un groupe de femmes atteintes de cancer du sein en rééducation par le sport ; 2 bénéficiaires.

V. QUALITÉ DE SERVICE

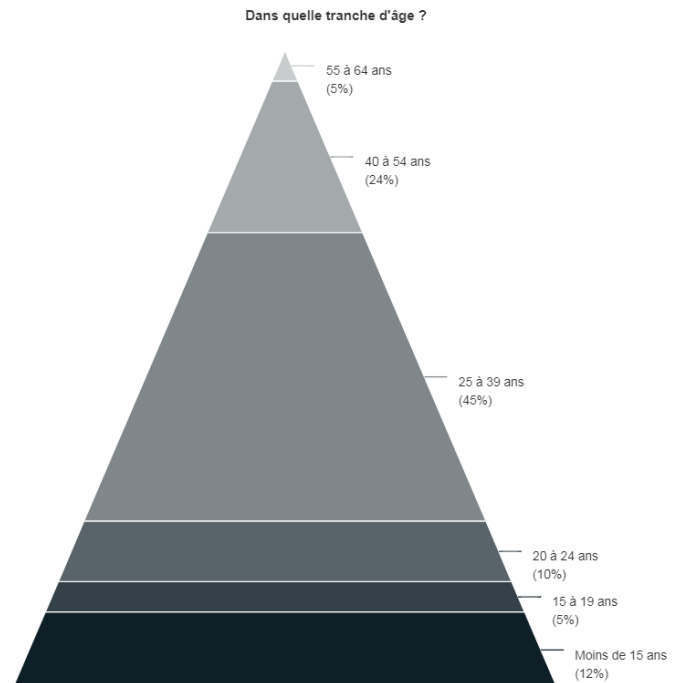
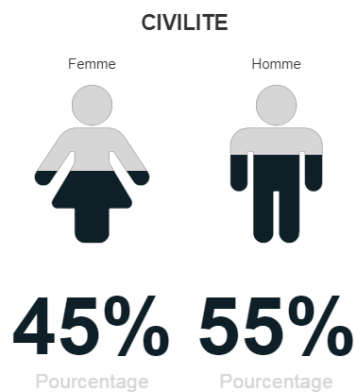
1. Résultats de satisfaction

Depuis 2017, pour permettre aux usagers de s'exprimer et de participer à la qualité de service, un nouveau questionnaire interactif et Responsiv Design* leur a été proposé (* s'adapte automatiquement à la taille de l'écran du terminal du répondant).

Notre souhait est que les usagers puissent à tout instant nous faire part de leur avis. Ainsi, ce questionnaire est à disposition sur le site Internet et dans nos newsletters. Il est également envoyé par courriel à nos abonné(e)s lors de deux campagnes annuelles en avril et novembre 2019.

Les répondants

Effectif = 42



SATISFACTION GENERALE

Réponses effectives : 42



SATISFACTION DETAILLEE



Résultats du Projet Éducatif et Sportif

Le métier de l'UCPA, c'est d'être éducateur sportif pour tous. Notre but : contribuer à l'épanouissement, l'autonomie et la solidarité des personnes, par l'expérience sportive. Notre méthode pédagogique est fondée sur des valeurs humanistes, une éducation par l'action, la relation avec les autres, une démarche de progression, une pratique sportive innovante et des activités répondant aux besoins et aspirations de tous.

Notre Projet Éducatif et Sportif se décline en quatre axes : Développer l'autonomie ; Créer du lien social ; Accroître le bien-être et habiter l'espace de manière responsable.

Cette année, nous avons souhaité interroger les usagers pour connaître leur perception de cette identité UCPA.

DÉVELOPPER L'AUTONOMIE



8,7 / 10
Moyenne

CRÉER DU LIEN SOCIAL



9,1 / 10
Moyenne

ACCROÎTRE LE BIEN-ÊTRE



8,6 / 10
Moyenne

HABITER L'ESPACE DE MANIÈRE RESPONSABLE



8,3 / 10
Moyenne

2. Réclamations et contentieux enregistrés

Aucune réclamation ni aucun contentieux n'ont été enregistré cette année.

VI. MOYENS MIS EN ŒUVRE

2019 EN BREF :

- 71,5** heures d'ouverture hebdo au public et **84** heures pour les associations et scolaires.
- 23** jours de fermeture pour nettoyage et maintenance dont 2 jours de fermetures à Noël et jour de l'An.
- 4** jours de mise a disposition pour l'organisation de compétitions.
- 3** accidents. (Vs 6 en 2018)
- 27** créneaux hebdomadaires d'activités pour le public.
- 6** collaborateurs pour **4,64** ETP qui font vivre l'équipement.

1. Horaires de fonctionnement et d'ouverture

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

- De 48h à 71,5 heures d'ouverture par semaine pour le public en pratique libre et encadrée.
- De 63 à 84 heures d'ouverture par semaine pour les clubs et groupes associatifs en pratique libre et encadrée.

L'équipement a été fermé pour maintenance technique du 27 juillet au 18 août (23 jours).

L'équipement a été mis à disposition pour l'organisation de compétitions :

- Le 7 février, Rencontre FFSU académique
- Le 13 février, compétition UNSS académique lycées.
- Le 24 Mars, compétition Open Roc.
- Le 07 septembre, open de rentrée.

Nous comptabilisons **339 jours d'ouverture** grand public cette année.

1. Tarifs annuels

2. Conformément à l'article 46 de la convention d'affermage, nous vous avons proposé une nouvelle tarification au 1^{er} septembre 2020 selon indice K au 1er septembre 2019 :

Salle d'escalade CIME 245 Proposition de grille tarifaire applicable au 1er septembre 2020

INDICE K 1,0540

Produits	Tarification offre	Tarification 2019	Tarification sept. 2020 applicable	Tarification sept. 2020 proposée
Entrées unitaires				
Tarif adulte HP	10,70 €	10,70 €	11,03 €	11,00 €
Tarif enfant (-12 ans) HP	5,35 €	5,50 €	5,51 €	5,50 €
Tarif avantage * HP	9,20 €	9,50 €	9,48 €	9,50 €
Tarif avantage * HP Etudiant	9,20 €	9,50 €	9,48 €	9,50 €
Tarif adulte HC	8,70 €	8,70 €	8,97 €	8,70 €
Tarif enfant (-12 ans) HC	4,35 €	4,50 €	4,48 €	4,50 €
Tarif avantage * HC	7,20 €	7,40 €	7,42 €	7,40 €
Cilp'n Climb	6,00 €	6,50 €	6,18 €	6,50 €
Tarif réduit *	3,50 €	3,60 €	3,61 €	3,60 €
Cartes & abonnements				
12 entrées adulte HP	107,00 €	109,00 €	110,30 €	110,50 €
12 entrées enfant HP	53,50 €	55,00 €	55,15 €	55,00 €
12 entrées tarif avantage HP	92,00 €	94,50 €	94,83 €	95,00 €

13 entrées tarif avantage HP Etudiant	92,00 €	94,50 €	94,83 €	95,00 €
12 entrées adulte HC	87,00 €	89,00 €	89,68 €	89,50 €
12 entrées enfant HC	43,50 €	44,50 €	44,84 €	44,50 €
12 entrées tarif avantage HC	72,00 €	74,00 €	74,22 €	74,00 €
12 entrées tarif réduit	35,00 €	36,00 €	36,08 €	36,00 €
Abonnement trimestriel adulte HP	97,00 €	99,00 €	99,99 €	100,00 €
Abonnement trimestriel enfant HP	43,50 €	45,00 €	44,84 €	45,00 €
Abonnement trimestriel avantage HP	82,00 €	84,50 €	84,53 €	84,50 €
Abonnement trimestriel avantage HP Etudiant	82,00 €	84,50 €	84,53 €	84,50 €
Abonnement trimestriel adulte HC	77,00 €	79,00 €	79,37 €	79,50 €
Abonnement trimestriel enfant HC	33,50 €	34,50 €	34,53 €	34,50 €
Abonnement trimestriel avantage HC	62,00 €	64,00 €	63,91 €	64,00 €
Abonnement trimestriel tarif réduit	25,00 €	25,50 €	25,77 €	25,50 €
Abonnement annuel adulte HP	321,00 €	330,00 €	330,89 €	331,00 €
Abonnement annuel enfant HP	160,50 €	165,00 €	165,44 €	165,00 €
Abonnement annuel avantage HP	276,00 €	285,00 €	284,50 €	285,00 €
Abonnement annuel adulte HC	261,00 €	269,00 €	269,04 €	269,00 €
Abonnement annuel enfant HC	130,50 €	134,00 €	134,52 €	134,00 €
Abonnement annuel tarif avantage HC	216,00 €	222,00 €	222,65 €	223,00 €
Abonnement annuel tarif réduit	105,00 €	108,00 €	108,23 €	108,00 €
Activités enfants				
Séance découverte 1h et baby escalade	15,00 €	15,50 €	15,46 €	15,50 €
Abonnement trimestriel - 10 séances d'1h	95,00 €	97,00 €	97,93 €	98,00 €
Abonnement trimestriel - 10 séances d'1h30	120,00 €	124,00 €	123,70 €	124,00 €
Abonnement annuel - 30 séances d'1h	230,00 €	237,00 €	237,08 €	237,00 €
Abonnement annuel - 30 séances d'1h30	290,00 €	298,00 €	298,93 €	300,00 €
Matinée enfants (2h d'activités)*	20,00 €	20,50 €	20,62 €	20,50 €
Après-midi enfants (3h d'activités)*	25,00 €	25,50 €	25,77 €	26,00 €
Stage enfant	50,00 €	50,00 €	51,54 €	52,00 €
Bébé grimpeur	11,00 €	11,00 €	11,34 €	11,50 €
Anniversaire (prix par pax)	15,00 €	15,50 €	15,46 €	15,50 €
Anniversaire Cilp'n Climb	10,00 €	11,00 €	10,31 €	11,00 €
Activités adultes				
Cours particulier - 1h	45,00 €	45,00 €	46,39 €	47,00 €
Cours collectif - 2h découverte	30,00 €	30,00 €	30,92 €	31,00 €
Stage découverte (2 séances de 2h)	80,00 €	80,00 €	82,46 €	83,00 €
Abonnement trimestriel (10 séances de 2h + 1 sortie)	155,00 €	159,00 €	159,77 €	160,00 €
Abonnement annuel (30 séances de 2h + 3 sorties)	355,00 €	359,00 €	365,93 €	366,00 €
Groupes				
Groupe scolaire Primaire DM	40,00 €	40,00 €	41,23 €	41,50 €
CLSH GD	3,00 €	3,10 €	3,09 €	3,10 €
CLSH Ext	5,00 €	5,00 €	5,15 €	5,15 €
Créneau 1h FFME_FFAM	15,50 €	16,00 €	15,98 €	16,00 €
Créneau 1h autres clubs ou associations	21,00 €	22,00 €	21,65 €	22,00 €
Encadrement 1h	26,00 €	27,00 €	26,80 €	27,00 €

CE				
Carnet de 50 entrées HP	45,00 €	45,00 €	46,39 €	45,00 €
Carnet de 50 entrées HC	30,00 €	30,00 €	30,92 €	30,00 €
Carnet de 100 entrées HP	80,00 €	80,00 €	82,46 €	80,00 €
Carnet de 100 entrées HC	155,00 €	155,00 €	159,77 €	155,00 €
Carte 12 accès Adulte		97,00 €	100,05 €	97,00 €
Carte 12 accès Enfant		48,00 €	49,51 €	48,00 €
Carte 12 séances Clip'N Climb'		65,00 €	67,04 €	65,00 €
Services				
Cartes abonnement	2,50 €	2,50 €	2,58 €	2,50 €
Chaussons	3,00 €	3,00 €	3,09 €	3,00 €
Baudrier + descendeur	3,50 €	3,50 €	3,61 €	3,50 €
Pack complet	5,00 €	5,00 €	5,15 €	5,50 €

3. Activités proposées

Nous proposons au quotidien les activités suivantes :

- ▶ initiation tous publics avec 2 à 3 créneaux hebdomadaires de « séance découverte » et de perfectionnement ;
- ▶ 2 créneaux d'entraînement « compétition » hebdomadaires en option pour nos abonnés à l'école d'escalade ;
- ▶ apprentissage avec une école d'escalade qui s'adresse aussi bien aux enfants qui n'ont jamais pratiqué qu'à ceux qui connaissent déjà l'activité. Ce sont 15 cours hebdomadaires de 1h à 2h en fonction de l'âge ;
- ▶ cours spécifiques « bébés grimpeurs » pour les tout petits de 1 à 5 ans ;
- ▶ stages enfants (2 par semaine de vacances) en indoor ou outdoor selon la période; ainsi qu'une offre d'anniversaire encadrée ou Clip'n Climb;
- ▶ séances adaptées de pratique pour les accueils jeunes et personnes en situation de handicap ;
- ▶ séances pour le public périscolaire.

Ce qui représente, selon la période, une moyenne de **27** créneaux hebdomadaires d'activités.

4. Sécurité

Nous avons répertorié **3** accidents en 2019, 2 en pratique libre et 1 en pratique encadrée. Ces accidents n'ont pas engendré de blessures graves.

5. Actions de commercialisation et de communication

Stratégie média :

- 2 interviews pour Fun Radio pour la promotion : des mini-stages escalade et de la Journée Portes Ouvertes
- Animation du site internet de la salle, référencement sur des sites loisirs.
- Animation de la page Facebook : photos, vidéos, actualités, jeux concours.

Site web :

17 914 visites dont 12 268 visiteurs uniques, an augmentation de **4%** par rapport à 2018.

Réseaux sociaux :

- Facebook 1 604 fans (+ 6%).
- 2 campagnes Facebook : Mini-stages (février & Avril), Journée Portes Ouvertes.

Stratégie Hors média :

► Relations presse :

- 1 communiqué de presse envoyé
- 5 articles connus consacrés ou mentionnant la salle (Internet, presse écrite) dont 1 dans Dijon métropole ou DijonMag (cf. annexe)
- Référencement sites web spécialisés : Dijon kids, koi faire.com, Dijon tourisme, Planet, Familiscope, Côte d'Or tourisme...

► Relations publiques :

- Partenariat avec Fun Radio pour promouvoir nos événements : échanges de visibilité.

► Salons :

- Participation au salon des CE (Octobre 2019).

► Sponsoring/mécénat : participations à 20 kermesses, tombolas scolaires ou tournois sportifs.

► Ventes :

- 5 périodes de ventes de « mini-stages enfants » (février, avril, juin, septembre et décembre)
- 3 périodes de ventes d'abonnements trimestriels (février, avril et novembre)
- 1 période de ventes d'abonnements annuels (juin)

► Offres commerciales :

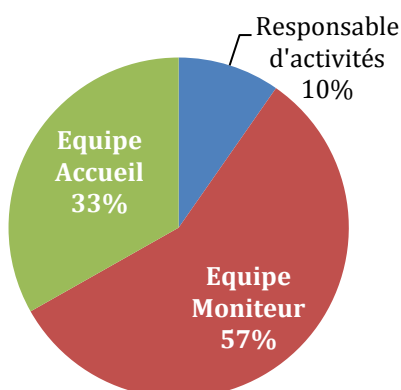
- 4 opérations commerciales : Bébés grimpeurs, Mini-stage, Clip'n Climb & Carte Cadeau de Noel

6. Ressources humaines

L'équipe de la salle d'escalade est composée en moyenne de 6 salariés sur l'année, représentant 4,64 équivalent temps plein en 2019.

Nous avons 6 contrats à durée indéterminée + 2 contrats à durée déterminée sur la période scolaire (pour la structure gonflable).

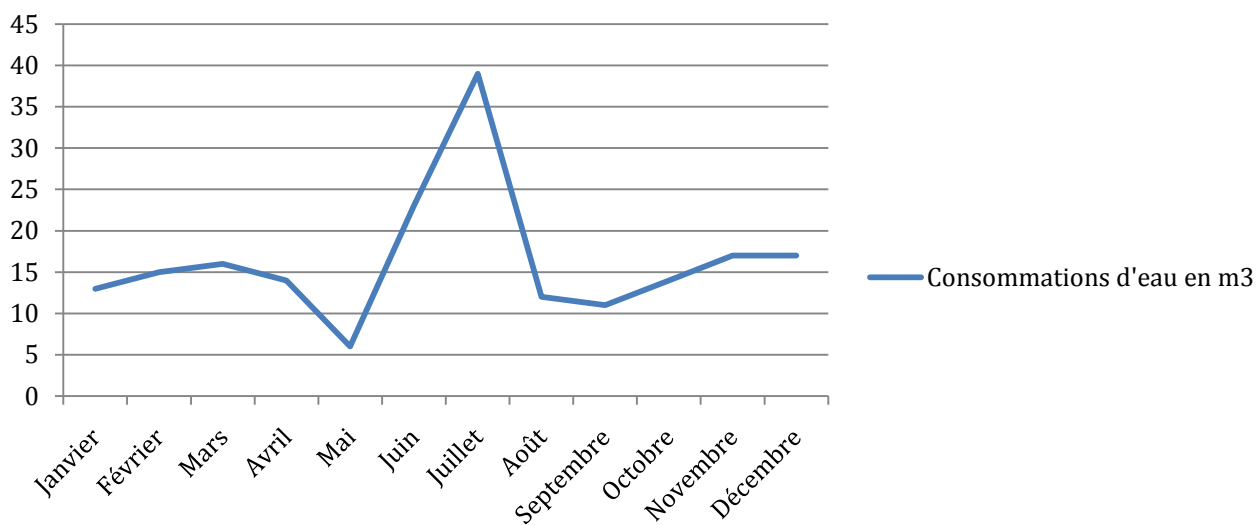
Service	Nombre de Salariés	Nombre ETP
Responsable d'activités	1	0,45
Equipe Moniteur	2	2,65
Equipe Accueil	3	1,54
	6	4,64



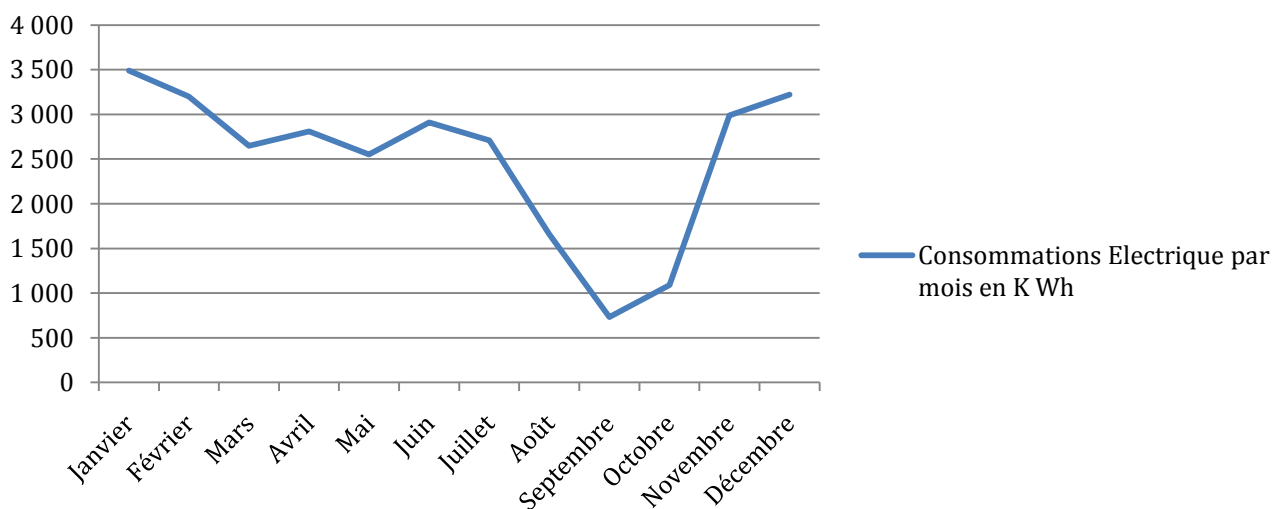
VII. GESTION DU PATRIMOINE

Répartition des consommations énergétiques

► **Eau** : la consommation annuelle est de 196 m³, Grosse baisse par rapport à 2018 dû à un réglage du refroidisseur d'air.



► **Electricité** : la consommation annuelle est de 30 010 KWh, stable par rapport à 2018, avec une surconsommation en janvier, février et décembre.



Etat général des ouvrages

L'ensemble des vérifications périodiques réglementaires des installations techniques ont été effectuées : armoires électriques divisionnaires, ascenseur, nacelle, murs d'escalade et système automatique d'assurage ; ainsi que le contrôle des équipements de sécurité incendie et des équipements de protection individuels. (Voir Annexe)

Travaux et fermeture

► Fermeture pour contrôles et maintenance technique du 27 juillet au 18 août.

► Liste des travaux de gros entretien et de renouvellement à la charge du délégataire.

Synthèse du suivi des installations

- 11 réunions de suivi mensuel tripartite UCPA / COFELY / Dijon métropole. (Réunion Piscine et CIME)

- 1 rapport Multitechnique de COFELY (Voir Annexe)

Cette année nous avons engagé 13 149,52 € HT entre l'UCPA et COFELY de travaux : (Voir Annexe)

► Opérations à la charge de la Collectivité

Ci-dessous et conformément à l'article 40.4 du contrat de délégation de service public, vous trouverez la liste des opérations réalisées à la charge de la collectivité du compte spécial « fonds de gros entretien et de renouvellement Collectivité » pour cette année. (en annexe) pour un total de **1 769,76€ HT**

Situation du compte :

Période	Crédit au 1 ^{er} janvier 2019	Dépenses	Solde au 31 décembre 2019
2019	17 673,56 € HT	1 769,76 € HT	15 903,80 € HT

VIII. RÉSULTATS FINANCIERS

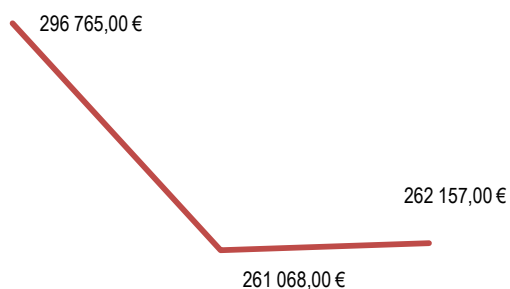
1. Compte annuel de résultat d'exploitation

Le résultat net de l'exercice 2019 de la salle d'escalade CIME 245 laisse apparaître un déficit de -3 184 € soit une Baisse de - 5 032 € du résultat net par rapport à 2018.

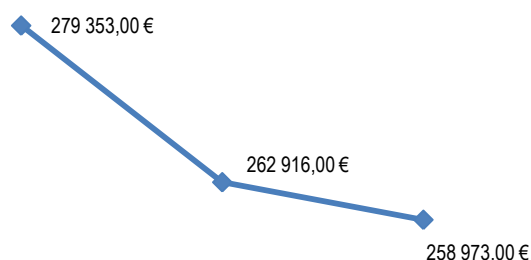
Ci-dessous le compte de résultat simplifié, comparatif entre 2018 et 2019 :

Désignations	Offre	2018	2019	écart en €
ACHATS	14 007	18 934	20 853	1 918
SERV EXT A	61 705	62 818	60 689	-2 128
SERV EXT B	14 000	13 342	7 575	-5 767
IMPOTS & TAXES	13 158	5 626	9 616	3 991
MASSE SALARIALE	169 300	131 930	134 408	2 477
DOTATIONS & EXCEPT	24 595	28 418	29 015	597
TOTAL CHARGES	296 765	261 068	262 157	1 089
CA ACTIVITES	215 755	175 705	189 995	14 290
SUBVENTION	63 598	59 469	60 913	1 444
SCOLAIRE+ASSO		5 233	6 567	1 333
PRODUITS DIVERS		11	1	-10
REPRISE DE PROV		22 498	1497	-21 001
TOTAL PRODUITS	279 353	262 916	258 973	-3 944
RESULTAT NET	-17 411	1 848	-3 184	-5 032

Total Charges



Total Produits



Offre 2018 2019

Offre 2018 2019

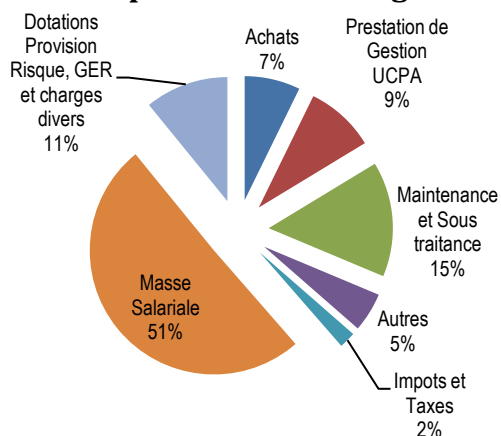
2. Analyse des dépenses et des recettes

► Compte d'exploitation des charges :

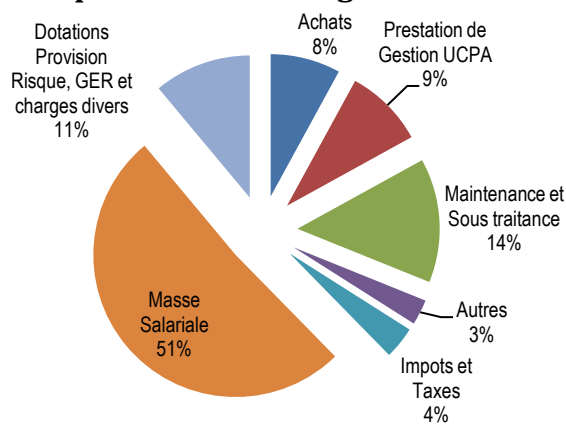
L'analyse macro des charges d'exploitation laisse apparaître une augmentation des charges de 1 089 € soit +0,4 % entre les deux exercices.

La répartition des charges sur 2018 et 2019 :

Répartition des charges 2018



Répartition des charges 2019

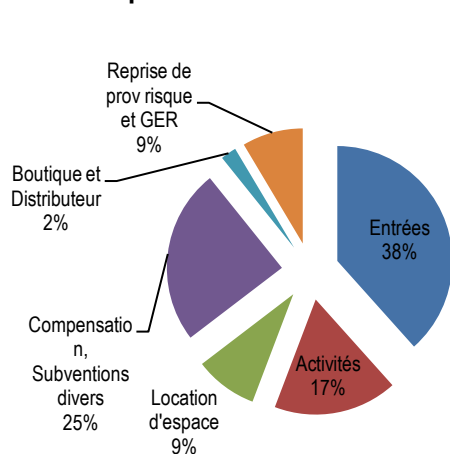


► Compte d'exploitation des produits :

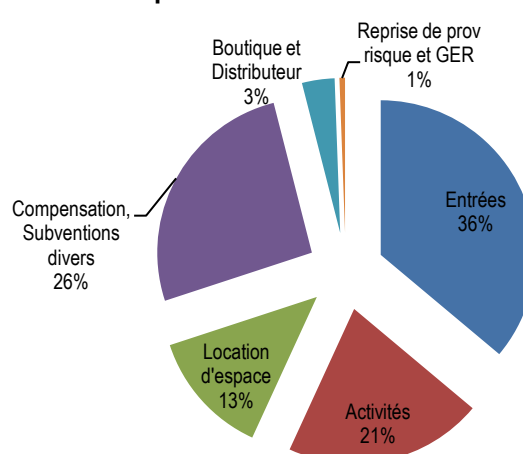
L'analyse macro des produits d'exploitation laisse apparaître une baisse des recettes de - 3 944 € soit - 2 % entre les deux exercices.

La répartition du chiffre d'affaires sur 2018 et 2019 :

Répartitions des recettes 2018



Répartitions des recettes 2019



IX. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES

1. Changement contrôle d'accès (pour mutualisation de carte d'accées).
2. Mise à jour de la signalétique intérieure et extérieure.
3. Ciné cime : projection de films à cime altitude (Crée du lien avec nos clients)
4. Création de stage extérieur (en liens avec le «Outdoor»)
5. Créer une offre d'ouvertures de voies (pour les associations et institutionnels)
6. Aménagements extérieurs : retrait plots béton accès arrière.
7. Reprise des fuites en toiture.
8. Passage éclairage LED dans les vestiaires, sanitaires et couloirs.
9. Asservissement de l'alarme intrusion avec l'éclairage.
10. Report d'Alarme intrusion et incendie à distance avec vision des caméras de surveillance.

X. ANNEXES

- Annexe 1 – Suivi des immobilisations acquises _ CIME 2019.
- Annexe 2 – Rapport d'activité COFELY P2 (CIME 2019)
- Annexe 3 – Dépenses d'entretien Locaux UCPA et COFELY_ CIME 2019
- Annexe 4 – Dépenses GER Collectivité _ CIME 2019
- Annexe 5 – Compte de résultat détaillé _CIME 2019
- Annexe 6 – Revue de presse
- Annexe 7 – Inventaire matériels _ CIME 2019
- Annexe 8 – Tableau Récapitulatif des vérifications Périodiques _ CIME 2019



CONTACT

Mathieu DAMOUR
12, rue Alain Bombard
21 000 DIJON
03.80.27.04.60
mdamour@ucpasl.com

www.piscineolympique-dijon.fr

UCPa
SPORT ACCESS



RAPPORT ANNUEL

2019

UCPa
SPORT ACCESS

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I. L'ANNÉE 2019 EN BREF

- 1. Engagés pour la pratique du sport pour tous 4

II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC 5

- 1. Présentation du service délégué 5
- 2. Publics ciblés et services proposés 5

III. LA FRÉQUENTATION DU SITE 6

- 1. Accueil des scolaires 8
- 2. Publics en situation de handicap 8
- 3. Associations sportives 9
- 4. L'espace Plongée 9
- 5. L'espace Forme / Bien-être 10
- 6. Répartition Géographique 10
- 7. Répartition horaire 11

IV. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS 12

- 1. Animations, ancrages et faits marquants 12
- 2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale 13

V. QUALITÉ DE SERVICE 14

- 1. Résultats qualité 14
- 2. Certification de service 16

VI. MOYENS MIS EN ŒUVRE 17

- 1. Tarifs annuels 17
- 2. Horaires de fonctionnement et d'ouverture 19
- 3. Sécurité et Hygiène 20
- 4. Activités proposées 21
- 5. Actions de commercialisation et de communication 22
- 6. Ressources humaines 23

VII. GESTION DU PATRIMOINE 24

- 1. Consommations Énergétiques 24
- 2. Etat Général des ouvrages et interventions multi-tchniques 25

VIII. RÉSULTATS FINANCIERS 26

- 1. Compte annuel de résultat d'exploitation 26
- 2. Analyse des dépenses et des recettes 27

IX. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES 28

- 1. Evolutions 28
- 2. Commercialisation 28

X. ANNEXES 28

INTRODUCTION

Éducateur sportif de métier, notre but est de développer aux côtés des collectivités une autre pratique du sport, innovante et ouverte à tous, au service de l'intérêt général et du mieux vivre-ensemble, et ce dans le respect de l'ambition politique des territoires. [UCPA Sport Access](#) accompagne les collectivités dans la création, le développement et l'animation d'une offre sportive adaptée aux attentes du plus grand nombre, au cœur de leur territoire.

Pour donner accès au sport au plus grand nombre, dans le cadre de loisirs sportifs de proximité, l'UCPA propose **une expérience originale**. Nos espaces sportifs participent à la vie urbaine en permettant une pause détente pendant le travail, un moment convivial avec ses proches ou un temps d'entraînement proche de son domicile. Lieux de vie et lieux vivants, **les espaces sportifs amènent l'activité sportive sur la place publique, avec des activités extérieures saisonnières ou événementielles**.

Acteurs de la vie locale, **nos équipes sont au service du projet des collectivités et des citoyens**. Les éducateurs sportifs UCPA accompagnent la découverte de l'activité, coachent la progression dans la pratique et animent le partage de moments collectifs. En proposant une diversité de pratiques (libre, ludique, encadrée, coachée...) et des passerelles vers d'autres activités sportives, **les éducateurs sportifs proposent une réponse adaptée à chacun, au cœur de son quartier**. A travers le sport, ils contribuent à tisser des liens entre les habitants, les clubs associatifs, les écoles... , et à donner une âme au quartier. A travers leur travail, c'est le rayonnement et l'attractivité du territoire qui sont valorisés.

2019 LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE ASSOCIATIF

1,66

MILLION

DE JOURNÉES D'ACTIVITÉS
SPORTIVES EN VACANCES

95

ACTIVITÉS
SPORTIVES

3,2

MILLIONS D'ENTRÉES LIBRES
DANS LES ÉQUIPEMENTS
SPORTIFS

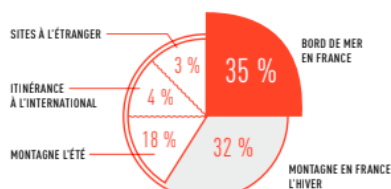


75 077

JEUNES BÉNÉFICIAIRES
DES PARCOURS
ÉGALITÉ DES CHANCES

GÉOGRAPHIE

OÙ PARTENT LES 16-25 ANS EN VACANCES ?



Prévision : Indivs, partages (Groupes école) - année 2019. Âge : 16-25 ans - séjours vacances (hors BAF)

71 PAYS DANS LESQUELS
L'UCPA EST PRÉSENTE | 133 SITES EN FRANCE



COLLABORATIONS



12 844
COLLABORATEURS



1 595 JEUNES
EN PARCOURS DE FORMATION
ET INSERTION PROFESSIONNELLE



55,2 %
DES PERSONNES RECRUTÉES
EN 2019 ONT MOINS DE 25 ANS



387 544 HEURES
PAR AN DE FORMATION
PROFESSIONNELLE AUX MÉTIERS
DU SPORT

LES 4 OBJECTIFS DU PROJET ÉDUCATIF ET SPORTIF UCPA NOTÉS PAR LES PRATIQUANTS



DÉVELOPPER
SON AUTONOMIE
6,8 / 10



HABITER L'ESPACE
DE MANIÈRE RESPONSABLE
7,5 / 10



ÊTRE ACTEUR
DU LIEN SOCIAL
8,1 / 10



ACCROÎTRE
SON BIEN-ÊTRE
8 / 10

I. L'ANNÉE 2019 EN BREF

2019 LES CHIFFRES CLES DE LA PISCINE...

FREQUENTATION



391 863 PERSONNES ACCUEILLIES

344 JOURNEES D'OUVERTURE AU PUBLIC

FINANCIER



2 028 331 € DE CHIFFRE D'AFFAIRES

QUALITE



4,0 / 5 DE MOYENNE POUR LA SATISFACTION CLIENT

73% FEMMES

COMMUNICATION



268 423 VISITES SUR LE SITE WEB DONT 152 552 VISITEURS UNIQUES

5 159 PERSONNES INSCRITES SUR LE RESEAUX SOCIAUX

ACTIVITES

15 ANIMATIONS ET EVENEMENTS

137 CRENEAUX D'ACTIVITES ENCADREES HEBDO 1^{er} SEMESTRE (117 POUR LE 2^{ème} SEMESTRE)

RH

40 COLLABORATEURS DONT 27,02 ETP

72 JOURS DE FORMATION CUMULEES SOIT 969 HEURES CUMULEES

II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC

1. Présentation du service délégué

Depuis le 1^{er} janvier 2015, Dijon Métropole a délégué, par appel d'offre, la gestion de la Piscine Olympique et de la salle d'escalade CIME 245, à l'UCPA (Union nationale des Centres sportifs de Plein Air).

Les principales missions confiées à l'UCPA au travers de sa société filiale LS 21 sont d'assurer la prise en charge et l'exploitation complète de la Piscine Olympique et la salle d'escalade CIME 245 avec pour objectifs :

- L'accueil du public, la promotion de l'équipement, l'information aux usagers ;
- La commercialisation et le développement des activités sportives ;
- L'accueil des établissements scolaires (encadrement et surveillance) ;
- La sécurité des installations et des usagers, le respect des normes ;
- L'entretien, la maintenance et le renouvellement des biens confiés ;
- Une qualité globale de service.

Pour répondre au mieux aux souhaits de Dijon Métropole, l'UCPA, a créé et développé de nombreuses actions. Ce rapport récapitule ces différentes actions et rend compte de l'activité du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.

2. Publics ciblés et services proposés

► Le public individuel :

Leur accueil se fait toute l'année avec des horaires qui varient en fonction des périodes scolaires ou des vacances. Nous leur proposons :

- De la natation libre dans des créneaux horaires larges (71h30/semaine). Suivant la disponibilité des bassins, des lignes de nages permettent à chacun de pratiquer à son rythme.
- Toutes les activités aquatiques, fitness et subaquatiques de la Gamme UCPA avec un choix d'horaires et de cours importants et variés.

► Les établissements scolaires :

Nous recevons les publics scolaires primaires et secondaires du lundi au vendredi, le matin et l'après-midi.

L'enseignement en scolaire primaire est assuré par nos Maîtres Nageurs Sauveteurs et par les professeurs d'Éducation Physique pour les secondaires. Nous accueillons également, sur certains créneaux disponibles, des classes maternelles. Quels que soient les scolaires reçus, nous assurons la surveillance et la sécurité des bassins.

► Les associations sportives :

La Piscine Olympique reçoit de nombreuses associations sportives s'adressant aux jeunes et aux adultes, aux disciplines variées :

- Natation Sportive
- Natation Sportive Haut Niveau
- Natation Triathlon
- Plongée Sous-Marine

Ces associations sont accueillies pendant les horaires d'ouverture au public mais également en dehors (plus de 95h d'amplitude par semaine).

Notre équipement soutient également l'organisation des différentes compétitions.

III. LA FRÉQUENTATION DU SITE



La fréquentation totale pour l'année 2019 est de **391 863** passages, répartie de la façon suivante :

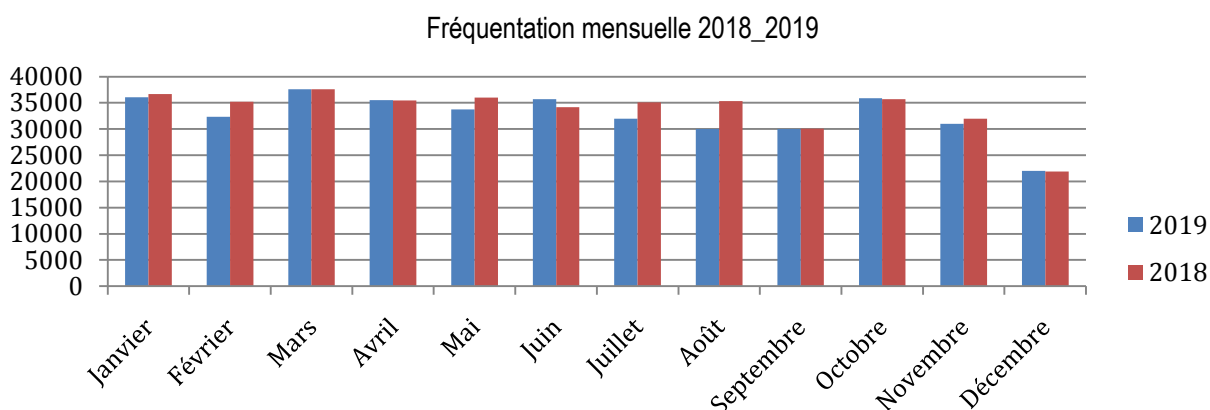
- 378 706 passages pour les espaces Aquatiques (96,6%)
- 4 715 passages pour l'espace Fitness (1,2%)
- 8 442 passages pour l'espace Plongée (2,2%)

Les activités publiques encadrées par l'UCPA représentent 12,1% de cette fréquentation totale.

Cette fréquentation totale est représentée à **78,7%** par le public (pratique libre et encadrée), à **9,3%** par les scolaires et à **8,6%** par les clubs et associations.

La fréquentation mensuelle a fluctué entre 22 026 passages en décembre (période de vidange) à 37 594 passages en mars. La moyenne mensuelle lissée sur l'année est de 32 655 passages. Les mois les plus fréquentés ont été janvier, mars, avril et juin cette année, avec une moyenne mensuelle de 36 156 passages.

La fréquentation totale est en baisse de 12 359 passages par rapport à l'année 2018. (Principalement sur les mois de juillet, août, septembre et novembre avec une moyenne à 30 752 passages)



L'EXPÉRIENCE SPORTIVE UCPA VÉCUE CHAQUE ANNÉE PAR



12.1%

DE PRATIQUE ENCADRÉE
PUBLIQUE



9.3%

DE PRATIQUE ENCADRÉE
SCOLAIRE



18.3%

DE LA FRÉQUENTATION SONT
DES JEUNES DE - 16 ANS



8.6%

DE PRATIQUE SPORTIVE
ASSOCIATIVE



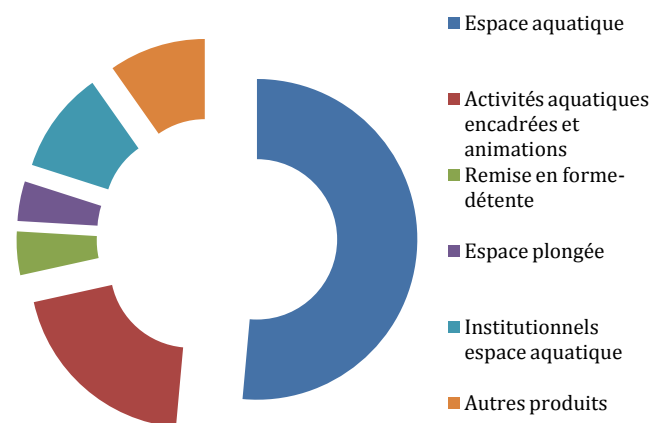
66.6% DES VENTES CONCERNENT LE PUBLIC EN PRATIQUE LIBRE DE
L'ESPACE AQUATIQUE

Vous trouverez également ci-dessous la répartition des ventes par famille de produits :

	2019	2018	Ecart
Espace aquatique	673 091,00 €	744 545,00 €	- 71 454,00 €
Activités aquatiques encadrées et animations	263 190,00 €	346 176,00 €	- 82 986,00 €
Remise en forme-détente	57 397,00 €	81 778,00 €	- 24 381,00 €
Espace plongée	52 430,00 €	68 077,00 €	- 15 647,00 €
Institutionnels espace aquatique	134 789,00 €	125 370,00 €	9 419,00 €
Autres produits	127 666,00 €	137 340,00 €	- 9 674,00 €
Total	1 308 563,00 €	1 503 286,00 €	- 194 723,00 €

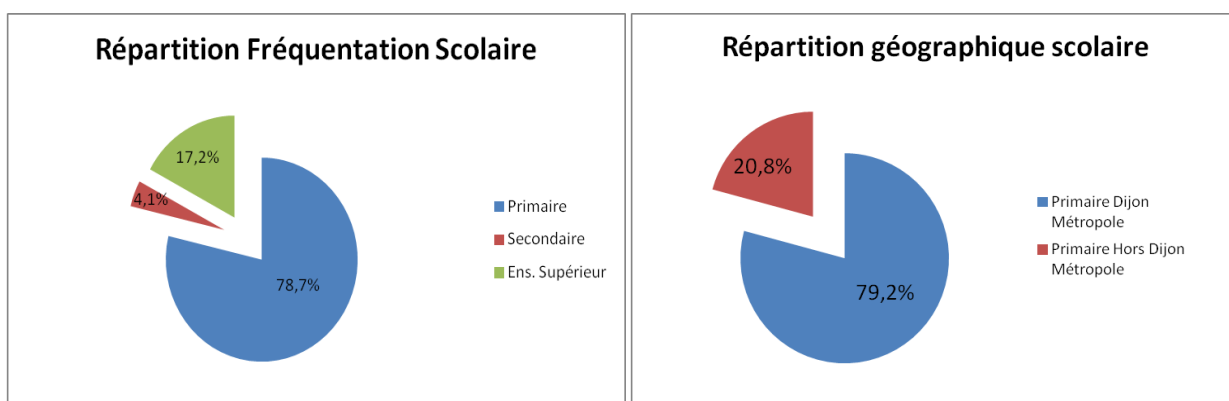
Répartition des ventes par familles :

2019



1. Accueil des scolaires

Le public scolaire représente 9,33% de la fréquentation totale avec 36 589 passages, réparti de la façon suivante :



- Nous avons encadré 126 classes du 1^{er} degré sur des cycles trimestriels de 11 séances d'apprentissage. Cela correspond à 1 342 séances d'enseignement et à 29 041 passages. Vingt quatre créneaux hebdomadaires de 40 minutes pouvant accueillir deux classes sont réservés pour ce public.
- Pour l'enseignement supérieur, c'est principalement l'UFR STAPS et le CREPS qui réservent des créneaux de septembre à juin, essentiellement en dehors des heures d'ouverture au public entre 7 heures et 10 heures. Cela a représenté 375 heures de pratique et 6 328 passages, soit 17,2% de la fréquentation scolaire.
- Les classes du secondaire, autonomes dans leur enseignement de la natation, réservent des créneaux d'une heure sur un cycle trimestriel. 5 établissements ont fréquenté l'équipement en 2019, représentant 1 520 passages pour 154 heures de pratique.

2. 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'accueils spécialisés qui les accompagnent et/ou les encadrent. Ces deux pratiques représentent environ 1% de notre fréquentation.

Près de 2 800 passages se font principalement avec les 3 associations Handiphyclub, la section « Et moi je veux nager » de l'ASPTT de Dijon et ASEHM21 (provisoirement pendant la fermeture des Grésilles) qui ont utilisé 138 heures de créneaux de pratique cette année.

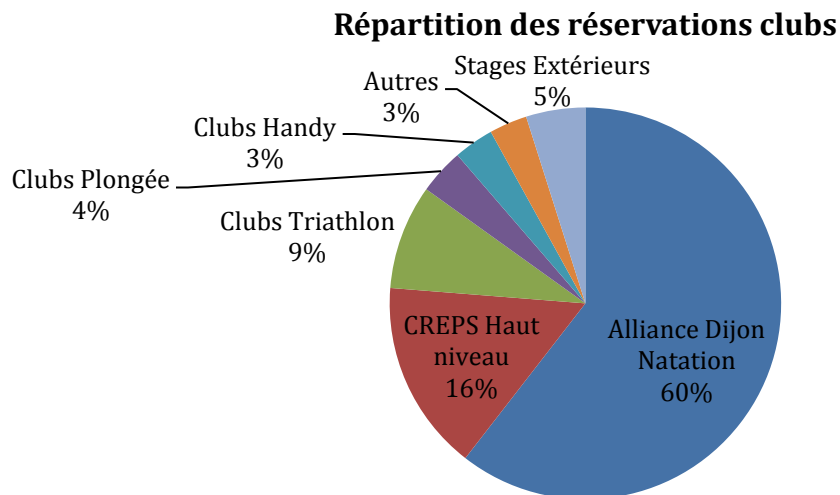
3. Associations sportives

Les clubs sportifs et associations pratiquant à la Piscine Olympique représentent **8,63%** de la fréquentation totale avec près de **33 801** passages. Ce sont **10 032** heures de pratiques associatives réservées sur l'année. (Soit + 1 253,5 heures Vs 2018)

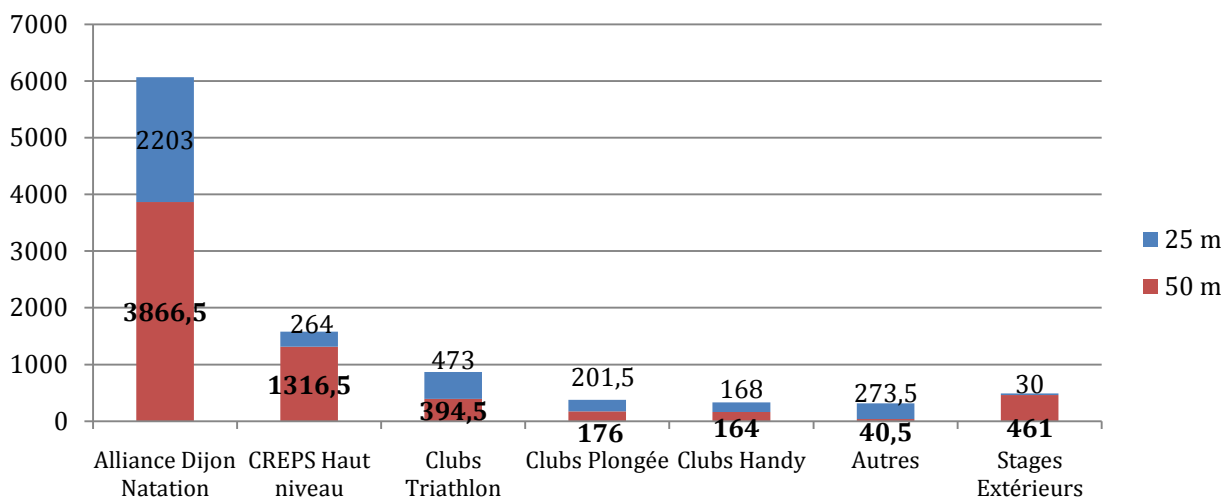
64% des lignes réservées sont des lignes de 50m.

L'Alliance Dijon Natation, avec ses différentes sections, est l'utilisateur principal de ces créneaux, avec **60,5%** des réservations.

Les clubs extérieurs à Dijon métropole représentent **4,9%** des passages clubs avec près de **491** lignes réservées principalement durant les vacances scolaires sous forme de stages.



Nombres d'heures réservées en 2019 par type de lignes (25 ou 50m)

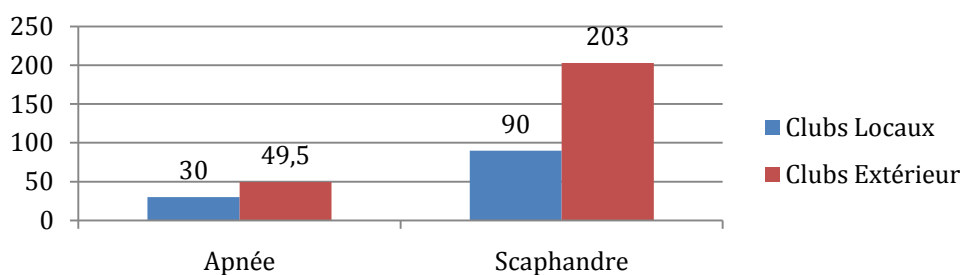


4. L'Espace Plongée

La fréquentation de l'Espace Plongée est de **8 442** passages soit **2,2%** de la fréquentation totale de l'établissement, soit une augmentation d'environ 200 personnes Vs 2018.

Elle se répartit entre le public individuel d'une part (baptême, formation, coaching,...) et le public associatif des clubs de plongée d'autre part, qui loue des créneaux de mise à disposition, ce dernier représente les **3/4** de la fréquentation.

Répartition réservation Fosse en 2019.



Concernant les clubs de plongée, 68% des locations de la fosse sont faites par des clubs extérieurs à Dijon métropole. Les clubs « locaux » ont utilisé la fosse 120 heures cette année, 90 heures pour une pratique scaphandre et 30 heures pour l'apnée.

5. L'Espace Forme / Bien-être

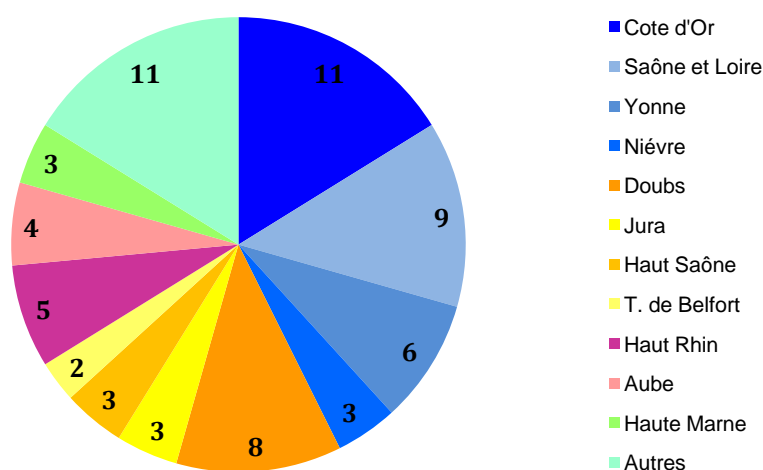
La fréquentation de l'Espace Fitness est de 4 549 passages et ne concerne que des cours collectifs encadrés. Forte baisse de la fréquentation par rapport à 2018 suite à la fermeture le 16 juin 2019

90% de cette fréquentation provient de personnes ayant souscrites à un abonnement, soit 100 abonnements mensuels, 39 trimestriels et 22 abonnements annuel.

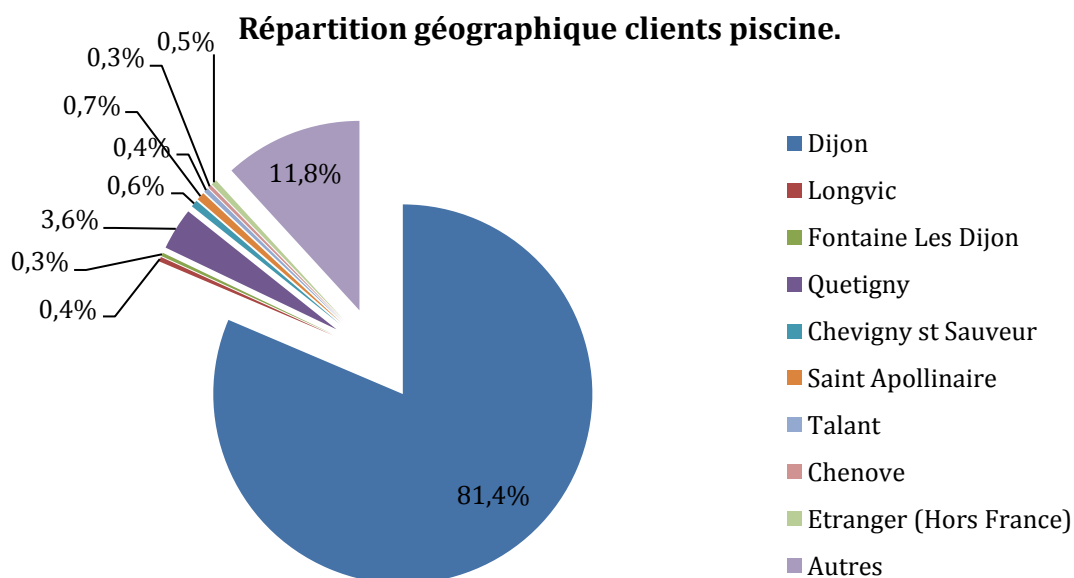
La fréquentation de l'Espace Bien-être est dépendante de l'achat d'une entrée piscine, elle représente environ 18 512 passages cette année dont 52% avec l'achat d'une entrée unitaire et 48% possédant une carte d'accès 10 heures à cet espace.

6. Répartition géographique

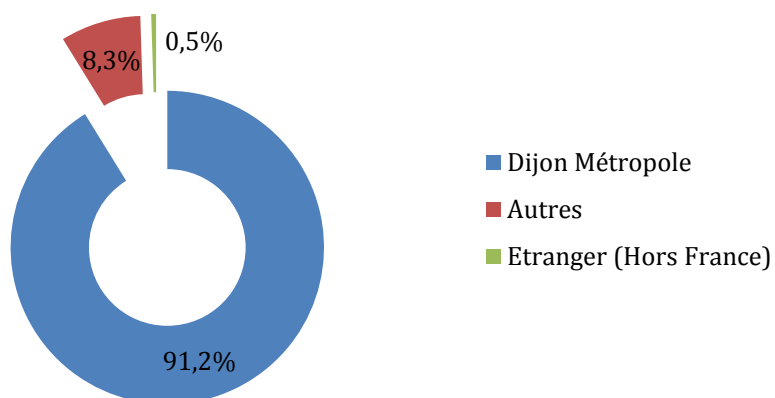
Répartition géographique des clubs de plongée



La répartition géographique des entrées piscine s'est faite de mi mai à fin décembre sur 56 455 personnes.



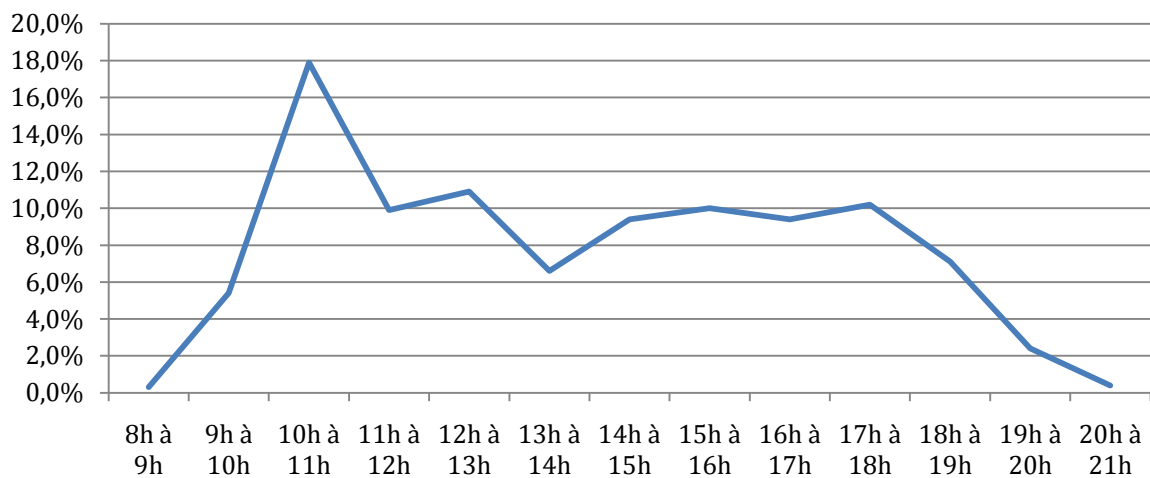
Répartition géographique clients piscine.



7. Fréquentation horaire

En macro, nous remarquons que le créneau horaire le plus fréquenté est celui de 10h à 11h pour 17,9% de notre clientèle piscine. Ensuite viennent les créneaux de 12h à 13h, puis de 14h à 18h pour environ 10% chacun.

Répartition horaire de la fréquentation de la piscine.



IV. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS



1. Animations, ancrages et faits marquants

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

Ce sont près de **25** animations particulières et événements tout public qui ont été proposés et qui ont apporté dynamisme et notoriété à l'équipement, elles ont touché plus de **9 880** personnes.

► 11 Animations et événements promotionnels, **6 637** personnes touchées

- Testing chaussures « Hoka » (pour les clients Fitness) : 27 février
- 7e Meeting National Maîtres : 30 & 31 mars
- Buzz du 1^{er} avril
- Soirée Aqua Night : 5 avril
- Parcours Fit & Smile : 15 mai
- Test matériel Plongée : 18 au 28 juin
- Compétition « Championnat de ligue été – Finale Jeune » : 29 et 30 juin
- Animations de l'établissement de l'été : juillet & août (une date par semaine)
- Plongée de nuit : octobre à décembre
- Interclub District 25m : 9 novembre
- Championnat District Hiver : 30 novembre & 1^{er} décembre

► 7 ancrages partenariaux et BtoB, **3 243** personnes touchées :

- 3e opération « Nageons dans la peau d'un autre » : 11 mars
- Soirée Comités d'Entreprise : 13 juin
- Participation à l'opération « Faites du Sport » de l'OMSD : 23 juin
- Don du Sang : 17 juillet
- Journée Solidaire à l'Espace Plongée : 12 octobre
- Salon des Comités d'Entreprise : 17 octobre
- Exposition « Swing, Swimming & Drawing » réalisée par les élèves du Conservatoire de Dijon : 21 Octobre au 22 novembre

► 7 dates et actions particulières :

- Reconstitution des animations « Conseils du moniteur » : 2 à 3 créneaux hebdomadaires
- Fermeture technique et nettoyage : 24 décembre au 1^{er} janvier inclus
- Formation BNSSA : Février à avril
- Renouvellement du label Qualicert pour l'année 2019 : décembre 2018
- Tables rondes clients : 23 mai & 11 décembre
- Lancement des inscriptions des activités encadrées pour la saison 2019/2020 : vendredi 28 juin
- Fermetures techniques et nettoyage : 2 & 3 juillet, 2&3 septembre, 24 décembre au 1^{er} janvier inclus

2. Actions d'ancrage local et de solidarité sociale

Engagée pour une pratique sportive ou de loisirs accessible et vecteur de lien social, l'UCPA entreprend des actions de solidarité sociale sur le territoire dans le cadre de partenariats avec des acteurs locaux spécialisés (organismes sociaux, caritatifs, de jeunesse, pouvoirs publics...).

À partir d'une démarche partagée de projet, il s'agit de répondre au mieux aux besoins et attentes des personnes.

Cette égalité des chances pour tous, c'est un parcours pour chacun, qui se décline autour de 4 axes.

Nous avons ainsi réalisé 6 projets d'engagements qui ont bénéficié à 158 personnes avec 125 heures d'activités, c'est un volume total de 1 674 séances de « pratiques solidaires » qui ont été réalisées.

► Parcours 1 : L'intégration de tous à la pratique sportive et au vivre-ensemble

① Surbooking solidaire : une à deux places réservées par groupes de notre école de natation pour répondre aux besoins de familles relevant principalement de problématiques financières dont les enfants n'ont pas accès à la pratique sportive de loisirs ; 21 enfants bénéficiaires. Pour la période de janvier à juin 2019, cette opération n'est pas reconduite sur le reste de l'année, car nous n'avons plus d'école de nage enfant.

② Partenaire de Handiphyclub : nous mettons à disposition un MNS pour chaque créneau hebdomadaire du club, afin de participer au projet pédagogique en faveur d'une pratique sportive pour les personnes en situation de handicap et permettre de renforcer leur encadrement et les apprentissages tout au long de l'année ; 25 bénéficiaires et 33 séances.

③ Partenaire des dispositifs sports/jeunesse de la ville de Dijon : nous nous impliquons dans la mise en œuvre de 2 dispositifs en faveur des jeunes, les stages de « Vacances Pour Ceux Qui Restent » ainsi que pour des cycles trimestriels du CMIS. Ces actions se déroulent à l'Espace Plongée et permettent aux jeunes de découvrir l'apnée et la plongée scaphandre ; 80 bénéficiaires.

► Parcours 2 : L'accompagnement éducatif et social par le sport

④ Partenaire de « La vie pour école » : nous travaillons avec cette association qui permet aux jeunes en situation de marginalisation d'accéder aux mêmes chances de développement personnel que tous. Ce parcours d'accompagnement éducatif et social par la découverte et la pratique de l'activité plongée permet aux jeunes concernés de construire et développer l'estime et la confiance en soi ; 3 bénéficiaires

► Parcours 3 : Promotion de la santé par le sport

⑤ Partenaire de l'association CARPE DIEM 21 : nous accueillons gracieusement un groupe de cette association toutes les semaines, qui propose à ses patients atteints de pathologies de longue durée la pratique de l'aquagym pour lutter contre la maladie et les effets des traitements ; 25 bénéficiaires et 33 séances.

► Parcours 4 : Faciliter l'insertion dans l'emploi par le sport

⑥ Formation BNSSA : nous mettons en place une formation pour la préparation aux épreuves de sauvetage aquatique de l'examen du brevet national de sécurité et de sauvetage aquatique. La formation de l'unité d'enseignement PSE1 est dispensée en partenariat avec la sécurité civile. Sur les 10 stagiaires en formation, 9 ont réussi l'examen et obtenu un diplôme permettant l'accès immédiat à l'emploi pour ceux qui le souhaitent.

V. QUALITÉ DE SERVICE

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE



Moyenne : **7 / 10**
Note « Conseils du moniteur » : **8 / 10**



Moyenne : **7.9 / 10**
Note « Conseils du moniteur » : **8.6 / 10**



Moyenne : **9 / 10**
Note « Conseils du moniteur » : **9.7 / 10**

RÉCLAMATIONS



151 réclamations en 2019



- Le conseil du moniteur
- Les activités sportives
- Les achats



- Les infrastructures
- Le matériel sportif
- Les zones de pratique

1. Résultats qualité

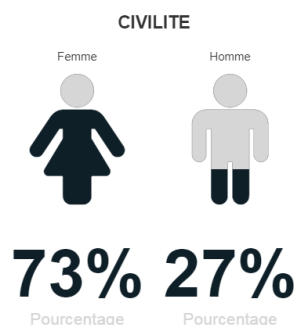
Depuis 2017, pour permettre aux usagers de s'exprimer et de participer à la qualité de service, un **nouveau questionnaire interactif et Responsiv Design*** leur a été proposé.

Notre souhait est que les usagers puissent à tout instant nous faire part de leur avis. Ainsi, ce questionnaire est à disposition sur le site Internet, dans nos newsletters et également in situ (exemples : QR Code, tablettes). Il est également envoyé par courriel à nos 12 500 abonnés lors de deux campagnes annuelles en avril & novembre.

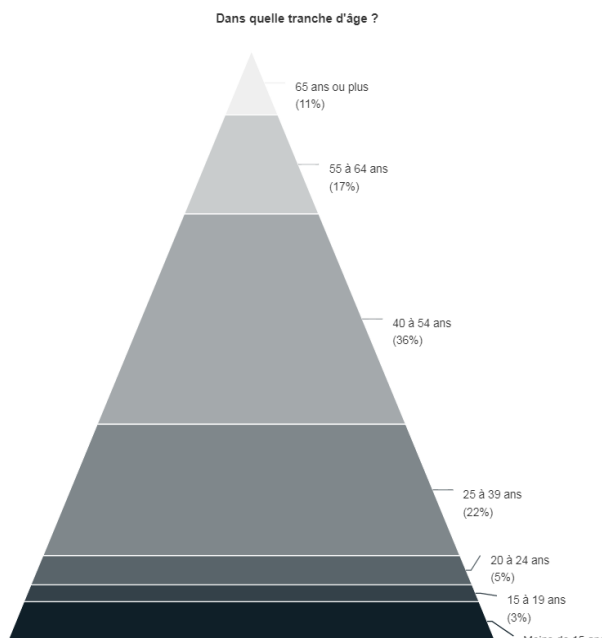
Description du nouveau questionnaire :

- Une partie satisfaction
- Une partie réclamation
- Une partie sur l'évaluation du Projet Éducatif et Sportif

► Le profil des répondants



► Résultats de satisfaction par espaces de pratique



Nombre de répondants : 526

SATISFACTION GENERALE

Réponses effectives : 526



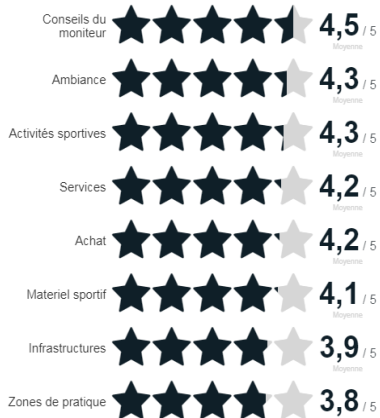
Aquatique

SATISFACTION DETAILLEE



Forme / Fitness

SATISFACTION DETAILLEE

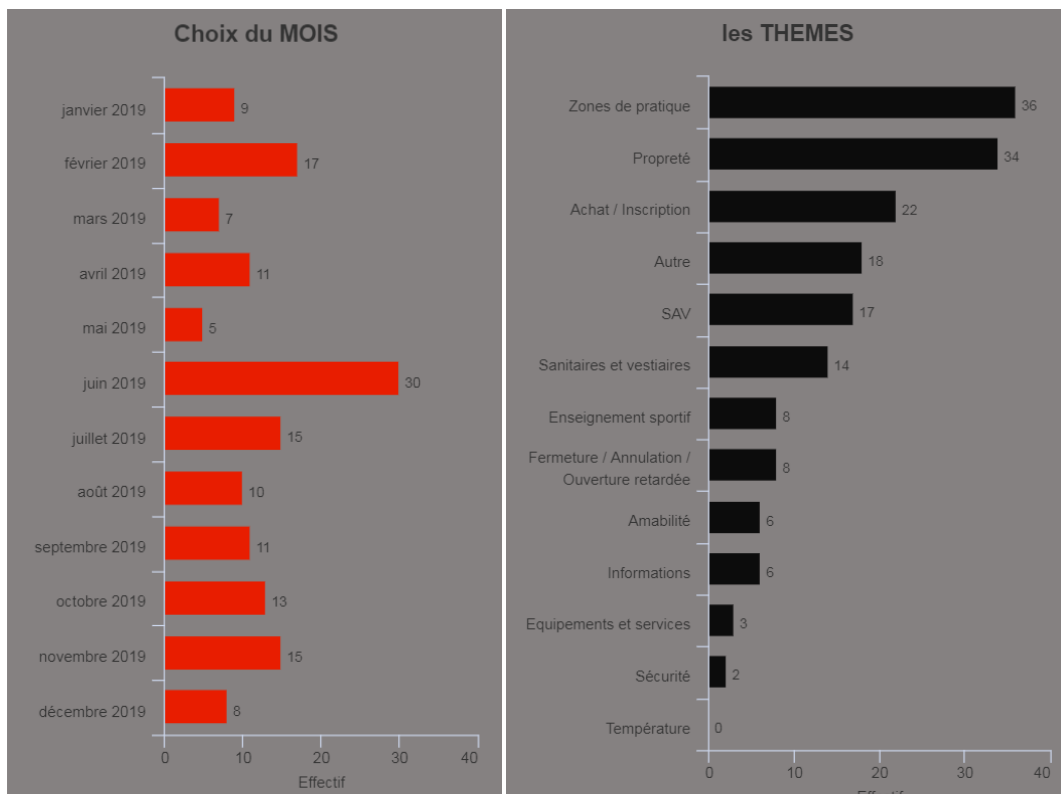


Plongée

SATISFACTION DETAILLEE



► Réclamations



► Résultats du Projet Éducatif et Sportif

Le métier de l'UCPA, c'est d'être éducateur sportif pour tous.

Notre but : contribuer à l'épanouissement et la solidarité des personnes, par l'expérience sportive. Notre méthode pédagogique est fondée sur les valeurs humanistes, une éducation par l'action, la relation avec les autres, une démarche de progression, une pratique sportive innovante et des activités répondant aux besoins et aspirations de tous.

Notre Projet Éducatif et Sportif se décline en 4 axes : Développer l'autonomie ; Créer du lien social ; accroître le bien-être et habiter l'espace de manière responsable.

Cette année, nous avons souhaité interroger les usagers pour connaître leur perception de cette identité UCPA.

Les notes :

DÉVELOPPER L'AUTONOMIE



7,8 /10

Moyenne

CRÉER DU LIEN SOCIAL



6,9 /10

Moyenne

ACCROÎTRE LE BIEN-ÊTRE



7,9 /10

Moyenne

HABITER L'ESPACE DE MANIÈRE RESPONSABLE



7,6 /10

Moyenne

2. Certification de service

Audités par la marque de Certification de services QUALICERT, nous avons été audité le 5 décembre 2018 (pour Audit 2019) en complément d'un audit mystère, renouvelant notre certification conformément au référentiel « Activités de loisirs sportifs dans un centre sportif animé et géré pour le compte d'une collectivité publique ou à titre privé RE/UCP-Piscine ».

VI. MOYENS MIS EN ŒUVRE

2019 EN BREF :

- 73** heures d'ouverture hebdo au public et **95,5** heures pour les associations et scolaires.
- 12** jours de fermeture pour vidange, nettoyage et maintenance.
- 9** jours de mise a disposition pour l'organisation de compétitions.
- 1** intervention tous les **7,4** jours en moyenne (soins, secours).
- 67** heures de fermeture temporaire des bassins pour contamination, soit **28** évacuations dans l'année.
- 137** créneaux hebdomadaires d'activités pour le public (**112** sur le 2ème semestre).
- 37** collaborateurs pour **26,82** ETP qui font vivre l'équipement.
- 969** heures de formations cumulées pour le personnel.
- Trafic web (-20%) et réseaux sociaux (+8%).

1. Tarifs annuels

- Conformément à l'article 46 de la convention d'affermage, nous vous avons proposé une nouvelle tarification au 1^{er} septembre 2020 selon indice K au 1er septembre 2019 :

Piscine olympique (Espaces Aquatique & Bien-être) _ Changement tarifaire appliqué au 1er septembre 2020

INDICE K 1,0648

	Tarifification offre	Tarifification 2019	Tarifification sept. 2020 applicable	Tarifification sept. 2020 proposée
1- Entrées pratique libre				
Entrée adulte	3,80 €	4,00 €	4,05 €	4,10 €
Entrée adulte tarif réduit	2,70 €	2,85 €	2,87 €	2,90 €
Entrée enfant - dès 4 ans	2,20 €	2,30 €	2,34 €	2,30 €
<u>Cartes et abonnements</u>				
Carte 12 entrées adultes	38,50 €	40,50 €	40,99 €	41,00 €
Carte 12 entrées adultes tarif réduit	27,50 €	29,00 €	29,28 €	29,30 €
Carte 12 entrées enfant	22,00 €	23,20 €	23,43 €	23,40 €
Carte Break 12-14h	30,00 €	31,50 €	31,94 €	31,50 €
Pass annuel adulte	168,00 €	177,00 €	178,89 €	182,00 €
Pass annuel enfant	110,00 €	115,00 €	117,13 €	115,00 €
Pass Total (piscine + Bien -être)	300,00 €	310,00 €	319,44 €	319,00 €
Pass Break total (piscine + Bien -être) 12-14h	60,50 €	63,50 €	64,42 €	64,00 €
2 - Prestations "activités aquatiques encadrées"				
<u>Activités aquatiques enfants - Ecole de l'O</u>				
Abonnement saison	224,00 €	235,00 €	238,52 €	235,00 €
option illimité Bassin		51,50 €	53,68 €	51,50 €
Stage vacances scolaires	49,50 €	52,50 €	52,71 €	52,50 €
<u>Activités aquatiques adultes - Cours d'O</u>				
Abonnement saison	224,00 €	235,00 €	238,52 €	235,00 €
option illimité Bassin		72,00 €	75,05 €	72,00 €
<u>Aquagym et aquavélo - Reflet d'O</u>				
La séance encadrée	11,10 €	11,70 €	11,82 €	11,90 €
Carte 12 séances	111,00 €	117,00 €	118,19 €	119,00 €

Abonnement trimestriel	101,50 €	107,00 €	108,08 €	107,00 €
Option Illimité Bien Etre		41,00 €	42,73 €	41,00 €
Abonnement saison	284,00 €	299,00 €	302,40 €	299,00 €
Option Illimité Bien Etre		92,00 €	95,89 €	92,00 €
Aquavélo - Location autonome	5,00 €	5,00 €	5,32 €	5,50 €
<u>Cours à Effectif Réduit</u>				
30 minutes (à la séance)		20,00 €	20,22 €	20,00 €
1h (à la séance)		40,00 €	40,43 €	40,00 €
3 - Prestations "Remise en forme-détente"				
<u>Forme et fitness</u>				
Cours collectif	11,10 €	11,70 €	11,82 €	11,70 €
Abonnement mensuel	39,90 €	40,90 €	42,49 €	40,90 €
Abonnement trimestriel	115,00 €	120,00 €	122,45 €	120,00 €
Abonnement saison	335,00 €	339,00 €	356,71 €	339,00 €
<u>Bien-être</u>				
Entrée unitaire	5,10 €	5,50 €	5,43 €	5,50 €
Carte 10h	50,50 €	53,00 €	53,77 €	55,00 €
5 - Prestations "institutionnels espace aquatique"				
Scolaires primaires GD	65,00 €	68,50 €	69,21 €	69,20 €
Scolaires secondaires GD	40,00 €	42,15 €	42,59 €	42,15 €
Scolaires primaires extérieurs	70,00 €	73,75 €	74,54 €	73,75 €
Scolaires secondaires extérieurs	45,00 €	47,40 €	47,92 €	47,40 €
Associations GD 25m	5,50 €	6,00 €	5,86 €	6,00 €
Associations GD 50m	11,00 €	12,00 €	11,71 €	12,00 €
Associations extérieures 25m	16,50 €	16,50 €	17,57 €	16,50 €
Associations extérieures 50m	33,00 €	33,00 €	35,14 €	33,00 €
Location Bassin olympique	2 000,00 €	2 100,00 €	2 129,60 €	2 150,00 €
Centres de loisirs	2,00 €	2,10 €	2,13 €	2,15 €
6 - Autres produits				
Comité d'entreprise : carnet 12 entrées	34,50 €	36,25 €	36,74 €	36,75 €
Anniversaires enfants (10 pax minimum - Prix par pax)	10,00 €	10,50 €	10,65 €	11,00 €
Carte abonnement	5,00 €	5,00 €	5,32 €	5,00 €
Bonnet de bain	3,50 €	3,50 €	3,73 €	3,70 €

Piscine olympique (Espace Plongée)_ Changement tarifaire appliqué au 1er septembre 2020

INDICE K 1,0648

	Tarification offre	Tarification 2019	Tarification sept. 2020 applicable	Tarification sept. 2020 proposée
4 - Prestations "Espace plongée"				
<u>Plongée Grand public</u>				
1 plongée autonome	16,00 €	16,80 €	17,04 €	17,00 €
6 plongées autonome	80,00 €	84,50 €	85,18 €	93,00 €
12 plongées autonome	160,00 €	168,00 €	170,37 €	170,00 €
1 plongée encadrée	27,00 €	28,50 €	28,75 €	28,50 €
6 plongée encadrées	135,00 €	142,00 €	143,75 €	154,50 €
12 plongées encadrées	270,00 €	280,00 €	287,50 €	280,00 €
Ecole du P'tit Plongeur	259,00 €	270,00 €	275,78 €	270,00 €
Baptême de plongée	25,00 €	26,50 €	26,62 €	26,50 €
Plongée à thème tout niveau	25,00 €	26,50 €	26,62 €	26,50 €
Pack découverte	70,00 €	73,50 €	74,54 €	74,50 €
<u>Apnée - Grand public</u>				
1 séance encadrée	21,50 €	22,00 €	22,89 €	22,50 €
6 séances encadrée	107,50 €	110,00 €	114,47 €	114,00 €
12 séances encadrée	215,00 €	215,00 €	228,93 €	215,00 €

1 Apnée Autonome				18,00 €
6 apnées Autonome				99,00 €
12 apnées Autonome				180,00 €
Ecole d'apnée - 30 séances encadrées	190,00 €	199,00 €	202,31 €	199,00 €
Stage découverte	90,00 €	90,00 €	95,83 €	90,00 €
<u>Formations</u>				
Formation niveau 1	290,00 €	305,00 €	308,79 €	309,00 €
Formation niveau 2	335,00 €	355,00 €	356,71 €	355,00 €
Formation niveau 3	385,00 €	406,00 €	409,95 €	409,95 €
Formation niveau 4	770,00 €	770,00 €	819,90 €	770,00 €
Formation RIFAP	125,00 €	125,00 €	133,10 €	125,00 €
Formation NITROX	150,00 €	150,00 €	159,72 €	150,00 €
Formation NITROX confirmé	200,00 €	200,00 €	212,96 €	200,00 €
<u>Plongée - Clubs et associations</u>				
Location fosse 1h clubs GD	152,00 €	160,00 €	161,85 €	162,00 €
Location fosse 1h clubs Ext	162,00 €	170,00 €	172,50 €	172,50 €
Location fosse 6h clubs GD	659,00 €	694,00 €	701,70 €	702,00 €
Location fosse 6h clubs Ext	770,00 €	811,00 €	819,90 €	819,00 €
Location fosse 10h clubs GD	975,00 €	1 027,00 €	1 038,18 €	1 038,00 €
Location fosse 10h clubs Ext	1 115,00 €	1 175,00 €	1 187,25 €	1 187,00 €
Location fosse publics institutionnels - 1h	111,50 €	111,50 €	118,73 €	120,00 €
<u>Apnée - Clubs et associations</u>				
Location fosse 1h clubs apnée GD	96,00 €	101,00 €	102,22 €	102,00 €
Location fosse 1h clubs apnée Ext	106,00 €	111,00 €	112,87 €	113,00 €
Location fosse 6h clubs apnée GD	460,00 €	485,00 €	489,81 €	492,00 €
Location fosse 6h clubs apnée Ext	510,00 €	540,00 €	543,05 €	549,00 €
Location fosse 10h clubs apnée GD	770,00 €	800,00 €	819,90 €	810,00 €
Location fosse 10h clubs apnée Ext	850,00 €	880,00 €	905,08 €	905,00 €

2. Horaires de fonctionnement et d'ouverture

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

- 73 heures d'ouverture par semaine pour le public en pratique libre
- 80 heures d'ouverture par semaine pour le public en pratique encadrée
- 95,5 heures d'ouverture par semaine pour les clubs sportifs
- 107,25 heures par semaine pour le fonctionnement de l'équipement.

L'équipement a été fermé pour vidange, nettoyage et maintenance : (total de 12 jours)

- Le 1^{er} janvier (1 jour)
- Les 2 et 3 juillet (2 jours)
- Les 2 et 3 septembre (2 jours)
- Du 25 au 31 décembre (7 jours)

L'équipement a été mis à disposition pour l'organisation de compétitions : (total de 9 jours)

- Les 30 au 31 mars (2 jours) *Meeting des Maîtres Natation*
- Les 29-30 juin et 1^{er} juillet (3 jours) *Championnats ligue d'été + Finale Crt jeunes*
- Les 9 au 10 novembre (2 jours) *Interclubs Poule Départemental & Régional*
- Les 30 novembre et 1^{er} décembre (2 jours) *Championnat de district*

Soit 21 jours de fermeture au total pour l'année 2019.

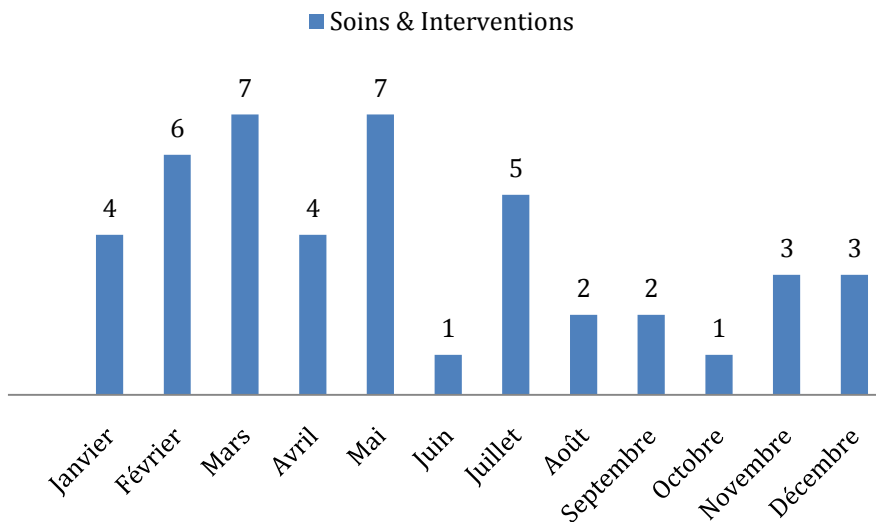
3. Sécurité et Hygiène

► Sécurité

Nous avons comptabilisé un total de **49** soins et interventions sur l'année, soit une moyenne de 1 tous les **7,4** jours.

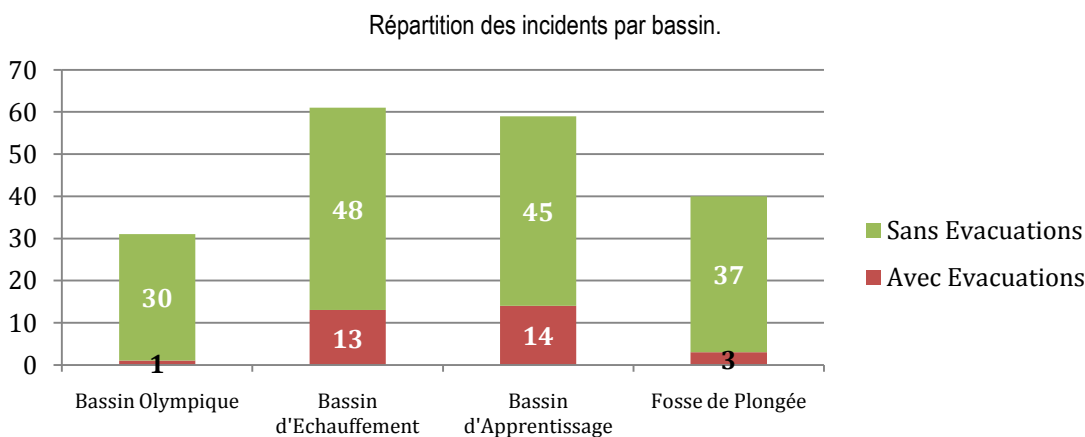
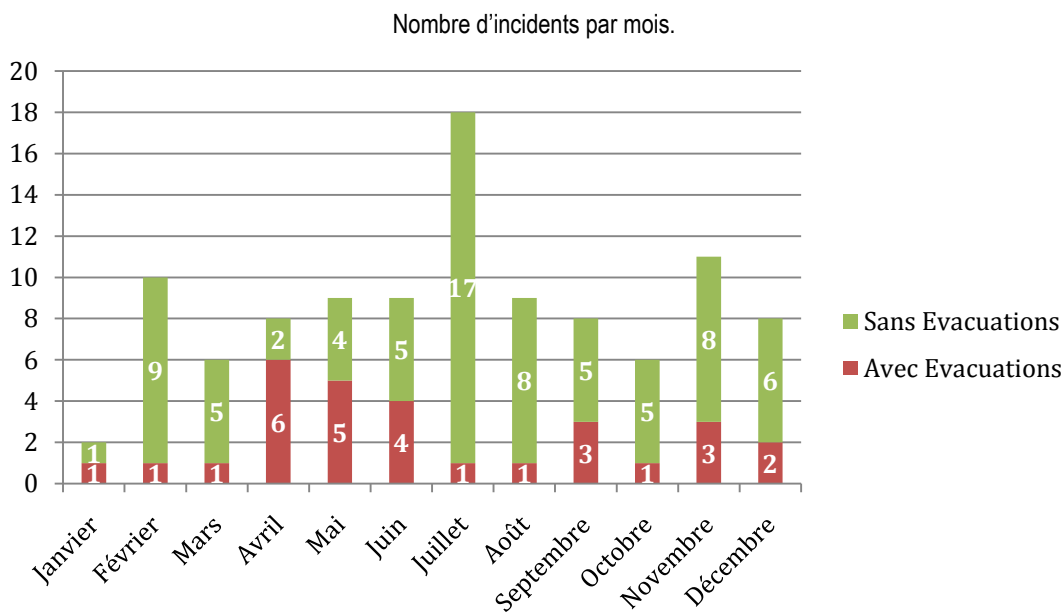
Les soins représentent **92%** de ces interventions, principalement pour des saignements, chutes légères, chocs et coupures.

Les **4** accidents ont nécessité une évacuation médicalisée pompiers ou SAMU pour des chocs traumatiques et **1** noyade



► Hygiène

Nous avons comptabilisé **105 incidents** concernant le traitement de l'eau sur les différents bassins cette année, **27%** ont nécessité une évacuation temporaire des bassins au public, soit **29** évacuations d'un bassin cette année, soit une moyenne d'un évacuation tous les **12** jours réparties comme suit :



Sur les 29 évacuations, 21 sont en raison d'une contamination fécale et 8 en raison technique (chloration ou filtration). En moyenne, l'évacuation temporaire du bassin d'apprentissage dure 1 heure, 1,5 heures pour le bassin d'échauffement et 4 heures pour le bassin olympique, soit 67 heures au total cette année.

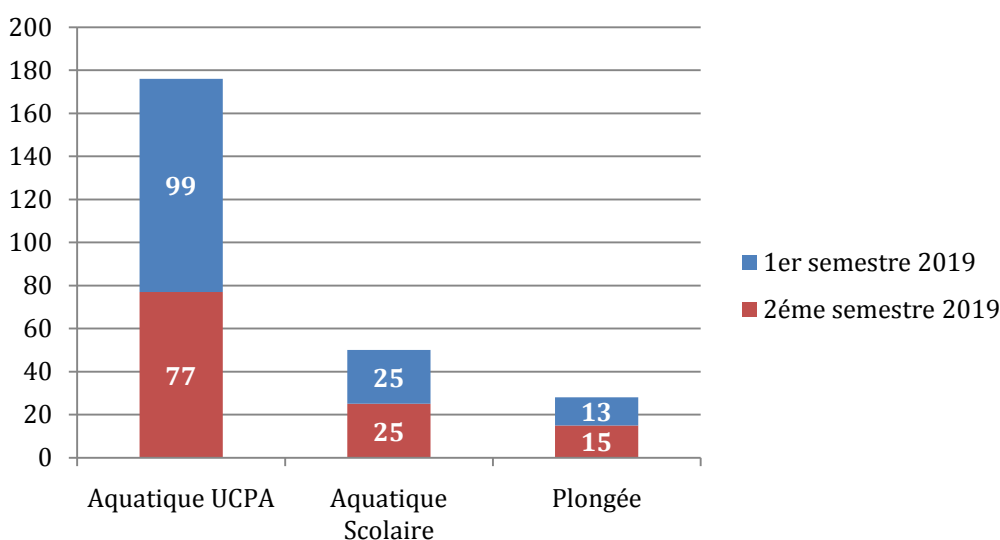
Nous avons eu également 35 autres incidents ayant eu une cause technique, essentiellement liés à un taux de chlore trop bas. Rapidement identifiés et résolus, ils n'ont eu que peu d'impact sur la continuité de l'exploitation et n'ont pas nécessité d'évacuation des bassins.

4. Activités proposées

Nous avons proposé un programme d'activités encadrées à destination du grand public sur nos 3 espaces de pratique, comprenant aussi bien des activités éducatives d'apprentissage, de perfectionnement que des activités de remise en forme, de découverte et de loisirs, adaptées à tout type de public.

En période scolaire, ce programme compte sur nos 3 espaces, 137 créneaux hebdomadaires le 1^{er} semestre et 117 créneaux hebdomadaires sur le 2^{ème} semestre d'activités encadrées par nos moniteurs. (Plus d'Ecole de Nage enfant depuis septembre)

Répartition sur les 3 espaces.



► Activités aquatiques :

Déployés autour d'une gamme aquatique adaptée pour le plus grand nombre, 99 créneaux d'activités hebdomadaires ont été proposés :

- **O'START**, des programmes pensés pour découvrir et s'initier aux activités aquatiques, quels que soit l'âge ou le niveau d'évolution dans l'eau (22 cours hebdomadaires, puis 13 cours sur le 2^{ème} semestre).
- **O'ACADEMY**, des formules pensées pour évoluer puis progresser vers la maîtrise des nages codifiées. Une passerelle idéale vers la pratique en club pour ceux qui le souhaitent (25 cours hebdomadaires, puis 12 cours sur le 2^{ème} semestre).
- **O'FIT**, ces formules associent bien-être et milieu aquatique. Qu'il s'agisse d'une activité aquatique douce, intense, ou mêlant des techniques spécifiques, vous trouverez assurément la formule qui vous permettra de vous sentir bien et de garder la forme (28 cours hebdomadaires, puis 23 cours sur le 2^{ème} semestre).
- **Le + SPORT ACCESS**, le sport pratiqué différemment. Un univers de pratique 100% UCPA !
Activités aquatiques mixées (8 cours hebdomadaires).
- **Et aussi**, des activités aquatiques originales ou spécifiques Dijonnaise (16 cours hebdomadaires, puis 14 sur le 2^{ème} semestre).

- **STAGES**, des mini-stages de 5 séances hebdomadaires d'apprentissage de la natation pour les enfants et les adultes (niveau initiation et évolution) et également de multi-activités complètent également cette offre durant les vacances scolaires ; 133 stages proposés sur toutes les vacances 2019 pour 1 026 personnes.

Nous avons également proposé, pour une pratique conseillée, la location d'Aquabike sur des créneaux de 30 minutes ; 12 créneaux hebdomadaires étaient programmés.

► Activités plongée et apnée :

La gamme s'articule autour de 5 items, cela représente en moyenne 15 créneaux d'activités encadrées par semaine :

- **DIVE START**, à la découverte de la plongée. Des programmes pensés pour découvrir et s'initier aux activités subaquatiques (4 cours hebdomadaires).
- **DIVE ACADEMY**, l'école de plongée pour passer des niveaux. Des formules pensées pour évoluer puis progresser vers la maîtrise des niveaux (7 cours hebdomadaires).
- **DIVE EXPERT**, enrichir la pratique de la plongée. Les formules dive expert permettent de découvrir d'autres techniques de la plongée (2 cours hebdomadaires).
- **LE + SPORT ACCESS**, le sport pratiqué différemment. Un univers 100% UCPA d'activités aquatiques mixées, originales ou spécifiques.
- **Et aussi**, des activités originales ou spécifiques Dijonnaise (2 cours hebdomadaires sur le 2ème semestre).

5. Actions de commercialisation et de communication

► Communication

Stratégie média :

- 2 campagnes de spots radio diffusés sur Fun Radio en janvier/février puis en novembre
- 1 campagne d'affichage sur le réseau Bus : « Aqua Night » (avril 2019).
- 3 interviews pour Fun Radio pour la promotion : Aqua Night, les mini-stages de natation, les inscriptions annuelles.
- Animation du site internet de la piscine, référencement sur des sites loisirs.
- Animation des pages Facebook et Instagram : photos, vidéos, actualités, jeux concours.

Site web :

- 268 423 visites dont 152 552 visiteurs uniques, en baisse de 20% par rapport à 2018.

Réseaux sociaux :

- Facebook 4 894 fans (+ 8%), Instagram 265 abonnés.
- 2 campagnes Facebook : Nouveau produit Fitness (Strong) et Soirée Aqua Night.

Stratégie Hors média :

Relations presse

- 9 communiqués de presse envoyés.
- Environ 45 articles connus consacrés ou mentionnant la PODM (Internet, presse écrite) dont 2 dans Dijon métropole ou DijonMag (cf. annexe).
- 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...

Relations publiques

- Partenariat avec Fun Radio pour promouvoir nos événements : échanges de visibilité.
- Participation au salon des Comités d'Entreprise (Octobre 2019).

Marketing direct

- 5 newsletters envoyées à environ 12 500 contacts.

Sponsoring/mécénat

- Des participations pour 24 kermesses, tombolas scolaires ou tournois sportifs.

► Commercialisation

- 5 périodes de ventes de mini-stages de natation enfants
- 3 périodes de ventes d'abonnements trimestriels Fitness et O'Fit
- 1 période de vente d'abonnements annuels
- 3 campagnes sponsorisées Facebook : Zumba Strong, Aqua Night, Mini-stage des vacances d'Avril
- 3 offres commerciales et/ou promotionnelles sur des produits spécifiques

6. Ressources humaines

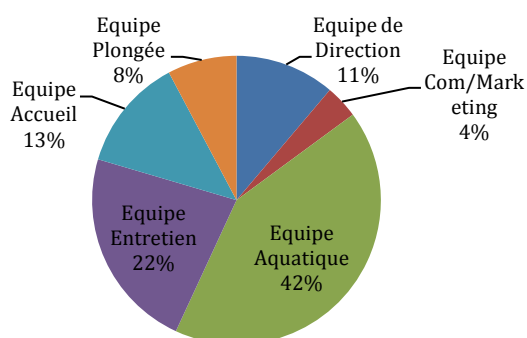
Organisation fonctionnelle

L'équipe de la Piscine Olympique est composée en moyenne de **37** salarié(e)s sur l'année (Nouvelle organisation été 2019), représentant **26,82** équivalent temps plein en 2019.

Nous avons **35** contrats à durée indéterminée dont **22** à temps plein et **2** contrats à durée déterminée.

Nous n'avons plus d'aide sur les 4 salariés bénéficié d'un contrat d'aide à l'emploi à durée indéterminée, dont 2 travailleurs en situation de handicap.

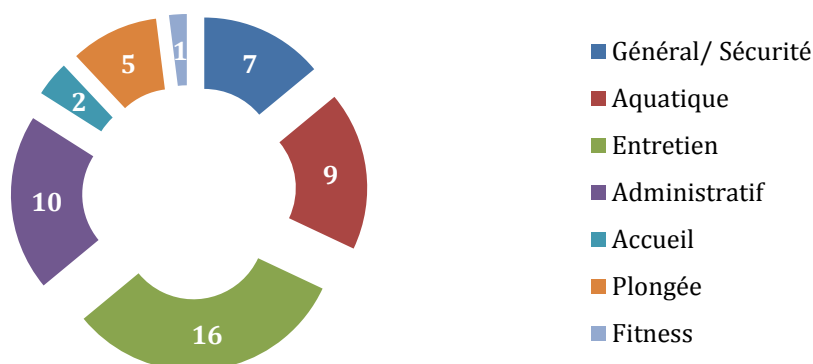
Service	Nombre de Salariés	Nombre ETP
Equipe de Direction	3	3
Equipe Com/Marketing	1	1
Equipe Aquatique	17	11,26
Equipe Entretien	7	6,08
Equipe Accueil	5	3,4
Equipe Plongée	4	2,08
	37	26,82



Formation du personnel

Nous avons mis en place tout au long de l'année des sessions de formation destinées à l'ensemble du personnel, **52** actions de formation ont été réalisées en 2019 dont **42** actions ont été réalisées en interne; réparties de la façon suivante :

Typologie des actions de formations (par compétences métier)



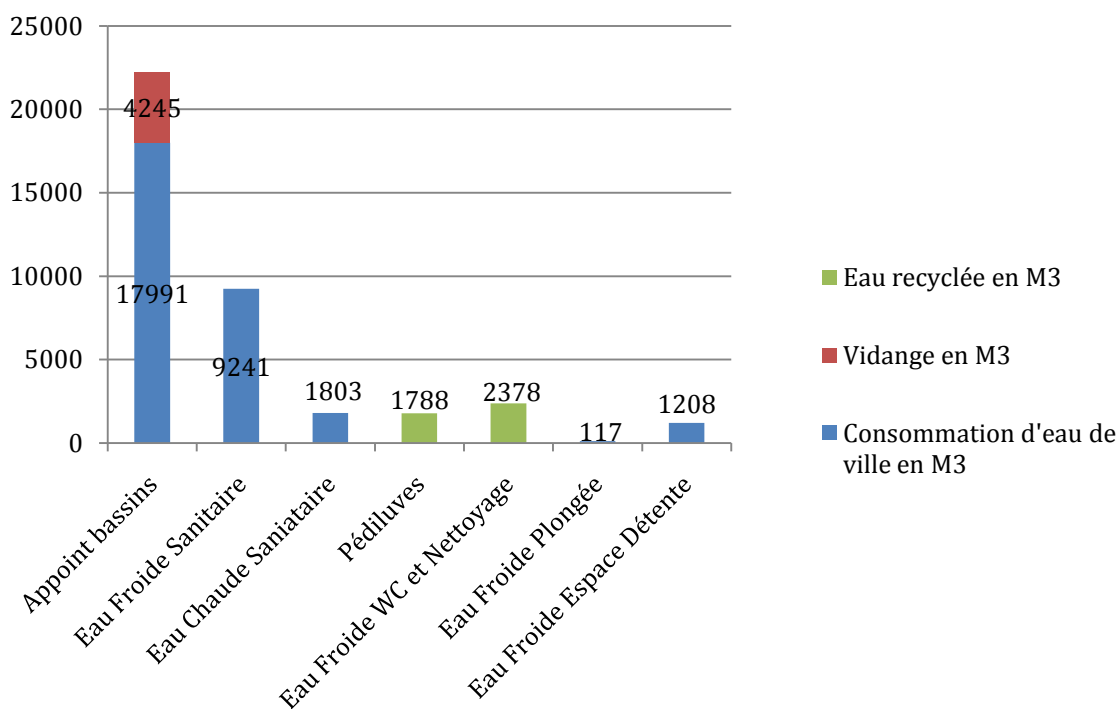
Cela a représenté, un volume global de **72** journées pour **969** heures de formation au total sur l'année et **49** salarié(e)s ont suivi au minimum 1 session de formation dans l'année.

VII.GESTION DU PATRIMOINE

1. Consommations énergétiques

► Eau :

La consommation totale en eau est de **36 786 m³** (+157m³ vs 2018), en augmentation de **0,4%** par rapport à 2018. Cela représente une moyenne de **3 065,5 m³** par mois répartie sur l'année de la façon suivante :



Pour l'année les ratios de consommation par baigneur sont les suivants :

- Eau des bassins : **47,5 litres / baigneurs** ; 49,8 en 2018
- Eau sanitaire : **25,9 litres / baigneurs** ; 24,1 en 2018

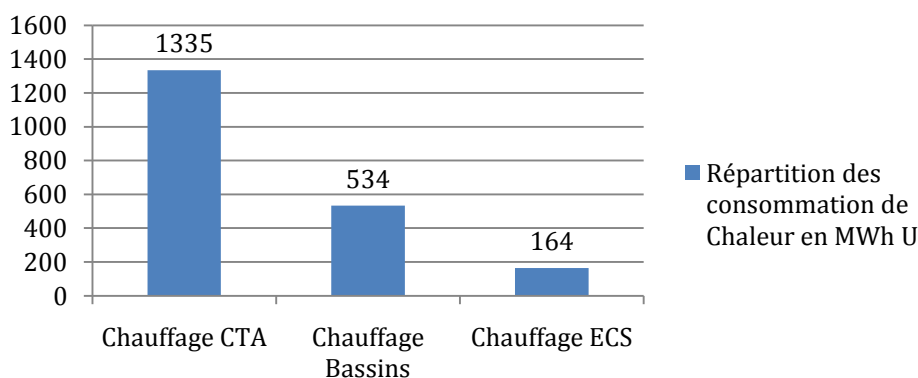
La vidange annuelle (bassins et plongée) représente **11,5%** de la consommation totale avec **4 245 m³**.

► Chaleur :

La consommation de Chaleur en 2019 est de **1 901 MWh U**, en baisse de **-25,4%**. (Soit -646 MWh U vs 2018)

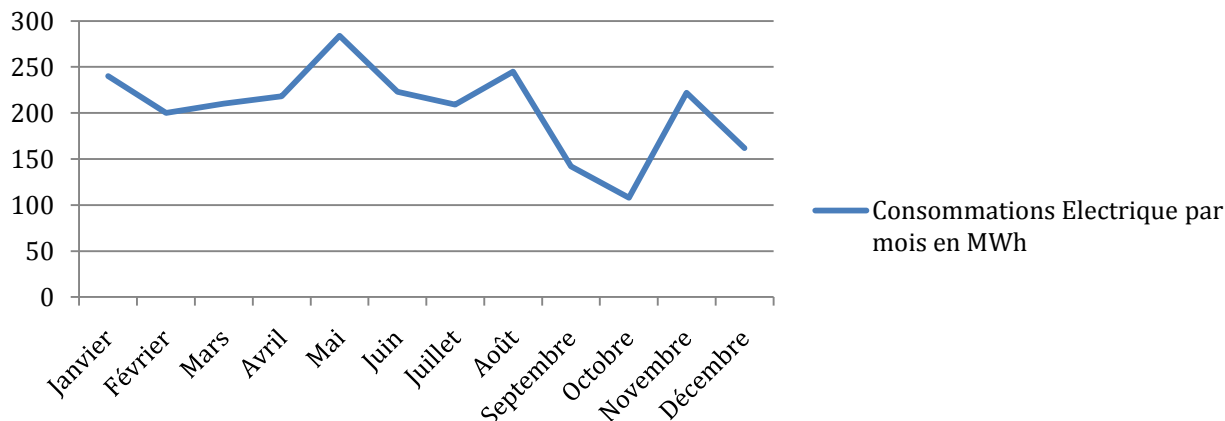
A noté une baisse de **452 MWh U** sur la consommation de chaleur des CTA par rapport à 2018.

Manque la consommation du 11 novembre à fin décembre 2019 (problème DALKIA).



► Electricité :

La consommation totale d'électricité est de **2 462 MWh**, en baisse de **-6%** par rapport à 2018 (soit -158 MWh). Cela représente une consommation moyenne de **205 MWh** par mois (entre 284 MWh en mai et 108 MWh en octobre).



Le ratio de consommation électrique par rapport au Degrés Jours nécessaire est de **0,96 MWh** en moyenne sur l'année, en baisse de **-9,4%** par rapport à 2018.

2. Etat général des ouvrages et interventions multi-techniques

Synthèse du suivi des installations

- 11 réunions de suivi mensuel tripartite UCPA / COFELY / Dijon métropole.
- 10 audits de contrôle sur la sécurité et l'état général des ouvrages (technique, intérieur et extérieur du bâtiment)
- 1 rapport technique de la vidange annuelle
- 12 rapports d'activité mensuels

Synthèse des interventions multi-techniques (COFELY)

- 427 opérations préventives
- 99 opérations de dépannages (dont 49 en 3 mois : octobre, novembre et décembre: 31 Traitement d'eau & 24 CTA)
- 10 travaux
- 48 opérations de contrôle et /ou formations réglementaires : Électricité, Moyens incendie, Ascenseur, équipements sous pression, équipements de travail et manutention, équipements de protection individuels, sécurité et santé au travail, risques au poste de conduite, substances dangereuses.

Liste des travaux de gros entretien et de renouvellement à la charge du délégataire (GER UCPA + P3 COFELY)

Cette année nous avons engagé **69 443,10 € HT** de travaux de gros entretien et renouvellement (soit une augmentation de 11 K€ HT Vs 2018) dont vous trouverez le détail en annexe.

#Opérations à la charge de la Collectivité

Conformément à l'article 40.4 du contrat de délégation de service public, vous trouverez la liste des opérations réalisées à la charge de la Collectivité du compte spécial « fonds de gros entretien et de renouvellement Collectivité » pour cette année 2019 en annexe:

Situation du compte :

Période	Crédit au 1 ^{er} janvier 2019	Dépenses	Solde au 31 décembre 2019
2019	-980,01 € HT	39 492,43 € HT	- 472,44 € HT

Interventions de petite maintenance

En complément de notre prestataire multi-technique, nous avons réalisés **140** interventions soit en interne soit avec d'autres sociétés extérieures, vous trouverez en annexe le détail, correspondant à **202** heures de maintenance (Hors prestataires) pour un total de **31 787 € TTC**.

VIII. RÉSULTATS FINANCIERS

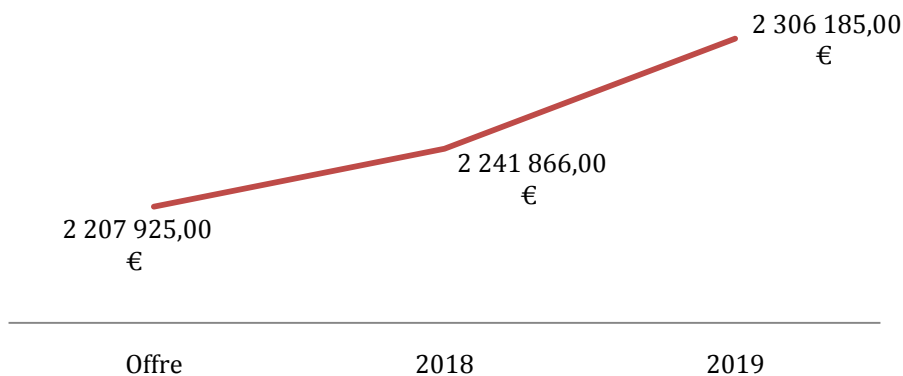
1. Compte annuel de résultat d'exploitation

Le résultat net fait apparaître un déficit de -277 854 € soit une régression de - 119 139 € par rapport à l'exercice 2018.

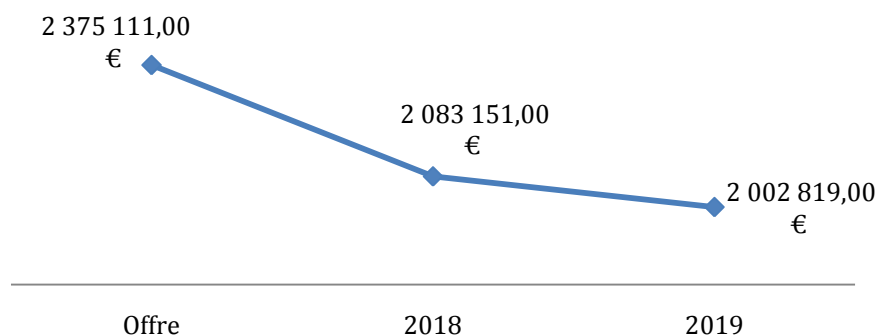
Ci-dessous le compte de résultat simplifié, comparatif entre 2018 et 2019 :

Désignations	Offre	2018	2019	écart en €	écart en %
ACHATS	660 623	623 102	635 201	12099,15	
SERV EXT A	365 340	357 729	365 892	8163,72	
SERV EXT B	43 000	46 756	41 962	-4794,29	
IMPOTS & TAXES	90 220	92 447	85 943	-6 505	
MASSE SALARIALE	956 172	989 983	945 717	-44 266	
DOTATIONS & EXCEPT	92 570	131 849	231 470	99 621	
TOTAL CHARGES	2 207 925	2 241 866	2 306 185	64 319	3%
CA ACTIVITES	1 796 351	1 497 973	1 403 466	-94 507	
SUBVENTION	481 000	493 827	535 639	41 813	
SCOLAIRE+ASSO	97 760	67 004	63 713	-3 291	
TOTAL CA	2 375 111	2 058 804	2 002 819	-55 985	-3%
SUBV ORGA SOCIAUX		13 540	3 249	-10 291	
PRODUITS DIVERS		4 751	7 397	2 645	
PDTS EXCEPTIONNELS			14 866	14 866	
REMB ASSURANCE		6 056		-6 056	
TOTAL PDTS EXCEPT	0	24 347	25 512	1 164	5%
TOTAL PRODUITS	2 375 111	2 083 151	2 028 331	-54 820	-3%
RESULTAT NET	167 186	-158 715	-277 854	-119 139	75%

Total Charges



Total Produits



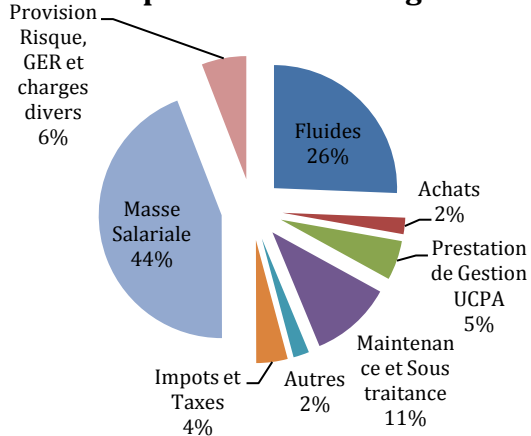
2. Analyse des dépenses et des recettes

► Compte d'exploitation des charges :

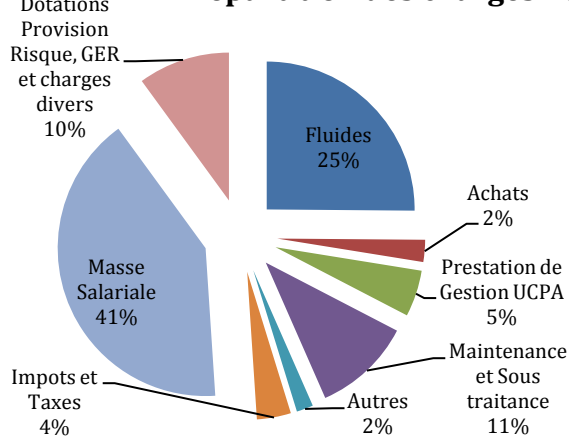
L'analyse macro des charges d'exploitation laisse apparaître une hausse des charges de 64 319 € soit 3% par rapport à 2018. Cette hausse est due principalement aux dotations de provision de risque. (Voir annexe)

La répartition des charges sur 2018 et 2019 :

Répartition des charges 2018



Répartition des charges 2019



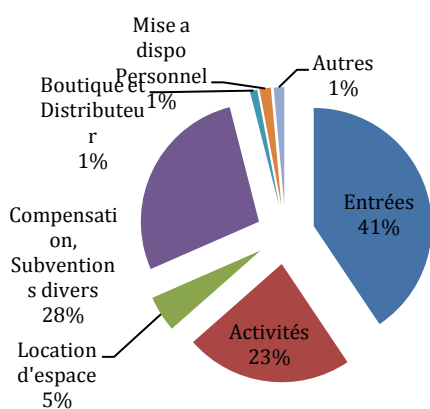
Les charges en rapport avec la fréquentation, nous permettent d'évaluer le coût moyen par baigneur à 5,89 € TTC.

► Compte d'exploitation des produits :

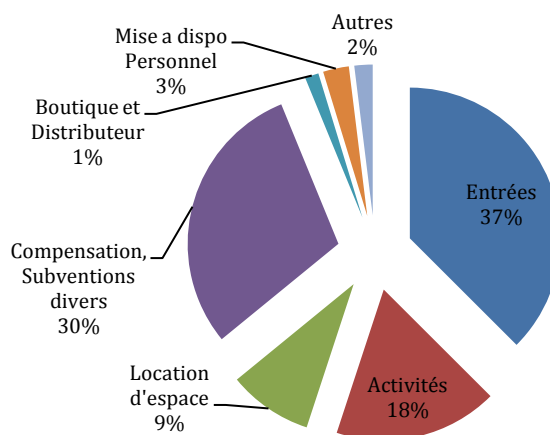
L'analyse macro des produits d'exploitation laisse apparaître une baisse de -54 820 € soit -3% entre les deux exercices. Principalement pour une diminution des entrées classique et activités. (Voir annexe)

La répartition du chiffre d'affaires sur 2018 et 2019 :

Répartitions des recettes 2018



Répartitions des recettes 2019



Les produits hors compensations en fonction de la fréquentation nous permettent d'évaluer la recette moyenne par baigneur à 5,18 € TTC. (Et 3,65 € TTC Hors compensation)

IX. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES

1. Evolutions

- 1 / Réorganisation du service entretien. Optimisation des process de nettoyage et du contrôle qualité.
- 2 / Organisation des 10+1 ans de la piscine Olympique en partenariat avec l'ADN et Dijon Métropole.
- 3 / Abandon de la certification «Qualicerte» de chez SGS, au profit de la labellisation interne de Qualité de service UCPA.
- 4 / Mise en place d'un partenariat avec un «Food Truck» sur le parvis de la piscine, pour apporter un nouveau service aux clients.
- 4 / Proposition d'axes d'améliorations et travaux bâtiments :
 - Régulation de l'ensemble des CTA type ELENA (impact Eco et Environnemental)
 - Eclairage LED des halls bassins et des parties Collectives (impact Eco et Environnemental)
 - Reprise et optimisation des récupérations de calories des évacuations des douches.
 - Reprise de la GTC avec contrôle et régulation à distance.
 - Modernisation du système d'intrusion et de vidéo surveillance du site.
 - Raccordement à la Fibre ville avec mise place d'un Wifi client.
 - Changement du contrôle d'accès
 - Reprise du bardage bois extérieur
- 5 / Plongée :
 - Formation niveau 3 à l'étude
 - Etude de Revente de consommable «Gaz» (Oxygène de plongée)
- 6 / Aquatique :
 - Augmentation du volume de place de formation au BNSSA (Brevet National de Surveillance et Sauvetage) pour les jeunes de – de 25 ans.
 - Mise en place de deux produits aquatiques :
 - o «Mini stage Adultes performances» (accès préparation triathlon ou performance natatoire de 1h15 à 1h30 avec analyse spécifique).
 - o Abonnement Trimestriel (11 séances) Jeunes enfants 3/6 ans. Cours «Réflex Aquatique» en lien avec la prévention des risques de noyade chez les tout petits, dont deux séances avec les parents et support pédagogique spécifique.

2. Commercialisation

Nous souhaitons vous soumettre la création de deux nouveaux tarifs.

- Abonnement «Reflex Aquatique» au prix de 120 € TTC les 11 séances de 45 min pour les 3/6 ans.
- Mini Stage «Adultes Performance / Préparation Performance» à 103 € TTC les 5 séances de 1h30 pour un public de préparation à un triathlon ou autre performance natatoire.

Et enfin, la mutualisation de certains produits (cartes 12 entrées et abonnements annuel) entre les deux piscines (Carrousel et Olympique) => A conditions d'avoir un système de contrôle d'accès compatible.

Mise en place d'un système d'achat d'option en plus du produit acheté dans une des piscines pour avoir le droit de profiter du même produit dans l'autre piscine, sauf pour autant racheter un produit complet. (Economie et simplicité pour le client)

X. ANNEXES

- [Annexe 1 – Rapport d'activité multi-technique COFELY_ PODM 2019](#)
- [Annexe 2 – Comptes rendu mensuel multi-technique _ LS21 PODM & CIME 2019](#)
- [Annexe 3 – Audits de sécurité et de l'état général des ouvrages _ PODM 2019](#)
- [Annexe 4 – Nouveaux Contrats & Fournisseurs _ PODM 2019](#)
- [Annexe 5 – Vérification et contrôles périodiques réglementaires _ PODM 2019](#)
- [Annexe 6 – Revue de presse _ PODM 2019](#)
- [Annexe 7 – Suivi des immobilisations acquises _ PODM 2019](#)
- [Annexe 8 – Inventaire des équipements et matériels _ PODM 2019](#)
- [Annexe 9 – Compte de résultat détaillé _ PODM 2019](#)
- [Annexe 10 – Récapitulatif des incidents \(Évacuations de bassin\) _ PODM 2019](#)
- [Annexe 11 – Synthèse GER UCPA +P3 COFELY _ PODM 2019](#)
- [Annexe 12 – Synthèse GER Dijon métropole _ PODM 2019](#)
- [Annexe 13 – Récapitulatif des fiches d'anomalies \(maintenance curative\) _ PODM 2019](#)
- [Annexe 14 – Compte rendu de fermeture technique vidange Décembre _ PODM 2019](#)



CONTACT

Mathieu DAMOUR
12, rue Alain Bombard
21000 DIJON
03.80.27.04.60
mdamour@ucpasl.com
www.piscineolympique-dijon.fr

UCPa
SPORT ACCESS