



ANNÉE

2023

RAPPORT D'ACTIVITÉS

PISCINE
DU CARROUSEL
DIJON MÉTROPOLE

Piscine Olympique
DIJON MÉTROPOLE

cime
altitude 245
Salle d'escalade de Dijon



UCPa
SPORT ACCESS



01 87 21 54 60

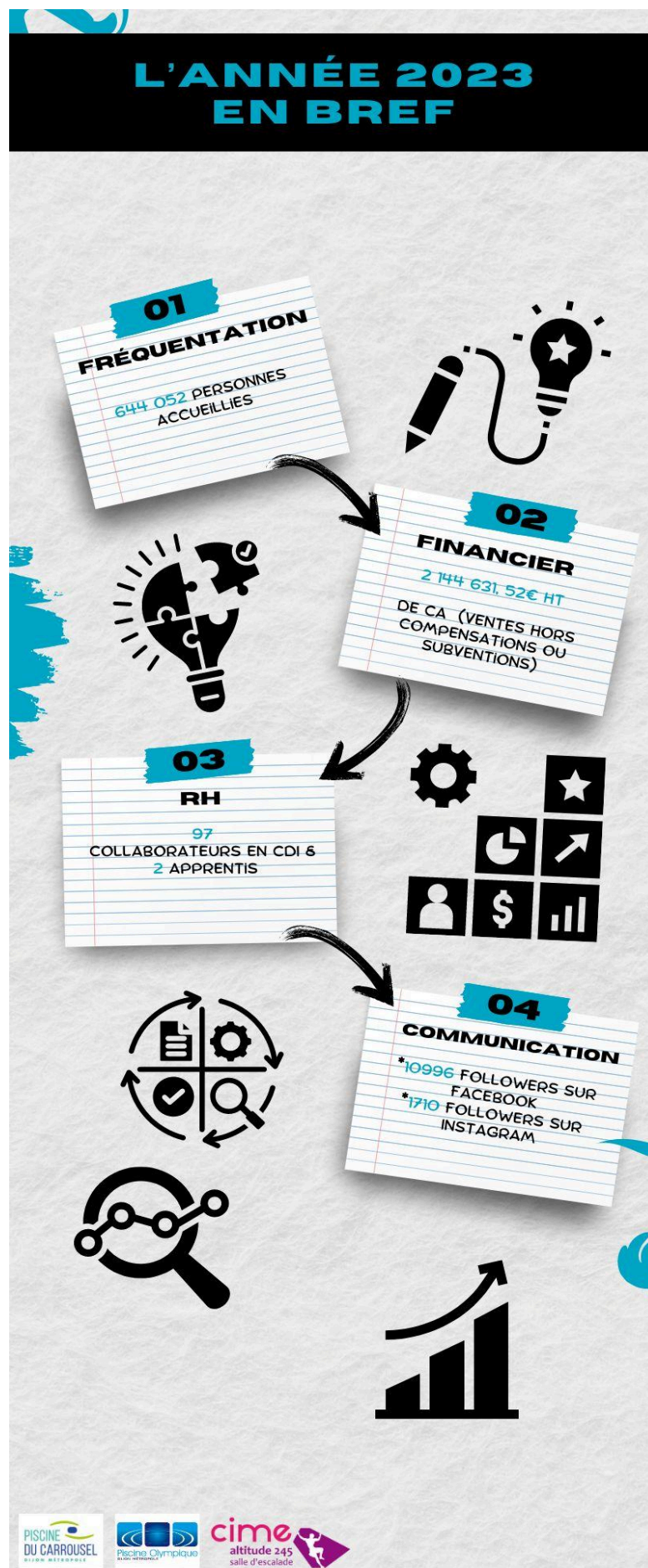


nager-grimper.metropole-dijon.fr

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I. L'ANNÉE 2023 EN BREF	3
II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC	4
• Présentation du service délégué	4
• Publics ciblés et services proposés	4
III. Compte-rendu technique	5
• La fréquentation détaillée pour les deux piscines	5
• Accueil des scolaires et des différents publics dans les deux piscines	6
• Les fréquentations détaillées des clubs et associations dans les deux établissements	8
• La fréquentation détaillée à la salle d'escalade	8
• Tableau récapitulatif des « horaires de fonctionnement et d'ouverture »	9
• Animations, ancrages et faits marquants	9
• Ressources humaines	10
• Consommations énergétiques cumulées pour les trois établissements	10
• Etat général des ouvrages et interventions multi-techniques	12
IV. RÉSULTATS FINANCIERS	12
• Suivi de l'indice K	12
• Compte annuel de résultat d'exploitation consolidé	13
• Analyse du compte de résultat mutualisé pour les trois établissements de la LS 21	14
• Détail du compte GER collectivité	14
IV. QUALITÉ DE SERVICE	15
• Résultats qualité	15
• Certification de service	15
• Réclamations et demandes diverses	16
• ANNEXES	16

I. L'ANNÉE 2023 EN BREF



II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC

● Présentation du service délégué

Depuis le 1^{er} janvier 2023, Dijon Métropole a délégué, par appel d'offre, la gestion de la piscine du Carrousel, de la piscine Olympique et de la salle d'escalade CIME 245 via la société LS 21 dont le siège social est situé au 12, rue Alain Bombard à DIJON.

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 des trois établissements 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 au 31 décembre 2023.

● Publics ciblés et services proposés

► Le public individuel :

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

- De la natation libre dans des créneaux horaires larges suivant la disponibilité des bassins, des lignes de nages permettent à chacun de pratiquer à son rythme,
- De la pratique libre en escalade en bloc ou de difficultés,
- Toutes les activités aquatiques, subaquatiques, fitness et d'escalade de la Gamme UCPA sont proposées aux clients 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 des scolaires primaires est assuré par nos éducateurs sportifs de la natation et d'escalade. Les professeurs d'Éducation Physique et Sportive encadrent les écoles du secondaire.

Les étudiants de l'UFR STAPS de Dijon, les étudiants du SUAPS et les stagiaires du CREPS dans le cadre du BP JEPS AAN sont également accueillis dans nos trois établissements.

► Les associations sportives :

Nous accueillons de nombreuses associations sportives s'adressant aux jeunes et aux adultes, aux disciplines variées dans nos trois établissements :

- Natation Sportive (clubs valides de Dijon et Chenôve et des clubs pour la pratique du handi sports)
- Natation artistique (Club de Chenôve)
- Natation Sportive Haut Niveau
- Natation Triathlon (Clubs de Dijon et Chenôve)
- Plongée Sous-Marine (clubs de Dijon et Chenôve)
- Escalade

Ces associations sont accueillies pendant les horaires d'ouverture au public mais également en dehors.

Nous proposons des stages de natation aux clubs extérieurs sous forme de locations de lignes d'eau.

III. Compte-rendu technique

- La fréquentation détaillée pour les deux piscines

La fréquentation totale pour l'année 2023 est de **606 127** passages, répartie de la façon suivante :

408 451 passages pour les espaces Aquatiques, fitness et bien-être en pratique libre soit 67,39 % de la fréquentation

51 002 présences dans nos activités aquatiques et fitness soit 8,41 % de la fréquentation

63 412 passages clubs soit 10,46 % de la fréquentation

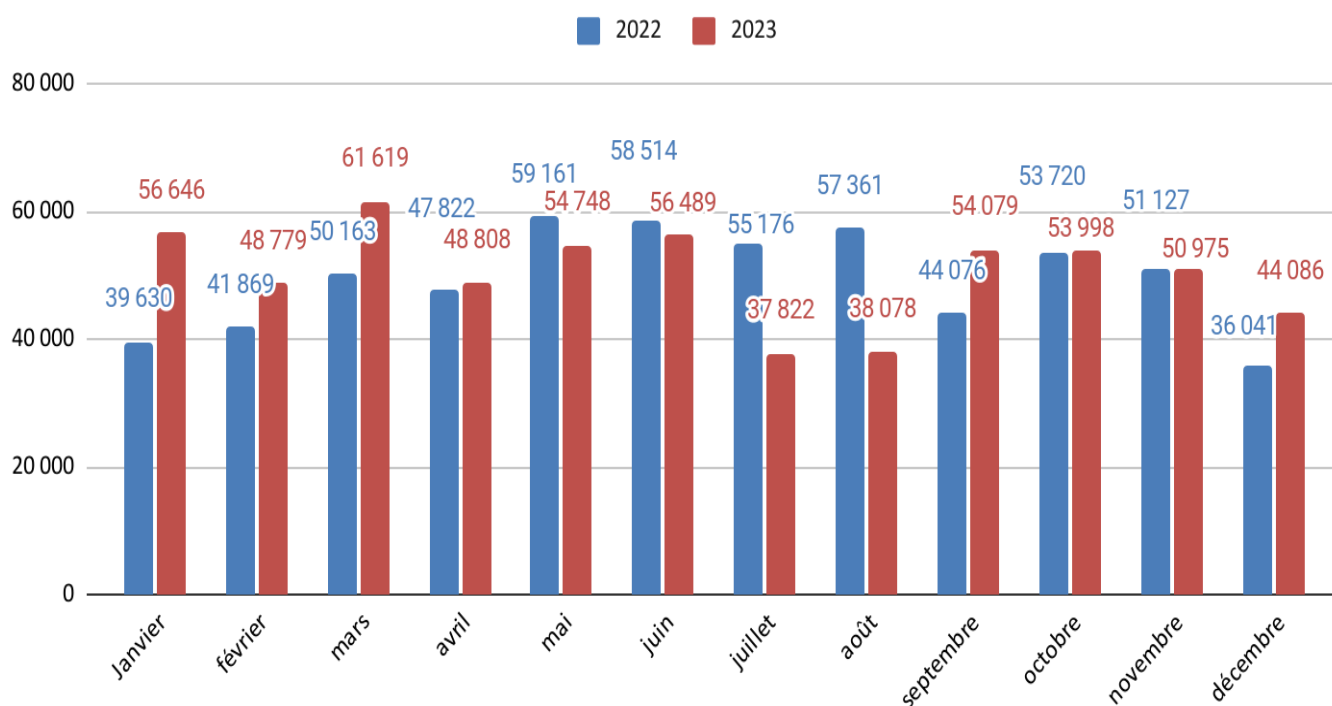
74 904 passages pour les écoles primaires, secondaires et universitaires soit 12,36 % de la fréquentation

8 358 passages pour l'espace de plongée soit 1,38 % de la fréquentation

La fréquentation mensuelle cumulée a fluctué entre **37 822** passages en Juillet (fermeture estivale de la PODM) à **61 619** passages en mars. La moyenne mensuelle lissée sur l'année est de **50 511** passages. La saison estivale a été moyenne en raison d'une météo défavorable et d'une fermeture durant 2 mois à la PODM pour rénovation.

La fréquentation totale est en hausse de **1.93 %** soit **11 467** passages en plus par rapport à l'année 2022, même s'il est difficile de comparer les deux valeurs en raison du changement du modèle de l'actuelle DSP et des travaux réalisés durant l'été à la PODM.

Comparaison des fréquentations cumulées mensuelles entre 2022 et 2023



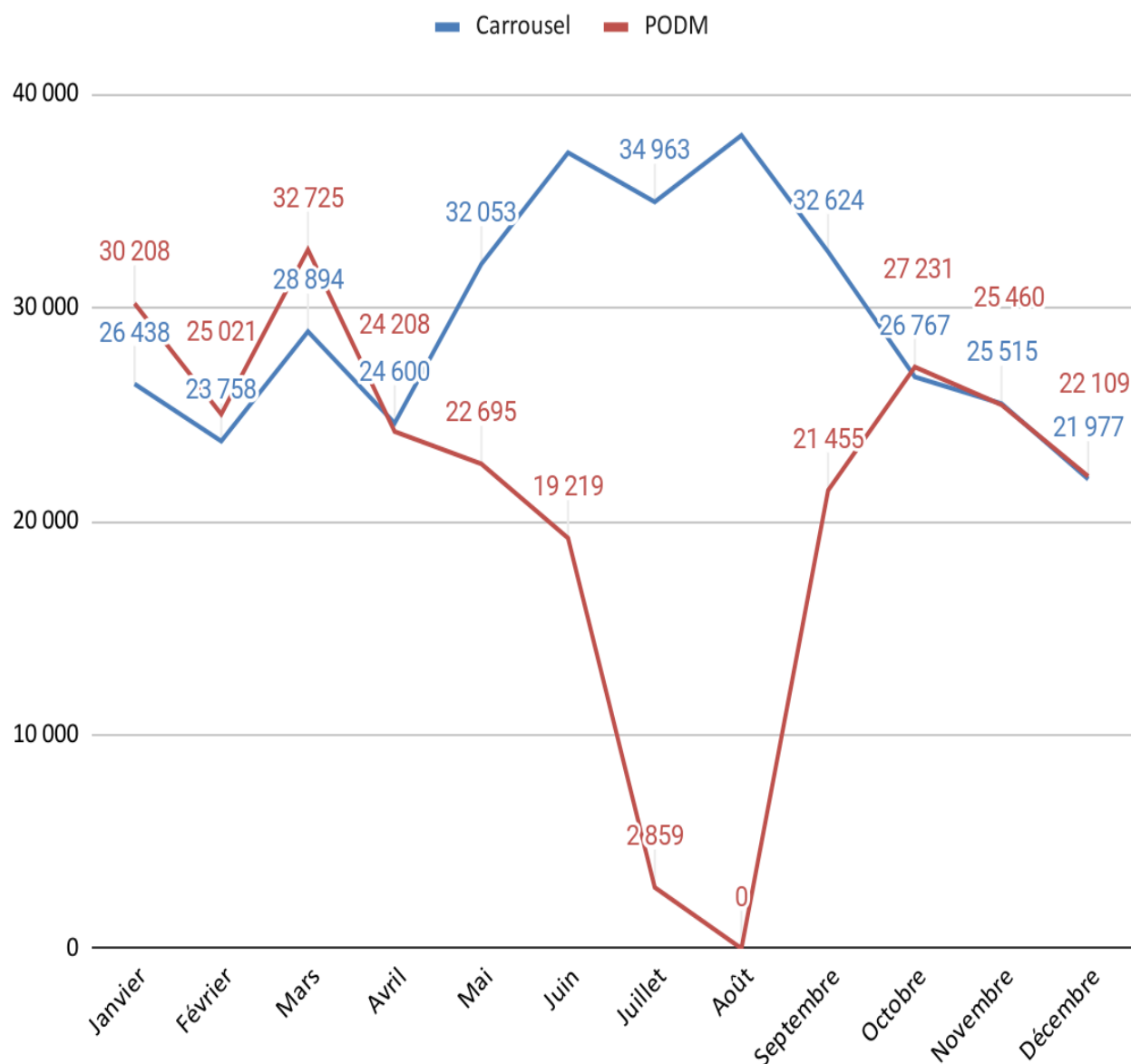
Analyse des données de fréquentation :

On observe une hausse significative des fréquentations durant le premier trimestre 2023 car en 2022 nous avons des restrictions sanitaires liées au COVID (créneaux scolaires).

Les fréquentations cumulées durant l'été 2023 sont en forte baisse par rapport à 2022 car la piscine Olympique était fermée pour travaux durant les deux mois.

Les mois de septembre et décembre sont en progression également car nous avons décalé la vidange du bassin extérieur durant les vacances scolaires d'automne et nous n'avons pas fermé la piscine olympique pour vidange cette année à cette période car la vidange a été réalisée durant l'été.

Comparatif des fréquentations par établissement sur l'année 2023



Durant l'année 2023, on observe une fréquentation équivalente entre les deux structures pour le premier et quatrième trimestre. La mise en place des abonnements mutualisés permettent aux clients de passer d'un établissement à l'autre. De plus, on observe qu'à l'arrivée des beaux jours (mai, juin et septembre principalement cette année), on observe un transfert des fréquentations vers le Carrousel en raison de son bassin extérieur.

Durant l'été 2023, la piscine olympique était fermée, les clients ont fréquenté exclusivement le Carrousel.

● Accueil des scolaires et des différents publics dans les deux piscines

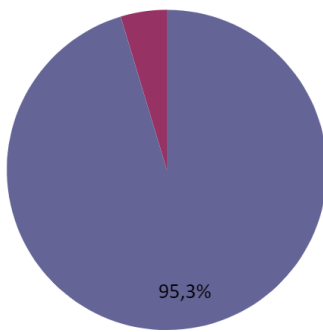
- Le public scolaire représente **12,36%** de la fréquentation totale de l'établissement avec **74 904** passages:
- Le public en situation de handicap représente **1,7 %** de la fréquentation totale des établissements avec **6 523** passages
- Les associations sportives représentent **10,46%** de la fréquentation totale des établissements avec **63 412** passages

L'ensemble des créneaux prévus au contrat sont proposés en début d'année scolaire à la commission d'attribution.

Pour la piscine du Carrousel, le public scolaire représente **12%** de la fréquentation totale de l'établissement avec **40 383** passages, réparti de la façon suivante :

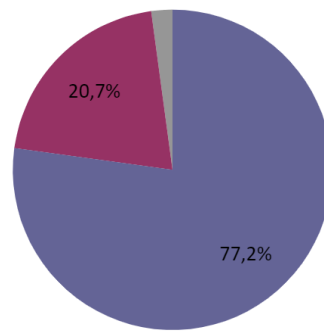
Répartition géographique des Scolaires Primaires

● Primaire Dijon Métropole ● Primaire Hors Dijon Métropole



Répartition Fréquentation des Scolaires

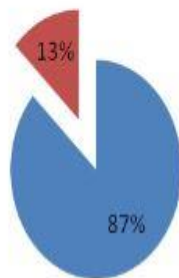
● Primaire ● Secondaire ● Ens. Supérieur



Pour la piscine olympique, le public scolaire représente **14 %** de la fréquentation totale avec **34 521** passages, réparti de la façon suivante :

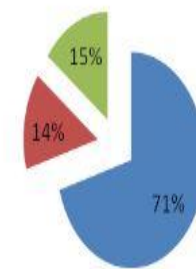
Répartition géographique des Scolaires Primaires

■ Primaire Dijon Métropole ■ Primaire Hors Dijon Métropole



Répartition Fréquentation des Scolaires

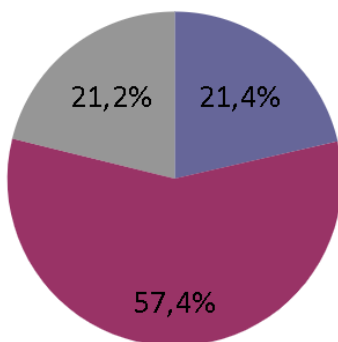
■ Primaire ■ Secondaire ■ Ens. Supérieur



Pour la salle d'escalade, le public scolaire représente **42%** de la fréquentation totale avec **15 831** passages, réparti de la façon suivante :

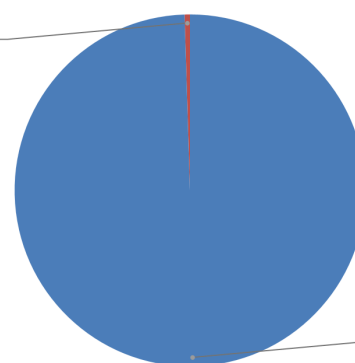
Répartition de la fréquentation scolaire

● Primaires ● Secondaires ● Supérieurs



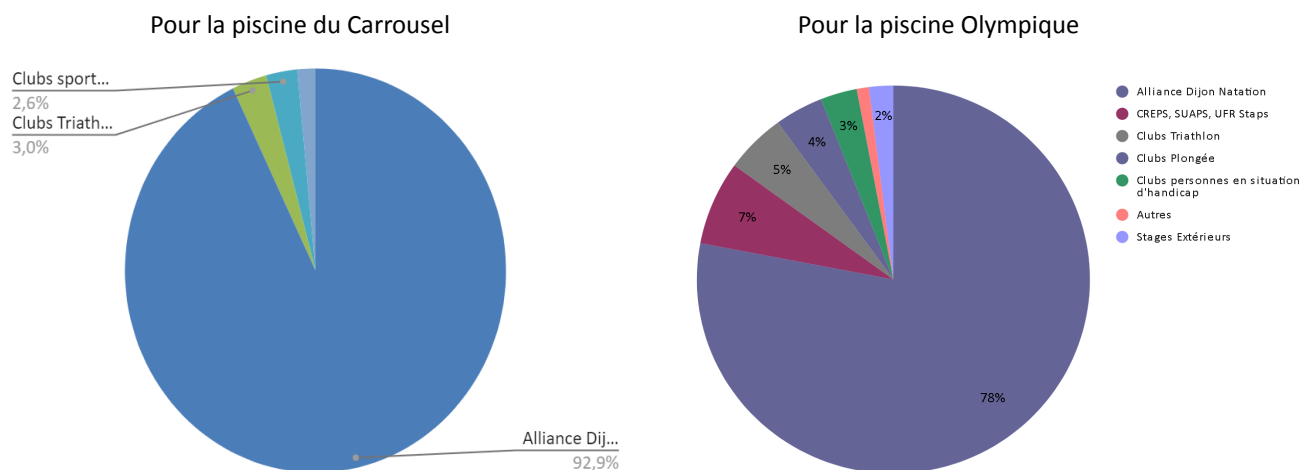
Répartition géographique des scolaires

Hors Dijon
0,5%



Dijon Métropole
99,5%

● Les fréquentations détaillées des clubs et associations dans les deux établissements

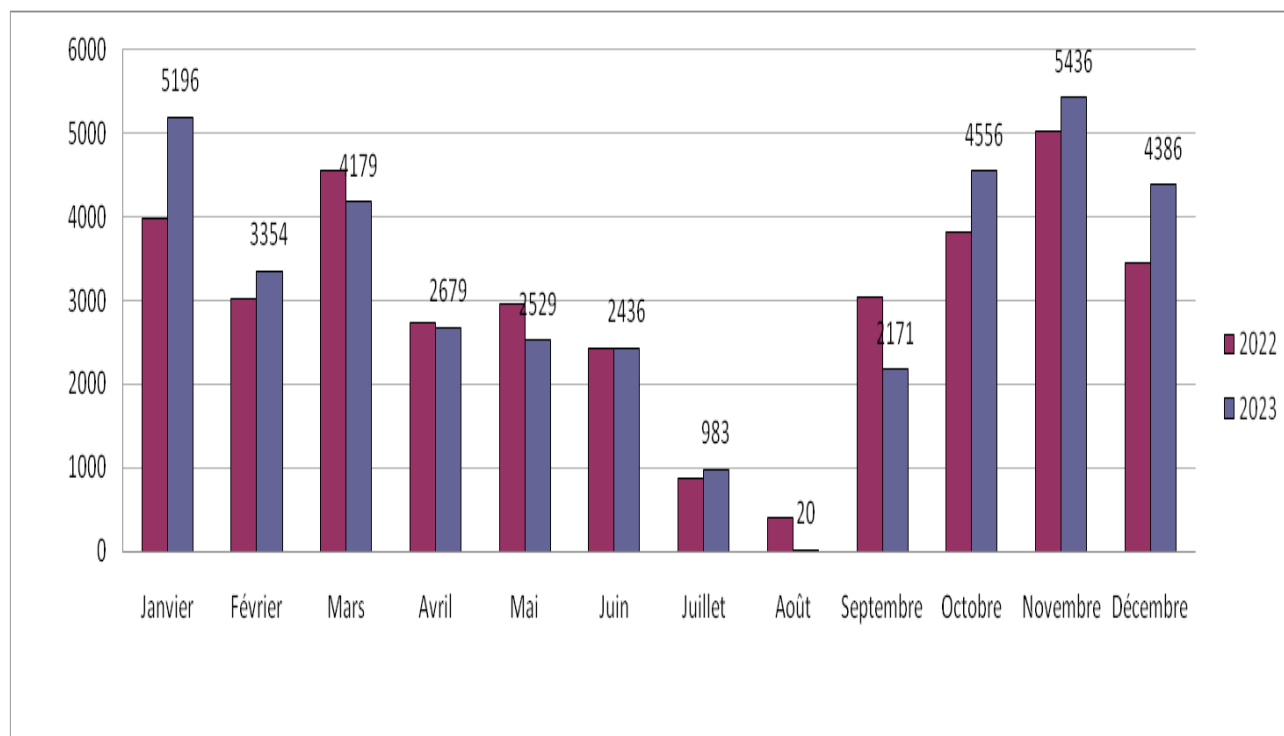


● La fréquentation détaillée à la salle d'escalade

La fréquentation totale pour l'année 2023 est de **37 925** passages soit **+4 %** par rapport à 2022, répartie de la façon suivante :

- **17 877** passages pour le public (47%)
- **15 831** passages pour les groupes scolaires (42%)
- **4 217** passages pour les clubs et accueil jeunes de loisirs (11%)

Les activités encadrées par l'UCPA représentent **5 268** passages soit **14%** de cette fréquentation totale et **30%** de la fréquentation publique.



La fréquentation mensuelle a fluctué entre 20 passages en août (période de fermeture complète) à 5 436 passages en novembre. La moyenne mensuelle lissée sur l'année est d'environ 3 160 passages.

● **Tableau récapitulatif des « horaires de fonctionnement et d'ouverture »**

	PODM	Carrousel	Cime
Heures d'ouverture par semaine pour le public en pratique libre	73,00	81	48
Heures d'ouverture par semaine pour le public en pratique encadrée	80	88	70,5
Séance scolaire	1229	1412	162
Heures d'ouverture par semaine pour les clubs sportifs	95,5	100	93
Lignes d'eau club	4523 (Lignes de 50m)	8441 (Ligne de 25m)	/
Heures par semaine pour le fonctionnement de l'équipement	108	110	100

● **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 16 animations particulières et événements tout public qui devaient être proposés pour l'année 2023.

Planning pour l'année 2023 :

► **34 Animations, compétitions et événements promotionnels**

Pour la piscine Olympique, nous vous rappelons quelques événements marquants :

- Compétition Meeting Régional : 24 au 26 mars
- Meeting des Maîtres : 13 & 14 mai
- Championnats régionaux de Natation : 1 et 2 juillet
- Matinée Zen : 18 novembre
- Noël solidaire : décembre

Pour la piscine du Carrousel, nous vous rappelons quelques événements marquants :

- Aqua Ciné (13/05)
- Boîtes de Noël (en partenariat avec la Croix Rouge) (01 au 15/12)
- Christmas Party (26/12)

► **24 dates et actions particulières**

Pour les deux piscines, nous vous rappelons quelques actions marquantes :

- Formation BNSSA : Février à avril (Carrousel et PODM)
- Renouvellement du label Qualicert pour l'année 2023 : Avril à la PODM
- Aquagym dans le cadre d'Octobre Rose : Octobre (Carrousel et PODM)
- Visite métropolitaine : 11 novembre à la PODM
- Lancement du nouveau site internet (09/10)(Carrousel et PODM)
- Lancement « Coach Nage » (15/11)
- Téléthon (09/12)

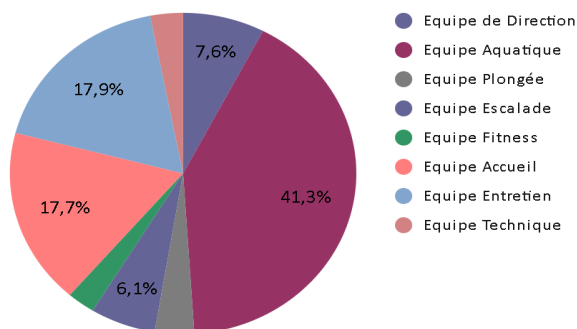
Pour la salle d'escalade, nous vous rappelons quelques actions marquantes :

- Matinées maternelles
- Jeu concours "La voie des bonnes résolutions"
- Journée Portes Ouvertes à Cime : 16 septembre

● Ressources humaines

Organisation fonctionnelle mutualisée entre 3 établissements (2 Piscines: Olympique, Carrousel et salle d'escalade(CIME))

Service	Nombre de Sala	Nombre ETP	% en ETP
Equipe de Direction	5	5	7,6%
Equipe Aquatique	43	27,04	41,3%
Equipe Plongée	7	2,4	3,7%
Equipe Escalade	4	4	6,1%
Equipe Fitness	5	1,7	2,6%
Equipe Accueil	17	11,6	17,7%
Equipe Entretien	13	11,7	17,9%
Equipe Technique	3	2	3,1%
	97	65,44	



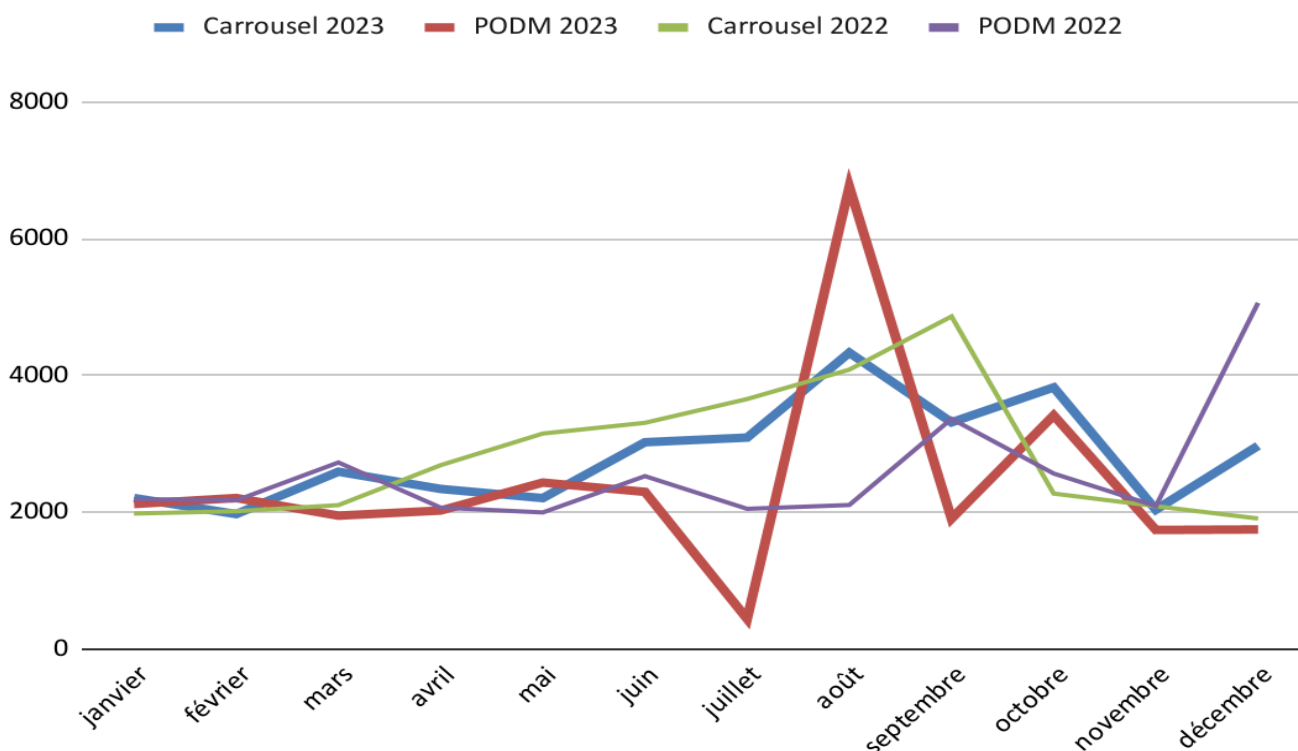
Dans le cadre de nos embauches en CDI, nous permettons à des étudiants de financer leurs études et leurs vies étudiantes avec des contrats à temps partiels les soirs et les weekends.

Nous sommes attentifs également à l'accès des personnes en situation de handicap au monde du travail, nous comptons 5 collaborateurs en CDI à temps plein dans nos établissements.

● Consommations énergétiques cumulées pour les trois établissements

► Eau :

La consommation en eau s'élève à **63 162 m3** dont 29 051 pour la PODM et 33 922 pour le Carrousel (189 m3 pour la salle d'escalade)..

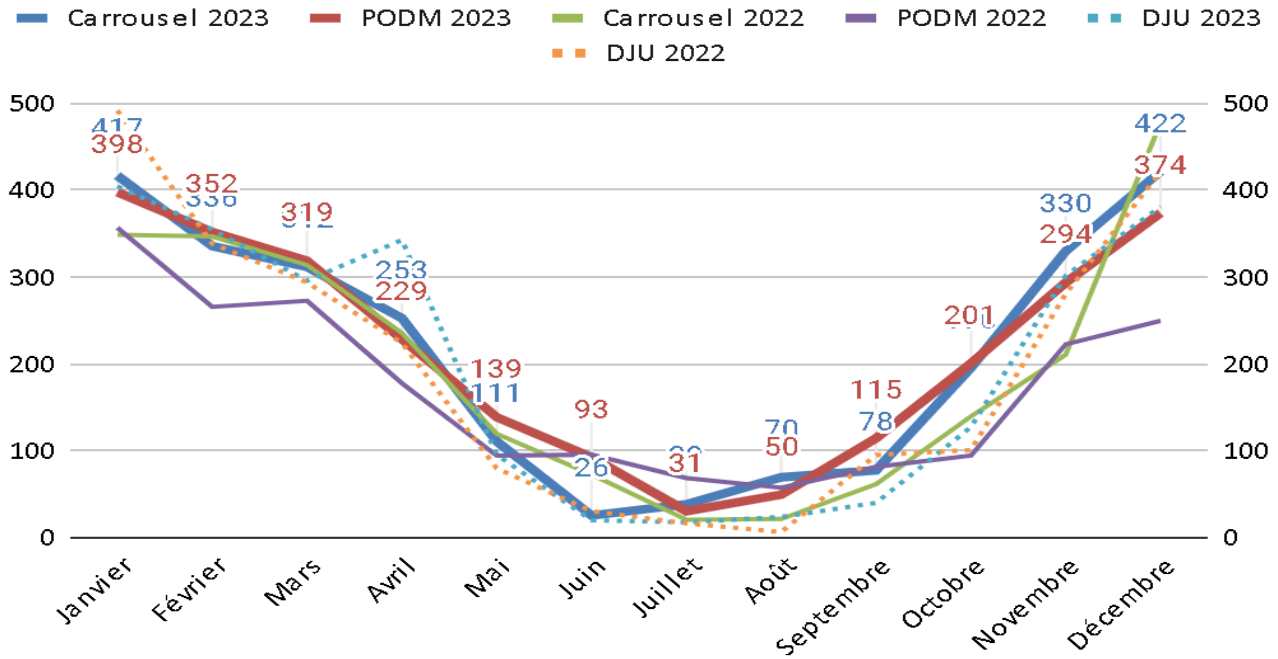


Nous observons pour la piscine Olympique, une chute des consommations liées à la fermeture de l'établissement en juillet et une surconsommation en août (malgré la fermeture) liée aux lavages des nouvelles masses filtrantes. Nous constatons également une surconsommation au mois d'octobre pour le lavage des nouveaux charbon des tours de contact d'ozone. En complément, nous pouvons noter une diminution des consommations au mois décembre, car nous n'avons pas fermé la piscine pour vidange.

Pour la piscine du Carrousel, nous observons, une meilleure maîtrise de ces consommations au cours de l'année, avec deux pics de consommation en octobre et décembre en raison des vidanges des bassins.

► **Chaleur :**

La consommation en chauffage urbain s'élève à **5 185 MWH** dont 2 595 pour la PODM et 2 90 pour le Carrousel.

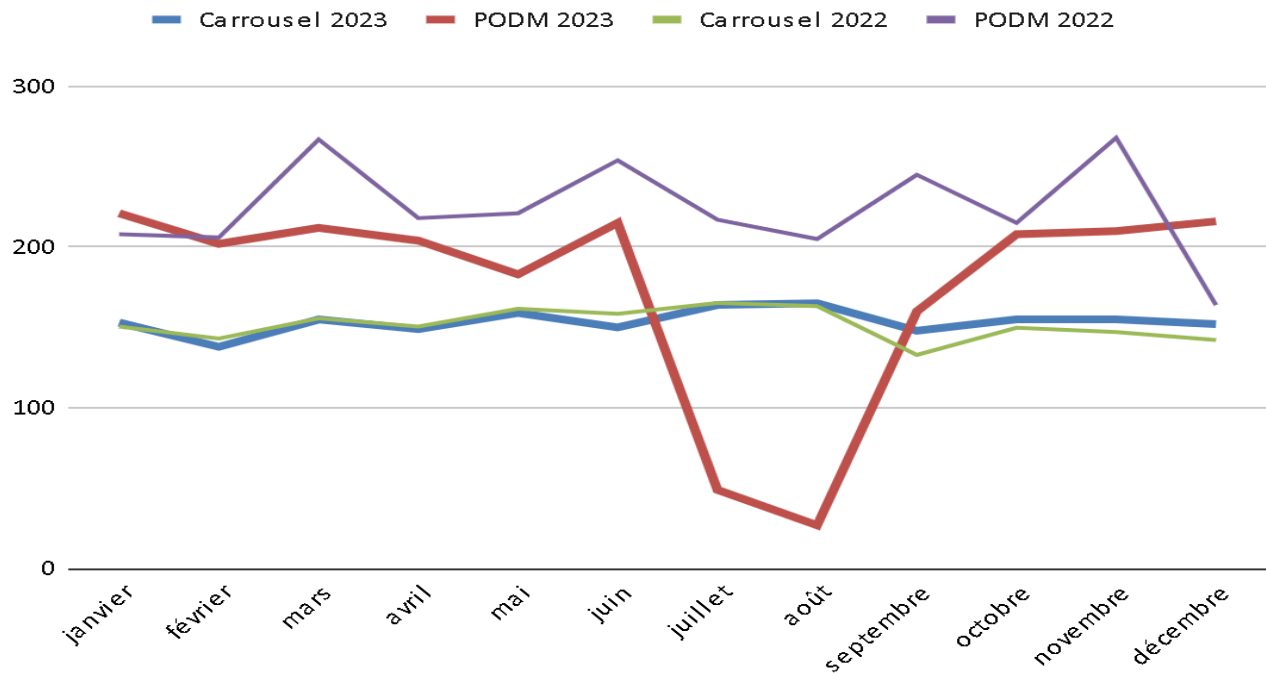


Nous observons, dans les deux piscines, une légère hausse des consommations de chaleur proportionnelle à l'augmentation des DJU (degré jour unifié)

A noter pour la PODM, une augmentation cumulée liée à la remise en service nominale de l'ensemble des Centrales de Traitement d'Air de l'établissement avant de réaliser les travaux sur ces centrales. Ces travaux de rénovation, l'optimisation et la programmation des nouveaux variateurs ont été retardés de fin décembre 2022 à mars / avril 2024.

► **Electricité :**

La consommation en électricité s'élève à **3 950 MWH** dont 2 107 pour la PODM et 1 843 pour le Carrousel.



Pour la piscine du Carrousel, nous observons une consommation stable par rapport à l'année 2022.

Pour la piscine Olympique, nous notons une chute des consommations lors de la fermeture technique en juillet et août. En septembre nous constatons une consommation plus basse que la normale, liée à la non remise en service des ozoneurs de septembre à octobre (liée à l'absence de livraison de matériel technique). En complément, nous voyons une augmentation des consommations en décembre liée à l'absence de vidange cette année.

● Etat général des ouvrages et interventions multi-techniques

Synthèse du suivi des installations

- 10 réunions de suivi mensuel technique LS21 / Dijon métropole.
- 12 rapports d'activité mensuels
- 4 rapports d'activité trimestriels.

Synthèse des interventions multi-techniques (SUEZ - GENTIL Service)

voir rapport synthèse en annexe

Total des travaux de gros entretien et de renouvellement à la charge du délégataire (GER LS21)

Piscine Olympique : 48 726,23€ HT
Piscine du Carrousel : 28 417,74€ HT
Salle d'escalade : 1 202,83€ HT
Soit un total de **78 346,80€ HT**

Total des travaux d'aménagement (bureau d'études, expertises, ...) à la charge du délégataire.

Piscine Olympique: 715 889,17€ HT
Piscine du Carrousel: 0€ HT
Salle d'escalade: 188 512,00€ HT
Soit un total de **904 401,17€ HT**

Opérations à la charge de la Collectivité (GER Collectivité; budget de 100K€ pour les 3 établissements / an avec possibilité de dépassement d'une année sur l'autre dans la limite des 700 K€ sur la totalité de la durée de la DSP 2023>2029)

Piscine Olympique : 51 213,87€ HT
Piscine du Carrousel : 50 882,28€ HT
Salle d'escalade : 10 576,75€ HT
Soit un total de **112 672,90€ HT**

Interventions de petite maintenance (Hors SUEZ et Gentils Services)

En complément de notre prestataire multi-technique sur les trois établissements, nous avons réalisé **411** interventions soit en interne soit avec d'autres sociétés extérieures, correspondant à environ 600 heures de maintenance (Hors prestataires) pour un total d'achat de matériel de **50 942,64 € HT**.

IV. RÉSULTATS FINANCIERS

● Suivi de l'indice K

Piscine du Carrousel et piscine Olympique Dijon Métropole : Index 1,0465

- COSP : 848 7112,50 + 1 390 798,50 = **2 238 911,10** euros HT
- Compensations pour contraintes institutionnelles : 87 906,00 + 58 604,00 = **146 510,00** euros HT
- Redevance fixe : 30 000 + 25 000 = 55 000 euros HT
- Redevance variable : 49 414,85 euros HT

Salle d'escalade CIME : Index 1,0464

- COSP : 152 641 * 1,04650 = **159 738,81** euros HT
- Compensation pour contraintes institutionnelles : 7 359 *1,04650 = **7 701,19** euros HT
- Redevance fixe : 5 000 euros HT
- Redevance variable : 4 555,33 euros HT

● **Compte annuel de résultat d'exploitation consolidé**

			Compte de résultat Consolidé 2023		
	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023	2023/CEP	2023/2022
706 Ventes de Prestations sportives internat	1 919 114	2 078 112	2 664 609	-586 497	158 997,88
708 Ventes de Prestations annexes	334 941	404 579	0	404 579	69 638,27
707 Vente de produits	2 778	3 410	0	3 410	631,68
70 Chiffre d'affaires	2 256 833	2 486 101	2 664 609	-178 508	229 267,83
60 Achats	1 470 871	1 987 997	1 562 361	425 636	517 125,94
61 Services Extérieurs A	619 250	445 690	504 677	-58 987	-173 559,96
PREST GESTION UCPA	240 680	132 553	148 000	-15 447	-108 127,34
Dépenses Ger	0	177 780	0	177 780	177 780,18
62 Services extérieurs B	83 898	121 505	120 066	1 439	37 606,82
65 Charges diverses	7 495	1 038	0	1 038	-6 456,92
69 Prestations autres	-17 882	0	0	0	17 882,00
Consommation de l'exercice	2 404 312	2 866 563	2 335 104	531 459	462 250,72
Valeur Ajoutée	-147 479	-380 462	329 505	-709 967	-232 982,89
SUBVENTIONS ETAT	0	181 196	0	181 196	181 195,55
SUBVENTIONS COMMUNES	1 852 039	2 399 234	2 292 641	106 593	547 194,55
PARTICIP SCOL + ASSO	184 337	154 210	147 359	6 851	-30 126,54
SUBV ORGA SOCIAUX	13 000	27 919	0	27 919	14 919,27
63 Impôt et Taxes	155 150	221 520	274 633	-53 113	66 369,79
640 Salaires	1 815 391	2 061 814	1 993 526	68 288	246 422,69
647 autres charges	90 282	89 880	92 087	-2 207	-401,72
Excédent brut d'exploitation	-243 825	8 883	409 259	-400 376	252 708,18
75 Autres produits	1 244	6 895	0	6 895	5 651,42
DOT PROV GER - Gross	165 000	198 357	198 357	0	33 357,00
DOT PROV RISQUE EXPL	4 500	4 500	0	4 500	0,00
68 dotations aux amortissements	88 778	67 421	135 969	-68 548	-21 357,26
Résultat d'exploitation	-500 859	-254 499	74 933	-329 432	246 359,86
76 Produits financiers	0	0	0	0	0,00
66 Charges Financières	369	848	34 796	-33 948	479,00
Résultat courant avant impôt	-500 859	-255 347	40 137	-295 484	245 511,86
REMBT ASSURANCE	102 950	8 869	0	8 869	-94 080,69
REPR.PROV.RISQ/CH	172 000	0	0	0	-172 000,00
REPR.PROV.GER - Gros	190 247	177 780	0	177 780	-12 466,82
67 Charges exceptionnelles	86 372	3 183	0	3 183	-83 188,60
REP PROV RISQ explo	36 417	4 500	0	4 500	-31 917,00
Résultat net comptable	-1 087	-67 381	40 137	-107 518	-66 294,05

Le résultat 2022 diffère de l'agrégation des résultats présentés dans les rapports annuels des deux anciennes délégations de service public dans la mesure où il intègre des recettes et des atténuations de charges non provisionnées et comptablement enregistrées après le 1^{er} mai 2023 liées à des remboursements et contentieux.

- **Analyse du compte de résultat mutualisé pour les trois établissements de la LS 21**

Nous observons que le résultat de l'année 2023 est déficitaire de 67 381 euros. Nous pouvons constater que le chiffre d'affaires lié aux entrées et aux activités est déficitaire de 178 508 euros par rapport au CEP. Ce décalage provient essentiellement de la fermeture de la PODM pour travaux en juillet et août et des conditions météorologiques défavorables cet été pour le Carrousel. La salle d'escalade se porte bien grâce aux nouveaux murs d'escalade.

Concernant les charges, nous notons une augmentation significative des énergies et une hausse des salaires des minimas sociaux ainsi qu'une augmentation générale au sein du groupe UCPA.

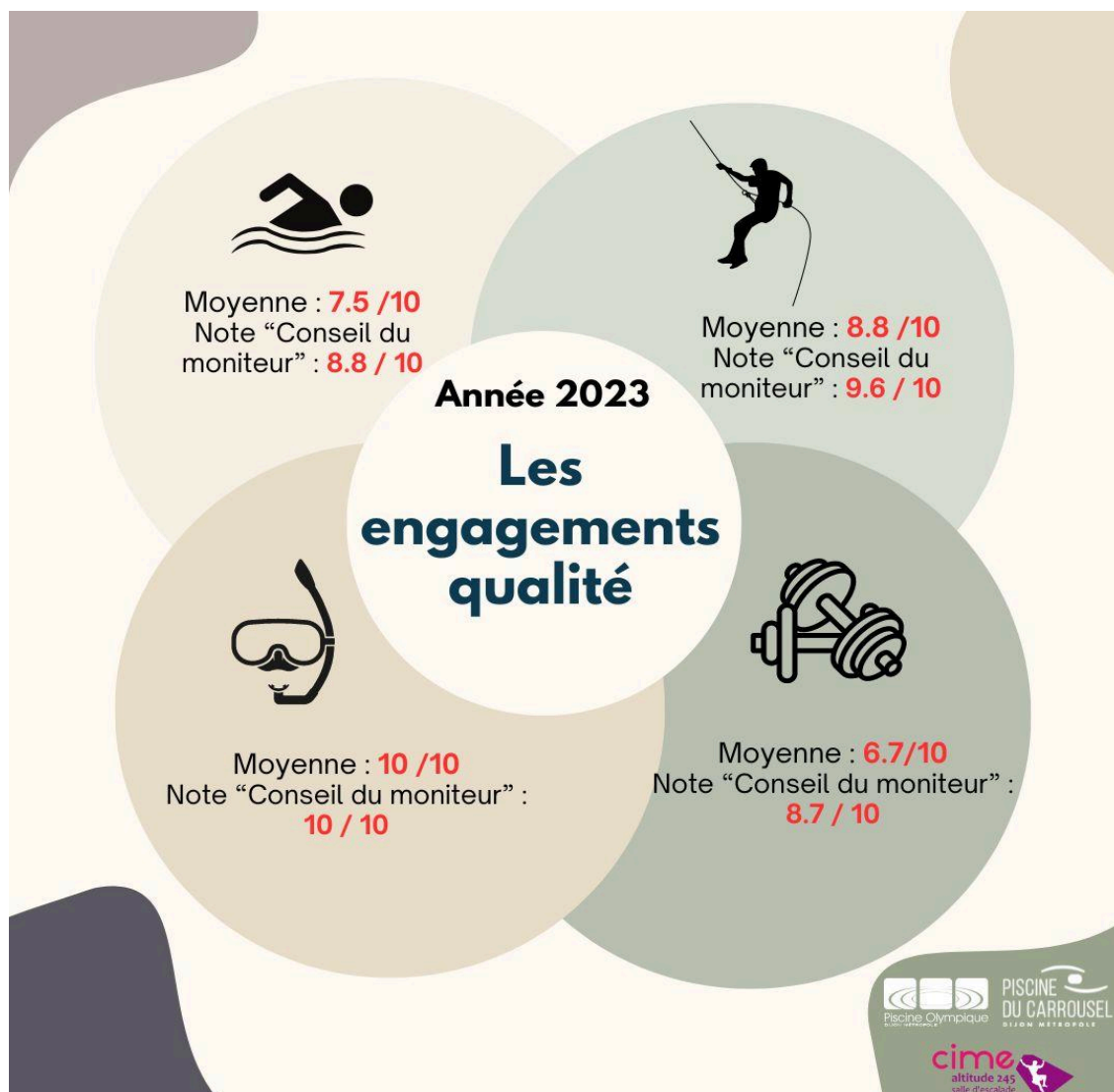
- **Détail du compte GER collectivité**

SUIVI COMPTE GER Collectivité - Multisite					
Charges engagé / réalisé en 2023					
Etablissement	Date	DESIGNATION	MONTANT (€ HT)	REPARTITION	Prise en charge GER COLL
CIME	21/10/23	Remise en état éclairage de sécuriter de la salle d'es caldade _SECURELEC	10 576,75 €	GER COLL	10 576,75 €
PODM	06/10/2023	Création arrivé d'eau en toiture pour arrosage _PEDRON	13 018,00 €	GER COLL	13 018,00 €
PODM	01/08/2023	Remplacement débitre pour régule traitement d'eau 95% _AIR & EAU	9 202,65 €	GER COLL	9 202,65 €
PODM	01/12/2023	Remplacement débitre pour régule traitement d'eau 5% _AIR & EAU	484,35 €	GER COLL	484,35 €
PODM	31/08/2023	Changement Mesure, régulation et dosage Chlore pH _AIR & EAU	28 680,00 €	GER COLL mixte	23 929,00 €
PODM	22/12/2023	Complément BE et Maitrise d'oeuvre travaux traitement complémentaire_3IA	2 529,87 €	GER COLL	2 529,87 €
PODM	12/12/2023	Maintenance Tableau affichage BO _MEGATEK	2 050,00 €	GER COLL	2 050,00 €
CARROUSEL	01/02/2023	Remplacement des douches PMR et Espace Bien être _MURANO	16 730,90 €	GER COLL	16 730,90 €
CARROUSEL	15/08/2023	Pos e produit antidérapant vestiaires été _ADN Hygiène et Sécurité	350,48 €	GER COLL	350,48 €
CARROUSEL	07/12/2023	Travaux de faillance vestiaire Homme et femmes _DUPOUX Carreleur	10 606,00 €	GER COLL	10 606,00 €
CARROUSEL	08/11/2023	Mise en place d'un pot de boue à débit total secondaire RCU _GENTIL Service	21 942,36 €	GER COLL	21 942,36 €
CARROUSEL	14/12/2023	Mise en place moteur d'extraction d'air local sous station _GENTIL Service	1 252,54 €	GER COLL	1 252,54 €
		Sous Total dépenses PODM 2023	55 964,87 €		51 213,87 €
		Sous Total dépenses CIME 2023	10 576,75 €		10 576,75 €
		Sous Total dépenses CARROUSEL 2023	50 882,28 €		50 882,28 €
		Total dépenses 2023	117 423,90 €		112 672,90 €
Légende:		Opération engagée (devis validé). Non encore Facturé			
		Opération réalisée et Facturée			

Dans le cadre du GER collectivité, nous avons dépassé le montant des 100 000 euros prévu au CEP pour cette année, le montant engagé en complément sera reporté sur l'année 2024.

IV. QUALITÉ DE SERVICE

- Résultats qualité



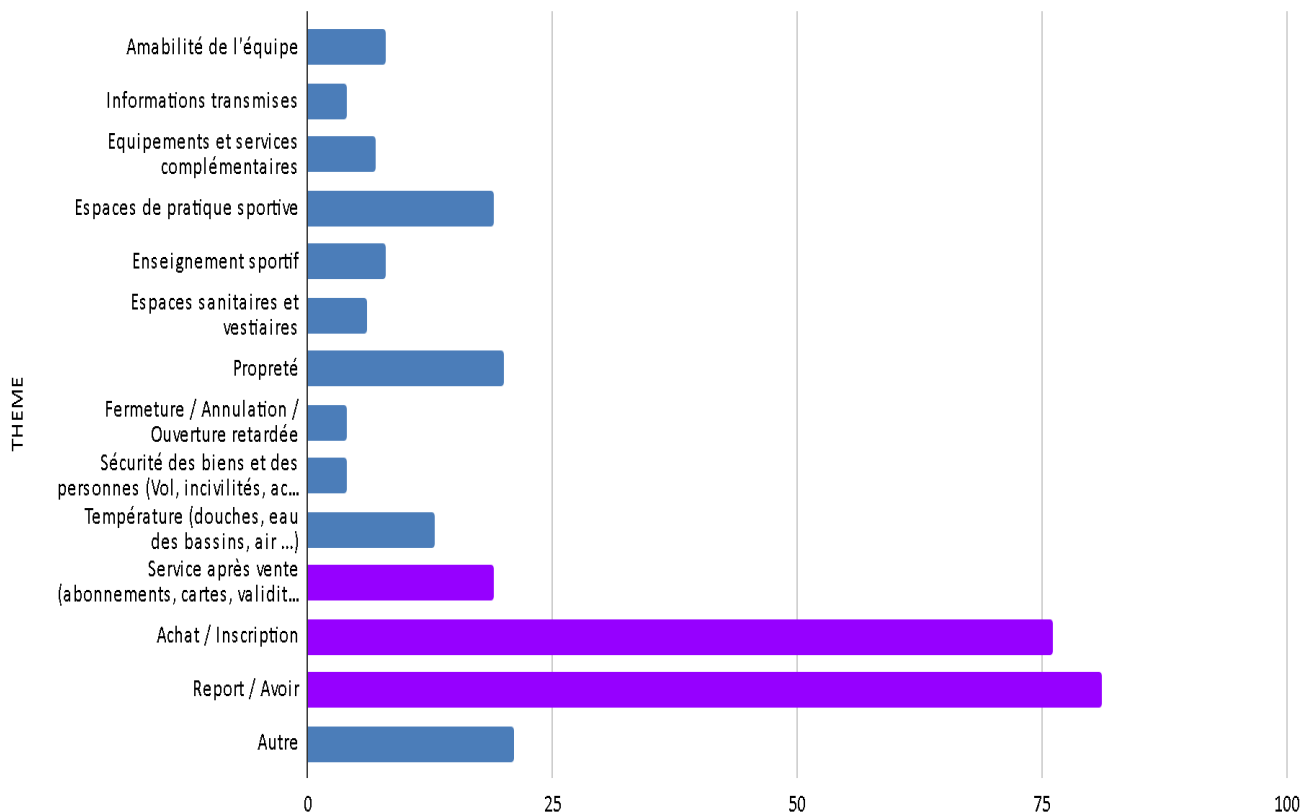
- Certification de service

La Piscine du Carrousel est candidate pour obtenir le label Qualicert pour le référentiel en 2024 « **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** ».

La Piscine Olympique a été audité pour un "audit de renouvellement de certification" en mars 2022 pour une durée de 3 ans (avec audit de contrôle annuel) 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** ». L'audit de contrôle annuel a été réalisé avec succès en avril 2023.

● Réclamations et demandes diverses

Nous avons comptabilisé 290 réclamations et demandes sur l'année 2023, dont 176 (identifiées en violet sur le graphique) qui correspondent à des demandes de SAV, d'achats ou des demandes de reports d'abonnements soit 61%. Pour les 3 établissements les réclamations et demandes sont toutes clôturées à cette date avec un délai moyen de réponse de 48 heures ouvré.



● ANNEXES

- [Annexe 1 Fréquentations détaillées pour les 3 établissements](#)
- [Annexe 2 Détail des produits vendus pour les 3 établissements](#)
- [Annexe 3.1 Balance comptable et analyse pour la piscine olympique](#)
- [Annexe 3.2 Balance comptable et analyse pour la piscine du Carrousel](#)
- [Annexe 3.3 Balance comptable et analyse pour la salle d'escalade CIME 245](#)
- [Annexe 4 Rapport d'activité SUEZ pour les deux piscines](#)
- [Annexe 5 Rapport d'activité GENTIL SERVICES pour les 3 établissements](#)
- [Annexe 6.1 Liste des immobilisations pour la piscine olympique](#)
- [Annexe 6.2 Liste des immobilisations pour la piscine du Carrousel](#)
- [Annexe 6.3 Liste des immobilisations pour la salle d'escalade CIME 245](#)
- [Annexe 7 Organigramme mutualisé LS 21 des 3 établissements](#)
- [Annexe 8 Revue de presse pour la piscine olympique](#)
- [Annexe 9 Revue de presse pour la piscine du Carrousel](#)
- [Annexe 10 Revue de presse pour la salle d'escalade CIME 245](#)

ANNÉE

2023

MERCI

UCPa
SPORT ACCESS

