

SYNTHESE ET ANALYSE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE

COMPLEXE AQUATIQUE CAP PROVENCE EXERCICE 2017

Par la délibération n°EPPS 002-683/13/CC du 31 octobre 2013 et par la convention de délégation de service public n°13/218 du 28 novembre 2013, la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole a délégué à la société S2G (Société d'Exploitation du stade nautique Cap Provence), la **gestion et l'exploitation de la piscine intercommunale** située à Cassis, dénommée Complexe aquatique Cap Provence, dans le cadre d'un **affermage**. Ce contrat a été conclu pour une durée de 6 ans à compter du 1^{er} janvier 2014 et fait suite à un premier contrat de 3 ans (2010-2013).

La société Carilis a créé, par acte sous seing privé en date du 24 septembre 2010, une **société filiale à 100%** dédiée à l'objet exclusif du contrat, dénommée Société de Gestion des Gorguettes (**S2G**) qui s'est substituée de plein droit dans l'intégralité des droits et obligations attachés à la convention. La société Carilis a été rachetée en janvier 2015 par le groupe FIMALAC. Ce rachat a donné naissance au groupe S-PASS né de la fusion de VEGA, ELLIPSE et CARILIS, devenant ainsi l'un des leaders en France de la gestion d'équipements publics. L'année 2016 a été marquée par l'intégration de Carilis au groupe S-PASS.

Conformément à l'article L. 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de la Commission Consultative des Services Publics Locaux suivant les dispositions de l'article L 1413-1 du code précité.

Les informations ci-après présentent une analyse de la 4^{ème} année d'exploitation de cet équipement courant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017, réalisée sur la base du rapport du délégataire, des données comptables de l'année civile 2017 et des principaux indicateurs portant sur le service de gestion et d'exploitation effectué par le délégataire.

I. Compte rendu d'activité

1/ Fréquentation

Aux termes du rapport du délégataire, la **fréquentation totale** de 188 124 entrées est proche des dispositions contractuelles de 199 066 entrées, soit un écart de 5 %. Elle a diminué de 3% par rapport à l'année 2016, qui avait comptabilisé 194 166 entrées.

Le délégataire explique qu'en 2017 le système de contrôle d'accès a été défectueux pendant plusieurs semaines et ce dysfonctionnement a pu fausser les statistiques de fréquentation sur cette année. On constate que près de 40 % de la fréquentation s'opère le week-end.

Globalement, la fréquentation de l'équipement est en phase de stabilisation depuis trois ans.

Les « **entrées publiques** » réalisées s'élèvent à 141 230 entrées et représentent 75% du total des entrées. Elles correspondent aux prévisions contractuelles, soit 140 638 entrées. Elles intègrent depuis 2015, les abonnements « pass illimités » ainsi que la fréquentation de l'espace bien-être. En 2017, il est constaté une hausse importante des entrées liées aux abonnements « pass illimités » vendus, 4023 en 2017 contre 3 034 en 2016, soit + 32,7%.

Les **entrées « activités »** totalisent 20 476 entrées et représentent 11% du total. Elles sont en augmentation de 2 % par rapport à 2016 (20 084 entrées) et sont inférieures aux prévisions contractuelles (-13%). Selon le délégataire, l'objectif en termes de fréquentation prévue par le contrat n'est pas atteint, notamment, en raison d'une concurrence exercée par les salles de sports qui proposent un grand nombre d'activités à des prix très bas. Par ailleurs, le délégataire indique également que le renouvellement d'une partie des moniteurs a pu avoir un impact sur les usagers qui

ciblent parfois leurs cours en fonction de la personnalité de l'éducateur et du lien qui se crée au fil des séances avec celui-ci.

Pour mémoire, le délégataire propose une dizaine d'activités (cours de natation, Bébé nageurs aquagym, aquabiking...) réparties en moyenne sur 25 heures par semaine. Il prévoit de faire évoluer cette offre afin de mieux répondre aux besoins des usagers et de redresser la courbe des entrées.

Concernant les **entrées « scolaires »**, un plus grand nombre de créneaux ont été réservés en 2017, avec 311 créneaux pour les établissements du primaire en 2017 contre 293 créneaux en 2016, soit une augmentation de 6%, et 283 créneaux pour les établissements du secondaire et universitaires en 2017 contre 170 en 2016, soit une progression de 67 %.

En se basant sur le nombre de classes, 39 classes de primaire en 2017 ont fréquenté la piscine, soit une hausse de 18 % (33 en 2016) avec 7 214 élèves en 2017 contre 6 776 élèves en 2016. Le délégataire précise que cinq établissements du primaire fréquentent la piscine (Cassis, Carnoux et Roquefort la Bédoule).

Pour les établissements secondaires, 14 classes des collèges de Cassis et Carnoux ont été accueillies à la piscine alors qu'en 2016, il était comptabilisé 10 classes. Toutefois, en termes de fréquentation, elle a été moindre, 1015 élèves en 2017 contre 1 535 élèves en 2016.

Ces entrées représentent 4% du total avec 8 229 entrées et correspondent aux entrées enregistrées en 2016 (8311 entrées).

La progression du nombre de créneaux et de classes n'a pas entraîné une augmentation de la fréquentation, par conséquent celle-ci reste inférieure de 32 % aux prévisions contractuelles.

Par ailleurs, 2016 étudiants en filière STAPS (Sciences et techniques des activités physiques et sportives) à Luminy ont fréquenté la piscine en 2017.

La fréquentation **des « associations »** s'élève à 4 150 entrées soit une diminution de 6 % par rapport à 2016. En 2017, 3 associations ont fréquenté la piscine : le club d'apnée et nage avec palmes CAAP, le club de plongée les Calanquais de Cassis jusqu'en juin et l'association scolaire UNSS. Le club de plongée les Calanquais de Cassis n'occupe plus son créneau, car il refuse de signer la convention malgré plusieurs réunions explicatives avec le délégataire, celui-ci indique l'existence de désaccords entre les membres dirigeants.

Conformément au contrat, la gratuité a été accordée au Club Résident de la piscine, le CAAP pour 20h de lignes d'eau par semaine.

Le rapport présente également la fréquentation **des « institutionnels »**, avec 4 373 entrées contre 7 040 entrées en 2016. Une régression de 38 % est constatée. Des effectifs du SDIS 13 (pompiers), de la Police et de la Gendarmerie ainsi que des militaires de Carpiagne occupent des créneaux à la Piscine Cap Provence.

2/ Effectif

Au 31 décembre 2017, 12 personnes étaient employées en CDI par la société dédiée, à raison d'un cadre dirigeant, 1 coordinateur aquatique, 5 maîtres-nageurs, 2 agents d'entretien, 2 agents d'accueil et 1 gardien, ce qui fait un total de 11,68 personnes en équivalent temps-plein contre 11,15 ETP en 2016. En 2017, un poste à temps partiel a évolué vers un poste à temps complet pour un maître-nageur afin d'assurer une sécurité optimale et d'établir un fil conducteur pour les usagers dans les activités proposées.

Cet effectif correspond aux dispositions contractuelles (11 ETP).

Toutefois, nous notons des mouvements importants au sein du personnel. Des démissions notamment pour « raisons familiales » et « autre projet professionnel » ainsi que des ruptures conventionnelles ont été observées en 2017. Ces mouvements ont conduit à de nouvelles embauches pour maintenir l'effectif au complet.

De plus, cet effectif est consolidé par l'emploi de contractuels (maîtres-nageurs, agents d'entretien et agent d'accueil) pour pallier aux absences du personnel (congé maladie, congé de maternité ou congé sans solde) et aux surcroits d'activité lors des périodes de vacances scolaires.

Il est enregistré un total de 13,86 personnes équivalent temps-plein lissé sur l'année 2017.

3/ Qualité de service

Contrairement aux années précédentes où l'équipement était ouvert 50 semaines par an et 7 jours / 7 (avec des nocturnes 4 soirs par semaine jusqu'à 21h ou 22h en fonction des jours), il a été ouvert 51 semaines en 2017 (semaine de fermeture : 3 au 7 juillet inclus).

Auparavant, deux semaines de fermeture en juin et décembre étaient opérées afin de réaliser les arrêts techniques réglementaires. L'arrêt du 7 septembre 2016 fixant les dispositions techniques applicables aux piscines autorise la mise en œuvre de la vidange des bassins une fois par an.

L'équipement a accueilli deux compétitions fédérales de natation en décembre (Interclubs Régionaux Benjamins et Minimes) et le gala des Dolphins (natation synchronisée) en juin. Ces événements ont été organisés par le club résident, l'association CAAP.

Pour asseoir la notoriété et la fidélisation de l'équipement, le délégataire a maintenu la stratégie de communication établie depuis plusieurs années.

Les actions de communication s'appuient tout particulièrement sur les supports internet et Facebook. La piscine s'est dotée d'un site spécifique en mars 2016 et a créé une page Facebook en janvier 2016. Le délégataire met en œuvre également des campagnes d'affichage de proximité et des communiqués de presse.

Enfin, le délégataire a poursuivi l'utilisation d'un service de smsing pour permettre l'envoi de SMS à sa clientèle toujours dans un souci de communication instantanée essentiellement pour informer des événements à venir ou des dates d'inscription pour les cours de l'école de natation. Près de 1000 usagers du complexe aquatique sont inscrits dans sa base de données.

Afin d'améliorer la qualité de service, le délégataire a investi dans une borne « HappyOrNot » permettant de mesurer la satisfaction des clients. Trois secteurs principaux ont fait l'objet de trois périodes d'enquête (d'une dizaine de jours chacune) :

- Accueil : « Etes-vous satisfait de l'accueil aujourd'hui ? » : 88 % de satisfaction
- Activités « Etes-vous satisfait des activités proposées ici ? » : 82 % de satisfaction
- Hygiène « Etes-vous satisfait de l'hygiène de votre complexe aujourd'hui ? » : 78 % de satisfaction

Malgré ces bons résultats, le délégataire a pour objectif d'améliorer continuellement la qualité des services proposés.

II. Compte rendu technique

Depuis 2015, le délégataire a sous-traité à la société IDEX la gestion des fluides et la maintenance des installations de traitement d'air et de chauffage. Le renouvellement du matériel électromécanique et hydraulique est pour sa part géré en interne.

Concernant l'entretien, le délégataire a notamment effectué le remplacement de pompes, de vases d'expansion, de résistances pour le sauna, et de clapets coupe-feu dans le cadre de la mise en œuvre du compte GER (Gros Entretien et Renouvellement) prévu au contrat.

Le délégataire a remis une synthèse des contrôles techniques et réglementaires effectués en 2017 ainsi qu'un bilan des prestations de maintenance et des consommations des fluides.

III. Compte rendu financier

1/ Tarifs

Les tarifs n'ont pas fait l'objet d'augmentation en 2017. A titre indicatif, le tarif de l'entrée adulte s'élève à 4,70 € TTC et le tarif enfant à 3,10 € TTC.

2/ Investissements

En 2017, le délégataire a réalisé 9,2 k€ d'investissements (achat d'une autolaveuse, d'un vélo de démonstration, d'un distributeur automatique de vêtements, d'un ordinateur et d'un processeur d'ordinateur) contre 17,5 k€ prévus pour l'année 4 du contrat.

Depuis 2014, 174 k€ d'investissements ont été réalisés sur un total d'investissements prévus pour les six années du contrat de 335 k€. Le pourcentage de réalisation est seulement de 52 % au 31/12/2017, soit au terme de la 4^{ème} année du contrat. (Le contrat ne prévoit pas la réalisation d'investissements durant les deux dernières années du contrat).

La clause du contrat apparaît comme être « non respectée » par le délégataire. La collectivité a donc sollicité le délégataire sur ce point.

Le délégataire a expliqué que des achats prévus au programme d'investissements du contrat ne correspondaient pas à de l'investissement ni à du renouvellement d'équipements mais plutôt à l'achat de consommables et de petits matériels. Le délégataire fournira dans les prochaines semaines une liste des achats effectués et enregistrés comptablement dans des comptes de charges pour les comparer aux achats prévus dans le programme des investissements.

3/ Economie de la délégation

Produits

Le total des produits de 983 k€ HT est composé à :

- 77% de la vente d'entrées et location des espaces (761 k€)
- 22 % de la participation financière de Métropole Aix-Marseille-Provence (218 k€)
- 1 % d'autres produits (produits divers de gestion courante).

Le total des produits s'élevait à 1 044 k€ en 2016, on constate donc une baisse des produits de 6 % en 2016, en raison de la diminution du chiffre d'affaires.

Sur la période considérée, le chiffre d'affaires (CA) s'élève à 761 k€ HT. Il est inférieur de 7 % au chiffre d'affaires de 2016 (815 k€), toutefois, il reste conforme aux prévisions (754 k€).

Il est constitué principalement :

- Des entrées « publiques » : 68% du CA, soit 517 k€ en 2017 contre 518 k€ en 2016, donc même volume de recettes qu'en 2016.
- Des entrées « activités » : 12 % du CA, soit 88 k€ en 2017 contre 117 k€ en 2016 (il est constaté une diminution de 25%)
- Des recettes location espaces/ ventes en boutique : 7 % du CA, soit 56 k€ en 2017 contre 89 k€ en 2016 (il est constaté une diminution de 37%)
- Des entrées « groupes/centres de loisirs » : 5,4 % du CA, soit 41 k€ en 2017 contre 37 k€ en 2016 (augmentation de 11%)
- Des entrées « scolaires » : 4,8 % du CA, soit 36 k€ en 2017 contre 20 k€ en 2016 (augmentation de 82 %)

Le chiffre d'affaires a diminué en raison de la baisse des recettes issues des recettes « location des espaces/ventes en boutique » et des activités.

Les recettes de location des espaces ont diminué en 2017, car en cours d'année, le salon d'esthétique a fermé ses portes et le local est resté inoccupé jusqu'en août 2018.

Comme cela a été mentionné au paragraphe 1 du document, les entrées liées aux activités ont augmenté de 2 % en 2017, toutefois ce nombre important d'entrées n'a pas généré plus de recettes car nombreux sont les usagers ayant acheté le « pass illimité » leur permettant d'accéder aux bassins pour une utilisation libre ou aux cours proposés par le complexe nautique.

Par ailleurs, il est important de noter la progression des recettes issues des entrées « scolaires » générées par l'augmentation du nombre de créneaux alloués aux établissements du primaire et du secondaire. La facturation étant effectuée sur la base des créneaux alloués.

Les entrées publiques sont restées stables sur l'année 2017.

Charges

Sur la période considérée, le total des charges s'établit à 951 k€ HT, réparti de la façon suivante :

- 94,4 % de charges d'exploitation, soit 898 k€ en 2017 contre 953 k€ en 2016
- 2,3 % d'impôt sur les sociétés, soit 22 k€ en 2017 (24,8 k€ en 2016)
- 3,3 % d'intéressement versé au délégant, soit 31,2 k€ en 2017 (33,3 k€ en 2016).

Les charges d'exploitation ont diminué de 6 % par rapport à 2016, et sont inférieures de 7 % au montant évalué dans le compte d'exploitation prévisionnel (968 k€).

Les principaux postes de charges sont :

- Les charges de personnel : 42 % du total des charges, soit 375 k€, en retrait de 5 % par rapport aux prévisions ;
- Les fluides : 24 % du total, soit 214 k€, avec un écart de + 25 % par rapport aux prévisions; avec une baisse de 2% par rapport à 2016 ;
- Les charges d'entretien, réparation et maintenance : 9 % du total, soit 82 k€, - 31 % par rapport aux prévisions.

Par rapport à l'exercice précédent, il est constaté une augmentation des charges de personnel de 5 % (357 k€ en 2016), faisant suite à l'évolution d'un temps partiel vers un temps complet pour le poste d'un maître-nageur. La masse salariale reste néanmoins inférieure de 5 % aux prévisions contractuelles (396 € prévus au contrat).

Le poste relatif à l'entretien et à la maintenance a diminué de 37 %, en passant en 130 k€ en 2016 à 82 k€. Deux raisons principales sont à l'origine de ce constat.

- En 2017, le délégataire a renouvelé du matériel dans le cadre du GER (compte de gros entretien et renouvellement) à hauteur de 23 434 € correspondant à un montant plus élevé que celui prévu dans le contrat, 13 050 €.

Le contrat prévoit des écritures comptables permettant d'enregistrer dans ce compte globalisé « entretien et maintenance » : les dépenses réalisées enregistrées dans le compte 615 de 23 434 €, la dotation aux provisions de 13 050 € et la reprise de provisions d'un montant de 23 434 € au lieu des 13 050 € prévus initialement conduisant ainsi à un delta de – 10 384 € (la reprise est d'un montant supérieur à la dotation aux provisions initiale). Cette variation du compte GER négative vient donc diminuer, par le jeu d'écritures, le montant du compte « entretien et maintenance ».

L'augmentation du montant des renouvellements est plutôt signe d'une bonne gestion du site par le délégataire. Il aurait été beaucoup plus délicat de constater que le délégataire n'utilisait pas la provision du compte GER.

- La deuxième raison provient de la suppression d'une charge qui était présentée dans les comptes de 2016 comme charge d'entretien et de maintenance. En 2016, il était présenté, une charge intitulée « provision pour remplacement d'un équipement » de 26 550 €. Or, en 2017, hormis les dotations aux provisions GER, toutes les dotations aux provisions sont enregistrées correctement parmi les dotations aux provisions et ne font donc plus partie du total des charges « entretien et maintenance ». La soustraction de ce montant de 26 k€ a donc fait diminuer le montant du compte « entretien et maintenance ». (Par ailleurs, cette charge n'a pas été intégrée au total des dotations aux provisions).
- Le montant total de ces charges d'entretien et de maintenance est donc inférieur au montant de 2016, notamment en raison des différents jeux d'écritures mis en œuvre. Pour autant, cela ne signifie en rien que le délégataire a réalisé moins d'entretien et de maintenance sur le site.

Les postes de charges ayant contribué à la diminution des charges d'exploitation sont les suivants :

- Frais de comptabilité et frais administratifs : 7 k€ en 2017 contre 14 k€ en 2016
- Fournitures article boutiques : 16 k€ en 2017 contre 25 k€ en 2016
- Dotation aux amortissements : 38 k€ en 2017 contre 45 k€ en 2016, ce qui est cohérent, puisqu'il y a eu peu d'acquisitions en 2016 et 2017, donc le montant des dotations aux amortissements correspond aux acquisitions effectuées en début de contrat et certaines ont été amorties dans les trois années qui ont suivi.

La redevance pour occupation du domaine public versée au délégant en 2017 s'élève à 10 000 € et représente, quant à elle, 1% du total des charges.

Résultat

La 4^{ème} année d'exploitation avec ce contrat d'une durée de 6 ans, s'est clôturée avec un résultat net après impôt positif de 62 298 € HT (66 594 € en 2016). La diminution des produits et celle des

charges ont été du même ordre de grandeur en 2017, soit environ 6%. Ce mécanisme a entraîné un résultat net proche de celui généré en 2016.

Analyse du bilan comptable

L'analyse du bilan comptable de 2017 transmis par le délégataire montre, comme en 2016, que le fonds de roulement net global (FRNG) est positif et s'élève à 400 k€, (+ 24 % d'augmentation par rapport à 2016). Le montant des ressources durables (568 k€) est supérieur aux emplois durables de 167 k€ (immobilisations). Par conséquent, la DSP a la capacité de financer ses investissements et de contribuer au financement de son exploitation.

4/ Relations financières avec la Métropole Aix-Marseille-Provence

Le délégataire a versé en 2017 une **redevance d'occupation du domaine public** de 10 000 € et un **intéressement** de 31 149 € à la collectivité, correspondant à 50 % du résultat net après impôt de l'exercice (62 k€).

Pour sa part, la Métropole a versé au titre de l'année civile 2017 une **contribution forfaitaire** de 218 482 € pour compenser les contraintes de service public imposées notamment celles de tarification, d'horaires et d'ouverture. En 2017, cette participation représente près de 20% des produits (comme en 2016) et a permis d'obtenir un résultat net après impôt positif de 62 k€.

En tenant compte de l'**intéressement** de 31 149 € dû au titre du résultat et du montant de la redevance versé au délégant, le coût de la DSP pour la collectivité est estimé à 177 k€ pour l'année 2017 (180 k€ en 2016).

IV. Conclusion générale sur la vie du service durant l'exercice 2017

Le rapport annuel du délégataire contient l'essentiel des données exigées par le contrat. En 2017, le délégataire a poursuivi ses efforts quant à la structuration et l'exhaustivité des données transmises.

En termes financiers, le contrat de DSP est globalement en bonne santé. Après quatre années d'exploitation dans le cadre du présent contrat, les résultats sont encourageants avec une stabilisation de la fréquentation.

Le résultat réel, c'est-à-dire après versement de l'intéressement à la Métropole, s'élève à 31 k€ contre 0 € prévus au contrat.