

SYNTHESE ET ANALYSE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL DE METROPOLE

COMPLEXE AQUATIQUE CAP PROVENCE EXERCICE 2019

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.

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 6^{ème} année et dernière année d'exploitation de cet équipement courant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019, réalisée sur la base du rapport du délégataire et des données comptables de l'année civile 2019.

A la fin de l'année 2019, la collectivité a conclu un nouveau contrat de DSP pour la période allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2024, soit pour une durée de 5 ans. Le contrat a été attribué à un nouveau délégataire.

I. Compte rendu d'activité

1/ Fréquentation

➤ Aux termes du rapport du délégataire, la **fréquentation totale** de 155 159 entrées s'éloigne des dispositions contractuelles d'environ 202 000 entrées, soit un écart de 24 %. Elle a diminué de près de 10 % par rapport à l'année 2018, qui avait comptabilisé 171 788 entrées. Depuis le début du contrat, il est constaté une érosion de la fréquentation pour tous les types de public (2014 : 209 000 entrées ; 2015 : 202 000 entrées, 2016 : 194 000 entrées, 2017 : 188 000).

Le délégataire donne plusieurs raisons à cette érosion de la fréquentation :

Il précise que les demandes des usagers ont évolué et qu'ils souhaitent bénéficier de services différents de ceux qu'ils appréciaient il y a une dizaine d'années. Les consommateurs se tournent désormais vers des loisirs autres que celui de nager ou de pratiquer des activités dans une piscine.

Cette baisse globale de la fréquentation peut également s'expliquer par les changements fréquents des personnels notamment au niveau des moniteurs qui animent les cours d'activités et un manque de renouvellement des activités.

Enfin, elle peut être due aux rumeurs de changement de délégataire ce qui aurait freiné les clients à reconduire leurs cartes d'abonnement.

➤ Les « **entrées publiques** » comprennent les entrées unitaires, les entrées de l'espace bien-être et, depuis 2015, les abonnements « pass illimités ».

Les « entrées publiques » réalisées en 2019 s'élèvent à 118 214 entrées et représentent 76% du total des entrées. Elles sont inférieures de 18 % aux prévisions contractuelles, soit 143 000 entrées, et ont diminué de 10,4 % par rapport à 2018 (131 974 entrées).

Le délégataire explique, qu'en 2019, il est constaté une diminution des entrées unitaires pour la piscine et des entrées pour les activités mais que cette baisse est à relativiser au regard d'un fort engouement pour le Pass illimité, soit 5 452 entrées en 2019 contre 4 752 en 2018 (soit + 14,7 %) qui inclut l'activité aquagym.

On constate également une diminution de la fréquentation de l'espace bien-être (-17 % avec 1 267 entrées en 2019 contre 1 542 en 2018). Selon le délégataire, l'absence d'attractivité de cet espace et l'absence de contrôle d'accès à la porte de cet espace expliquent ces chiffres.

Le délégataire explique qu'on assiste avec le Pass illimité à une fidélisation de la clientèle qui recherche une offre plus large d'activités et qui souhaite un passage plus rapide et plus simple à l'entrée.

➤ Les **entrées « activités »** totalisent 17 958 entrées et représentent 12% du total. Elles sont en diminution de 5,5 % par rapport à 2018 (19 000 entrées) et sont inférieures de 18 % aux prévisions contractuelles (23 920 entrées).

Pour mémoire, le délégataire propose une dizaine d'activités (cours de natation, Bébé nageurs aquagym, aquabiking...) réparties sur tous les jours de la semaine. Les créneaux et les activités proposées par le délégataire mises en place en 2018 se sont également poursuivies en 2019.

Comme les années précédentes, il est constaté des changements au niveau des moniteurs animant les activités ce qui peut nuire à la fidélisation des usagers au niveau des activités.

➤ Les **entrées « scolaires »**, représentent 4% du total avec 6 200 entrées. Il est observé une baisse de 5,7 % par rapport aux entrées enregistrées en 2018, soit 6 578 ; et un écart de 50 % par rapport aux prévisions (12 356 entrées prévues). Le délégataire a prévu les créneaux nécessaires pour répondre aux demandes des établissements mais ces derniers ne demandent pas à les utiliser pleinement.

Il est constaté une stabilisation en termes de nombre de classes et de créneaux pour les établissements du primaire et du secondaire.

En se basant sur le nombre de classes :

- 37 classes de primaire en 2019 ont fréquenté la piscine comme en 2018. Le délégataire précise que cinq établissements du primaire fréquentent la piscine et sont issus des communes de Cassis, Carnoux et Roquefort la Bédoule
- 11 classes des collèges de Cassis et Carnoux ont été accueillies à la piscine, comme en 2018.

En se basant sur le nombre de créneaux :

- 302 créneaux pour les établissements du primaire en 2019 comme en 2018
- 45 créneaux pour les établissements du secondaire en 2019 comme en 2018

Par contre, il est observé des variations en termes de fréquentation :

- avec 4 328 élèves du primaire en 2019 contre 5 294 en 2018 (7 214 élèves en 2017). Le nombre d'élèves ayant bénéficié des cours a diminué de 18 % en 2019 alors que le nombre de créneaux n'a pas diminué
- 1 872 élèves du secondaire en 2019 contre 1 284 élèves en 2018 (1 015 élèves en 2017). La fréquentation a progressé de 45,8 % en 2019 alors que le nombre de créneaux réservé n'a pas augmenté

Enfin, 1165 étudiants en filière STAPS (Sciences et techniques des activités physiques et sportives) à Luminy ont fréquenté la piscine en 2019 contre 1 643 en 2018, soit - 29%. Le délégataire explique

que les effectifs des STAPS sont très volatiles au regard du nombre variable des enseignements liés à la natation.

➤ La fréquentation des « **associations** » s'élève à 2 790 entrées soit une diminution de 24,4 % par rapport à 2018 (3 691 entrées). Comme en 2018, 2 associations ont fréquenté la piscine : le club d'apnée et nage avec palmes CAAP et l'association scolaire UNSS. 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 2 834 entrées contre 3 498 entrées en 2018 (4 150 en 2017). Une régression de 19 % est constatée en 2019. 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 2019, comme en 2018, 12 personnes étaient employées en CDI par la société dédiée, à raison d'1 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 11,51 personnes en équivalent temps-plein (11,57 en 2018). Il n'est donc pas constaté d'évolution notable sur les postes occupés ni sur la durée du temps de travail des agents, seuls quelques ajustements au niveau des temps partiels.

Toutefois, comme chaque année, il est noté des mouvements importants au sein du personnel. Des démissions pour motif de « changements de région » et une rupture conventionnelle pour « raisons familiales » ont été observées en 2019. 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, soit 1,16 ETP en 2019 contre 1,45 ETP en 2018. En 2019, 86 CDD (66 en 2018) ont été signés pour une durée moyenne de 4,5 jours (7 jours en 2018). Le délégataire indique qu'il dispose d'un vivier important de remplaçants. En 2019, 22 personnes ont signé un CDD contre 15 en 2018.

Il est enregistré un total de 12,67 personnes équivalent temps-plein lissé sur l'année 2019 (13,02 ETP en 2018). Pour mémoire, il est prévu 11 ETP au contrat.

3/ Qualité de service

L'équipement est ouvert 51 semaines par an (semaine de fermeture en 2019 du 24 juin au 30 juin inclus) et 7 jours / 7 (avec des nocturnes 4 soirs par semaine jusqu'à 21h ou 22h en fonction des jours).

Une seule manifestation sportive s'est tenue en 2019 (contre deux en 2019). Il s'agit des Championnats Départementaux d'Hiver (300 nageurs, 150 spectateurs), compétition fédérale de natation organisée par le club résident, l'association CAAP.

Par ailleurs, dans le but de fidéliser et de promouvoir l'établissement, plusieurs animations ont été proposées tout au long de l'année par le délégataire : le week-end détox, la Saint-Valentin, la fête des mères, Halloween...

On peut noter qu'en 2019, la structure gonflable a été mise en place durant tout le mois d'août, soit 15 jours supplémentaires par rapport à 2018.

Pour maintenir sa notoriété et la fidélisation de l'équipement, le délégataire a reconduit la stratégie de communication établie depuis plusieurs années en utilisant en particulier les supports internet (site spécifique depuis 2016) et Facebook. Il a également poursuivi l'utilisation d'un service de smsing pour permettre l'envoi de SMS à sa clientèle 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.

Afin d'améliorer la qualité de service, le délégataire utilise depuis 2016 une borne « HappyOrNot » permettant de mesurer la satisfaction des clients. En 2019, le délégataire a orienté ses campagnes d'enquêtes sur les animations et a poursuivi celle sur l'hygiène. Il a obtenu globalement de très bons retours.

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. Les autres tâches de maintenance et la réalisation de petits travaux divers sont assurées par le personnel technique du délégataire. Le renouvellement du matériel électromécanique et hydraulique est également géré le délégataire.

Dans le cadre de la mise en œuvre du compte GER (Gros Entretien et Renouvellement) prévu au contrat, le délégataire a effectué en 2019, le remplacement de deux pompes du bassin ludique et du contacteur d'une 3^e pompe (total de 2,5 k€). Le compte GER a été utilisé selon le montant prévu au contrat (soit 78 000 € sur 6 ans).

Le délégataire a remis une synthèse des contrôles techniques et réglementaires effectués en 2019 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 2019. 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

Depuis 2014, 172 k€ d'investissements ont été réalisés sur un total de 335 k€ prévus sur toute la durée du contrat. Le pourcentage de réalisation au terme de la 6^{ème} année du contrat est donc d'environ 50%.

Le délégataire actuel considère que certains 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.

3/ Economie de la délégation

➤ Produits

Le total des produits de 832 k€ HT est composé à :

- 73% de la vente d'entrées et location des espaces (605 k€)
- 25 % de la participation financière de Métropole Aix-Marseille-Provence (211 k€)
- 2 % d'autres produits (produits divers de gestion courante).

Le total des produits s'élevait à 953 k€ en 2018, on constate donc une baisse des produits de 12,7 % en 2019, en raison de la diminution du chiffre d'affaires.

Sur la période considérée, le chiffre d'affaires (CA) s'élève à 605 k€ HT. Il est inférieur de 18 % au chiffre d'affaires de 2018 (737 k€). On constate un écart du même ordre de grandeur, soit 21 %, par rapport au prévisionnel du contrat (768 k€).

Le Chiffre d'Affaires est constitué principalement :

- Des entrées « publiques » : 61,5% du CA, soit 372 k€ en 2019 contre 483 k€ en 2018 (- 23 %).
- Des entrées « activités » : 14 % du CA, soit 85,7 k€ en 2019 contre 87,2 k€ en 2018 (- 1,7 %)
- Des recettes « location espaces/ ventes en boutique » : 12 % du CA, soit 72,9 k€ en 2019 contre 87,8 k€ en 2018 (-17%)
- Des entrées « scolaires » : 5 % du CA, soit 31,3 k€ en 2019 contre 33,5 k€ en 2018 (- 6,6 %)

- Des entrées « groupes/centres de loisirs » : 4,5 % du CA, soit 27,2 k€ en 2019 contre 31,5 k€ en 2018 (- 14%)

La diminution globale sur tous les postes de recettes est engendrée par la diminution de la fréquentation du site, tous publics confondus (cf I.1. Fréquentation).

La forte diminution des recettes liées aux « entrées publiques » (- 23%), résulte en partie de l'intégration dans le total de ces recettes de la variation négative des Produits Constatés d'Avance.

Les Produits Constatés d'Avance correspondent au montant des ventes réalisées durant l'année mais non consommées à la fin de l'exercice. Une obligation comptable est faite aux gestionnaires de ne constater en produits que les utilisations réelles effectuées au cours de l'exercice.

En 2019, cette variation de PCA s'est élevée à 68 k€ et a été retranchée au total des recettes générées s'élevant à 440 k€ (entrées publiques dont espace bien-être), le montant des recettes « entrées publiques » restant correspond donc à 372 k€.

➤ Charges

Sur la période considérée, le total des charges s'établit à 975 k€ HT, réparti de la façon suivante :

- 98 % de charges d'exploitation, soit 954,5 k€ en 2019 contre 922,8 k€ en 2018
- 2 % de charges exceptionnelles

Les charges d'exploitation ont augmenté de 3,4 % par rapport à 2018 mais restent inférieures au montant évalué dans le compte d'exploitation prévisionnel (971 k€).

Les principaux postes de charges sont :

- Les charges de personnel : 40 % du total des charges, soit 376 k€ en 2019, charges stables par rapport à 2018 (373 k€, soit + 1%) ; montant inférieur de 5 % aux prévisions (397 k€).
- Les fluides : 26 % du total, soit 243 k€, avec un écart de + 41 % par rapport aux prévisions (172 k€)
- Les charges d'entretien, réparation, maintenance et frais de contrôle réglementaire : 14 % du total, à hauteur de 133 k€, soit un montant supérieur de 12 % par rapport aux prévisions (119 k€).

L'augmentation des charges d'exploitation est notamment due à l'augmentation :

- Des charges liées aux fluides : 243 k€ en 2019 contre 215 k€ en 2018, soit une augmentation de 13,3 %. Cette augmentation provient probablement d'une augmentation des tarifs car les consommations d'eau et d'électricité ont été optimisées par rapport à 2018. Seule une augmentation de la consommation de gaz a été observée.
- Des charges d'entretien et de maintenance : de 133 k€ en 2019 contre 87 k€ en 2018, soit une forte augmentation de 52 %. Le contrat de DSP se terminant au 31/12/2019, le délégataire a mené de nombreuses tâches d'entretien et de maintenance pour laisser les installations et l'équipement en bon état de fonctionnement. Parmi ces charges, le délégataire indique qu'il y a eu une augmentation du montant de la prestation relative à « la maintenance P2 » à cause d'une variation de l'indexation contractuelle. Ce prestataire avait en charge la gestion des fluides et la maintenance des installations de traitement d'air et de chauffage.
- Des charges liées à l'achat de fournitures et de petits équipements : 26,2 k€ en 2019 contre 2,7 k€ en 2018. Comme indiqué ci-dessus, à l'occasion de cette fin de contrat, le délégataire a dû renouveler certains petits équipements.

La redevance pour occupation du domaine public versée au délégant en 2019 s'élève à 10 000 € et représente, quant à elle, 1% du total des charges.

➤ Résultat

La 6^{ème} et dernière année d'exploitation avec ce contrat, s'est clôturée pour la première fois par un déficit, avec un résultat d'exercice négatif de 142,6 k€ HT.

Pour l'exercice 2019, le délégataire n'a pas eu à payer l'impôt sur les sociétés, comme cela était le cas les années précédentes puisque des bénéfices étaient générés chaque année.

Le déficit engendré en 2019 provient de la diminution importante des recettes réalisée parallèlement à l'augmentation des charges.

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

Le délégataire a versé en 2019 une **redevance d'occupation du domaine public** de 10 000 € et n'a pas versé **d'intéressement** à la Métropole, comme cela était le cas les autres années (l'intéressement correspondant à 50 % du résultat net après impôt de l'exercice généré). Or, en 2019, ce résultat net est déficitaire à hauteur de 142 k€.

Pour sa part, la Métropole a versé au titre de l'année 2019 une **contribution forfaitaire** de 211 k€ pour compenser les contraintes de service public imposées notamment celles de tarification, d'horaires et d'ouverture. En 2019, cette participation représente environ 25% des produits (comme en 2018).

En tenant compte du montant de la redevance versée au délégant, le coût de la DSP pour la Métropole est estimé à 201 k€ pour l'année 2019 (contre 188 k€ en 2018 en raison de l'intéressement versé à la collectivité).

IV. Conclusion générale sur la vie du service durant l'exercice 2019

Le rapport annuel du délégataire contient l'essentiel des données exigées par le contrat.

Cette analyse correspond à celle de la dernière année d'exploitation du contrat qui avait été conclu pour la période 2014-2019.

L'année 2019 a été marquée par une forte diminution de la fréquentation. Une érosion de la fréquentation existe, d'ailleurs, depuis quelques années et le délégataire dispose de peu d'éléments pour expliquer ce phénomène. Selon lui, le mode de consommation des loisirs a évolué en dix ans, le consommateur se tournant vers d'autres types de loisirs. Par conséquent, cette évolution contribue à l'essoufflement de la fréquentation au sein de cet équipement.

La gestion financière de l'équipement a été saine durant toute la durée du contrat, elle a conduit à des résultats financiers bénéficiaires durant les cinq premières années du contrat. Seule la dernière année d'exploitation, se conclut par un déficit, du fait de cette importante diminution de la fréquentation.

Un nouveau contrat de Délégation de Service Public a été conclu en fin d'année 2019 et a été attribué à un nouveau gestionnaire, la Société Vert Marine. Ce nouveau contrat est d'une durée de 5 ans et a débuté le 1^{er} janvier 2020.

La collectivité attend de ce nouveau délégataire qu'il relance la fréquentation de l'équipement, avec notamment, de nouvelles méthodes de travail et l'apport d'un nouveau dynamisme.