

SEMAGORA

CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR LA GESTION ET L'EXPLOITATION DU CENTRE DE CONGRES AGORA A AUBAGNE

RAPPORT DU DELEGATAIRE – ANNEE 2022

Préambule

Le bilan présenté dans ce document répond point par point aux demandes faites par la Métropole et listées à l'article 54 du contrat de Délégation de Service Public qui a démarré au 1^{er} janvier 2022.

Nous retranscrivons ci-dessous l'intégralité de ces demandes :

Bilan d'activité et indicateurs qualité

Chaque rapport annuel fourni par le Délégataire contient au moins les informations de gestion suivantes :

- le nombre total d'évènements et de manifestations organisés ou accueillis sur les sites et leur fréquentation (nombre de manifestations par type, nombre de visiteurs/participants, nombre de journée participants, taux d'emploi des équipements (m² loués, matériel loué)) ;
- l'ensemble des contrats conclus dans le cadre des activités annexes et la liste des évènements et manifestations organisées ;
- une note récapitulative des actions de promotion, de communication et de marketing menées ;
- le détail des activités annexes réalisées,
- l'évolution prévisible de l'activité ;
- Une analyse de la qualité du service présentant les évolutions constatées en ce domaine et les mesures concrètes que le Délégataire envisage de mettre en œuvre pour la durée résiduelle du contrat.

Le Délégataire s'engage sur la qualité des prestations de services qui lui sont déléguées par le présent contrat. Il s'engage à communiquer notamment sur les indicateurs suivants :

- Nombre de contacts prescripteurs de manifestation et d'évènements ;
- Taux de concrétisation / actions engagées en matière de promotion de l'équipement et des modalités de prospection engagées ;
- Délai de formulation des offres de service à partir de la réception de la demande ;
- Fréquence des types d'évènements et des manifestations ;
- Respect du programme évènementiel ;
- Indices de satisfaction des utilisateurs ;
- Provenance géographique des personnes accueillies, autant que faire se peut ;
- Statistiques d'accès aux sites internet ;
- Récapitulatif des réclamations et traitement de celles-ci ;

Le Délégataire effectue une comparaison des éléments d'information fournis par rapport aux derniers exercices et par rapport au prévisionnel. Il analyse les écarts constatés. Des justificatifs peuvent être demandés par la Métropole.

Le Délégataire indique à la Métropole les démarches engagées ou envisagées dans le domaine de la qualité. Il réalise un bilan des difficultés rencontrées et propose à la Métropole des améliorations.

Situation du personnel

Le Délégataire indique la liste des emplois (types de contrat, équivalents temps plein) et des postes de travail utilisés par le service ainsi que le nombre et la qualification des agents qui sont intervenus pendant l'exercice, en distinguant :

- L'effectif exclusivement affecté au service délégué (nombre d'agents par fonction et qualification) ;
- Les agents affectés à temps partiels directement au service (nombre par fonction et temps consacré).

Le Délégataire informe également la Métropole :

- De toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service délégué, notamment en cas de modification de la convention collective applicable ;
- Des accidents de travail survenus au cours de l'exercice ;
- Des observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué ;
- Des modifications apportées dans l'organisation du service.

Le Délégataire tient à la disposition de la Métropole les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service.

Compte rendu financier

Le Délégataire met en œuvre une comptabilité analytique permettant de retracer l'économie du service délégué dont il assure l'exploitation et des missions annexes déléguées.

A ce titre,

- Le Délégataire met en place un système d'information comptable lui permettant de ventiler ses charges et recettes selon des objets de coûts cohérents avec le service délégué, dans un souci de pilotage, de contrôle de la Métropole et de maîtrise des charges du service. Les objets de coûts à identifier seront a minima :
 - o Centre des congrès Agora
 - o Galerie Argilla
- Le Délégataire indique les postes faisant l'objet d'une répartition de charges entre les différents objets de coûts (charges indirectes) et met en œuvre une clé de répartition pour l'affectation de ces charges / recettes par objet de coût.

- Le Déléataire précise à la Métropole la méthode utilisée pour la répartition des charges indirectes. Cette méthode est maintenue lors de chaque présentation des comptes.

Le Déléataire fournit au minimum à la Métropole le compte-rendu financier de l'exercice écoulé et de l'ensemble des exercices depuis l'entrée en vigueur du contrat selon le même modèle que le compte d'exploitation prévisionnel figurant en Annexe 10.

Le Déléataire transmet les informations suivantes :

- Une décomposition des recettes commerciales en fonction du type de manifestations (accueillies, organisées), du type de prestations (location d'espace, prestations), du type d'utilisateurs (entreprises, organisateurs, particuliers, associations, acteurs publics) ;
- Un commentaire sur l'évolution de tous les postes de dépenses et de recettes par rapport à l'année précédente ;
- La grille tarifaire de l'exercice écoulé et de l'ensemble des exercices depuis l'entrée en vigueur du contrat selon le modèle figurant en Annexe 12 ;
- La valeur actuelle de l'indice utilisé dans la formule de révision et leur évolution depuis l'entrée en vigueur du contrat ;
- La liasse fiscale complète de la société;
- La liste des contrats de prestations présentant l'objet du contrat, ses principales caractéristiques, le nom du prestataire, la durée du contrat, le montant du contrat ;
- L'état des investissements réalisés par le Déléataire ;
- le rapport du commissaire aux comptes ;
- le tableau des immobilisations, amortissements et dépréciations ;
- le grand livre analytique en version modifiable exploitable.

Ce compte-rendu est assorti de commentaires décrivant les différences enregistrées par rapport aux prévisions et à l'exercice précédent.

Bilan d'entretien-maintenance

Le Déléataire présente un bilan d'entretien-maintenance synthétisant :

- Les incidents survenus (pannes, dégradations, plaintes des usagers) et moyens mis en œuvre pour y remédier ;
- La liste des réparations effectuées au titre du P2 ;
- Les rapports de visite des organismes de contrôle et des entreprises de maintenance ;
- La liste des entreprises chargées de l'exécution des contrats de maintenance ;
- L'inventaire mis à jour ;
- Les éventuelles mises à jour des programmes d'entretien et de maintenance.
- La liste des contrats de prestations et de sous-occupation présentant l'objet du contrat, ses principales caractéristiques, le nom du prestataire / sous-occupant, la durée du contrat, le montant du contrat ;
- Le bilan d'utilisation de la provision GER ;
- Les attestations d'assurances pour l'année en cours ;
- Les justificatifs de levées de réserve.

Bilan environnemental

Le Déléataire doit rendre compte chaque année des efforts consentis en termes de démarche environnementale. A ce titre, il présente :

- Le bilan des consommations (énergie, eau, et autres fluides), l'analyse critique des consommations et les suggestions concourant à une plus grande efficacité énergétique des équipements ;
- Des mesures prises au titre de la démarche environnementale, conformément à l'Article 40
- Des bilans desdites mesures ainsi que des ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours en termes de démarche environnementale, en vue des objectifs visés à l'Article 40.

SOMMAIRE DU DOSSIER

PARTIE 1 : BILAN D'ACTIVITE ET INDICATEURS QUALITE	8
1. BILAN D'ACTIVITE	9
A. Nombre de manifestations.....	9
B. Activités annexes et liste d'évènements et manifestations organisées.....	11
C. Actions de promotion, de communication et de marketing menées	12
D. Evolution prévisible de l'activité	18
2. INDICATEURS QUALITE	19
A. Nombre de contacts prescripteurs de manifestations et d'évènements	19
B. Taux de concrétisation / actions engagées en matière de promotion de l'équipement et des modalités de prospection engagées	19
C. Délai de formulation des offres de services à partir de la réception de la demande	19
D. Fréquence des types d'évènements et manifestations et respect du programme évènementiel.....	19
E. Indices de satisfaction des utilisateurs.....	20
F. Provenance géographique des personnes accueillies.....	21
G. Statistiques d'accès aux sites internet	21
H. Récapitulatif des réclamations et traitements de celles-ci	23
I. Les démarches engagées ou envisagées dans le domaine de la qualité.....	24
J. Le bilan des dites mesures ainsi que les ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours	27
PARTIE 2 : SITUATION DU PERSONNEL.....	28
1. Liste des emplois et des postes utilisés par le service	28
PARTIE 3 : COMPTE RENDU FINANCIER	29
1. Comptabilité analytique	29
2. Compte d'exploitation.....	30
3. Décomposition des recettes commerciales	30
4. Grille tarifaire de l'exercice écoulé et de l'ensemble des exercices depuis l'entrée en vigueur du contrat.....	31
5. Valeur actuelle de l'indice utilisé dans la formule de révision et évolution depuis l'entrée en vigueur du contrat.....	31
6. Autres informations de bilan demandées pour ce rapport.....	31
PARTIE 4 : BILAN ENTRETIEN MAINTENANCE	32
1. Les incidents survenus (pannes, dégradations, plaintes des usagers) et moyens mis en œuvre pour y remédier.....	32
2. Liste des réparations effectuées au titre du P2.....	33

3.	Les rapports de visite des organismes de contrôle et de maintenance	33
4.	Les éventuelles mises à jour des programmes d'entretien et de maintenance	33
5.	L'inventaire	33
6.	La liste des contrats de prestations et de sous occupation	34
7.	Le bilan de la provision GER	34
PARTIE 5 : BILAN ENVIRONNEMENTAL		35
1.	Le bilan des consommations, l'analyse critique des consommations et les suggestions concourant à une plus grande efficacité énergétique des équipements.....	35
2.	Les mesures prises dans le cadre de la démarche environnementale, conformément à l'article 40 du contrat initial	37
3.	Le bilan desdites mesures ainsi que les ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours	40
4.	Les mesures prises et le bilan dans le cadre de la démarche RGPD, conformément à l'article 41	
LISTE DES ANNEXES		42

PARTIE 1 : BILAN D'ACTIVITE ET INDICATEURS QUALITE

Sur les 365 jours de l'année, les espaces du centre de congrès Agora ont accueilli des clients sur une durée totale de 256,5 jours (samedi et dimanche compris).

Les périodes « creuses » se situent bien sûr sur les périodes de vacances scolaires et tout particulièrement sur le mois d'août.

Rappel sur le dispositif de l'Université du Temps Libre

Dans le cadre du contrat de DSP, la SEMAGORA est tenue d'héberger au sein du centre de congrès Agora, un service métropolitain : ***l'Université du temps libre.***

Ainsi, le service administratif qui gère ce dispositif (deux personnes) occupent un bureau, une salle (la salle Interprète) et une banque d'accueil, mis à disposition tout au long l'année.

Près de 1000 adhérents à ce service fréquentent tous les espaces du centre de congrès, pendant la période universitaire.

Une moyenne de 3 salles par jour doit être réservée à cet usage.

Les emplois du temps hebdomadaires des étudiants les amènent à assister à des cours, ateliers, conférences d'une durée variant entre une heure trente et deux heures.

Ainsi, 12 cours/ateliers quotidiens qui réunissent 20 personnes par session, nous amène à accueillir sur l'année un nombre très important de passage de ces usagers du service public qui partagent l'équipement avec nos clients du monde de l'entreprise.

1. BILAN D'ACTIVITE

A. Nombre de manifestations

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :

- Annexe 1 : Tableau des manifestations grand public
- Annexe 2 : Tableau des manifestations institutionnelles
- Annexe 3 : Tableau des manifestations de type concours / examens
- Annexe 4: Tableau des manifestations économiques d'entreprise, de type conventions...
- Annexe 5 : Tableau des manifestations globales 2022
- Annexe 6 : Utilisation des espaces par le service métropolitain de l'Université du Temps Libre

Les annexes 1 à 5, présentent la répartition des manifestations selon les types d'initiatives ayant fait l'objet de notre engagement dans le cadre du contrat de délégation de service public.

Avec : le nombre de manifestations par type, le nombre de visiteurs/participants, le nombre de journée d'utilisation, le taux d'emploi des équipements (m2 loués) les chiffres d'affaires HT des réservations d'espace et des prestations (matériel et mobilier loué et prestations humaines vendues).

Pour rappel, les types et les quantités prévues annuellement étaient les suivantes :

- Manifestations économiques (conventions, colloques, congrès, plénières, séminaires, réunions, formations, assemblées générales et conseils d'administration, salons B to B, show room, évènements festifs d'entreprise) : **130**
- Manifestations grand public (salon B to C, foires, expositions, conférences, colloques, séminaires, évènements festifs) : **9**
- Concours ou examen : **10**
- Evénements organisés par les institutionnels : associations, collectivités, organismes apparentés et partenaires (forums, rencontres, spectacles de fin d'année, cérémonies, évènements culturels artistiques et sportifs) : **8**

Les activités organisées pour le service de l'Université du temps libre font l'objet d'un tableau différent.

**SYNTHESE DES MANIFESTATIONS POUR COMPARAISON DES QUANTITES PREVISIONNELLES ET DES
QUANTITES REELLES POUR 2022**

TYPES DE MANIFESTATIONS	Qtés prévisionnelles	Qtés réelles	Chiffre d'affaires HT prévisionnel	Chiffre d'affaires HT réalisé	Ecart
Manifestations organisées par les entreprises (conventions, colloques, congrès, plénières, séminaires, réunions, formations, ag et ca, salons b to b, show room, évènements festifs d'entreprise)	130	137	131 334,00 €	215 927,87 €	64,41%
Manifestations grand public (Salon b to c, foires, expositions, conférences, colloques, séminaires, évènements festifs)	9	11	48 120,00 €	103 448,57 €	114,98%
Concours ou examens	10	20	41 604,00 €	77 123,37 €	85,37%
Evènements organisés par des institutionnels : associations, collectivités, organismes apparentés et partenaires (forum, rencontres, spectacles, cérémonies, évènements culturels, artistiques, sportifs)	8	10	29 605,00 €	99 149,68 €	234,91%
TOTAUX	157	178	250 663,00 €	495 649,49 €	97,74%

B. Activités annexes et liste d'évènements et manifestations organisées

Dans le courant de l'année 2022, une nouvelle forme de partenariat a été initiée avec le Syndicat des Paluds (association de zone d'activités installée sur le parvis du centre de congrès Agora et dont les adhérents sont les entreprises propriétaires sur la zone des Paluds).

A ce titre, deux évènements festifs ont été organisés :

- **Le carnaval des Paluds**
- **l'arbre de Noël des Paluds**

Pour ces deux manifestations, les enfants des salariés de la zone économique ont été invités par le Syndicat des Paluds et le centre de congrès Agora.

Avec ce partenariat, le centre de congrès bénéficie d'une action de communication forte. L'objectif du syndicat des Paluds étant de participer à la valorisation du centre de congrès et à la promotion des prestations d'organisation événementielle que l'équipe de ce centre de congrès est en mesure de mettre à la disposition du monde économique.



C. Actions de promotion, de communication et de marketing menées

1) Fidélisation notre clientèle

- Envoi d'un emailing une fois par mois à notre fichier clients (thématique : offres commerciales / invitations événements / etc.) pour fidéliser notre clientèle et perdurer le contact.
- Phoning et relances téléphoniques de notre portefeuille clients toutes les semaines
- Envoi de l'enquête de satisfaction post manifestation à nos clients de 2022 pour évaluer la qualité de notre accueil et de nos services (156 enquêtes envoyées pour un taux de retour de 7% (11 enquêtes reçues).
- Envoi de notre carte de vœux à nos clients en début d'année par email

2) Adhésions et partenariats

En 2022, la Semagora a renouvelé ses adhésions à :

- L'office de tourisme intercommunal du pays d'Aubagne et de l'Etoile
- Provence Côte d'Azur Event (devenu Linkeus en 2022)
- L'UPE 13

Un partenariat plus constructif en 2022 avec l'association de zone économique des Paluds permettant ainsi une belle collaboration lors des deux nouveaux événements proposés par cette associations aux entreprises de la zone (le carnaval et l'arbre de Noël).

3) Prospection de nouveaux clients

- Présentation du centre Agora à toutes les nouvelles entreprises du territoire en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie et les services économiques de la métropole (pays d'aubagne et de l'étoile)
- Présence sur les plateformes en ligne dédiées à la location d'espaces : 1001 salles / bedouk
- Présence aux rencontres organisées par des associations de zones pour représenter le centre Agora (ex : Réunions thématiques UPE13, Association des Paluds, APAGE) ;
- Location d'un stand sur les salons dédiés à l'événementiel et tourisme d'affaires au niveau national. (ex : Salon Heavent meetings Cannes en 2022)
- Appel téléphonique et envoi d'emailing de présentation de notre établissement aux contacts suspects et prospects de notre CRM (*Customer Relationship Management*)

4) Les actions de communication et de marketing déployées en 2022

Pour le centre de congrès Agora

Un logo revisité et une signalétique mise au goût du jour

L'année 2022 a démarré avec la mise en place d'un nouveau logo et donc d'une nouvelle signalétique autour de l'équipement.



La refonte de notre site INTERNET

Mise en place des outils suivants :

- Insertion d'un agenda et avec une mise à jour régulière pour plus de dynamisme du site
- Insertion d'un pop-up pour la mise en avant d'une information spécifique
- Une mise à jour du système de gestion sur une version WordPress optimisée « responsive » ;
- Intégration de « cookies » sur le site, permettant le ciblage comportemental de navigation des visiteurs
- Respect des préconisations RGPD sur le traitement et le consentement des données.

Mise en ligne d'une vidéo de présentation du Centre de Congrès AGORA

Réalisation d'un tournage lors d'un congrès au Centre AGORA et montage d'une vidéo de présentation pour une mise en ligne sur notre site internet en février 2022 et sur notre chaine YouTube. Cette vidéo est également envoyée à nos clients pour présenter notre établissement.

Le contenu des réseaux sociaux optimisé

Le Centre de Congrès Agora possède à ce jour une page Facebook, une page LinkedIn, une chaine YouTube et un compte Twitter. La diffusion des informations du Centre de Congrès est multicanal.

Les actions menées :

PAGE FACEBOOK (Créée en 2013 / 840 abonnés en décembre 2021 / 1030 abonnés en décembre 2022)

- Réalisation de 191 publications Facebook en 2022 dont X payantes sur l'année. Nous réalisons donc en moyenne 3.5 publications par semaine pour créer de l'interaction avec les abonnés (Ex : jeux concours / zoom sur une manifestation / information sur les événements du territoire / etc...) ;)

PAGE LINKEDIN (Création en 2019 - 128 abonnés en 2021 / 230 abonnés fin 2022)

LinkedIn est le réseau social des professionnels. Nous avons réalisé en moyenne 2 publications par mois sur des thématiques précises afin de générer de l'interaction et toucher les entreprises du territoire ainsi que les professionnels de l'événementiel au niveau national ;

PAGE TWITTER (Création en 2013 - 292 abonnés en 2021 / 295 abonnés en 2022)

10 publications en 2022 concernant les événements public de type salon accueillis par le centre AGORA

CHAINE YOUTUBE (Création en 2019 - 7 abonnés en 2021 / 8 abonnés en 2022)

Réalisation et publication de 3 vidéos dans l'année dont

- une vidéo de présentation du centre de congrès AGORA réalisé par un prestataire extérieur
- une vidéo commerciale ciblant les associations de danse
- une vidéo d'équipe pour souhaiter les fêtes de fin d'année

Les 3 vidéos ont collecté à ce jour plus de 152 vues.

Des insertions presse et achats de publicité :

- Insertion presse dans la Provence (Aubagne-La Ciotat) pour présentation des événements de début d'année
- Partenariat avec « Objectif Méditerranée » : 4 parutions pleine page dans l'année sur le magazine.
- Insertion une pleine page dans le magazine « Business » mois de mai 2022
- Achat d'une insertion dans le programme du Salon de la gastronomie (Lions Club)
- Calendrier des Pompiers (caserne Aubagne)

Insertions Objectif Méditerranée et Business



Insertion La Provence

PROCHAINS SALONS ET EXPOSITIONS AU CENTRE DE CONGRES AGORA

Samedi 22 et dimanche 23 janvier 10h00 < 19h00
L'UNIVERS DES DINOSAURES
Une exposition de 30 dinosaures robotisés au plus près du réel mais aussi un spectacle paléontologue, des bacs de fouille et plein d'autres animations !

Samedi 26 et vendredi 27 février 10h00 < 19h00
LE SALON DES ANIMAUX DE COMPAGNIES
Pendant deux jours, venez découvrir les dernières nouveautés destinées aux animaux de compagnie et admirer des centaines d'animaux : chats, chiens, rongeurs... !

Vendredi 11, samedi 12 et dimanche 13 mars 10h00 < 19h00
LE SALON DES VIGNERONS ET DE LA GASTRONOMIE
Le Lions Club Aubagne Garlaban organise la 25e édition de ce rendez-vous incontournable de producteurs venus de la France entière !

Centre de congrès Agora | Site industriel des Paluds | 13400 Aubagne
www.agora-congres.com | +33 4 42 18 08 08

Insertion Calendrier Pompiers et Programme Salon Lions



Pour la galerie Argilla

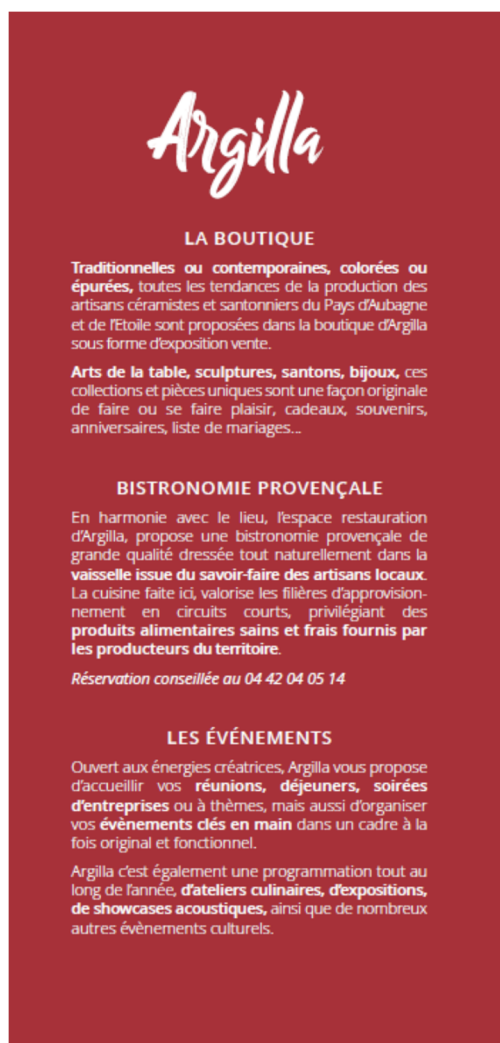
Le démarrage du travail de création d'un site internet et d'une boutique en ligne

L'année 2022 a permis de lancer la création d'un site internet dédié à cette Galerie. La boutique en ligne également prévue et demandée dans le cadre du contrat de DSP a été élaborée en même temps que ce site. Ces outils seront finalisés pour 2023

- Rédaction de l'ensemble des textes de présentation
- Sélection des pièces à intégrer à la boutique en ligne (400 pièces prévues pour 2022/2023)
- Reportage photographique pour l'ensemble des pièces qui seront vendues sur la boutique en ligne et vidéos réalisées dans chaque atelier céramique ou santonnier afin de présenter le travail des artisans présents dans la galerie

Un flyer de présentation réactualisé pour la Galerie Argilla

Avec l'ouverture d'une bistronomie dans le lieu, le flyer (déjà créé par la Semagora en 2020) a été réactualisé sur la base d'un reportage photographique et d'une remise à jour des textes de présentation



Un e-mailing pour les entreprises clientes du centre de congrès Agora en décembre 2022

Afin de sensibiliser les entreprises clientes du centre de congrès Agora aux actions commerciales de fin d'année organisées dans la Galerie Argilla une offre spécifique a été envoyée. Trois entreprises ont ainsi organisé un repas de Noël dans la Galerie au mois de décembre 2022

RÉSERVEZ VOTRE SOIRÉE D'ENTREPRISE !



[> Contactez-nous](#)

La Semagora vous propose un nouvel espace pour vos événements :

LA GALERIE

Argilla

et sa bistronomie provençale

REPAS DE NOËL | COCKTAIL DINATOIRE | SOIRÉE INCENTIVE



A partir de 35 € HT par personne

Menu imaginé à quatre mains par
le chef Régis Hillenweck* et la cheffe résidente Davina Canale

*Régis Hillenweck : chef pour l'intercontinental autour du monde, chef du yacht privé le Ponant



Commandez vos cadeaux d'entreprise

À partir de 19 € HT

- **Céramiques et Santons**
Fabrication artisanale locale
Différents coffrets disponibles
- **Cartes Cadeaux**
- **Ateliers Culinaires**

[> Contactez-nous](#)

D. Evolution prévisible de l'activité

Le contexte actuel, notamment en termes de développement durable, pousse à mettre au cœur des événements les principes RSE. Afin de suivre la tendance, et pour mieux répondre aux attentes de nos clients et aux engagements liés à notre contrat de DSP, le Centre de Congrès va donc passer la certification de la norme ISO 20121 fin 2023 afin d'accompagner nos clients sur des événements écoresponsables.

L'année 2023 est placée sous le signe de l'optimisme avec une reprise de l'activité événementielle. Cependant, même si nous sommes sortis de la crise sanitaire, le contexte social et économique actuel n'est pas complètement favorable à une reprise significative. Aujourd'hui il est difficile pour les entreprises d'organiser des événements trop en amont (les délais d'organisation d'un événement se sont raccourcis). De plus, les budgets sont souvent revus à la baisse, et ceux de la communication et de l'événementiel sont souvent les premiers impactés.

Nous constatons également une concurrence forte notamment sur les salles de réunions de moins de 30 personnes. (de plus en plus de restaurants ou hôtels, proposent des salles de réunions). Il va donc falloir redoubler nos actions de prospection et veiller à la fidélisation de la clientèle en maintenant le lien plus que jamais. Notre secteur qui sait rebondir continuera à faire face aux challenges à venir.

En ce qui concerne l'équipement Argilla, avec l'événement majeur « ARGILLA » qui est prévu pour le mois d'août 2023, l'activité de ce lieu artistique et culturel devrait connaître une évolution significative. Toutefois, l'espace restauration dans ce lieu est très difficile à maintenir. Les prestataires ne renouvellent pas leur contrat faute de clientèle et de chiffre d'affaires. La galerie ARGILLA fonctionne sur la base d'un mode économique complètement différent de celui que nous maîtrisons dans le cadre de la gestion et de l'exploitation du centre de congrès Agora. Nos marges de manœuvre pour faire évoluer les ventes sont réduites et il est très important que la collectivité nous accompagne pour les années à venir.

2. INDICATEURS QUALITE

A. Nombre de contacts prescripteurs de manifestations et d'évènements

Nous travaillons et mettons à jour quotidiennement notre fichier client sur notre logiciel CRM « Event manager » depuis 2019. Dans cette base de données nous comptabilisons **169 comptes clients** et **2047 contacts professionnels** selon la répartition ci-dessous :

	CLIENTS	PROSPECTS	SUSPECTS	PRESTATAIRES	PRESSE
Comptes	169	171	549	50	1
Contacts	301	208	1405	167	14

A noter

=> Les contacts professionnels dit « clients » représentent les entités professionnelles qui ont déjà organisé une manifestation au Centre de congrès AGORA.

=> Les contacts professionnels et les comptes dit « prospects » représentent les entités professionnelles ayant déjà reçu une proposition commerciale du Centre de Congrès AGORA mais sans la confirmer.

=> Les contacts professionnels dit « suspects » représentent les entités professionnelles répertoriés, rencontrés mais avec à qui nous n'avons jamais réalisé de proposition commerciale.

Plusieurs contacts peuvent être attribués à un compte.

B. Taux de concrétisation / actions engagées en matière de promotion de l'équipement et des modalités de prospection engagées

En 2022, nous avons réalisé 261 propositions commerciales (123 devis annulés ou refusés + 138 devis facturés) avec un taux de concrétisation de 52% en moyenne.

C. Délai de formulation des offres de services à partir de la réception de la demande

Nous accusons réception d'une demande de prestations par email ou par téléphone et envoyons par email une proposition commerciale sous un délai de 48H00.

D. Fréquence des types d'évènements et manifestations et respect du programme évènementiel

Ces informations sont données en PARTIE 1 du rapport sur les tableaux figurant en Annexes 1 à 6

E. Indices de satisfaction des utilisateurs

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Résultat enquête de satisfaction auprès des clients• Résultat enquête de satisfaction auprès des usagers de l'UTL |
|--|

Satisfaction des « clients » privés

Nous avons administré une enquête de satisfaction auprès de nos clients fin 2022. L'objectif était de connaître leurs avis concernant leurs venues au Centre de congrès.

Les résultats de l'enquête ont été dans l'ensemble très positifs, la majorité des participants se déclarant satisfaits de l'accueil, du professionnalisme et de la réactivité de chaque membre de l'équipe. La totalité des répondants recommanderaient le Centre de Congrès AGORA à leur entourage.

La moyenne globale obtenue est de 4,9 sur 5.

Le point négatif à retenir est, majoritairement et sans surprise, les problèmes de stationnement.

En 2023 une enquête de satisfaction sera envoyée plus régulièrement à nos clients, tous les mois ou tous les trimestres selon l'activité, en 2023.

Satisfaction des usagers du service public de l'UTL

Nous avons également mené une enquête de satisfaction auprès des adhérents de l'Université du Temps Libre. L'objectif de cette enquête était de connaître les avis et les expériences des adhérents concernant la qualité des salles dans lesquelles ils suivent des cours au centre de congrès AGORA.

Les résultats de l'enquête ont été dans l'ensemble positifs, la majorité des participants se déclarant satisfaits de la qualité des salles. Les adhérents ont notamment salué la propreté et le confort des salles, ainsi que la qualité de l'équipement disponible.

Cependant, certains points d'amélioration ont également été soulevés. Certains adhérents ont exprimé des préoccupations quant à la qualité de la température notamment en hiver, tandis que d'autres ont suggéré l'amélioration des places de parking et de la sonorisation dans les salles de cours.

Le Centre de Congrès Agora prend ces commentaires très au sérieux et travaille actuellement à mettre en place des améliorations pour répondre aux attentes de ses adhérents. L'objectif est de fournir un environnement optimal pour les activités d'apprentissage et de développement personnel de l'université du Temps Libre.

Le Centre de Congrès AGORA obtient donc une note globale de 4,1 sur 5

F. Provenance géographique des personnes accueillies

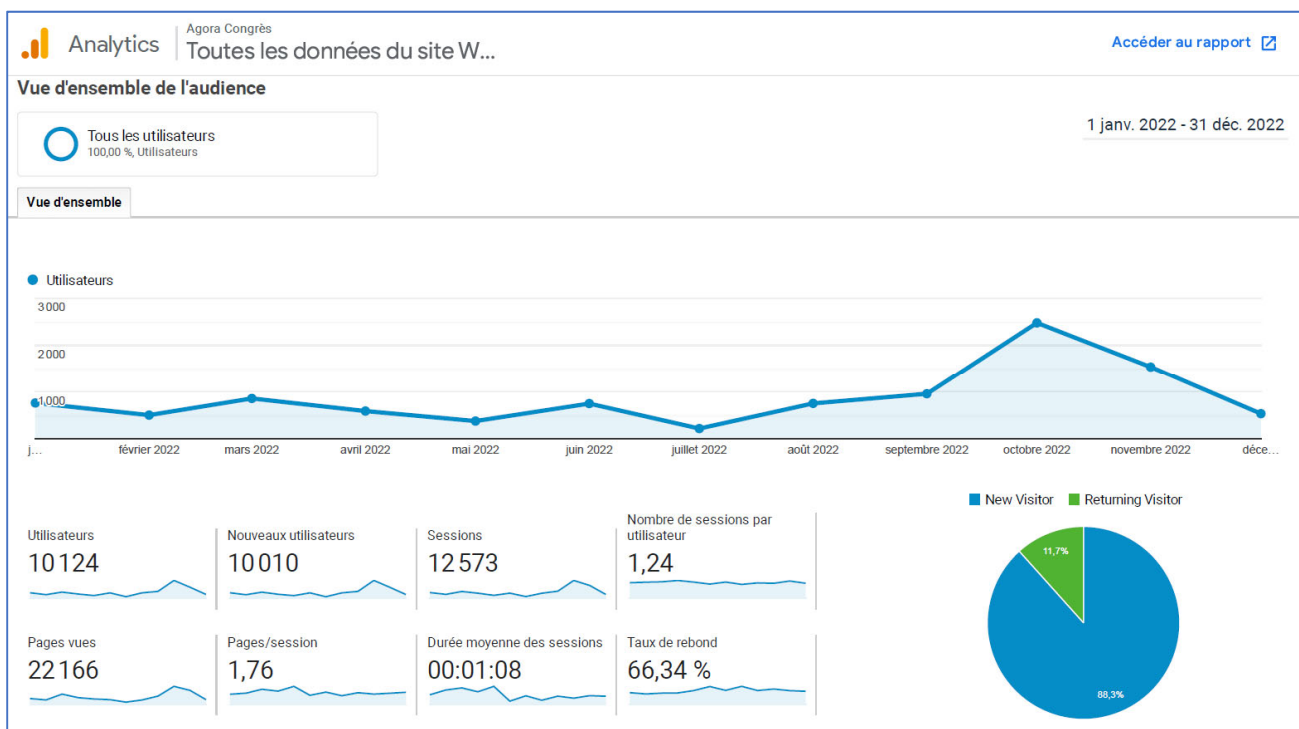
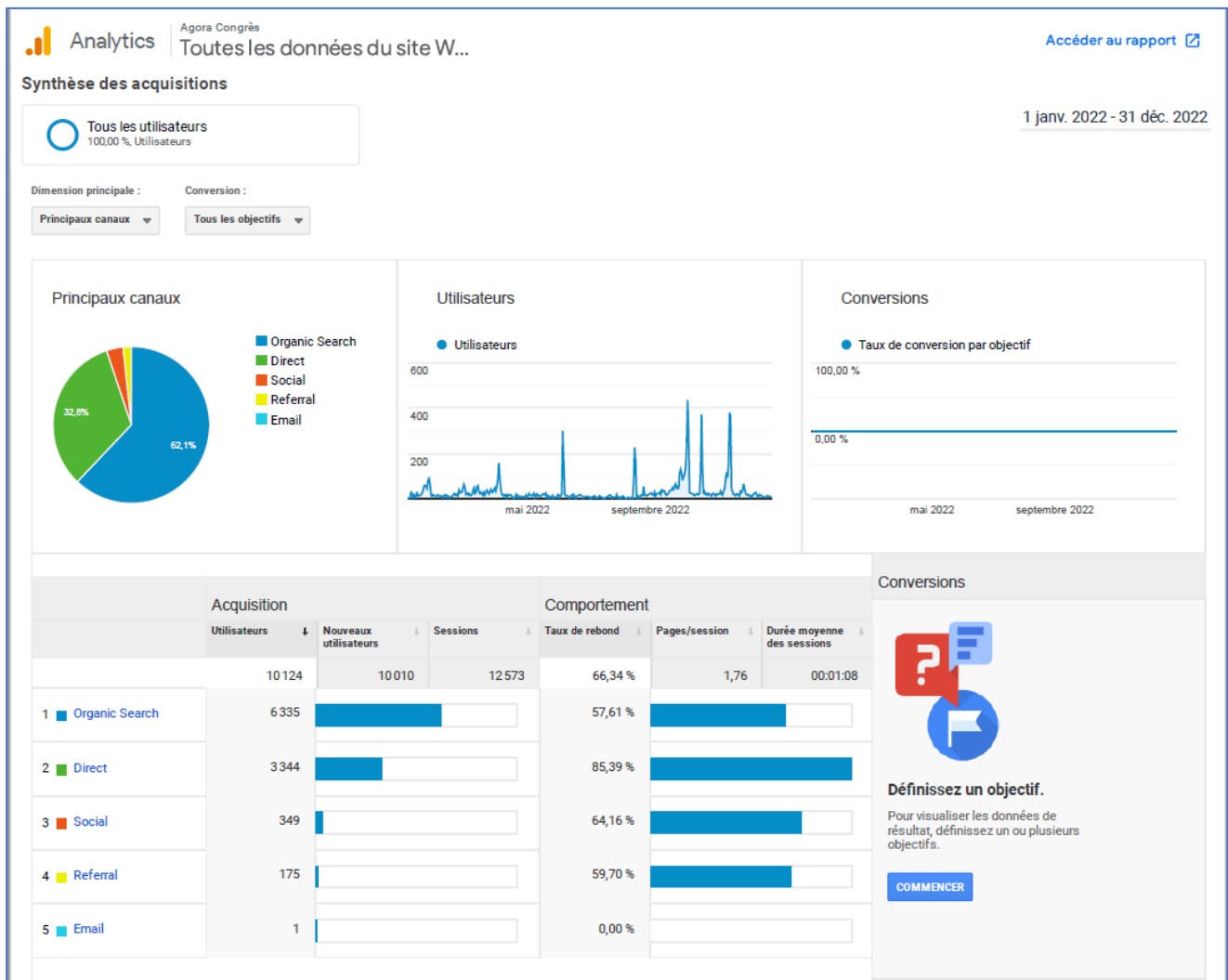
	Nombre de clients	%
Clients de la métropole Aix-Marseille	51	70%
Clients d'Aubagne	20	27%
Clients reste de la France	22	30%
Dont Clients de la région parisienne	4	5.48%

G. Statistiques d'accès aux sites internet

En 2022 nous avons obtenu sur notre site internet 10124 visiteurs avec 81.4% de nouveaux visiteurs et 62.1% venus via un moteur de recherche. Cela traduit un bon référencement de notre site internet.

Notre taux de rebond* est de 66.64%. Ce taux est acceptable dans la mesure où notre site internet n'est pas une plateforme marchande. En moyenne un visiteur consulte de 1.76 pages par sessions pour une durée moyenne de 1 minute 8 secondes par utilisateurs.

**Le taux de rebond est le pourcentage d'internautes qui visitent seulement une page d'un site avant de le quitter. Souvent utilisé dans le cadre de l'analyse du trafic sur un site web, il est considéré comme un indicateur essentiel pour mesurer l'engagement des visiteurs sur un site web. Entre 55-65%, il est considéré comme moyen pour un site non marchand.*



H. Récapitulatif des réclamations et traitements de celles-ci

Un cahier de doléances a été mis à la disposition des clients et usagers du Centre de Congrès à l'accueil du bâtiment depuis le début de l'année 2022.

Seules 4 remarques ont été notifiées :

1) un problème de chauffage qui a été réglé depuis

2) le souhait qu'un parc à vélos sécurisé soit installé. *Nous avons indiqué à l'utilisateur du service de l'UTL qui avait émis cette remarque qu'un parc à vélo sécurisé avait été installés par la Métropole à proximité immédiate de l'arrêt de bus (20 mètres de l'entrée du centre de congrès. Mais il souhaitait que ce parc à vélos soit installé directement devant le centre de congrès. Pour l'instant la solution n'a pas pu être apportée mais nous retenons cette remarque et essayons de travailler en partenariat avec les services transports de la Métropole.*

3) le nettoyage de l'amphithéâtre pour une personne allergique à la poussière. *Les lieux sont nettoyés quotidiennement, telle a été la réponse apportée à cet usager du service de l'université du temps libre.*

4) une personne mécontente du prix d'une entrée d'un salon public. *Malheureusement, nous ne fixons pas les prix des événements des clients « privés » mais nous avons transmis cette remarque à l'organisation de ce salon*

I. Les démarches engagées ou envisagées dans le domaine de la qualité

Dans le tableau en pages suivantes sont listés les 32 engagements pris par la SEMAGORA dans le cadre de la démarche qualité demandée par la métropole.

Ce tableau est un document de bord que nous mettons à jour au fur et à mesure des actions. Figurent donc sur la dernière colonne «RESULTAT DECEMBRE 2022 » l'état d'avancement de mise en place de ces engagements après une première année de contrat.

ENGAGEMENTS		REALISE			DATE PREVUE	QUI	COMMENT -OUTILS	RÉSULTAT		
		OUI	en cours	NON				OUI	en cours	NON
ACCUEIL CHALEUREUX ET PROFESSIONNEL DES CLIENTS ET DES ADHERENTS DE L'UTL										
1	Accueillir chaleureusement et avec professionnalisme les clients, physiquement ou au téléphone. Ces accueils sont assurés durant les horaires d'ouverture du bâtiment, les week-end et soirées durant les manifestations, mais également pendant les vacances scolaires, hors fermetures annuelles.									
2	Répondre avant la 5ème sonnerie à tous les appels entrant									
3	Activer le répondeur téléphonique en dehors des horaires d'ouverture. Transmettre les horaires d'ouverture et inviter l'interlocuteur à laisser ses coordonnées afin d'être rappelé dans un délai de 24h									
4	Equiper le personnel interne de badges portant prénoms, noms et fonctions				nouveau logo au 1er juillet 2022 ?	Michelle	badges adhésifs en tissu OK impression en interne			
5	Afficher les noms de clients et de leurs manifestations sur l'écran plasma de l'accueil									
6	Accueillir spécifiquement les adhérents de l'UTL et mettre à leur disposition dans plusieurs espaces du centre les plannings des cours hebdomadaires									
7	Toutes les normes d'accessibilité aux PMR sont mises en place à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment. Seule la formation du personnel à l'accueil spécifique des personnes à mobilité réduite reste à organiser.				avant fin février 2022	Michelle	Formation en e-learning : APAVE - prévue sur 2023			
8	Accompagner et diriger les différents publics vers l'amphithéâtre lors de conférences ou autre évènement									
9	Mettre à disposition des espaces conviviaux de type « salon » pour les moments de pause et de détente des clients et adhérents de l'UTL				15/03/2022 (après le salon des vignerons)		Faire un inventaire du mobilier disponible Définir l'emplacement au rez de chaussée: attente du projet du designer pour emplacement vitrines céramiques- 2 emplacements au 1er étage : devant l'amphi et espace bar			
10	Equiper les salles de mobilier confortable						Vérification à faire du mobilier existant- retirer mobilier abimé			
11	Répondre aux réclamations des clients dans un délai de 3 jours					michelle	mise en place du registre de doléances , LIEU DEFINI PROVISOIREMENT Réponses aux doléances apportées par Martine			
12	Proposer des formations au personnel pour acquérir les compétences requises				31-mars-22	michelle	Plan de formation établi pour 2 ans			
13	Mettre à jour le site internet et les réseaux sociaux du centre quotidiennement, et mettre à disposition la plaquette commerciale									
14	Envoyer des enquêtes de satisfaction du confort d'accueil aux adhérents de l'UTL				1ère quinzaine juin 2022	alexia jenna michelle	rédaction (10 questions max) définir moyen de diffusion (papier, tablette, mail) date limite premier retour : juin 2022			
15	Suivre les retours de satisfaction de nos clients									

ENGAGEMENTS		REALISE			DATE PREVUE	QUI	COMMENT -OUTILS	RÉSULTAT décembre 2022		
		OUI	en cours	NON				OUI	en cours	NON
ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT DANS LA REUSSITE DE SA MANIFESTATION										
16	Répondre à une demande entrante dans un délai de 24h									
17	Organiser une visite de repérage des locaux avec le client et les prestataires, ainsi qu'une présentation du personnel interne									
18	Fournir un devis détaillé et conforme à la demande du client, accompagné d'une fiche technique si besoin									
19	Accompagner le client sur toute la durée de son évènement pour une réussite totale									
20	Assurer un briefing avant chaque manifestation avec le client									
21	Assurer un briefing avec l'équipe interne à propos du client et du déroulé de la manifestation dans le but de proposer un accueil complet et professionnel									
22	Charger le cadre responsable de la manifestation d'accueillir directement le client									
23	Informar le client des coûts supplémentaires et le facturer selon les engagements contractuels réciproques									
24	Assurer un débriefing avec le client maximum 3 jours après la manifestation									
25	Envoyer des enquêtes de satisfaction clients post évènement					Alexia Jenna	mise à jour de l'enquête + diffusion aux clients via eventmanager			
26	Mettre à disposition du client des places de parking privées à proximité du bâtiment									
L'ASSURANCE D'UN SERVICE DE QUALITE, DANS LE RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE										
27a	Acquérir les certifications " ISO 20121"				mars 2022-mars 2023		Formation suivie par Alexia, Jenna et Michelle			
27b	"Qualité & Développement Durable de France Congrès"						après ISO 20121			
27c	"Qualité Tourisme » de Provence Côte d'Azur Events"									
28	Garantir la sécurité de la manifestation ainsi que la maintenance régulière des locaux									
29	Appliquer à la lettre les règles sanitaires afin de recevoir dans les meilleures conditions d'hygiène les clients ainsi que les usagers, et leur garantir tout le confort nécessaire									
30	Afficher les règles d'hygiène et de sécurité à respecter au sein du bâtiment					Michelle	définir le lieu où devront être mises à disposition les différentes infos à l'attention des usagers rédaction de panneaux clairs et concis			
31	Référencer et évaluer les prestataires selon la qualité du suivi de leurs engagements conventionnels et la satisfaction client									
32	Affichage du règlement intérieur et du plan de secours dans le bâtiment						Mise à jour des documents existants			

J. Le bilan des dites mesures ainsi que les ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours

Sur les 32 engagements listés, l'année 2022 a vu la réalisation de 27 d'entre eux de manière pérenne.

2 sont en cours de réalisation et 3 ne sont toujours pas réalisés.

Les objectifs non réalisés devront être atteints en 2023 pour l'obtention de la **Certification ISO 20121, processus dans lequel s'est engagée la SEMAGORA depuis mars 2022. L'audit de certification est prévu en octobre 2023.**

Parmi les 27 engagements réalisés, à noter tout particulièrement la signature de la charte Ethique et Responsable pour la filière événementielle portée par **Provence Côte d'Azur Events - Bureau des congrès régional (devenu LINKEUS en 2022).**

VOUS ÊTES SIGNATAIRE DE LA CHARTE ETHIQUE ET RESPONSABLE POUR LA FILIÈRE ÉVÉNEMENTIELLE

EN RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



CHARTRE ETHIQUE ET RESPONSABLE

PROVENCE CÔTE D'AZUR EVENTS



1 CHARTE :

130 ENTREPRISES SIGNATAIRES

1 PREMIÈRE NATIONALE à l'échelle régionale

8 ENGAGEMENTS pour instaurer les bonnes pratiques

Découvrez les **8 engagements** de la charte !



1

Avoir une attitude intègre, c'est agir de façon honnête et transparente en toutes circonstances.



2

Servir au mieux l'intérêt des clients, c'est être à l'écoute de leurs besoins, être force de proposition pour rester dans une dynamique d'amélioration continue.



3

Respecter et valoriser l'entreprise et ses salariés, c'est garantir le principe de non-discrimination et d'égalité des salariés pour favoriser la qualité de vie au travail.



4

Veiller aux respects des règles d'une concurrence dynamique et loyale, c'est être favorable à une compétition vertueuse et garantir un traitement équitable lors des sélections.



5

Initier une démarche proactive de développement durable, c'est redéfinir les schémas de croissance économique autour de la RSE.



6

Respecter les partenaires et fournisseurs, c'est entretenir avec eux des relations de qualité fondées sur la transparence et l'équité.



7

Veiller à la confidentialité des informations, c'est communiquer de façon responsable.



8

Se conformer aux lois, c'est être en règle et défendre notre activité.

PARTIE 2 : SITUATION DU PERSONNEL

1. Liste des emplois et des postes utilisés par le service

Le contrat de DSP a démarré au 1^{er} janvier 2022.

Il n'y pas de modifications par rapport aux informations transmises dans le cadre de l'offre définitive de la Semagora en dehors des pourcentages d'affectation au service délégué.

En effet, certains postes étaient affectés en partie à l'organisation et au portage de prestations concernant d'autres marchés publics dont la Semagora était titulaire pour le compte de la Métropole.

Ces marchés publics ne sont plus attribués à la SEM depuis le 1^{er} janvier 2022.

L'ensemble des postes est donc affecté à 100% au service délégué.

Liste des emplois et types de contrat

Emplois	Types de contrat
Directrice Générale	CDI
Secrétaire agent accueil	CDI
Cheffe de projet Manifestations	CDI
Chef de poste agent de sécurité	CDI
Cheffe de projet Manifestations, Responsable commerciale, chargée de communication	CDI
Régisseur, Responsable Technique	CDI
Responsable administrative et financière	CDI
Agent accueil vente argilla	CDI
Agent accueil vente argilla	CDI

Il est prévu par l'article 54 du contrat de DSP que « Le Délégataire tient à la disposition de la Métropole les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service ».

Nous ne disposons pas de feuilles d'imputation horaires du personnel intervenant sur le service.

L'organisation des ressources humaines au sein de la Semagora n'a jamais fonctionné sur la base de feuilles d'imputation. Nous ne serons donc pas en mesure de fournir ces informations si la Métropole en formule la demande. Toutefois, les descriptifs des postes et les temps de travail prévus à la fois par notre convention collective et le contrat d'entreprise pourront être transmis si nécessaire.

PARTIE 3 : COMPTE RENDU FINANCIER

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :

- Annexe 7 : Comptabilité Analytique (Un fichier PDF et un fichier en version modifiable exploitable)
- Annexe 8 : Compte d'Exploitation (prévisionnel/réalisé)
- Annexe 9 : Commentaires sur évolutions du Compte d'exploitation
- Annexe 10 : Liasse fiscale SEMAGORA 2022
- Annexe 11 : Liste des contrats de prestations et maintenance et détails
- Annexe 12 : Investissements du délégataire
- Annexe 13 : Rapport général du commissaire aux comptes
- Annexe 14 : Tableau des immobilisations

1. Comptabilité analytique

Comme demandé au contrat, une comptabilité **analytique** a été mise en place sur l'année 2022 avec une ventilation des charges et des produits.

Ainsi, l'**annexe 7** permet d'identifier :

- Les produits et charges liés à l'activité du Centre de congrès Agora
- Les produits et charges liés à l'activité de la Galerie Argilla

En ce qui concerne les postes faisant l'objet d'une répartition de charges entre les différents objets de coûts (charges indirectes), il s'agit des postes suivants :

Compte de charge 622600 – Honoraires

La répartition a été réalisée sur la base du rapport entre le montant de la charge et les effectifs employés sur les deux équipements.

Compte de charge 651000 – Redevance fixe métropole

La répartition a été réalisée sur la base du rapport entre le montant de la charge et le chiffre d'affaires total dégagé sur chacun des équipements. (86% pour Agora – 14 % pour Argilla).

2. Compte d'exploitation

Le compte d'exploitation se trouve en Annexe 8. Il présente un résultat **négatif**. Bien que le résultat de nos produits présente **91.460 euros de plus** que le chiffre prévisionnel du compte d'exploitation, le total des dépenses présente une majoration de **298.000 euros** sur le chiffre des dépenses estimées au moment de la rédaction de l'offre.

Après la crise sanitaire qui a généré des baisses d'activités massives dans le secteur de l'évènementiel et du tourisme d'affaires, l'année 2022 devait permettre une reprise progressive. Malheureusement, la crise économique qui s'est abattue sur les pays européens comme conséquence immédiate de la guerre en Ukraine et l'augmentation soudaine des coûts de l'électricité, ont fortement perturbé les prévisions de croissance de tous les secteurs de l'entrepreneuriat.

La SEMAGORA n'a pas échappé à ces répercussions imprévisibles.

Même si, le centre de congrès Agora a retrouvé une clientèle fidèle et de nombreux nouveaux clients tout au long de l'année, le chiffre d'affaires dégagé par cette activité, en hausse significative par rapport à nos estimations, n'a pas permis d'absorber l'augmentation des charges directes et indirectes.

C'est tout particulièrement les charges liées au fonctionnement du bâtiment qui ont bouleversé nos prévisions, ainsi nous avons entrepris une démarche auprès de la Métropole en demandant un réexamen des conditions financières du contrat de DSP visant à prendre en compte l'augmentation des coûts des consommations électriques qui ne cessent d'évoluer depuis le début de l'année 2022.

Le compte d'exploitation présenté en Annexe 8 comporte une colonne avec un index lié aux commentaires sur les évolutions du CEP. Ces commentaires à retrouver en **Annexe 9** donnent les explications détaillées des écarts importants entre le prévisionnel et le réalisé.2022. Ils représentent notre réponse à votre demande de « *commentaire sur l'évolution de tous les postes de dépenses et de recette par rapport à l'année précédente* ». S'agissant du bilan de la première année du contrat, nous avons mis le résultat des produits et charges de l'année 2022 en rapport avec les prévisions de produits et de charges indiqués au CEP du contrat.

3. Décomposition des recettes commerciales

La **décomposition des recettes commerciales** en fonction du type de manifestations (accueillies, organisées), du type de prestations (location d'espace, prestations), du type d'utilisateurs (entreprises, organisateurs, particuliers, associations, acteurs publics) est réalisée sur **les tableaux figurant en Partie 1 du rapport (annexes 1 à 6)**

4. Grille tarifaire de l'exercice écoulé et de l'ensemble des exercices depuis l'entrée en vigueur du contrat

La grille tarifaire n'a pas subi de modifications sur l'année 2022 puisqu'il s'agit de la première année du contrat. Elle n'est donc pas fournie au titre de ce premier bilan annuel. La référence est la grille tarifaire de base du contrat de DSP

5. Valeur actuelle de l'indice utilisé dans la formule de révision et évolution depuis l'entrée en vigueur du contrat

Sans objet – Première année du contrat.

6. Autres informations de bilan demandées pour ce rapport

Tous les autres documents demandés pour ce rapport du délégataire en partie 3 (compte rendu financier) sont fournis en annexe :

- La liasse fiscale complète de la société (A 10)
- La liste des contrats de prestations présentant l'objet du contrat, ses principales caractéristiques, le nom du prestataire, la durée du contrat, le montant du contrat (A 11)
- L'état des investissements réalisés par le Délégataire (A12)
- le rapport général du commissaire aux comptes (A 13)
- le tableau des immobilisations, amortissements et dépréciations (A 14)

PARTIE 4 : BILAN ENTRETIEN MAINTENANCE

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :

- Annexe 15 : Tableau contrôle périodique centre de congrès Agora année 2022
- Annexe 16 : Tableau contrôle périodique Galerie Argilla année 2022
- Annexe 11 : Liste des contrats de prestations et maintenance et détails
- Annexe 17 : Bilan de l'utilisation de la provision GER
- Annexe 17B : Facture justificative de l'utilisation de la provision GER 2022
- Annexes 18A à 18E : Attestations d'assurance

1. Les incidents survenus (pannes, dégradations, plaintes des usagers) et moyens mis en œuvre pour y remédier

CENTRE DE CONGRES AGORA

feu sur un disjoncteur électrique salle Hermès

Intervention de la Sté VINCI pour remplacement du disjoncteur

coût : 590.25 €HT

pannes répétitives de l'ascenseur du Centre Agora

Intervention de la Sté OMEGA ASCENSEUR:

Remplacements des galets et patins de porte cabine – coût : 659 €HT

Remplacements des galets de portes palières (RDC et 1^{er} étage) – Coût : 1175 €HT

Téléphonie : problème tonalité sur une ligne interne

Intervention de la Sté TNT (Téléphonie Nouvelle et Terminaux)- coût : 95 €HT

Sanitaires : dysfonctionnements divers - fuites, chasses d'eau défectueuses

Intervention de la Sté BOUMEDIENE - remplacement de chasses d'eau, flotteurs, robinets d'arrêt- Coût : 851 €HT

Extincteur : intervention de la Sté PROTAIX – remplacement standard d'un extincteur percuté lors d'un départ de feu (téléphone mobile) dans l'amphithéâtre – Coût : 89.20 €HT

2. Liste des réparations effectuées au titre du P2

CENTRE DE CONGRES AGORA

- Ascenseur : Remplacement moteur opérateur porte de cabine
- Téléphonie : Réaffectation ligne 0442180803 pour stagiaire + remplacement cordon défectueux sur un poste – intervention Sté TNT – Coût : 95 €HT
- Sanitaires : remplacement pipes d'évacuation – coût total : 452 €HT
- Vidéo-protection : déplacement d'une caméra dans la salle Garlaban suite à l'installation des voilures – coût : 180 €HT
- Extincteur : Remplacement d'un RIA avec support et coudes adaptés – coût : 806.47 €HT

GALERIE L'ARGILLA

- Sécurité : remplacement du système d'alarme intrusion – Coût : 1113 €HT

3. Les rapports de visite des organismes de contrôle et de maintenance

CENTRE DE CONGRES AGORA

Toutes les visites de maintenance ont été effectuées et n'ont fait l'objet d'aucune réserve. (Annexe 15)

GALERIE L'ARGILLA

Contrôle périodique électricité : 12 observations – DEVIS EN COURS

Contrôle périodique gaz : 3 observations – DEVIS EN COURS

(Annexe 16)

- Les justificatifs de levées de réserves sont indiqués sur les tableaux de contrôles périodiques

4. Les éventuelles mises à jour des programmes d'entretien et de maintenance

Sans objet

5. L'inventaire

Pas de modification depuis le dépôt du contrat

6. La liste des contrats de prestations et de sous occupation

Il n'existe pas de contrat de sous occupation.

Seuls les contrats de prestations sont engagés. En ce qui concernent les contrats liés aux contrôles réglementaires et aux maintenances, ils figurent dans le tableau présentant la totalité des contrats de prestations signés sur l'année 2022 et sont indiqués en Annexe 11.

7. Le bilan de la provision GER

Le bilan figure en Annexe 17.

Conformément à l'article 35.3 du contrat de DSP, le montant annuel prévu pour les travaux de gros entretien et renouvellement est de 11.000 euros HT en moyenne sur la durée du contrat. Nous avons donc mis en place la provision correspondante afin que ce budget soit conservé (comme demandé au contrat) dans nos comptes et soit exclusivement consacré aux dépenses prévues au plan prévisionnel de gros entretien et de renouvellement.

Nous avons procédé au mois de juillet 2022 pendant la période creuse d'activités à des travaux de remplacement et de rénovation des sanitaires du centre de congrès Agora tels que nous les avons indiqués au plan prévisionnel.

Après avoir sollicité l'avis des services de la métropole et obtenu validation, nous avons procédé à une mise en concurrence de trois sociétés et retenu la prestation la moins coutante.

La facture de justification de l'utilisation d'un montant de 10.986 euros figure en Annexe 17B.

PARTIE 5 : BILAN ENVIRONNEMENTAL

1. Le bilan des consommations, l'analyse critique des consommations et les suggestions concourant à une plus grande efficacité énergétique des équipements

POSTE P1	CENTRE DE CONGRES AGORA		INDEX
	2022	Prévisions 2022	COMMENTAIRES
Eau - TOTAL	1 527 €	2 004,69 €	
Quantité (m³)	465 m³	616 m³	
Electricité - TOTAL	51 072 €	18 911 €	
Quantité (kWh)	200 118 kWh	133 578 kWh	C1
	GALERIE ARGILLA		
Gaz - TOTAL	8 897,00 €	7 347,47 €	
Quantité (kWh)	90 661 kWh	144 068 kWh	C2
Electricité - TOTAL	5 256,00 €	10 074 €	
Quantité (kWh)	29 065 kWh	75 874 kWh	C3

Commentaire C1

Centre de congrès Agora, Consommation électrique supérieure à la prévision

La consommation réelle d'électricité lors de la dernière année « pleine » avant la crise sanitaire, c'est-à-dire l'année 2019 était de 281 604 kWh.

Toutefois, lors de l'élaboration de notre offre la consommation estimée sur une année (133 578 kWh) tenait compte des prévisions effectuées par les services de la métropole lors de la mise en place d'une pompe à chaleur.

Il était effectivement prévu, qu'à l'exercice n+2 après installation de la pompe à chaleur (année 2020), les effets de réduction de consommation électrique commencent à être effectifs.

Ainsi, en tenant compte de ces prévisions nous avons estimé une baisse de consommation pour l'année 2022.

Force est de constater que la consommation électrique générée par la machinerie liée à la mise en action permanente de la pompe à chaleur est très importante. Nous enregistrons donc une consommation plus élevée que lorsque notre système de chauffage et de refroidissement fonctionnait sur la base des énergies mixtes (gaz + électricité).

Pourtant, nous avons mis en place différentes actions visant à réduire les consommations électriques :

- 1) Remplacement progressif de tous les « néons » situés dans les salles de réunions et les espaces communs par des ampoules LED. Le remplacement total sera effectué avant la fin du contrat de DSP
- 2) Clauses restrictives sur notre règlement intérieur concernant les températures de déclenchement du chaud et du froid (19° pour mise en route du chaud, 26° pour mise en route du froid)
- 3) Suppression de tous les appareils de chauffage électriques « individuels » que les salariés avaient pris l'habitude de mettre en route dans leur bureau
- 4) Ronde de notre chef de poste sécurité, visant à éteindre les éclairages des couloirs et espaces collectifs lorsque seul le personnel travaille dans les locaux
- 5) Sensibilisation du personnel avec demande d'utilisation maximale de la lumière naturelle et ouverture des rideaux des bureaux en journée pour laisser entrer jour et chaleur
- 6) Mise en place de déclencheurs de lumière dans les espaces collectifs (sanitaires)
- 7) Optimisation de l'utilisation du logiciel de gestion des climatiseurs afin de chauffer ou refroidir uniquement les salles louées par nos clients

Commentaire C2

Le gaz est utilisé par le restaurant de la galerie Argilla. Cet espace n'a pas été occupé sur la période complète. Ce qui explique la diminution des consommations.

Commentaire C3

Comme pour le centre de congrès Agora, nous avons mis en place des actions visant à réduire la consommation d'électricité dans l'équipement Argilla.

- 1) Mise à l'arrêt d'appareils de climatisation trop nombreux pour la surface considérée.
- 2) Demande d'utilisation de la lumière du jour
- 3) Remplacement de toutes les ampoules traditionnelles par des LED

2. Les mesures prises dans le cadre de la démarche environnementale, conformément à l'article 40 du contrat initial

Les 21 engagements pris par la SEMAGORA dans le cadre de la démarche environnementale sont les suivants :

1. Plan de sensibilisation et de formation du personnel : Formation développement durable en entreprise : maitriser le fondement et mettre en place un plan d'action : 2 jours pour l'ensemble du personnel
2. Intégrer la mention de "non impression obligatoire" des informations envoyées par mél sur toutes nos correspondances
3. Dématérialisation des documents ou utilisation de papier certifié développement durable
4. Désigner un membre du personnel référent de la démarche développement durable en charge de l'application et du suivi des bonnes pratiques
5. Information et sensibilisation des utilisateurs sur le tri sélectif des déchets et autres pratiques environnementales
6. Mise en place d'une charte environnementale jointe aux devis et contrats, signée par les organisateurs
7. Affichage des bonnes pratiques et des moyens mis à disposition des usagers
8. Suppression des contenants en plastiques (bouteilles, gobelets) remplacés par des contenants biodégradables
9. Intégration de la démarche environnementale dans la labellisation des prestataires de la restauration
10. Information donnée à chaque prestataire sur les pratiques à respecter
11. Incitation à l'utilisation des transports en commun avec une information donnée en amont (brochure, site internet)
12. Remplacement du véhicule utilitaire de la société par un véhicule électrique ou hybride
13. Dispositifs de contrôle et d'information sur les règles d'hygiène
14. Affichage des règles d'hygiène à respecter dans le Centre de Congrès
15. Utilisation de produits d'entretien naturels et/ou écologiques
16. Intégration de cette donnée dans le marché « prestations d'entretien et nettoyage du Centre de Congrès »

17. Utilisation de savons naturels ou écologiques dans les distributeurs des sanitaires
18. Tri sélectif des déchets avec mise en place de bacs de tri dans chaque salle du centre et dans les espaces de circulation (hall, couloirs)
19. Valorisation des déchets (avec le service développement durable de la métropole) avec mise en place de composteurs à l'attention des traitants intervenant sur le site, et développement de cette pratique avec les restaurateurs du Centre de Vie Agora en partenariat avec le syndicat des Paluds
20. Récupération systématique des documents papiers à jeter pour passage au destructeur et broyeur de papier pour la fabrication des "particules" de calage à insérer dans les cartons d'expédition des pièces céramiques achetées sur la boutique en ligne d'Argilla.
21. Lien avec la Ressourcerie du Pays d'Aubagne et de l'Etoile pour dépôt des mobiliers et matériels susceptibles d'être recyclés ou transformés

L'avancement de notre mission sur la mise en place de ces 21 engagements, est présenté dans le tableau ci-après.

ENGAGEMENTS		REALISE			DATE PREVUE	QUI	OUTILS	RÉSULTAT décembre 2022		
		OUI	en cours	NON				OUI	en cours	NON
1	Plan de sensibilisation et de formation du personnel : Formation développement durable en entreprise : maîtriser le fondement et mettre en place un plan d'action : 2 jours pour l'ensemble du personnel				1er semestre 2022	Michelle	recherche organisme de formation et financements			
2	Intégrer la mention de "non impression obligatoire" des informations envoyées par mél sur toutes nos correspondances									
3	Dématérialisation des documents ou utilisation de papier certifié développement durable									
4	Désigner un membre du personnel référent de la démarche développement durable en charge de l'application et du suivi des bonnes pratiques									
5	Information et sensibilisation des utilisateurs sur le tri sélectif des déchets et autres pratiques environnementales				4è trimestre 2022	michelle	en lien avec le service développement durable de la Métropole CT4			
6	Mise en place d'une charte environnementale jointe aux devis et contrats, signée par les organisateurs					alexia jenna				
7	Affichage des bonnes pratiques et des moyens mis à disposition des usagers				4è trimestre 2022	michelle	identifier les informations à afficher			
8	Suppression des contenants en plastiques (bouteilles, gobelets) remplacés par des contenants biodégradables				4è trimestre 2022		Démarche bien engagée devis pour bouteilles d'eau en verre			
9	Intégration de la démarche environnementale dans la labellisation des prestataires de la restauration									
10	Information donnée à chaque prestataire sur les pratiques à respecter				1er trimestre 2023		fera suite aux points 1, 5 et 7			
11	Incitation à l'utilisation des transports en commun avec une information donnée en amont (brochure, site internet)				1er trimestre 2022		doit être intégrée aux signatures mail			
12	Remplacement du véhicule utilitaire de la société par un véhicule électrique ou hybride				à définir		dépend du contrat LLD du véhicule actuel : date de fin et coût pour la SEMA GORA	il n'y aura plus de véhicule de sté en 2023		
13	Dispositifs de contrôle et d'information sur les règles d'hygiène									
14	Affichage des règles d'hygiène à respecter dans le Centre de Congrès									
15	Utilisation de produits d'entretien naturels et/ou écologiques					michelle	à vérifier auprès du prestataire			
16	Intégration de cette donnée dans le marché « prestations d'entretien et nettoyage du Centre de Congrès »									
17	Utilisation de savons naturels ou écologiques dans les distributeurs des sanitaires					michelle	à vérifier auprès du prestataire			
18	Tri sélectif des déchets avec mise en place de bacs de tri dans chaque salle du centre et dans les espaces de circulation (hall, couloirs)				1er trimestre 2022	michelle	devis demandés définir les besoins choisir les contenants			
19	Valorisation des déchets (avec le service développement durable de la métropole) avec mise en place de composteurs à l'attention des traiteurs intervenant sur le site, et développement de cette pratique avec les restaurateurs du Centre de Vie Agora en partenariat avec le syndicat des Paluds				1er trimestre 2022	michelle	composteurs en place voir moyens de communication mis en place par le CT4			
20	Récupération systématique des documents papiers à jeter pour passage au destructeur et broyeur de papier pour la fabrication des "particules" de calage à insérer dans les cartons d'expédition des pièces céramiques achetées sur la boutique en ligne d'Argilla					michelle	bacs de tri papier à disposition de chaque salarié- vérifier le service de l'UTL destructeur papier professionnel acheté en novembre 2021			
21	Lien avec la Ressourcerie du Pays d'Aubagne et de l'Etoile pour dépôt des mobiliers et matériels susceptibles d'être recyclés ou transformés									

3. Le bilan des dites mesures ainsi que les ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours

Sur les 21 engagements listés, l'année 2022 a vu la réalisation de 11 d'entre eux de manière pérenne.

1 engagement est abandonné : le remplacement du véhicule de société par un véhicule électrique ou hybride n'est plus à l'ordre du jour. La SEMAGORA a fait le choix de ne plus avoir de véhicule de société. Ce véhicule était nécessaire au transport du matériel sur les prestations extérieures récurrentes (Espace de la Confluence d'Auriol et marché aux santons et à la céramique d'Aubagne pour lesquels la SEMAGORA n'intervient plus).

Les 9 objectifs non réalisés en 2022, devront être atteints en 2023 pour l'obtention de **la Certification ISO 20121**, processus dans lequel s'est engagée la SEMAGORA depuis mars 2022. L'audit de certification est prévu en octobre 2023.

4. Les mesures prises et le bilan dans le cadre de la démarche RGPD, conformément à l'article

L'annexe 20 répertorie 6 engagements pris par la SEMAGORA dans le cadre de la démarche RGPD. Voici dans le tableau ci-après, les avancées à fin 2022.

ENGAGEMENTS		REALISE			DATE PREVUE	QUI	COMMENT	OBJECTIF ATTEINT	
		OUI	en cours	NON				OUI	NON
Intégration des mentions obligatoires relatives aux deux sites internet du délégataire									
1	Intégration des mentions relatives à l'utilisation de cookies des sites internet (Informers les internautes de la finalité des cookies, l'obtention de leur consentement et le droit de refuser)				Depuis janvier 2022		sera intégré aux deux sites internet : centre de congrès et argilla en cours de réalisation		
2	Intégration des mentions relatives à l'utilisation de données personnelles collectées pour le site web du Centre de Congrès AGORA <i>Le site d'AGORA est un site dit « vitrine » présente la société et son activité. Un formulaire de prise de contact est proposé pour une mise en relation avec le service commercial (Ex : Mentions CNIL dans formulaire, contact pour droit de retrait, mentions légales de l'éditeur du site)</i>				Depuis janvier 2022		sera intégré aux deux sites internet : centre de congrès et argilla en cours de réalisation		
3	Intégration des mentions relatives à l'utilisation de données personnelles collectées pour le site web marchand Argilla <i>Le site internet Argilla propose la vente en ligne. Cette fonctionnalité de vente en ligne engendre des mises à jour techniques et une surveillance régulière de la sécurité du site. En effet pour permettre l'achat des biens en ligne, un certains nombres d'informations seront demandés permettant à la fois d'assurer la sécurité de la transaction et d'enrichir la « connaissance client ». Les données collectées devront être justifiées par le service rendu au client.</i>			?			sera intégré au site internet : argilla en cours de réalisation		
Obligation générales relatives à la sécurisation des données collectées									
4	Gestion des accès du logiciel de collecte des données (Nombre d'utilisateurs limités identification individuelle par mot de passe, serveur sécurisé, serveur d'hébergement avec pare feu)				Depuis 2021				
5	Hébergement et sauvegarde des données Les serveurs sont hébergés sur deux sites différents, plan de sauvegarde actif				Depuis 2021				
6	Traitement des données Anonymisation, temps de conservation des données limité, données qualifiées en fonction de l'objectif poursuivi ; etc.				3ème trimestre 2023	Alexia	audit sur l'existant identification des données concernées en fonction des services (compta- commercial) recherche de formation pour le personnel administratif		

LISTE DES ANNEXES

- **Annexe 1 : Tableau des manifestations grand public**
- **Annexe 2 : Tableau des manifestations institutionnelles**
- **Annexe 3 : Tableau des manifestations de type concours / examens**
- **Annexe 4: Tableau des manifestations économiques d'entreprise, de type conventions...**
- **Annexe 5 : Tableau des manifestations globales 2022**
- **Annexe 6 : Utilisation des espaces par le service métropolitain de l'Université du Temps Libre**
- **Annexe 7 : Comptabilité Analytique (Un fichier PDF et un fichier en version modifiable exploitable)**
- **Annexe 8 : Compte d'Exploitation (prévisionnel/réalisé)**
- **Annexe 9 : Commentaires sur évolutions du Compte d'exploitation**
- **Annexe 10 : Liasse fiscale SEMAGORA 2022**
- **Annexe 11 : Liste des contrats de prestations et maintenance et détails**
- **Annexe 12 : Investissements du délégataire**
- **Annexe 13 : Rapport général du commissaire aux comptes**
- **Annexe 14 : Tableau des immobilisations**
- **Annexe 15 : Tableau contrôle périodique centre de congrès Agora année 2022**
- **Annexe 16 : Tableau contrôle périodique Galerie Argilla année 2022**
- **Annexe 17 : Bilan de l'utilisation de la provision GER**
- **Annexe 17B : Facture justificative de l'utilisation de la provision GER 2022**
- **Annexes 18A à 18E : Attestations d'assurance**

- **Résultat enquête de satisfaction auprès des clients**
- **Résultat enquête de satisfaction auprès des usagers de l'UTL**