

SEMAGORA

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

RAPPORT DU DELEGATAIRE – ANNEE 2023

SOMMAIRE DU DOSSIER

PARTIE 1 : BILAN D'ACTIVITE ET INDICATEURS QUALITE	4
Nombre de manifestations.....	5
Utilisation des espaces par le service métropolitain de l'Université du Temps Libre.....	6
Les réunions et manifestations de la Métropole dans les conditions prévues aux articles 16.2 - 16.3 et 16-4 du contrat de DSP	7
1. Les réunions et manifestations de la Métropole dans les conditions prévues à l'Article 16.2...	7
2. Les manifestations des associations selon des tarifs inférieurs aux prix du marché dans les conditions prévues à l'Article 16.3	8
3. Les manifestations à l'initiative de la Métropole selon des tarifs inférieurs aux prix du marché dans les conditions prévues à l'Article 16.4.	8
4. Réunions de la métropole au centre de congrès (Article 16.5).....	8
Activités annexes et liste d'évènements et manifestations organisées par la Semagora	9
1. POUR LE CENTRE DE CONGRES AGORA.....	9
2. POUR LA GALERIE ARGILLA.....	10
Actions de promotion, de communication et de marketing menées	13
1. Fidélisation de notre clientèle	13
2. Adhésions et partenariats	13
3. Prospection de nouveaux clients.....	13
4. Insertions presse et achats de publicité :	14
5. Le contenu des réseaux sociaux optimisé	15
Evolution prévisible de l'activité	16
INDICATEURS QUALITE	17
1. Nombre de contacts prescripteurs de manifestations et d'évènements	17
2. Taux de concrétisation / actions engagées en matière de promotion de l'équipement et des modalités de prospection engagées	17
3. Délai de formulation des offres de services à partir de la réception de la demande	17
4. Fréquence des types d'évènements et manifestations et respect du programme évènementiel	17
Indices de satisfaction des utilisateurs.....	18
1. Satisfaction des « clients » privés.....	18
2. Satisfaction des usagers du service public de l'UTL	18
Provenance géographique des personnes accueillies.....	19
Statistiques d'accès au site internet.....	19
Récapitulatif des réclamations et traitements de celles-ci	22
Les démarches engagées ou envisagées dans le domaine de la qualité et le bilan des desdites mesures	22

PARTIE 2 : SITUATION DU PERSONNEL.....	27
1. Liste des emplois et des postes utilisés par le service	27
PARTIE 3 : COMPTE RENDU FINANCIER	28
1. Comptabilité analytique	28
2. Compte d'exploitation.....	29
Evolution/Différence chiffres liés aux Produits.....	29
Evolution/Différence chiffres liés aux Charges	29
Résultat.....	29
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.....	30
5. Valeur actuelle de l'indice utilisé dans la formule de révision et évolution depuis l'entrée en vigueur du contrat.....	30
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.....	32
3. Les rapports de visite des organismes de contrôle et de maintenance	32
4. Les éventuelles mises à jour des programmes d'entretien et de maintenance	32
5. L'inventaire.....	33
6. La liste des contrats de prestations et de sous occupation	33
7. Le bilan de la provision GER	33
8. Les contrats d'assurance	33
PARTIE 5 : BILAN ENVIRONNEMENTAL	34
1. Le bilan des consommations, l'analyse critique des consommations et les suggestions concourant à une plus grande efficacité énergétique des équipements.....	34
Les mesures prises dans le cadre de la démarche environnementale, conformément à l'article 40 du contrat initial	35
2. Le bilan desdites mesures ainsi que les ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours	36
Les mesures prises et le bilan dans le cadre de la démarche RGPD, conformément à l'article	36
LISTE DES ANNEXES	37

PARTIE 1 : BILAN D'ACTIVITE ET INDICATEURS QUALITE

L'objectif principal de cet exercice était de maintenir la dynamisation de l'activité tout en poursuivant la réduction des charges afin de retrouver un équilibre financier.

L'axe de travail s'est porté plus particulièrement cette année sur l'évolution de l'activité au sein **du centre de congrès Agora**. En effet, les conditions d'exploitation du deuxième équipement (la Galerie Argilla) s'avèrent délicates car le mode économique de gestion de cet équipement est complètement différent de celui du centre de congrès.

De manière générale, même si nous constatons **une augmentation du chiffre d'affaires** et une **diminution des charges**, le compte d'exploitation présente encore un résultat négatif pour cette année.

Les charges de fonctionnement et tout particulièrement l'augmentation des coûts de l'électricité restent difficiles à absorber. Pourtant, la métropole nous a accordé pour l'année 2022 une compensation financière supplémentaire de 13 K€ euros pour pallier cette situation. Cette compensation a été actée sur le bilan financier 2023.

Nous terminons l'année 2023 dans un contexte financier plus favorable que l'an dernier puisque le déficit **(-34 204 €)** est bien moins important que pour l'exercice 2022 qui présentait, pour rappel, un résultat financier négatif de notre compte d'exploitation de - 139 946 €.

Sur les 365 jours de l'année, les espaces du centre de congrès Agora ont accueilli des clients sur une durée totale de 235 jours (samedi et dimanche compris).

Sur ces 235 jours, 21 jours ont été occupés uniquement par les manifestations programmées par le service de l'Université du temps Libre.

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'entreprises, de type conventions...**
- **Annexe 5 : Tableau des manifestations globales 2023**
- **Annexe 6 : Utilisation des espaces par le service métropolitain de l'Université du Temps Libre**
- **Annexe 8 : Tableau des manifestations demandées par la Métropole dans le centre de congrès**

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** au contrat initial sont 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**

TYPES DE MANIFESTATIONS	Qté Année 2022	CA 2022 HT	Qté Année 2023	CA 2023 HT	Evolution CA	%
Manifestations organisées par les entreprises	137	215 928,00 €	172	204 706,00 €	-11 222,00 €	-5,20%
Manifestations grand public	11	103 449,00 €	13	98 345,00 €	-5 104,00 €	-4,93%
Concours ou examens	20	77 123,00 €	25	91 247,00 €	14 124,00 €	18,31%
Evènements organisés par des institutionnels	10	99 150,00 €	18	116 518,00 €	17 368,00 €	17,52%
TOTAL	178	495 650,00 €	228	510 816,00 €	15 166,00 €	3,06%

Utilisation des espaces par le service métropolitain 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) occupe un bureau, une salle (la salle Interprète) et une banque d'accueil, mis à disposition tout au long l'année.

Plus 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.

Les jauges des ateliers et cours de l'UTL pour l'année 2023

ITALIEN 1	11	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 1 A	14	HEBDOMADAIRE
ITALIEN 2	22	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 2	22	HEBDOMADAIRE
ITALIEN 3	16	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 3	13	HEBDOMADAIRE
ITALIEN 4	12	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 4	13	HEBDOMADAIRE
ITALIEN 5	18	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 1B	15	HEBDOMADAIRE
ITALIEN 6	20	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 6	14	HEBDOMADAIRE
ITALIEN 7	26	HEBDOMADAIRE	ESPAGNOL 5	17	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 1	20	HEBDOMADAIRE	ALEMAND 1 ET 2	8	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 2	16	HEBDOMADAIRE	ALLEMAND 3	10	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 3	19	HEBDOMADAIRE			
ANGLAIS 4	18	HEBDOMADAIRE	ECHECS	24	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 5	18	HEBDOMADAIRE	ATELIER MÉMOIRE	47	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 6	15	HEBDOMADAIRE	DANSE EN LIGNE GPE 1	25	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 7	19	HEBDOMADAIRE	DANSE EN LIGNE GPE 2	25	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 8	20	HEBDOMADAIRE	ECOLOGIE OU GEOLOGIE	54	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 9	22	HEBDOMADAIRE	AQUARELLE	20	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 10	20	HEBDOMADAIRE	CREATIVITE ARTISTIQUE	26	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 11	25	HEBDOMADAIRE	GENEAOLOGIE	11	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS 12	27	HEBDOMADAIRE	CHANT CHORAL	48	HEBDOMADAIRE
ANGLAIS POUR VOYAGER	25	HEBDOMADAIRE	DESSIN	24	HEBDOMADAIRE
			QI GONG	17	HEBDOMADAIRE
			ARGILE 1	12	HEBDOMADAIRE
			CONFERENCE LUNDI	100	HEBDOMADAIRE
			CONFERENCE JEUDI	100	HEBDOMADAIRE

Soit : 1048 adhérents / semaine

Et aussi :

EGYPTOLOGIE	16	6 / AN
HISTOIRE DE L'ART	30	10 / AN
ATELIER ECRITURE	17	15 / AN
PATRIMOINE	30	4 / AN
CENOLOGIE	30	6 / AN

Le tableau général d'utilisation des espaces par l'UTL figure en Annexe 6.

Les réunions et manifestations de la Métropole dans les conditions prévues aux articles 16.2 - 16.3 et 16-4 du contrat de DSP

1. Les réunions et manifestations de la Métropole dans les conditions prévues à l'Article 16.2

Le Service ARGILE de la Métropole a demandé à la SEMAGORA d'organiser quatre manifestations dans la galerie Argilla en 2023 :

ORGANISATION DE LA CONFERENCE DE PRESSE DE LANCEMENT DE L'EVENEMENT ARGILLA DANS LA GALERIE le vendredi 30 juin 2023

- Préparation d'un accueil café pour les journalistes et les représentants de la collectivité dans la galerie
- Aménagement de la galerie pour l'organisation d'une conférence de presse

ACCUEIL DES OFFICIELS ET DES INVITES DANS LA GALERIE ARGILLA POUR L'EVENEMENT ARGILLA le samedi 12 août 2023

- Aménagement de la galerie pour l'organisation d'un cocktail déjeunatoire pour 50 personnes
- Mise en place du mobilier et matériel technique pour régie des discours
- Organisation d'un cocktail déjeunatoire pour 50 personnes

ORGANISATION DE L'EXPOSITION ITINERANTE « DU POT AU PLAT » du 17 octobre au 25 novembre dans la galerie Argilla

- Ecriture du scénario de mise en place de l'exposition
- Rédaction et élaboration des textes de présentation
- Récupération des œuvres sur le dernier lieu d'exposition
- Dépose des toutes les pièces céramiques présentes dans la galerie sur l'espace décidé
- Dépose des étagères et des mobiliers
- Montage des structures d'accueil de l'exposition (parois et socles)
- Démontage de l'exposition et remise en scène des céramiques dans la Galerie après la clôture de l'exposition
- Régie technique des discours d'inauguration
- Formation des agents d'accueil pour visite de l'exposition
- Organisation d'un cocktail d'inauguration pour 70 personnes
- Organisation d'une Conférence "pots à raisin et à fraises" de Monsieur Henri AMOURIC

- Accueil et prise en charge du conférencier
- Aménagement de la galerie pour accueil de 50 personnes en schéma conférence

- Sonorisation de la conférence
- Service de rafraichissements aux participants en fin de conférence



Décoration de 20 vitrines commerçantes pour la période de Noël avec les pièces céramiques de la Galerie Argilla. Du 2 au 30 janvier 2024

- Prise de contact avec les commerçants
- Définition des tendances et adaptation des décorations en fonction des vitrines
- Création et gestion du planning d'intervention
- Démarchage auprès des artisans céramistes et santonniers pour réassort stock nécessaire
- Rencontre des différents commerçants pour finalisation des décors à installer
- Récupération des œuvres chez les céramistes et santonniers
- Mise en décor des 20 vitrines en lien avec la Galerie et le marché santonnier du cours Foch
- Dépose des matériels et décors avant la fin du mois de janvier 2023

2. Les manifestations des associations selon des tarifs inférieurs aux prix du marché dans les conditions prévues à l'Article 16.3

Seules les deux associations partenaires du centre de congrès Agora ont bénéficié de la gratuité des salles pour l'organisation de leurs manifestations économiques construites en collaboration directe avec la Semagora (l'association de Zone des Paluds et L'UPE 13 -antenne Aubagne)

Voir Tableau en Annexe 7

3. Les manifestations à l'initiative de la Métropole selon des tarifs inférieurs aux prix du marché dans les conditions prévues à l'Article 16.4.

Sans objet en 2023. Nous n'avons reçu de demande d'utilisation exclusive pour des événements.

4. Réunions de la métropole au centre de congrès (Article 16.5)

Sept réunions organisées dans l'enceinte du centre de congrès par les services urbanisme, habitat, collecte de la métropole.

Trois manifestations organisées par le service de l'université du temps libre en dehors des cours et ateliers quotidiens :

- La réunion de rentrée en octobre, 500 personnes
- Le Spectacle fin d'année en juin, 280 personnes
- La Fête de Noël en décembre, 280 personnes

Seulement **10** journées d'accueil des manifestations portées par la Métropole destinées à **1 540 personnes**.

Comme prévu au contrat de DSP et sur la grille des tarifs, la location de l'amphithéâtre a été prévue avec une remise de 80%. Les prestations annexes nécessaires à l'organisation des réunions ont été devisées et facturées en tenant compte de la remise de 12% sur les tarifs usagers.

Le tableau général d'utilisation des espaces du centre de congrès par LES SERVICES METROPOLE figure en Annexe 8 .

Activités annexes et liste d'évènements et manifestations organisées par la Semagora

1. POUR LE CENTRE DE CONGRES AGORA

Le partenariat initié en 2022 avec l'association de zone économique des Paluds s'est renforcé.

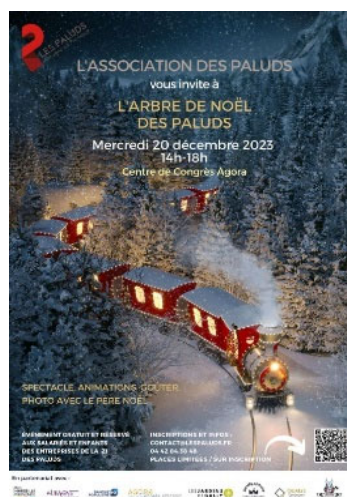
. Deux évènements festifs ont été organisés :

- **Un one man show de l'humoriste TITOFF (le 3 mars)**
- **l'arbre de Noël des Paluds (le 20 décembre)**
- **Un évènement économique a également été travaillé en partenariat avec cette association de zone.**

Il s'agit du Forum de l'emploi des agences intérim (le 1^{er} juin 2023).

Cette initiative a rencontré un beau succès pour sa première édition.

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.



2. POUR LA GALERIE ARGILLA

Le renouvellement des conventions de partenariat avec les artisans céramistes et santonniers

Tous les artisans céramistes et santonniers présents dans l'équipement ont approuvé la nouvelle convention de partenariat avec la Semagora en début d'année 2023.

Dans le courant de l'année, 4 nouveaux artistes que nous avons démarchés, ont rejoint la galerie :

Atelier ARGILICE (Aubagne), LE COQ POTERIE (Aubagne), MONA CHABADA (La Bédoule), CREATINI (Aubagne)

Nous sommes donc en partenariat avec **54** artisans, qui nous confient leurs œuvres dans le cadre de la convention de dépôt/vente proposée.

Le Coq Poterie



Mona Chabada



Argilice



CréaTini



Provenance géographique des ateliers présents sur la galerie Argilla

Aubagne	37
Cuges les Pins	3
Gémenos	2
La Bedoule	1
La Bouilladisse	2
La Penne sur Huveaune	3
Marseille	1
Roquevaire	4
Saint Zacharie	1

La boutique en ligne

Mise en route en 2022, cette boutique en ligne ne fonctionne pas à la hauteur de nos prévisions. Bien relayée sur nos réseaux sociaux, elle est très délicate à mettre à jour dans la mesure où les pièces vendues sont souvent des pièces uniques. Véritables objets d'art, ces types de produits s'achètent plus facilement lors d'une visite dans la boutique, car l'argile demande souvent à être perçue directement par le toucher.

Le restaurant

Le prestataire qui s'était installé dans la galerie avec un concept innovant et de très haute qualité, n'a pas souhaité poursuivre notre collaboration. En effet, les tarifs et variétés des menus proposés, très gastronomiques, ne correspondaient pas aux souhaits de la clientèle habituelle de ce lieu. Depuis le départ du prestataire en avril 2023 nous sommes à la recherche d'une nouvelle forme de lieu de restauration et d'un nouveau prestataire.

Les programmations

Initiés en 2023, « les pleins feux d'Argilla » connaissent un véritable succès

Le principe : Pour une durée de trois semaines, un céramiste (ou un santonnier) est mis à l'honneur dans la Galerie Argilla. Une production différente de celle proposée dans la boutique ou un zoom sur une technique ou une production spécifique issue de l'atelier de cet artisan est présentée au cœur de l'espace.

Sur l'année, toutes les tendances présentes dans la Galerie font l'objet d'un épisode de Pleins Feux.

Ont donc été mis sous les projecteurs :

- Les arts de table avec La poterie Massucco
- La tendance sculpture avec l'artiste Anne Marie CHASSON
- Les bijoux avec le céramiste Renaud Andreani



Actions de promotion, de communication et de marketing menées

1. Fidélisation de notre clientèle

- Envoi d'un emailing minimum une fois par mois à notre fichier clients sur différentes thématiques. En 2023, 17 emailings ont été envoyés via notre logiciel CRM dont :
 - 6 emailings de promotion du Centre de congrès (présentation de nos espaces, informations diverses, politique de développement durable etc.)
 - 11 emailings d'information sur les événements publics organisés par nos clients ou partenaires (Annonce agenda ou invitations)
- Phoning et relances téléphoniques de notre portefeuille clients toutes les semaines
- Envoi de l'enquête de satisfaction post manifestation à nos clients de 2023 pour évaluer la qualité de notre accueil et de nos services (75 enquêtes envoyées par email pour un taux de retour de 22% (Contre 17% en 2022) soit 17 questionnaires remplis reçus.
- Envoi de notre carte de vœux à nos clients en début d'année par email

2. Adhésions et partenariats

En 2023, la SEMAGORA a renouvelé ses adhésions à :

- LINKEUS
- L'UPE 13
- L'association de zone économique des Paluds

Le partenariat avec l'association de la zone économique des Paluds s'est poursuivi avec deux événements festifs proposés par l'association aux entreprises de la zone (un spectacle et un arbre de Noël) mais aussi un forum de l'emploi en association avec des agences d'intérim locales.

3. Prospection de nouveaux clients

- Présence sur les plateformes en ligne dédiées à la location d'espace : ALEOU et BEDOUK
- Présence aux rencontres organisées par nos partenaires pour représenter le Centre de Congrès AGORA tel que des formations, réunions de présentation, temps de rencontres, assemblées générales, soirées réseautages organisées par l'UPE13, le syndicat de paluds ou bien Linkeus)
- Présence avec un stand du Centre de congrès AGORA au Salon HEAVENT MEETINGS CANNES. Il s'agit du salon dédié à l'événementiel et tourisme d'affaires au niveau national.
- Appel téléphonique et envoi d'emailing de présentation de notre établissement au fichier client (Prospects, suspect et clients de 2022) de notre CRM (Customer Relationship Management)

4. Insertions presse et achats de publicité :

- Insertion presse dans la Provence (Aubagne-La Ciotat) pour présentation des évènements
- Insertion une pleine page dans le magazine « Businews » mois de mai 2023 et septembre 2023
- Achat d'une insertion dans le programme du Salon de la gastronomie (Lions Club)
- Calendrier des Pompiers (caserne Aubagne)
- Agenda de la ville d'Aubagne achat d'une page de pub

Insertions La Provence



AGORA Centre de Congrès

PROCHAINS EVÉNEMENTS AU CENTRE DE CONGRES AGORA - AUBAGNE

- **Samedi 18 février, Dimanche 19 février [10h>19h]**
EXPOSITION DE DINOSAURES
Organisée par le Musée Ephémère. Tarif : 8 €
- **Vendredi 3 mars [20h30]**
TITOFF spectacle «OPTIMIST»
Proposé par l'Association des Paluds. Tarif : 32€
Billetterie uniquement en ligne www.agora-congres.com
- **Vendredi 10 mars [10h>22h30] Samedi 11 mars [10h>19h]
Dimanche 12 mars [10h>18h]**
26^{ÈME} SALON DES VIGNERONS ET DE LA GASTRONOMIE
Organisé par Le Lions Club Aubagne-Garlaban
Tarif : 5 € (comprenant le verre de dégustation)

📞 www.agora-congres.com | +33 4 42 18 08 08

RDV MARSEILLE PROVENCE
AGORA Centre de Congrès



AGORA Centre de Congrès

PROCHAINS EVÉNEMENTS AU CENTRE DE CONGRES AGORA - AUBAGNE

- **Samedi 27 mai [14h30]**
STRANGER THINGS : Conférence, dédicaces, selfies, avec Raphaël Luce
Proposé par l'Association Deborah et les enfants du ciel - Tarif : à partir de 15 €
Informations et Réservations (www.stars-dream.com/billetterie-spectacle)
- **Samedi 27 mai [20h30]**
SPECTACLE DE MAGIE par Romain Villoteau
Proposé par l'Association Deborah et les enfants du ciel - Tarif : à partir de 22 €
Informations et réservations (www.stars-dream.com/billetterie-spectacle)
- **Samedi 3 juin [18h30]**
18^{ÈME} GALA DE SAVATE PRO ET SAVATE BOXE FRANÇAISE
Compétition organisée par le comité départemental des Bdr de savate boxe française
Tarif : prévente 20 € - sur place 30€ - Table VIP 360 € (repas 6 personnes)
Informations et réservations (www.cdsbf13.com)
- **Samedi 8 et Dimanche 9 juillet [14h30]**
POLE & AERIAL 2023 : Compétition nationale de pôle sport France
Tarif : à partir de 30 €
Informations et réservation (www.polesportsfrance.org/competition-2023)

📞 www.agora-congres.com | +33 4 42 18 08 08

RDV MARSEILLE PROVENCE
AGORA Centre de Congrès



AGORA Centre de Congrès

PROCHAINS EVÉNEMENTS AU CENTRE DE CONGRES AGORA - AUBAGNE

- **Samedi 7 et Dimanche 8 octobre [10h>18h]**
FESTIVAL MANGA'HORA - 2^{ème} édition
Un rendez-vous familial à ne pas manquer. Animations, invités, cosplay, spectacles, ateliers créations, stands - Informations et Réservations (www.mangaubagne.fr)
- **Samedi 21 et Dimanche 22 octobre [10h>18h]**
LE SALON DU MARIAGE d'ID ORGANISATION
80 professionnels du mariage réunis pour une édition placée dans le cadre cocooning et féérique de THIVER - Informations (www.salonsmariage.com)
- **Samedi 4 et Dimanche 5 novembre [10h>18h]**
LE SALON DES ANIMAUX DE COMPAGNIE et de leur bien-être
Rendez-vous ludique, éducatif et familial. Vente de chiots et de chatons présentés par des éleveurs professionnels de France.
Informations et réservation (www.facebook.com/edbouillet)

📞 www.agora-congres.com | +33 4 42 18 08 08

RDV MARSEILLE PROVENCE
AGORA Centre de Congrès

5. Le contenu des réseaux sociaux optimisé

Le Centre de congrès Agora possède ce jour une page Facebook, une page LinkedIn, une chaîne YouTube, une page Instagram et un compte X. La diffusion des informations du Centre de congrès est multicanal. En marketing digital, nous privilégions essentiellement FACEBOOK et LINKEDIN.

- La page Facebook pour informer nos abonnés des événements publics reçus type salon et spectacle car nos abonnés sont des personnes susceptibles d'être des visiteurs potentiels.
- La page LINKEDIN afin de promouvoir l'établissement auprès des professionnels du tourisme d'affaire et des personnes en charge dans leur société de l'organisation d'événements professionnels ou associatifs (réunion / formation / congrès etc.)

Les actions menées :

PAGE FACEBOOK (Création en 2013 – 1030 abonnés fin 2022 / 1118 abonnés fin 2023)

- Réalisation de 139 publications en 2023 dont 3 publications payantes sur l'année pour annoncer l'agenda des manifestations publiques, soit une moyenne de 2.6 publications par semaine pour créer de l'interaction avec les abonnés (ex : Jeux concours / Zoom sur une manifestation / actualité du centre / etc.

PAGE LINKEDIN (Création en 2019 - 230 abonnés fin 2022 / 386 abonnés fin 2023)

- LinkedIn est le réseau social des professionnels. Nous avons réalisé 26 publications dans l'année soit 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.

LA PAGE INSTAGRAM (Création en 2019 – 209 abonnés fin 2022 / 246 abonnés fin 2023)

- 25 publications en 2023 soit une moyenne de 2 publications par mois pour créer de l'interaction avec les abonnés.

LE COMPTE X (Création en 2013 - 295 abonnés fin 2022 / 283 abonnés fin 2023)

Nous avons conservé le compte du Centre AGORA en 2023 mais nous n'avons pas réalisé de publication depuis le changement de nom de cet outil (anciennement TWITTER). Notre présence sur ce canal n'est pas pertinente et très énergivore en publication si l'on souhaite mettre en avant le Centre AGORA. Stratégiquement il est préférable de s'orienter vers des canaux marketing plus pertinents que X et qui s'adressent davantage à notre cœur de cible tel que les abonnés Facebook ou LinkedIn.

LA CHAÎNE YOUTUBE (Création en 2019 – 8 abonnés fin 2022 / 8 abonnés fin 2023)

- La chaîne YouTube nécessite la création de vidéo de qualité pour obtenir un maximum d'impact. En 2022 nous avons publié 3 vidéos dont une vidéo de promotion du Centre AGORA réalisé par un professionnel. En 2023 aucune publication n'a été faite faute de budget et de temps.

Evolution prévisible de l'activité

Le secteur évènementiel avait été très affecté par la crise sanitaire en 2020 et 2021.

2022 a eu du mal à démarrer mais a cependant connu une belle fin d'année. Les clients sont revenus et ont manifesté leur envie de se retrouver.

L'année 2023 fut encore meilleure et a bien confirmé cette envie de reconstruction des relations entre salariés et partenaires avec notamment une plus forte demande de réservation sur le dernier trimestre de l'année.

L'activité évènementielle a repris mais a subi des changements. Il reste toujours difficile pour les entreprises d'organiser des manifestations trop en amont. Avant la crise sanitaire, les réservations s'effectuaient sur des délais de 6 mois contre 3 mois à présent. Les budgets sont souvent revus à la baisse, et ceux de la communication et de l'évènementiel sont les premiers impactés. Le contexte social a été compliqué avec l'inflation, les grèves et la guerre en Ukraine ce qui incite davantage les entreprises à la mise en concurrence et à la négociation.

Malgré tout cela, l'année 2023 a été productive et l'activité a été en hausse. Nous avons connu une augmentation dans la fréquentation de nos locaux avec l'organisation de salons grand public, des formations, des réunions et des concours de la fonction publique pour lesquels nous sommes devenus leur centre d'examens. Il est donc essentiel de continuer de maintenir le lien avec nos clients par la fidélisation et de mettre en place des actions de prospection.

L'année 2024 promet donc de belles perspectives mais toujours dans un contexte tendu, avec une concurrence sur la location des espaces qui ne cesse de croître. Les difficultés de stationnement et les travaux dans la zone des Paluds risquent néanmoins d'effrayer la clientèle et de nous faire perdre des affaires sur le second semestre de l'année. En effet, lorsque nous recevons une manifestation qui génère une forte affluence, nous faisons face à de nombreuses plaintes de la part des participants qui ne trouvent pas de places de stationnement mais également car les travaux leur font perdre beaucoup de temps.

Les challenges continueront néanmoins d'être relevés !

INDICATEURS QUALITE

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

	CLIENTS	PROSPECTS	SUSPECTS	PRESTATAIRES	PRESSE
Comptes	185	209	959	53	2
Contact	353	249	1462	69	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, rencontrées mais avec à qui nous n'avons jamais réalisé de proposition commerciale.

Plusieurs contacts peuvent être attribués à un compte.

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

En 2023, nous avons réalisé 385 propositions commerciales (173 devis annulés ou refusés + 170 devis facturés représentant 82 clients) avec un taux de concrétisation de 52% en moyenne.

3. 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.

4. 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

Indices de satisfaction des utilisateurs

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :

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

1. Satisfaction des « clients » privés

Le Centre de Congrès AGORA a administré une enquête de satisfaction auprès de ses clients tout au long de l'année 2023. L'objectif était de connaître leurs avis sur les prestations proposées pour leurs événements 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 recommanderait le Centre de Congrès AGORA à leur entourage.

La note globale obtenue est de 4,82 sur 5.

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

L'enquête de satisfaction sera envoyée tous les mois ou tous les trimestres selon l'activité, à nos clients en 2024 pour l'évaluation de leur satisfaction.

2. Satisfaction des usagers du service public de l'UTL

Nous menons chaque année une enquête auprès des adhérents de l'Université du Temps Libre. Le but étant de connaître les avis des adhérents quant à la propreté et le confort des salles et de l'équipement en général.

Le résultat global est positif cependant, comme les années précédentes, le stationnement pose toujours un problème. Le nombre de places autour du Centre ne suffit pas pour la fréquentation que nous recevons. De plus, 78% des usagers questionnés utilisent leur voiture contre 22% qui se rendent au Centre via leur trottinette, vélo, transports en commun, à pied ou en covoiturage. La température des salles est également un point à améliorer, notamment en hiver.

Malgré nos efforts pour favoriser l'utilisation des transports en commun, du covoiturage et des autres moyens de transports, le problème reste toujours le même. Il manque des places de stationnement tout autour du Centre de congrès. De plus, les travaux liés à la mise en service d'un BHNS dans la zone des paluds ont nécessité de supprimer des places de stationnement existantes. Dans le courant de l'année 2024 le déplacement provisoire des différents arrêts de bus qui se situent à proximité du centre de congrès rendront l'accès au Centre de Congrès Agora encore plus compliqué.

En ce qui concerne les températures, nous sommes contraints de suivre les normes gouvernementales. Ces résultats sont pris très au sérieux par nos équipes et nous nous efforçons de faire tout notre possible pour continuer à fournir le meilleur accueil à tous les usagers qui fréquentent le Centre.

La note globale est de 4,1 sur 5.

Provenance géographique des personnes accueillies

82 clients	Nombre de clients	%
Clients de la métropole	62	75%
Dont Clients d'Aubagne	21	25%
Client reste de la France	19	23%
Dont Clients de la région parisienne	3	3.6%

Statistiques d'accès au site internet

En 2023 nous avons obtenu sur notre site internet 7473 visiteurs avec 98% de nouveaux visiteurs. 47% des visiteurs sont venus via un moteur de recherche et 48% en recherche directe. Cela traduit un bon référencement de notre site internet.

Notre taux de rebond* est de 69.69%. Ce taux est acceptable dans la mesure où notre site n'est pas une plateforme marchande. En moyenne un visiteur consulte 1.70 pages par sessions pour une durée moyenne de 49 secondes.

Les chiffres de 2023 ont légèrement évolué par rapport à 2022 mais traduisent une performance correcte de notre site web. L'arborescence de notre site favorise l'accessibilité à l'information recherchée par l'internaute d'où la baisse de la moyenne de la durée des sessions.

En 2023, nous avons reçu une trentaine de demandes entrantes via le formulaire du site.

(Voir graphique 2023)

**le taux de rebond est le pourcentage de visiteurs qui ont consulté une seule page web et qui ont ensuite quitté le site sans parcourir d'autres pages et sans cliquer nulle part.*

Vue d'ensemble de l'audience

1 janv. 2023 - 31 déc. 2023

Tous les utilisateurs
100,00 % Utilisateurs

Vue d'ensemble

Utilisateurs



Utilisateurs

7473



Nouveaux utilisateurs

7432



Sessions

8681



Nombre de sessions par utilisateur

1,16



Pages vues

14790



Pages/session

1,70



Durée moyenne des sessions

00:00:49



Taux de rebond

69,69 %



New Visitor Returning Visitor



Langue	Utilisateurs	% Utilisateurs
1. fr-fr	3 254	43,53 %
2. en-us	2 755	36,85 %
3. fr	1 316	17,60 %
4. en-gb	45	0,60 %
5. zh-cn	38	0,51 %
6. fr-ca	8	0,11 %
7. it-it	6	0,08 %
8. es-es	5	0,07 %
9. ru	5	0,07 %
10. en	4	0,05 %



Vue d'ensemble de l'acquisition

Tous les utilisateurs
100,00 %, Utilisateurs

1 janv. 2023 - 31 déc. 2023

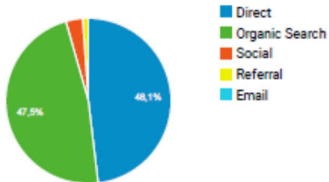
Dimension principale :

Conversion :

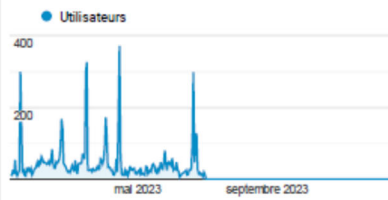
Principaux canaux

Tous les objectifs

Principaux canaux

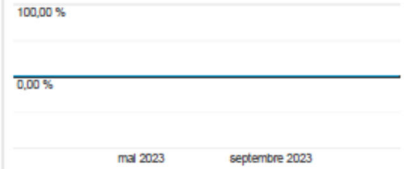


Utilisateurs



Conversions

Taux de conversion par objectif



	Acquisition			Comportement			Conversions
	Utilisateurs	Nouveaux utilisateurs	Sessions	Taux de rebond	Pages/session	Durée moyenne des sessions	
	7 473	7 432	8 681	69,69 %	1,70	00:00:49	 Définissez un objectif. Pour visualiser les données de résultat, définissez un ou plusieurs objectifs. COMMENCER
1 Direct	3 622			87,67 %			
2 Organic Search	3 573			55,30 %			
3 Social	247			64,36 %			
4 Referral	84			53,26 %			
5 Email	1			50,00 %			

Pour afficher l'ensemble des 5 Canaux, veuillez [cliquer ici](#).

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.

Pour l'année 2023 les remarques « négatives » notifiées sur ce cahier concernaient le fonctionnement de l'Université du Temps libre et les difficultés de relations entre les usagers et la direction de ce service. Nous avons donc transmis à la directrice de ce service la copie des remarques concernant ce dispositif qui lui étaient destinées.

Aucune remarque négative concernant directement le centre de congrès Agora

Les démarches engagées ou envisagées dans le domaine de la qualité et le bilan des dites mesures

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

Fin 2023, 29 des 32 engagements « qualité » sont atteints.

L'engagement n°7, « formation des agents à l'accueil spécifique des PMR » n'a pu, pour des raisons organisationnelles, être réalisé en 2023, la formation correspondante est programmée en 2024.

Les engagements 27a et 27b sont en cours de réalisation.

ENGAGEMENTS		DATE PREVUE	QUI	COMMENT -OUTILS	RÉSULTAT		
					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 Cette formation est reportée en 2024,			
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 abîmé			
11	Répondre aux réclamations des clients dans un délai de 3 jours		michelle	mise en place du registre de doléances , LIEU DEFINI PROVISIOIREMENT 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	moyen de diffusion : papier, tablette, en ligne (QRcode) date limite premier retour : juin 2022	1 fois par an		
15	Suivre les retours de satisfaction de nos clients						
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	Informé 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			offre augmentée par demande d'arrêté municipal pour les + importantes manifestations			
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	affichages 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			

PARTIE 2 : SITUATION DU PERSONNEL

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

Il n'y a pas de modifications par rapport aux informations transmises en 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 Déléataire 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.

Les accidents de travail survenus au cours de l'exercice

Il n'a pas été déclaré ni constaté d'accidents de travail au cours de l'exercice 2023

Observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué

L'inspection du travail n'a pas formulé d'observations sur l'année 2023.

Modifications apportées dans l'organisation du service

Sans objet

PARTIE 3 : COMPTE RENDU FINANCIER

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :

- Annexe 9A : Comptabilité Analytique (Un fichier PDF)
- Annexe 9B : Comptabilité Analytique (un fichier en version modifiable exploitable)
- Annexe 10 : Compte d'Exploitation
- Annexe 11 : Grille tarifaire avec indexation pour 2023
- Annexe 12 : Liasse fiscale SEMAGORA 2022
- Annexe 13 : Liste des contrats de prestations
- Annexe 14 : Investissements du délégataire
- Annexe 15 : Rapport général du commissaire aux comptes
- Annexe 16 : Tableau des immobilisations

1. Comptabilité analytique

Comme demandé au contrat, une comptabilité **analytique** a été mise en place avec une ventilation des charges et des produits comme cela avait été fait en 2022

Ainsi, l'**annexe 9A** 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 10**.

Evolution/Différence chiffres liés aux Produits

Nous enregistrons une augmentation de 116.437 euros HT sur les produits d'exploitation.

Une partie de cette évolution est à attribuer aux ventes plus importantes de prestations dans l'enceinte du centre de congrès. (+ 16.230 euros HT)

Mais l'évolution la plus notable concerne la révision des compensations financières qui s'est opérée pour la première fois en 2023, rattrapant deux années d'augmentation des coûts puisque le CEP a été réalisé sur la base des indices de 2019/2020. (+ 85.302 euros HT)

Une augmentation globale des produits est enregistrée sur l'équipement Argilla (+ 14.900 euros HT) essentiellement générée par des manifestations commandées par le service Argile de la Métropole dans cet équipement.

Les ventes de céramiques sont en baisse et la redevance due au titre de la convention avec le restaurateur est enregistrée uniquement sur le début de l'année. Le restaurant n'a pas trouvé de repreneur sur la quasi-totalité de l'année 2023.

Evolution/Différence chiffres liés aux Charges

Les charges d'exploitation sont en hausse de 21 000 euros HT.

Les efforts de réduction de charges se répercutent sur les postes d'Achat (- 31 830€) et de Services Extérieurs (- 30.900 €).

A noter toutefois que, si nous n'avions pas enregistré sur l'année 2023 la compensation financière inscrite par la Métropole au protocole transactionnel lié à l'augmentation du coût de l'électricité, notre charge liée au coût électrique aurait été de 61.657 euros contre 56.000 euros en 2022. Ceci laisse présager une poursuite de l'augmentation de cette charge pour les années à venir.

Les charges de personnel restent en augmentation (+ 80 236 €). Cette augmentation s'explique par l'application des révisions de la convention collective, mais aussi par les primes commerciales prévues jusqu'à fin 2023 et indexées à l'augmentation du chiffre d'affaires. La méthodologie de commissionnements des cadres chargés des affaires sera modifiée dès le mois de janvier 2024.

Le poste Impôts et versement est également en augmentation. Cette évolution est due à l'augmentation du chiffre d'affaires qui a généré une évolution de la contribution économique territoriale (+10020 euros).

Résultat

Le résultat du CEP, reste négatif mais passe de – 139 946 € (en 2022) à – 34 204 € (pour l'année 2023)

Ce résultat est significatif de la volonté et de l'obligation de revenir à un équilibre financier pour la durée restante du contrat de DSP.

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 a été mise en jour avec pour chacune des lignes de tarif une indexation de 1.15 sur les prix de base du contrat. (Ce document est joint en **annexe 11**).

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

Pour l'année 2023 :

Rappel de la formule

$RN = R0 \times K$

Dans laquelle :

RN est le montant considéré à la date de l'indexation

R0 est le montant considéré du contrat initial

K est le coefficient d'indexation et se calcule selon la formule suivante :

$K = 0.10 + 0.90 * (0.01 * E/E0 + 0.01 * EI/EI0 + 0.03 * G/G0 + 0.55 * S/S0 + 0.40 * IPSE/IPSE0)$

Indices	Valeurs au contrat initial (Juin 2021)	Valeurs à la date d'indexation (Décembre 2022)
E (Eau)	103.8	105.9
EI (Electricité)	134.8	170
G (Gaz)	91.7	264.9
S (Salaires)	105.40	111.40
IPSE (Services)	108.28	130.07

Calcul de K sur la base des indices à la date d'indexation :

$$K = 1 * (0.01 \times 105.9 / 103.8 + 0.01 * 170 / 134.8 + 0.03 * 264.9 / 91.7 + 0.55 * 111.4 / 105.4 + 0.4 * 130.07 / 108.28) = 1.15$$

K = 1.15

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 12)
- 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 13)
- L'état des investissements réalisés par le Délégataire (A14)
- le rapport général du commissaire aux comptes (A 15)
- le tableau des immobilisations, amortissements et dépréciations (A 16)

PARTIE 4 : BILAN ENTRETIEN MAINTENANCE

Annexes concernées à retrouver en fin de dossier :

- Annexe 17A : Tableau contrôle périodique centre de congrès Agora année 2023
- Annexe 17B : Tableau contrôle périodique Galerie Argilla année 2023
- Annexe 13 : Liste des contrats de prestations et maintenance et détails
- Annexes 19A à 19E : Attestations d'assurance

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

Aucun incident à signaler en 2023 sur les deux équipements

2. Liste des réparations effectuées au titre du P2

Sans objet pour 2023

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
(cf : tableau de contrôles périodiques 2023 Annexe 17A – Centre de Congrès Agora)

GALERIE L'ARGILLA

Des devis sont en cours de réalisation pour répondre à des observations émises.
(cf : tableau de contrôles périodiques 2023 – Annexe 17 B -Galerie Argilla)

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

Sans objet

5. L'inventaire

Les inventaires sont fournis en annexe. Ils n'ont pas subi de modifications dans la mesure où nous n'avons procédé à aucun investissement matériel et mobilier en 2023. (Annexe 18A et Annexe 18B)

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 2023 et sont indiqués en Annexe 13.

7. Le bilan de la provision GER

Le résultat financier négatif obtenu en 2022 nous a amené à stopper pour un exercice les achats et travaux pourtant prévus au contrat initial sur l'année 2023.

Nous n'avons pas procédé à des travaux prévus au titre de la provision GER sur l'année 2023.

Les investissements et travaux prévus devraient être répartis sur les trois années à venir et réalisés d'ici la fin du contrat de DSP en décembre 2026.

8. Les contrats d'assurance

L'ensemble des attestations d'assurance pour l'année 2023 sont à retrouver à en ANNEXE 19.

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		Evolution 23/22
	Réalisé 2022	Réalisé 2023	
Eau - TOTAL	1 527 €	1 201,44 €	- 325,65 €
Quantité (m³)	465 m3	509 m3	44 m3
Electricité - TOTAL	51 072,00 €	61 657,00 €	10 585,00 €
Quantité (kWh)	200 118 kWh	192 576 kWh	-7 542 kWh
Commentaires :			
POSTE P1	GALERIE ARGILLA		
	Réalisé 2022	Réalisé 2023	
Gaz - TOTAL	8 896,68 €	-11 753,47 €	-20 650,15 €
Quantité (kWh)	90 661 kWh	144 068 kWh	<i>non communiqué</i>
Electricité - TOTAL	5 256,00 €	5 596,00 €	340,00 €
Quantité (kWh)	29 065 kWh	24 072 kWh	-4 993 kWh

Centre de congrès Agora, Consommation électrique

Nous avons poursuivi l'application des différentes mesures et méthodologies dans l'objectif de réduire les consommations électriques. La diminution de ces consommations est constatée mais le coût est encore plus important que pour 2022. L'équilibre financier a été trouvé cette année, puisque la métropole a accepté d'accompagner la Semagora avec un protocole transactionnel accordant une compensation financière. Cette compensation vient s'inscrire en « produits exceptionnels » sur notre comptabilité analytique et a été déduite du montant global des charges « électriques » dans le compte d'exploitation présenté au chapitre précédent.

Galerie Argilla, Consommation Gaz

Seul le restaurant utilise ce fluide. Les facturations ont été émises sur la base des consommations annuelles précédentes. Aussi, nous avons demandé l'arrêt de notre contrat au moment où le restaurant a fermé ses portes (en mars 2023). Les démarches nécessaires pour procéder à cette rupture de contrat ont amené les services EDF à poursuivre leur facturation (abonnement et consommations prévisionnelles) et à nous transmettre un avoir en fin d'année.

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

Le tableau ci-après, indique l'état d'avancement de nos engagements en termes de démarche environnementale.

ENGAGEMENTS		DATE PREVUE	QUI	OUTILS	RÉSULTAT décembre 2023		
					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	Formation onéreuse et non prise en charge par notre OPCO; Difficulté de former l'ensemble du personnel et assurer conjointement l'activité du			
2	Intégrer la mention de "non impression obligatoire" des informations envoyées par mail sur toutes nos correspondances			démarche bien engagée devis pour bouteilles d'eau en verre			
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	juil-23		
6	Mise en place d'une charte environnementale jointe aux devis et contrats, signée par les organisateurs		alexia jenna		févr-23		
7	Affichage des bonnes pratiques et des moyens mis à disposition des usagers		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	2022		
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			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)			Intégrée aux signatures mail, aux devis et aux contrats			
12	Remplacement du véhicule utilitaire de la société par un véhicule électrique ou hybride				Plus de véhicule de Société		
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			OK Cette notion a été intégrée dans la consultation des entreprises de nettoyage			
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	OK Vu avec le 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	suppression des poubelles classiques dans les salles mise en place des bacs de tri dans les espaces communs (couloir, hall d'accueil, espace Garlaban et salle Hermès)	juil-23		
19	Valorisation des déchets	1er trimestre 2022	michelle	composteurs en place suppression des poubelles classiques dans les salles			
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						

2. Le bilan desdites mesures ainsi que les ajustements et nouvelles dispositions retenues pour l'année en cours

Sur les 21 engagements listés, un engagement est à retirer. Il concernait le véhicule de service que la Semagora n'a pas conservé. Donc sur les 20 engagements, **16 engagements** sont réalisés. 3 objectifs sont partiellement atteints fin 2023 et un seul n'a pas pu être réalisé : engagement n°1. Hormis le coût de cette formation non prise en charge par notre OPCO, il est difficile de mobiliser l'ensemble de l'équipe sur 2 jours sans affecter le fonctionnement de l'établissement.

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

Les 6 engagements pris par la SEMAGORA dans le cadre de la démarche RGPD sont atteints en 2023.

ENGAGEMENTS		DATE PREVUE	QUI	COMMENT	OBJECTIF ATTEINT	
					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 (Informar 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 certain nombre d'informations seront demandées 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>	févr-23		intégré au site internet		
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 2023**
- **Annexe 6 : Utilisation des espaces par le service métropolitain de l'Université du Temps Libre**
- **Annexe 7 : Tableau des manifestations des associations accompagnées financièrement en 2023**
- **Annexe 8 : Utilisation des espaces par les services de la Métropole**
- **Annexe 9A Comptabilité Analytique (Un fichier PDF)**
- **Annexe 9B : Comptabilité Analytique (fichier en version modifiable exploitable)**
- **Annexe 10 : Compte d'Exploitation**
- **Annexe 11 : Grille tarifaire avec indexation 2023**
- **Annexe 12 : Liasse fiscale SEMAGORA 2023**
- **Annexe 13 : Liste des contrats de prestations 2023**
- **Annexe 14 : Investissements du délégataire**
- **Annexe 15 : Rapport général du commissaire aux comptes**
- **Annexe 16 : Tableau des immobilisations**
- **Annexe 17A: Tableau contrôle périodique centre de congrès Agora année 2023**
- **Annexe 17 B : Tableau contrôle périodique Galerie Argilla année 2023**
- **Annexe 18 A : Inventaire AGORA**
- **Annexe 18 B : Inventaire Argilla**
- **Annexe 19 : Attestations d'assurance**

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