



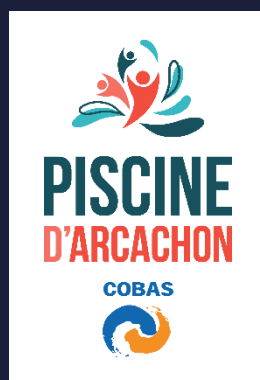
Rapport annuel 2023



Sommaire

Synthèse générale & stratégie.....	3
Rappel du cadre de fonctionnement	4
Stratégie commune aux 3 Piscines.....	4
Stratégie spécifique à la Piscine d’Arcachon.....	4
Présentation du service délégué	8
Piscine d’Arcachon.....	Erreur ! Signet non défini.
Usagers	8
Exploitation.....	10
Horaires d’ouverture.....	10
Ouverture / Fermeture.....	11
Tarification.....	12
Activités proposées	12
Fréquentation	15
Générale.....	15
Scolaires.....	16
Associations & Clubs	17
Animations	19
Qualité du service.....	22
Enquête de satisfaction	23
Actions correctrices proposées & moyens mis en œuvre	24
Ventes.....	25
Suivi technique	32
Prestation EQUALIA.....	32

Prestations ENGIE.....	32
Suivis des incidents.....	33
Contrôle réglementaire.....	35
Communication & commercialisation.....	37
Synthèse & stratégie (projection année suivante)	37
Synthèse des actions de communication	37
Site internet	Erreur ! Signet non défini.
Réseaux sociaux.....	Erreur ! Signet non défini.
Avis Google.....	Erreur ! Signet non défini.
Revue de presse – encart publicitaire	Erreur ! Signet non défini.
Campagnes : e-mailing :	Erreur ! Signet non défini.
Carte des emplois	45
Rapport financier.....	49
Produits	50
Charges.....	Erreur ! Signet non défini.



Chapitre 1

Synthèse générale

&

Stratégie

Synthèse générale & stratégie

Rappel du cadre de fonctionnement

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud (« COBAS ») a réalisé la construction de trois équipements aquatiques sur le territoire respectif des communes d'Arcachon, la Teste-de-Buch, de Gujan-Mestras. Un contrat de partenariat (« PPP ») relatif au financement, à la conception, à la construction, à l'entretien-maintenance de 3 piscines, a été signé le 29 septembre 2011. L'échéance de ce contrat, d'une durée de 32 ans à compter de son entrée en vigueur, est fixée en 2043.

La COBAS est l'autorité concédante », afin d'assurer une plus grande efficacité et une meilleure lisibilité dans la gestion des trois équipements aquatiques et dans l'organisation du service public, dans le respect des spécificités et des attentes de chaque commune.

A ce titre un contrat d'affermage ayant pour objet de déléguer l'exploitation et la gestion des 3 centres aquatiques a été conclu pour une durée de 5 ans, du 1er janvier 2021 au 31 Décembre 2025.

Lors de ce rapport annuel, nous nous attacherons plus particulièrement à la présentation de la Piscine et Spa de Gujan-Mestras situé 9 avenue des Loisirs.

Stratégie commune aux 3 Piscines

L'objectif central de cette délégation de service public est de développer une complémentarité et synergie entre les 3 piscines.

Depuis 2021, les équipements ont été fermés successivement en raison des phases de travaux programmées par la COBAS et NAUTIBAS (En 2021 sur Gujan-Mestras et la Teste-de-Buch, puis en 2022 sur Arcachon). Nous avons souhaité tirer profit de ces périodes pour initier une consommation multi-site. En effet, nous avons valoriser une continuité des pratiques en orientant les clients à consommer leur abonnement sur les autres piscines. Nous avons constaté un réel report des clients lors de ces périodes de fermeture. Et nous constatons une habitude de consommation multi-équipement qui s'instaure et plus spécifiquement en cas de fermeture ponctuelle (vidange/ problème technique).

Cette synergie et complémentarité a été déployée et valoriser sur plusieurs axes :

- **Horaires d'ouverture complémentaires** (matinales/nocturnes)
- **Planning des activités**
- **Offres commerciales** : à titre d'exemple durant la période des travaux = tous les abonnements 1 piscine ouvraient un accès aux 3 piscines,
- **Un programme d'animations commun**. Chaque animation et opération commerciale est déployée pour permettre une complémentarité et synergie entre les équipements.

A titre d'exemple sur l'offre de rentrée de septembre, un programme de découverte est proposé avec des dates complémentaires et des offres valorisant la synergie entre les services (Une activité aqua fitness à Arcachon offre un accès bien-être sur les 2 autres piscines). Autre illustration, sur l'animation d'halloween, jeu de piste sur les 3 piscines permettant de reconstituer un mot code unique.

- **Communication commune** : mise en place d'un site internet unique depuis 2021, plaquettes TH avec valorisation des abonnements 3 piscines.
- **L'implication de l'ensemble des collaborateurs des 3 piscines autour de ce projet commun**. Depuis 2021, nous valorisons le projet commun aux 3 piscines auprès des collaborateurs. Pour cela, nous menons des actions de coordination transversales des pôles aquatiques et accueil et des actions de cohésion communes.

Cette année 2023, nous a permis de consolider cette synergie pour les collaborateurs et pour les clients.

Nous souhaitons la renforcer encore sur 2024, avec la valorisation de l'offre comité d'entreprise.

Stratégie spécifique à la Piscine d'Arcachon

L'objectif principal de l'entreprise était de renouer le contact avec sa clientèle habituelle, qui avait été impactée par les fermetures dues à la pandémie ainsi que par les travaux en cours. (2022). En même temps, l'entreprise cherchait à attirer de nouveaux clients pour développer son activité. Pour atteindre ces objectifs, une stratégie globale a été mise en place, axée sur des prestations de qualité et une communication ciblée.

Cette année est encore marquée par la reprise des activités après les six mois de travaux en 2022, qui ont constitué un défi majeur pour l'entreprise en terme de mobilisation et de dynamisation des employés, ainsi que pour la redéfinition du sens de l'activité aux yeux des clients. Ce rapport d'activité rend compte de l'ensemble de ces éléments clés de l'année 2023.

Au cours de cette année, nous avons mis l'accent sur la création de valeur pour la clientèle de proximité (associations, clubs, familles, nageurs, etc.) en revenant aux fondamentaux d'un centre aquatique : l'apprentissage de la natation, la remise en forme par la nage ou l'aquagym et le « ludique » dans les bassins.

Nous avons voulu faire de la piscine d'Arcachon un lieu de destination d'activités ludiques en famille, entre amis... En développant les animations, la pédagogie, l'apprentissage de tous les publics mais également la remise en forme de nos usagers.

Nous avons mis en place un nouveau planning d'activité afin de développer nos aquagym et d'offrir de nouveaux concepts à nos usagers.

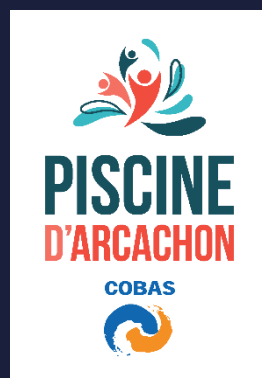
En parallèle, Nous avons soigné l'ambiance de notre espace accueil en reprenant les couleurs de notre logo, des matériaux et mobiliers détente. Cela a contribué à instaurer une atmosphère accueillante et conviviale. Notre objectif était d'offrir à nos clients une



expérience complète et immersive, où ils pouvaient se ressourcer en famille ou entre amis.

La piscine de D'ARCACHON dans la synergie des 3 sites :

- Accueil des abonnés de Gujan-Mestras et La teste de buch lors de leurs fermetures annuelles et contractuelles grâce à la validité des abonnements sur les trois établissements.
- Accueil des collaborateurs de Gujan- Mestras pour la formation des MNS.



Chapitre 2

Présentation du service délégué

Présentation du service délégué

Piscine Arcachon

La piscine d'Arcachon se compose des installations suivantes :

En sous-sol : des équipements techniques, pompes, bâches, filtres et ozoneurs

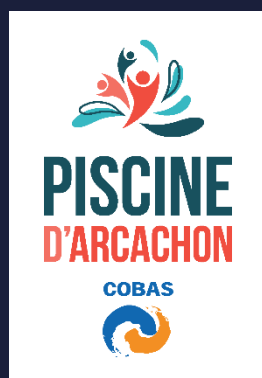
En rez-de-chaussée : hall d'accueil, vestiaires individuels et collectifs, 1 bassin sportif de 25 mètres sur 5 couloirs et bassin de loisirs avec banquette à bulles et col de cygne et une pataugeoire, des espaces extérieurs

Au 1er étage : locaux administratifs Vestiaires personnels, salle de repos et salle de réunion.

Usagers

Quatre types d'usagers fréquentent l'établissement :

- Le public : principalement originaire des trois communes les plus proches de l'équipement. (Arcachon, La Teste de Buch et Gujan-Mestras), mais aussi de l'extérieur de la COBAS. Le public vient principalement pour le loisir, la détente, l'apprentissage de la natation, les activités aquatiques et les animations.
- Les scolaires : publics et privés, complètent leur enseignement général par la pratique de la natation suivant un projet pédagogique élaboré. L'UNSS est également accueilli chaque mercredi après-midi.
- Les Associations soutenues par la ville :
 - Triathlon Arcachon Sud Bassin
 - Arcachon Natation
 - Arcachon Sauvetage
 - Arcachon Natation Synchro
 - Club de plongée
 - SNSM
 - Aviron Arcachon
 - Arcachon natation sports adaptés
 - SSSBA
- Les Associations, comités d'entreprise, centres aérés : viennent partager leur temps libre dans un endroit ludique et sportif. Parmi lesquelles, nous accueillons : Océane, les pompiers d'Arcachon et les gendarmes.



Chapitre 3

Exploitation

Exploitation

Horaires d'ouverture

Rappel des objectifs du contrat (annexe contrat DSP) :

- Permettre aux enfants qui ne partent pas en vacances de disposer d'un espace ludique
- Accueillir les enfants et les familles en majorité

Accueillir les centres de loisirs sur des Rappel des horaires d'ouverture par jour et par période (période scolaire, période petites vacances, grandes vacances) :

- Créneaux
- Proposer des animations estivales

Période Scolaire		Période Petites vacance		Période grande vacance	
Ouvert 7/7	Espace Aquatique	Ouvert 7/7	Espace Aquatique	Ouvert 7/7	Espace Aquatique
Lundi	11h30-13h30 16h00-17h30	Lundi	10h00-19h30	Lundi	09h00-19h30
Mardi	11h30-13h30 16h00-19h00	Mardi	10h00-19h30	Mardi	09h00-19h30
Mercredi	07h00-08h30 09h30-17h30	Mercredi	10h00-19h30	Mercredi	09h00-19h30
Jeudi	11h30-13h30 16h00-20h00	Jeudi	10h00-19h30	Jeudi	09h00-19h30
Vendredi	11h30-22h00	Vendredi	10h00-22h00	Vendredi	09h00-21h00
Samedi	10h00-12h00 14h00-19h00	Samedi	10h00-19h30	Samedi	09h00-19h30
Dimanche	09h00-13h00 15h00-19h00	Dimanche	10h00-19h30	Dimanche	09h00-19h30
	50.5 h/hebdo		69 h/hebdo		68 h/hebdo

Cependant, au cours de l'année en période scolaire, nous avons constaté une faible fréquentation des usagers pour la nocturne du jeudi soir. (Qui avait été changé à la demande de la collectivité, pour permettre aux clubs de venir les vendredi soir pour leurs entrainements)

Depuis septembre 2023, nous avons donc supprimé la nocturne et fermons l'équipement à 20h00 les jeudi soir, en accord avec la collectivité.

De plus, nous avons constaté une faible fréquentation sur les matinales du mercredi matin dû à la fermeture des bassins 1h30 après l'ouverture, pour laisser l'espace aux lycées et collèges de 8h30 à 9h30.

Nous avons pu récupérer des lignes du bassin sportif pendant les séances des lycées et collèges, permettant d'ouvrir la matinale en continue soit de récupérer une heure d'ouverture public.

Le tableau de synthèse :

Volume des heures d'ouverture de l'établissement par public		DSP	2021	2022	2023	Valeur	Commentaires
Période Scolaire	Espace Aquatique	50.5	50.5	50.5	49.5	h/semaine	Baisse 1h sur la nocturne
	Scolaire	18.45	18.45	18.45	18h45	h/semaine	Respect du contrat
	Club	34	34	34	34	h/semaine	Respect du contrat
Petits Vacances Scolaire	Espace Aquatique	69	69	69	69	h/semaine	Respect du contrat
Grandes Vacances Scolaire	Espace Aquatique	68	68	68	69	h/semaine	Respect du contrat

Sur la période scolaire, nous avons supprimé la nocturne du jeudi soir en accord avec la collectivité au vu des faibles fréquentations de 20h à 22h.

Cette décision a été prise lors du copil en juillet 2023 entre Equalia, La Cobas et la mairie d'Arcachon.

En contrepartie de cette perte d'heure d'ouverture au public, nous avons proposé d'ouvrir en continue la matinale soit de 7h à 10h au vu de la fréquentation et de la demande des usagers. Nous avons donc récupéré 1h d'ouverture au public hebdomadaire.

Au total, nous avons perdu 1h d'ouverture hebdomadaire au public seulement pendant les périodes scolaires.

Volume des heures d'ouverture public	Période scolaire	Petites vacances	Grandes vacances
DSP	50.5 h	69 h	68h
2021	50.5 h	69 h	68h
2022	50.5 h	69 h	68h
2023	49,5h	69h	68h

Ouverture / Fermeture

Pour l'année 2023, sur 365 jours, la Piscine d'Arcachon a été ouverte 347 jours et fermée 18 jours.

Les fermetures ont respecté les contraintes définies au contrat : le 01/01, les pour fermeture technique (nettoyage du bac tampons), du pour fermeture technique (vidange) et le 25/12.

Nombre de jours d'ouverture/fermeture service	Total	Nb. Jours d'ouverture	Nb. Jours fermeture	Fermeture autres (préciser)	Commentaires
DSP	365	344	21		
2021	365	2023	159	2	Bac tampon + mise à disposition pour la collectivité
2022	365	347	18		Respect du contrat
2023	365	343,5	19	2,5	19 jours= contractuelle, 2 jours indisponibilités technique et 0,5 mise à disposition collectivité

Tarifification

Au cours de l'année 2023 par délibération du Conseil Communautaire de la COBAS, la grille tarifaire a évolué au regard de l'indexation prévue au contrat de DSP. Les nouveaux tarifs ont été mis en application à partir du 1er septembre 2023. En conséquence, l'année 2023 s'est divisée en deux périodes tarifaires distinctes : de janvier à fin août et de septembre à décembre.

Activités proposées

Les bébés nageurs : Cette activité est réservée aux enfants de 4 mois à 3 ans. Son objectif est la découverte, la familiarisation et le plaisir de l'enfant et de ses parents à se retrouver ensemble dans l'eau. Chaque séance est encadrée par un éducateur qui assure aux enfants et aux parents une évolution en toute sécurité.

Les cours ont eu lieu les samedis de 9h15 à 10h avec une eau chauffée à 32°.

Cependant en raison du plan de sobriété énergétique en novembre 2022, la température de l'eau a été baissée de 1°c.

Le jardin d'éveil : Adaptée aux enfants de 4 à 5 ans, le jardin d'éveil est une initiation ludique aux plaisirs de la natation. Les éducateurs apportent ici aux enfants l'autonomie dans les déplacements grâce à une démarche pédagogique ludique. L'objectif est avant tout l'épanouissement de l'enfant durant ses activités aquatiques lui permettant de s'immerger et de se déplacer sans aide.

Les cours ont eu lieu les mercredis et les samedis.

L'école de natation : À partir de 6 ans, les enfants peuvent apprendre les techniques de nage pour évoluer pas à pas vers les quatre nages.

Les cours ont eu lieu du lundi au samedi. Les enfants ont été répartis dans trois niveaux différents : débutants, intermédiaire et confirmé.

L'Agua'Douce : est un cours de renforcement musculaire doux qui, malgré sa faible intensité, permet de renforcer tout le corps. C'est un cours permettant la remise en forme mais aussi l'entretien physique grâce à des gestes lents et amples. L'utilisation

également des exercices d'étirements, permettent de gagner en souplesse, en amplitude musculaire et de soulager les douleurs dorsales.

L'Aqua'Tonic : Ce cours aquatique est un cours de renforcement musculaire modéré voir intense. A l'aide de matériels, vous vous dépenserez dans notre bassin ludique tout en améliorant votre rythme cardiaque et en musclant toutes les parties de votre corps. Idéal pour se muscler sans même s'en apercevoir ! Le petit plus, alors que vos articulations sont ménagées, vous allez transpirer sans vous en rendre compte grâce à la résistance de l'eau. Cette activité rassemble de nombreux habitués. Chaque semaine (en période scolaire) 17 cours sont dispensés.

L'aqua'Bike : Cette activité très dynamique permet un renforcement musculaire et une meilleure circulation cardiovasculaire. Chaque semaine (en période scolaire) 5 cours sont dispensés.

L'Aqua' Bike & Tonic : Cette activité permet de réaliser 20 minutes d'Activ'Bike et 20 minutes Activ'Tonic dans le même cours.

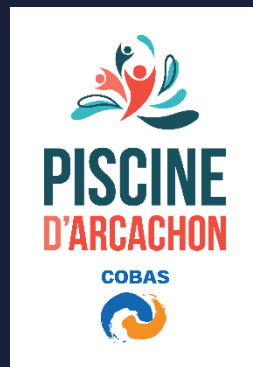
L'aqua palmes : Cette activité permet d'améliorer la musculature et l'endurance et de pratiquer la natation tout en exerçant une activité de renforcement musculaire.

L'aqua training : C'est une activité regroupant un ensemble de disciplines qui se pratiquent toutes dans l'eau. Une séance d'aqua training dure 45 minutes. C'est une activité sportive recommandée aux personnes souffrantes de mal de dos, les futures mamans, les personnes en surpoids et les personnes âgées.

La marche aquatique : Cette activité est proposée seulement sur les mois d'avril à octobre. Cette activité consiste à marcher en milieu aquatique, principalement sur des plages avec une hauteur d'eau située entre le nombril et les aisselles.

C'est une activité qui est encadré par un maitre-nageur, permettant un renfort musculaire et cardio vasculaire, favorisant la circulation sanguine.

	Nb. cours hebdomadaire	Remplissage (%)	Nb. usagers moyen/cours
Douce	6	49.50	18
Tonic	5	53.66	18
Bike	3	68.71	12
Bike & Tonic	4	59.34	12
Palmes	1	49.93	8
Training	1	47.08	10
Marche aquatique	2	31.08	8



Chapitre 4

Fréquentation

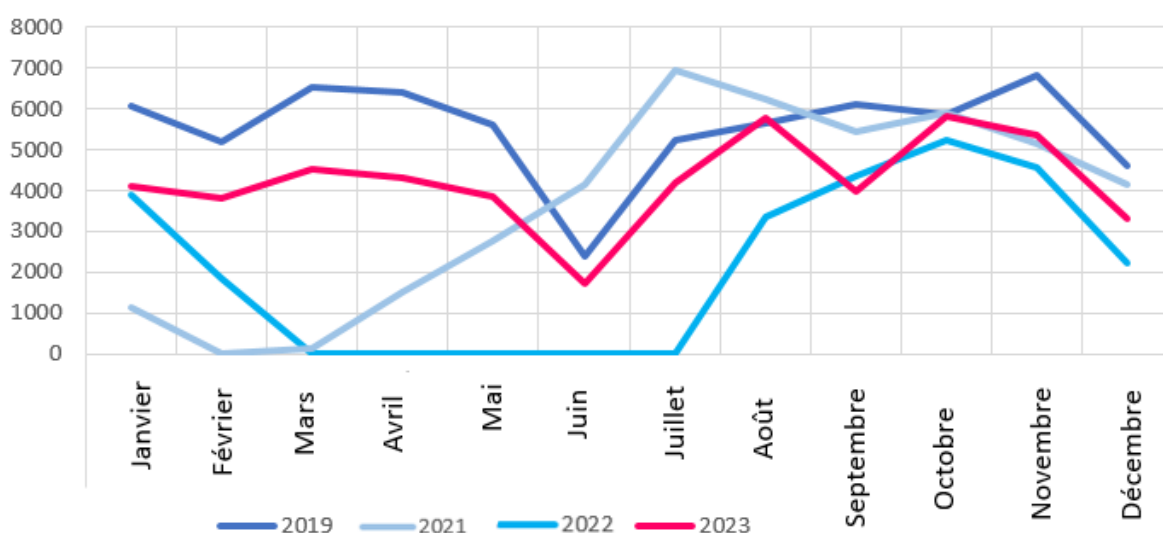
Fréquentation

Générale

Durant l'année 2023, la Piscine d'Arcachon a accueilli un total de **50 772 usagers** soit une diminution de 36 % par rapport au prévisionnel estimé à 79 197 entrées, ainsi qu'une augmentation de 105 % par rapport à 2022 (liée à 6 mois d'ouverture en plus sur 2023).

Entrées	2022	2023	Prévisionnel	Ecart 2023 sur prévisionnel	Commentaires
Espace aquatique	10472	12277	37784	-68%	Une partie de cette catégorie s'est orientée vers les Abonnements (offre PASS)
Activités aquatiques	2533	6410	13672	-53%	Une partie de cette catégorie s'est orientée vers les Abonnements (offre PASS)
Abonnements / Pack	2548	16037	3706	333%	Catégorie sous-estimée lors du prévisionnel
Scolaires + alsh	4652	7895	19390	-59%	peu d'annulation, période parfois creuse selon les cycles et planning des écoles, forte fréquentation alsh sur les vacances scolaires
Clubs et associations	4597	8022	4645	73%	Catégorie sous estimée lors du prévisionnel
Autres (boutique)	0	0	0	0%	
TOTAL DES FREQUENTATIONS	24802	50772	79197	-36%	une année en dessous du prévisionnel fortement impacté par la réouverture en debut d'année

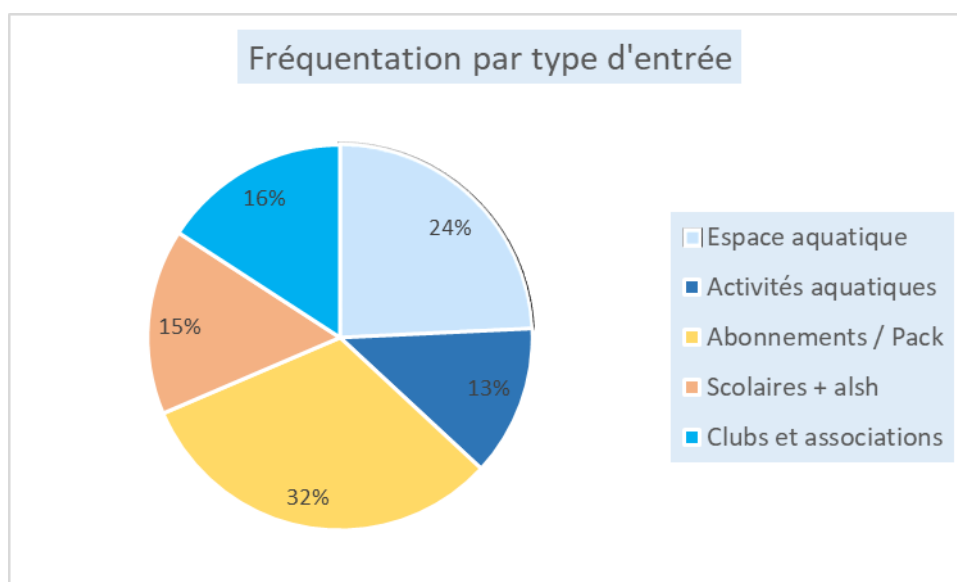
Evolution Fréquentations Mensuelles



- Fréquentation faible par rapport au CEP, en raison de catégorie sur estimé fortement impacté à la suite des travaux de 2022.

- En comparaison de 2019, la fréquentation est en dessous sauf sur le mois de juillet où nous avons pu voir un réel retour de la clientèle touristique, sur ce mois.
- Clubs et associations : Récupération de tous les clubs d’Arcachon
- Public et Activité : Relance des activités et des abonnements

Voici la répartition de la fréquentation :



Scolaires

Conformément aux modalités de contrat, les scolaires correspondent à l’accueil des écoles de la commune d’Arcachon sur trois demi-journées par semaine (les lundi, mardi et jeudi après-midi de 13h45 à 16h) soit une amplitude hebdomadaire maximale de 6h45 .

Nous accueillons 188 créneaux de 45min pour les classes du CP au CMI et 40 créneaux de 30 min pour les classes de GSM.

Nous accueillons également les scolaires du 2^e degré (collèges et lycées d’Arcachon) sur la base de 5 créneaux d’une heure, selon les plannings et les cycles des établissements.

Nous avons accueilli également les Alsh pour une fréquentation totale sur l’année de 794 Respectant ainsi les 1000 entrées intégrées au contrat.

Nous accueillons l’alsh milles potes élémentaire et maternelle, le centre social d’Arcachon et la MMJ d’Arcachon, principalement sur la période estivale.

La fréquentation des scolaires sur l’année 2023 est de 7895 soit une augmentation de 70% par rapport à 2022. Cette augmentation est due à la réouverture de la piscine sur l’année complète 2023 et la récupération de tous les créneaux des scolaires, prévus au contrat mais également des Alsh.

Associations & Clubs

Les Clubs qui ont fréquentés la piscine sont :

- Triathlon Arcachon Sud bassin
- Arcachon Natation
- Arcachon Sauvetage Cotier
- Arcachon natation Synchro
- Club de plongée
- SNSM
- Aviron Arcachon
- Arcachon natation sports adapté
- Arcachon sauvetage

Les modalités contractuelles imposées par l'autorité délégante pour la mise à disposition de 92.5 lignes de nage durant les périodes scolaires et 150 lignes de nage uniquement pour Arcachon natation pendant les petites vacances scolaires ont été respectées.

Conformément aux modalités contractuelles, nous avons également accueilli gracieusement l'unss durant 3h sur deux lignes de nage tous les mercredi après- midi.

Nous avons également accueilli l'association Océane sur l'année 2023, ce qui représente 4 créneaux d'une heure sur le bassin ludique pour un total maximum de 25 personnes par créneaux.

Conformément au contrat, nous avons accueilli également les pompiers et les gendarmes, sur 1 ligne de nage les mardi et vendredi matin pendant 1h en période scolaire

La fréquentation des Clubs et associations est de 8028 soit une augmentation de 75% par rapport à 2022. Cette augmentation est due à la réouverture de la piscine sur l'année complète 2023 et la récupération de tous les clubs d'Arcachon, prévus au contrat.



Chapitre 5

Animations

Animations

N°	Intitulé	Descriptif	MOIS	Période	Support	Reconductio n prévue	Justificatif
1	Bonnes résolutions	marathon des activités	19-janv	Période scolaire	Sud Ouest / Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients suite aux fêtes
2	galette des rois	1 thé acheté = 1 part offerte	janvier	Période scolaire	Facebook	NON	Peu de retour client
3	stage de natation	du 6 au 10 fevrier et 13 au 17 février	fevrier	vacance scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
4	st valentin	soirée duo (massage, apéritif offert et aquagym duo)	mars	Période scolaire	Facebook / Site internet	non	peu de retour client
5	marathon des activités	3 activités en 2h tarif entrée piscine	mars	Période scolaire	Facebook / Site internet	oui	Bon retours client
6	semaine de l'eau	animations publics	mars	Période scolaire	Facebook	OUI	Action de communication
7	journee mondiale de la santé	entrée offerte au personnels soignants + activités bien etre sur la journée	avril	Période scolaire	Facebook	non	peu de retour clients
8	animation paques	animations enfants chasse aux oeufs	avril	vacances scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bons retours client
9	stage de natation	semaine paris et bordeaux	avril	vacance scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bons retours client
10	salon nautique	animations longe cote, animations clients	avril	vacance scolaire	Facebook / Site internet	Oui	peu de retour clients
11	circuit training	prix decouverte	mai	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	bons retours clients
12	sortie nage libre	plage pereire	mai	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	peu de retour clients
13	aquagym facebook	nouveau abonné facebook	juin	Période scolaire	Facebook	non	peu de retour clients
14	animation do in	bien etre yoga	juin	Période scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
15	aquayoga	bien etre yoga	juillet	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
16	yoga	bien etre yoga	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
17	animation do in	bien etre yoga	juillet	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
18	tournois de jeux	animation enfant	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
19	stage de natation	juillet et aout 5 seances par semaine	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
20	structure gonflable	du lundi au vendredi	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients sauf lundi (arrivée des touristes)

21	activ' fluo	aquagym deguisement + aperitif	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
22	longe cote sunset	seance coucher de soleil + aperitif	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
23	fete de l'école de natation	animation + remise des diplomes	juillet	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients , à voir en juin
24	sous les tropiques	animations musicales, aquagyms, aperitif offert	juillet/aout	vacance scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
25	aquamaterni té	partenariat avec professionnelle	septembre	periode scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
26	octobre rose	aquafit rose	octobre	periode scolaire	Facebook	oui	bons retours clients
27	halloween	animation enfants	octobre	periode vacance scolaire	facebook/site internet	oui	bon retours clients
28	10 ans anniversaire	animations	novembre	periode vacance scolaire	sud ouest/facebo ok/site internet	oui	bon retours clients
29	noel	noel enchanté, animations	decembre	periode vacance scolaire	facebook	oui	bon retours clients

Sur l'année 2023, la période la plus forte en fréquentation et en animation a été principalement du 20 au 26 novembre lors des 10 ans. Nous avons organisé une semaine complète d'animation pour tous publics, avec un programme sur la thématique du voyage dans le temps.

Arcachon a brillé sous la thématique des années 80 et nous avons eu une fréquentation assez importante sur chaque animation

BONS PLANS
Offres spéciales
2€ l'entrée
piscine
Carte de 10+2

Retour pour les 10 ans
DANS LES ANNÉES 80,
À LA PISCINE D'ARCACHON

PROGRAMME DU 20 AU 26 NOVEMBRE

Mercredi 22 novembre
ACTIVITÉS ENFANTS
14h30-16h30 Intervenir à la piscine, revêtir le jeu télévisé
16h30-17h45 Maquillage glorieux
Concours de plongeurs Arcachon Natation

Jeudi 23 novembre
17h-19h Animations avec l'association Arcachon Natation
17h30-19h15 Initiation relaxation aquatique avec Marjorie Ouyot - Teau pour détendre le corps et l'esprit

Vendredi 24 Novembre
POOL PARTY
18h-20h Pool Party / Spectacle de Natation Synchronisée
19h30-19h Défilé de la marque Echo-mer

Samedi 25 novembre
CÉLÉBRONS LES 10 ANS!
Bébés nageurs et éveil aquatique avec une conférence d'histoire «Piscine» dans l'écou
retournée à la piscine, Structures gonflables
Expo voitures anciennes avec Retromobile Club
19h45-17h Aquagym géant avec «Véronique & Davina»
17h30-19h15 **Super LOTO sur les bassins et cocktail**
19h30-21h **Concert Live reprises années 80 avec KOSMA**
21h On souffle les bougies

Retrouvez le détail du programme sur notre site web

Présence des clubs et associations sportives de la ville d'Arcachon sur toute la semaine

Cocktails, goûter, jeux, expositions, cadeaux
De nombreuses surprises vous attendent !!

Regardez l'événement sur Facebook @Piscine d'Arcachon

4 Rue du Stade Michel Paris, 33205 Arcachon
www.piscinesCOBAS.fr

Equalia
CUBAS
Communauté d'Agglomération
Bassin d'Arcachon Sud



HALLOWEEN
 DÉCOUVRIR VOTRE VILLE EN HAÏTI

31 OCT

15h > 18h

ANIMATIONS HALLOWEEN
 - Spectacle d'animation d'été
 - Buvette colorée
 - Musique d'ambiance
 - Boule au panier
 - Danseuses déguisées
 - Appareils à thème

Fête de L'ÉCOLE DE NATATION

1^{er} Juillet 2023 | 14h - 17h

RÉINSCRIPTION
 ANIMATIONS / JEUX / SURPRISES

JOYEUSES PÂQUES

Animations de Piscine
 CUISSE AUX ŒUFS, JOUR AQUATONIC, SOUVENIR EN PÂQUES, TRAVAILLEZ VOTRE AIR, COÛTE 10€

RENDEZ-VOUS LE 15 AVRIL
 DE 15H À 18H

SORTIE Plage libre

23 MAI - 14h30 - 15h30

SESSION DÉCOUVERTE
 Programme

● AQUARBE
 ● AQUATONIC
 ● AQUAPALME

VENDREDI 29 SEPTEMBRE
 18h30-19h30H

Venez découvrir nos activités pour seulement **10€**

MATINÉE Aquamaternité

30 SEPTEMBRE 11h-11h45

45MN D'AQUAMATERNITÉ

15€+ entrée piscine

Rebovation, exercices de respiration...
 + Accompagnement & encadrement par 1 professionnel

Piscine d'Arcaçhon
 www.piscinescobas.fr

Sous les TROPIQUES

JEUDI 27 JUILLET

16h
 18h30

ANIMATIONS
 Structure gonflable (18h), jeu cocktail party, musique
 18h30 AQUAGYM Tropical

www.piscinescobas.fr

Programme
 Du 20 au 26 mars

SEMAINE de L'eau

LUNDI 20
 12h30 - 18h30
 Festival location pour les scolaires

MERCREDI 22
 10h - 17h30
 Jeu à eau
 18h30 - 19h30
 Mille papys
 Activités créatives

VENDREDI 24
 10h30 - 11h30
 Jeu à eau
 18h30 - 19h30
 Active Training / Fitness

SAMEDI 25
 14h - 17h
 Ateliers pour les enfants
 18h30 - 19h30
 Ateliers pour les adultes
 Collecte de vêtements

TOUS LES JOURS
 Exposition photos Océan
 Exposition Pollution Marine
 Longueurs 100
 Jeu de Tém, Quiz
 Collecte de vêtements

Plus d'infos sur
 www.piscinescobas.fr

OCTOBRE ROSE

VENDREDI 13 OCTOBRE 18h30
 AQUATONIC GÉANT ROSE
 Séance au prix de 8€
 exceptionnellement dont 4€ reversé à la Ligue contre le cancer

TOUT LE MOIS
 Vente ruban et Bracelet au profit de la Ligue contre le cancer

Du 1er au 31 octobre 2023

LONGE CÔTE Sunset

17 AOÛT - 19h15 > 20h

10 participants
 Venez partager un moment de sport et de convivialité
 réservation obligatoire Places limitées

Tarif Activ' Premium 15,50€

Plage Pénere Arcaçhon

JOURNÉE MONDIALE DE LA SANTÉ

VENDREDI 7 AVRIL 2023

10h-10h45
 COURS DE PILATES / YOGA / TAI-CHI
 COLLATION OFFERTE

10h45-18h30
 SOPHROLOGIE AQUATIQUE
 AVEC COÛTEUR JARDINAGE
 SUR INSCRIPTION, TARIF 7€

17h-19h25
 REFLEXOLOGIE PLANTAIRE
 AVEC ASSOCIATION ECOVIVIPÈTE
 SUR INSCRIPTION, TARIF 7€

18h-19h
 ACTIV'SANTÉ
 TONIC, BILÉ, STRETCHING
 SUR INSCRIPTION, TARIF ACTIV'PREMIUM 10€

TOUTE LA JOURNÉE
 CIRCULÉ TRAINING

LOCATION MATRIEL AVEC PISCINE ACTIVITE 3€

LES MATINÉES YOGA

LUNDI 10 JUILLET A 9H45
 MARDI 11 JUILLET A 9H45

PROFITEZ D'UNE MATINÉE BIEN ÊTRE !

COACH NATHALIE ETCHARREN

GLISSE ET PLONGE!

VIENS T'AMUSER AUX JEUX D'HIVER DE LA PISCINE D'ARCAÇON

LES ACTIVITÉS
 aquatique aquatonic, the waterpark, water tennis, boules aquatiques, aquapalme

Tarif 11,20€

ACTIV' FLUO

JEUDI 13 JUILLET
 18h30-19h15

Viens t'ambuser et t'amuser dans ton équipement!

APERITIF OFFERT en suivant!

Tarif 11,20€

AQUA YOGA

Avec Sophrologue Christelle

Tarif découverte: 10euros + entrée piscine

LUNDI 17 JUILLET
 11h15-12h

Reservation obligatoire

STRUCTURE GONFLABLE

Tous les jours Juillet et Août

SEMAINE DÉCOUVERTE

Testez toutes les activités des 3 piscines de la COBAS !
 Bille, Tonic, Douce, Palmes, Bille & Tonic, Jogg...

Au prix de **5,70€**

Arcaçhon 10.09.23 - 24.09.23
 La Teste-de-Buch 10.09.23 - 24.09.23
 Oujan-Mestras 10.09.23 - 24.09.23

Atelier DO-IN

Mardi 6 juin
 16h - 16h

Ensemble de travail corporel et mental afin de développer votre conscience, équilibre, respiration et relaxation

Avec Anne-Beatrice Lygnes sophrologue
 Sur inscription
 Tarif entrée piscine



Chapitre 6

Qualité du service

Qualité du service

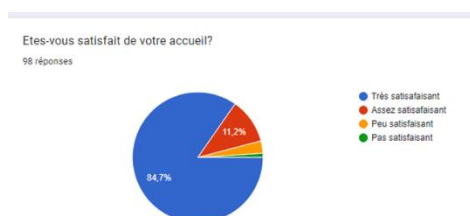
1) Enquête de satisfaction interne Piscine Arcachon

Au cours de l'année 2022, nous n'avons pas pu établir de questionnaire de satisfaction en raison de la fermeture pour travaux pendant 6 mois. Nous avons décidé de créer une enquête de satisfaction auprès de notre clientèle au cours de l'année 2023 afin de réadapter nos plannings d'activités et de comprendre les attentes de notre clientèle.

L'enquête menée sur l'année 2023 concerne 3 critères : l'accueil, les cours de sports et la propreté.

Cette enquête a été administré du 26/06/2023 au 26/09/2023

Concernant l'accueil :



85% de nos clients sont très satisfaits

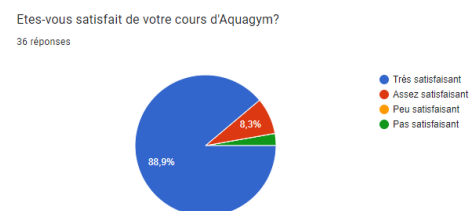
11% assez satisfaits de l'accueil

Soit 96% de satisfaction

Commentaires :

Très bien sympathique, souriante(3x) , trop d'attente, Agréable, gentille (6 x) , excellent, c'est propre, formidable, équipe aidante

Concernant les cours de sports :



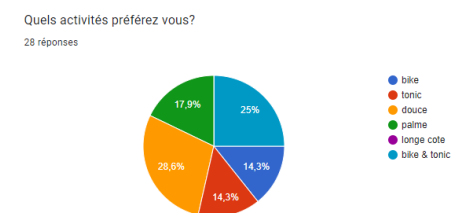
89% de nos clients sont très satisfaits

8% sont assez satisfaits

soit 97% de satisfaction sur la qualité des cours

COMMENTAIRES :

*Professionnalisme bonne humeur, adapter à tous niveaux, Explications claires (2x) , gentils étirements et abdos, très complet, moniteur beau gosse
Profs performants, good prof adapté à tous, très sympa*



28,6% de nos clients préfèrent la douce

25% aqua mix BIKE& tonic

17% le palme

14% tonic et bike



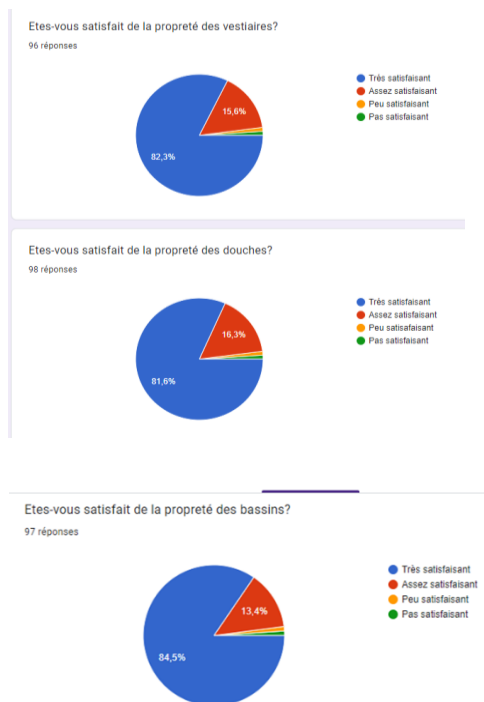
54% ne souhaitent pas d'autres activités

46% souhaitent d'autres activités

Commentaires :

aquayoga en fin de journée; aquazumba; sport collectif waterpolo par exemple; le fight after avec le mono; volley

Concernant la propreté :



82% de nos clients sont très satisfaits
16% sont assez satisfaits
soit 98% de satisfaction sur la propreté des vestiaires

82% de nos clients sont très satisfaits
16% sont assez satisfaits
soit 98% de satisfaction sur la propreté des douches

84% de nos clients sont très satisfaits
13% sont assez satisfaits
soit 97% de satisfaction sur la propreté des bassins

Sur cette enquête nous avons pu relever des commentaires positifs concernant les animations et l'ambiance et des commentaires plus négatifs concernant la température de l'eau trop faible et le prix élevé des activités et des entrées piscines.

Actions correctrices proposées & moyens mis en œuvre

Pour améliorer la qualité du service, plusieurs actions ont été retenues, notamment :

Amélioration des procédures d'accueil et d'entretien : Cela implique de revoir et de mettre à jour les protocoles d'accueil des clients, en veillant à ce que les processus soient clairs, efficaces et orientés vers la satisfaction des clients. Les procédures d'entretien des installations doivent également être améliorées afin de garantir un environnement propre, sûr et attrayant pour les clients.

Formation des Maîtres-Nageurs Sauveteurs en aquagym : Il est important d'investir dans la formation continue des Maîtres-Nageurs Sauveteurs pour qu'ils acquièrent les compétences spécifiques nécessaires à l'enseignement de l'aquagym. Cela peut inclure des cours de formation sur les différentes techniques d'aquagym, la sécurité

dans l'eau, la communication avec les clients, et la gestion des différents niveaux de condition physique des participants.

Un dispositif de formation continue des MNS est déployé via l'organisme de formation interne Equalia.

Aménagement des plannings activités et animations :

Nous avons réaménagé à la rentrée 2023 un planning adapté à notre clientèle. En effet nous avons prévu davantage de cours aquagym douce le matin et des cours plus dynamique le soir.

Nous avons également mis des partenariats en place et d'autres sont également en cours de réflexion pour développer d'autres activités comme le yoga, l'aqua yoga, le prénatal, l'aqua maternité ... notamment les week end)

Développer davantage d'animation envers tous les publics car le public est receptif et demandeur.

2) Baromètre de satisfaction interne EQUALIA- PISCINE ARCACHON

Méthodologie

Cette enquête a été réalisée par Equalia, auprès des clients des centres aquatiques dont elle a la gestion.

Mode de recueil

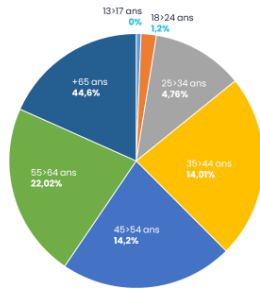
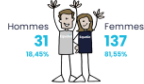
Enquête de 10 minutes réalisée en ligne et auto-administrée

Dates et nombre d'équipements

Du 5 au 31 octobre 2023 auprès de la Piscine d'Arcachon



168 répondants

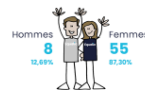


Equalia

Profil de nos abonnés



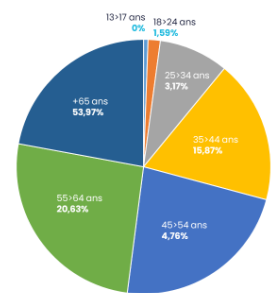
37,5% d'abonnés



La proportion d'abonnés augmente avec l'âge.

Les raisons qui poussent à s'abonner : Tarifs réduit, remise en forme, simplicité, motivation, économie.

93,65% des abonnés sont prêts à renouveler

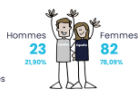


Equalia

Profil des non abonnés



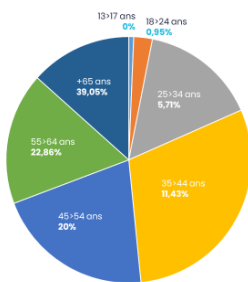
62,5% de non-abonnés



Les raisons qui freinent à l'abonnement : Préférence des cartes multi-entrées / Prix élevé / Visite irrégulière.

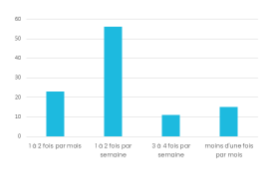
Fréquence de visite : 52% des non abonnés viennent 1 à 2 fois par semaine

La pratique des non abonnés : Accompagnement enfant : 33%, Natation Libre : 30%, Cours collectifs : 12,63%, Baignade loisir : 23,02%, Détente : 2,62%

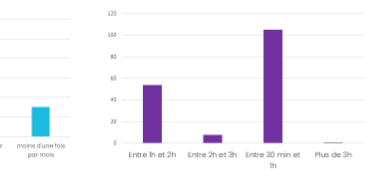


Equalia

Fréquence et temps



70% des abonnés viennent 1 à 2 fois par semaine



62,5% des personnes restent entre 30 minutes et 1 heure

43,5% des 65+ Restent entre 30 minutes et 2 heures

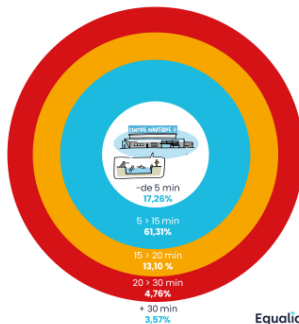
Equalia

Temps de trajet

36% des répondants ont un temps de trajet de 5 et 15 min et viennent plus d'une fois par semaine

47% des personnes qui viennent plus 1 à 2 fois par semaine, habitent à moins de 15 minutes

81% des abonnés habitent à moins de 15 minutes



Equalia

Communauté d'Agglomération Bassin d'Arcachon Sud

Les créneaux horaires les plus adaptées à la pratique



Les créneaux les plus plébiscités

48,38% le matin (9h-12h)
27,55% l'après-midi (14h-18h)
14,46% le midi (12h-14h)
8,5% le soir (18h-22h)
6,71% la matinale (7h-9h)

En fonction des espaces



Equalia

Equalia

La pratique au sein de nos centres aquatiques

58,33% pour profiter d'un moment seul

22% pour profiter d'un moment en famille

14,3% pour profiter d'un moment en amis

5,36% pour profiter d'un moment en couple

Top 5 des pratiques

1. Accompagnement enfant (22,72%)
2. Natation Libre (22,72%)
3. La baignade loisirs (16,66%)
4. Cours collectifs (15,15%)
5. La détente (7,57%)

58,73% des abonnées viennent profiter d'un moment seul

Les centres d'intérêts de nos clients

Qu'aiment faire nos clients en dehors de nos équipements ?

- Les activités de plein air
- Les activités culturelles et créatives
- Les activités sportives

Top 5 des activités

1. Marche
2. Vélo
3. Cinéma
4. Yoga

Equalia

Equalia

La vente en ligne

94,04% des répondants sont prêt à acheter des produits en ligne

Top 3 Des produits

1. Cartes multi-entrées (36,6%)
2. Abonnements (32,2%)
3. Entrées unitaires (20,1%)
4. Stages ou école de natation (11,1%)

Equalia

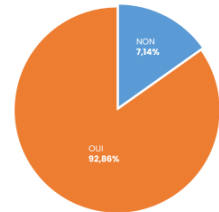
Satisfaction client

Top 5 des raisons de satisfaction

- Accueil et amabilité
- Propreté : Espace propre et agréable
- Qualité des cours et professionnalisme
- Variété des activités : Différents cours proposés
- Installation moderne

Top 3 des raisons d'insatisfaction

- Confort : température de l'eau, trop froide
- Horaires : pas assez de créneaux aquafitness
- Prix : considéré comme trop cher



Les clients satisfaits sont :

Hommes 28 (12,8%)

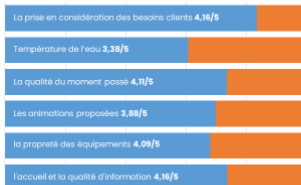
Femmes 128 (82,0%)

85% des abonnées satisfaites

Equalia

Satisfaction client

Moyennes Piscine d'Arcachon



Net Promoteur Score

58 64,88% de promoteurs
28,57% de neutres
6,55% de détracteurs



Equalia

Que recherchent nos clients ?



Les attentes et les désirs de nos clients sont très divers, allant de la détente et du loisir familial à des objectifs plus spécifiques comme apprendre à nager ou trouver un moment pour soi alliant détente et exercice.

Confort : Ambiance confortable et chaleureuse dans l'établissement, y compris les vestiaires piscine, la possibilité de faire de nouveaux liens.

Ambiance et communauté : Beaucoup sont intéressés par la convivialité que peut apporter la piscine, la possibilité de faire de nouveaux liens.

Propreté et installations : L'importance de la propreté des installations est soulignée, les lumières sont également un point fort de la piscine. Certains clients recommandent l'installation d'un espace extérieur avec parasol et chaises longues.

Famille : Les activités familiales sont un point clé et les cours de natation sont appréciés.

Le Prix : Les considérations économiques, telles que le coût et la valeur des abonnements, sont prises en compte.

Equalia


Quels sont les irritants clients ?



Les attentes et les désirs de nos clients sont très divers

- La température de l'eau est considérée comme trop basse par la majorité des détracteurs.
- Le manque d'attention de certains MNS sur le bassin
- Musique trop forte pendant les aquagym
- Petit bassin trop peu disponible hors activités
- Ligne parfois surchargée

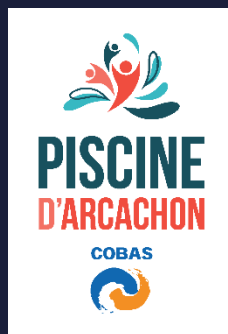
Equalia



Nous constatons auprès de cette enquête que les clients sont en attente d'une température d'eau plus élevée et que les horaires bassin ludique de sont pas assez adaptés pour le public en dehors des activités.

De plus, nous constatons l'importance de développer et de continuer les formations et la sensibilisation des Maîtres-Nageurs Sauveteurs à leur quotidien.

Concernant la musique trop forte nous avons investi dans une enceinte adaptée et nous avons également sensibiliser les Maitres-Nageurs sauveteurs à être attentif au volume du son cependant la réverbération du son est important dans le hall bassin en raison de la structure du bâtiment. (cf enquête AHI33)



Chapitre 7

Ventes

Ventes

Pendant l'année 2023, la Piscine d'Arcachon a généré **un chiffre d'affaires commercial de 426 940 € HT**, ce qui correspond à 85% du chiffre d'affaires prévisionnel. Cette différence s'explique principalement par la reprise d'activité après les travaux de 2022 et la hausse de fréquentation à partir d'avril 2023.

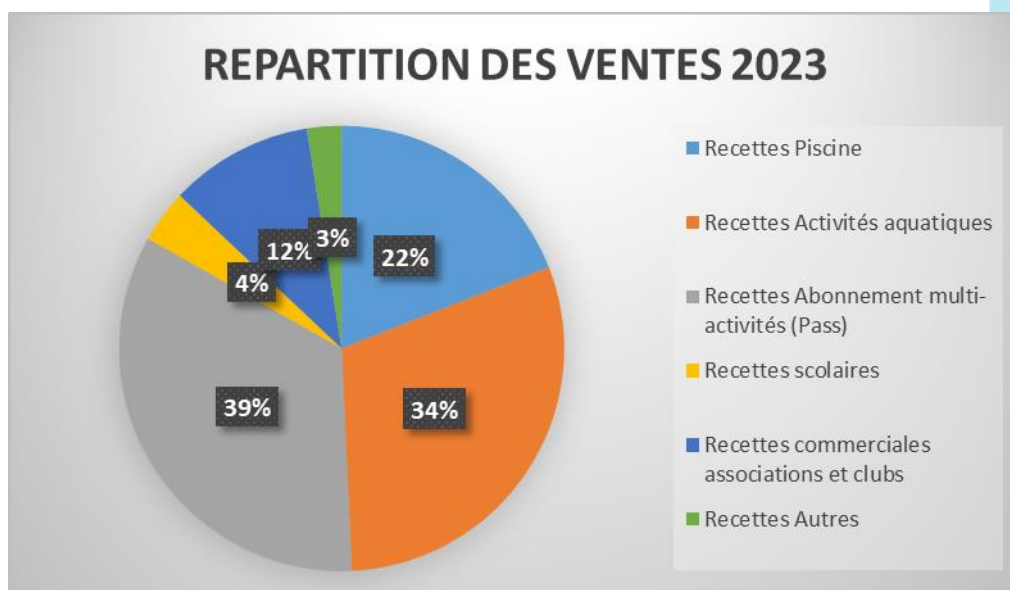
L'année 2023 a connu une augmentation de 20 % par rapport au chiffre d'affaires de 2022 malgré la baisse des compensations, ce qui signifie que nous avons regagné de la clientèle et développer notre chiffre d'affaire grâce aux activités de la piscine.

Les ventes présentées ci-dessous, ne prennent pas à compte les PCA, remboursement qui sont retraités sur la partie financière.

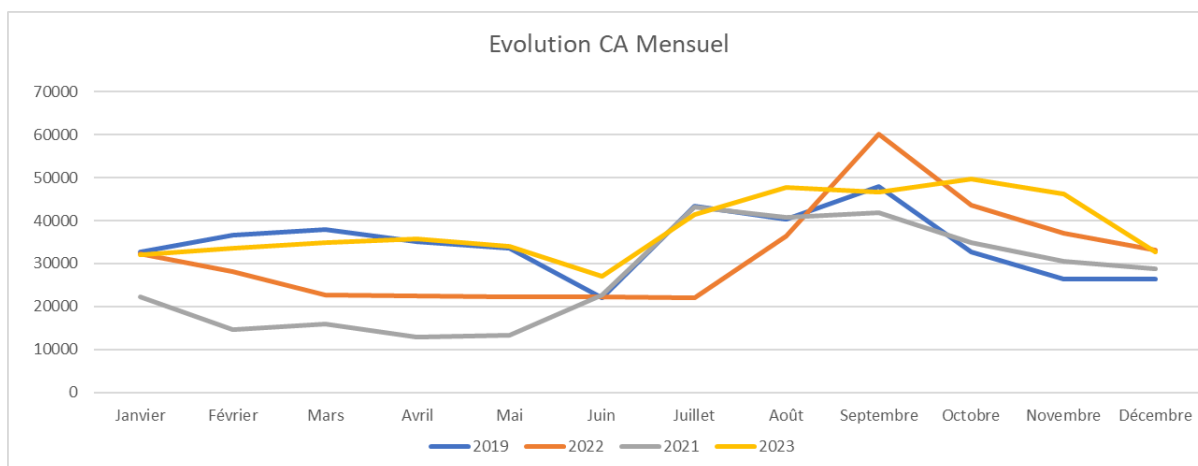
Voici la répartition des ventes HT réalisé en 2023

PRODUITS (en euros TTC)	NEL CEP (HT)	Réalisé HT 2023												TOTAL HT	% prévisionnel	2022	% 2022
	ANNEE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE				
Recettes Piscine	122 201 €	1 858 €	4 117 €	2 131 €	5 826 €	3 185 €	823 €	5 296 €	11 134 €	2 219 €	5 343 €	4 021 €	908 €	46 861 €	38	30 082 €	156
Recettes Activités aquatiques	108 351 €	4 479 €	5 392 €	5 463 €	4 563 €	4 447 €	3 334 €	7 356 €	10 591 €	5 828 €	7 511 €	9 400 €	5 925 €	74 287 €	69	33 891 €	219
Recettes Abonnement multi-activités (Pass)	17 696 €	4 269 €	3 865 €	5 080 €	6 295 €	6 387 €	3 721 €	9 626 €	6 675 €	15 486 €	8 473 €	9 795 €	3 760 €	83 431 €	471	19 131 €	436
Recettes scolaires	14 089 €	1 224 €	1 010 €	363 €	227 €	176 €	55 €	- €	- €	1 638 €	2 031 €	1 199 €	1 481 €	9 405 €	67	5 810 €	162
Recettes commerciales associations et clubs	14 748 €	2 710 €	4 610 €	4 051 €	725 €	1 659 €	1 488 €	177 €	485 €	3 506 €	1 964 €	2 558 €	1 768 €	25 702 €	174	10 666 €	241
Recettes Autres	26 768 €	95 €	365 €	301 €	660 €	567 €	221 €	1 387 €	1 297 €	366 €	367 €	419 €	107 €	6 151 €	23	3 095 €	199
TOTAL DES PRODUITS	303 852 €	14 635 €	19 360 €	17 390 €	14 491 €	16 421 €	13 684 €	11 403 €	9 503 €	29 043 €	25 689 €	27 390 €	13 948 €	212 958 €	70	102 674 €	207
Compensation Contraintes Service Public	197 541 €	17 496 €	17 496 €	17 496 €	17 496 €	17 496 €	17 496 €	17 496 €	16 462 €	18 762 €	18 762 €	18 762 €	18 762 €	213 982 €	108	253 213 €	85
TOTAL DES PRODUITS	501 393 €	32 131 €	36 856 €	34 886 €	31 987 €	33 917 €	31 180 €	28 899 €	25 965 €	47 805 €	44 451 €	46 152 €	32 710 €	426 940 €	85	355 887 €	120

Ci-dessous la ventilation des ventes HT 2023 :



Voici la ventilation des ventes ainsi que la courbe des ventes sur l'année :



La courbe montre une baisse significative des ventes pendant les mois de septembre, par rapport à 2022, en raison de la réouverture sur aout et septembre 2022 de la piscine d'Arcachon après les 6 mois de fermeture, ce qui a crée un afflux des ventes plus important grâce à la reprise des abonnements etc...

Sur le reste de l'année, on remarque une nette augmentation des ventes par rapport à 2022, 2021 et 2019.

On remarque également un décalage du pic de vente de janvier à aout 2023, dû au fait que la fréquentation de la piscine était elle aussi en augmentation sur ces mois grâce à toutes les actions menées au quotidien pour développer la fréquentation.



Chapitre 8

Suivi technique

Suivi technique

Prestation EQUALIA

Conformément à son engagement, EQUALIA assure le nettoyage et l'entretien courant des ouvrages, installations et matériel conformément à l'annexe 7.

A ce titre, pour la partie nettoyage, nous travaillons avec une gamme de produits adaptée aux besoins d'un espace aquatique. Un protocole d'entretien, des fiches techniques et de sécurité sont communiqués au personnel afin d'assurer un nettoyage de qualité, d'optimiser la consommation des produits, d'améliorer l'utilisation de ceux-ci, tout en assurant la sécurité du personnel.

Dans le respect des conditions d'hygiène et de sécurité, notre équipe d'entretien utilise des produits spécifiques compatibles avec le traitement d'eau de la piscine, les produits utilisés :

- Un désinfectant puissant : nettoyeur acide bactéricide pour les sols et murs des sanitaires, salle d'eau, vestiaires.
- Un détergent décontaminant : nettoyeur acide doux désinfectant bactéricide pour les sanitaires, salle d'eau, vestiaires.
- Un détartrant rénovateur de surface : spécialement adapté pour le nettoyage des sols, la rénovation des vitres et de l'aluminium.
- Un nettoyeur biologique spécialement conçu pour le traitement et l'assainissement des sanitaires et siphons.
- Des nettoyeurs multi-usages et vitres viennent compléter la gamme de produits.
- Ces produits sont appliqués par nos agents en respectant les strictes conditions d'utilisation du protocole d'entretien.
- En complément, des contrats d'entretien ont été établis avec des prestataires locaux :
- Prestations de nettoyage des vitres (Azur Concept)

Prestations ENGIE

L'entretien des plages, des bassins et lignes d'eau ainsi que la gestion technique sont assurés par ENGIE. Une procédure est mise en place pour tout dysfonctionnement identifié par nos équipes afin que l'information soit relayée auprès de ENGIE dans les plus brefs délais.

La prise en charge et l'organisation des interventions est entièrement sous la responsabilité du prestataire technique.

L'année 2022 a été marquée par divers dysfonctionnements. Les principaux problèmes techniques rencontrés en 2022 sont présentés ci-dessous.

Le Gros Entretien Renouvellement de l'ensemble des bâtiments et des installations techniques relève du contrat de partenariat.

NUMERO INTERVENTIO N	DATE	MOTIF	
22628594	26/12/2023	temperature bassin hors temperature contractuelle	
	22/12/2023	baisse temperature bassin ludique	
	19/12/2023	vitre cassé coté porte sortie	
	19/12/2023	fermeture bac tampon	
	18/12/2023	fermeture bac tampon	
22600349	12/12/2023	pmr desaxé et premier marche coupante	
	12/12/2023	carrelage desolidarisé du mur derrier porte infirmerie	
	12/12/2023	seche main infirmerie hs	
22600238	12/12/2023	cartons et materiels defectueux engie infirmerie abandonne	
22600226	12/12/2023	porte vestiaire fille collectif structure batiment a bouger	
22591492	08/12/2023	fentre bassin coté accueil à explosé dans la nuit	
22563239	29/11/2023	echelle acces pmr plus de ventouse	
53192020	16/11/2023	odeur forte chloramine	
22477600	02/11/2023	porte sas toujours en attente reparation	
22466783	27/10/2023	porte sas toujours en attente réparation	
22466776	27/10/23	fuite importante infirmerie	
53164427	20/10/2023	capteur porte entree sas bloqué	
22423652	13/10/2023	margelle cassé et coupante bassin ludique	
22422142	13/10/2023	eclairage bassin ne s'éclaire plus	
22408207	04/10/2023	trappe au dessus des hublots qui se deverouillent	
22408204	04/10/2023	lumiere subaquatique bassin sportif hs	
22408204	04/10/2023	nettoyage bassin sportf	
22394825	25/09/2023	porte issue de secours	
53147910	21/09/2023	analyse non conforme BL+ PATAUGEOIRE	
53124506	04/08/2023	analyse non conforme BL+ PATAUGEOIRE	
53124656	03/08/2023	analyse non conforme BL+ PATAUGEOIRE	
53124041	02/08/2023	acces chaise pmr hs	
22324503	24/07/2023	nettoyage bassin non fait week end complet	
	27/06/2023	porte entrée ne ferme plus	
	04/06/2023	analyse non conforme BL+ PATAUGEOIRE	
	27/05/2024	pas de chlore bassin ludique et pataugeoire	
	26/05/2023	poignee de porte wc public bloque	
	25/05/2023	seche cheveux hs	

	19/05/2023	plus de ventilation	
	10/05/2023	analyse bassin non effectué	
	10/05/2023	bassin ludique vert	
	28/04/2023	bassin ludique vert	
	28/04/2023	temperature bebe nageur	
	26/04/2023	seche main hs	
	13/04/2023	nettoyage bassin ludique sable et salete	
	05/04/2023	porte coupe feu bloqué entre vestiaire et douche	
	04/04/2023	seche cheveux hs	
221707	31/03/2023	ampoule grillé, escalier personnel	
530491	31/03/2023	bassin sportif : la grille d'aspiration s'enleve	
221665	29/03/2023	porte coupe feu bloqué entre vestiaire et douche	
530435	22/03/2023	temperature de l'air non contractuelle 23°	
530431	21/03/2023	pmr bassin sportif hs	
221482	16/03/2023	porte toilette femme bloqué	
221436	14/03/2023	1 rampe sur 2 allumé vestiaire collectif	
221436	14/03/2023	toilette vestiaire collectif hs	
221436	14/03/2023	pmr bassin ludique hs	
530369	11/03/2023	pmr bassin ludique hs	
220868	09/02/2023	temperature bassin ludique non contractuelle (en dessous 26°)	
530161	07/02/2023	arret ventilation	
220635	30/01/2023	14 lumiere sub aquatique hs bassin sportif	
530067	26/01/2023	pas de ph bassin ludique et pataugeoire	
220564	26/01/2023	temperature bassin ludique non contractuelle (en dessous 26°)	
220507	24/01/2023	carrelage extérieur escalier cassé	
529992	18/01/2023	plus de debordement, pompe à l'arret	
529992	19/01/2023	arret ventilation	
529922	07/01/2023	temperature bassin ludique non contractuelle (en dessous 27°)	
		anomalies temperatures, analyses	

Indisponibilité des bassins

INDISPONIBILITES BASSINS 2023		
dates	problematique	zone impactée
12/12/2023	vitre cassé en attente réparation ou camouflage	PATAUGEOIRE JOURNEE
11/12/2023	nettoyage plage verre brise pataugeoire	PATAUGEOIRE JOURNEE
10/12/2023	nettoyage plage verre brise pataugeoire	PATAUGEOIRE JOURNEE
09/12/2023	nettoyage plage verre brise pataugeoire	PATAUGEOIRE JOURNEE
08/12/2023	nettoyage plage verre brise pataugeoire	PATAUGEOIRE JOURNEE
22/10/23	capteur porte entree sas bloqué	JOURNEE COMPLETE
21/10/23	capteur porte entree sas bloqué	DEMI JOURNEE AM
25/09/2023	bassin sportif noir	JOURNEE COMPLETE BS
01/09/2023	autolaveuse fumée toxique	DEMI JOURNEE AM
29/08/2023	autolaveuse fumée toxique	DEMI JOURNEE AM
04/06/2023	BS ANALYSE NON CONFORME	JOURNEE COMPLETE BS
04/06/2023	BL ANALYSE NON CONFORME	JOURNEE COMPLETE BL
02/03/2023	PB TEMPERATURE	DEMI JOURNEE MATIN

Contrôles réglementaires

Afin de réaliser les visites réglementaires qui nous incombent, nous avons établi des contrats de maintenance et vérifications périodiques.

Voici les différents contrôles renseignés dans le registre de sécurité :

- Vérification extincteur AQUIFEU : 23/01/2023 ;
- Vérification SSI AQUIFEU : 23/01/2023 ;
- Système désenfumage AQUI-FEU : 03/02/2023 ;
- Gaz combustibles et installations utilisation des hydrocarbures liquéfiés APAVE : 25/01/2023 ;
- Vérification des installations électriques thermographie APAVE :25/01/2023 ;



Chapitre 9

Communication & Commercialisation

Communication & commercialisation

Synthèse & stratégie (projection année suivante)

L'année 2023 a été marquée par une volonté de renforcer nos relations avec nos anciens clients et d'attirer de nouveaux clients, dans un contexte post-COVID.

Nous avons mis en place des animations dont nous étions sûrs qu'elles seraient efficaces pour atteindre cet objectif.

Ces initiatives ont connu un franc succès et ont permis de consolider nos liens avec nos clients existants tout en attirant de nouveaux clients.

Synthèse des actions de communication

N°	Intitulé	Descriptif	MOIS	Période	Support	Reconduction prévue	Justificatif
1	Bonnes résolutions	Frais adhesion Pass offert, Activ'Gym au tarif découverte	JANVIER	Période scolaire	Sud Ouest / Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients suite aux fêtes
2	SAINT VALENTIN	activ en couple= 2 entrée bien etre offerte	FEVRIER	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
3	Fete des Grands meres	entree offerte pour les grands meres	MARS	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
4	Activ' Challenge	Réaliser 15 Activ' en 8 semaines	AVRIL MAI	Période scolaire/ vacance scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients avant l'été
5	salon nautique	stand information	AVRIL	Période vacance scolaire	Facebook / Site internet	non	presence des 3 sites obligatoire pour tenir 3 jours de salon
6	tournage video	tournage	MAI	Période scolaire	Facebook	OUI	Action de communication
7	Fêtes des Mères	Entrée offerte pour les mamans	JUIN	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bons retours client
8	Offre de l'été	1 carte premium achetée = 1 longe cote offert ou bien être offert	JUIN	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bons retours client
9	Offre de rentrée	frais adhesion offert pass+ marathon des activités	SEPTEMBRE	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bons retours client
10	Semaine Découverte	Activ'Gym au tarif entrée piscine	OCTOBRE	Période scolaire	Sud Ouest / Facebook / Site internet	Oui	Période très importante pour démarrer l'année scolaire
12	octobre rose	aquafit rose tarif réduit reversé à la ligue contre le cancer	OCTOBRE	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	sensibilisation des clients
13	ANNIVERSAIRE 10 ANS	Une carte aquagym acheté= 2 entrées offertes	NOVEMBRE	Période scolaire	Sud Ouest / Facebook / Site internet	OUI	pour une autre occasion exceptionnelle

5.3 – Site internet

5.3.1 Audience

En 2023, le site internet des Piscines de la COBAS a reçu 22 710 visiteurs. La fréquentation a été majoritairement élevée entre avril et mai 2023 et novembre 2023.

5.3.2 Acquisition

Les internautes proviennent principalement d'un trafic organique (57.7%) grâce au référencement naturel, nous avons pu recueillir 14 000 visiteurs. Les mots clés les plus recherchés sont : " Piscine Arcachon", "Piscine", "Piscine Arcachon municipale".

La deuxième majorité provient d'un trafic direct (37.3 %) soit des visiteurs qui ont l'habitude de consulter notre site internet. Leur visite s'oriente principalement vers les pages : "Tarifs et horaires", "Activités ».

D'un autre côté nous retrouvons également les utilisateurs provenant d'un trafic social (2,7%) depuis la Page Facebook. Egalement, nous retrouvons le trafic referral (2,3%) provenant du site internet Guide- Piscine.fr et du site internet de la commune.

5.3.3 Comportement

Nous comptabilisons 130 000 pages vues. Parmi elles, les plus consultées par nos internautes restent principalement : "Tarifs et horaires", "Je réserve", "Planning", « activités ».

5.4 – Campagnes e-mailing

Durant l'année 2023, nous avons renforcé notre présence avec notre outil de mailing. Ce canal nous a permis de communiquer avec nos usagers avec des campagnes à visées informatives ou promotionnelles. Fermetures, animations ou encore des informations pratiques. Nous avons envoyé cette année 20 emailing avec un pourcentage d'ouverture supérieur à 50%.

● Exemple mailing externe



5.5 – Réseaux sociaux

5.5.1 Communauté

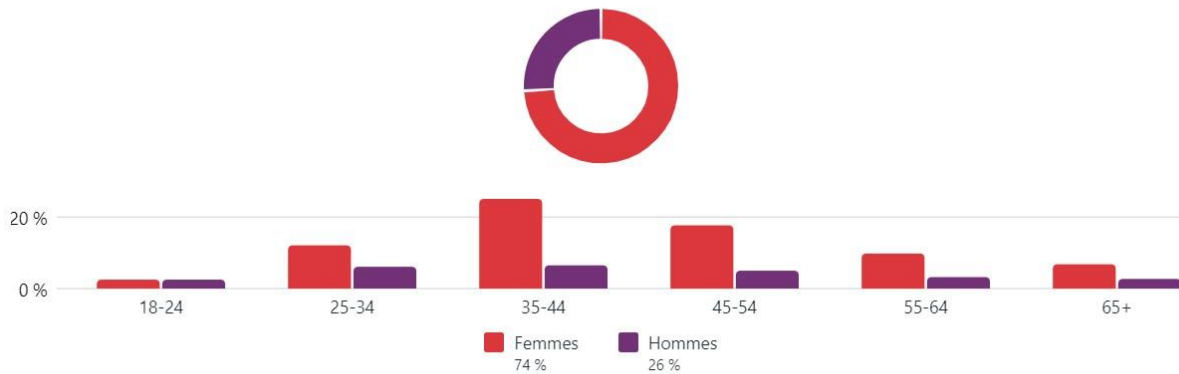
La courbe de communauté de la page Facebook de la Piscine d'Arcachon a révélé une hausse continue.

Alors qu'au 31 décembre 2022 nous comptons **654 fans**, nous sommes parvenus à atteindre les **751 fans au 31 décembre 2023**, soit une **évolution de 13%**



Pour ce qui est du détail sociodémographique de la communauté, nous constatons qu'une majorité de **femmes** (74%) âgées entre **35 et 44 ans**, (26%) pour les hommes suivent activement la page de la Piscine d'Arcachon.

Âge et genre ①



La quasi-totalité de nos fans réside en **France** et vivent sur la COBAS, à Arcachon, **La Teste-de-Buch** et **Gujan-Mestras**, pour autant nous parvenons tout de même à toucher le nord de la Gironde jusqu'à **Bordeaux**

5.5.2 Visibilité

Nous avons comptabilisé 247 000 impressions sur 2023 soit une augmentation de 50% par rapport à 2022. L'impression représente le nombre total de fois où le contenu de la page a été vu.

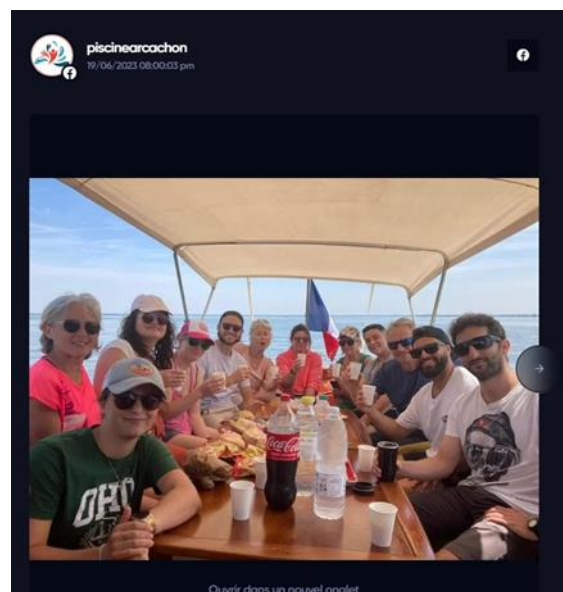
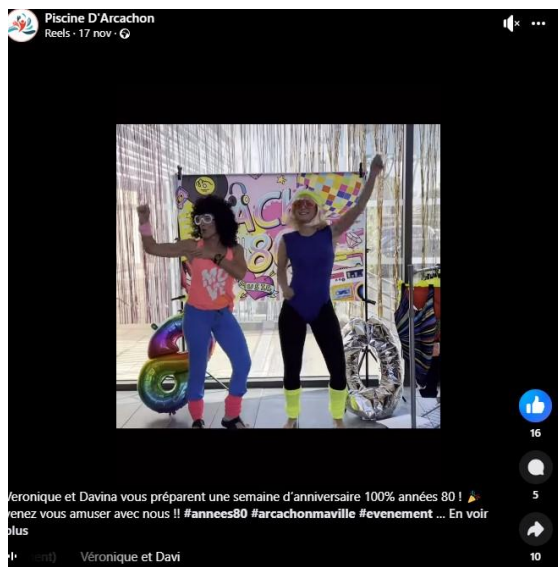
D'autre part, la page a bénéficié d'une **portée s'élevant à 157 000**, une large augmentation par rapport à 2022. La portée représente la somme des comptes de chaque utilisateur unique qui a consulté un contenu sur notre page.

L'**engagement** affiche quant à lui un score également très positif de 10 000 soit +40% par rapport à 2022. L'engagement représente le nombre de personnes qui ont interagi avec notre page, ce qui inclut aussi les clics.

Un pic d'engagement est remarquable sur le mois de mai ainsi que sur le mois de novembre. Ce pic est justifié par la communication des 10 ans.



Les 3 meilleurs publications de l'année 2023



5.5.3 Activité

Durant l'année 2022, nous avons **posté 323** fois, soit une hausse de **280%** (par rapport à 2021). Le nombre de réactions sur les publications a également augmenté et s'élève à 1400 soit +247% par rapport à 2022.

Des chiffres que nous avons pour ambition de dépasser sur cette nouvelle année 2024. Nous avons réussi à créer une vraie dynamique et un engagement auprès de notre communauté satisfaisante. Nous cumulons un total de **291 commentaires** et **352 partages** soit une hausse de 800% et une hausse de 291% (par rapport à 2022)

5.5.4 Création d'un compte instagram

En juillet dernier, nous avons créé un compte Instagram pour les 3 piscines de la COBAS. L'objectif était de toucher une cible différente de Facebook, plus jeune et dynamique. Nous avons pu obtenir 145 followers. Sa création nous a permis de toucher 15 000 comptes grâce à nos publications. Notre contenu a été vu 30 000 fois et notre profil a été visité 527 fois. Nous avons publié des photos d'évènements et d'animations en mettant en avant les équipes. Des offres promotionnelles et la mise en avant des infrastructures.

Nous pouvons remarquer que le format réel fonctionne très bien auprès de notre cible. C'est encourageant pour 2024, il est important de rester dynamique sur cet outil au cours de l'année.

5.6 – Presse et publicité

5.6.1 Presse

Durant l'année 2023, la Piscine d'Arcachon a été citée à 22 reprises par la presse grâce à : La Dépêche du Bassin le journal Sud-Ouest, TVBA , Le Bassin des Petits, et Ze guide et Bouche B.

Exemple : Halloween, les 10 ans, la vidange.



5.7.2 Avis

5.7.2 Avis Google

Évolution des avis laissés sur la page Google my business de la Piscine d'Arcachon :

	2021	2022	2023
Note	4.19/5	4.19/5	4.1
Nombre avis	37	42	37

5.8 Communication multicanale

Au cours de cette année 2023, nous avons eu l'occasion de procéder à une ouverture des canaux de communication afin de renforcer notre visibilité.

Nous avons fait réaliser un film promotionnel pour La Piscine d'Arcachon. C'est un film très qualitatif réalisé par un vidéaste professionnel qui a su capter de belles images et retranscrire l'identité familiale et détente de la Piscine.

Nous nous sommes également tourné vers la Radio avec une campagne au mois de Novembre pour les 10 ans sur NRJ Bassin d'Arcachon.

Un outil assez puissant à utiliser pour des évènements. Nous avons en parallèle été présent sur un format sucette d'un axe très passant d'Arcachon pour la campagne des 10 ans avec Clear Channel.

Parallèlement, nous avons créé un salon de thé aménagé et une boutique avec des produits locaux que nous avons mis en avant sur nos réseaux sociaux.

Nous avons également lancé en 2023 la marche aquatique plage pereire. Des flyers et un kakemono ont été créés pour promouvoir cette nouvelle activité.

Au cours de la saison estivale, (de Juin à aout 2023), nous avons organisé des présences sur le territoire afin de recruter de nouveaux clients, notamment une permanence chaque semaine à l'office de tourisme d'Arcachon et également une permanence en juillet au rendez-vous du camping Huttopia d'Arcachon.

Nous avons développé nos actions de communication, notamment avec la distribution de nos plaquettes tarifaires auprès des professionnels du tourisme, les commerçants d'Arcachon, les maisons de quartier et l'office de tourisme

Au cours du mois de juin, nous avons renforcé notre présence sur le territoire en étant présent au salon nautique d'Arcachon sur 3 jours. Ce qui nous a permis de créer un vrai moment de partage et d'échange et de se faire connaître auprès du grand public.

Nous avons également testé un nouvel axe de communication pour la saison estivale, en proposant notre publicité sur des sachets de pain avec des coupons réductions, distribués dans plusieurs boulangeries du bassin d'Arcachon (de Biganos à Arcachon)

ACCÈS PISCINE		COBAS*	EXTÉRIEURS
Enfant - de 3 ans à 11 ans		3,50€	4,90€
Adulte - de 18 ans		5,30€	7,10€
Adulte, tarif réduit ¹ - de 18 ans		4,00€	6,20€
Passe famille - 2 enfants + 2 adultes		13,80€	21,80€
Entrée famille supplémentaire - en plus du Pass		2,30€	3,50€
Carte 10 entrées enfants - de 3 ans à 17 ans		28,10€	34,90€
TABRS 3 PISCINES - Carte 10 entrées enfants		30,60€	35,50€
Carte 10 entrées adultes - à partir 18 ans		42,50€	49,30€
TABRS 3 PISCINES - Carte 10 entrées adultes		46,80€	53,80€

ACCÈS ACTIVITÉS AQUATIQUES (ENTRÉE AQUATIQUE INCLUSE)		COBAS*	EXTÉRIEURS
Séance Acti-Basic		11,20€	14,00€
Séance Acti-Premium		14,40€	18,90€
Carte 10 séances Acti-Basic		100,40€	115,50€
TABRS 3 PISCINES - Carte 10 séances Acti-Basic		110,50€	127,10€
Carte 10 séances Acti-Premium		131€	150,70€
TABRS 3 PISCINES - Carte 10 séances Acti-Premium		145,80€	190,70€

STAGES DE NATATION
 Apprendre à nager en toute sécurité!
 -50% SUR LE PASS FAMILLE
 Toutes les semaines 8 séances par semaine

ÉCOLE DE NATATION
 Apprendre à nager en toute sécurité!
 Cours de natation toute l'année en période scolaire / 1 cours par semaine

5.9 Refonte des supports visuels

PISCINE D'ARCACHON

Marche-Aquatique

SÉANCE 45 MN

De Avril à Octobre, venez tester notre activité de plein air
Tarif 16€

Plage Pereire

Paielement, réservations, location de combinaison et chaussons à la Piscine d'Arcachon

05 57 72 27 29

Equalia

PISCINE D'ARCACHON

LONGE CÔTE
Sunset

17 AOÛT ~ 19h15 > 20h

10 participants
Venez partager un moment de sport et de convivialité
Réservation obligatoire
Places limitées

TARIF Activ' premium 14,50€

Plage Pereire Arcachon

www.piscinesdarcachon.fr

Equalia

HORAIRES D'OUVERTURE

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
BASES	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h
PROFES	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h
BASES	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h
PROFES	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h
BASES	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h
PROFES	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h	18h-19h

RAPPELS

- Reservez votre place : 10h > 10h
- Les cartes restent 45 minutes après l'occupation des bassins.
- L'occupation des bassins a lieu 20 minutes avant la fermeture.
- Les cartes restent valides 1 an.
- Les cartes de 10 ans et plus sont valides 1 an.
- Double nouvelle création de carte sans trousse.
- Port du bonnet de bain recommandé.
- Les entrées de la piscine sont obligatoirement dotées d'accessibilité à une personne handicapée.
- Courtesy piscine d'Arcachon pour les enfants de moins de 3 ans.

BIEN BIEN ET J'AI DE BONNES
Méthode de piscine d'Arcachon

10 **MEILLEUR LIEN PISCINE DE 14**
DE LA JONCTION POUR VOUS
COBAS

STAGE NATATION **LONGE CÔTE**

4 rue du Stade Motte Peill, 33120 Arcachon
05 57 72 27 29
accueil@arcachon-equalia.fr
www.piscinescobas.fr
piscinearcachon
@piscinescobas

COBAS
Communauté d'Agglomération
Bassin d'Arcachon Sud

DECouvrez L'UNIVERS DES PISCINES DU BASSIN D'ARCACHON

STADE NATATION DE LA TESTE-DE-BICH
300 rue Général Magry | Tel. 05 57 11 00 50
www.piscinescobas.fr

PISCINES & SPA Océan-Métropole
Fouveau des Lises | Tel. 05 57 14 31 00
www.piscinescobas.fr
piscinesoceanmetropole

TARIFS & HORAIRES

PISCINE D'ARCACHON

COBAS

4 rue du Stade Motte Peill, 33120 Arcachon / Tel. 05 57 72 27 29 / www.piscinescobas.fr



Chapitre 10

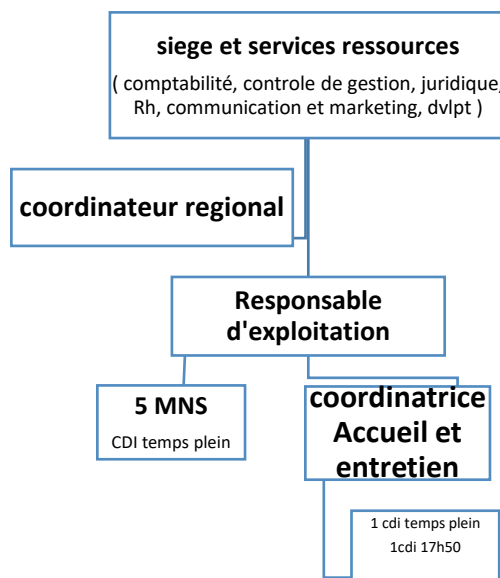
Carte des emplois

Carte des emplois

L'exploitation de la piscine d'Arcachon est assurée à l'année par une équipe de 8 personnes en Contrat à Durée Indéterminée.

Lors d'absence, ces employés sont remplacés par des personnes en Contrat à Durée Déterminée à temps complet et/ou à temps partiel ou des prestataires de services (autoentrepreneurs).

L'organigramme est le suivant :



10.2 Organisation du personnel :

Au cours de l'année, les collaborateurs de la piscine d'Arcachon ont été en renfort sur les 2 autres piscines afin de pallier les départs et remplacements pour maladie et congés.

Sur le mois avril, après le départ du coordinateur bassin, nous avons recruté et intégré une maitre-nageuse sauveteuse.

Sur le mois de juin, lors de la vidange annuelle, les équipes ont participé à la semaine de formation, remise à niveau et de cohésion.

A partir du mois de Juillet Jusqu'au mois de septembre, deux congés sans soldes (MNS) ont été remplacés par des saisonniers BNSSA. (Nombre de trois en cdd 35h)

A partir du mois de septembre, intégration de deux stagiaires suivant leurs formations auprès du Creps.

Au mois de décembre, les collaborateurs ont pu suivre une formation incendie lors de la fermeture pour bac tampon.

10.3 Vie de l'équipement

- Journée de cohésion Arcachon en juin 2023, avec une réunion d'équipe et activités cohésion (ballade en pinasse sur le bassin avec repas sur l'eau, jeu d'équipe sur la plage Pereire)
- Journée de cohésion regroupant les salariés des 3 sites en octobre 2023 à la brasserie MIRA. L'objectif était de présenter l'état d'avancement du projet de synergie des 3 équipements, les projets des équipements ainsi que leurs résultats et d'établir le troisième moment de partage pour alimenter la démarche collective des trois équipements
- Repas de fin d'année le 14 décembre : cohésion équipe piscine d'Arcachon

10.4 Masse salariale

SERVICE	Equivalent temps plein	MASSE SALARIALE CHARGEE 2022	MASSE SALARIALE CHARGEE 2023
Direction	1 ETP	19 454	48 334
Accueil/entretien	2.85 ETP	70 197	81 788
Bassin	5 ETP	140 616	193 348

Soit un total de la masse salariale de 323 470€ soit +28.09% par rapport à 2022 (165469€)

La différence entre 2023 et 2022 s'explique principalement :

- ⇒ En raison de l'arrivée d'un responsable d'exploitation sur une année complète
- ⇒ La démission du coordinateur bassin
- ⇒ L'arrivée d'une MNS en remplacement du coordinateur bassin
- ⇒ La présence de la coordinatrice accueil sur une année complète
- ⇒ Une collaboratrice accueil qui est passé en mi-temps (pré retraite)
- ⇒ Les remplacements pour congés payés
- ⇒ La saison estivale avec une augmentation de la masse salariale pour maintenir les activités

A noter durant l'année 2023 :

- Salariés ayant quittés l'entreprise :
 - Monsieur Dimitri Backeland (coordinateur Maître-Nageur Sauveteur) : démission
 -
- Salariés ayant rejoint l'entreprise :
 - Madame sophie Poujat (Maître-Nageur Sauveteur)
- Accueil stagiaire :
 - Madame Marine royer (apprentie Maître-Nageur Sauveteur)
 - Madame Charlotte Bardu (apprentie Maître-Nageur Sauveteur)

- Formation du personnel :
 - Formation à l'aquagym pour l'équipe MNS réalisé par Michael OGEZ
 - Recyclage PSE pour l'équipe MNS réalisé en partenariat avec le SDIS 33
 - Recyclage CAEP MNS pour 2 MNS
 - Formation management pour le responsable d'exploitation et coordinatrice accueil
 - Formation incendie et évacuation avec euro feu

- Vie de l'équipe :
 - Séminaire national EQUALIA pour le responsable d'exploitation
 - Réunion bilan/projet et soirée cohésion 3 Piscines
 - Réunion bilan/projet et soirée cohésion pour l'ensemble de l'équipe
 - Réunion hebdomadaire équipe bassin et accueil
 - Réunion mensuel équipe bassin et accueil
 - Réunion début année présentation projet année à venir
 - Réunion milieu d'année lancement saison estivale
 - Réunion fin d'année bilan année en cours



Chapitre 11

Rapport financier

Rapport financier

Produits

L'ensemble des produits du compte d'exploitation est présenté ci-dessous :

ARCACHON	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Recettes commerciales			
Recettes Piscine (baignade publique)	34 141€	72 071 €	122 201 €
Recettes Activités aquatiques (cours de natation, toutes activités liées à l'eau)	24 182€	75 435 €	108 351 €
Recettes Espaces de bien-être et de détente	0€	- €	- €
Recettes Abonnements multi-activités	23 972€	42 605 €	17 696 €
Recettes Plongée	0€	- €	- €
Recettes Établissements scolaires du premier degré d'Arcachon	0€	- €	- €
Recettes Établissements scolaires du second degré d'Arcachon	7 426€	8 771 €	14 089 €
Autres Recettes Scolaires hors commune d'Arcachon	0€	- €	- €
Recettes liées aux Clubs et Associations	2 893€	10 935 €	14 748 €
Recettes liées aux autres groupes (ALSH, comités d'entreprises, pompiers, ...)	15 577€	- €	20 881 €
Redevance Distributeurs	0€	255 €	1 734 €
Ventes boutique et autres produits	214€	5 941 €	2 168 €
Autres produits commerciaux	0€	11 €	1 985 €
	108 406€	216 024 €	303 852 €
Total Recettes commerciales HT	108 406€	216 024 €	303 852 €
Compensation pour Covid	2 822€	- €	
Compensation pour contraintes de service public	269 106€	226 387 €	197 541 €
TOTAL PRODUITS	380 334€	442 411 €	501 392 €

Pour l'année 2023, la piscine d'Arcachon a réalisé une recette commerciale de **216 024€** soit une augmentation de 99% par rapport à 2022. La raison principale est l'ouverture de l'établissement sur une année complète.

Nous constatons une forte augmentation des recettes sur certaines catégories comme les recettes piscine, les abonnements, les activités, les clubs et la boutique notamment en raison des nombreux projets, réaménagements plannings mis en place sur l'année 2023 et la reprise d'une activité sur une année complète.

Sur l'année 2023, le montant des compensations s'élèvent à **226 397€**, comprenant :

- Les subventions forfaitaires annexées selon la formule de révision du contrat soit 225 148€,
- La compensation relative aux pertes d'exploitation attenante au contrat de partenariat pour l'année 2021 : 1238€,

Le montant total des produits s'établit à **442 411 €** soit une évolution de 16% par rapport à 2022.

11.2 – Les charges

L'ensemble des charges et le résultat du compte d'exploitation est présenté ci-dessous :

ARCACHON	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
CHARGES HT			
Marchandises boutique	-1 604 €	6 107 €	1 000 €
Prestataires extérieurs et Animation	2 097 €	5 063 €	3 000 €
Fourniture administrative	2 295 €	1 770 €	250 €
Pharmacie	-30 €	389 €	500 €
Achats de marchandises et fournitures	2 757 €	13 330 €	4 750 €

- Achats de marchandises et fournitures pour un montant total de **13 330€** soit +79% par rapport à 2022.

Cette augmentation des achats de marchandises est notamment dû à la création d'une boutique et par conséquent l'achat des produits mis en vente.

Concernant les animations, l'année 2023 a été marqué par les 10 ans des piscines de la Cobas, ce qui a demandé des dépenses plus élevées comparés aux années précédentes.

ARCACHON	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
CHARGES HT			
Électricité	0€	- €	- €
Eau	0€	- €	6 151 €
Gaz	0€	- €	- €
Fluides	0€	- €	6 151 €

- Fluides : pas de charges concernant et plus particulièrement l'eau puisque qu'il a été validé avec la COBAS et ENGIE que ces charges relèvent du périmètre d'ENGIE selon l'annexe 7 de notre contrat.

ARCACHON	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
CHARGES HT			
Nettoyage et entretien	519€	2 304 €	3 500 €
Contrats de maintenance	8 441€	14 291 €	8 500 €
Entretien espaces verts	4 570€	615 €	4 000 €
Entretien matériel exploit.	665€	2 879 €	1 500 €
Maintenance et entretien	14 195€	20 089 €	17 500 €

- Maintenance et Entretien pour un montant total de **20 089€** soit une augmentation de 29% par rapport à 2022 (année incomplète, puisque l'établissement était ouvert sur 6 mois).

Ce poste comprend les achats de fournitures et matériel de nettoyage et d'hygiène, les contrats de maintenance (contrôles, vérifications et maintenances réglementaires) les prestations d'entretien des espaces verts et vitreries ainsi que les dépenses liées à l'entretien des matériels (logiciel caisse, Robots, auto laveuse, copieurs, fontaine à eau, DSA).

ARCACHON

	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
CHARGES HT			
Salaires et charges	177 469€	323 470 €	324 053 €
Incidence Activité partielle 18 mois (TRAVAUX)	0€	- €	- €
Mise à disposition de personnel	4 278€	- €	- €
Subvention emplois aidés	0€	- €	- €
Participation des salariés	0€	- €	- €
Formation	890€	3 865 €	1 500 €
Remboursement formation	0€	- €	- €
Remboursement CPAM	0€	- €	- €
Médecine de travail	779€	- €	1 000 €
Vêtements de travail	204€	468 €	1 000 €
Charges de personnel	183 619€	327 802 €	327 553 €

- Les charges de personnel pour un montant de **327 802€** soit une augmentation de 44% par rapport à 2022 (dû aux fermetures travaux sur l'année précédente).

Ce poste comprend la rémunération du personnel, les charges sociales et provision CP.

Les actions de formations de personnel pour **3865€** et une dotation de vêtement du personnel de marque le coq sportif pour **468€** complètent ce poste de charge.

ARCACHON

	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Monétique cartes bracelets	(926€)	591 €	- €
Badges	0€	- €	1 500 €
Promotion communication	5 240€	6 160 €	12 500 €
Promotion communication	4 314€	6 751 €	14 000 €

- La Promotion et Communication représente **6751€** soit +36% par rapport à 2022. Les actions de communication intégrées dans ce budget ont été présentées dans la partie 5.

Cependant la promotion et la communication de l'établissement a été plus importante en 2023 par rapport à 2022 suite aux nombreuses animations réalisées sur l'année (augmentation de 56.49% par rapport à 2022).

ARCACHON

	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Taxes sur les salaires	8 732€	13 039 €	7 000 €
Taxe CET	7 057€	7 158 €	10 000 €
SACEM	447€	686 €	3 500 €
Autres taxes	0€	- €	- €
TEOM	37€	111 €	500 €
Redevance pour frais de contrôle	6 977€	3 333 €	3 333 €
RODP	13 497€	14 475 €	12 700 €
Impôts et taxes	36 747€	38 802 €	37 033 €

- Les Impôts et taxes à hauteur de **38 802€** soit une augmentation de 5% vs 2022.

ARCACHON

	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Frais postaux	110€	60 €	500 €
Téléphonie internet	2 832€	6 269 €	3 500 €
Assurances	1 750€	3 107 €	5 000 €
Frais de déplacement	2 894€	4 860 €	3 000 €
Redevance logiciels	3 772€	6 176 €	3 500 €
Frais actes et contentieux	766€	73 €	500 €
Honoraires CAC	3 825€	5 738 €	5 000 €
Frais bancaires	1 565€	2 607 €	1 800 €
Frais ANCV	40€	- €	300 €
Provision clients douteux	0€	- €	- €
Charges diverses gestion courante	35 018€	34 501 €	31 300 €
Frais généraux	52 570€	63 391 €	54 400 €

- Les frais généraux à hauteur de **63 391€** soit une augmentation de 17% par rapport à 2022.
Ce poste comprend les charges diverses de gestion courante liés aux services support Equalia conformément au détail du DO.
Le poste téléphonie est en augmentation du à un reliquat de factures 2021 et 2022 qui n'était pas parvenu.

ARCACHON

	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Charges financières	3 395€	-4 594 €	3 648 €
Charges exceptionnelles	11 000€	- €	
Dotations Amortissements immobilisations corporelles	8 187€	11 119 €	16 211 €
Charges diverses	22 582€	6 525 €	19 859 €
TOTAL CHARGES	316 785€	476 691 €	481 245 €
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	63 549€	-34 280 €	20 147 €

- Les charges diverses pour **6 525€**
Les investissements prévus ont été complétés sur 2023.

Le Total des charges s'élève à 476 691€ soit +34% par rapport à 2022.

**Malgré la maîtrise des charges de fonctionnement, le total des produits ne nous permet pas d'établir un résultat positif sur l'année 2023 malgré une augmentation par rapport à 2022.
Ce qui nous emmène à un résultat courant à -34 280€.**



PISCINE D'ARCACHON

COBAS





STADE NAUTIQUE
FOSSE DE PLONGÉE
LA TESTE DE BUCH

COBAS



Rapport annuel

2023



Sommaire

Synthèse générale et stratégie	4
Rappel du cadre de fonctionnement.....	5
Quel stratégie commune aux 3 piscines.....	5
Stratégie spécifique au Stade Nautique et Fosse de Plongée de La Teste de Buch.....	6
Présentation du service délégué.....	8
Stade Nautique et Fosse de Plongée de La Teste de Buch.....	9
Usagers.....	9
Exploitation	11
Horaires d'ouverture	12
Ouverture/fermeture.....	14
Tarifcation	15
Activités proposées	14
Fréquentation.....	18
Générale	21
Scolaire	23
Association et clubs.....	23
Animations.....	25
Qualité du service	29
Enquêtes de satisfactions.....	30
Action correctives proposées et moyens mis en œuvre.....	31
Ventes	33



Suivi Technique 36

Prestation Equalia.....37

Prestation Engie.....37

Suivis des incidents.....38

Contrôle réglementaire.....40

Communication et commercialisation.....41

Synthèse et stratégie (projection année suivante).....43

Synthèse des actions de communications.....44

Site internet.....45

Réseaux sociaux.....46

Avis Google.....49

Revue de presse-encart publicitaire.....49

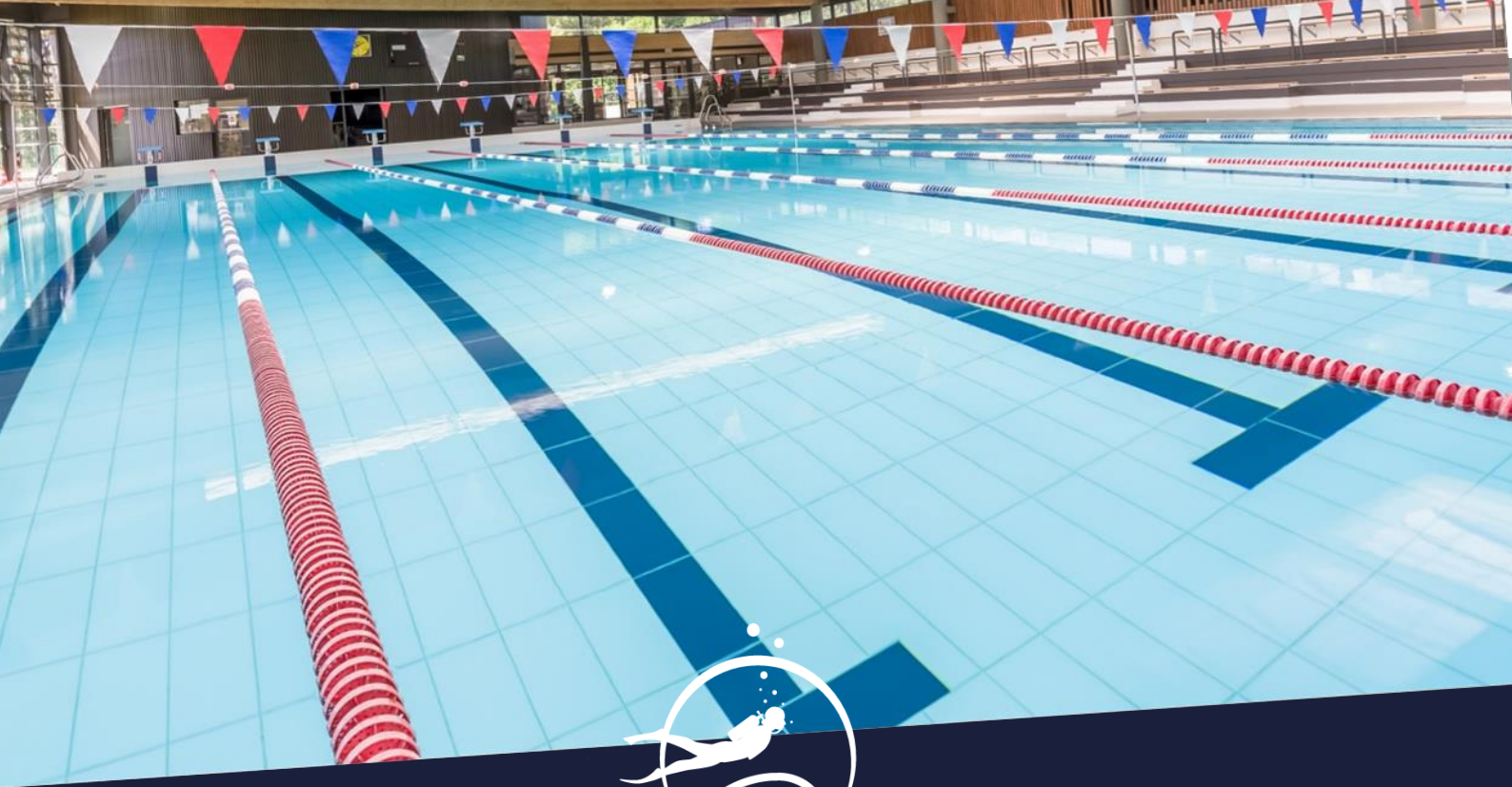
Campagnes e-mailing.....50

Carte des emplois.....51

Rapport financier.....56

Les produits.....57

Les charges.....59



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH



Chapitre 1

Synthèse générale & Stratégie

Synthèse générale et stratégie

Rappel du cadre de fonctionnement

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud (« COBAS ») a réalisé la construction de trois équipements aquatiques sur le territoire respectif des communes d'Arcachon, la Teste de Buch, de Gujan-Mestras. Un contrat de partenariat (« PPP ») relatif au financement, à la conception, à la construction, à l'entretien-maintenance de 3 piscines, a été signé le 29 septembre 2011. L'échéance de ce contrat, d'une durée de 32 ans à compter de son entrée en vigueur, est fixée en 2043.

La COBAS est l'« autorité concédante », afin d'assurer une plus grande efficacité et une meilleure lisibilité dans la gestion des trois équipements aquatiques et dans l'organisation du service public, dans le respect des spécificités et des attentes de chaque commune.

A ce titre un contrat d'affermage ayant pour objet de déléguer l'exploitation et la gestion des 3 centres aquatiques a été conclu pour une durée de 5 ans, du 1^{er} janvier 2021 au 31 Décembre 2025.

Lors de ce rapport annuel, nous nous attacherons plus particulièrement à la présentation du Stade Nautique de La teste de Buch situé 390 rue Gilbert Moga.

Stratégie commune aux 3 piscines

L'objectif central de cette délégation de service public est de développer une complémentarité et synergie entre les 3 piscines.

Depuis 2021, les équipements ont été fermés successivement en raison des phases de travaux programmées par la Cobas et Nautibas (En 2021 sur Gujan-Mestras et la Teste de Buch, puis en 2022 sur Arcachon). Nous avons souhaité tirer profit de ces périodes pour initier une consommation multisite. En effet, nous avons valoriser une continuité des pratiques en orientant les clients à consommer leur abonnement sur les autres piscines. Nous avons constaté un réel report des clients lors de ces périodes de fermeture. Et nous constatons une habitude de consommation multi-équipement qui s'instaure et plus spécifiquement en cas de fermeture ponctuelle (vidange/ problème technique).

Cette synergie et complémentarité a été déployée et valoriser sur plusieurs axes :

- **Horaires d'ouverture complémentaires** (matinales/nocturnes)
- **Planning des activités**
- **Offres commerciales** : à titre d'exemple durant la période des travaux = tous les abonnements 1 piscine ouvraient un accès aux 3 piscines,

- **Un programme d'animations commun.** Chaque animation et opération commerciale est déployée pour permettre une complémentarité et synergie entre les équipements.

A titre d'exemple sur l'offre de rentrée de septembre, un programme de découverte est proposé avec des dates complémentaires et des offres valorisant la synergie entre les services (Une activité aqua fitness à Arcachon offre un accès bien-être sur les 2 autres piscines). Autre illustration, sur l'animation d'halloween, jeu de piste sur les 3 piscines permettant de reconstituer un mot code unique.

- **Communication commune :** mise en place d'un site internet unique depuis 2021, plaquettes TH avec valorisation des abonnements 3 piscines.

- **L'implication de l'ensemble des collaborateurs des 3 piscines autour de ce projet commun.** Depuis 2021, nous valorisons le projet commun aux 3 piscines auprès des collaborateurs. Pour cela, nous menons des actions de coordination transversales des pôles aquatiques et accueil et des actions de cohésion communes.

Cette année 2023, nous a permis de consolider cette synergie pour les collaborateurs et pour les clients. L'événement des 10 ans des 3 Piscines de la COBAS s'inscrit pleinement dans cette démarche.

Stratégie spécifique au Stade Nautique et Fosse de Plongée de La teste de Buch

Elle se décline en 2 axes forts :

- L'anniversaire des 10 ans des piscines de la COBAS dont nous avons souhaité faire un évènement marquant pour le territoire et ses usagers. Pour cela, un budget d'environ 8 000€ pour les trois piscines, a été dédié à cet événement. Cette enveloppe nous a permis de réaliser sur La Teste une semaine complète d'événements originaux sur le thème des années 30. Des animations comme un spectacle de magie au bord des bassins, la présence d'une Tarologue, un concert de jazz, un gala de natation synchronisée, la présence d'une maquilleuse, des jeux concours et un cocktail dinatoire et son gâteau d'anniversaire qui a été partagé avec les élus de la commune, de la COBAS ainsi qu'avec nos usagers.

- Une stratégie commerciale plus ciblée, qui tire les leçons de 2022. En effet, 2023 a été l'année du développement de la boutique locale et du développement du snacking. Des animations familiales de qualité et plus ciblées afin de répondre aux demandes de nos usagers. Une vidéo professionnelle de promotion de l'établissement a été réalisée. Le compte Instagram des piscines de la COBAS a été créé, un spot radio via NRJ a été diffusé pour l'anniversaire des 10 ans. Enfin, la mise en ambiance de l'équipement s'est terminée avec la mise en place du nouveau bandeau d'enseigne, la pose d'une vitrophanie reprenant l'identité du Stade Nautique, l'achat de mobilier pour l'accueil (petit salon, table haute, vitrine boutique, étagère à chaussure, bancs...) et la décoration de l'accueil par des partenaires locaux (les enfants du bassin notamment).

Le Stade Nautique de La Teste de Buch dans la synergie 3 sites :

L'équipement de La Teste de Buch étant central géographiquement entre les 3 sites de la COBAS, il joue un rôle important dans la synergie des 3 sites.

- L'activité Plongée, est valorisée sur la Piscine et Spa de Gujan-Mestras et sur la Piscine d'Arcachon. Des baptêmes de plongée sont régulièrement proposés sur les 3 équipements lors d'offres commerciales ou de jeux concours.

- Le Stade Nautique a aussi contribué à la continuité du service public, en accueillant les usagers des autres piscines lors de leur vidanges annuelles ou lors de leurs fermetures techniques ponctuelles.

- Des plannings complémentaires entre les trois équipements ont été pensés et maintenus tout au long de l'année. Cela se traduit par des jours d'ouverture en matinale et/ou nocturne complémentaires sur les 3 équipements mais également une complémentarité sur les cours bébés nageurs et aqua fitness.

- Les abonnements PASS ont tous (sauf le PASS Aqua) été basculé sur un mode de fonctionnement multisites. L'abonné peut donc bénéficier des prestations des trois piscines sans contraintes tarifaire supplémentaires.



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 2

Présentation du service délégué

Présentation du service délégué

Stade Nautique et Fosse de Plongée de La teste de Buch

Le Stade Nautique se compose des installations suivantes :

- En sous-sol : équipements techniques, pompes, bâches, filtres et ozoneurs ;
- En rez-de-chaussée : hall d'accueil, locaux administratifs, vestiaires individuels et collectifs, espace bien-être (hammam, jacuzzi et sauna à pierre chaude), 2 bassins (bassin sportif de 25 mètres sur 6 couloirs et bassin de loisirs avec nage à contre-courant, blower et col de cygne) ainsi qu'une pataugeoire (avec deux jets) ;
- Au 1^{er} étage : Vestiaires personnels, salle de repos ;
- Au 2^{ème} étage : Vestiaires plongeurs ;
- Au 3^{ème} étage : Installations techniques, compresseurs, traitement de l'air ;
- Au 4^{ème} étage : Fosse de plongée, avec 4 niveaux de fond en colimaçon, 1,2 mètre, 3 mètres, 6 mètres et 20 mètres.

Usagers

Quatre types d'usagers fréquentent le Stade Nautique :

- Le public : principalement originaire des trois communes les plus proches de l'équipement. (La Teste de Buch, Arcachon et Gujan-Mestras), mais aussi de l'extérieur de la COBAS¹. Il vient pour le loisir, la détente, l'apprentissage de la natation, la plongée, les activités aquatiques et les animations.
- Les scolaires : publics et privés, complètent leur enseignement général par la pratique de la natation suivant un projet pédagogique élaboré.
- Les Associations soutenues par la Mairie : Il s'agit de « L'Association Omnisport de La Teste de Buch » et du Club « Les Fines Flèches du Bassin d'Arcachon » : elles animent entraînements et compétitions de leurs adhérents :
 - L'association Omnisport de La Teste de Buch : les sections natation, élite, water-polo, natation synchronisée mais aussi le triathlon et le kayak,
 - Les Fines flèches du bassin d'Arcachon : l'apnée (Chasse sous-marine). –
 - L'association « M en Rouge », organisme spécialisé dans l'aide aux parents d'enfants en situation de handicap qui mène un projet d'apprentissage du Surf.
- Les Associations, comités d'entreprise, centres aérés : viennent partager leur temps libre dans un endroit ludique et sportif ou bien s'entraîner dans le cadre d'une pratique sportive ou professionnel. Parmi lesquelles nous accueillons : les pompiers (Pyla et La Teste de Buch), la section jeune (JSP) des sapeurs-pompiers, la Base

¹ : COBAS = Communauté d'Agglomérations du Bassin d'Arcachon Sud.



aérienne 120, « C2P » association de plongée sous-marine, les « Nettoyeurs Subaquatique », l'association « Retraite Sportive Sud Bassin », l'association « J'aime le Pays de Buch », l'association Grain de Folie qui accueille un public handicapé, l'association ALST.



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 3 Exploitation

Horaire d'ouverture

Rappel des objectifs du contrat (annexe contrat DSP) :

- Offrir une amplitude d'ouverture adaptée
- Permettre l'accessibilité à tous les publics
- Garantir un accueil de qualité
- Optimiser les créneaux au quotidien

Rappel des horaires d'ouverture par jour et par période (période scolaire, période petites vacances, grandes vacances) :

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE & Jours fériés
PÉRIODE SCOLAIRE	☀️ 7h > 14h 15h > 19h30	☀️ 7h > 14h 15h > 19h30	10h > 21h30* 🌙	☀️ 7h > 14h 15h > 19h30	10h > 21h30* 🌙	10h > 13h 15h > 18h	9h > 12h30 14h30 > 18h
PETITES VACANCES	10h > 13h 15h > 19h30	☀️ 7h > 13h 15h > 19h30*	10h > 13h 15h > 21h30 🌙	☀️ 7h > 13h* 15h > 19h30	10h > 13h 15h > 21h30 🌙	10h > 13h 15h > 18h	9h > 13h 15h > 18h
GRANDES VACANCES	10h > 13h 15h > 20h	☀️ 7h > 13h* 15h > 20h	10h > 13h 15h > 21h30 🌙	☀️ 7h > 13h* 15h > 20h	10h > 13h 15h > 21h30 🌙	10h > 13h 15h > 19h	9h > 13h 15h > 19h

Tableau de synthèse :

	Volume des heures d'ouverture de l'établissement par public	DSP	2021	2022	2023		Commentaires
Période scolaire	Espace aquatique	70.5	70.5	70.5	70.5	h/semaine	respect du contrat
	Bien-être	70.5	70.5	70.5	70.5	h/semaine	respect du contrat
	Scolaire de la commune	14	10	10	10	créneaux/semaine	respect du contrat
	Clubs DSP	60	60	60	60	h/semaine	respect du contrat
	Club DSP M en rouge	10	10	10	10	dimanche / an	respect du contrat
	Club DSPAST Kayak	12	12	12	12	samedi / an	respect du contrat
	Plongée	variable	variable	variable	variable	h/semaine	respect du contrat
Petites vacances scolaire	Espace aquatique	60,5	60,5	60,5	60,5	h/semaine	respect du contrat
	Bien-être	60,5	60,5	60,5	60,5	h/semaine	respect du contrat
	Clubs DSP	30	30	30	30	h/semaine	respect du contrat
		Plongée	variable	variable	variable	variable	h/semaine
Grandes vacances scolaire	Espace aquatique	64	64	64	64	h/semaine	respect du contrat
	Bien-être	64	64	64	64	h/semaine	respect du contrat
		Plongée	variable	variable	variable	variable	h/semaine

Volume des heures d'ouverture public par période	Période scolaire	Période de petites vacances	Période de grandes vacances
2021	70.5h	60,5h	64h
2022	70.5h	60,5h	64h
2023	70.5h	60,5h	64h

Ouvertures / fermetures

Pour l'année 2023, **sur 365** jours, le Stade Nautique et Fosse de Plongée de La Teste de Buch ont été ouvert 349 jours et fermé 16 jours.

Les fermetures ont respecté les contraintes définies au contrat : le 01/01, du 26/06 au 09/07 pour fermeture technique (vidange), le 25/12. Il n'y a pas eu de fermeture technique pour le bac tampon cette année car il a été nettoyé en décembre 2022 puis en janvier 2024.

Également, selon le contrat le Stade Nautique est mis à disposition de la commune sur 7 week-ends par an soit 14 jours. Cette clause a été respecté sur les 3 années du contrats, 2023 inclus.

Enfin, la Fosse de Plongée en 2023, a été fermée suite à l'arrêt maladie prolongé de la Responsable de la Fosse de Plongée sans avoir pu trouver de remplacement et ce du 10/07/23 au 10/09/23. Un service de réponse aux mails des clubs et quelques activités ont tout de même pu être maintenus grâce au second moniteur de la Fosse qui s'est libérer ponctuellement. En Octobre 2023 nous avons recruté un nouveau Responsable Fosse de Plongée et stabilisé l'équipe.

Nombre de jours d'ouverture/fermeture service	Total	Nb, Jours d'ouverture	Nb, Jours de fermeture	Fermeture autres (préciser)	Commentaires
DSP	365	347	18		
2021	365	161	204		fermeture pour travaux et 1 jour contractuel
2022	365	347	18		respect du contrat
2023	365	349	16		respect du contrat

Tarifification

Au cours de l'année 2023 par délibération du Conseil Communautaire de la COBAS, la grille tarifaire a évolué au regard de l'indexation prévue au contrat de DSP. Les nouveaux tarifs ont été mis en application à partir du 1er septembre 2023. En

conséquence, l'année 2023 s'est divisée en deux périodes tarifaires distinctes : de janvier à août et de septembre à décembre.

Activités proposées

Dans les bassins

Les bébés nageurs : Cette activité est réservée aux enfants de 6 mois à 3 ans. Son objectif est la découverte, la familiarisation et le plaisir de l'enfant et de ses parents à se retrouver ensemble dans l'eau. Chaque séance est encadrée par un éducateur qui assure aux enfants et aux parents une évolution en toute sécurité.

Les cours ont eu lieu les mercredis et dimanches de 9h à 10h avec une eau chauffée à 32°.

Le jardin d'éveil : Adaptée aux enfants de 4 à 5 ans, le jardin d'éveil est une initiation ludique aux plaisirs de la natation. Les éducateurs apportent ici aux enfants l'autonomie dans les déplacements grâce à une démarche pédagogique ludique. L'objectif est avant tout l'épanouissement de l'enfant durant ses activités aquatiques lui permettant de s'immerger et de se déplacer sans aide.

Les cours ont eu lieu les mercredis et les samedis.


L'école de natation : À partir de 6 ans, les enfants peuvent apprendre les techniques de nage pour évoluer pas à pas vers les quatre nages.

Les cours ont eu lieu du lundi au samedi. Les enfants ont été répartis dans cinq niveaux différents : débutants groupe 1 et groupe 2, intermédiaire groupe 1 et groupe 2 et confirmé.

La natation adulte : A partir de 18 ans, elle s'adresse aux personnes adultes débutante ou souhaitant perfectionner leur technique de nage et ayant besoin d'un planning flexible. Les cours ont lieu tous les vendredis à 13h et sont encadrés par un maître-nageur qui les suit tout au long de l'année.

L'aquadouce : est un cours de renforcement musculaire doux qui, malgré sa faible intensité, permet de renforcer tout le corps. C'est un cours permettant la remise en forme mais aussi l'entretien physique grâce à des gestes lents et amples. L'utilisation également des exercices d'étirements, permettent de gagner en souplesse, en amplitude musculaire et de soulager les douleurs dorsales.

L'aquatonic : Ce cours aquatique est un cours de renforcement musculaire modéré voir intense. Vous vous dépenserez dans notre bassin ludique tout en améliorant votre rythme cardiaque et en musclant toutes les parties de votre corps. Idéal pour se muscler sans même s'en apercevoir !



Le petit plus, alors que vos articulations sont ménagées, vous allez transpirer sans vous en rendre compte grâce à la résistance de l'eau. Cette activité rassemble de nombreux habitués.

L'aquabike : Cette activité très dynamique permet un renforcement musculaire et une meilleure circulation cardiovasculaire.

L'aquamix Bike and Tonic : Cette activité permet de réaliser 20 minutes d'aquabike et 20 minutes d'aquatonic dans le même cours. L'activité a été mise en place en septembre 2023.

L'aquapalme : Cours avec palmes et sans ceinture. Il est alors conseillé de savoir nager. Les palmes participent au renforcement des jambes, cuisses, fessiers et de la sangle abdominale.

L'aquadeep : est une variante plus intense du cours d'aquatonic. À l'inverse de l'aquatonic, l'aquadeep se pratique dans le grand bassin, il est donc indispensable de savoir nager car les exercices vont se dérouler sans appuis plantaire, ce qui justifie ça plus forte intensité. L'usager se dépense dans le bassin sportif tout en améliorant son rythme cardiaque et en musclant toutes les parties de son corps.

L'aquatrainning : notre nouveauté 2024, est un cours à forte intensité. L'usager va tourner sur différents ateliers pendant 45 min presque sans interruption. Chaque atelier est composé d'exercices à réaliser la plupart du temps à l'aide de matériels mis à disposition (élastibande, alter de résistance, kettlebells, bike etc...). L'activité a été mise en place en septembre 2023.

A la Fosse de plongée

Trois types de publics sont accueillis sur l'espace plongée du Stade Nautique de La Teste de Buch.

Les particuliers :

Les particuliers peuvent bénéficier de différentes formations FFESSM (Fédération Française d'Etudes et de Sports Sous-Marin) en plongée bouteille. Ils ont accès également à des initiations à l'apnée, ou encore un accès à la Fosse de Plongée en autonomie par groupe de binôme possédant les certificats nécessaires.

La grille tarifaire a été mise à jour avec de nouveaux produits plongée SSI qui est une certification diplômante valable à l'internationale. Les particuliers peuvent dorénavant prétendre à valider différents niveaux/certifications en SSI ainsi que réserver des cours d'apnée encadré par notre monitrice apnée certifiée SSI.

Les formations bouteille :

- Baptêmes de plongée : s'adressant à un public novice, il permet de comprendre le fonctionnement du matériel et connaître ses premières sensations en plongée bouteille. 1 séance d'environ 1h théorie plus pratique avec plongée à 6m de profondeur maximum.
- Pack découverte : 3 séances avec la possibilité de choisir apnée et ou baptême pour les deux premières séances puis choisir la troisième séance selon sa préférence. Elle permet également de s'orienter ensuite vers un niveau 1 ;
- Niveau bronze ou /et argent ou /et or : 4 séances pour valider un niveau (enfants entre 8 et 12 ans) ;
- Niveau 1 : 6 séances (ou 3 séances si pack découverte effectué) ;
- Préparation technique Niveau 2 ;
- Plongée de réadaptation : plongeur ayant un niveau et souhaitant se remettre à niveau.

Autonomes bouteille :

Plongeurs détenteur d'au moins un niveau 2, le moniteur du Stade Nautique assure la sécurité en surface. Les plongeurs autonomes ont l'obligation d'être au minimum en binômes ;

Apnée :

1 créneau d'une heure est proposé 4 fois par semaine, sur réservation, pour 8 apnéistes maximum par créneau à partir de 8 ans. La sécurité est assurée par un moniteur du Stade Nautique, qui conseille et initie les usagers ;

Les associations :

Les associations, essentiellement des Clubs de plongée, constituent la plus grosse fréquentation. Ces derniers n'hésitent pas à réaliser plusieurs heures de route pour profiter des installations.

Les clubs de plongée bouteille fréquentent généralement la Fosse de Plongée en soirée et les week-ends sur les mois d'octobre, novembre, décembre, janvier et Février. Ils réservent un créneau généralement d'une heure et peuvent venir avec un maximum de 15 plongeurs.

Les clubs de plongée apnée occupent la Fosse généralement sur 2 créneaux d'une heure, soit 2 heures consécutives. Comme pour la plongée bouteille, les créneaux les plus sollicités sont en soirée et durant les week-ends sur les mois d'hiver.

Les professionnels :

Les structures privées (école de plongée ou encore moniteurs auto entrepreneurs, entreprises) bénéficient également des installations.

Les professionnels indépendants peuvent venir y exercer sous réserve qu'ils soient détenteur d'un Diplôme d'état et d'une carte d'éducateur. Ils peuvent venir accompagné de 8 élèves maximum par moniteur.

Tableau de synthèse :

	Nb. Cours hebdomadaires	Nb. Cours annuel	Remplissage	Nb. Usagers annuel	Nb. Usagers moyen par cours
Aquadouce	4	180	48%	1742	10 (20 places)
Aquabike	6	289	68%	2480	9 (13 places)
Aquatonic	8	442	67%	5797	13 (20 places)
Aquatrainig	1	16	58%	168	11 (18 places)
Aquamix	1	15	41%	80	5 (13 places)
Aquadeep	1	41	71%	280	7 (10 places)
Aquapalmes	2	80	62%	498	7 (10 places)
Apnée libre	4	113	62%	574	5 (8 places)
Formation plongée bouteille	6	190	38%	441	2 (5 places en moyenne)



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 4 Fréquentation

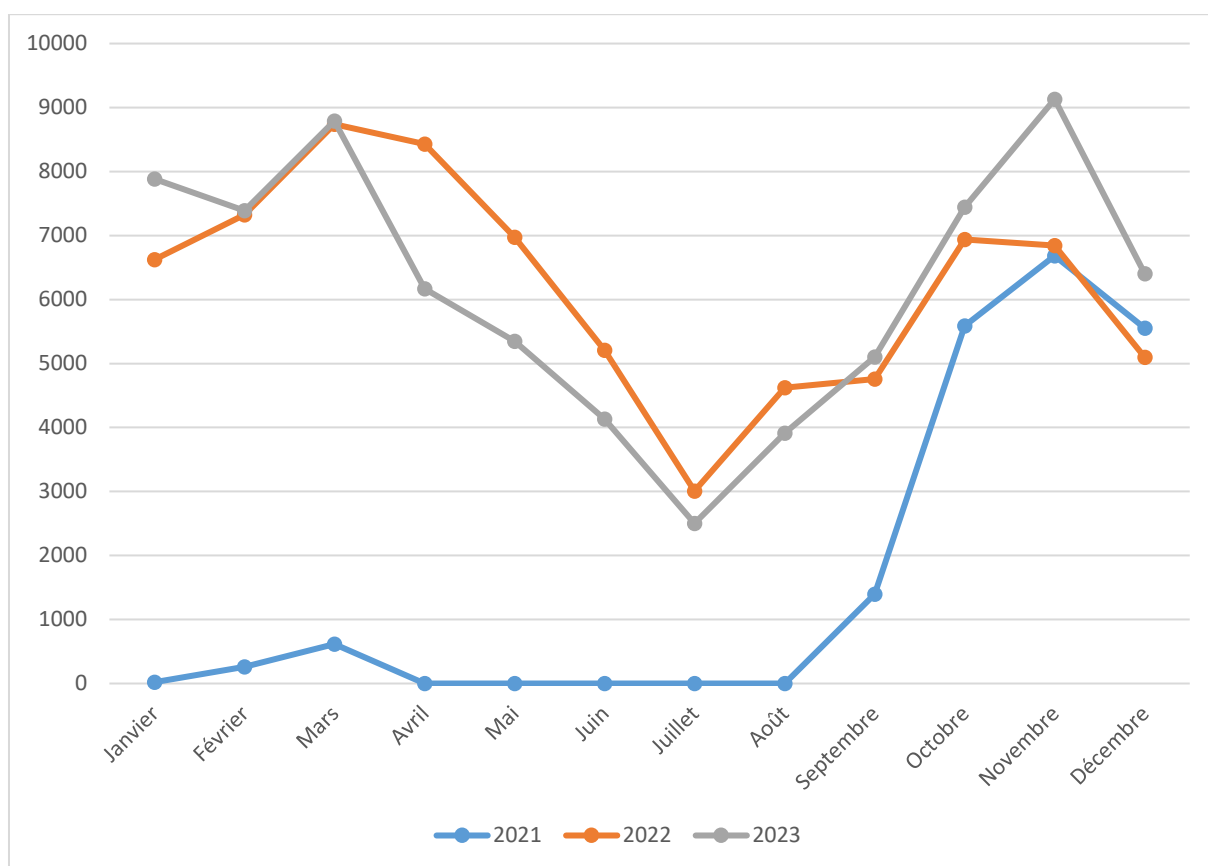
Fréquentation

Générale

Durant l'année 2023, le Stade Nautique a accueilli un total de **74 569 usagers soit -37%** par rapport au prévisionnel et pas d'écart significatif par rapport à 2022 (74 566 entrées). La ventilation des entrées est présentée sur les tableaux et graphiques ci-après :

Entrées	2021	2022	2023	Prévi.	Ecart 2023/prévi	Commentaires
Espace aquatique	5625	23624	21059	35248	-40%	En 2022, nous avons accueilli une partie des usagers de la piscine d'Arcachon durant sa fermeture
Espace bien-être	312	3838	3656	6707	-45%	Une partie des usagers venant en ticket à l'unité en 2022 ont souscrit un abonnement en 2023
Activités aquatiques	1628	9170	8396	16258	-48%	Une partie des usagers venant en ticket à l'unité en 2022 ont souscrit un abonnement en 2023
Abonnements PASS	1186	8150	11047	7765	42%	Une bonne année concernant les abonnements qui ont fait baisser la vente de ticket à l'unité et qui a fidélisé nos usagers
Scolaire 1er et 2nd degré de la commune	4161	5862	7955	13908	-43%	Belle reprise des scolaires post COVID cette année, même si cela reste très loin des chiffres du prévisionnel
Scolaire hors commune	593	2196	2013	3580	-44%	Catégorie surestimée sur le prévisionnel
Clubs et association	4443	13790	12697	14886	-15%	Légère baisse du nombre de créneaux et donc de fréquentation cette année, mais intégration de nouveaux clubs donc un chiffre presque stable
Autres	141	1077	813	10512	-92%	Catégorie surestimée sur le prévisionnel
Plongée	2026	6859	6933	9448	-27%	Chiffre en progression malgré une fermeture de l'exploitation sur les 2 mois d'été
TOTAL	20115	74566	74569	118312	-37%	Globalement, le prévisionnel a été surestimé. Les chiffres sont en évolution pour les Pass et la plongée et globalement stable pour les autres catégories par rapport à 2022

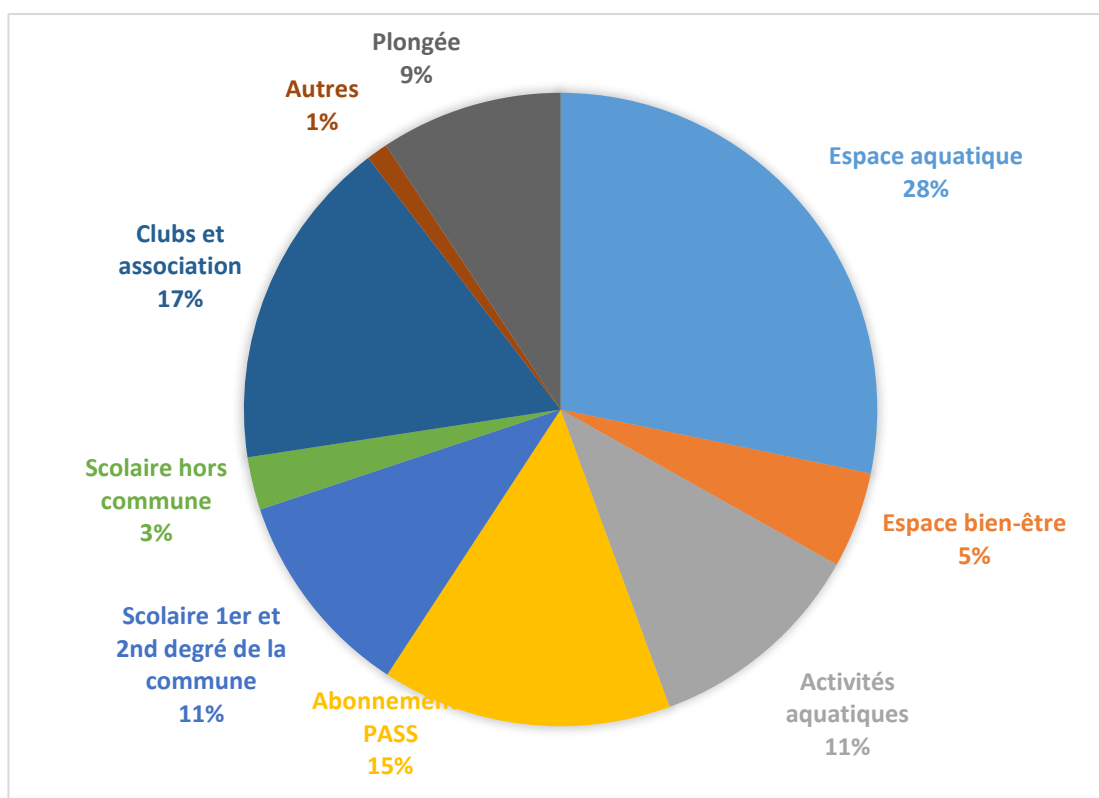
Courbe mensuelle de la fréquentation :



En 2023, par rapport à 2022, on observe une baisse globale sur le trimestre 2 et 3, qui est due à de forte fréquentation en 2022 en raison de la fermeture pour travaux de la Piscine d'Arcachon sur cette période.

On constate cependant une hausse des fréquentations sur le dernier trimestre 2023 par rapport à 2022, dû notamment à une communication renforcé sur l'événement anniversaire des 10 ans du Stade Nautique qui a suivi l'événement d'Halloween également très attractif.

Graphique de répartition pas public :




Répartition similaire à l'année 2022

- 28% pour l'espace aquatique, en légère baisse car certains usagers ont souscrit entre 2022 et 2023, à un abonnement PASS
- 11% pour les activités aquatiques, en légère baisse également, car certains usagers sont passé sur des abonnements PASS
- 15% pour les abonnements, donc en hausse par rapport à 2022, ce qui explique la légère baisse sur les entrées espace aquatique et activités
- 17% pour les clubs et associations, stable par rapport à 2022
- 9% pour la plongée, également stable par rapport à 2022
- 11% pour les scolaires de la commune, en hausse par rapport à 2022, qui s'explique par le début d'année 2022 encore impacté par la COVID-19
- 3% pour les scolaires hors commune
- 5% pour le bien-être, au même taux que 2022

Scolaires

La fréquentation des scolaires 1^{er} et 2nd degrés de la commune est de 7 955 sur 2023, soit une augmentation de +35% par rapport à 2022 (5 862).



Les modalités contractuelles imposées par l'autorité délégante de l'accueil des scolaires des écoles de La teste de Buch ont été respectées : 10 créneaux hebdomadaires sur lesquels 2 classes peuvent évoluer par créneau, sur les 2 premiers trimestres de l'année scolaire. Celles-ci sont encadrées par les ETAPS de la ville qui réalise la pédagogie, la surveillance est assurée par les maîtres-nageurs du Stade Nautique.

Les établissements scolaires ayant fréquentés la piscine sont :

Pour la commune de La Teste de Buch, les fréquentations par établissement sont les suivantes :

- Collège Henri DHEURLE : 2 523
- Ecole BREMONTIER : 1 153
- Ecole Élémentaire LAFON : 1 478
- Ecole Élémentaire MIQUELOTS : 960
- Ecole GAMBETTA : 1076
- Ecole privée Saint VINCENT : 765

Pour les écoles hors commune :

- Collège Jean ZAY (Biganos) : 966
- Collège Val des Pins (Le Teich) : 903
- Lycée de la mer (Gujan-Mestras) : 144

Association et clubs

Les Clubs qui ont fréquentés le Stade Nautique de La teste de Buch en 2023 sont :

Les clubs et associations hors DSP : J'aime le pays de Buch, RSSB, Grain de folie, C2P, NSA, Base de Défense 120, ALT, les pompiers, l'Entrepotes, les Bambins du bassin, le triathlon de La Rochelle.

La fréquentation des clubs et associations hors DSP est de 6 675, ce qui représente une augmentation de 11% par rapport à 2022. Cette augmentation survient malgré le fait que des clubs et associations de la Piscine d'Arcachon étaient présents en 2022, augmentant les chiffres sur cette période.

Les clubs et associations soutenues par la ville et intégré au contrat de DSP sont : AST natation, AST Kayak, AST Triathlon, FFBA et M en Rouge. La section Elite de l'AST est également soutenue par la ville par l'obligation du délégataire d'une mise à disposition de ligne d'eau.

La fréquentation des clubs et associations intégrée à la DSP est de 6 022, ce qui représente une diminution de -29% par rapport à 2022. Cette baisse s'explique par le fait qu'en 2022, les clubs et associations de la Piscine d'Arcachon étaient présents.

L'ensemble des modalités contractuelles imposées par l'autorité délégante pour la mise à disposition des lignes de nage pour les clubs intégrés à la DSP a été respecté.

Fréquentation annuelle :

	2021	2022	2023	Commentaires (LNH = ligne d'eau heure)
AST Natation	1956	6866	4499	Par semaine = Période scolaire : 57 LNH; période de petites vacances : 30 LNH + lignes commercialisées
AST Kayak	50	162	182	6LNH par semaine sur 12 semaines par an + lignes commercialisées
AST Triathlon	165	447	461	2 LNH par semaine sur la période scolaire + lignes commercialisées
AST Elite		644	584	En 2021, le groupe Elite n'avait pas de carte de badgeage individuel et était donc comptabilisé au sein de l'AST natation. 24 LNH par semaine sur l'ensemble de l'année jusqu'au 25 juillet
M en rouge	51	151	153	12 LNH + bassin ludique 10 dimanche par an.
FFBA	12	195	141	1 LNH par semaine en période scolaire + bassin ludique commercialisé

Mise à disposition de l'équipement :

En 2023, le Stade Nautique a accueilli 12 jours de compétitions dans le cadre du contrat de délégation de Service Public qui prévoit 14 jours de mise à disposition de l'équipement, à la commune de La Teste de Buch :

1 – 28 et 29/01/2023

2 – 25 et 26/02/2023



3 – 19 et 20/03/2023

4 – 13 et 14/05/2023

5 – 21 et 22/10/2023

6 – 25 et 26/11/2023

7 – pas de demande.



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 5 Les Animations

Animations

N°	Intitulé	Descriptif	Date	Période	Fréq	Reconduction prévue	Justificatif
1	Les bonnes résolutions	Soirée avec cours d'aquagym et espace bien être gratuit pour pouvoir tester les activités	13 et 21/01/23	Scolaires	19	oui	Peu de places disponible (26) mais toujours très plébiscité par les nouveaux usagers
2	Joyeuse Saint Valentin	Mise en ambiance tamisée de l'espace bien être et massage flash sur réservation	14/02/2023	Petites vacances	3	non	Evenement peu pertinent au vu des retours.
3	La semaine de l'eau	Sensibilisation à la ressource en eau, par des quizz, animations bassin, cadeaux à remporter, partenariats	20 au 26/03/23	Scolaires		oui	Importance de la sensibilisation
4	Joyeuse Pâques	Chasse aux œufs, structure gonflable, animations aquatiques, chasse au ticket d'or	11/04/2023	Petites vacances	37	oui	Animation familiale, bon retours clients
5	Salon Nautique d'Arcachon	Participation (tenu d'un stand) des piscines de la COBAS	22 au 24/04/23	Petites vacances		non	Permet une communication importante sur le territoire mais n'a pas eu l'impact attendu en termes de retours sur les équipements
6	Fête des écoles de natation	Distribution des diplômes, goûter, structure gonflable, moment de jeux avec les MNS, parents et enfants	17/06/2023	Scolaires	150	oui	Permet de clôturer l'année et commencer les réinscriptions. Très attendu des familles, très bons retours clients.
7	Fête des usagers	Goûter à la sortie des cours d'aquagym	19 au 25/06/23	Scolaires	200	oui	Moment convivial important pour remercier les usagers et fidéliser. Très bien perçu par les usagers
8	Vive les vacances	Jeux de sociétés subaquatique et terrestre, bar à thés, structure gonflable	14/07 et 15/08/23	Grandes vacances		non	animation sur l'été peu pertinente car le Stade Nautique n'est pas attractif sur cette période

9	Job dating	Recrutement MNS, BNSSA, accueil et entretien	27/06/2023	Scolaires	5	non	équipe stabilisé, pas de besoin
10	Forum des associations	Tenu d'un stand au forum de la ville	02/09/2023	Scolaires	350	oui	permet une communication importante sur le territoire et déjuster nos offres en fonction des demandes
11	Sessions découverte	Soirée avec cours d'aquagyms et espace bien être gratuit pour pouvoir tester les activités	9 et 29/09/23	Scolaires	24	oui	peu de places disponible (26) mais toujours très plébicité par les nouveaux usagers
12	Halloween	Structure gonflable, jeux à la Fosse de plongée, eau colorée en rouge, bar à bonbons et à insectes, couloir de la mort, maquillage, snaking	28/10/2023	Petites vacances	350	oui	Evenement le plus attendu par les familles. Excellent retours clients.
13	Les 10 ans des piscines de la COBAS	Thème année 30 : magicien, tarologue, concert de Jazz, cocktail et gâteau d'anniversaire, murder party enfant, initiation danse swing, bar à cocktail (sans alcool), snaking, baptême de plongée, maquillage, soiré casino, démonstration et initiation natation synchronisée et sports aquatiques...	13 au 19/11/23	Scolaires	1416	oui	A très bien fonctionné, très bons retours clients, animations élaborées et diversifiées. Attraktif. A refaire pour les 15 ans.
14	Noël enchanté	Structure gonflable, passage du père Noël, snaking, distribution de chocolat	27/12/2023	Petites vacances		oui	Fidélisation client, faire plaisir aux familles du territoire

En 2023 le budget dédié aux animations **étaient de X**. Celui-ci ne comprend pas le budget communication liée à la promotion de ces animations.

Pour l'année 2024 :

- Reconduire les animations fortes
- Développer les animations bien-être
- Mettre en place des animations spécifique pour la plongée

C'est le retour des

Bonnes résolutions

MOIS DE JANVIER

FRAIS D'ADHESION OFFERTS POUR UN ABBONNEMENT

STADE NAUTIQUE LA TESTE-DE-BUCH COBAS

Joyeuse Saint Valentin

Du 13.02 au 26.02

Offre spéciale 10+2
1 entrée de 10 entrées, billetterie achetée
= 2 entrées bien-être OFFERTES

Rendez-vous le 14 février pour une soirée romantique : Microcava professionnelle, Musique, Ambiance romantique

Offrez-vous un moment à deux

STADE NAUTIQUE LA TESTE-DE-BUCH COBAS

La Semaine de L'eau

Du 20 au 26 mars

MERCREDI 22
14h - 17h
Visite Technique ouverte au public

RAMEDI 25
10h - 15h
Animations Jeux d'eau
Lots à gagner

TOUS LES JOURS
Exposition photos Océan
Exposition Pollution Marine
Longitude 181
Jeu de l'oie, Quiz
Collecte de vêtements

Plus d'infos sur www.piscinescobas.fr

JOYEUSES PÂQUES

Animations de Pâques
CHASSE AUX ŒUFS, JEUX AQUATIQUES, STRUCTURE GONFLABLE, CHASSE AU TICKET D'OR

RENDEZ-VOUS LE 11 AVRIL DE 15H À 18H

JOB ! DATING

MARDI 27 JUN au Stade Nautique de La Teste-de-Buch 10h-17h

Plusieurs postes sont à pourvoir dans différents domaines **accueil, plongée, entretien, MNS, BNSSA, alternance/stage**
Retrouvez les annonces à la une de notre page Facebook ou sur notre site internet

Pour vous inscrire scannez le Qr code

VIVE les Vacances

VENREDI 14 JUILLET 14H - 17H

VIENS T'AMUSER À LA PISCINE !
ANIMATIONS, JEUX SUBAQUATIQUES, piscine 4, pétanque, jeux de dames et bien d'autres...

2 / SEPTEMBRE / 2023
SAMEDI - 10h / 18h

FORUM des ASSOCIATIONS

CULTURE - SPORT - LOISIRS - SOLIDARITÉ - HANDICAP
OUVERT À TOUS
RESTAURATION SUR PLACE
PARC DES EXPOSITIONS / LA TESTE DE BUCH

SESSIONS DÉCOUVERTES

Programme

- NATATION
- AQUA DEEP
- AQUA DOUCE
- AQUA BIKE
- AQUA TONIC
- AQUA PALME
- ESPACE BIEN-ÊTRE

SAMEDI 9 SEPTEMBRE 16H - 18H
VENREDI 29 SEPTEMBRE 19H - 21H

Venez découvrir nos activités pour seulement **10€**

HALLOWEEN

QUI OSERA VENIR Y NAVER ?

28 OCT

ANIMATIONS HALLOWEEN

- Structure gonflable de la mort
- Bassins colorés
- Bar à bonbons et boissons
- Bar à insectes
- Et bien d'autres!!

15h > 18h

SAUT DANS LES ANNÉES 30

STADE NAUTIQUE DE LA TESTE-DE-BUCH

pour les 10 ans

DU 13 AU 19 NOVEMBRE

Partez à l'aventure sur Facebook
Stade Nautique de La Teste-de-Buch

SAUT DANS LES ANNÉES 30

STADE NAUTIQUE DE LA TESTE-DE-BUCH

PROGRAMME DU 13 AU 19 NOVEMBRE

Mercredi 15 novembre
14h-16h : Bébés nageurs reportés avec une photo postcard
16h-18h : Prêtation literie (gilet & Westland) synchronisée avec FAST
18h-19h : Baignoire de plongée
19h-20h : Magasinage, Chasse aux trésors, goûter, cadeaux!

Vendredi 17 novembre
SOIRÉE CASINO
19h-20h : Danse à l'animation initiation synchronisée avec FAST
20h-21h : Concert de jazz : Concerto de la messe de la Messner-Mach
21h-22h : Tirs avec Sophie Robert sur 2 cibles (avec un verre)

Tous les jours
AQUARINES THÉ & ANÉES 30
Bar à cocktails, cadeaux, goûter, structure gonflable!
De nombreuses surprises vous attendent!!

Samedi 18 novembre
CÉLÉBRONS LES 10 ANS !
10h-11h : Invasion Danse Swing avec «Capit Swing»
11h-12h : Tirs avec Sophie Robert
12h-13h : Bagarres de plongée
13h-14h : Casé (Baignoire synchronisée avec FAST)
14h-15h : SPECTACLE DE MAGIE INEDIT!

Dimanche 19 novembre
Bébés nageurs, reportés avec une photo postcard
10h-11h : Baignoire de plongée
11h-12h : Système de plongée avec la NSA

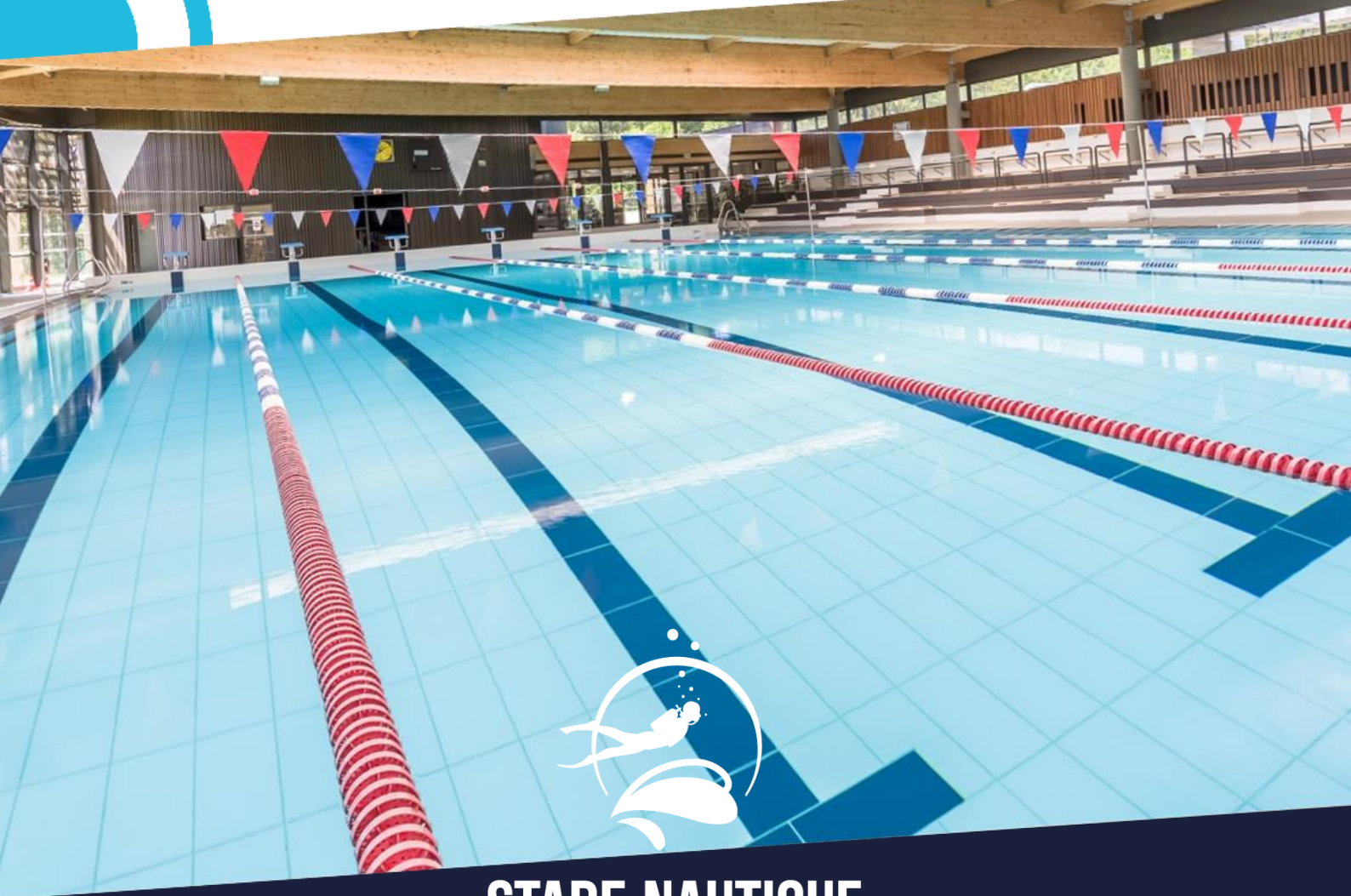
Pour plus de détails sur le programme
Rendez-vous sur notre site web

Noël Enchanté

MERCREDI 27 DÉCEMBRE

15h > 17h
Noël au Stade Nautique
- Structure gonflable
- Stand de crêpes
- Présence du père Noël

TOUJOURS APRÈS-MIDI
Distribution de chocolat & Chocolat chaud offert



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 6

Qualité de service

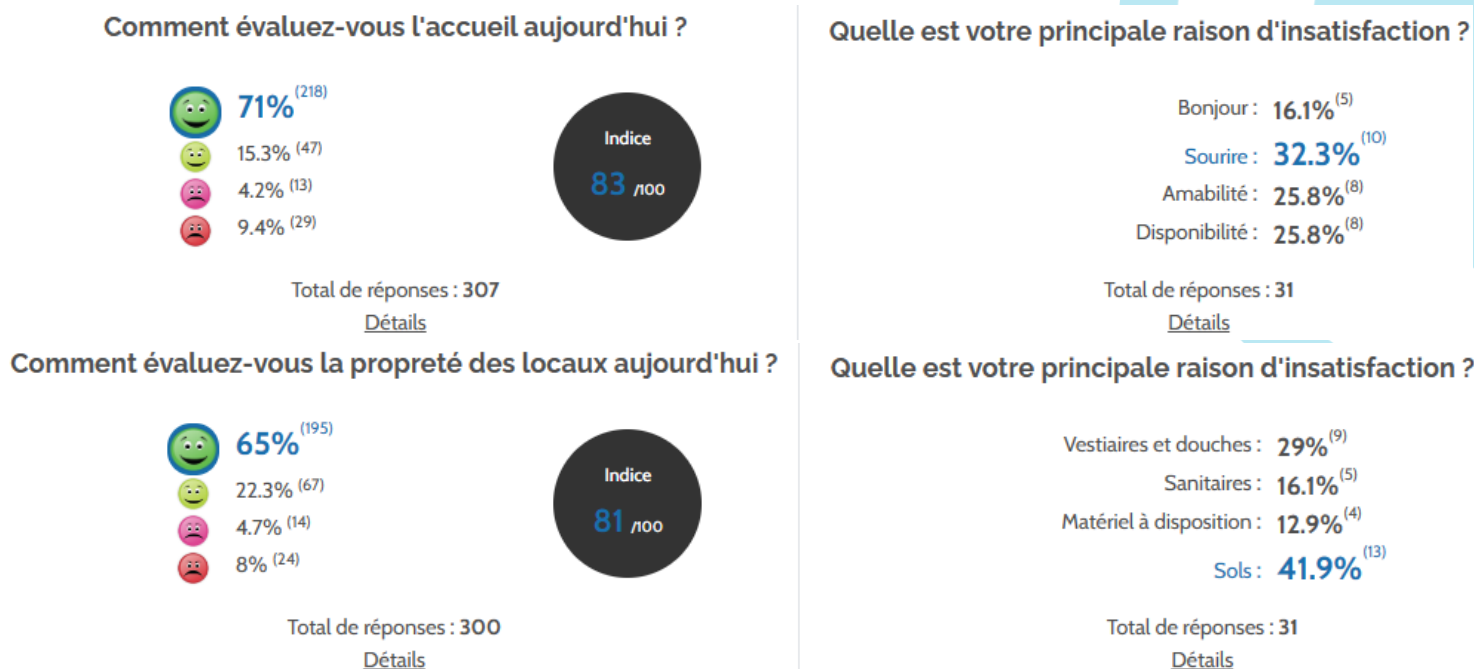
Qualité de service

Enquête de satisfaction : borne de satisfaction

2022 :



2023 :



Borne de satisfaction :

L'enquête précédente a été menée en mettant en place une borne de satisfaction à l'accueil de la piscine. Elle porte sur deux critères : l'accueil et la propreté des locaux. On constate qu'entre 2022 et 2023, le taux de satisfaction de l'accueil a augmenté de 10.3 points et le taux concernant la propreté des locaux, de 6.1 points.

Le biais de cette enquête par borne accessible à l'accueil est qu'elle permet également à un public enfant de s'amuser avec la borne, pouvant donc biaiser les totaux finaux.

Enquête de satisfaction : campagne e-mailing

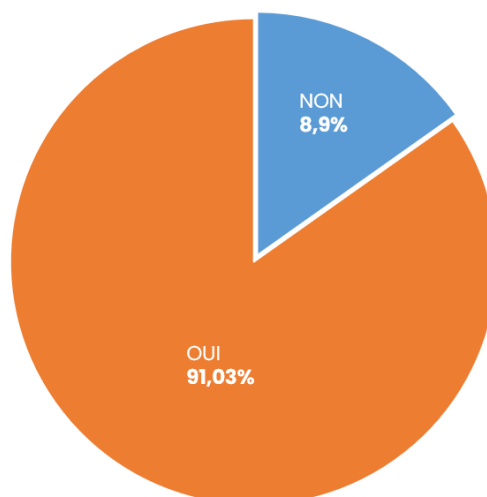
Satisfaction client

Top 5 des raisons de satisfaction

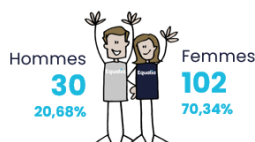
- Service Client et Accueil
- Qualité des Installations et Propreté
- Activités Aquatiques et Cours (diversité des cours et MNS)
- Facilité d'accès

Top 5 des raisons d'insatisfaction

- Confort : température de l'eau, trop froide
- Horaires : pas assez de créneau aquafitness



Les clients satisfaits sont :



90%
des abonnées satisfaits

Questionnaire en ligne :

L'enquête suivante, réalisée entre le 5 et le 31 octobre 2023, par le service communication d'EQUALIA est envoyée par e-mail à l'ensemble de la base de données clients. 145 personnes y ont répondu pour le Stade Nautique de La Teste de Buch. Le biais de ce questionnaire, est que ce sont principalement des personnes fidèles au Stade Nautique qui prennent le temps d'y répondre, donc principalement une clientèle d'abonnée, femme. La version complète de l'enquête est à retrouver en **annexe 1**.

Actions correctrices proposées & moyens mis en œuvre

En résumé, nos usagers sont très satisfaits sur l'accueil qui leur a été réservé, la propreté des locaux, la qualité du personnel ainsi que celle des cours dispensés. Nos clients sont, en revanche, demandeur de température plus haute dans les bassins pour un meilleur confort. Également, ils souhaitent davantage de cours d'aquafitness.

Concernant les températures, nous allons en 2024, suivre davantage les températures gérées par ENGIE, bien que nous n'ayons pas de pouvoir d'action direct sur cette gestion. Nous intensifierons notre surveillance pour garantir un environnement optimal pour nos clients.

Ensuite, le calendrier aquafitness étant déjà très fourni au Stade Nautique de La Teste de Buch, nous envisageons l'achat de nouveaux bikes afin d'ouvrir davantage de places sur nos cours d'aquabike qui sont les cours les plus sujets à l'insatisfaction concernant les places disponibles. En plus de cela, nous mettrons en place, dès Janvier 2024, un service de location de bike avec cours d'aquabike virtuelle. Cela permettra une pratique libre d'aquabike via des créneaux de réservations en ligne.


Enfin, en complément de ces actions, nous travaillons actuellement sur le déploiement d'un nouveau système de réservation pour faciliter le processus de réservation pour nos clients. De plus, nous mettons en place un outil permettant une meilleure gestion de notre présence sur la page Google et les réseaux sociaux, afin d'améliorer la communication avec nos clients et de répondre plus efficacement à leurs besoins et préoccupations.



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 7 Les ventes



Durant l'année 2023, Le Stade Nautique de La Teste de Buch a réalisé un chiffre d'affaire commercial de **459 210€ HT ce qui représente 89% du CA prévisionnel**. Cet écart s'explique principalement par :

- Les fermetures de bassin ou annulation d'activités pour problème technique avec des températures non atteintes
- Une surestimation du Compte d'Exploitation Prévisionnel notamment sur les pôles Comités d'Entreprises, Plongée et Bien être.

On constate également que les recettes d'entrées piscines et activités aquatique n'ont pas atteint les objectifs du CEP, mais cela s'explique par le dépassement de 72% de l'objectif concernant les PASS multi-activités. Cela signifie que les usagers sont passés d'une consommation d'activité à l'unité, à de la consommation d'abonnement mensuel ce qui traduit une fidélisation client en forte progression et donc un indicateur très positif pour 2024.

Enfin, on peut noter, qu'un de nos axes de progrès sur 2023 a été le développement de la boutique. Elle atteint, en 2023, +39% de chiffre d'affaire par rapport au CEP et +216% par rapport à 2022.

PRODUITS	CEP	2023		2022		2021
		Réalisé HT	Comparaison CEP	Réalisé HT	Taux d'évol 2023	Réalisé HT
Recettes Piscine	103 435 €	88 397 €	85%	90 667,00 €	-2,50%	29 194,12 €
Recettes Activités aquatiques	129 754 €	112 350 €	87%	99 227,00 €	13,23%	26 298,28 €
Recette de bien être et de détente	27 962 €	16 991 €	61%	12 732,50 €	33,45%	3 484,60 €
Recettes Abonnement multi-activités (Pass)	42 027 €	72 116 €	172%	45 278,60 €	59,27%	3 550,80 €
Recettes Plongée	125 113 €	90 240 €	72%	81 935,40 €	10,14%	29 431,40 €
Recettes scolaires hors commune	10 567 €	6 367 €	60%	6 259,67 €	1,71%	1 756,66 €
Recettes commerciales associations et clubs	39 041 €	56 308 €	144%	49 034,00 €	14,83%	13 601,38 €
Recettes Groupes et CE	33 003 €	12 581 €	38%	13 664,30 €	-7,93%	1 801,66 €
Recettes boutique et autres produits	2 774 €	3 860 €	139%	927,50 €	316,20%	175,50 €
TOTAL DU CA COMMERCIAL	513 676 €	459 210 €	89%	399 726 €	14,88%	109 294,40
Compensation Contraintes Service Public	175 934 €	175 934 €	100%	175 934,00 €	0,00%	365 126,40 €
TOTAL AVEC COMPENSATION	689 610,00 €	635 144,26 €	92%	575 659,97 €	10,33%	474 420,80 €

= ventes sans retraitement des produits constatés d'avance, et éventuel remboursement client/ avoir... (environ 36 000 de PCA => à noter dans le financier : 50 000 de 2022 à 2023 + 86 000 de 2023 à 2024 => carte de 10 des 10 ans soit 36 000 d'écart qui impact le CA).



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 8 Technique

8.1 Prestation Equalia

Conformément à son engagement, EQUALIA assure le nettoyage et l'entretien courant des ouvrages, installations et matériel conformément à l'annexe 7.

A ce titre, pour la partie nettoyage, nous travaillons avec une gamme de produits adaptée aux besoins d'un espace aquatique. Un protocole d'entretien, des fiches techniques et de sécurité sont communiqués au personnel afin d'assurer un nettoyage de qualité, d'optimiser la consommation des produits, d'améliorer l'utilisation de ceux-ci, tout en assurant la sécurité du personnel.

Dans le respect des conditions d'hygiène et de sécurité, notre équipe d'entretien utilise des produits spécifiques compatibles avec le traitement d'eau de la piscine, les produits utilisés :

- Un désinfectant puissant : nettoyant acide bactéricide pour les sols et murs des sanitaires, salle d'eau, vestiaires.
- Un détergent décontaminant : nettoyant acide doux désinfectant bactéricide pour les sanitaires, salle d'eau, vestiaires.
- Un détartrant rénovateur de surface : spécialement adapté pour le nettoyage des sols, la rénovation des vitres et de l'aluminium.
- Un nettoyant biologique spécialement conçu pour le traitement et l'assainissement des sanitaires et siphons.
- Des nettoyeurs multi-usages et vitres viennent compléter la gamme de produits.

Ces produits sont appliqués par nos agents en respectant les strictes conditions d'utilisation du protocole d'entretien.

En complément, des contrats d'entretien ont été établis avec des prestataires locaux :

- Prestations de nettoyage des vitres (Azur Concept)
- Prestations d'entretiens des espaces verts

8.2 Prestation Engie

L'entretien des plages, des bassins et lignes d'eau ainsi que la gestion technique sont assurés par ENGIE. Une procédure est mise en place pour tout dysfonctionnement identifié par nos équipes afin que l'information soit relayée auprès de ENGIE dans les plus brefs délais.

La prise en charge et l'organisation des interventions est entièrement sous la responsabilité du prestataire technique.

L'année 2023 a été marquée par divers dysfonctionnements. Les principaux problèmes techniques rencontrés en 2023 sont présentés ci-dessous.

Le Gros Entretien Renouvellement de l'ensemble des bâtiments et des installations techniques relève du contrat de partenariat.

8.3 Suivis des incidents

L'année 2023 a été marquée par divers dysfonctionnements.

Les principaux problèmes techniques rencontrés en 2023 sont les suivants :

- Fermeture de la pataugeoire pour travaux.
- Température des bassins irrégulière, en particulier sur le bassin ludique, et sur les créneaux bébé nageur où l'eau doit être au minimum à 30 degrés ce qui eu pour conséquence de nombreuses annulations de créneaux bébé nageurs et une insatisfaction client importante.
- Des fermetures de l'espace bien être fréquentes pour différents motifs.

DATE	Localisation	HEURE	Durée	Nature	MOTIF	Commentaire
16/01/2023	espace bien être	7h	2h	indisponibilité	analyse mauvaise	fermeture bien être analyse du bain à remous mauvaise
18/01/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température trop basse	annulation bébés nageurs
19/01/2023	bassin sportif	7h	2h	indisponibilité	analyse mauvaise	fermeture bassin sportif
12/02/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température trop basse	annulation bébés nageurs
15/03/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température trop basse	annulation bébés nageurs
02/05/2023	espace bien être	7h	2h	indisponibilité	analyse mauvaise	analyse bain à remous mauvaise, fermeture bien être
05/05/2023	espace bien être	10h	1h	indisponibilité	sauna hors service	
08/05/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température trop basse	annulation bébés nageurs
21/05/2023	bassin sportif	14h30	1h	indisponibilité	filtration interrompue	
28/05/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température trop basse	annulation bébés nageurs
12/06/2023	espace bien être	11h	2h	indisponibilité	analyse mauvaise	Demande de l'ARS fermeture immédiate => taux de chlore

14/06/2023	espace bien-être	15h	1,5J	indisponibilité	analyse mauvaise	Demande de l'ARS fermeture immédiate => bactérie aérobie
19/06/2023	pataugeoire	15h	31 J	indisponibilité	travaux	
27/07/2023	espace bien-être	7h	3h	indisponibilité	bain à remous vide	
08/09/2023	espace bien-être	11h	4,5h	indisponibilité	bain à remous vide	
11/09/2023	bassin sportif	7h	3h	indisponibilité	analyse mauvaise	
11/09/2023	fosse de plongée	13h30	3h	indisponibilité	sale (surveillance impossible)	
13/09/2023	pataugeoire	17h30	1,5h	indisponibilité	travaux	fermeture pour travaux, équipe non prévenu
02/10/2023	espace bien-être	7h	1h	indisponibilité	analyse mauvaise	
12/10/2023	espace bien-être	18h	1,5h	indisponibilité	bain à remous hors service	
16/10/2023	espace bien-être	10h	0,5h	indisponibilité	changement porte douche	fermeture non prévue
05/11/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température trop basse	annulation bébés nageurs
06/11/2023	fosse de plongée	10h	6h	indisponibilité	température 23 degrés	
08/11/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	analyse mauvaise	annulation bébés nageurs
08/11/2023	bassin ludique	9h	1,5h	indisponibilité	analyse mauvaise	
12/11/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température 28 degrés	annulation bébés nageurs
19/11/2023	bassin ludique	9h	1h	indisponibilité	température 28 degrés	annulation bébés nageurs
07/12/2023	espace bien-être	7h	1,5h	indisponibilité	analyse mauvaise	fermeture jusqu'à arrivé technicien Engie (astreinte prévenue et non intervenue)

08/12/2023	espace bien-être	19h30	3 jours	indisponibilité	banc sauna cassé et dangereux	fermeture banc sauna cassé en attente sécurisation. Astreinte Engie appelé le 8/12 et 9/12+> pas d'intervention. Intervention le 10/12 à 15h par le technicien site
------------	------------------	-------	---------	-----------------	-------------------------------	---

8.4 Contrôles réglementaires

Pour un certain nombre d'installations soumises à des contrôles obligatoires, nous avons fait le choix d'établir des contrats de maintenance avec des spécialistes.

La société AQUIFEU assure les contrôles des extincteurs, extracteurs de fumées et du S.S.I (Système de Sécurité Incendie). Concernant l'ascenseur, l'électricité et le gaz, les contrôles ont été confiés à l'APAVE ou pris en charge par Engie Solutions.

- Conduits de fumée : 01/08/2023
- SSI : 21/04/2023
- Installations électriques : 07/11/2023
- Installations thermiques et fluides 07/11/2023
- Extincteur 21/04/23
- Portail SAS 23/05/2023
- Légionnelle 25/07/2023



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 9

La communication & la commercialisation

Communication & commercialisation

Synthèse & stratégie (projection année suivante)

L'année 2023 a été riche en projet. Elle a été notamment marquée par l'anniversaire des 10 ans des piscines de la COBAS dont nous avons souhaité faire un évènement marquant pour le territoire et ses usagers.

Concernant la communication, l'animation d'Halloween, a, encore cette année, eu un succès retentissant auprès de notre cible « famille ». Comme prévue, la semaine d'animation des 10 ans a elle aussi tenue ses promesses et a été un très beau succès de cette année 2023.

Nous tirons un bilan très positif, qui se traduit d'ailleurs dans les faits avec une fréquentation en fin d'année qui progresse nettement et qui semble maintenir sa progression en décembre et pour 2024.

L'année a été riche également, avec notamment, une stratégie commerciale plus ciblée, qui a tiré les leçons de 2022. 2023 a été l'année du développement de la boutique locale et des animations familiale de qualité. Une vidéo professionnelle de promotion de l'établissement a été réalisé. Le compte Instagram des piscines de la COBAS a été créé, un spot radio via NRJ a été diffusé pour l'anniversaire des 10 ans. Enfin, la mise en ambiance de l'équipement s'est terminée avec la mise en place du nouveau bandeau, la pose d'une vitrophanie reprenant l'identité du Stade Nautique, l'achat de mobilier pour l'accueil (petit salon, table haute, vitrine boutique, étagère à chaussure, bancs...) et la décoration de l'accueil par des partenaires locaux (les enfants du bassin notamment).

2023 nous aura permis de renforcer nos acquis et valider la stratégie commerciale qui fonctionne auprès de nos usagers. Nous nous sommes challengés sur un évènement de grande ampleur et avons réussi à satisfaire nos clients tout au long de l'année. En 2024, nous continuerons sur cette stratégie, en tentant de répondre aux demandes de nos usagers (places supplémentaires en aquagym par exemple), nous développerons l'Instagram nouvellement lancé, et nous ferons de la plongée, un enjeu primordial pour 2024 en stabilisant l'équipe et développant le commerce et la communication sur cet outil que nous n'avons pas pu, jusqu'ici, utiliser à sa pleine capacité.

Synthèse des actions de communication

N°	Intitulé	Descriptif	Date	Période	Support	Reconduction prévue	Justificatif
1	Bonnes résolutions	Frais adhésion Pass offert, aquagym au tarif découverte	Janvier	Période scolaire	Sud Ouest / Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients suite aux fêtes
2	Saint Valentin	une carte de 10 bien être achetée = deux entrées bien être offertes	13/02 au 26/02/23	période petites vacances	Facebook / Site internet	oui	Bon retours client
3	Fêtes des Grands-Mères	Entrée offerte pour les Grands-Mères accompagnées de leurs petits enfants	05/03/2024	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
4	Activ' Challenge	Réaliser 16 Activ' en 8 semaines	03/04 au 28/05/23	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients avant l'été
5	Offre synergie	Une carte de 10 premium achetée = 1 entrée longe côte ou une entrée bien être offerte	1/06 au 11/06/23	Période scolaire	Facebook / Site internet	non	peu d'impact
6	Fêtes des Mères	Entrée offerte pour les Mères accompagnées de leurs enfants	04/06/2023	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
7	Journée Mondiale du Bien-être	Une entrée Bien-être achetée = une entrée Bien-être offerte	10/06/2023	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
8	Fêtes des Pères	Entrée offerte pour les Pères accompagnés de leurs enfants	18/06/2023	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
9	Inscription et réinscription à l'école de natation	Entrées piscines offertes toute l'année pour l'enfant inscrit	19/06/2023	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Fidélisation clients famille
10	Village des associations	Stand information	02/09/2023	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Informe les clients

11	Semaine Découverte	Activ'Gym au tarif d'une entrée Piscine	11/09 au 24/09/23	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Période très importante pour démarrer l'année scolaire
12	Offre de rentrée	Frais adhésion Pass offert	Septembre	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Période très importante pour démarrer l'année scolaire
13	Semaine Bleue	Entrée offerte pour l'Aquagym pour un invité	05/10/2023	Période scolaire	Facebook / Site internet	Non	Notre public sénior ne se sent pas concerné
14	10 ans	deux entrées offertes pour une carte de dix achetée, deux euros l'entrée piscine, offre parrainage : semaine découverte offerte pour le filleul et un mois d'abonnement offert pour le parrain	13/11 au 19/11/23	Période scolaire	Presse / Radio / Réseaux sociaux / Site internet / Affichage / Street Marketing / Atribus	Oui	Très attendu des clients, grande réussite





En 2023, le site internet des Piscines de la COBAS a reçu 22 710 visiteurs. La fréquentation a été majoritairement élevée entre avril et mai 2023 et novembre 2023.

Acquisition :

Les internautes proviennent principalement d'un trafic organique (57.7%) grâce au référencement naturel, nous avons pu recueillir 14 000 visiteurs. Les mots clés les plus recherchés sont : "Piscine La Teste", "Stade Nautique de La Teste", « piscines COBAS ».

La deuxième majorité provient d'un trafic direct (37.3 %) soit des visiteurs qui ont l'habitude de consulter notre site internet. Leur visite s'oriente principalement vers les pages : "Tarifs et horaires", "Activités ».

D'un autre côté nous retrouvons également les utilisateurs provenant d'un trafic social (2,7%) depuis la Page Facebook. Egalement, nous retrouvons le trafic referal (2,3%) provenant du site internet Guide- Piscine.fr et du site internet de la commune.

Comportement :

Nous comptabilisons 130 000 pages vues. Parmi elles, les plus consultées par nos internautes restent principalement : "Tarifs et horaires", "Je réserve", "Planning", « activités ».

Réseaux sociaux

Facebook :

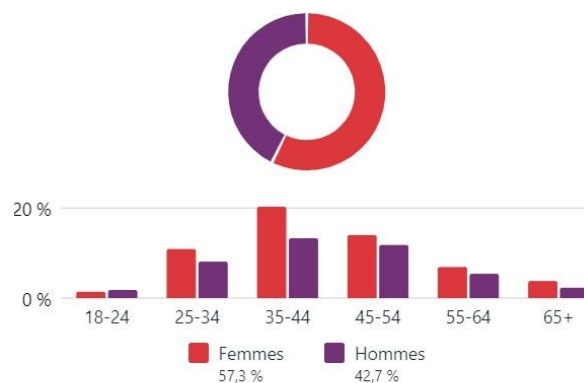
La courbe de communauté de la page Facebook du Stade Nautique de La Teste de Buch a révélé une forte hausse.

Alors qu'au 31 décembre 2022 nous comptons 1600 fans, nous sommes parvenus à atteindre les 3000 fans au 31 décembre 2023, soit une évolution de 80 %. Le décrochage se fait aux environs du mois de Février 2023. Sur ce mois nous avons boosté une publication concernant les stages de natation ainsi qu'une publication sur des créneaux d'apnée libre supplémentaire qui ont toutes deux, de façon un peu surprenante, étaient très appréciées, ce qui peut en partie, expliquer la forte augmentation du nombre de fans sur cette période.



Pour ce qui est du détail sociodémographique de la communauté, nous constatons qu'une majorité de femmes (57.3%) âgées entre 35 et 44 ans, (42.7%) pour les hommes suivent activement la page du Stade Nautique de La Teste-De-Buch. La quasi-totalité de nos fans résident en France et vivent sur la COBAS, à La Teste-de-Buch, Gujan-Mestras ou Arcachon pour autant nous parvenons tout de même à toucher le nord de la Gironde jusqu'à Bordeaux

Âge et genre ①

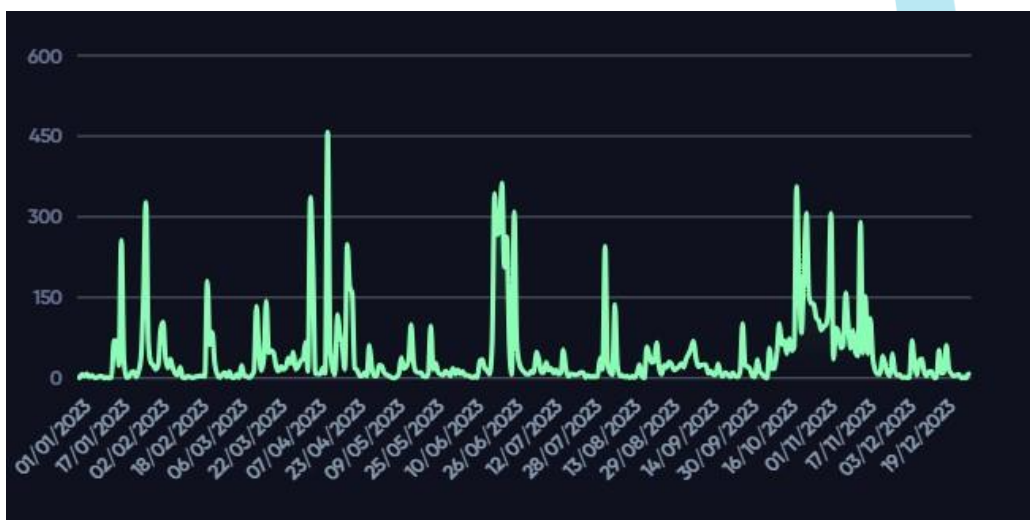


Nous avons comptabilisé 363 000 impressions sur 2023. L'impression représente le nombre total de fois où le contenu de la page a été vu.

D'autre part, la page a bénéficié d'une portée s'élevant à 215 000 en augmentation par rapport à 2022. La portée représente la somme des comptes de chaque utilisateur unique qui a consulté un contenu sur notre page.

L'engagement affiche quant à lui un score positif de 15 000, en hausse par rapport à 2022. L'engagement représente le nombre de personnes qui ont interagi avec notre page, ce qui inclut aussi les clics.

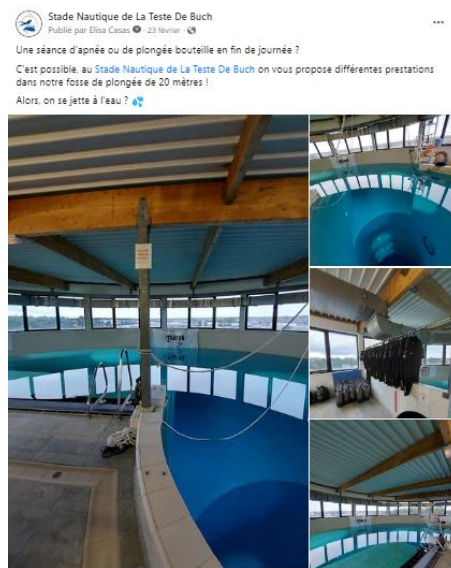
Un pic d'engagement est remarquable sur les mois d'Avril, Juin et Novembre, justifié par la communication de l'animation de Pâques, la vie des équipes pendant la vidange estivale et les animations d'Halloween et des 10 ans.



Durant l'année 2023, nous avons posté 211 fois, soit une hausse de 46% (par rapport à 2022). Le nombre de réactions sur les publications a lui aussi augmenté, passant de 627 en 2022 à 921 en 2023. Soit une augmentation de 1200, + 47% par rapport à 2022. Nous sommes parvenus à stimuler notre communauté puisque nous cumulons un total de 192 commentaires et 204, mais en légère baisse par rapport à 2022.

En conclusion, nous avons communiqué de manière plus impactante et nous avons réussi à créer une communauté engagée.

Top 3 des publications :



En juillet dernier, nous avons créé un compte Instagram pour les 3 piscines de la COBAS.

L'objectif était de toucher une cible différente de Facebook, plus jeune et dynamique. Nous avons pu obtenir 145 followers. Sa création nous a permis de toucher 15 000 comptes grâce à nos publications. Notre contenu a été vu 30 000 fois et notre profil a été visité 527 fois.

Nous avons publié des photos d'évènements et d'animations en mettant en avant les équipes. Des offres promotionnelles et la mise en avant des infrastructures.

Nous pouvons remarquer que le format réel fonctionne très bien auprès de notre cible. C'est encourageant pour 2024, il est important de rester dynamique sur cet outil au cours de l'année.

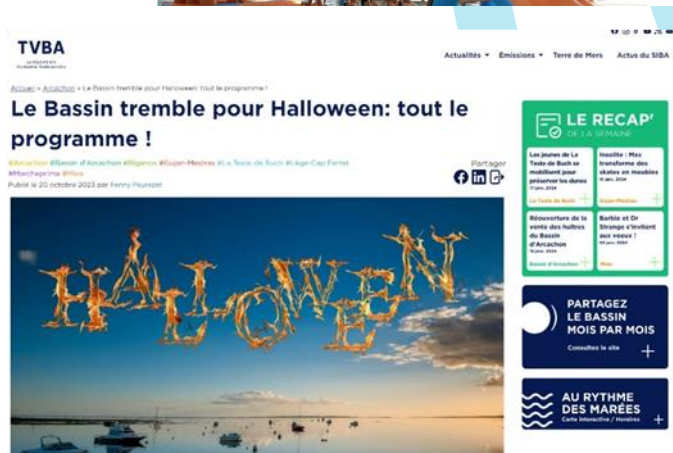
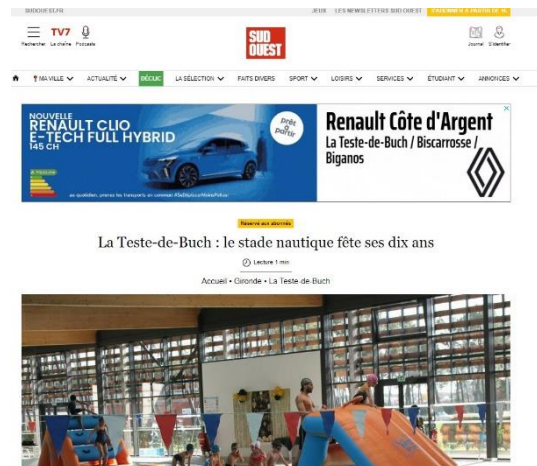
Avis Google

Évolution des avis laissés sur la page Google my business de la Piscine & Spa de Gujan-Mestras :

	2021	2022	2023
Note Google	3,8/5	4.1/5	4.1/5
Nombres d'avis	71 avis	79 avis	75
Teneur des commentaires positifs	Le personnel / le matériel/ hygiène		
Teneur des commentaires négatifs	Températures froides / annulation bébés nageurs / plus de cours d'aquagyms		

Revue de presse – encart publicitaire

Durant l'année 2023, le Stade Nautique a été citée à 22 reprises par la presse grâce à : La Dépêche du Bassin le journal Sud-Ouest, TVBA, Le Bassin des Petits, Ze guide et Bouche B.



Campagnes : e-mailing

Durant l'année 2023, nous avons renforcé notre présence avec notre outil de mailing. Ce canal nous a permis de communiquer avec nos usagers sur des campagnes à visées informatives ou promotionnelles. Fermetures, animations ou encore des informations pratiques.

Nous avons envoyé cette année 25 e-mailings avec un pourcentage d'ouverture supérieur à 50%.



Communication multicanale

Au cours de cette année 2023, nous avons eu l'occasion de procéder à une ouverture des canaux de communication afin de renforcer notre visibilité.

Nous avons fait réaliser un film promotionnel pour Le Stade Nautique de La Teste de Buch. C'est un film très qualitatif réalisé par un vidéaste professionnel qui a su capter de belles images et retranscrire l'identité sportive et dynamique du Stade Nautique.

Nous nous sommes également tournés vers la Radio avec une campagne au mois de Novembre pour les 10 ans sur NRJ Bassin d'Arcachon.

Un outil assez puissant à utiliser pour des événements.

Nous avons en parallèle été présent sur les abribus dans le centre-ville de La Teste de Buch pour la campagne des 10 ans avec Clear Channel.

Refonte des supports visuels

HORAIRES D'OUVERTURE

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SAMEDI	DIMANCHE
PÉRIODE ÉCOLE							
BASSIN	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30
EXTÉRIEUR	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30
PÉRIODE VACANCES							
BASSIN	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30
EXTÉRIEUR	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30	08h-12h 14h-18h30

RAPPELS

- Mercredi jours fériés : 10h - 18h
- Le centre fermé 48 heures avant l'ouverture des bassins.
- L'occupateur des bassins a les 20 minutes avant la fermeture.
- Le centre fermé aux vacances.
- Les cartes de 10 entrées sont validées 1 an.
- Tous les accès sont réservés à l'usage des membres.
- Il faut la carte de club pour accéder.
- Les enfants de moins de 10 ans sont obligatoirement accompagnés d'un parent ou responsable.
- Couchez les enfants obligatoirement pour les enfants de moins de 3 ans.

NOUVEAU SERVICE DE JAPIS 24 HOURS
 Accès à la piscine en toute tranquillité.

NOUVEAU SERVICE DE 10h à 18h
 Accès à la piscine en toute tranquillité.



STAGE NATATION
BIEN-ÊTRE
ÉQUIPE

DÉCOUVREZ L'UNIVERS DES PISCINES DU BASSIN D'ARCACHON
PISCINE D'ARCACHON
 4 rue du Stade Michel Puff / Tel. 05 67 72 27 27
 www.piscineCOBAS.fr / @piscineCOBAS

TARIFS & HORAIRES

STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE-DE-BUCH COBAS

390 rue Gilbert Magné, 33340 La Teste-de-Buch / Tel. 05 67 15 63 58 / www.piscinesCOBAS.fr

ACCÈS PISCINE

	COBAS®	EXTÉRIEURS
Enfant : de 3 ans à 17 ans	3,80€	4,70€
Carte 10 entrées enfants	30,10€	37,40€
3 PISCINES COBAS : Carte 10 entrées enfants	33,00€	38,10€
Adulte : dès 18 ans	5,70€	6,60€
Carte 10 entrées adultes	45,60€	52,90€
3 PISCINES COBAS : Carte 10 entrées adultes	50,20€	57,70€
Adulte, tarif réduit**	4,30€	5,70€
Pass famille : 2 adultes + 2 enfants	14,80€	19,90€
Pass famille : entrées supplémentaires	2,50€	3,50€

ACCÈS PISCINE & BIEN-ÊTRE

Adulte : dès 18 ans	11,40€	13,10€
Carte 10 entrées adultes	102,50€	118,00€

ACCÈS AQUAFITNESS

Séance Aquafitness : hors Bike	12,00€	13,80€
Carte 10 séances Aquafitness	107,70€	123,90€
3 PISCINES COBAS : Carte 10 séances Aquafitness	118,50€	136,30€
Séance Aquabike ou Aquabike & Tonic	15,70€	18,00€
Carte 10 séances Aquabike ou Aquabike & Tonic	140,50€	161,60€
3 PISCINES COBAS : Carte 10 séances Aquabike ou Aquabike & Tonic	177,80€	204,50€

ACCÈS PLONGÉE

Baptême (1h)	30€	34,40€
Apnée libre	16€	18,30€
Carte 10 séances apnée libre	127,60€	146,80€

ABONNEMENTS MENSUELS

PASS	PISCINE	AQUAFITNESS	AQUAFITNESS +	BIEN-ÊTRE	LIBERTÉ
Piscine	ILLIMITÉ				
	1 séance par semaine ALL CHOIX				
Aquafitness	2 séances par semaine ALL CHOIX				
Bien-être®	ILLIMITÉ				
Tarifs mensuels de la Piscine de la Teste-de-Buch	COBAS®	EXTÉRIEURS	COBAS®	EXTÉRIEURS	COBAS®
	25,00€	28,50€	50,00€	55,50€	67,00€
Tarifs Mensuels 3 équipements	COBAS®	EXTÉRIEURS	COBAS®	EXTÉRIEURS	COBAS®
	27,50€	31,50€	50,00€	55,50€	67,00€

* FRAIS D'ADMISSION : 24,00 €

APPRENTISSAGE - EVEIL

Séance Bébé-Nageur : dès 4 mois (0 jour des vaccins)	10,80€	12,40€
Natation - Stage de 5 séances d'apprentissage : dès 3 ans	59,80€	68,90€
Vacances scolaires		
Jardin d'Éveil® : dès 3 ans	294,50€	338,80€
École de Natation enfant®† : dès 5 ans	325,50€	374,30€
École de Natation® enfant supplémentaire : dès 5 ans	195,40€	224,70€

** Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Inter-Communes de la Teste-de-Buch.
 † Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Inter-Communes de la Teste-de-Buch.
 ‡ Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Inter-Communes de la Teste-de-Buch.
 § Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Inter-Communes de la Teste-de-Buch.
 ¶ Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Inter-Communes de la Teste-de-Buch.
 †† Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Inter-Communes de la Teste-de-Buch.

ton Anniversaire à la piscine

Viens fêter ton anniversaire avec tes amis et nos animateurs. Infos ou réservations de la Teste-de-Buch 1

Accueil des enfants
 > 45 min de jeux aquatiques
 > Accès aux 3 piscines
 > Accompagnateur obligatoire
 > Oublier l'été!

Pack 2h pour 10 enfants
COBAS®
EXTÉRIEURS
119,80€
130,80€

avant le 15/06



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH

 COBAS

Chapitre 10

La carte des emplois

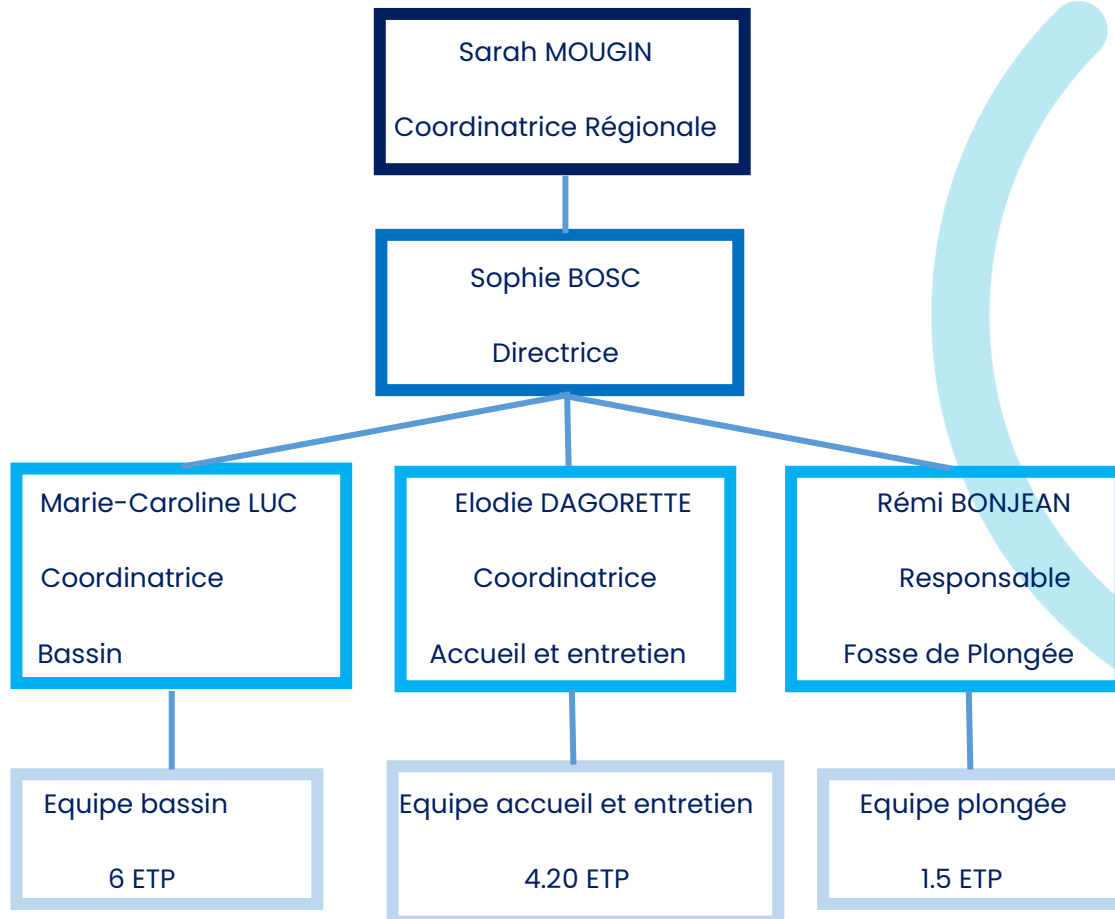
Carte des emplois

L'exploitation de la Piscine est assurée à l'année par une équipe de 17 personnes en Contrat à Durée Indéterminée, dont une chargée de communication. Un apprenti Maître-Nageur Sauveteur et un alternant événementiel et communication viennent compléter l'équipe la portant à 19 collaborateurs.

Lors d'absences pour congés ou maladie, ces employés sont remplacés par des personnes en Contrat à Durée Déterminée à temps complet et/ou à temps partiel.

Equalia

Siège et Services ressources :
Comptabilité et Contrôle de gestion
Juridique
Ressources humaines
Communication/Marketing
Développement



	2021	2022	2023
Entretien	0,7 ETP	1,14 ETP	1,14 ETP
Accueil	2 ETP	2 ETP	2 ETP
MNS	5,8 ETP	4,8 ETP	5 ETP
Apprenti MNS	0 ETP	0 ETP	1 ETP
Alternant événementiel et communication	0 ETP	0 ETP	1 ETP
Chargé de communication	0,33 ETP	0,33 ETP	0,33 ETP
Coordinateur accueil et entretien	1 ETP	1 ETP	1 ETP
Chef de bassin	0 ETP	1 ETP	1 ETP
Direction	1 ETP	1 ETP	1 ETP
TOTAL	10,83	11,27	13,47

La masse salariale :

Masse salariale coût global			
POSTE	2021	2022	2023
Accueil	64 692 €	100 520 €	113 168 €
Bassin	92 010 €	151 254 €	218 315 €
Plongée	44 638 €	54 652 €	69 588 €
Communication	17 189 €	36 945 €	37 176 €
Direction	83 796 €	48 897 €	57 491 €

Ce tableau ne comprend pas les refacturations de masses salariales interne (remplacement interne et refacturation chargée de communication, alternant événementiel).

A noter durant l'année 2023 :

- Salariés ayant quittés l'entreprise (*)
 - Catherine SOMBRUN (responsable Fosse de Plongée) = déclarée inapte par la médecine du travail sans possibilité de reclassement puis licenciement
 - Olivier PREUILH (entretien) = rupture conventionnelle
 - Sylvie GALLIEN (entretien) = démission

- Laetitia VALENTIN (MNS) = déclarée inapte par la médecine du travail puis processus de reclassement puis licenciement
- Sébastien PIOUS (accueil et entretien) = licenciement
- Sabah BERTRANDE (entretien) = démission

- o Salariés ayant intégrés l'entreprise en CDI (*)

- Rémi BONJEAN (responsable Fosse de Plongée)
- Rémi BAUDRY (MNS)
- Camille TOULZA (accueil et entretien)
- Sabah BERTRANDE (entretien)
- Sébastien PIOUS (accueil et entretien)
- Elisa CASAS (chargée de communication)

- o Contrat d'apprentissage :

- Léo LUTEULLEY (apprenti MNS)
- Rémi STELLA (alternant événementiel et communication)

- o Formation du personnel

- Recyclage secourisme PSE1 pour l'équipe MNS réalisé en partenariat avec le SDIS 33,
- CAEPMNS (formation continue et recyclage MNS) et recyclage BP plongée
- Formations aquagym interne Equalia
- Formations incendie interne Equalia
- Formation équipier de première intervention
- Formation management pour les coordinateurs et le directeur du site
- Intervention module gestion de conflit/médiation

- o Vie de l'équipe

- Séminaire national Equalia pour les Directeurs d'Exploitation en Juin 2023
- Réunion bilan / projet et soirée cohésion 3 Piscines en Septembre 2023
- Réunion bilan / projet et soirée cohésion Stade Nautique en décembre et en Juillet 2023



STADE NAUTIQUE FOSSE DE PLONGÉE LA TESTE DE BUCH



Chapitre 11 Rapport financier

Rapport financier

Produits

L'ensemble des produits du compte d'exploitation est présenté ci-dessous :

annexe 6.3 Compte d'Exploitation Prévisionnel contractuel LA TESTE DE BUCH			
LA TESTE DE BUCH	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Recettes commerciales			
Recettes Piscine (baignade publique)	106 756€	80 941 €	103 435 €
Recettes Activités aquatiques (cours de natation, toutes activités liées à l'eau)	78 998€	112 482 €	129 754 €
Recettes Espaces de bien-être et de détente	1 681€	18 962 €	27 962 €
Recettes Abonnements multi-activités	50 673€	76 621 €	42 027 €
Recettes Plongée	88 038€	64 473 €	125 113 €
Recettes Établissements scolaires du premier degré de la Teste de Buch	0€	- €	- €
Recettes Établissements scolaires du second degré de la Teste de Buch	5 453€	6 540 €	- €
Autres Recettes Scolaires hors commune de La Teste	0€	- €	10 567 €
Recettes liées aux Clubs et Associations	3 913€	56 826 €	39 041 €
Recettes liées aux autres groupes (ALSH, comités d'entreprises, pompiers, ...)	48 976€	- €	33 003 €
Redevance Distributeurs	0€	456 €	1 734 €
Ventes boutique et autres produits	967€	3 384 €	2 774 €
Autres produits commerciaux	1 454€	1 525 €	4 118 €
TOTAL RECETTES COMMERCIALES HT	386 910 €	422 210 €	519 528 €
Recettes institutionnelles	28 602 €	- €	
Total Recettes commerciales HT	415 512 €	422 210 €	519 528 €
Fonds de solidarité		- €	
Compensation pour contraintes de service public	101 087 €	211 815 €	175 934 €
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES HT	516 599 €	634 024 €	695 462 €

Pour l'année 2023, la piscine de La Teste de Buch a réalisé **422 210€ de recettes commerciales** soit +9% par rapport au CA 2022.

L'écart avec les éléments présentés dans le chapitre « vente » s'explique par la variation des produits constatés d'avances, en effet en 2023 suite à l'anniversaire des 10 ans et les offres commerciales beaucoup de produits constatés d'avance ont été réalisés sur la fin d'année.

Concernant la compensation pour contraintes de service public, avec l'application de l'indexation contractuelle 2023, est de 200 521€.

Les indisponibilités de l'équipement suite à des problèmes technique a été fixé à 8 jours pour l'année 2021 soit une compensation à hauteur 11 294€.

Le total des compensations collectivité se porte à 211 815€.

Le montant total des produits s'établit à **634 024€** soit +23% par rapport à 2022

Dans le détail :

- Les recettes piscine ont baissé de -24% par rapport à 2022.
- Les activités aquatiques +42% par rapport à 2022.
- L'espace bien-être +1028% par rapport à 2022.
- Les abonnements multi-activités +5% par rapport à 2022.

- La plongée a diminué de -27% par rapport à 2022.
- Les scolaires de la commune sont inclus dans le contrat de DSP.
- Les clubs et associations avaient été mal ventilés en 2022 et apparaissaient dans la ligne « recette liées aux autres groupes ». Sur le même produit donc, on constate une augmentation de +16% par rapport à 2022.
- Les ventes boutique ont augmentées de +250% par rapport à 2022. Cela s'explique par un développement important de notre boutique cette année avec notamment la mise en place de snack à l'année et sur les événements, notamment les 10 ans.
- Les autres produits commerciaux +5% par rapport à 2022.

Charges

L'ensemble des charges et le résultat du compte d'exploitation est présenté ci-dessous :

LA TESTE DE BUCH	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
CHARGES HT			
Marchandises boutique	278€	834 €	1 500 €
Prestataires extérieurs et Animation	3 340€	8 972 €	3 500 €
Fourniture administratives	2 743€	- €	1 000 €
Pharmacie	594€	-229 €	750 €
Achats de marchandises et fournitures	6 955 €	9 577 €	6 750 €
Électricité	0€	- €	- €
Eau	0€	- €	11 277 €
Gaz	0€	- €	- €
Fluides	- €	- €	11 277 €
Nettoyage et entretien	24 831€	3 461 €	5 000 €
Contrats de maintenance	13 148€	16 506 €	13 800 €
Entretien espaces verts	390€	1 195 €	1 000 €
Entretien matériel exploit.	595€	899 €	1 500 €
Maintenance et entretien	38 965 €	22 061 €	21 300 €
Salaires et charges	426 361€	461 095 €	462 664 €
Incidence Activité partielle 18 mois (TRAVAUX)	0€	- €	- €
Mise à disposition de personnel	8 479€	- €	- €
Subvention emplois aidés	0€	- €	- €
Participation des salariés	0€	- €	- €
Formation	4 461€	7 357 €	1 500 €
Remboursement formation	0€	- €	- €
Remboursement CPAM	0€	- €	- €
Médecine du travail	1 352€	1 245 €	1 200 €
Vêtements de travail	307€	361 €	1 500 €
Charges de personnel	440 959 €	470 059 €	466 864 €
Monétique cartes bracelets	-1 908 €	4 694 €	- €
Badges	0€	- €	1 500 €
Promotion communication	10 301€	11 989 €	14 000 €
Promotion communication	8 393 €	16 683 €	15 500 €
Taxes sur les salaires	15 308€	19 709 €	5 000 €
Taxe CET	15 068€	1 475 €	15 000 €
SACEM	0€	49 €	3 500 €
Autres taxes	280€	533 €	- €
TEOM	0€	- €	800 €
Redevance pour frais de contrôle	6 977€	3 333 €	3 333 €
RODP	17 642€	18 920 €	16 600 €
Impôts et taxes	55 274 €	44 019 €	44 233 €
Frais postaux	428€	68 €	500 €
Téléphonie internet	6 220€	8 000 €	3 500 €
Assurances	2 735€	4 196 €	7 000 €
Frais de déplacement	4 175€	5 669 €	3 000 €
Redevance logiciels	3 988€	6 176 €	3 500 €
Frais actes et contentieux	546€	2 603 €	500 €
Honoraires CAC	6 663€	5 116 €	5 000 €
Frais bancaires	4 240€	4 724 €	3 000 €
Frais ANCV	0€	- €	350 €
Provision clients douteux	0€	- €	- €
Charges diverses gestion courante	38 524€	38 202 €	36 300 €
Frais généraux	67 519 €	74 753 €	62 650 €
Charges financières	4 991€	3 948 €	4 931 €
Charges exceptionnelles	20 000€	- €	- €
Dotations Amortissements immobilisations corporelles	15 920€	20 753 €	21 912 €
Charges diverses	40 911 €	24 702 €	26 843 €
TOTAL CHARGES	658 976 €	661 854 €	655 416 €
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	- 142 377 €	-27 830 €	40 046 €
Impôt sur les sociétés		1 050 €	
Résultat net		-28 880 €	

Achats de marchandises et fournitures pour un montant total de 9 577€ soit +37% par rapport à 2022.

- Marchandise boutique = 834€ correspond à des achats de produits pour revente en boutique. Il s'agit de boutique de partenaire locaux ou de produits alimentaires types snack/bonbons.
- Prestataires extérieurs et animation = 8 972€, pratiquement le triple du réalisé 2022. Cela s'explique par la mise en place cette année, de l'animation des 10 ans sur laquelle un budget conséquent a été mis en place.
- Fourniture administrative = 0€ en effet, d'importants achats avaient été réalisés en 2022, en 2023 il n'y a eu que peu de besoin et le stock actuel fait donc redescendre la charge à 0€.
- Pharmacie = -229€ car il n'y a pas eu de besoin en 2023, seul le stock actuel vient donc passer en négatif ce chiffre.

Pas de charges concernant les **fluides** qui concerne le périmètre d'Engie selon l'annexe 7 de notre contrat.

Maintenance et Entretien pour un montant total de 22 061€ soit -43% par rapport à 2022. Ce poste comprend :

- les charges de nettoyage et entretien sont de 3 461€ soit une économie de 86% par rapport à 2022, car nous avons dû sous-traiter la partie entretien sur plusieurs mois en 2022 car nous n'arrivions pas à recruter sur les postes entretiens.

- les contrats de maintenance comprennent principalement les contrats maintenance, hébergement, hotline du logiciel de caisse, la location du copieur, le DSA et les contrôles réglementaires = 16 506€

- les prestations d'entretien des espaces verts = 1 195€ soit le double de 2022 car en 2022, nous n'avons entretenu qu'une fois sur l'année. En 2023 ils ont été entretenus 2 fois sur l'année.

- l'entretien des matériels d'exploitation correspond à la location annuelle du terminal bancaire et de la fontaine à eau = 899€

Les charges de personnel pour un montant de 470 059€ soit +7% par rapport à 2022. Ce poste comprend :

- La rémunération du personnel, les charges sociales et provision CP, pour 461 095€. L'augmentation par rapport à 2022 est liée notamment aux augmentations salariales.

- La formation pour 7 357€ (formation management coordinateurs et directeur, renouvellement CAEPMNS et BE plongée, équipier de première intervention, frais de formation de l'apprenti BPJEPS AAN)

- Médecine du travail : 1245€

- Vêtement travail : 361€

La **Promotion et Communication** représente 16 683€ soit +98% par rapport 2022. Les actions de communication intégrées dans ce budget ont été présentées dans la partie 5. Ces charges comprennent :

- Monétique carte bracelet : 4 694€ soit +146% par rapport à 2022. Cela s'explique par le renouvellement d'une partie du stock de cartes magnétique cette année.

- Communication : 11 989€, une légère augmentation par rapport à 2022 qui s'explique par la communication supplémentaire effectuée pour l'anniversaire des 10 ans de l'équipement.

Les **Impôts et taxes** sont à hauteur de 44 019€ soit -20% par rapport à 2022.

Concernant la taxe CET de 1 475€ ce qui est très bas, elle s'explique car initialement le montant de la taxe est de 13 000€. Cependant, nous avons bénéficié d'un dégrèvement plafond CFE 2023 de 12 000€ qui rentre comme un produit sur cette même ligne.

Les frais généraux pour un montant de 74 753€ soit +11% par rapport à 2022. Ce poste comprend :

- Les frais postaux : 68€
- La téléphonie et internet 8000€
- Les assurances 4196€
- Les frais de déplacement 5 669€
- La redevance logiciel 6176 €, en augmentation par rapport à 2022 car en 2023 l'entreprise a intégré un logiciel RH. Cette dépense comprend également le logiciel Virtaus de suivi commercial et réglementaire, Sage pour la comptabilité, Résamania pour les inscriptions en ligne.
- Les frais d'acte et de contentieux de 2603€ comprennent des frais d'avocat en lien avec les démarches prud'homme en cours.
- Les honoraires CAC : 5 116€ comprennent les honoraires experts comptables, juridique et RH liée à la gestion courante
- Les frais bancaires : 4 724€
- Les charges diverses qui correspondent aux frais de structure : 31 731€

Les charges diverses pour 24 702€ soit -40% par rapport à 2022. Elles comprennent :

- Les charges financières = 3 948€
- Les dotations aux amortissements pour 20 753€. Une partie des investissements prévus a été réalisé sur 2021 et 2022, et 2023. Un complément sera réalisé en 2024.

Le Total des charges s'élève à 661 854 €, elles sont stables en comparaison à 2022. La maîtrise des charges de fonctionnement nous permet d'établir un résultat déficitaire de - 27 830€.

COBAS



Communauté d'Agglomération
Bassin d'Arcachon Sud



STADE NAUTIQUE
FOSSE DE PLONGÉE
LA TESTE DE BUCH

COBAS





PISCINE & SPA

GUJAN-MESTRAS

COBAS



Rapport annuel

2023



Sommaire

Synthèse générale & stratégie.....	4
Rappel du cadre de fonctionnement	4
Stratégie commune aux 3 Piscines.....	4
Stratégie spécifique à la Piscine et Spa de Gujan-Mestras	5
Présentation du service délégué	7
Piscine & Spa de Gujan-Mestras	7
Usagers	7
Exploitation.....	9
Horaires d'ouverture.....	9
Ouverture / Fermeture.....	10
Tarification.....	11
Activités proposées	11
Fréquentation	14
Générale.....	14
Scolaires.....	17
Associations & Clubs	17
Animations	19
Qualité du service.....	23
Enquête de satisfaction	23
Actions correctrices proposées & moyens mis en œuvre	27
Ventes.....	29
Suivi technique	32
Prestation EQUALIA.....	32

Prestations ENGIE.....	32
Suivis des incidents.....	33
Contrôles réglementaires.....	34
Communication & commercialisation.....	36
Synthèse & stratégie (projection année suivante)	36
Synthèse des actions de communication	36
Site internet	39
Réseaux sociaux.....	39
Avis Google.....	42
Revue de presse – encart publicitaire	43
Campagnes : e-mailing :	43
Campagnes : e-mailing :	44
Refonte des supports visuels :	44
Carte des emplois	46
Rapport financier.....	50
Produits	50
Charges	52
Résultat	55
Inventaire des biens.....	57



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

COBAS



Chapitre 1

Synthèse générale

&

Stratégie

Synthèse générale & stratégie

Rappel du cadre de fonctionnement

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud (« COBAS ») a réalisé la construction de trois équipements aquatiques sur le territoire respectif des communes d'Arcachon, la Teste-de-Buch, de Gujan-Mestras. Un contrat de partenariat (« PPP ») relatif au financement, à la conception, à la construction, à l'entretien-maintenance de 3 piscines, a été signé le 29 septembre 2011. L'échéance de ce contrat, d'une durée de 32 ans à compter de son entrée en vigueur, est fixée en 2043.

La COBAS est l'« autorité concédante », afin d'assurer une plus grande efficacité et une meilleure lisibilité dans la gestion des trois équipements aquatiques et dans l'organisation du service public, dans le respect des spécificités et des attentes de chaque commune.

A ce titre un contrat d'affermage ayant pour objet de déléguer l'exploitation et la gestion des 3 centres aquatiques a été conclu pour une durée de 5 ans, du 1er janvier 2021 au 31 Décembre 2025.

Lors de ce rapport annuel, nous nous attacherons plus particulièrement à la présentation de la Piscine et Spa de Gujan-Mestras situé 9 avenue des Loisirs.

Stratégie commune aux 3 Piscines

L'objectif central de cette délégation de service public est de développer une complémentarité et synergie entre les 3 piscines.

Depuis 2021, les équipements ont été fermés successivement en raison des phases de travaux programmées par la COBAS et NAUTIBAS (En 2021 sur Gujan-Mestras et la Teste-de-Buch, puis en 2022 sur Arcachon). Nous avons souhaité tirer profit de ces périodes pour initier une consommation multi-site. En effet, nous avons valoriser une continuité des pratiques en orientant les clients à consommer leur abonnement sur les autres piscines. Nous avons constaté un réel report des clients lors de ces périodes de fermeture. Et nous constatons une habitude de consommation multi-équipement qui s'instaure et plus spécifiquement en cas de fermeture ponctuelle (vidange/ problème technique).

Cette synergie et complémentarité a été déployée et valoriser sur plusieurs axes :

- Horaires d'ouverture complémentaires (matinales/nocturnes)
- Planning des activités
- Offres commerciales : à titre d'exemple durant la période des travaux = tous les abonnements 1 piscine ouvraient un accès aux 3 piscines,
- Un programme d'animations commun. Chaque animation et opération commerciale est déployée pour permettre une complémentarité et synergie entre les équipements.

A titre d'exemple sur l'offre de rentrée de septembre, un programme de découverte est proposé avec des dates complémentaires et des offres valorisant la synergie entre les services (Une activité aqua fitness à Arcachon offre un accès bien-être sur les 2 autres piscines). Autre illustration, sur l'animation d'halloween, jeu de piste sur les 3 piscines permettant de reconstituer un mot code unique.

- Communication commune : mise en place d'un site internet unique depuis 2021, plaquettes TH avec valorisation des abonnements 3 piscines.
- L'implication de l'ensemble des collaborateurs des 3 piscines autour de ce projet commun. Depuis 2021, nous valorisons le projet commun aux 3 piscines auprès des collaborateurs. Pour cela, nous menons des actions de coordination transversales des pôles aquatiques et accueil et des actions de cohésion communes.

Stratégie spécifique à la Piscine et Spa de Gujan-Mestras

Le plan stratégique élaboré pour l'année 2023, la deuxième année post-COVID, a été axé sur la continuité des efforts entrepris en 2022. L'objectif principal était de maintenir la dynamique de rétablissement du contact avec la clientèle établie l'année précédente, tout en concentrant nos initiatives sur l'expansion de notre base clientèle. Pour concrétiser cette vision, l'entreprise s'est engagée à faire de 2023 une année de référence en mettant l'accent sur plusieurs axes stratégiques.

Premièrement, nous avons maintenu notre engagement envers la qualité, en mettant en place des processus visant à améliorer continuellement nos produits ou services. Cette approche a été cruciale pour consolider la satisfaction de notre clientèle existante et renforcer notre réputation.

Deuxièmement, la communication a été ciblée et enrichie pour maximiser notre visibilité. Nous avons élaboré des campagnes publicitaires orientées vers les besoins de notre clientèle. En utilisant des canaux adaptés, nous avons cherché à renforcer notre image et à transmettre les avantages de nos services.

Troisièmement, nous avons mis l'accent sur une animation dynamique et une qualité de service. La création d'événements, de promotions spéciales et d'activités engageantes a été au centre de notre approche pour stimuler l'interaction avec notre clientèle.

En résumé, la stratégie pour l'année 2023 s'est révélée être une continuation des efforts déployés en 2022. En mettant l'accent sur la qualité des prestations, une communication ciblée et riche en animation, ainsi qu'une qualité de service, nous avons visé à consolider notre position et à faire de cette année une référence dans activité.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

COBAS



Chapitre 2

Présentation du service délégué

Présentation du service délégué

Piscine & Spa de Gujan-Mestras

Située en cœur du Bassin de Loisirs, la Piscine et Spa de Gujan-Mestras se compose des installations suivantes :

En sous-sol : équipements techniques, pompes, bâches, filtres et ozoneurs ;

En rez-de-chaussée : hall d'accueil, locaux administratifs, vestiaires personnels, salle de repos, vestiaires individuels et collectifs, espace détente (hammam, jacuzzi et 2 saunas infrarouge), 2 bassins (bassin sportif de 25 mètres sur 6 couloirs et bassin de loisirs, banquettes à bulles et col de cygne) ainsi qu'une pataugeoire ;

Usagers

Trois types d'usagers fréquentent la Piscine & Spa de Gujan-Mestras :

- Le public : principalement originaire des quatre communes les plus proches de l'équipement. (Gujan-Mestras, Le Teich, La Teste de Buch et Arcachon), mais aussi de l'extérieur de la COBAS. Il vient pour le loisir, la détente, l'apprentissage de la natation, les activités aquatiques et les animations.
- Les scolaires : complètent leur enseignement général par la pratique de la natation suivant un projet pédagogique élaboré.
- Les Associations d'Activ'Gym : RSSB, LSAGM, OUSTAOU, AQUALYMPHO.
- Les Clubs : Team Gujan Triathlon, GMBA Pentathlon Moderne, Grain de Folie.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

COBAS



Chapitre 3

Exploitation

Exploitation

Horaires d'ouverture

Rappel des objectifs du contrat (annexe contrat DSP) :

- Offrir une amplitude d'ouverture adaptée
- Permettre l'accessibilité à tous les publics
- Garantir un accueil de qualité
- Optimiser les créneaux au quotidien

Rappel des horaires d'ouverture par jour et par période (période scolaire, période petites vacances, grandes vacances) :

Période Scolaire

Espace Aquatique & Bien-être

Lundi	09h-20h
Mardi	09h-22h
Mercredi	09h-20h
Jeudi	09h-22h
Vendredi	07h-20h
Samedi	09h-20h
Dimanche	09h-20h

Période Petites & Grande Vacances

Espace Aquatique & Bien-être

Lundi	10h-20h
Mardi	10h-22h
Mercredi	10h-20h
Jeudi	10h-22h
Vendredi	07h-20h
Samedi	09h-20h
Dimanche	09h-20h

Le tableau de synthèse :

	Volume des heures d'ouverture de l'établissement par public	DSP	2021	2022	2023		Commentaires
Période Scolaire	Espace Aquatique	83	83	83	83	h/semaine	Respect du contrat
	Bien-être	83	83	83	83	h/semaine	Respect du contrat
	Scolaire	408	164	334	392	nb créneaux année	Respect du contrat
	Club : Team Gujan Triathlon	3	3	3	3	h/semaine	Respect du contrat
Petits & Grandes Vacances Scolaire	Espace Aquatique	79	79	79	79	h/semaine	Respect du contrat
	Bien-être	79	79	79	79	h/semaine	Respect du contrat

Volume des heures d'ouverture public par période	Période scolaire	Petites & Grandes vacances scolaires
DSP	83 h	79 h
2021	83 h	79 h
2022	83 h	79 h
2023	83 h	79 h

Ouverture / Fermeture

Pour l'année 2023, sur 365 jours, la Piscine & Spa de Gujan-Mestras a été ouverte 347 jours et fermée 18 jours.

Les fermetures ont respecté les contraintes définies au contrat : le 01/01, du 06/02 au 19/02 pour fermeture technique (vidange), les 04-05/09 pour fermeture technique (nettoyage du bac tampons), et le 25/12.

Nombre de jours d'ouverture/fermeture service	Total	Nb. Jours d'ouverture	Nb. Jours fermeture	Fermeture autres (préciser)	Commentaires
DSP	365	344	21		
2021	365	136	229		54 jours pour COVID, 168 jours fermeture travaux, 6 jours vidange, 1 jour contractuelle
2022	365	347	18		Respect du contrat
2023	365	347	18		Respect du contrat

Tarification

Au cours de l'année 2023 par délibération du Conseil Communautaire de la COBAS, la grille tarifaire a évolué au regard de l'indexation prévue au contrat de DSP. Les nouveaux tarifs ont été mis en application à partir du 1er septembre 2023. En conséquence, l'année 2023 s'est divisée en deux périodes tarifaires distinctes : de janvier à août et de septembre à décembre.

Activités proposées

- Les bébés nageurs : Cette activité est réservée aux enfants de 6 mois à 3 ans. Son objectif est la découverte, la familiarisation et le plaisir de l'enfant et de ses parents à se retrouver ensemble dans l'eau. Chaque séance est encadrée par un éducateur qui assure aux enfants et aux parents une évolution en toute sécurité. Les cours ont eu lieu les samedis de 9h15 à 10h avec une eau chauffée à 32°.
- Le jardin d'éveil : Adaptée aux enfants de 4 à 5 ans, le jardin d'éveil est une initiation ludique aux plaisirs de la natation. Les éducateurs apportent ici aux enfants l'autonomie dans les déplacements grâce à une démarche pédagogique ludique. L'objectif est avant tout l'épanouissement de l'enfant durant ses activités aquatiques lui permettant de s'immerger et de se déplacer sans aide. Les cours ont eu lieu les mercredis et les samedis.
- L'école de natation : À partir de 6 ans, les enfants peuvent apprendre les techniques de nage pour évoluer pas à pas vers les quatre nages. Les cours ont eu lieu du lundi au samedi. Les enfants ont été répartis dans trois niveaux différents : débutants, intermédiaire et confirmé.
- L'Activ'Douce : est un cours de renforcement musculaire doux qui, malgré sa faible intensité, permet de renforcer tout le corps. C'est un cours permettant la remise en forme mais aussi l'entretien physique grâce à des gestes lents et amples. L'utilisation également des exercices d'étirements, permettent de gagner en souplesse, en amplitude musculaire et de soulager les douleurs dorsales.

- L'Activ'Tonic : Ce cours aquatique est un cours de renforcement musculaire modéré voir intense. A l'aide de matériels, vous vous dépenserez dans notre bassin ludique tout en améliorant votre rythme cardiaque et en musclant toutes les parties de votre corps. Idéal pour se muscler sans même s'en apercevoir ! Le petit plus, alors que vos articulations sont ménagées, vous allez transpirer sans vous en rendre compte grâce à la résistance de l'eau. Cette activité rassemble de nombreux habitués. Chaque semaine (en période scolaire) 17 cours sont dispensés.
- L'Activ'Bike : Cette activité très dynamique permet un renforcement musculaire et une meilleure circulation cardiovasculaire. Chaque semaine (en période scolaire) 5 cours sont dispensés.
- L'Activ' Bike & Tonic : Cette activité permet de réaliser 20 minutes d'Activ'Bike et 20 minutes Activ'Tonic dans le même cours.

	Nb. cours hebdomadaire	Nb. cours annuel	Remplissage	Nb. usagers annuel	Nb. usagers moyen/cours
Douce	4	180	47 %	2 116	12
Tonic	7	311	55 %	4 429	14
Bike	5	246	40 %	1 561	6
Bike & Tonic	4	200	34 %	1 378	7



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS



Chapitre 4

Fréquentation

Fréquentation

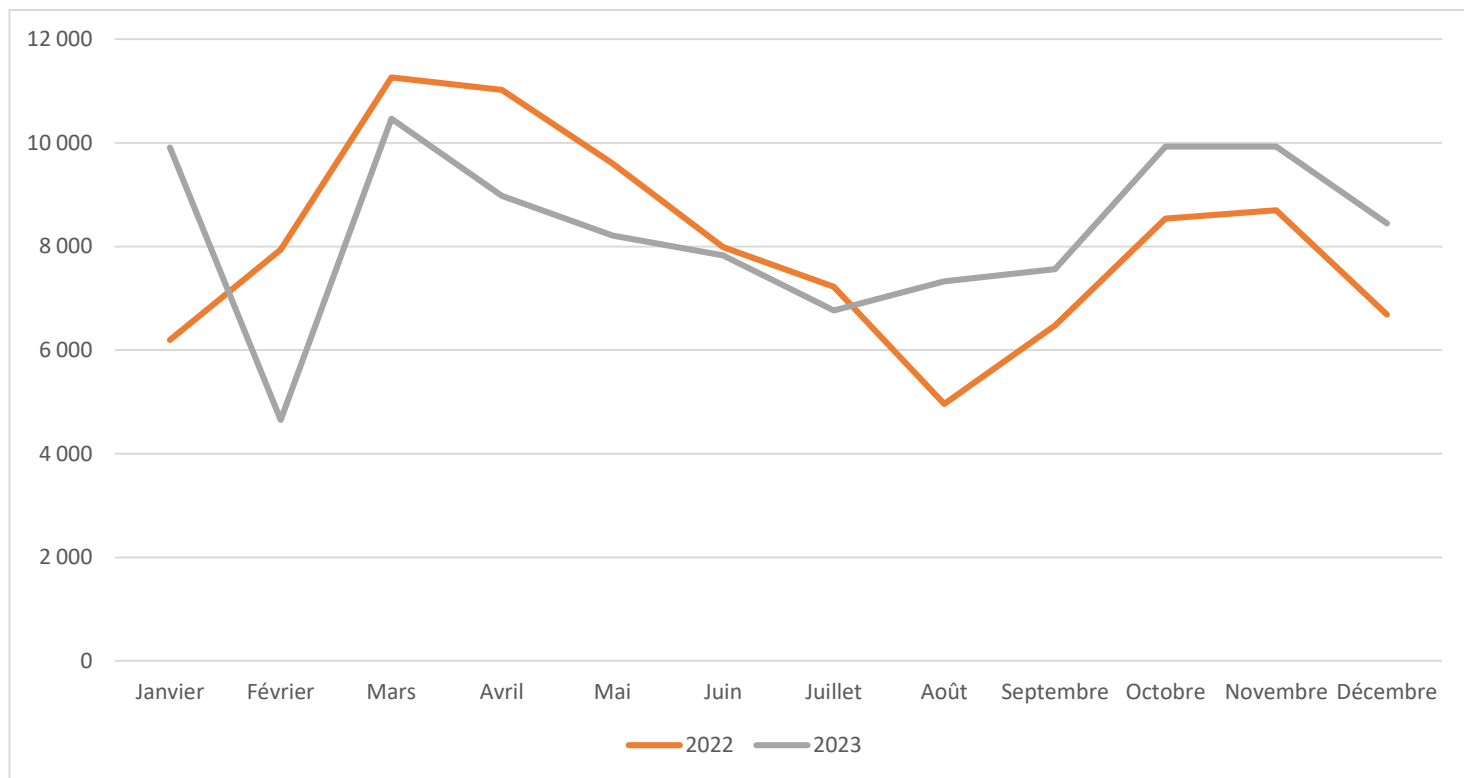
Générale

Durant l'année 2023, la Piscine et Spa a accueilli un total de **100 018 usagers** soit un écart de 4 % par rapport au prévisionnel estimé à 104 678 entrées, ainsi qu'une augmentation de 4 % par rapport à 2022.

Le volume minimum d'ouverture contractuel imposé par l'autorité déléguante a été respecté (comme énoncé dans le chapitre Exploitation).

Entrées	2021	2022	2023	Prévi.	Ecart 2023 sur prévi.	Commentaires
Espace aquatique	13 430	40 140	36 188	51 395	-30%	En 2022 une partie de la fréquentation de la Piscine d'Arcachon était présente
Espace bien-être	3 367	12 317	12 946	6 384	103%	Il s'agit d'une bonne année proche de 2019 (13 416)
Activités aquatiques	3 380	10 965	12 647	14 140	-11%	En 2022 une partie de la fréquentation de la Piscine d'Arcachon était présente
Abonnements / Pack	4 623	16 308	20 394	1 556	1211%	Catégorie sous-estimée lors du prévisionnel
Scolaires 1er degré COBAS	4 413	7 389	10 057	10 200	-1%	Il s'agit d'une année correcte avec peu d'annulation
Scolaires 2eme degré COBAS	345	1 745	829	3 125	-73%	Baisse de fréquentation du Lycée de la Mer et Collège Chante Cigale
Clubs et associations	3 707	7 729	6 957	10 845	-36%	Catégorie sur estimée lors du prévisionnel
Autres				7 033	-100%	
TOTAL DES FREQUENTATIONS	33 265	96 593	100 018	104 678	-4%	

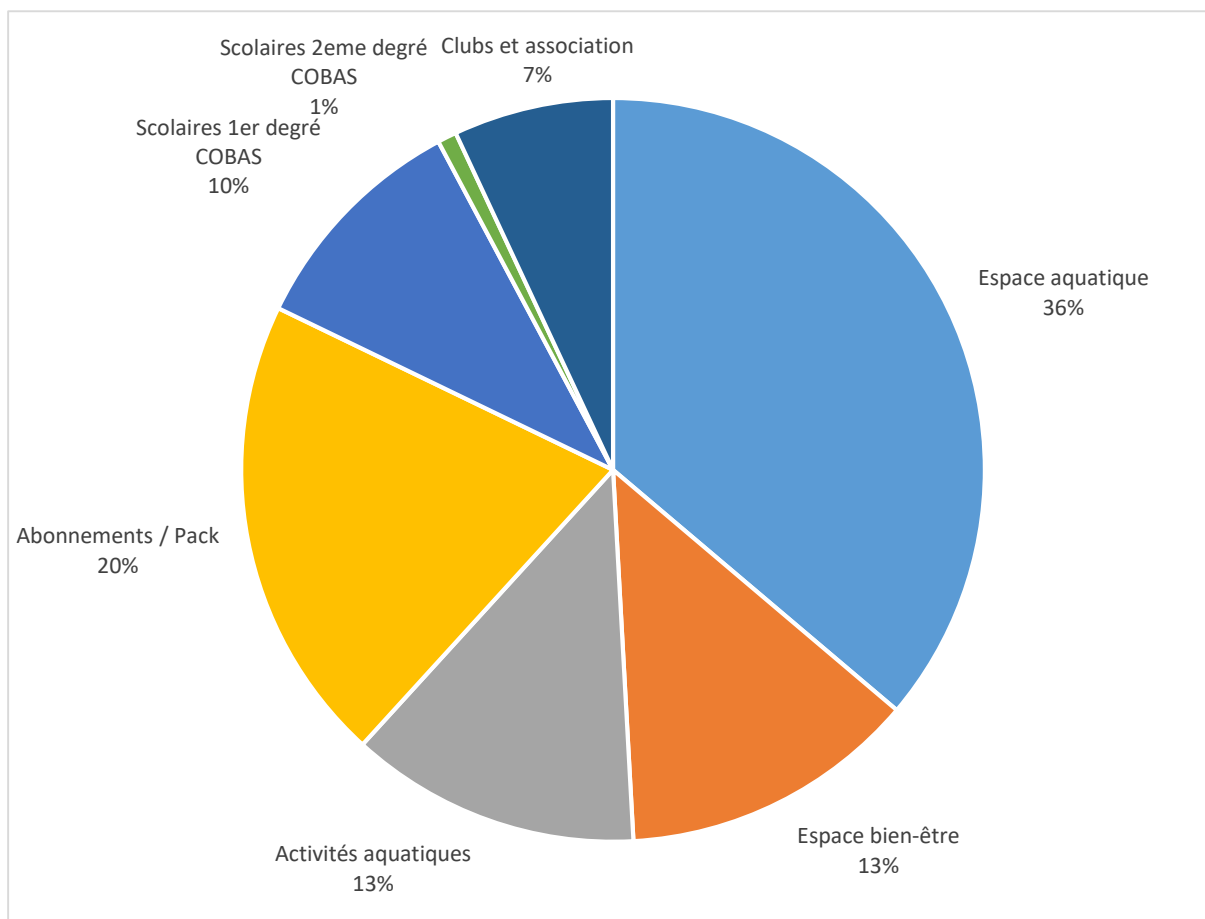
Voici la courbe mensuelle de la fréquentation :



En 2023, par rapport à 2022, on observe une forte baisse de la fréquentation au cours du mois de février, en raison de la vidange effectuée en août 2023, entraînant par conséquent un effet inverse sur le mois d'août.

De plus, il est à noter que la courbe de fréquentation de 2022 est supérieure à celle de 2023 pour le premier semestre, en raison de la fermeture d'Arcachon durant cette période en 2022.

Voici répartition type d'entrées 2023 :



Répartition très similaire à l'année 2022

- 36% pour l'Espace aquatique, principalement en raison de l'amplitude horaire étendue offerte par la Piscine & Spa de Gujan-Mestras.
- 20% pour les abonnements, regroupant l'Espace aquatique, les activités aquatiques et l'espace bien-être.
- 13% pour les activités aquatiques et l'espace bien-être.
- 11% pour les activités scolaires.
- 7% pour les clubs et associations

Scolaires

Les scolaires 1^{er} degré COBAS correspondent aux écoles des communes de Gujan-Mestras et du Teich.

La fréquentation des scolaires 1^{er} degré COBAS est de 10 057 soit une augmentation de 36 % par rapport à 2022.

Les modalités contractuelles imposées par l'autorité délégante de l'accueil des scolaires des écoles de Gujan-Mestras ont été respectées : 392 séances sur les 408 séances (créneaux classes). Celles-ci sont organisées et encadrées par le service des sports de la commune.

Les établissements scolaires ayant fréquentés la piscine sont :

Pour la ville de Gujan-Mestras :

- Ecole Jules Ferry : 95 séances
- Ecole Sainte Marie : 53 séances
- Ecole Jean de La Fontaine : 65 séances
- Ecole Gambetta : 63 séances
- Ecole Pasteur : 74 séances

Associations & Clubs

Les Clubs qui ont fréquentés la piscine sont : Team Gujan Triathlon, le GMBA Pentathlon Moderne, Grain de Folie.

Les associations qui ont fréquentées la piscine sont : RSSB, LSAGM, OUSTAOU, AQUALYMPHO ainsi que le CLGM ayant commencé en septembre 2023

La fréquentation des clubs et associations est de 6 957, ce qui représente une diminution de 10 % par rapport à 2022. Cette baisse s'explique par le fait qu'en 2022, les clubs et associations de la Piscine d'Arcachon étaient présents.

Les modalités contractuelles imposées par l'autorité délégante pour la mise à disposition de 3 lignes de nage les mardis 19h30 à 20h30 durant les périodes scolaires et petites vacances scolaires pour le Club Team Gujan Triathlon ont été respectées.

Fréquentation annuel :

	2021	2022	2023
Team Gujan Triathlon	230	504	515



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS



Chapitre 5

Animations

Animations

N°	Intitulé	Descriptif	Date	Période	Fréquentation	Reconduction prévue	Justificatif
1	Marathon des Activités	Activ' Gratuit pour tester les Activ'	26/09 _ 19h-21h	Période scolaire	13 participants	Oui	Echec cause de manque de communication
2	Semaine de l'eau	Sensibilisation importance de l'eau	20-26/06	Période scolaire		Oui	Mission de sensibilisation
3	Joyeuse Pâques	Chasse aux œufs, jeux aquatiques, structure gonflable	12/04 _ 16h-17h30	Petites vac. sco.	40 participants	Oui	Bon retours clients
4	Activ' Fluo	Aquagym thématique Fluo	25/04 _ 20h-20h45	Période scolaire	20 participants	Oui	Bon retours clients
5	Auberge espagnole	Activ'Gym, défis & jeux, buffet : écoles de natation, habituées, clubs et associations	17/06 _ 18h-20h	Période scolaire	80 participants	Oui	Attendu des clients
6	Vacances à la Piscine	Structure gonflable, ventre qui glisse, tapis flottant, jeux : Molki, Cornhole, Pétanque interieur, goûter	Mercredis Juillet-Août 15h-17h	Grandes vac. sco.	Peu de participants par mercredi		Difficulté à capter le public pour des animations sur cette période
7	Village des Associations	Stand d'information	02-03/09	Période scolaire		Oui	Permet de communiquer à un grand nombre

8	Halloween	Coloration eau des bassins, parcours de la mort, atelier maquillage, boîte de l'horreur, gouter des sorciers	30/10 – 15h-17h	Petites vac. sco.	375 personnes accueillis dur la journée	Oui	Attendu des clients
9	10 ans	Animations sur les 3 Piscines de la COBAS	13/11-3/12	Période scolaire			Grand succès à refaire pour les 15 ou 20 ans

Au cours de l'année, les prestations extérieures et animations ont représenté un coût total de 6 303 €, une somme qui inclut notamment les dépenses liées à l'animation des 10 ans, un événement particulièrement conséquent. De plus, certains frais supplémentaires ont été imputés à la ligne comptable "Frais de déplacement". Tous ces éléments sont détaillés dans le rapport financier.



MARATHON DES ACTIVITES

Programme

- ✓ 19H ACTIV'DOUCE
- ✓ 19H30 ACTIV'TONIC
- ✓ 19H50 ACTIV'BIKE
- ✓ 20H ACTIV'BIKE & TONIC
- ✓ 20H30 ESPACE BIEN-ETRE

JEUDI 26 JANVIER
19H à 21H

Venez découvrir nos activités au prix d'une entrée piscine !

Sur inscription - ouvert au PASS et Carte Activ'



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

La Semaine de L'eau
Un événement Equalia

Programme

MERCREDI 22
10h > 20h
Animations les 10h de l'eau
Bar à eau

DIMANCHE 26
11h15
Activ' de l'eau intergénérationnelle sur inscription

JEUDI 23
Stand tri des déchets

TOUS LES JOURS
Exposition Pollution Marine
Longitude 181

Plus d'info sur : www.piscinescobas.fr

Equalia



Mardi 25 Avril
20h-20h45

PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

ACTIV' FLUO

Viens t'ambiancer et t'amuser dans ton équipement !

Tarif 11,20€

ACCESSOIRES OFFERTS



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

VACANCES À LA PISCINE

Tous les mercredis à partir du 12 juillet

Molky, cornhoë, pétonque d'intérieur et d'autres animations !!

www.piscinescobas.fr



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS



Chapitre 6

Qualité du service

Qualité du service

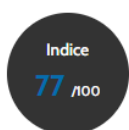
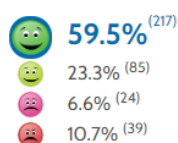
Enquête de satisfaction

- Borne de satisfaction :

L'enquête suivante a été menée en mettant en place une borne de satisfaction à l'accueil de la piscine sur le mois de janvier 2023. Elle porte sur deux critères : l'accueil et la propreté des locaux :

2022

Comment évaluez-vous l'accueil aujourd'hui ?



Total de réponses : 365

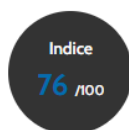
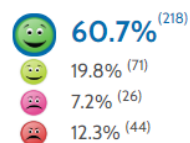
Quelle est votre principale raison d'insatisfaction ?



Total de réponses : 51

2023

Comment évaluez-vous l'accueil aujourd'hui ?



Total de réponses : 359

Quelle est votre principale raison d'insatisfaction ?

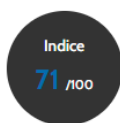
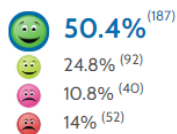


Total de réponses : 56

En ce qui concerne l'accueil des clients, on constate une légère progression (1,06%) de la satisfaction client en 2023 par rapport à 2022.

2022

Comment évaluez-vous la propreté des locaux aujourd'hui ?



Total de réponses : 371

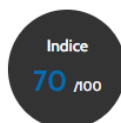
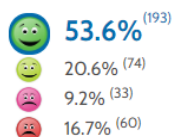
Quelle est votre principale raison d'insatisfaction ?



Total de réponses : 75

2023

Comment évaluez-vous la propreté des locaux aujourd'hui ?



Total de réponses : 360

Quelle est votre principale raison d'insatisfaction ?



Total de réponses : 71

En ce qui concerne la propreté des locaux, on constate une progression (3,2%) de la satisfaction client en 2023 par rapport à 2022.

- Mail sur la base de donnée client :

L'enquête suivante, réalisée entre le 5 et le 31 octobre 2023, par le service communication d'EQUALIA et envoyée par e-mail à l'ensemble de la base de données clients, a reçu des réponses de 225 personnes.

De manière générale, êtes-vous satisfait des services proposés par votre centre aquatique ?

Oui	179	80%
Non	46	20%

Précisez pourquoi :

question ouverte : répondants 220 98%

Comment évaluez-vous la prise en considération de vos besoins ?

moyenne de 1 à 5 3,76

Rencontrez-vous des problématiques au sein du centre aquatique ?

Oui	87	39%
Non	138	61%

Quelles problématiques rencontrez-vous ?

question ouverte : répondants 87 39%

Recommanderiez-vous le centre aquatique à votre entourage ?

Moyenne
moyenne de 1 à 10 7,37

Pourquoi ?

question ouverte : répondants 215 96%

moyenne de 1 à 5

- Accueil et la qualité d'information	3,76
- Propreté de l'équipement	3,27
- Animations proposés	3,45
- Qualité du moment passé au sein du centre	3,62
- Température de l'eau	2,36

Que voudriez-vous améliorer au sein du centre aquatique ?

question ouverte : répondants 218 97%

Vous êtes ?

Une femme	218	97%
Un homme	7	3%

Votre âge :

18-24	2	1%
25-34	11	5%
35-44	50	22%
45-54	54	24%
55-64	48	21%
65+	60	27%

- Concernant les questions ouvertes :

Satisfaction générale :

Bien que la plupart des répondants semblent satisfaits des services globaux proposés par la piscine, certains problèmes récurrents sont identifiés, notamment la température de l'eau, la propreté et la disponibilité des équipements.

Problématiques rencontrées :

Les principales problématiques signalées comprennent la température de l'eau et des locaux, la propreté, la gestion des réservations, les horaires, les équipements, les prestations, et les tarifs.

Recommandation :

Les usagers sont généralement enclins à recommander le centre aquatique en raison de son ambiance agréable, de sa propreté, de son accueil, et de la qualité de ses cours. Cependant, des problèmes persistants tels que l'eau froide et les tarifs élevés pourraient limiter cette recommandation.

Axes d'amélioration :

Les suggestions d'amélioration incluent un accès plus libre à l'espace détente, une meilleure communication sur les horaires, des activités spécifiques telles que l'aquapalmes, des équipements améliorés, une température de l'eau plus élevée, une propreté renforcée et une gestion des réservations améliorées.

En résumé, pour améliorer l'expérience globale des usagers du centre aquatique, des efforts doivent être déployés dans plusieurs domaines, notamment la température de l'eau et des vestiaires, la propreté, la communication tout en répondant aux demandes spécifiques des clients.

Actions correctrices proposées & moyens mis en œuvre

Suivi accru des températures géré par ENGIE : Bien que nous n'ayons pas de pouvoir d'action direct sur la gestion des températures assurée par ENGIE, nous intensifions notre surveillance pour garantir un environnement optimal pour nos clients.

Amélioration des procédures d'accueil et d'entretien : Nous prévoyons de revoir et de mettre à jour nos protocoles d'accueil clients, en nous assurant que les processus sont clairs, efficaces et axés sur la satisfaction client. De plus, nous nous engageons à améliorer les procédures d'entretien des installations pour garantir un environnement propre, sûr et attrayant.

Déploiement d'un nouveau système de réservation et d'un outil de gestion de la communication : Nous travaillons actuellement sur le déploiement d'un nouveau système de réservation pour faciliter le processus de réservation pour nos clients. De plus, nous mettons en place un outil permettant une meilleure gestion de notre présence sur la page Google et les réseaux sociaux, afin d'améliorer la communication avec nos clients et de répondre plus efficacement à leurs besoins et préoccupations.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS



Chapitre 7

Ventes

Ventes

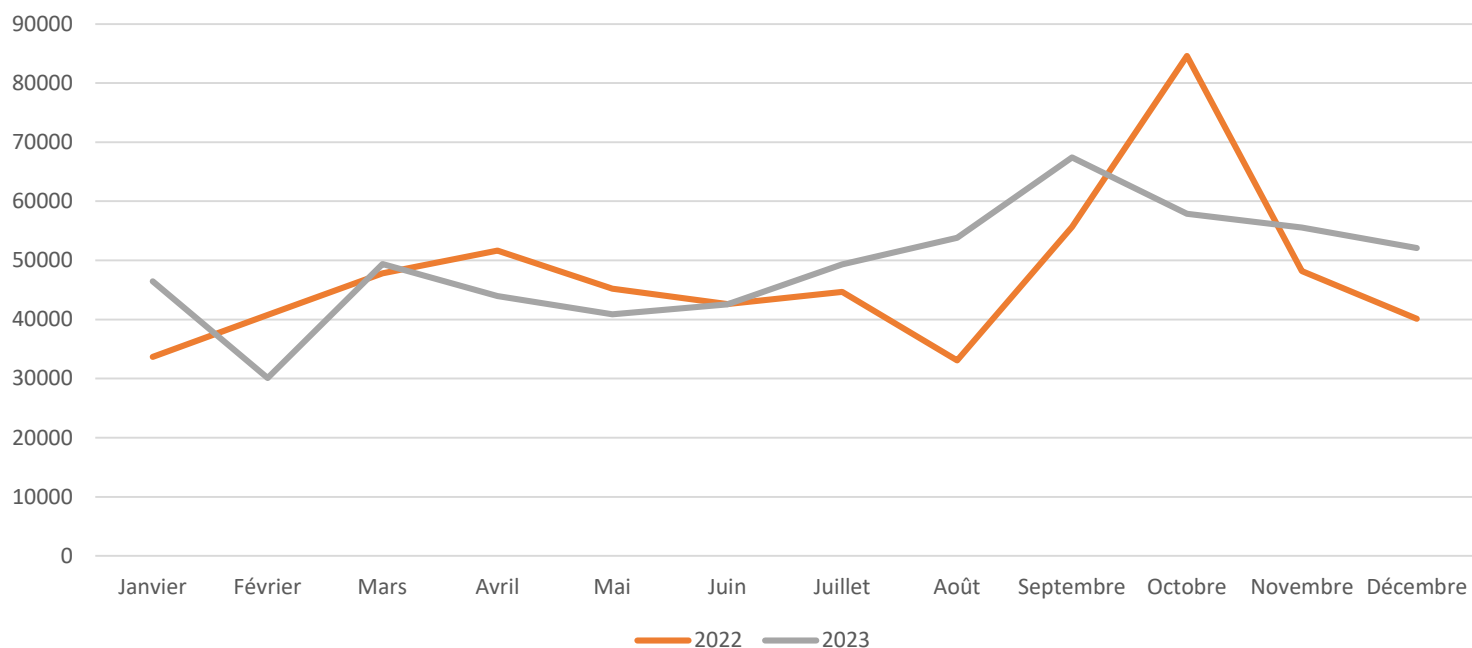
Pendant l'année 2023, la Piscine et Spa de Gujan-Mestras a généré un chiffre d'affaires commercial de 475 911 € HT, ce qui correspond à 93 % du chiffre d'affaires prévisionnel.

Cependant, l'année 2022 a connu une augmentation de 84 % par rapport au chiffre d'affaires de 2021, ce qui s'explique par le fait que la piscine été ouverte seulement 136 jours en 2021.

Voici la ventilation des ventes ainsi que la courbe des ventes sur l'année :

GUJAN-MESTRAS	Réalisé 2021	Realisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Recettes commerciales				
Recettes Piscine (baignade publique)	65 835 €	135 087 €	130 694 €	198 736 €
Recettes Activités aquatiques (cours de natation, toutes activités liées à l'eau)	4 827 €	74 524 €	121 692 €	123 957 €
Recettes Espaces de bien-être et de détente	19 689 €	48 331 €	56 768 €	74 599 €
Recettes Abonnements multi-activités	2 342 €	99 944 €	117 219 €	32 825 €
Recettes Établissements scolaires du premier degré de Gujan-Mestras	519 €	- €	- €	- €
Recettes Établissements scolaires du second degré de Gujan-Mestras et LE TEICH	- €	6 272 €	6 639 €	6 773 €
Autres Recettes Scolaires hors commune de Gujan-Mestras	- €	- €	- €	- €
Recettes liées aux Clubs et Associations	29 132 €	30 801 €	40 299 €	32 984 €
Recettes liées aux autres groupes (ALSH, comités d'entreprises, pompiers, ...)	9 246 €	- €	- €	32 136 €
Redevance Distributeurs	222 €	449 €	1 012 €	2 168 €
Ventes boutique et autres produits	- €	76 €	1 589 €	2 774 €
Autres produits commerciaux	- €	- €	- €	5 774 €
TOTAL RECETTES COMMERCIALES HT	131 812 €	395 484 €	475 911 €	512 726 €

Courbe des ventes



La courbe mensuelle des ventes pour l'année 2023 présente plusieurs points saillants comparés à l'année précédente, notamment en comparaison avec 2022.

En février 2023, une baisse significative des ventes est observée, ce qui est attribué aux deux semaines de fermeture technique qu'il n'y avait pas en 2022.

Une augmentation est constatée en avril 2023. Cette hausse correspond à une réussite des vacances d'avril, notamment grâce aux stages de natation, aux entrées piscines et aux activités de bien-être.

Le mois d'août 2023 affiche une augmentation des ventes par rapport à 2022. Cette hausse est attribuée au fait qu'en 2022, il y avait deux semaines de fermeture technique.

De plus, une observation importante concerne les variations des encaissements des écoles de natation sur la période d'août à octobre. En 2022, l'indexation des tarifs avait été votée fin septembre, ce qui a engendré des encaissements significatifs en octobre. En revanche, en 2023, l'indexation a été votée fin juillet, conduisant à des encaissements dès le mois d'août.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

COBAS



Chapitre 8

Suivi technique

Suivi technique

Prestation EQUALIA

Conformément à son engagement, EQUALIA assure le nettoyage et l'entretien courant des ouvrages, installations et matériel conformément à l'annexe 7.

A ce titre, pour la partie nettoyage, nous travaillons avec une gamme de produits adaptée aux besoins d'un espace aquatique. Un protocole d'entretien, des fiches techniques et de sécurité sont communiqués au personnel afin d'assurer un nettoyage de qualité, d'optimiser la consommation des produits, d'améliorer l'utilisation de ceux-ci, tout en assurant la sécurité du personnel.

Dans le respect des conditions d'hygiène et de sécurité, notre équipe d'entretien utilise des produits spécifiques compatibles avec le traitement d'eau de la piscine, les produits utilisés :

- Un désinfectant puissant : nettoyeur acide bactéricide pour les sols et murs des sanitaires, salle d'eau, vestiaires.
- Un détergent décontaminant : nettoyeur acide doux désinfectant bactéricide pour les sanitaires, salle d'eau, vestiaires.
- Un détartrant rénovateur de surface : spécialement adapté pour le nettoyage des sols, la rénovation des vitres et de l'aluminium.
- Un nettoyeur biologique spécialement conçu pour le traitement et l'assainissement des sanitaires et siphons.
- Des nettoyeurs multi-usages et vitres viennent compléter la gamme de produits.
- Ces produits sont appliqués par nos agents en respectant les strictes conditions d'utilisation du protocole d'entretien.
- En complément, des contrats d'entretien ont été établis avec des prestataires locaux :
- Prestations de nettoyage des vitres (Azur Concept)

Prestations ENGIE

L'entretien des plages, des bassins et lignes d'eau ainsi que la gestion technique sont assurés par ENGIE. Une procédure est mise en place pour tout dysfonctionnement identifié par nos équipes afin que l'information soit relayée auprès de ENGIE dans les plus brefs délais.

La prise en charge et l'organisation des interventions est entièrement sous la responsabilité du prestataire technique.

L'année 2022 a été marquée par divers dysfonctionnements. Les principaux problèmes techniques rencontrés en 2022 sont présentés ci-dessous.

Le Gros Entretien Renouvellement de l'ensemble des bâtiments et des installations techniques relève du contrat de partenariat.

Suivis des incidents

Période	Localisation	Durée	Nb jours	Nature	Commentaires
03/01	Hammam	9h-22h	1 jour	Indisponible	
13/01	Jacuzzi	13/01 au 17/01	5 jours	Indisponible	ARS : analyse non conforme
29/01	Piscine	9h-14h	0,5 jour	Indisponible	PH : LO astreinte fait à 5h30 rappel à 9h
07/04	Hall bassin		1 jour	Propreté	Juins plage grand bain et pédiluve
04-05/06	Jacuzzi		2 jours	Indisponible	Fuite
18/06	Hall bassin				CTA HS : Hygrométrie 92%
20/06-23/08	Pataugeoire	16h30	65 jours	Indisponible	Tuyau HS
21/06	Equipement	18h35-20h30	0,5 jour	Indisponible	Coupure électricité : fermeture 18h45 au lieu de 20h
30/08	Hall bassin		1 jour	Propreté	Juins plage grand bain allé centrale, ligne d'eau et nettoyage petit bain (cheveux, pansement)
30-31/08	Jacuzzi	30/08 : 17h30 - 31/08 : 16h	1 jour	Indisponible	Fuite tuyaux désamboité
02/09	Jacuzzi	9h-12h	0,5 jour	Indisponible	Analyse mauvaise
20/10-02/12	Pataugeoire	16h	44 jours	Indisponible	Vidange suite à eau couleur rouille et dépôt
22/10	Jacuzzi	16h30-20h	0,5 jour	Indisponible	Fuite
23/10	Hall bassin	9h-12h	0,5 jour		Température 23°



Contrôles réglementaires

Afin de réaliser les visites réglementaires qui nous incombent, nous avons établi des contrats de maintenance et vérifications périodiques.

Voici les différents contrôles renseignés dans le registre de sécurité :

- Vérification extincteur AQUIFEU : 26/06 ;
- Vérification SSI AQUIFEU: 26/06 ;
- Système désenfumage AQUI-FEU : 26/06 ;
- Gaz combustibles et installations utilisation des hydrocarbures liquéfiés APAVE : 12/05 ;
- Vérification des installations électriques thermographie APAVE :12/05 ;
- Commission de sécurité : 20/12.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS



Chapitre 9

Communication

&

Commercialisation

Communication & commercialisation

Synthèse & stratégie (projection année suivante)

Suite à l'année 2022, au cours de laquelle notre objectif était de renforcer nos relations avec nos anciens clients et d'attirer de nouveaux clients dans un contexte post-COVID, l'année 2023 avait pour but d'être une année de référence, ce que nous n'avions pas connu depuis 2019.

Pour y parvenir, nous avons déployé diverses initiatives, parmi lesquelles les célébrations des 10 ans des Piscines de la COBAS, auxquelles nous avons investi beaucoup d'énergie, de temps et d'argent.

Ces actions se sont avérées être un succès retentissant, contribuant à la consolidation de nos liens avec nos clients existants tout en attirant de nouveaux clients vers notre entreprise.

Synthèse des actions de communication

N°	Intitulé	Descriptif	Date	Période	Support	Reconduction prévue	Justificatif
1	Bonnes résolutions	Frais adhésion Pass offert, Activ'Gym au tarif découverte	Janvier	Période scolaire	Sud Ouest / Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients suite aux fêtes
2	Fêtes des Grands-Mères	Entrée offerte pour les Grands-Mères accompagnés de leurs petits enfants	05/03	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
3	Activ' Challenge	Réaliser 16 Activ' en 8 semaines	03/04-28/05	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Permet de capter les clients avant l'été
4	Fêtes des Mères	Entrée offerte pour les Mères accompagnés de leurs enfants	04/06	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client

5	Journée Mondiale du Bien-être	Une entrée Bien-être achetée = une entrée Bien-être offerte	10/06	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
6	Fêtes des Pères	Entrée offerte pour les Pères accompagnés de leurs enfants	18/06	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Bon retours client
7	Village des associations	Stand information	02-03/09	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Informe les clients
8	Semaine Découverte	Activ'Gym au tarif d'une entrée Piscine	11-24/09	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Période très importante pour démarrer l'année scolaire
9	Offre de rentrée	Frais adhésion Pass offert	Septembre	Période scolaire	Facebook / Site internet	Oui	Période très importante pour démarrer l'année scolaire
10	Semaine Bleue	Entrée offerte pour l'Aquagym pour un invité	05/10	Période scolaire	Facebook / Site internet	Non	Notre public sénior ne se sent pas concerné
11	10 ans	Sur les cartes deux entrées offertes	15-30/11	Période scolaire	Presse / Radio / Réseaux sociaux / Site internet / Affichage / Street Marketing / Format Abribus	Oui	Très attendu des clients, grande réussite

c'est le retour des

Bonnes résolutions

MOIS DE JANVIER
 FRAIS D'ADHESION OFFERTS
 POUR UN ABONNEMENT

JEUDI 26 JANVIER
 MARATHON DES ACTIVITES
 De 19H00 à 21H00
 TARIF : ENTREE PISCINE

COBAS
 PISCINE & SPA
 GUJAN-MESTRAS

Equolia

Du 3 Avril
Au 28 Mai 2023

Activ'CHALLENGE

TU ES TA SEULE LIMITE

COBAS
 PISCINE & SPA
 GUJAN-MESTRAS

Equolia

10 JUIN 2023

JOURNÉE MONDIALE DU BIEN-ÊTRE

OFFRE DUO

Une entrée bien-être achetée
 =
 Une entrée offerte

COBAS
 PISCINE & SPA
 GUJAN-MESTRAS

Equolia

SEMAINE DÉCOUVERTE

COBAS
 PISCINE & SPA
 GUJAN-MESTRAS

Testez toutes nos activités
 au prix d'une entrée
 piscine !

Du **11.09.23**
 Au **24.09.23**

www.piscinesCOBAS.fr

BONS PLANS
 Offres spéciales
2€
 l'entrée piscine
 Carte de 10+2

DIRECTION
 LES ANNÉES 2500
 À LA PISCINE & SPA DE GUJAN-MESTRAS

DU 27 NOVEMBRE
 AU 03 DÉCEMBRE

Rejoignez l'évènement sur
 Facebook

SPECTACLE DE LUMIÈRE
 CARICATURISTE NUMÉRIQUE
 SPECTACLE ACROBATIQUE
 MAQUILLAGE
 AQUAGYMS FUTURISTES

COBAS
 PISCINE & SPA
 GUJAN-MESTRAS

Equolia

www.piscinesCOBAS.fr

Site internet

- Audience :

En 2023, le site internet des Piscines de la COBAS a reçu 22 710 visiteurs. La fréquentation a été majoritairement élevée entre avril et mai 2023 et novembre 2023.

- Acquisition :

Les internautes proviennent principalement d'un trafic organique (57.7%) grâce au référencement naturel, nous avons pu recueillir 14 000 visiteurs. Les mots clés les plus recherchés sont : "Piscine Gujan" , « piscines COBAS ».

La deuxième majorité provient d'un trafic direct (37.3 %) soit des visiteurs qui ont l'habitude de consulter notre site internet. Leur visite s'oriente principalement vers les pages : "Tarifs et horaires", "Activités" .

D'un autre côté nous retrouvons également les utilisateurs provenant d'un trafic social (2,7%) depuis la Page Facebook. Egalement, nous retrouvons le trafic referal (2,3%) provenant du site internet Guide- Piscine.fr et du site internet de la commune.

- Comportement :

Nous comptabilisons 130 000 pages vues. Parmi elles, les plus consultées par nos internautes restent principalement : "Tarifs et horaires", "Je réserve", "Planning", « activités ».

Réseaux sociaux

- Facebook :

La courbe de communauté de la page Facebook du Stade Nautique de la Piscine & Spa de Gujan-Mestras a révélé une hausse continue.

Alors qu'au 31 décembre 2022 nous comptons 1461 fans, nous sommes parvenus à atteindre les 1761 fans au 31 décembre 2023, soit une évolution de 20%.



Pour ce qui est du détail sociodémographique de la communauté, nous constatons qu'une majorité de femmes (78,1%) âgées entre 35 et 44 ans et 21,9% pour les hommes, suivent activement la page de la Piscine de Gujan-Mestras. La quasi-totalité de nos fans résident en France et vivent sur la COBAS, à Gujan-Mestras, La Teste-de-Buch ou Arcachon pour autant nous parvenons tout de même à toucher le nord de la Gironde jusqu'à Bordeaux

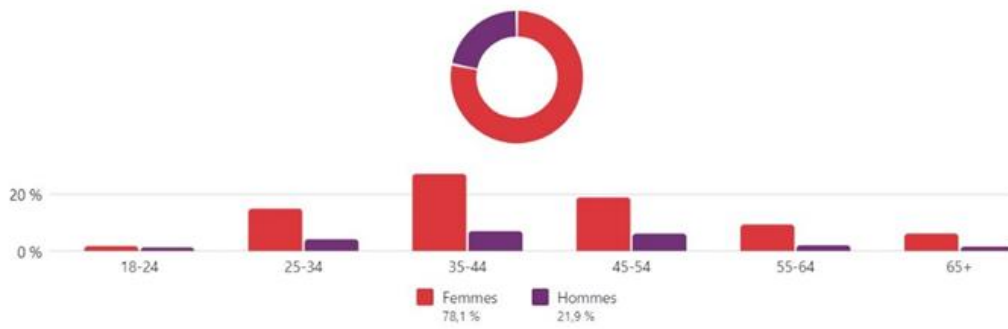
Nous avons comptabilisé 208 000 impressions sur 2023. L'impression représente le nombre total de fois où le contenu de la page a été vu.

D'autre part, la page a bénéficié d'une portée s'élevant à 119 000 en augmentation par rapport à 2022. La portée représente la somme des comptes de chaque utilisateur unique qui a consulté un contenu sur notre page.

L'engagement affiche quant à lui un score positif de 7000, en hausse par rapport à 2022 (+ 85%). L'engagement représente le nombre de personnes qui ont interagi avec notre page, ce qui inclut aussi les clics.

Un pic d'engagement est remarquable sur le début du mois de Décembre justifié par l'animation des 10 ans.

Âge et genre ①



Durant l'année 2023, nous avons posté 199 fois, soit une baisse de 22% (par rapport à 2022). Le nombre de réactions sur les publications a lui aussi augmenté ; 1200, + 43% par rapport à 2022.

Nous sommes parvenus à stimuler notre communauté puisque nous cumulons un total de 132 commentaires et 193 partages soit une hausse de +45% et une hausse de 7% (par rapport à 2022)

En conclusion, nous avons communiqué de manière plus impactant et nous avons réussi à créer une communauté engagée.

Top 3 des publications :



- Instagram :

En juillet dernier, nous avons créé un compte Instagram pour les 3 piscines de la COBAS.

L'objectif était de toucher une cible différente de Facebook, plus jeune et dynamique. Nous avons pu obtenir 145 followers. Sa création nous a permis de toucher 15 000 comptes grâce à nos publications. Notre contenu a été vu 30 000 fois et notre profil a été visité 527 fois.

Nous avons publié des photos d'évènements et d'animations en mettant en avant les équipes. Des offres promotionnelles et la mise en avant des infrastructures.

Nous pouvons remarquer que le format réel fonctionne très bien auprès de notre cible. C'est encourageant pour 2024, il est important de rester dynamique sur cet outil au cours de l'année.

Avis Google

Évolution des avis laissés sur la page Google my business de la Piscine & Spa de Gujan-Mestras :

	2021	2022	2023
Note Google	3,9/5	3,8/5	3,6/5
Nombres d'avis	33 avis	91 avis	119
Teneur des commentaires positifs	Le personnel		
Teneur des commentaires négatifs	Températures froides / hygiène		

Revue de presse – encart publicitaire

Durant l'année 2023, le Stade Nautique a été citée à 22 reprises par la presse grâce à : La Dépêche du Bassin le journal Sud-Ouest, TVBA, Le Bassin des Petits, et Ze guide et Bouche B.



Campagnes : e-mailing :

Durant l'année 2023, nous avons renforcé notre présence avec notre outil de mailing. Ce canal nous a permis de communiquer avec nos usagers sur des campagnes à visées informatives ou promotionnelles. Fermetures, animations ou encore des informations pratiques.

Nous avons envoyé cette année 10 emailing avec un pourcentage d'ouverture supérieur à 50%.



Campagnes : e-mailing :

Au cours de cette année 2023, nous avons eu l'occasion de procéder à une ouverture des canaux de communication afin de renforcer notre visibilité.

Nous avons fait réaliser un film promotionnel pour La Piscine & Spa de Gujan-Mestras. C'est un film très qualitatif réalisé par un vidéaste professionnel qui a su capter de belles images et retranscrire l'identité détente et bien-être de la Piscine.

Nous nous sommes également tourné vers la Radio avec une campagne au mois de Novembre pour les 10 ans sur NRJ Bassin d'Arcachon.

Un outil assez puissant à utiliser pour des évènements.

Nous avons en parallèle été présent sur les abribus de la ville de Gujan-Mestras pour la campagne des 10 ans avec Clear Channel.

Refonte des supports visuels :

HORAIRES D'OUVERTURE

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SAMEDI	DIMANCHE
PÉRIODE SCOLAIRE							
SAISON ESTIVALE	09h-20h	09h-22h	09h-20h	09h-22h	7h-20h	09h-20h	09h-20h
SAISON HIVERNALE	10h-12h 15h-19h	10h-12h 15h-20h	10h-12h 15h-20h	10h-12h 15h-20h	10h-12h 15h-19h	10h-12h 15h-19h	10h-12h 15h-19h
VACANCES SCOLAIRES							
SAISON ESTIVALE	10h-20h	10h-22h	10h-20h	10h-22h	7h-20h	09h-20h	09h-20h
SAISON HIVERNALE	10h-12h 15h-19h	10h-12h 15h-20h	10h-12h 15h-20h	10h-12h 15h-20h	10h-12h 15h-19h	10h-12h 15h-19h	10h-12h 15h-19h

RAPPELS

- Maxime Plage 16h - 18h
- Les cotons tiennent 45 minutes avant l'acquisition des baignoires.
- L'acquisition des baignoires a lieu 20 minutes avant la fermeture.
- Les cotons P&S sont non remboursés.
- Les cartes de 10 entrées et tickets sont valables 1 an.
- Seule nouvelle cotisation de carte sans tickets.
- Port du bonnet de bain recommandé.
- Les enfants de moins de 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'une personne majeure.
- Cotisations spéciales obligatoires pour les enfants de moins de 3 ans.

BIEN-ÊTRE ET JOUR DE BAIN INDISCRETS
Mobilier de piscine obligatoire

PRÉVOIR UNE PIÈCE DE 14 C9 UN JETON POISE VOTRE CARRÉ

9 avenue des Lôtsins, 33470 Gujan-Mestras
05 57 16 31 60
piscine@spagujanmestras.fr
www.piscineCOBAS.fr
piscine@spagujanmestras.fr
@piscinecobas

COBAS Communauté d'Agglomération Bassin d'Arcachon Sud

Equalia

DÉCOUVREZ L'UNIVERS DES PISCINES DU BASSIN D'ARCACHON

PISCINE DE LA TRÈVE DE BOUCH
300 rue Gilbert Magné / 336 05 57 15 03 58
www.piscineCOBAS.fr

PISCINE D'ARCACHON
4 rue du Stade Malo-Puy / 336 05 57 72 27 29
www.piscineCOBAS.fr
@piscinearcachon

9 avenue des Lôtsins, 33470 Gujan-Mestras / 05 57 16 31 60 / www.piscinesCOBAS.fr

TARIFS & HORAIRES

PISCINE & SPA GUJAN-MESTRAS

COBAS

9 avenue des Lôtsins, 33470 Gujan-Mestras / 05 57 16 31 60 / www.piscinesCOBAS.fr

TARIFS & HORAIRES
Eté 2023

ACCÈS PISCINE

	COBAS ⁽¹⁾	EXTÉRIEURS
Enfant : de 3 ans à 17 ans	3,50€	4,90€
Adulte : dès 18 ans	5,30€	7,10€
Adulte, tarif réduit ⁽²⁾ : dès 18 ans	4,00€	6,20€
Pass famille : 2 enfants + 2 adultes	13,80€	21,80€
Entrée famille supplémentaire : en plus du Pass	2,30€	3,60€
Carte 10 entrées enfants : de 3 ans à 17 ans	28,10€	34,90€
TARIFS 3 PISCINES : Carte 10 entrées enfants	30,80€	35,50€
Carte 10 entrées adultes : à partir 18 ans	42,50€	49,30€
TARIFS 3 PISCINES : Carte 10 entrées adultes	46,80€	53,80€

ACCÈS BIEN-ÊTRE⁽³⁾
ENTRÉE AQUATIQUE INCLUSE

	COBAS ⁽¹⁾	EXTÉRIEURS
Entrée aquatique et Bien-être : dès 18 ans	10,60€	13,80€
Carte 10 entrées aquatique et Bien-être : dès 18 ans	95,60€	110€

ACCÈS ACTIVITÉS AQUATIQUES
ENTRÉE AQUATIQUE INCLUSE

	COBAS ⁽¹⁾	EXTÉRIEURS
Séance Activ'Basic	11,20€	14,60€
Séance Activ'Premium	14,60€	18,90€
Carte 10 séances Activ'Basic	100,40€	115,50€
TARIFS 3 PISCINES : Carte 10 séances Activ'Basic	110,50€	127,10€
Carte 10 séances Activ'Premium	131€	150,70€
TARIFS 3 PISCINES : Carte 10 séances Activ'Premium	165,80€	190,70€

(1) Tarif applicable aux résidents des communes de la Communauté d'Agglomération Bassin d'Arcachon Sud (COBAS) sur présentation d'un justificatif en cours de validité. (2) Tarif applicable aux étudiants, seniors et familles de résidents, personnes handicapées et autres. (3) Présentation d'un justificatif en cours de validité. (4) Tarif applicable à la Piscine à la Mer de Gujan-Mestras et au Stade Malo-Puy de La Trève de Bouch.

Tarif applicable du 1er Juin au 31 août - Ne pas tenir sur le visuel publicitaire.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS



Chapitre 10

Carte des emplois

Carte des emplois

L'exploitation de la Piscine est assurée à l'année par une équipe de 11 personnes en Contrat à Durée Indéterminée, un chargé de communication et un apprenti Maître-Nageur Sauveteur.

Lors d'absences pour congés ou maladie, ces employés sont remplacés par des personnes en Contrat à Durée Déterminée à temps complet et/ou à temps partiel.

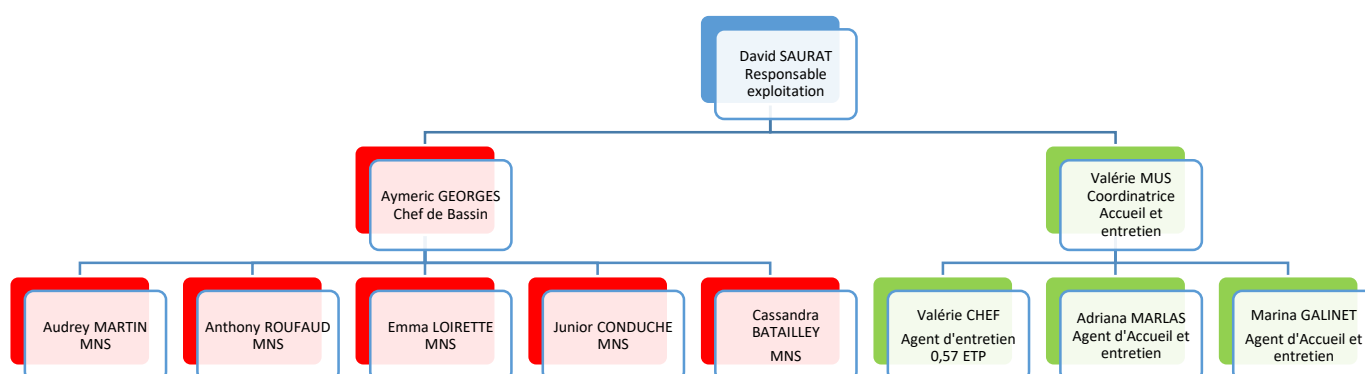
	2021	2022	2023
Entretien	0	0,57 ETP	0,57 ETP
Accueil-Entretien	2,57 ETP	2 ETP	2 ETP
Apprenti Maître-Nageur Sauveteur	1 ETP	1 ETP	1 ETP
Maître-Nageur Sauveteur	5 ETP	5 ETP	5 ETP
Chargé de communication	0,33 ETP	0,33 ETP	0,33 ETP
Coordinateur accueil et entretien	1 ETP	1 ETP	1 ETP
Chef de bassin	1 ETP	1 ETP	1 ETP
Direction	1 ETP	1 ETP	1 ETP

Voici la répartition de la masse salariale :

	2021	2022	2023
MNS	68 465 €	145 168 €	166 082 €
Accueil-Entretien	35 910 €	64 983 €	73 952 €
Entretien		8 492 €	14 153 €
Direction	42 949 €	49 231 €	56 313 €
Total CDI	147 324 €	267 874 €	310 500 €
CDD Bassin + Apprenti	4 113 €	3 963 €	22 205 €
CDD Accueil-Entretien	8 006 €	11 647 €	23 880 €
Total CDD	12 119 €	15 610 €	46 085 €
Total	159 443 €	283 483 €	356 586 €
NB salariés	21	25	32

Cette masse salariale correspond au coût global, incluant l'ensemble des taxes. Elle ne peut pas être comparée à la ligne budgétaire "salaire et charges" du rapport financier, qui englobe également les refacturations entre les trois piscines de la COBAS lors de remplacements ou travaux, ainsi que le poste de chargé de communication. Comparer ces deux lignes budgétaires serait inapproprié, car elles recouvrent des éléments différents et présentent des nuances dans leur composition.

L'organigramme est le suivant :




A noter durant l'année 2023 :

- Salariés ayant quittés l'entreprise :
 - Erwan MICHEL (agent d'accueil et entretien) : démission
 - Claudia PESSAIRE (agent d'accueil et entretien) : déclarée inapte par la médecine du travail puis processus de reclassement puis licenciement

- Salariés ayant rejoint l'entreprise :
 - Adriana MARLAS (agent d'accueil et entretien)
 - Marina GALLINET (agent d'accueil et entretien)

- Contrat d'apprentissage :
 - Mark DEFRANCHI (apprentie Maître-Nageur Sauveteur) : 26/09/2022-06/09/2023
 - Julie DUTRIEUX (apprentie Maître-Nageur Sauveteur) : 30/06/2023-04/09/2024

- Formation du personnel :
 - Bien accueillir les personnes en situation handicap
 - Equipier de première intervention et évacuation – guide et serre-file

- 
- Formation à l'aquagym pour l'équipe MNS réalisé par Michael OGEZ
 - Recyclage PSE pour l'équipe MNS réalisé en partenariat avec le SDIS 33

 - Vie de l'équipe :
 - Séminaire national Equalia pour le responsable d'exploitation
 - Réunion bilan/projet et soirée cohésion 3 Piscines
 - Réunion bilan/projet et soirée cohésion pour l'ensemble de l'équipe



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

COBAS



Chapitre 11

Rapport financier

Rapport financier

Produits

L'ensemble des produits du compte d'exploitation est présenté ci-dessous :


	Realisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Recettes commerciales HT			
Recettes Piscine (baignade publique)	135 087 €	130 694 €	198 736 €
Recettes Activités aquatiques (cours de natation, toutes activités liées à l'eau)	74 524 €	121 692 €	123 957 €
Recettes Espaces de bien-être et de détente	48 331 €	56 768 €	74 599 €
Recettes Abonnements multi-activités	99 944 €	117 219 €	32 825 €
Recettes Établissements scolaires du premier degré de Gujan-Mestras	- €	- €	- €
Recettes Établissements scolaires du second degré de Gujan-Mestras et LE TEICH	6 272 €	6 639 €	6 773 €
Autres Recettes Scolaires hors commune de Gujan-Mestras	- €	- €	- €
Recettes liées aux Clubs et Associations	30 801 €	40 299 €	32 984 €
Recettes liées aux autres groupes (ALSH, comités d'entreprises, pompiers, ...)	- €	- €	32 136 €
Redevance Distributeurs	449 €	1 012 €	2 168 €
Ventes boutique et autres produits	76 €	1 589 €	2 774 €
Autres produits commerciaux	- €	- €	5 774 €
TOTAL RECETTES COMMERCIALES HT	395 484 €	475 911 €	512 726 €
Compensation pour Covid	- €	- €	
Compensation pour contraintes de service public	152 371 €	108 540 €	92 737 €
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES HT	152 371 €	108 540 €	92 737 €
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	547 855 €	584 452 €	605 463 €

Pour l'année 2023, la Piscine & Spa de Gujan-Mestras a réalisé 475 911 € HT de recettes commerciales, soit 20 % de plus qu'en 2022, ce qui représente une augmentation de 80 427 € HT.

Les recettes commerciales réalisées en 2023 correspondent à 84 % compte d'exploitation prévisionnel.

Dans le détail :

- Les recettes piscine sont de 130 694 € (soit 97 % par rapport à 2022).
- Les recettes activités aquatiques sont de 121 692 € (soit 163 % par rapport à 2022).
- Les recettes espaces de bien-être et de détente 56 768 € (soit 117 % par rapport à 2022).
- Les recettes abonnements multi-activités sont de 117 219 € (soit 117 % par rapport à 2022), ce chiffre d'affaire correspond à la commercialisation des abonnements



PASS mensuel. On constate un glissement des recettes piscine activités aquatiques et bien-être vers ce type d'abonnement.

- Les recettes établissement scolaires du second degré de Gujan-Mestras sont de 6 639 € (soit 106 % par rapport à 2022).
- Les recettes liées aux clubs et associations sont de 40 299 € (soit 131 % par rapport à 2022), cette augmentation est en partie due au fait qu'en 2023, deux nouvelles associations ont fréquenté la Piscine & Spa de Gujan-Mestras : Grain de Folie et CLGM.
- Redevance distributeurs est de 1 012 € (soit 125 % par rapport à 2022).
- Ventes boutique et autres produits sont de 1 589 € (soit 1 994 % par rapport à 2022), cette augmentation est due au fait qu'en 2023, un investissement a été réalisé pour lancer une boutique (maillots de bain, serviettes, lunettes, goodies, etc.), ce qui n'existait pas auparavant.

Concernant les recettes institutionnelles :

- Compensation pour contraintes de service public est de 108 540 € (soit 117 % par rapport au CEP). Cette subvention tient compte de l'indexation 2022.

Le montant total des produits s'établit à 584 452 € soit 107 % par rapport à 2022.



Charges

L'ensemble des charges et le résultat du compte d'exploitation est présenté ci-dessous

	Realisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Charges HT			
Marchandises boutique	49 €	2 017 €	1 500 €
Prestataires extérieurs et Animation	3 435 €	6 303 €	7 500 €
Fourniture administrative	830 €	1 182 €	1 000 €
Pharmacie	400 €	373 €	500 €
Achats de marchandises et fournitures	4 714 €	9 875 €	10 500 €
Électricité	- €	- €	- €
Eau	- €	- €	9 226 €
Gaz	- €	- €	- €
Fluides	- €	- €	9 226 €
Nettoyage et entretien	6 840 €	7 335 €	4 500 €
Contrats de maintenance	7 668 €	11 661 €	10 600 €
Entretien espaces verts	- €	- €	- €
Entretien matériel exploit.	595 €	2 459 €	1 500 €
Maintenance et entretien	15 103 €	21 454 €	16 600 €
Salaires et charges	326 532 €	355 970 €	406 346 €
Incidence Activité partielle 18 mois (TRAVAUX)	- €	- €	- €
Mise à disposition de personnel	3 730 €	- €	- €
Subvention emplois aidés	- €	- €	- €
Participation des salariés	- €	- €	- €
Formation	2 533 €	3 521 €	1 500 €
Remboursement formation	- €	- €	- €
Remboursement CPAM	- €	- €	- €
Médecine du travail	875 €	979 €	1 000 €
Vêtements de travail	1 843 €	584 €	1 000 €
Charges de personnel	335 512 €	361 054 €	409 846 €
Monétique cartes bracelets	330 €	2 474 €	- €
Badges	- €	- €	1 500 €
Promotion communication	8 417 €	7 415 €	12 500 €
Promotion communication	8 747 €	9 889 €	14 000 €

	Realisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Recettes commerciales HT			
Taxes sur les salaires	13 540 €	14 665 €	2 500 €
Taxe CET	7 335 €	7 461 €	14 000 €
SACEM	2 800 €	2 780 €	3 500 €
Autres taxes	- €	- €	- €
TEOM	655 €	1 230 €	1 000 €
Redevance pour frais de contrôle	6 977 €	3 333 €	3 333 €
RODP	12 753 €	13 677 €	12 000 €
Impôts et taxes	44 059 €	43 147 €	36 333 €
Frais postaux	86 €	51 €	750 €
Téléphonie internet	2 981 €	3 885 €	3 500 €
Assurances	1 848 €	3 364 €	6 500 €
Frais de déplacement	1 488 €	3 951 €	3 000 €
Redevance logiciels	4 507 €	6 176 €	3 500 €
Frais actes et contentieux	- €	- €	500 €
Honoraires CAC	3 824 €	3 032 €	5 000 €
Frais bancaires	3 784 €	4 625 €	3 500 €
Frais ANCV	161 €	- €	450 €
Provision clients douteux	- €	- €	- €
Charges diverses gestion courante	40 327 €	39 401 €	36 300 €
Frais généraux	59 006 €	64 485 €	63 000 €
Charges financières	4 409 €	2 675 €	4 267 €
Charges exceptionnelles	- €	- €	
Dotations Amortissements immobilisations corporelles	12 464 €	16 791 €	18 962 €
Charges diverses	16 874 €	14 116 €	23 229 €
TOTAL CHARGES	484 014 €	524 020 €	582 735 €

- Achats de marchandises et fournitures pour un montant total de 9 875 € soit 209 % par rapport à 2022. Ce poste comprend :
 - o Marchandise boutique : 2 0174 € un investissement conséquent a été fait pour lancer la boutique.
 - o Prestataires extérieurs et animation : 6 303 € comprend aux différents achats et prestations pour l'activité ainsi que les dépenses liées au 10 ans.
 - o Fourniture administrative : 1 182 € comprend l'achat de matériel de bureau.
 - o Pharmacie : 373 € correspond à du matériel pour l'infirmerie.

- Fluides : pas de charges concernant et plus particulièrement l'eau puisque qu'il a été validé avec la COBAS et ENGIE que ces charges relèvent du périmètre d'ENGIE selon l'annexe 7 de notre contrat.
- Maintenance et Entretien pour un montant total de 21 454 € soit 142 % par rapport à 2022. Ce poste comprend :
 - o Nettoyage et entretien : 7 335 € aux achats de produits et fournitures pour faire l'entretien de l'équipement.
 - o Contrats de maintenance : 11 661 € comprennent l'hébergement et la maintenance du contrôle d'accès des caisses, la location du copieur, la maintenance du défibrillateur et les contrôles règlementaires.
 - o Entretien matériel d'exploitation : 2 459 € correspond à la location annuelle du terminal bancaire et contrat des bouteilles d'oxygènes, fontaine à eau.
- Charges de personnel pour un montant de 355 970 € soit 108 % par rapport à 2022. Ce poste comprend la rémunération du personnel, facturation de la mise à disposition de personnel des collaborateurs de la Piscine d'Arcachon ou du Stade Nautique de La Teste-de-Buch, le poste de chargé de communication, la formation, la médecine du travail ainsi que les vêtements du personnel.
- Promotion communication pour un montant 9 889 € soit 113 % par rapport à 2022. Les actions de communication intégrées dans ce budget ont été présentées dans la partie 5.
- Impôts et taxes pour un montant 43 147 € soit 98 % par rapport à 2022.
- Frais généraux pour un montant de 64 485 € soit 109 % par rapport à 2022. Ce poste comprend les différents frais de téléphonie, internet, déplacements, assurances honoraires, frais bancaires ainsi que les charges diverses de gestion courante liés aux services supports EQUALIA.
- Charges diverses pour un montant de 14 116 € soit 84%par rapport à 2022, elles comprennent :
 - o Charges financières : - 2 675 €, Cette charge correspond à une recette car elle représente des intérêts financiers inter-comptes entre les sites d'EQUALIA.
 - o Dotations aux amortissements : 16 791 €

Résultat

	Realisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	63 841 €	60 432 €	22 728 €

Le résultat avant impôt (recettes moins les charges) pour l'année 2023 est de 60 432 €, soit 95 % par rapport à 2022.



PISCINE & SPA
GUJAN-MESTRAS

COBAS



Chapitre 12

Inventaire des biens

Inventaire des biens

HALL D'ACCUEIL	Nombre
Canapé	1
Chaise haute	6
Distributeur café	1
Distributeur confiserie	1
Distributeur maillot de bain	1
Panneau d'affichage	3
Poubelle	1
Salon de jardin	1
Table mange debout	2
Vitrine	2
BANQUE D'ACCUEIL	
Caisse et tiroir	2
Chaise haute	2
Poubelle	2
RESERVE ADMINISTRATIVE	
Coffre	2
Imprimante	1
Rayonnage	1
BUREAUX DIRECTION	
Armoire basse	1
Bureau	1
Chaise	1
Fauteuil	3
Ordinateur	1
Porte manteaux	1
Poubelle	1
Réfrigérateur	1
Table	1
Tableau liège	1
COORDINATION - CHEF DE BASSIN COORDINATEUR ACCUEIL	
Ordinateur	2
SALLE DE PAUSE	
Armoire cassier	2
Armoire basse	1
Armoire haute	1
Bouilloir	1
Cafetière	1
Canapé	1
Chaise	8
Fauteuil	1
Machine à laver linge	1
Micro-ondes	1
Porte manteaux	1
Poubelle	1
Réfrigérateur	1
Table	1
Table basse	1
Tableau liège	1
Télévision	1

RESERVE MENAGE	
Autolaveuse	2
Monobrosse	1
Aspirateur	1
Rayonnage	1
Karcher	1
Chariots d'entretien	1
RESERVE MENAGE PISCINE	
Robot fond de bassin	2
Autolaveuse	1
HALL BASSIN	
Rayonnage	1
Chaise haute de surveillance	2
Perche aluminium 2 M	2
Perche aluminium 3 M	2
Perche aluminium 5 M	2
Corne de brume	0
RESERVE MATÉRIEL PISCINE	
Frites longueur 1m	50
Planches poignées	50
Ceintures équipées de 5 flotteurs	25
Toboggan flottants	2
Toboggan type mousse	2
Cage aquatique	2
Tapis 2m x 1m	5
Pont flottant	1
Rochers	3
Tapis à trous	5
Palmes	30
Mannequin sauvetage	1
MATÉRIEL ACTIVITÉS AQUATIQUES	
Sono	2
Structure gonflable	1
INFIRMERIE	
Marche pied	1
Armoire à pharmacie	1
Sac d'intervention	1
Divan d'examen	1
Plan dur	1
Défibriateur DEA	1
Fauteuil PMR	1
BUREAU MNS	
Bureau	1
Table	1
Tableau blanc	1
ESPACES EXTÉRIEURS	
Poubelles 50l	5
Parasols	1



PISCINE & SPA GUJAN-MESTRAS

COBAS





RAPPORT FINANCIER CONSOLIDE 2023

SARL JASON
Piscine d'ARCACHON
Piscine & Spa GUJAN
Stade Nautique LA TESTE DE BUCH





Le rapport financier consolidé pour les 3 équipements correspond à l'addition des 3 rapports financiers.

- **Le CA lié à l'activité commerciale est de 1 114 145€**
- **Le CA lié aux compensations de contraintes de service public est de 546 742€**
- **Le CA total est de 1 660 887€**
- **Les charges totales sont de 1 659 612€**
- **Le résultat est de 1 275€ contre 163 738€ prévu au CEP**

CONSOLIDATION TROIS SITES	Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
Recettes commerciales			
Recettes Piscine (baignade publique)	275 985 €	283 705 €	424 372 €
Recettes Activités aquatiques (cours de natation, toutes activités liées à l'eau)	177 704 €	309 609 €	362 061 €
Recettes Espaces de bien-être et de détente	50 012 €	75 730 €	102 561 €
Recettes Abonnements multi-activités	174 588 €	236 445 €	92 548 €
Recettes Plongée	88 038 €	64 473 €	125 113 €
Recettes Établissements scolaires du premier degré	0 €	- €	- €
Recettes Établissements scolaires du second degré	19 152 €	21 949 €	20 862 €
Autres Recettes Scolaires hors commune	0 €	- €	10 567 €
Recettes liées aux Clubs et Associations	37 607 €	108 061 €	86 773 €
Recettes liées aux autres groupes (ALSH, comités d'entreprises, pompiers, ...)	64 553 €	- €	86 020 €
Redevance Distributeurs	449 €	1 724 €	5 636 €
Ventes boutique et autres produits	1 257 €	10 914 €	7 716 €
Autres produits commerciaux	1 454 €	1 536 €	11 878 €
TOTAL RECETTES COMMERCIALES HT	890 800 €	1 114 145 €	1 336 106 €
Recettes institutionnelles (refacturations à la COBAS HT)	28 602 €	- €	
Total Recettes commerciales HT	919 402 €	1 114 145 €	1 336 106 €
Recettes institutionnelles			
Compensation pour Covid	2 822 €	- €	
Compensation pour contraintes de service public	522 564 €	546 742 €	466 212 €
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES HT	1 444 788 €	1 660 887 €	1 802 317 €



CONSOLIDATION TROIS SITES		Réalisé 2022	Réalisé 2023	CEP 2023
CHARGES HT				
	Marchandises boutique	-1 277 €	8 958 €	4 000 €
	Prestataires extérieurs et Animation	8 872 €	20 338 €	14 000 €
	Fourniture administratives	5 867 €	- €	2 250 €
	Pharmacie	964 €	534 €	1 750 €
	Achats de marchandises et fournitures	14 427 €	29 830 €	22 000 €
	Électricité	0 €	- €	- €
	Eau	0 €	- €	26 654 €
	Gaz	0 €	- €	- €
	Fluides	0 €	- €	26 654 €
	Nettoyage et entretien	32 190 €	13 100 €	13 000 €
	Contrats de maintenance	29 258 €	42 458 €	32 900 €
	Entretien espaces verts	4 960 €	1 810 €	5 000 €
	Entretien matériel exploit.	1 855 €	6 237 €	4 500 €
	Maintenance et entretien	68 263 €	63 604 €	55 400 €
	Salaires et charges	930 362 €	1 140 535 €	1 193 063 €
	Incidence Activité partielle 18 mois (TRAVAUX)	0 €	- €	-80 817 €
	Mise à disposition de personnel	16 487 €	- €	- €
	Subvention emplois aidés	0 €	- €	- €
	Participation des salariés	0 €	- €	- €
	Formation	7 884 €	14 743 €	4 500 €
	Remboursement formation	0 €	- €	- €
	Remboursement CPAM	0 €	- €	- €
	Médecine du travail	3 005 €	2 224 €	3 200 €
	Vêtements de travail	2 353 €	1 412 €	3 500 €
	Charges de personnel	960 091 €	1 158 915 €	1 123 446 €
	Monétique cartes bracelets	-2 504 €	7 759 €	- €
	Badges	0 €	- €	4 500 €
	Promotion communication	23 957 €	25 564 €	39 000 €
	Promotion communication	21 453 €	33 323 €	43 500 €
	Taxes sur les salaires	37 580 €	47 414 €	14 500 €
	Taxe CET	29 460 €	16 094 €	39 000 €
	SACEM	3 246 €	3 515 €	10 500 €
	Autres taxes	280 €	533 €	- €
	TEOM	692 €	1 341 €	2 300 €
	Redevance pour frais de contrôle	20 930 €	10 000 €	9 999 €
	RODP	43 892 €	47 072 €	41 300 €
	Impôts et taxes	136 080 €	125 969 €	117 599 €
	Frais postaux	624 €	179 €	1 750 €
	Téléphonie internet	12 032 €	18 154 €	10 500 €
	Assurances	6 334 €	10 667 €	18 500 €
	Frais de déplacement	8 558 €	14 480 €	9 000 €
	Redevance logiciels	12 267 €	18 527 €	10 500 €
	Frais actes et contentieux	1 312 €	2 676 €	1 500 €
	Honoraires CAC	14 312 €	13 885 €	15 000 €
	Frais bancaires	9 588 €	11 955 €	8 300 €
	Frais ANCV	201 €	- €	1 100 €
	Provision clients douteux	0 €	- €	- €
	Charges diverses gestion courante	113 868 €	112 104 €	103 900 €
	Frais généraux	179 095 €	202 628 €	180 050 €
	Charges financières	12 796 €	-3 321 €	12 846 €
	Charges exceptionnelles	31 000 €	- €	3 276 €
	Dotations Amortissements immobilisations corporelles	36 571 €	48 664 €	57 084 €
	Charges diverses	80 366 €	45 343 €	69 931 €
	TOTAL CHARGES	1 459 775 €	1 659 612 €	1 638 580 €
	RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	-14 987 €	1 275 €	163 738 €
	Impôt sur les sociétés		1 050 €	45 847 €
			- €	
			- €	
	RESULTAT NET	-14 987 €	225 €	117 891 €