



**2023**

[metropole.nantes.fr](http://metropole.nantes.fr)

# Rapport des **Délégués** de **Services Publics**



## Rapport des délégués – Exercice 2023

# Sommaire

- Société Nantaise de Fourrière Automobile.....page 4  
Délégation de la fourrière automobile
- Nantes métropole Gestion des Equipements (NGE).....page 21  
Délégation du Centre de Loisirs du Petit Port



Exercice 2023

# Délégation de la Fourrière Automobile Municipale

## Fourrière Automobile Nantaise



Rapport annuel FAN 2023



# Sommaire

## 1 Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

1.1 Caractéristiques générales

1.2 Caractéristiques du service délégué

## 2 Les comptes de la délégation de service public

2.1 Le compte de résultat

2.2 Le compte rendu bilantiel

## 3 L'analyse de la qualité du service

## 4 Les conditions d'exécution du service public

4.1 Les faits marquants de l'exercice

4.2 Le suivi des obligations de service public

## 5 Annexes

# 1 Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

## 1.1 Caractéristiques générales

<b>Objet de la délégation</b>	Exploitation de la fourrière automobile sur le territoire de la commune de Nantes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
<b>Nature de la convention</b>	Délégation de Service Public
<b>Date signature de la convention</b>	04 novembre 2021
<b>Date de prise d'effet de la convention</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2022
<b>Echéance de la convention</b>	31 décembre 2026
<b>Durée de la convention</b>	5 années
<b>Dénomination sociale du délégataire</b>	SASU Fourrière Automobiles Nantaise
<b>Coordonnées</b>	28 rue de la Dutée 44 800 Saint Herblain Tél : 02.53.35.26.86
<b>Organigramme nominatif des dirigeants</b>	Directrice Générale : Christelle GASCARD Responsable d'exploitation : Sébastien AUDES-MARTI
<b>Répartition du capital social</b>	Les parts sont détenues à 100% par la société : Garage Louis XVI

## 1.2 Caractéristiques du service délégué

<b>Les services fournis</b>	Exploitation d'une fourrière automobile sur le territoire de la commune de Nantes Fonctionnant : - Tous les jours 24h/24 et 7j/7 : enlèvement et gardiennage restitution des véhicules : du lundi au samedi de 8 à 19h30–
<b>Les tarifs des services fournis</b>	Les nouveaux tarifs maxima des frais de fourrière ont été fixés dans un arrêté publié au Journal officiel du 13 Aout 2020.  Les montants maxima des frais de fourrière pour les voitures particulières sont les suivants :  Opérations préalables à la mise en fourrière : 15,20 euros,  Enlèvement : 121.27 euros  Garde journalière : 6,42 euros  Ci-joint en <b>annexe 1</b> , la totalité des tarifs 2020 –
<b>Les installations</b>	La Ville met à disposition du délégataire, les terrains nécessaires à l'exploitation du service délégué situés 26-28 rue de la Dutée à Saint-Herblain. Ce 1 <sup>er</sup> terrain est d'une surface de 8 297 m <sup>2</sup> et se compose d'un hangar de 1 415 m <sup>2</sup> , dont 215 m <sup>2</sup> de bureaux sur 2 niveaux. Ce terrain est clôturé et muni d'un dispositif de vidéosurveillance, de détection d'intrusion, d'un séparateur d'hydrocarbures. Le 2 <sup>nd</sup> terrain, d'une surface de 1800m <sup>2</sup> , est nu et clôturé
<b>Le partage des charges entre le délégataire et le délégant</b>	Comme indiqué précédemment, la Ville met à disposition du délégataire, le terrain nécessaire à l'exploitation du service délégué. De plus :  - Au cas où le propriétaire obtiendrait une remise gracieuse par décision judiciaire ou administrative (Commission Communale de Recours Gracieux), celui-ci sera remboursé par la Ville des seuls frais relatifs à l'enlèvement et au gardiennage.

## 2 Les comptes de la délégation de service public

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales complété par le décret du 18 mars 2005\*, le délégataire doit transmettre chaque année « à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public ».

*\*applicable de manière obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2006*

### 2.1 Le compte de résultat

Le compte de résultat retrace l'ensemble des produits et des charges rattachables à la délégation et rappelle les données présentées l'année précédente au titre du même contrat.

Les comptes sont établis conformément au plan comptable en vigueur et selon les mêmes principes que les comptes sociaux du délégataire.

Le délégataire présentera en annexe une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique retenus pour déterminer les produits et les charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation.

	<b>REEL</b>
<b>En € courant HT : Société dédiée</b>	<b>2023</b>
<b>Recettes Totales</b>	<b>1 323 493</b>
<b>Recettes de l'activité issue des terrains mis à disposition par le déléguant</b>	<b>1 323 493</b>
Opérations préalables	15 957
Enlèvements	561 553
Garde	216 849
Récup de frais auprès des propriétaires (=Expertises, véhicules non retirés)	24 520
Récupération frais auprès du service des Domaines	14 206
Ferrailles	279 991
Judiciaires	190 652
Autres produits	19 765
Vente des véhicules d'intervention	
<b>Charges Totales</b>	<b>1 353 280</b>
<b>Charges de l'activité issue des terrains mis à disposition par le déléguant</b>	<b>1 353 280</b>
Achats	27 322
Charges de crédit-bail	66 369
Assurances	30 000
Carburants	111 683
Entretien véhicules	99 100
Fluides (électricité, gaz, eau)	6 719
Frais de télécommunications	12 666
Frais postaux	9 390
Honoraires	526
Gros entretiens	
Maintenance	11 631
Publicité	
Frais de gardiennage	
Charges de personnel affectés intégralement à l'activité Nantaise	646 372
Frais de structure (dont personnel non exclusivement dédié à l'activité nantaise)	115 500

Location terrains de pré stockage	18 000
Location camions	50 000
Charges financières	110
Impôts et taxes	12 183
Dotations aux amortissements	
Commision cabinet de recouvrement	
Location véhicule de service	
Frais bancaires	4 509
Informatique et sécurité	5 553
Certification	
Nettoyage	5 647
Redevance de mise à disposition des terrains	108 000
Redevance pour frais de contrôle et de gestion	12 000
<b>Résultat brut Activité issue des terrains mis à disposition par le délégant</b>	<b>-29 787</b>
<b>Résultat brut Activité issue de la Pré-fourrière</b>	<b>-</b>
<b>Résultat brut Total</b>	<b>-29 787</b>
Redevance à verser au délégant	
IS (si signe moins = recette)	
<b>Résultat net</b>	<b>-29 787</b>

## 2.2 Le compte rendu bilantiel

Le compte rendu bilantiel permet de suivre l'actif immobilisé et son financement en opérant une distinction entre les biens de retour et les biens de reprise.

Le compte rendu bilantiel doit présenter :

- Le mode de financement des investissements, acquisition de matériel (fonds propres, emprunts...)





# 3 L'analyse de la qualité du service

L'analyse de la qualité du service se matérialise par un compte rendu d'activité. L'ensemble de l'activité de la délégation pendant l'année écoulée doit être présentée de manière synthétique.

Ce compte rendu doit être complété par des indicateurs permettant une évaluation qualitative :

Ci-jointe, en **annexe 2**, la synthèse statistique d'activité de la FAN pour l'année 2023.

Le service fourni aux usagers :

- Présentation et évolution des indicateurs de qualité mis en place pour suivre le service

Un taux d'efficacité est calculé par le rapport entre les réquisitions adressées et les interventions effectives. Il est de 97,02% pour 2023.

- Evolution des prestations (quantités, horaires...)
- Suivi de la fréquentation
- Synthèse des enquêtes de satisfaction menées

La sécurité, l'hygiène et les accidents :

- Respect des normes légales et contractuelles
- Problèmes relatifs au maintien de l'ordre

Pas de problème significatif durant l'année 2023.

- Moyens de secours mis à disposition
  - ✓ Pharmacie de premiers secours,
  - ✓ Les locaux répondent aux normes de sécurité dans la lutte contre l'incendie,

Les effectifs employés, les qualifications :

- Description du personnel attaché à la délégation

Le service en place se compose :

- ✓ d'un chef d'exploitation (cadre),

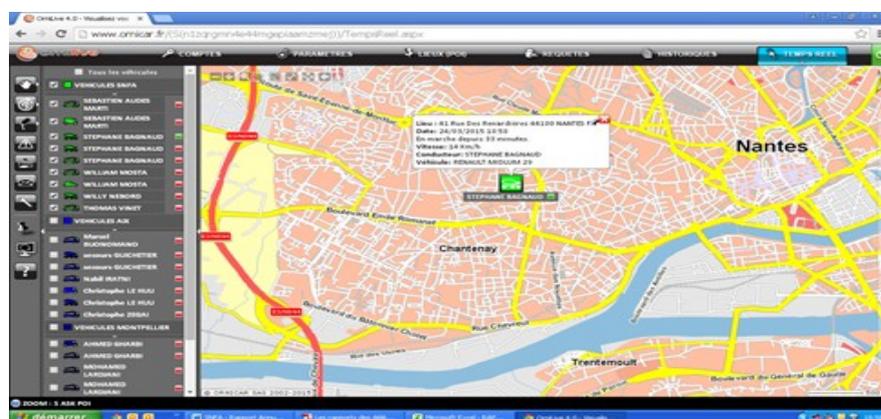
- ✓ d'un coordinateur de parc (employé),
  - ✓ d'une coordinatrice administrative (employé),
  - ✓ de deux agents administratifs chargés de l'accueil,
  - ✓ de six chauffeurs titulaires des permis de conduire nécessaires.
- Actions de formation et de qualification engagées
- Ci-dessous la synthèse des formations suivies par le personnel de la fourrière de Nantes:
- ✓ Formation Powerpanne
- Mises en place de facilités diverses (modalités d'accès, de paiement...)

Une solution de paiement à distance est offerte aux usagers par l'intermédiaire de la carte bancaire, utile notamment pour les règlements sur le lieu de l'intervention.

Le personnel de la FAN accompagne les usagers vers la prise en charge directe des frais de remorquage et de gardiennage par les compagnies d'assurances, quand la présence en fourrière est consécutive à la découverte d'un véhicule volé.

Toute action entreprise en vue d'améliorer les performances du service ainsi que les économies réalisées

- ✓ L'utilisation d'un outil de géolocalisation Powerpanne de la flotte de véhicules de remorquage permet de réduire le temps de trajet et le délai d'intervention



- ✓ L'utilisation de l'outil Samsara logiciel de suivi GPS.



- ✓ **Une visibilité étendue de la localisation de la flotte poui amélioiei la peifoimance des itinéiiaiies et fouinií un meilleuí seívce**
- ✓ **Des données peímettant d'analysei, de suíveilleí et de géiei l'efficacité de la flotte et le compoíteement des conducteuís et aussi d'accioítie la píoductivité de la flotte ;**
- ✓ **Un géo íepéiage poui étie automatiquement infoímé de l'aíivée et du dépaít d'actifs ou en cas d'activité anoímale ;**
- ✓ **Des diagnostics avancés suí les caíbuíants et les véhicules poui identifíei les pistes potentielles d'amélioíation des résultats ;  
Une automatisation de la maintenance píéventive des véhicules, une íeduction des temps d'immobilisation, une identification de la suíconsommation de caíbuíant gíâce m l'indicateuí de maíche au íalenti ;**
- ✓ **Un encadiement et une incitation des conducteuís pilotés paí les données ;**
- ✓ **Des caméias de sécuíité embaíquées et un contíôle de la confoímité .**

Les réclamations et contentieux :

- Modalités de réclamations offertes aux usagers

En supplément du traitement classique des réclamations adressées par voie postale, une adresse mail est spécialement dédiée à cet usage : [contact.fan@fourriernenantes.fr](mailto:contact.fan@fourriernenantes.fr)

- Analyse et suivi des réclamations et des contentieux

Il existe classiquement deux types de réclamation :

- ✓ Sur la légitimité de la mise en fourrière : dans ce cas, la personne est renvoyée vers l'autorité de police ayant ordonné la mise en fourrière
- ✓ Sur l'état du véhicule lors de la restitution : Chaque cas fait alors l'objet d'un traitement personnalisé en fonction de l'incident.

21 dossiers de possible dommage matériel ont été ouverts durant l'année 2023 (18 en 2022):

- ✓ 5 ont fait l'objet d'une prise en charge directe des réparations
- ✓ 2 ont fait l'objet d'une déclaration de responsabilité à notre compagnie d'assurance
- ✓ 14 ont été classés sans suite, c'est-à-dire sans faute de notre part

## 4 Les conditions d'exécution du service public

### 4.1 Les faits marquants de l'exercice

Les comptes :

- Modification des règles comptables
- Evolution de la fiscalité (TVA...)

Les évolutions notables de l'environnement juridique et technique :

- Incidences potentielles sur le service public

Sans objet.

Les relations avec les utilisateurs :

- Accidents
- Incidents majeurs

- Animations particulières
- Contentieux

Sur ces 3 points, aucun dysfonctionnements à signaler en dehors des 21 dossiers de litiges mineurs évoqués page 12.

## 4.2 Le suivi des obligations de service public

Le principe d'égalité des usagers devant le service public :

- Conditions et nombre des usagers (**voir annexe 2**)

**7548 véhicules** ont fait l'objet d'une prescription de mise en fourrière.

**229 usagers** ont pu récupérer leur véhicule sur lieu de l'enlèvement.

**1918 véhicules** n'ont pas été restitués à leur propriétaire & détruits.

- Suivi des évolutions des tarifs applicables aux différentes catégories d'usagers

Les tarifs maxima, des frais concernant l'immobilisation matérielle des véhicules en infraction avec le Code de la route, les opérations préalables à leur mise en fourrière, leur enlèvement, leur garde en fourrière ainsi que l'expertise des véhicules mis en fourrière, ont été revalorisés par un [arrêté](#) du 13 aout 2020 (en annexe 1)

- Mesures prises pour faciliter l'accès des différents usagers

Voir précédemment.

Le principe de continuité du service public :

- Utilisation (fermeture, taux d'occupation de l'équipement...)

Les enlèvements et restitutions de véhicules sont possibles 24H/24.

- Incidents ayant interrompu le service (travaux, grèves...)

plusieurs manifestations contre la réforme des retraites- poste coupe du monde de Rugby.

Le principe d'adaptabilité et de mutabilité du service public :

- Age des installations, plan de renouvellement, entretien, maintenance  
3 Camions neufs GNV Iveco.  
Portail entré parc HS en attente de renouvellement suite assurance.
- Extension géographique  
Sans objet.
- Mise en conformité  
Toutes les installations sont conformes aux législations en vigueur.
- Nouvelles techniques de réduction des nuisances, de la pollution, d'économie d'énergie  
Un séparateur d'hydrocarbure est en fonctionnement sur le site de stockage des véhicules.  
La géolocalisation favorise une rationalisation des déplacements, donc une réduction de la consommation d'énergie et de la pollution.

Le respect du principe de transparence :

- Moyens mis au service de l'information des usagers (notamment concernant les tarifs)  
Les tarifs sont affichés dans les locaux, à l'entrée du site et sur le site internet de la Fourrière Automobile Nantaise.

Existence d'un site internet dédié à la délégation

Le site [www.fourrierenantes.fr/](http://www.fourrierenantes.fr/) est exclusivement dédié au service de la fourrière automobile de la ville de Nantes. Il reprend les informations indispensables à la restitution des véhicules : horaires, tarifs, adresse, etc....

Existence d'un site internet national

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/demarches-et-outils/interrogation-fourriere/>

- Fourniture du rapport annuel du délégataire et facilités d'accès à ce rapport mises en place pour les usagers

## Annexes :

- Arrêté du 13 août 2020 fixant les tarifs maxima des frais de fourrière automobile
- Synthèse d'activité statistique 2023
- Prévisionnel CEP 2024
- Comptes sociaux certifiés du délégataire

Ce complément est exclusivement destiné à l'information de l'autorité délégante dans l'exercice de ses pouvoirs de contrôle.

**Exercice 2023**

**Objet de la  
délégation**

**Centre de Loisirs  
du Petit Port.**

## **Les activités du Centre :**

### **A-Patinoire**

#### **1-Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public**

- 1.1-Caractéristiques générales
- 1.2 Caractéristiques du service délégué

#### **2-les comptes de la délégation de service public**

- 2.1-Le compte de résultat
- 2.2 Le compte rendu bilanciel

#### **3-L'analyse de la qualité du service**

#### **4-Les conditions d'exécution du service Public**

- 4.1-Les faits marquants de l'exercice
- 4.2-Le suivi des obligations de service public

### **B-Piscine**

#### **1-Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public**

- 1.1-Caractéristiques générales
- 1.2-Caractéristiques du service délégué

#### **2-Les comptes de la délégation de service public**

- 2.1-Le compte de résultat
- 2.2 Le compte rendu bilanciel

#### **3-L'analyse de la qualité du service**

#### **4-Les conditions d'exécution du service public**

- 4.1 Les faits manquants de l'exercice
- 4.2 Le suivi des obligations de service public

### **C- Les salles sportives**

- 1- Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public
- 2-Le compte de résultat

### **D- Distribution automatique et salles internes**

- 1-Caractéristiques générales
- 2-Salle des Antilles
  - 2.1 : Le compte de résultat
  - 2.2 : Le compte rendu bilanciel

### **E- Services Généraux**

- 1-Compte rendu technique
  - 2.1 compte de résultat
  - 2.2 compte rendu bilanciel

### **F- La centrale photovoltaïque**

- 1-Le compte de résultat

### **G- Le spa**

- 1-Le compte de résultat

## **H- Le centre dans sa globalité**

- 1-Refonte du site web Petit-Port**
- 2-Les actions commerciales**
- 3-Résultats des enquête de satisfaction**

## **I- Les démarches RSE**

- 1-Pilier social**
- 2-Pilier sociétal**
- 3-Pilier environnemental**

## 1 Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

### 1.1 Caractéristiques générales

<b>Objet de la délégation</b>	Exploitation de la patinoire du Petit Port
<b>Nature de la convention</b>	Concession
<b>Date signature de la convention</b>	5 juillet 2001
<b>Date de prise d'effet de la convention</b>	1 <sup>er</sup> juillet 2001
<b>Echéance de la convention</b>	30 juin 2026
<b>Durée de la convention</b>	25 ans
<b>Dénomination sociale du délégataire</b>	Nantes-métropole Gestion Equipements
<b>Coordonnées</b>	14-16 rue Racine 44007 NANTES Tél.02.51.84.94.51 Fax.02.51.84.94.50
<b>Organigramme nominatif des dirigeants</b>	Président : M. Denis TALLEDEC Directeur Général : M. Richard CANTIN Directeur Général Délégué : M. Nicolas TRAVEL Directeur du Pôle Loisirs : Mme Karine COZIEN
<b>Répartition du capital social</b>	Ville de Nantes.....38.03 % Nantes Métropole.....38.03% Caisse des Dépôts et Consignations.....12.80% Caisse d'Epargne Pays de la Loire.....4.42% Dexia – Crédit Local.....2.76 % Caisse Fédérale Crédit Mutuel de L.Atl..... 2.21 % C.C.I.....0.92% B.P.A.....0.83%

## 1.2 Caractéristiques du service délégué

<p><b>Les services fournis</b></p>	<p>Mettre en place l'organisation et les structures les mieux adaptées au service. Respecter les sujétions de fonctionnement liées aux publics de l'établissement, en intégrant son action dans la politique sportive définie par la collectivité.</p>
<p><b>Les tarifs des services fournis</b></p>	<p>Entrée adulte : 5,40 €, Entrée enfant – de 12 ans 3,50 €, Location de patins : 3€, Groupe (9 à 50 pers) : 6,50 €, Groupe (+ 50 pers) : 5,50 €.</p>
<p><b>Les installations</b></p>	<p>Patinoire de dimension olympique (60 x 30) avec locaux annexes : Vestiaire public, tribune 1 034 personnes, locaux clubs (vestiaires clubs, salle de massage, sanitaires douches, zone de stockage) et arbitres, locaux techniques, infirmerie, bureaux, cafétéria avec distributeurs automatiques. L'ensemble refait à neuf et ouvert au public depuis le 24 juin 2008. Suite à des travaux, trois vestiaires clubs et 2 bureaux entraîneurs ont été ouverts en février 2017 (zone ancien restaurant). L'espace cafétéria a été refait à neuf. Et les 3 bureaux des clubs ont été déplacés et refaits à neuf depuis septembre 2017 (dans le cadre des travaux des salles sportives).</p>
<p><b>Le partage des charges entre le délégataire et le délégant</b></p>	<p>Le délégataire assure les charges courantes de fonctionnement, les dépenses d'entretien et grosses réparations, les impôts et taxes. Autant que de besoin, il finance le renouvellement des biens mis à disposition, ou procède à l'acquisition de nouveaux biens dans l'intérêt du service. Au terme du contrat, tous les biens seront considérés comme des biens de retour et remis gratuitement à la collectivité</p> <p>Janvier 2015 : Avenant n°6 à la Convention de délégation de service public relative à l'exploitation du Centre de Loisirs du Petit Port modifiant le dispositif de contribution financière du contrat. La Ville de Nantes verse annuellement une subvention globale et forfaitaire, pour sujétions de service public. Un mécanisme d'intéressement financier est intégré au contrat, prévoyant le versement à la collectivité de 50% des excédents de recettes et/ou d'économies de charges.</p> <p><b>2016 : avenant n°7 art.4</b> <b>compensation de la taxe sur les salaires</b> Suite à la modification du dispositif de contribution financière par la Ville de Nantes, acté par l'avenant 6, NGE doit dorénavant supporter la taxe sur les salaires pour les activités qui font l'objet de la délégation de services publics. S'agissant d'une charge nouvelle, non prévue dans le contrat ou avenants antérieurs, elle sera prise en charge par le délégant. Celle-ci est due depuis la date de prise d'effet de l'avenant n°6 au 1<sup>er</sup> janvier 2015). Le délégant versera au délégataire, l'année suivant le paiement de la taxe par ce dernier, la somme qui sera soumise préalablement à l'approbation du Conseil Municipal. L'article 3 de l'avenant 6 est ainsi complété par ce présent article.</p>

## 2 Les comptes de la délégation de service public

### 2.1 Le compte de résultat

Après la subvention globale et forfaitaire de la Ville de Nantes, le résultat net de l'année est positif à 105,09 K€, contre 72,24 K€ en 2022 (et 0K€ en 2021), soit une variation +32,85 K€ :

- Augmentation des produits d'exploitation ..... + 33,0 K€
- Diminution des consommations ..... - 5,5 K€
- Augmentation des frais de personnel..... + 42,2 K€
- Augmentation des amortissements et provisions..... + 7,1 K€
- Augmentation de la subvention globale et forfaitaire et compensation de la taxe sur les salaires ..... + 15,9 K€

Patinoire	2 021		2 022		2 023		Variation
	K€	%	K€	%	K€	%	2023/2022
Chiffre d' Affaires	407,8	100,0	854,3	100,0	887,3	100,0	4%
Autres Produits de Gestion	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Produits</b>	<b>407,8</b>	100,0	<b>854,3</b>	100,0	<b>887,3</b>	100,0	4%
Achats de m/ses / revente							
Achats de m/ses / autres	211,7		243,6		176,6		-27%
Charges Externes	153,0		187,1		194,1		4%
Impôts et Taxes	5,8		24,3		24,2		0%
Frais de siège et SGPP	610,0		705,7		760,3		8%
Frais de Personnel / Travaux	0,0		0,0		0,0		
Reprise / Prov. GR ou Renouv. et Transferts de charges	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Consommations</b>	<b>980,5</b>	240,4	<b>1 160,7</b>	135,9	<b>1 155,2</b>	130,2	0%
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>-573</b>	-140,4	<b>-306</b>	-35,9	<b>-268</b>	-30,2	-13%
Frais de Personnel	340,4	83,5	451,9	52,9	494,1	55,7	9%
<b>RESULTAT ECONOMIQUE BRUT</b>	<b>-913</b>	-223,9	<b>-758</b>	-88,8	<b>-762</b>	-85,9	0%
Dotations Amort. & Provisions	440,7	108,1	453,9	53,1	461,0	52,0	2%
<b>RESULTAT D' EXPLOITATION</b>	<b>-1 354</b>	-332,0	<b>-1 212</b>	-141,9	<b>-1 223</b>	-137,9	1%
Charges Financières	63,6	15,6	52,3	6,1	39,9	4,5	-24%
Produits Exceptionnels	33,3	8,2	42,7	5,0	84,1	9,5	97%
Charges exceptionnelles	33,8	8,3	43,0	5,0	60,3	6,8	40%
<b>RESULTAT NET -1-</b>	<b>-1 418</b>	-347,7	<b>-1 265</b>	-148,0	<b>-1 239</b>	-139,7	-2%
Redevance VDN	16,9	4,1	113,3	13,3	121,9	13,7	8%
Subvention globale et forfaitaire & Compensation taxe s/ salaires	1 434,8	351,8	1 450,3	169,8	1 466,2	165,2	1%
<b>RESULTAT NET -2-</b>	<b>0,00</b>	0,0	<b>72,24</b>	8,5	<b>105,09</b>	11,8	45%

## LE CHIFFRE D'AFFAIRES

En 2023, le **chiffre d'affaires total** est de 887 K€ soit une hausse de +3.8% par rapport à 2022 (854 K€) et de +37% par rapport à 2019 (649 K€), année pleine avant la crise sanitaire.

En 2023, le chiffre d'affaires des **créneaux ville (scolaires et clubs)** est en légère hausse de +1% avec 147 291€ contre 145 833€ en 2022 (90 806€ en 2021).

Le **C.A public** est à nouveau en hausse de +3.1% (728 K€) par rapport à 2022 (706 K€) et de +44% par rapport à 2019 (505K €, avant la crise sanitaire) (317 K€ en 2021, 279K€ en 2020).

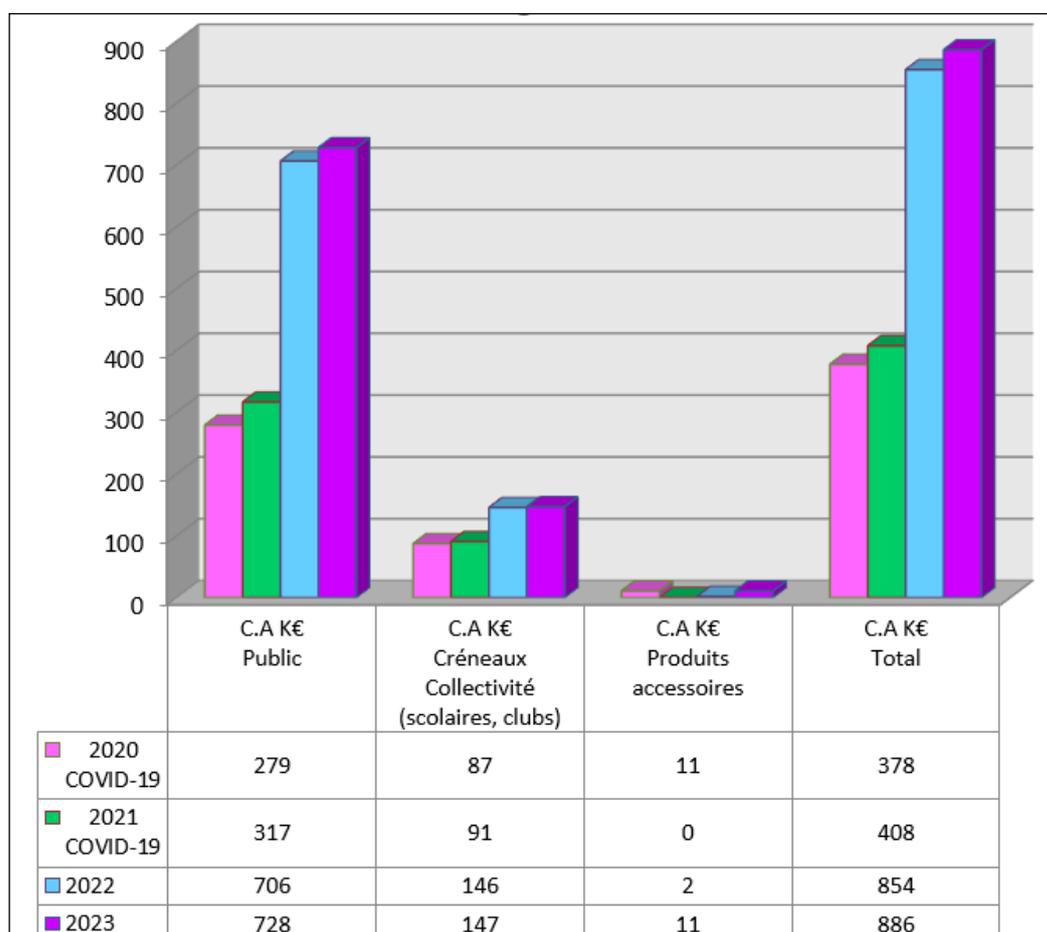
A noter que la fréquentation publique payante en 2022 et 2023, a augmenté de +33% depuis 2019 avant la crise sanitaire.

Les tarifs d'entrées patinoire proposés au public (et validés par Nantes Métropole) ont augmenté d'environ +9% en 2023 (augmentation générale) par rapport à 2022 et + 2.4% en 2022 par rapport à 2021 (augmentation ciblée sur certains produits). Il n'y a pas eu d'augmentation en 2021 avec la crise sanitaire.

Soit une augmentation générale tarifaire d'environ de + de 10% depuis 2020.

En 2023, le **CA produits accessoires** est en forte hausse + 414% car il englobe la vente des prestations « anniversaire » (proposée depuis mai 2022) avec 8 400€ (contre 1 800€ en 2022), à cela s'ajoute la réservation de la patinoire par le COS du SDIS44 en janvier 2023 pour une soirée avec mini-jeux sur la glace (2 250€) et une réservation de la patinoire le vendredi soir 20.10.2023 par l'association ACCOORD (centres socioculturel Nantes) (2 250€).

La somme de 347€ correspond à la refacturation aux clubs, des charges liées à l'utilisation des locaux par les clubs (bureaux clubs, locaux stockage).



## **LES CHARGES D'EXPLOITATION**

En 2023, la patinoire a été ouverte « normalement » 11,5 mois (fermeture technique de 2 semaines en juin).

En 2023 avec 1 155,2 K€, les **charges d'exploitation (consommations)** sont stables par rapport à 2022 (1 160,7 K€) (980,5K€ en 2021 et 1 008 K€ en 2020).

Les **frais de personnel** (494,1 K€) sont en hausses de +9% par rapport à 2022 (451,9K€) (340,4 K€ en 2021, 339,8 K€ en 2020 et 441,9 K€ en 2019), (2020 et 2021 : chômage partiel avec le COVID 19).

**Les dotations aux amortissements et provisions** (461 K€) progressent de + 2% par rapport à 2022 (453,9 K€).

## **INTERESSEMENT FINANCIER**

Un mécanisme d'intéressement financier, intégré au contrat, prévoit le versement à la collectivité de 50% des excédents de recettes et/ou d'économies de charges.

Pour l'année 2023, le montant de la redevance versée à la Ville de Nantes (121,9K€) est en hausse de +7,6% par rapport à 2022 (113,3K€) et de +621% par rapport à 2021 (16,9K€), en raison des fortes fréquentations publiques payantes (+33%) réalisées sur l'année 2023 (et 2022).

## **LA SUBVENTION GLOBALE ET FORFAITAIRE DE LA VILLE DE NANTES**

Conformément aux dispositions contractuelles et à la signature de l'avenant n°9 à la convention de DSP concernant l'exploitation du Petit Port, en 2023, la subvention de la collectivité pour sujétions de service public est fixée à 1 466 K€ (1 450,3 K€ en 2022) pour la patinoire.

Le compte d'exploitation prévisionnel DSP CLPP est établi pour la période 2018-2026.

## **COMPENSATION TAXE SUR LES SALAIRES**

Suite à la modification du dispositif de contribution financière par la Ville de Nantes, acté par l'avenant 7, NGE doit depuis 2016 supporter la taxe sur les salaires pour les activités qui font l'objet de la délégation de services publics. Elle est prise en charge par le délégant et s'élève à 60 262€ en 2023 contre 42 944€ en 2022 (31 926€ en 2021, 23 167 € en 2020).

## 2.2 Le compte rendu bilanciel

### LES ACTIFS IMMOBILISES

#### Evolution de la valeur des biens et matériels affectés à la délégation

en € / HT	Val. Brute	Mouvements de l'exercice ( val. Brute )			Val. Brute
	01/01/2023	Acqu./transf.	Cessions	Mise au rebut	31/12/2023
Logiciels informat.	2 522,50	0,00		0,00	2 522,50
Agencs, aménagts, instal.	1 654 388,43	16 168,74		0,00	1 654 388,43
Matériel & outillage	329 228,78	81 992,20		21 664,94	339 782,35
Matériel de bureau & informat.	1 386,47	0,00		0,00	1 386,47
Mobilier de bureau	7 436,09	3 240,29		0,00	7 436,09
Terrains et contr. en concession	4 725 306,77	0,00		0,00	4 725 306,77
Immobilisations en cours	0,00	105 327,79		15 874,78	97 173,01
<b>Total brut Immobilisé</b>	<b>6 720 269,04</b>	<b>206 729,02</b>	<b>0,00</b>	<b>37 539,72</b>	<b>6 827 995,62</b>

Compte tenu des entrées et amortissements de l'exercice, la valeur nette des actifs s'établit à 1,93 M€.

en € / HT	Amortisst.	Mouvements de l'exercice		Amortisst.	V.N.C.
	01/01/2023	Dotations	Reprises	31/12/2023	31/12/2023
Logiciels informat.	2 522,50	0,00	0,00	2 522,50	0,00
Agencs, aménagts, instal.	1 306 096,24	400 185,37	0,00	1 407 736,72	348 292,19
Matériel & outillage	266 526,37	114 101,51	21 664,94	272 019,98	62 702,41
Matériel de bureau & informat.	1 386,47	0,00	0,00	1 386,47	0,00
Mobilier de bureau	4 993,81	1 904,23	0,00	5 715,66	2 442,28
Concession ( caducité )	2 945 513,27	998 100,34	0,00	3 209 894,21	1 779 793,50
<b>Cumul amortissements</b>	<b>4 527 038,66</b>	<b>1 514 291,45</b>	<b>21 664,94</b>	<b>4 899 275,54</b>	
<b>Valeur nette des Immobilisations</b>	<b>2 193 230,38</b>	soit une variation de :		-12,06%	<b>1 928 720,08</b>

## TRAVAUX DE GROSSES REPARATIONS ET RENOUVELLEMENT

Les travaux de gros entretiens réalisés sur l'exercice 2023 s'élèvent à 33,91 K€ :

- 15,13 K€ : Avec divers travaux concernant la production de froid (IDEX).
- 17,75 K€ : Avec une étude concernant le remplacement des aérocondenseurs, travaux qui se dérouleront à l'été 2025.

TRAVAUX PATINOIRE 2023	
Divers travaux IDEX, suivant contrat P3 IDEX	15 135,96 €
Etude remplacement des aérocondenseurs travaux prévus en juin 2025	17 755,00 €
Menuiserie - remplacement d'une porte	681,36 €
Réparation carrelage faïence	339,20 €
<b>TOTAL TRAVAUX PATINOIRE 2023</b>	<b>33 911,52 €</b>

Les **batteries des 2 surfaceuses** ont été changées en octobre 2023 pour un montant total de 24 500€ HT (12 250€ par surfaceuse), travaux réalisés par la société MANULOC.

Ces batteries avaient été changées en décembre 2017 (10 762€ HT) pour l'une et juin 2018 pour l'autre (10 800€ HT).

### Evolution des provisions pour risques & charges, et PGR

	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Provisions risques & charges	0,00	0,00	0,00	0,00
Provisions Gr. Réparations	-825 535,54	268 572,00	522 441,34	-758 392,54
<b>Cumul provisions</b>	<b>-825 535,54</b>	<b>268 572,00</b>	<b>522 441,34</b>	<b>-758 392,54</b>

Compte tenu des importants travaux réalisés sur l'année 2021, le solde de provision qui était déjà négatif à fin 2022 s'établit à -758 K€ à fin 2023.

### 3 L'analyse de la qualité du service

#### 3.1 Le service fourni aux usagers :

##### PRESENTATION ET EVOLUTION DES INDICATEURS DE QUALITE MIS EN PLACE POUR SUIVRE LE SERVICE

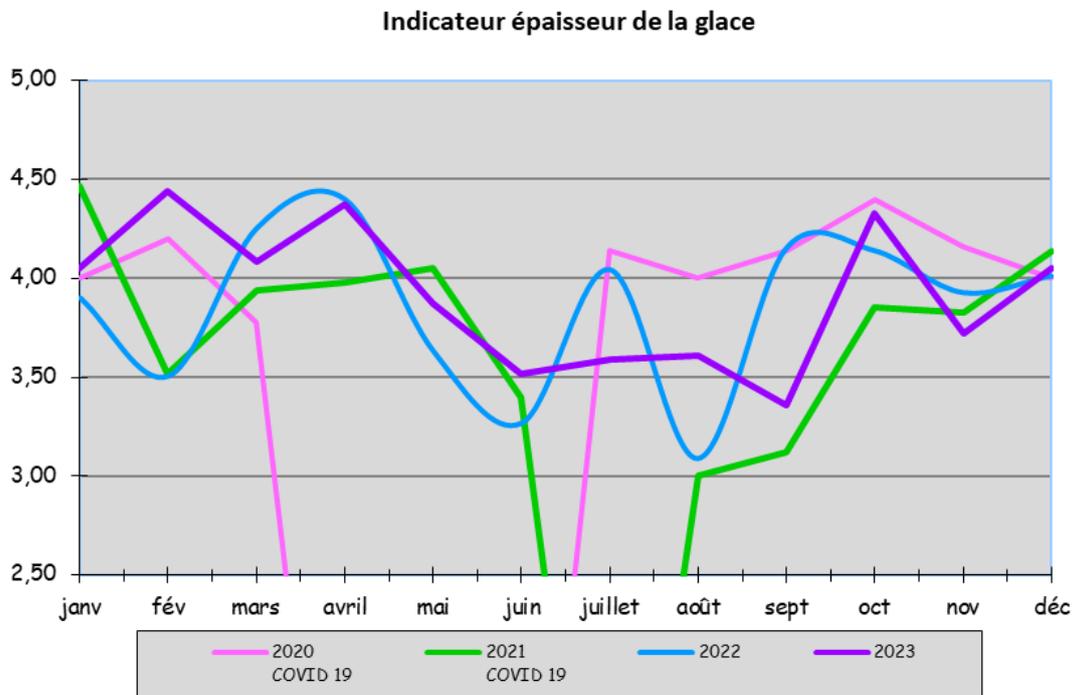
###### EPAISSEUR DE LA GLACE :

La moyenne de l'épaisseur de glace sur l'année 2023 est stable par rapport à 2022, avec une moyenne de 3,92 contre 3,86 cm en 2022 et 3,75 cm en 2021.

Selon les températures extérieures l'été, il est compliqué de maintenir l'épaisseur de la piste en juillet et août.

A noter que cette année, la patinoire n'a pas été déglacée en juin 2023 (contrairement à juin 2022). Les fréquentations publiques étant plus importantes lors des vacances scolaires (hors été), la glace est souvent plus abîmée durant ces séances très fréquentées. Par conséquent, lors des surfacages, les agents doivent racler la glace, afin de lisser le plan de glace, l'épaisseur de la glace a donc tendance à diminuer durant ces périodes. Les agents arrosent donc la glace en fin de soirée afin d'augmenter/de maintenir son épaisseur.

L'épaisseur de glace doit être maintenue entre 3 et 4 cm environ pour le bon déroulement des activités et pour une consommation énergétique optimale.



##### EVOLUTION DES PRESTATIONS (QUANTITES, HORAIRES...)

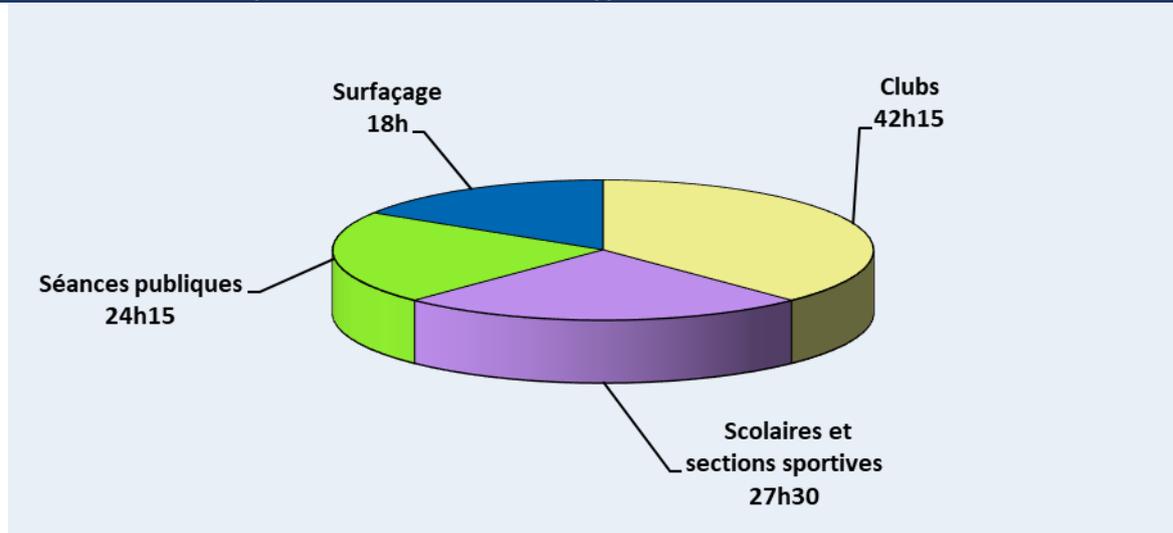
###### REPARTITION HEBDOMADAIRE « TYPE » DES HEURES DE FONCTIONNEMENT DE LA PATINOIRE (PERIODE SCOLAIRE) :

En période scolaire, la patinoire est ouverte aux activités de 8h à 23h30 du lundi au vendredi, de 7h30 à 23h30 le samedi et de 9h30 à 22h30 le dimanche. Soit un potentiel d'utilisation effectif de 96 heures par semaine, déduction faite du temps nécessaire au surfacage de la glace.

Selon les nouvelles modalités financière mises en place en janvier 2018 avec l'avenant n°9 à la Convention de délégation de service public relative à l'exploitation du Petit Port.

La **valorisation des créneaux ville (scolaires et clubs)** est supérieure en 2023 avec 147 291€ contre 145 833€ en 2022 (90 806€ en 2021 et 87 463€ en 2020).

La subvention globale et forfaitaire est en hausse de +1% avec 1 466 200€ en 2023 (1 450 324€ en 2022 et 1 434 766€ en 2021, 1 494 500 K€ en 2020).



### SUIVI DE LA FREQUENTATION

Depuis 2022 et la fin de la crise sanitaire, la fréquentation publique payante de la patinoire de Nantes a augmenté d'environ + 33% par rapport à 2019 (avant la crise sanitaire) et cette augmentation se confirme en 2023.

La fréquentation publique payante du **1<sup>er</sup> trimestre 2023** est en hausse de **+11,20%** (61 937 entrées) par rapport à 2022 (55 699 entrées).

La fréquentation du **2<sup>nd</sup> semestre 2023** est en baisse de **-9.60%** (71 836 entrées) par rapport à 2022 (79 461 entrées).

Cette baisse de fréquentation au 2<sup>nd</sup> semestre concerne le dernier trimestre 2023 et notamment les mois d'octobre (-25%) et novembre (-15%).

Pour octobre, elle s'explique par une fermeture de plusieurs séances publiques (environ - 2 500 entrées par rapport à 2022) suite à la panne des batteries des deux surfaceuses de la patinoire (problème de retard de livraison des batteries et d'intervention du prestataire extérieur).

Pour novembre, cela s'explique par une réservation de la patinoire (non prévue) le week-end du 25 et 26.11.23 (environ - 1550 entrées par rapport à 2022), pour le déroulement d'une compétition de patinage organisée par le CPGR. Cette compétition devait se dérouler à la patinoire de Rezé, cependant suite à un problème technique (fragilisation de la galerie technique) une partie du tour de piste a été condamnée pour des raisons de sécurité.

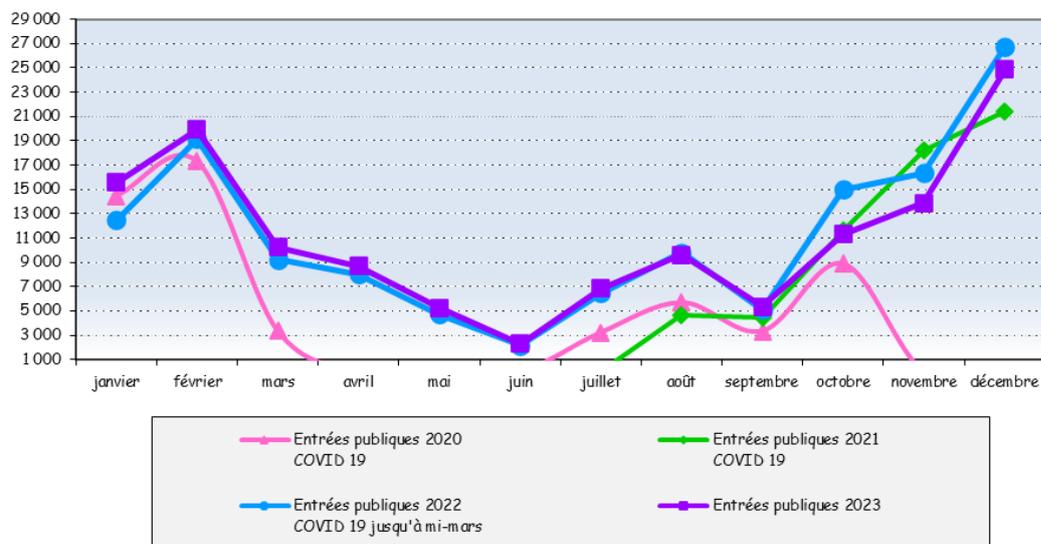
Les vacances scolaires de fin d'année (les plus fréquentées de l'année) sont également décalées par rapport à 2022, avec une semaine compétitive qui s'est déroulée en janvier 2024 (25.12.2023 au 7.01.2024, contre 19.12.2022 au 2.01.2023).

Avec **133 773 entrées en 2023**, la fréquentation publique payante annuelle est en légère baisse de **-1% par rapport à 2022** (135 160 entrées) et en hausse de **+33% par rapport à 2019** (100 742 entrées).

Cette augmentation de la fréquentation est ressentie dans de nombreuses patinoires en France, depuis la fin de la crise sanitaire.

## Patinoire : Fréquentation mensuelle (entrées publiques) années 2020-2021-2022-2023

En 2023, la patinoire a été ouverte 11,5 mois au public, avec une fermeture technique en juin de 2 semaines en 2023 contre 3 semaines en 2022.

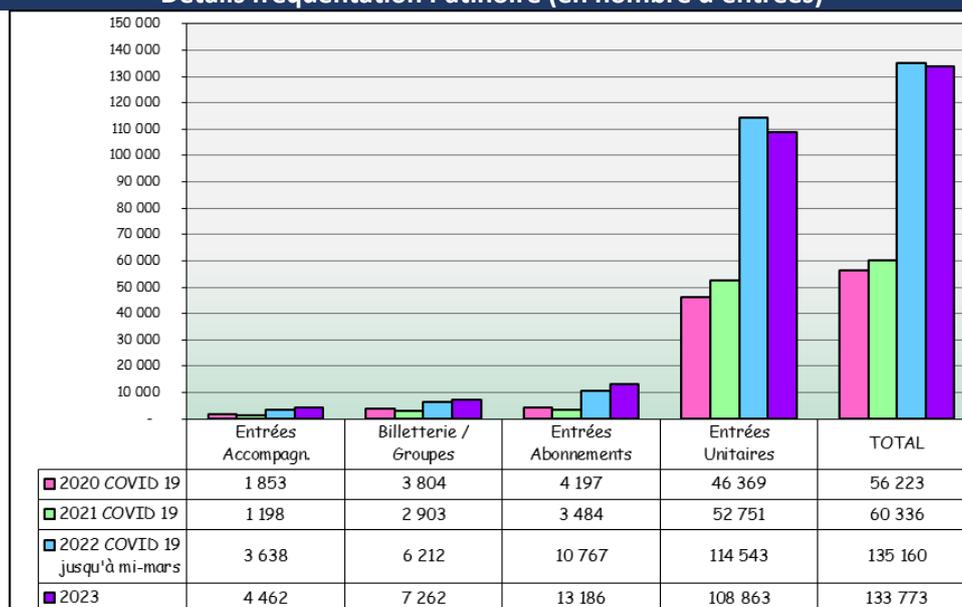


L'analyse qualitative de la fréquentation permet de constater que sur les périodes d'ouverture au public (entrées payantes), les entrées unitaires constituent une part importante de la fréquentation publique totale, soit 81,4% (108 863 entrées) en légère baisse – 3,4% par rapport à 2022 (114 543 entrées) (87,4% en 2021 et 82,5% en 2020).

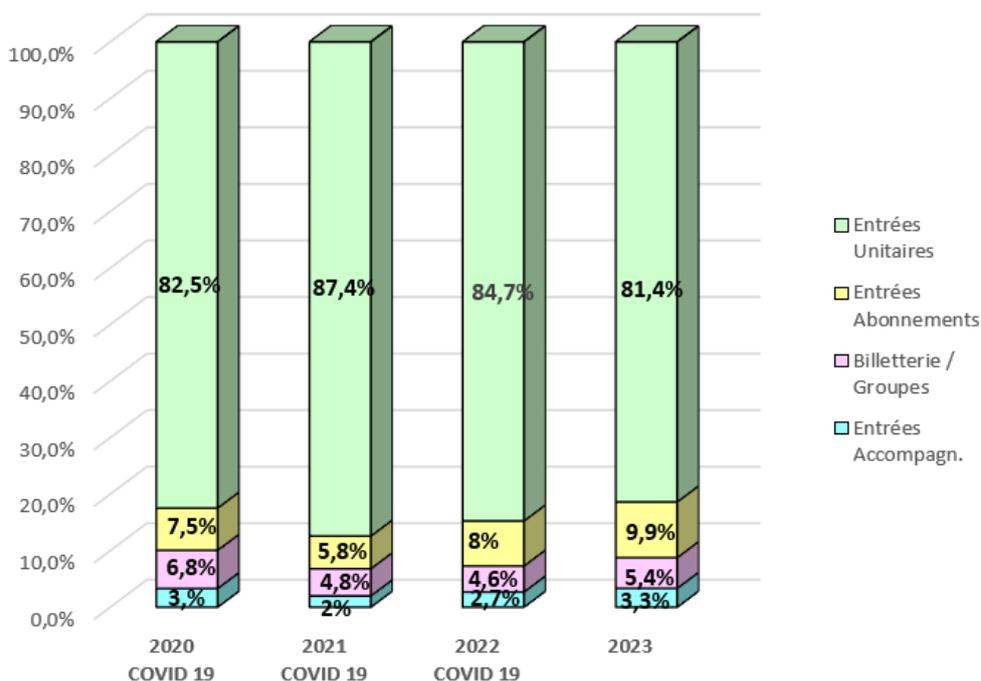
Les entrées abonnements sont en hausse +1,9% (en pourcentage) et représentent 9,9% (13 186 entrées) contre 8% (10 767 entrées) (5,8% en 2021, 7,5% en 2020).

En 2023, avec 7 262 entrées (dont 3 118 en billetterie et 4 144 en groupes), le nombre d'entrées billetterie et groupes est stable 5,4% (en pourcentage), par rapport à 2022 (4,6%) (6 212 entrées dont 2 086 en billetterie et 4 126 en groupes) et 2021 (4,8%).

### Détails fréquentation Patinoire (en nombre d'entrées)



## Répartition de la fréquentation en %



En 2023, la **fréquentation des scolaires et des clubs** est stable avec 54 264 entrées (contre 55 075 entrées en 2022, 33 088 entrées en 2021, 23 629 entrées en 2020 et 45 101 entrées en 2019) dont : 23 855 entrées pour les scolaires (23 679 entrées en 2022, 12 888 entrées en 2021, 12 053 en 2020 et 25 149 en 2019).

30 409 entrées pour les clubs (31 396 entrées en 2022, 19 692 entrées en 2021, 11 043 en 2020 et 19 952 en 2019).

A noter que le comptage des scolaires est réalisé par l'agent en caisse à l'arrivée des classes, l'accès à la patinoire se fait par le hall principal. Alors que les clubs accèdent par les vestiaires sportifs et le comptage se fait en milieu de créneau d'entraînement par les agents patinoire.

Avant 2020 le comptage des entrées clubs était indiqué manuellement dans un cahier, depuis 2020 les chiffres sont enregistrés directement dans le logiciel ECOTROPY/DATAPOOL, il y a moins de risque d'erreur ou d'oubli.

Environ 60% de la fréquentation totale scolaire est représentée par les écoles primaires et 40% par les établissements secondaires.

### SYNTHESE DES ENQUETES DE SATISFACTION MENEES

La mesure de la satisfaction de la clientèle est suivie via l'outil Qualitelis, solution de gestion des avis. La patinoire obtient une note globale de 3.9/5 en 2023. Détail des résultats d'enquêtes dans la rubrique « H- le centre dans sa globalité ».

### 3.2 La sécurité, l'hygiène et les accidents :

#### RESPECT DES NORMES LEGALES ET CONTRACTUELLES

Les contrôles obligatoires suivis par les services généraux du Petit Port et le pôle technique de NGE concernent essentiellement :

- La vérification des installations électriques par l'APAVE.
- La vérification des installations gaz par l'APAVE.
- Un contrat de maintenance chauffage et traitement de l'eau par la société IDEX.
- Un contrat de maintenance alarmes (incendie/intrusions) avec les sociétés INEO et FEE.
- Un contrat de maintenance ascenseur avec la société OTIS.

#### PROBLEMES RELATIFS AU MAINTIEN DE L'ORDRE

La présence d'agents de sécurité lors des séances publiques permet de limiter les incivilités.

Leur présence est indispensable au bon fonctionnement de l'activité et à l'accueil de la clientèle.

**En décembre 2023, suite à des incivilités qui se sont déroulées lors des séances publiques des samedis soirs, nous avons renforcé la présence des agents de sécurité et fait appel à la police municipale afin de limiter les incivilités.**

#### INCIDENTS

Lors de la haute saison avec de fortes fréquentations (novembre-décembre-janvier), les agents de sécurité sont intervenus sur plusieurs altercations en tour de piste, dans le vestiaire public et dans le hall du Petit Port, afin de ramener le calme dans la patinoire.

#### MOYENS DE SECOURS MIS A DISPOSITION

Les moyens de secours mis à disposition à la patinoire du Petit Port sont ceux prévus par la réglementation en vigueur :

- Lit d'infirmierie
- Brancard
- Plan dur équipé
- Matelas coquille
- Colliers cervicaux
- Défibrillateur Semi Automatique (D.S.A)
- Boite à infirmerie
- Ligne directe pompiers
- Alarme buzzer (vestiaires/banque d'accueil)
- Téléphone urbain

#### RAPPORT DES COMMISSIONS DE SECURITE

La dernière commission de sécurité (visite triennale) a eu lieu le 19 novembre 2021 par le Groupe de visite de la Sous Commission Départementale de sécurité. La Commission a émis un avis favorable. La prochaine se déroulera à l'automne 2024.

### 3.3 Les effectifs employés, les qualifications :

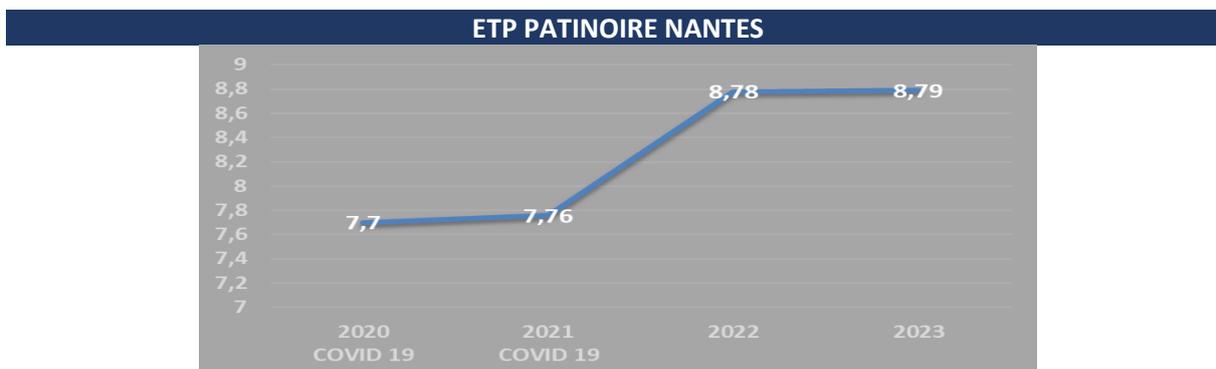
#### DESCRIPTION DU PERSONNEL ATTACHE A LA DELEGATION

Au 31 décembre 2023, l'équipe de la patinoire est composée de 6 agents permanents à temps plein et 6 agents intermittents à temps partiel, encadrés par 1 responsable d'exploitation.

L'équipe patinoire au 31.12.2023 :

- 1 responsable d'exploitation (cadre) .
- 2 assistants du responsable d'exploitation (agents de maîtrise).
- 2 animateurs (employés).
- 2 agents d'accueil polyvalents (employés).
- 6 agents d'accueil polyvalents (employés) intermittents à temps partiel qui travaillent essentiellement durant les week-ends et les vacances scolaires, et qui assurent également les remplacements des agents permanents (congs, maladie...).

L'effectif de la patinoire de Nantes en 2023 est identique à celui de 2022. Suite à la démission d'un agent d'accueil (temps plein), un recrutement a eu lieu en mars 2023. Il y a eu, également, les démissions de 4 agents en CDI en juin et septembre 2023 (étudiants en fin d'étude ou poursuite d'étude à l'étranger) et donc 4 recrutements d'agents en CDI (étudiants) ont été réalisés à l'automne 2023.



#### ACTIONS DE FORMATION ET DE QUALIFICATION ENGAGEES

Le personnel permanent temps plein et intermittent de la patinoire est formé aux diplômes de secourisme PSE1 et PSE2 (Premiers Secours en Equipe de niveaux 1 et 2).

Le PSE1 permet de réaliser la totalité des interventions de premiers secours et le PSE2 permet en plus de réaliser un brancardage. Des révisions sont organisées tous les ans.

Le personnel temporaire (CDD et intérim) possède au minimum, le PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1).

En 2023, plusieurs formations ont été suivies par les agents pour un total de 350h de formation vs 119h en 2022 :

- Découverte de l'environnement de NGE (pour les nouveaux salariés embauchés à l'automne rentrée 2023).
- Formation continue PSE1.
- Formation continue PSE2.
- Révision habilitation électrique HO/BO/BE manœuvre.
- Révision formation Équipiers de Première Intervention (prévention et lutte contre l'incendie).
- Révision conduite en sécurité de la surfaceuse.
- Remise à niveau SSIAP1 (1 agent temps plein).

- Réaliser les manœuvres de secours pour l'évacuation des personnes dans un ascenseur (2 assistants responsable d'exploitation).
- Prévenir et gérer l'agressivité (accueil clientèle...) (les 6 agents temps plein patinoire).
- Ateliers d'analyses et d'échanges des pratiques managériales (2 assistants responsable d'exploitation).

### 3.4 Les rendements et la productivité :

#### **MODERNISATION ET AMELIORATION DES EQUIPEMENTS**

Une deuxième colonne à désinfecter les patins et casques a été achetée (3 240€ TTC) et mise en place lors des séances ouvertes au public. Ainsi le public peut désinfecter les patins et casques avant et/ou après l'activité.

Ce matériel vient compléter les différents matériels en fonctionnement à la patinoire pour assurer la désinfection des patins et casques :

- 1 colonne à désinfecter (mis en place depuis plusieurs années).
- 2 assainisseurs d'air (Air Care).
- 1 pulvérisateur/atomiseur de produit désinfectant, mis en fonctionnement la nuit.



Colonne à désinfecter pour chaussures & casques

#### **MISE EN PLACE DE FACILITES DIVERSES (MODALITES D'ACCES, DE PAIEMENT...)**

La gestion des entrées se fait via le logiciel de contrôle d'accès « Aquaglist » de la société Horanet, mis en place en juin 2006.

Pour mémoire, le logiciel Aquaglist a également été retenu par la Ville de Nantes pour développer et gérer le système de cartes d'abonnés communautaires des 7 piscines présentes sur la commune.

A noter que depuis 2012, les personnes ayant une carte d'abonnement à la patinoire, peuvent recharger leur carte en ligne, via internet [https://mon.nge-nantes.fr/users/sign\\_in](https://mon.nge-nantes.fr/users/sign_in)

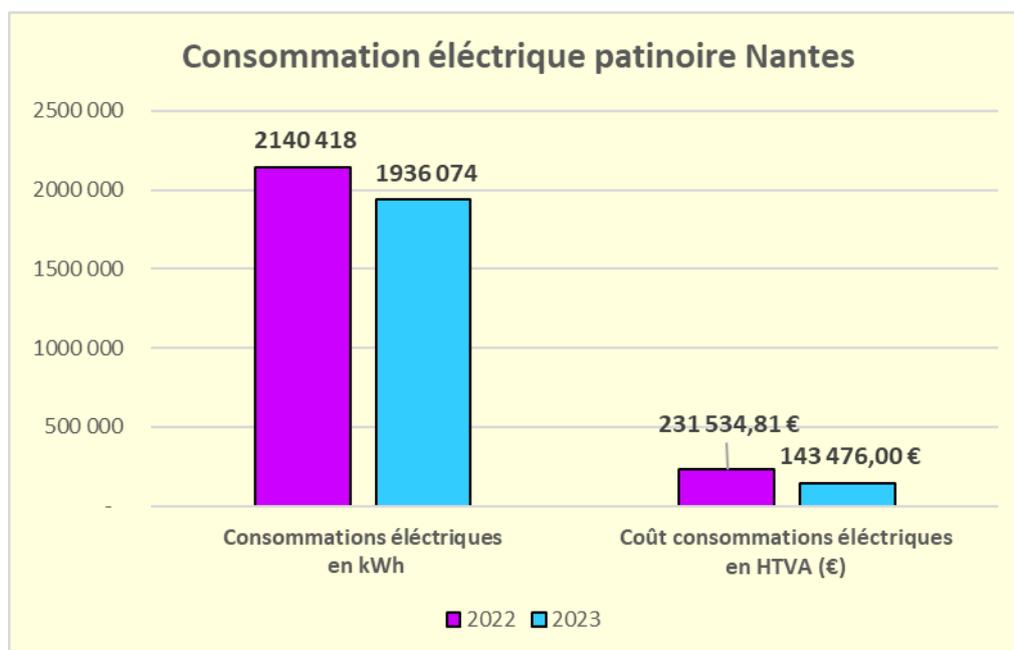
Le site internet du Petit Port a été entièrement refait depuis octobre 2022 et la vente en ligne d'entrées patinoire et piscine a été mise en place à partir de janvier 2023 (réf. Rubrique H « le centre dans sa globalité »).

La vente en ligne permet de faciliter l'accueil de la clientèle, notamment lors des fortes fréquentations.

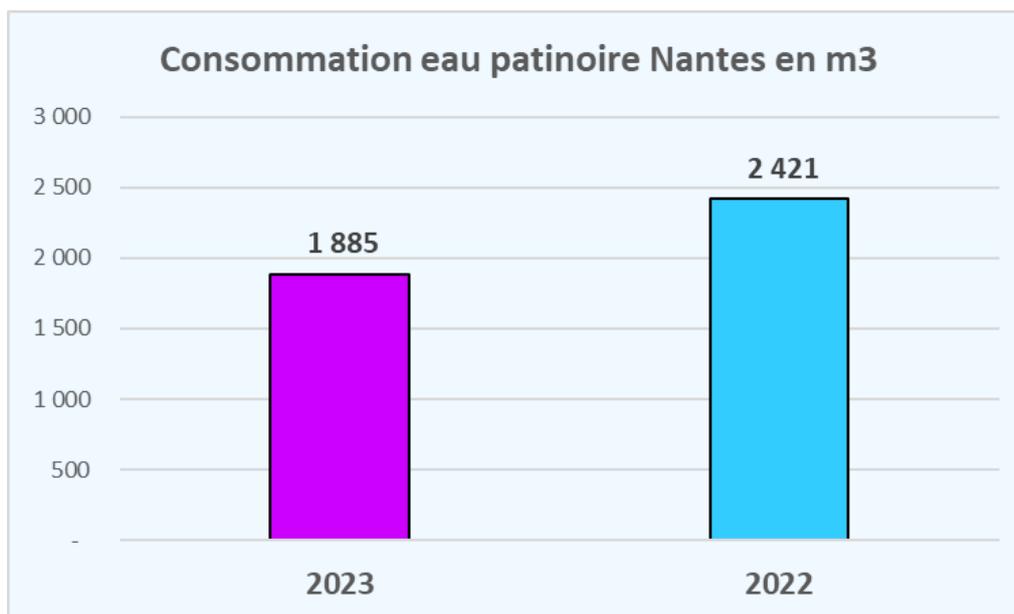
Elle ne représente que 2.40% des ventes pour la patinoire en 2023, la forte augmentation de fin d'année est toutefois prometteuse et permet d'envisager le développement de ce mode de paiement dans les mois à venir.

**Consommations patinoires Nantes (source outil Datapool) :**

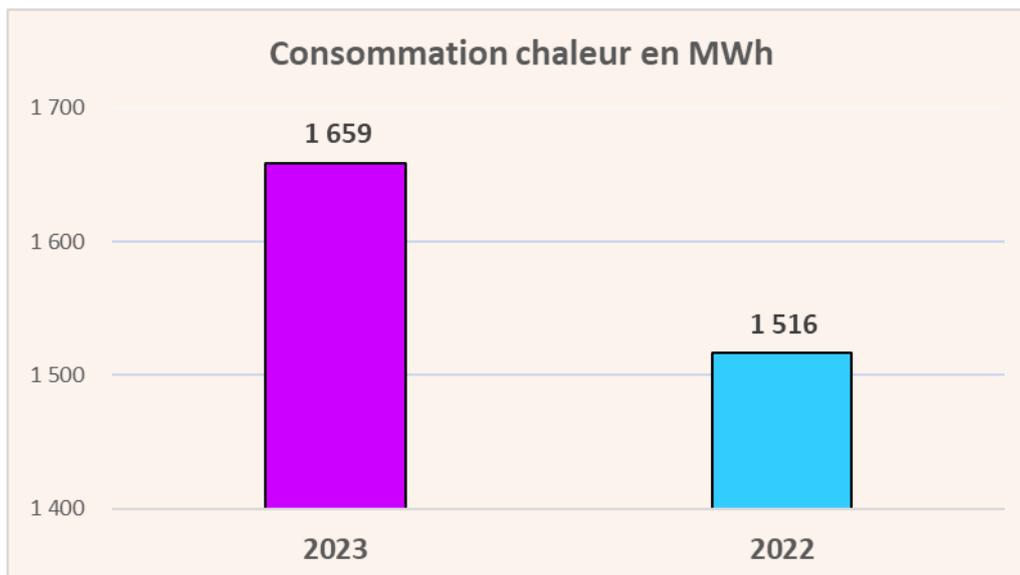
La **consommation électrique** de la patinoire a diminué de -9,5% par rapport à 2022 et le coût de cette consommation a diminué de -38%, le coût du prix unitaire du kWh a diminué de -30%.



La **consommation d'eau m3** de la patinoire a diminué de -22% par rapport à 2022.



La **consommation de chaleur en MWh** de la patinoire a augmenté de +9% par rapport à 2022, la différence est liée à la consommation de l'été qui a été moins importante en 2022 avec un été très chaud (plusieurs canicules).



### 3.5 Les réclamations et contentieux :

- Modalités de réclamations offertes aux usagers

Ces modalités sont les mêmes qu'en 2022 les clients mécontents ou souhaitant faire une réclamation peuvent le faire par courrier, par mail ou auprès du personnel (main courante) qui en informe la hiérarchie. Un cahier de réclamations est également à la disposition du public à l'accueil caisse.

- Analyse et suivi des réclamations et des contentieux

Globalement, les réclamations sont centralisées (enregistrées dans le logiciel de gestion relation client Athénéo) et suivies par la responsable des Services Généraux du Petit Port. Les réponses apportées sont validées par les responsables d'exploitation.

Une réponse doit être fournie au maximum dans les 15 jours qui suivent la réception de la plainte.

La directrice du Petit Port en assure le contrôle.

Détail des résultats d'enquêtes dans la rubrique « H- le centre dans sa globalité ».

## 4 Les conditions d'exécution du service public

### 4.1 Les faits marquants de l'exercice

#### Les relations avec les utilisateurs :

- **Accidents**

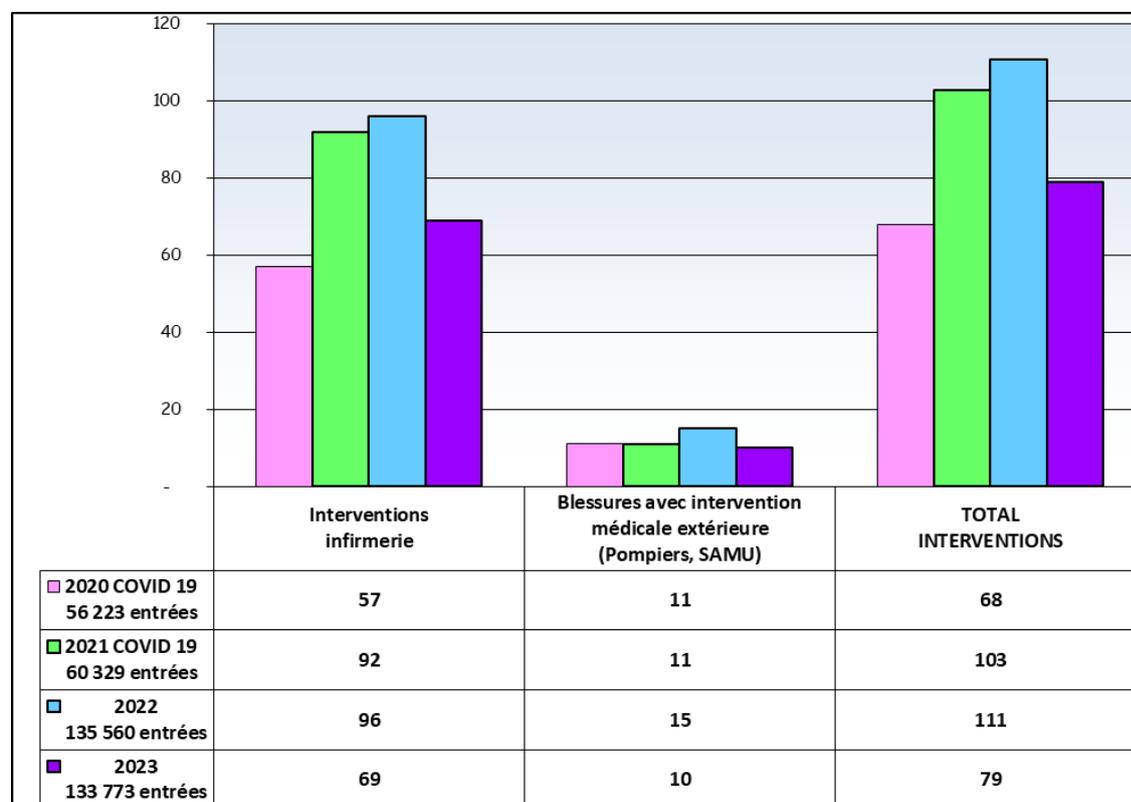
En 2023, malgré les fortes fréquentations (+33% par rapport à 2019), le nombre d'interventions survenant pendant les séances publiques est en baisse par rapport à 2022 et 2021.

Depuis 2010, le taux d'accident est relativement stable, entre 1 à 2 accidents environ pour 1000 patineurs.

En 2023, les interventions représentent 0,06% du total de la fréquentation annuelle avec 133 773 entrées, stable par rapport à 2022 avec 0,08% (135 160 entrées) et 0,17% en 2021 (60 329 entrées).

Le taux d'accident de 0,6 pour 1 000 patineurs, est stable par rapport à 2022 (0,8) et en baisse par rapport à 2021 (1,7) et 2020 (1,2).

	2020 COVID 19 6,5 mois d'ouverture	2021 COVID 19 5 mois d'ouverture	2022 11 mois d'ouverture	2023 11 mois d'ouverture
Brancardages	10	12	27	16
<b>TOTAL interventions</b>	<b>68</b>	<b>103</b>	<b>111</b>	<b>79</b>
Fréquentation patinoire	56 223	60 329	135 160	133 773
% accidents par rapport à la fréquentation annuelle	0,12%	0,17%	0,08%	0,06%



- **Animations**

« FETE TON ANNIVERSAIRE A LA PATINOIRE » (depuis mai 2022) :

Pour les enfants entre 6 et 11 ans, nous proposons un forfait à 120€ pour 8 enfants maximum et 1 adulte accompagnant. Les anniversaires se déroulent le mercredi et samedi après-midi de 14h à 17h (hors vacances scolaires, hors été).

La formule : patinage libre, avec prêt du matériel (patins et casques), goûter dans un espace réservé ouvert (gâteau d'anniversaire au chocolat, boissons et bonbons), avec accès direct sur la piste de glace. En cadeaux : 1 entrée offerte à chaque enfant pour une prochaine venue et 1 photo de groupe offerte.



Cette prestation mise en place depuis mai 2022, fonctionne bien et plaît beaucoup au public.

En 2023, 58 anniversaires se sont déroulés sur l'année pour un CA total de 6 960€ TTC (contre 1800€ en 2022 depuis mai).

- **PARTENARIATS :**

- **Avec la société « Zone Laser » Nantes** (centre de loisirs de jeux lasers) :

Utilisation des échanges de marchandises du partenariat des années précédentes sur l'année 2023. Affichage et dépôt de flyers, échange visibilité Facebook et diffusion du visuel ; 50 entrées Patinoire et 50 entrées Piscine offertes en échange de 100 parties Zone Laser.

- **Avec la société « Karting de Nantes »**, (circuit de karting électrique indoor) :

Utilisation des échanges de marchandises du partenariat des années précédentes sur l'année 2023. Affichage et dépôt de flyers, échange visibilité Facebook et diffusion du visuel ; 50 entrées Patinoire et Piscine offertes en échange de 50 séances de karting.

- **Avec la société O spectacle**, société de production de spectacle (Zénith Nantes) : partenariat se déroulant sur l'hiver 2022-2023.

En échange de diffusion sur le vidéoprojecteur de la patinoire, la patinoire bénéficie d'entrées à différents spectacles se déroulant à Nantes (Juliette Armanet, Dadju, Grand Corps Malade, Hatik, Kyan Khojandi...).

**COMMUNICATION :**

• **Communication sur les Animations :**

En plus du site internet et des réseaux sociaux (Facebook et Instagram), les informations patinoire (tarifs...) et animations sont communiquées sur les écrans du Petit Port et sur des affiches placées dans le hall du Petit Port et la patinoire et via un QR code indiqués sur les affiches.

Nous n'éditions peu ou plus de flyers.

**PATINOIRE du Petit Port**

**Horaires & tarifs**  
À partir de janvier 2023

# La Patinoire du Petit Port

Horaires d'ouverture		Hors vacances scolaires	
Mardi	21h / 23h30		
Mercredi	14h / 17h 21h / 23h30		
Jeudi et vendredi	21h / 23h30		
Samedi	14h / 17h 21h / 23h30		
Dimanche	9h30 / 11h45 15h / 18h30		

Horaires d'ouverture		Vacances scolaires (de septembre à juin)	
Lundi + mardi + mercredi jeudi et vendredi	14h30 / 18h 21h / 23h30		
Samedi	14h / 17h 21h / 23h30		
Dimanche	9h30 / 11h45 15h / 18h30		

\* La patinoire ferme ses portes à 18h30 lors des matchs de hockey senior.  
Ouverture des cages 30 minutes avant le début de la séance publique pour l'accès de la billetterie et fermeture des cages 30 min avant la fin de la séance.  
Les enfants de moins de 8 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure.

TARIFS		TARIF ENTRÉE + LOCATION DE PATINS	
Tarif plein	5,40€	Tarif plein	5,40€
Tarif enfant - 12 ans	4,50€	Tarif enfant - 12 ans	4,50€
Tarif adulte Étudiant, Diplômé(e) d'Université, Ancien(e) étudiant(e) A.A.S.P. Ancien(e) élève sportif(e)	5,40€	Tarif adulte Étudiant, Diplômé(e) d'Université, Ancien(e) étudiant(e) A.A.S.P. Ancien(e) élève sportif(e)	5,40€
Tarif MultiCarte «Carte Bleue»	5,40€	Tarif MultiCarte «Carte Bleue»	5,40€
Location de patin	3,00€	Location de patin	3,00€

**TARIF ENTRÉE / SANS LOCATION DE PATINS**

Tarif plein - 12 ans	5,40€
Personne accompagnatrice non patineuse	3,50€

**ABONNEMENTS 3 semaines (en)**

Tarif plein 10 entrées	45,00€
Tarif 10 entrées enfant - 12 ans	39,00€
Tarif 10 entrées + locations de patins	68,00€
Tarif 10 entrées enfant - 12 ans + location des patins	54,00€
Tarif biPatinoire «Café Blanc» 10 entrées + locations de patins	54,00€

**TARIF GROUPE + LOCATION DE PATINS**

Groupe de 9 à 50 personnes	6,50€
Groupe + de 50 personnes	5,50€
Arrêt des patins	5,00€
Perte de carte	4,50€

www.petitport-nantes.fr

**PATINOIRE du Petit Port**

**Sept - Déc 2023**

# LES ANIMATIONS A LA PATINOIRE

LE PETIT PORT SE MET AUX COULEURS DE LA COUPE DU MONDE DE RUGBY DU 8 SEPTEMBRE AU 6 OCTOBRE

**MER. 31 OCT. FETE DU CAMPUS**  
Étudiant(e), venez glisser à la patinoire pour le, location des patins comprise, avec la carte d'étudiant(e).  
21h à 23h30

**MAR. 31 OCT. HALLOWEEN**  
Faites-vous peur ! Venez déguisé(e), des surprises vous attendent !  
DE 19h30 à 18h ET DE 21h à 23h30

**SAM. 25 NOV. TEMPETE DE NEIGE**  
Avis de grand froid ! Les flocons sauront de la e party  
DE 21h à 23h30

**DIM. 24 DEC. SUR LA PISTE DU PERE NOEL**  
La Père Noël sera présent pour les patineuses et patineurs les plus sages !  
DE 9h30 à 12h30 ET DE 14h30 à 17h30

## EN SEMAINE

**MINI HOCKEY** - Les mardis soirs (hors vacances scolaires)  
**JARDIN D'ENFANTS** de septembre à juin - Les mercredis après-midi de 14h à 16h30 et les dimanches de 9h30 à 11h35 et de 15h à 18h (hors vacances scolaires)  
- Du lundi au vendredi de 16h30 à 17h30 (pendant les petites vacances scolaires)  
**EISSTOCK** - Patinoire sur glace les jeudis soirs (hors vacances scolaires)  
**FRIDAY MIX** - Soiree "Mix" un vendredi soir par mois  
**ANNIVERSAIRE** - Les mercredis et samedis de 14h à 17h (hors vacances scolaires - sur réservation)

Bd du Petit Port - Tram ligne 2 - Morillonnière - Petit Port - www.petitport-nantes.fr - 02 40 74 01 77

**PATINOIRE du Petit Port**

# Horaires d'été

du lundi 3 juillet au dimanche 3 septembre (inclus)

Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi	14h30 - 18h 21h - 23h30
Samedi et dimanche	14h30 - 18h

Ouvertures exceptionnelles Le vendredi 14 juillet et mardi 15 août : 14h30 - 18h

## Tarif été

**5.40€\***

**Jardin d'enfants !**  
Du lundi au samedi\* : de 16h15 à 17h45  
\*Le 14 juillet et le 15 août : de 14h30 à 17h45  
Le dimanche : de 14h30 à 17h45

**ARRÊT TECHNIQUE**  
Du lundi 19 juin au dimanche 2 juillet 2023

\*location de patins comprise

Bd du Petit Port - Tram ligne 2 - Morillonnière - Petit Port - www.petitport-nantes.fr - 02 40 74 01 77

**PATINOIRE du Petit Port**

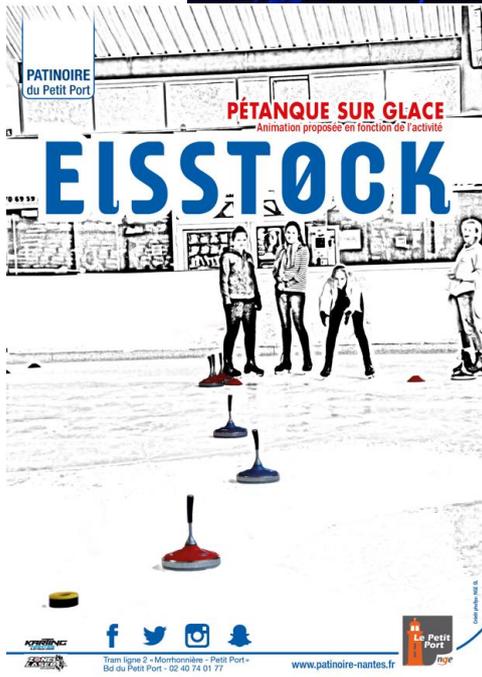
Animation pendant la séance selon l'activité !

# MESSAGE ANNIVERSAIRE, SOUHAIT DE MUSIQUE ?

## ENVOIE UN SMS !

**06 58 03 47 89**

Bd du Petit Port - Tram ligne 2 - Morillonnière - Petit Port - www.petitport-nantes.fr/patinoire - 02 40 74 01 77



PATINOIRE du Petit Port

**SAMEDI 27 MAI**  
14H - 17H / 21H - 23H30

## COURSES DE PHOQUES !

3... 2... 1...  
**Partez !**  
Je pousse, tu glisses,  
on gagne !

Plusieurs courses pendant les séances,  
dans la limite des supports (phoques ou autres) disponibles.

Bd du Petit Port - tram ligne 2 - Mairie/Monnaie - Petit Port -  
www.petitport-nantes.fr/patinoire - 02 40 74 01 77

PATINOIRE du Petit Port

RELEVEZ LES NOMBREUX DÉFIS DU PARCOURS INÉDIT SUR GLACE !

**ACCESSIBLE A TOUS**

# NINJ'ICE

**DIMANCHE 18 JUIN**  
15H - 18H30

Bd du Petit Port - tram ligne 2 - Mairie/Monnaie - Petit Port -  
www.petitport-nantes.fr/patinoire - 02 40 74 01 77

PATINOIRE du Petit Port

**LA PATINOIRE SE MET AUX COULEURS DE LA COUPE DU MONDE DE RUGBY**  
DU 8 SEPTEMBRE AU 6 OCTOBRE

À partir de 21h

**ANIMATIONS SPECIALES**

- 14 sept. France Uruguay
- 21 sept. France Namibie
- 6 oct. France Italie

Rejoins-nous sur Instagram @patinoirenantes et participe au jeu concours "special rugby" !

Coupe du monde RUGBY FRANCE 2023

PISCINE PATINOIRE du Petit Port

**Mercredi 11 octobre**

**1€** Piscine  
12h-20h / 20h45 - 23h  
Dans la limite de la fréquentation autorisée.

**3€** Patinoire  
21h - 23h30  
Location de patins compris  
Dans la limite des places et patins disponibles.

# La FÊTE du CAMPUS

Pour tous les étudiants sur présentation de votre carte !

www.petitport-nantes.fr / @piscinepetitport / @patinoirepetitport

Tram ligne 2 - Mairie/Monnaie - Petit Port -  
Bd du Petit Port - Nantes

PISCINE PATINOIRE du Petit Port

**31 OCT**

# HALLOWEEN

FAITES-VOUS PEUR, VENEZ DÉGUISE, E, DES CADEAUX À GAGNER !

<b>PATINOIRE</b>	<b>PISCINE</b>
14H30 / 18H	9H / 14H
21H / 23H30	14H30 / 20H
	20H45 / 23H

Bd du Petit Port - tram ligne 2 - Mairie/Monnaie - Petit Port -  
www.petitport-nantes.fr

PATINOIRE du Petit Port

**SAM 02 DEC**  
21h / 23h30

# TEMPÊTE DE NEIGE

Unis de grand-froid. Les rinceaux seront de la party !

Bd du Petit Port - tram ligne 2 - Mairie/Monnaie - Petit Port -  
www.petitport-nantes.fr/patinoire



- **WEB**

Mise en place du nouveau site Internet du Petit Port en décembre 2022.

Nombre de visites sur le site Internet du Petit port : 139 196 sessions +13,62% par rapport à 2022.  
Dont 61 916 pour la patinoire et 65 939 pour la piscine. Et 68 377 utilisateurs dont 34 584 pour la patinoire et 30 970 pour la piscine.

Total pages vues : 330 656.

Principales pages vues pour la patinoire Nantes :

- Home patinoire du Petit Port : 40 752
- Horaires de la patinoire : 40 048
- Tarifs patinoire : 30 287

Réseaux sociaux :

Fans Facebook patinoire au 31/12/2023 : 10 911 (contre 11 145 au 06/04/2022)

Abonnés Instagram au 31/12/2023 : 1 784 (contre 1 270 au 06/04/2022)

Il y a donc une légère baisse pour Facebook (-2%) et une très forte hausse pour Instagram (+40%).

Détails de la fréquentation du site Internet dans la rubrique H "le centre dans sa globalité".

### **Animations 2023 :**

Avec la fin de la crise sanitaire et des restrictions sanitaire, les animations mensuelles et hebdomadaire ont de nouveau été organisées tout au long de l'année 2023 à la patinoire.

### **Animations mensuelles :**

Afin de dynamiser les séances publiques, des animations mensuelles et hebdomadaires sont organisée tout au long de l'année.

- Samedi soir 11 février : **TOTAL BLACK OUT** – extinction des lumières et distribution de bâtons lumineux. *Fréquentation 622 entrées le 11.02.2023 (début des vacances scolaires d'hiver) contre 461 le 21.02.2022 (hors vacances scolaires).*
- Dimanche 9 avril (journée) : **CHOCOLAT PARTY** – distribution de chocolat de Pâques. *Fréquentation 350 entrées le 9.04.2023 (hors vacances scolaires) contre 247 entrées le 17.04.2022 (milieu des vacances scolaires printemps).*
- Samedi 27 mai (après-midi et soir) : **COURSES DE PHOQUES** – organisation de courses sur la glace avec les supports d'aide au patinage habituellement utilisés pour le jardin d'enfants (ils sont une forme de phoques et de bélougas). *Fréquentation 140 entrées (il n'y a pas eu cette animation en 2022).*
- Dimanche 18 juin (après-midi) : **NIN'ICE WARRIOR** - organization de multiples jeux sur la glace (Eisstock, Molky, basket...). *Fréquentation 250 entrées (il n'y a pas eu cette animation en 2022).*
- Septembre : **ANIMATIONS - JEUX THEME COUPE DU MONDE DE RUGBY** – cadeaux rugby à gagner. Animations organisées lors des jours de matchs où jouaient l'équipe de France.
- Mercredi soir 11 octobre : **FETE DU CAMPUS** – tarif à 3€ pour les étudiants (contre 2€ avant). *Fréquentation 277 entrées, en baisse par rapport à 2022 (607 entrées). Animation organisée à la piscine et à la patinoire depuis 2009 et dont la fréquentation varie d'une année à l'autre (ex : ~300 entrées avant 2019, pas d'animation en 2020-2021 et une forte hausse à 607 entrées en 2022 après COVID) et de nouveau une baisse en 2023.*
- Mardi 31 octobre (après-midi + soir) : **HALLOWEEN** - *Fréquentation 1 541 entrées comme en 2022 avec 1 560 entrées.*
- Samedi soir 25 novembre : **TEMPETE DE NEIGE** – diffusion de neige artificielle sur la piste. *Fréquentation 649 entrées ~comme en 2022 avec 677 entrées.*
- Dimanche 24 décembre (journée) : **SUR LA PISTE DU PERE NOEL** – présence du Père Noel, distribution de chocolat, organisation de jeux sur la glace. *Fréquentation 948 entrées (journée entière) contre 831 en 2022 (samedi après-midi uniquement).*

### Animations hebdomadaires :

Des animations plus régulières sont également organisées, elles ont pour but de fidéliser la clientèle et de dynamiser l'équipement.

- Les mardis soir : **Mini-hockey sur glace.**



- Les mercredis après-midi, dimanches matin et après-midi + du lundi au vendredi pendant les vacances scolaires de 16h45 à 17h45 : **Jardin d'enfants** → des supports de patinage (« chaises », « phoques », « bélougas ») sont mis à disposition des clients sur 1/3 de la piste, afin que les enfants découvrent le patinage de manière plus ludique, dans un espace dédié.



- Les jeudis soir : **Eisstock – pétanque sur glace**



- Les vendredis soir : **Friday Mix** → un thème musical est proposé aux clients un vendredi soir par mois (communication des dates et thèmes musicaux via les réseaux sociaux).



- **Evénements sportifs :**

- Des matchs de hockey sur glace ont été organisés via les équipes du club NAHG (D1, féminines et hockey mineurs) ~55 matchs par an (2 matchs par week-end hors été et mai-juin).

- Le club de hockey NAHG a privatisé la patinoire le samedi soir 25 février 2023 afin d'organiser une soirée concert avec leur partenaire HELLFEST.

- En 2023, plusieurs matchs D1 se sont déroulés les soirs en semaine, entraînant des suppressions de séances publiques :

Saison hockey D1 2022/2023 :

Mercredi soir 18.01.2023 : Match D1 championnat Nantes/Strasbourg,

Mercredi soir 15.02.2023 (vacances scolaires) : Match D1 championnat Nantes/Caen,

Face aux difficultés financières du club NAHG pour régler les factures concernant les suppressions de séances publiques pour l'organisation de matchs en semaine (perte de recettes pour NGE) pour la saison 2022/2023 ; NGE a mis en place un échéancier de septembre à décembre 2023 afin d'étaler le paiement des 10 873.20€ de facture (saison 2022/2023).

- Les galas de fin d'année des clubs de patinage artistique (clubs Nantes Sports de Glace, Léo Lagrange, Club de Patinage sur Glace Rezéen) se sont déroulés le vendredi soir 2 juin (CPGR) le samedi soir 3 juin (LEO LAGRANGE) et le samedi soir 17 juin (NSG).

- Une compétition régionale de patinage organisée par le CPGR et qui devait se dérouler à la patinoire de Rezé le week-end du 25 et 26 novembre 2023, a dû être déplacée à la patinoire de Nantes en raison d'un problème technique (fragilisation galerie technique) survenue juste avant la compétition et ayant pour conséquence une condamnation d'une partie du tour de piste de la patinoire de Rezé pour des raisons de sécurité (consigne Nantes Métropole).

La patinoire de Nantes a donc été fermée au public lors de ce week-end de compétition du 25 et 26 novembre 2023, Nantes Métropole a pris en charge cette réservation.

## 4.2 Le suivi des obligations de service public

Le principe d'égalité des usagers devant le service public :

- Suivi des évolutions des tarifs applicables aux différentes catégories d'usagers

Les tarifs sont proposés par le délégataire et fixés par Nantes Métropole.

En raison de l'augmentation des coûts des charges de fonctionnement (électricité, inflation...), en 2023, NGE a proposé une augmentation générale des tarifs de 7 à 11% ; proposition validée par Nantes Métropole.

TARIFS TTC	2022	2023
<b>Public :</b>		
Entrée adulte	5,00 €	5,40 €
Entrée enfant (-12 ans)	3,30 €	3,50 €
Entrée enfant (-6 ans) <sup>(1)</sup>	Gratuit *	Gratuit *
Location de patins	2,70 €	3,00 €
Adulte accompagnateur non patineur	2,40 €	2,50 €
Affutage patins	5,40 €	5,90 €
<b>Abonnements (valables 1 an)</b>		
Abonnement 10 entrées	41,00 €	45,00 €
Abonnement 10 entrées enfant (- 12 ans)	27,00 €	29,00 €
Abonnement 10 entrées + locations de patins	64,00 €	68,00 €
Abonnement 10 entrées + locations de patins (-12 ans)	50,00 €	54,00 €
<b>Forfait groupe : entrée + location patins (sur réservation, hors week-end)</b>		
De 9 à 50 personnes	6,10 €	6,50 €
Plus de 50 personnes	5,10 €	5,50 €
<b>Etudiants, Demandeurs d'emploi (le soir, hors week-end) <sup>(2)</sup>: Forfait entrée + location patin</b>	5,00 €	5,40 €
<b>Tarif réduit bénéficiaires AAH <sup>(3)</sup>: Forfait entrée + location patins</b>	5,00 €	5,40 €
<b>Bénéficiaires "Carte Blanche"</b>		
Forfait entrée + location de patins	5,00 €	5,40 €
Abonnement 10 entrées + 10 locations patins	50,00 €	54,00 €
<b>Tarif Scolaire et Etablissement Extérieur (TTC) : Forfait entrée + location de patins</b>	5,70 €	6,00 €
<i>(1) Le mercredi après-midi et le dimanche matin, pour les enfants accompagnés d'un patineur</i>		
<i>(2) Sur présentation des justificatifs, tarif valable le soir hors week-end</i>		
<i>(3) Valable pour les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), sur présentation des justificatifs</i>		

Le principe de continuité du service public :

- Utilisation (fermeture, taux d'occupation de l'équipement...)

En 2023, la patinoire a été ouverte 11,5 mois avec une fermeture technique plus courte que les précédentes années avec 2 semaines de fermeture du lundi 19 juin au dimanche 2 juillet 2023 inclus. En effet, la patinoire n'a pas été déglacée en juin 2023 car il était prévu une fermeture prolongée de 6,5 mois pour travaux (tribune supplémentaire) de mars à septembre 2024, dans cette perspective il

ne semblait pas nécessaire de déglacer en juin 2023 pour à nouveau déglacer en mars 2024 (pas de contraintes techniques nécessitant un déglacage en 2023).

Finalement, début juillet 2023, Nantes Métropole a décidé de suspendre ces travaux pour 2024. Durant cette fermeture, divers travaux d'entretien et de maintenance ont été réalisés (peinture, nettoyage...).

#### Le principe d'adaptabilité et de mutabilité du service public :

- Age des installations, plan de renouvellement, entretien, maintenance

Durant la fermeture technique de 2 semaines (du 19 juin au 2 juillet 2023) l'équipe patinoire a réalisé différents travaux d'entretien.

#### ➤ Travaux réalisés par le personnel de la patinoire, à savoir :

- Modification des bancs situés dans le vestiaire public,
- Retouche peinture de ces bancs,
- Entretien des patins, renouvellement des chaussons,
- Entretien et réparation des casques,
- Nettoyage vitres et balustrade
- Rangement du matériel de la patinoire,
- Petit entretien,
- Nettoyage rack à patins,
- Nettoyage, entretien, affutage des patins,
- Réparation filets et peinture des buts de hockey,

#### ➤ Travaux réalisés par des entreprises extérieures, à savoir :

- Intervention de l'entreprise COYAC pour réparer les buts de hockey (soudures métalliques).

#### Le respect du principe de transparence :

- Moyens mis au service de l'information des usagers

Les tarifs de la patinoire sont affichés à l'entrée de l'établissement ainsi que sur le site internet du Petit Port, des affiches avec flash code sont à disposition des clients.

- Existence d'un site internet dédié à la délégation

Les informations relatives à la patinoire sont accessibles sur le site internet <https://www.petitport-nantes.fr/>

Le site internet a été entièrement refait en octobre 2022.

- Fourniture du rapport annuel du délégataire et facilités d'accès à ce rapport mises en place pour les usagers

Cf. délégant.

## 1 Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

### 1.1 Caractéristiques générales

<b>Objet de la délégation</b>	Exploitation de la piscine du Petit Port
<b>Nature de la convention</b>	Concession
<b>Date signature de la convention</b>	5 Juillet 2001
<b>Date de prise d'effet de la convention</b>	1 <sup>er</sup> Juillet 2001
<b>Echéance de la convention</b>	30 Juin 2026
<b>Durée de la convention</b>	25 ans
<b>Dénomination sociale du délégataire</b>	Nantes Métropole Gestion Equipements
<b>Coordonnées</b>	14-16 rue Racine BP 20707 44007 Nantes Cedex 1 Tél : 02 51 84 94 51 Fax : 02 40 08 88 81
<b>Organigramme nominatif des dirigeants</b>	Président : Mr Denis Talledec Directeur Général : M. Cantin Richard Directeur Général Délégué : Mr Nicolas Travel Directeur du Pôle Loisirs : Mme Karine Cozien
<b>Répartition du capital social</b>	Ville de Nantes.....38.03% Nantes Métropole.....38.03% Caisse des Dépôts et Consignations.....12.80% Caisse d'Epargne Pays de la Loire.....4.42% Dexia – Crédit Local.....2.76% Caisse Fédérale Crédit Mutuel de L.Atl.....2.21% C.C.I.....0.92% B.P.A.....0.83%

## 1.2 Caractéristiques du service délégué

<b>Les services fournis</b>	Mettre en place l'organisation et les structures les mieux adaptées à l'exploitation de la piscine du Petit Port pour satisfaire un service public. S'inscrire dans la politique sportive définie par la ville de Nantes tant dans l'accueil des clubs que des scolaires.
<b>Les tarifs des services fournis</b>	Tarifs Unitaires :Adulte 4,50€, Enfants 2,90€, -8 Ans 1,40€ Abonnements à points:Adulte de 18€ à 77€ Réduit : de 12€ à 48,50€ Moins de 8 ans : de 5,50€ à 24,60€ Abonnements Entreprise : de 11€ à 32€ Abonnements Famille : de 24 à 44€ Abonnements à l'heure : 10h : 29,50€ 20h : 51,90€
<b>Les installations</b>	Les Bassins : Un bassin polyvalent de 665m2 comprenant : - Entrée en pente douce 120m2 - 1 Bassin boule à vague 170m2 - 1 Bassin de natation 375m2 Un bassin d'apprentissage : 144m2 Une pataugeoire de 70m2 2 toboggans ( 76ml & 20ml ) Jeux d'eau ( cols de cygne, geysers, plaques à bulles, buses de nage à contre courant ). Les plages : 1167m2 Les locaux personnels : 95m2 Les locaux annexes : 60m2 Les locaux techniques : 400m2 Vestiaires publics et collectifs : 457m2
<b>Le partage des charges entre le délégataire et le délégant</b>	Le délégataire assure les charges courantes de fonctionnement, les dépenses d'entretien et grosses réparations, les impôts et taxes. Autant que de besoin, il finance le renouvellement des biens mis à disposition, ou procède à l'acquisition de nouveaux biens dans l'intérêt du service. Au terme du contrat, tous les biens seront considérés comme des biens de retour et remis gratuitement à la collectivité Janvier 2015 : Avenant n°6 à la Convention de délégation de service public relative à l'exploitation du Centre de Loisirs du Petit Port modifiant le dispositif de contribution financière du contrat. La Ville de Nantes verse annuellement une subvention globale et forfaitaire, pour sujétions de service public. Un mécanisme d'intéressement financier est intégré au contrat, prévoyant le versement à la collectivité de 50% des excédents de recettes et/ou d'économies de charges. <b>2016 : avenant n°7 art.4 compensation de la taxe sur les salaires</b> Suite à la modification du dispositif de contribution financière par la Ville de Nantes, acté par l'avenant 6, NGE doit dorénavant supporter la taxe sur les salaires pour les activités qui font l'objet de la délégation de services publics. S'agissant d'une charge nouvelle, non prévue dans le contrat ou avenants antérieurs, elle sera prise en charge par le délégant. Celle-ci est due depuis la date de prise d'effet de l'avenant n°6 au 1er janvier 2015). Le délégant versera au délégataire, l'année suivant le paiement de la taxe par ce dernier, la somme qui sera soumise préalablement à l'approbation du Conseil Municipal. L'article 3 de l'avenant 6 est ainsi complété par ce présent article.

## 2 Les comptes de la délégation de service public

### 2.1 Le compte de résultat

Piscine	2021		2022		2023		2023/2022
	K€	%	K€	%	K€	%	%
Chiffre d' Affaires	380	100,0	787	100,0	764	100,0	-2,9
Autres Produits de Gestion	0		0		0		
Total Produits	380	100,0	787	100,0	764	100,0	-2,9
Achats de m/ses / autres	363		523		431		-17,6
Charges Externes	201		222		265		19,6
Impôts et Taxes	21		24		21		-9,0
Frais de siège et SGPP	892		1 049		1 137		8,4
Frais de Personnel / Travaux	0		0		0		
Reprise / Prov. GR ou Renouv. et Transferts de charges	0		0		0		
Total Consommations	1 477	389,1	1 817	231,0	1 854	242,6	2,0
VALEUR AJOUTEE	-1 098	-289,1	-1 030	-131,0	-1 090	-142,6	5,8
Frais de Personnel	826	217,5	1 095	139,2	1 216	159,1	11,0
RESULTAT ECONOMIQUE BRUT	-1 923	-506,6	-2 125	-270,2	-2 306	-301,7	8,5
Dotations Amort. & Provisions	991	261,0	1 014	128,9	1 235	161,5	21,7
RESULTAT D' EXPLOITATION	-2 914	-767,6	-3 139	-399,1	-3 540	-463,2	12,8
Charges Financières	135	35,5	110	13,9	84	10,9	-23,6
Produits Exceptionnels	63	16,5	77	9,8	194	25,4	152,8
Charges Exceptionnelles	60	15,7	73	9,3	-180	-23,5	-346,4
RESULTAT NET -1-	-3 046	-802,3	-3 245	-412,5	-3 250	-425,2	0,2
Redevance VDN	16	4,2	0	0,0	0	0,0	
Subvention globale et forfaitaire	3 083	812,1	3 117	396,2	3 151	412,3	1,1
RESULTAT NET -2-	21	5,6	-128	-16,3	-99	-12,9	-22,8

Après la subvention globale et forfaitaire de la ville de Nantes, le résultat de l'année est négatif de -99 K€ contre -128€ en 2022 et +21K€ en 2021.

- Diminution des produits d'exploitation ..... - 22k€
- Augmentation des consommations ..... + 37k€
- Augmentation des frais de personnel .....+ 121k€
- Augmentation des dotations amortissements .....+ 220k€
- Augmentation de la subvention globale VDN ..... + 34k€

### **LE CHIFFRE D'AFFAIRES :**

Le chiffre d'affaires 2023 (764k€ ) fait apparaître une diminution globale de -2,92% par rapport à 2022 (787k€).

Cet écart s'explique à travers des fermetures intempestives de janvier à août liées à un mouvement de grève national initié par la SNPMNS ( syndicat professionnel des MNS ).

### **LES CHARGES :**

Les charges totales des consommations augmentent de + 2% par rapport à n-1 avec une progression de + 8,4% des frais de siège (impact GIE).

Les frais de personnel, progresse de + 11% par rapport à 2022. Face aux difficultés de recrutement, le recours à l'intérimaire, qui séduit davantage ce public, a été plus important en 2023, avec un coût plus élevé que le contrat à durée déterminée. Ces mêmes difficultés de recrutement et l'absentéisme ont, par ailleurs, nécessité de diminuer la pression sur l'optimisation du nombre de maître-nageurs (démarche menée en 2022) sur les bassins.

Le résultat exceptionnel se monte à +374 k€ dû à la conclusion du sinistre concernant les vitrages (reprise de la provision et régularisation des GR).

### **INTERESSEMENT FINANCIER :**

Conformément aux dispositions contractuelles, les résultats réels sont comparés avec les comptes prévisionnels :

- les excédents de recettes sont reversés à la Ville de Nantes à hauteur de 50%
- les économies de charges sont reversées à la Ville de Nantes à hauteur de 50%.

Du fait du résultat déficitaire pour NGE, les clauses d'intéressements ne sont pas activées.

### **LA SUBVENTION GLOBALE ET FORFAITAIRE DE LA VILLE DE NANTES :**

Conformément aux dispositions contractuelles et à la signature de l'avenant n°9 à la convention de DSP concernant l'exploitation du Petit Port, en 2023, la subvention de la collectivité pour sujétions de service public est fixée à 3 151 K€ (3 117 K€ en 2022) pour la patinoire.

### **COMPENSATION TAXE SUR LES SALAIRES :**

Suite à la modification du dispositif de contribution financière par la Ville de Nantes, acté par l'avenant 7, NGE doit depuis 2016 supporter la taxe sur les salaires pour les activités qui font l'objet de la délégation de services publics. Elle est prise en charge par le délégant pour un montant de 74 883€ en 2023 contre 70 737€ en 2022 (54 360€ en 2021).

## 2.2 Le compte-rendu bilanciel

### Evolution de la valeur des biens et matériels affectés à la délégation

en € / HT	Val. Brute 01/01/2023	Mouvements de l'exercice ( val. Brute )			Val. Brute 31/12/2023
		Acqu./transf.	Cessions	Mise au rebut	
Logiciels informat.	13 900,00	0,00		0,00	13 900,00
Agençs, aménagts, instal.	185 032,64	0,00		0,00	185 032,64
Matériel & outillage	49 232,30	11 334,50		916,44	49 571,36
Matériel de bureau & informat.	740,00	0,00		0,00	740,00
Mobilier de bureau	17 300,69	1 275,22		0,00	17 300,69
Terrains et contr. en concession	12 150 788,83	0,00		0,00	12 150 788,83
<b>Total brut Immobilisé</b>	<b>12 416 994,46</b>	<b>12 609,72</b>	<b>0,00</b>	<b>916,44</b>	<b>12 417 333,52</b>

Equipts spécialisés concession

0

en € / HT	Amortisst. 01/01/2023	Mouvements de l'exercice		Amortisst. 31/12/2023	V.N.C. 31/12/2023
		Dotations	Reprises		
Logiciels informat.	13 900,00	0,00	0,00	13 900,00	0,00
Agençs, aménagts, instal.	149 369,59	58 800,85	0,00	162 402,59	22 630,05
Matériel & outillage	42 339,83	14 203,19	916,44	44 196,34	5 375,02
Matériel de bureau & informat.	740,00	0,00	0,00	740,00	0,00
Mobilier de bureau	15 980,66	1 144,14	0,00	16 400,88	899,81
Concession ( caducité )	7 579 504,66	2 568 893,15	0,00	8 259 663,83	3 891 125,00
<b>Cumul amortissements</b>	<b>7 801 834,74</b>	<b>2 643 041,33</b>	<b>916,44</b>	<b>8 497 303,64</b>	

<b>Valeur nette des Immobilisations</b>	<b>4 615 159,72</b>	soit une variation de :	-15,06%	<b>3 920 029,88</b>
				-695 129,84

### Evolution des moyens de financement affectés à la délégation

	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Emprunt - encours	2 473 681,94	0,00	647 075,63	1 800 941,11
Subvention d'équipement	2 286 287,28	0,00	0,00	2 286 287,28
<b>Cumul financements</b>	<b>4 759 969,22</b>	<b>0,00</b>	<b>647 075,63</b>	<b>4 087 228,39</b>

### Evolution des provisions pour risques & charges, et PGR

	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Provisions risques & charges	275 426,68	9 771,80	0,00	275 426,68
Provisions Gr. Réparations	3 130 998,87	1 366 836,00	1 157 164,72	3 472 707,87
<b>Cumul provisions</b>	<b>3 406 425,55</b>	<b>1 376 607,80</b>	<b>1 157 164,72</b>	<b>3 748 134,55</b>

**TRAVAUX DE GROSSES REPARATIONS ET RENOUVELLEMENT**

Le tableau ci-dessous reprend le détail des travaux effectués sur l'année 2023 au titre des grosses réparations :

<b>TRAVAUX ET GROSSES REPARATIONS REALISES EN 2023</b>	
Traitement d'eau	6 365
Carrelage	31 546
Plomberie	2 472
Divers Travaux	67 075
Faux plafond	2 543
Menuiserie/Serrurerie	9 753
Eclairage /Electricité	6 763
Peinture	6 916
<b>TOTAL</b>	<b>133 433</b>

### **3 L'analyse de la qualité du service**

#### **3.1 Les indicateurs de qualité au niveau des installations**

Afin de vérifier et d'améliorer les conditions d'accueil des usagers, divers contrôles de la propreté sur l'ensemble du site (bassins, vestiaires, coursives) sont réalisés.

Ceux-ci sont effectués tous les mois de façon aléatoire par le personnel d'encadrement qui attribue une note pour chacun des espaces inspectés.

Cette note fait l'objet d'un calcul moyen mensuel.

Les différents points contrôlés se répartissent comme suit :

- Espace halle bassins ( sols, chromes, goulottes, grilles d'évacuation, toboggans )
- Espaces vestiaires hommes, femmes & collectifs (sols, cabines, casiers, goulottes d'évacuation )
- Espaces sanitaires hommes & femmes ( sols, toilettes, lavabos, douches )
- Coin beauté ( sol, miroirs, mobilier )

L'objectif est de maintenir un niveau d'évaluation situé entre les deux barèmes de notation supérieur, à savoir N°4 et N° 5. Ne jamais être en dessous du barème N°3.

Il est à noter, que le marché de nettoyage attribué les années précédentes à la société GSF a été octroyé dans un nouveau contrat à la société ARCADE à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021 pour une durée de 5 ans.

5	Entretien de grande qualité qui ne se limite pas à l'essentiel mais qui est attentif aux moindres détails
4	Entretien de bonne qualité. Equipement propre dans l'ensemble
3	Entretien de qualité moyenne ; l'essentiel est juste assuré
2	Entretien de qualité insuffisante
1	Entretien de mauvaise qualité qui ne donne pas une bonne impression d'hygiène

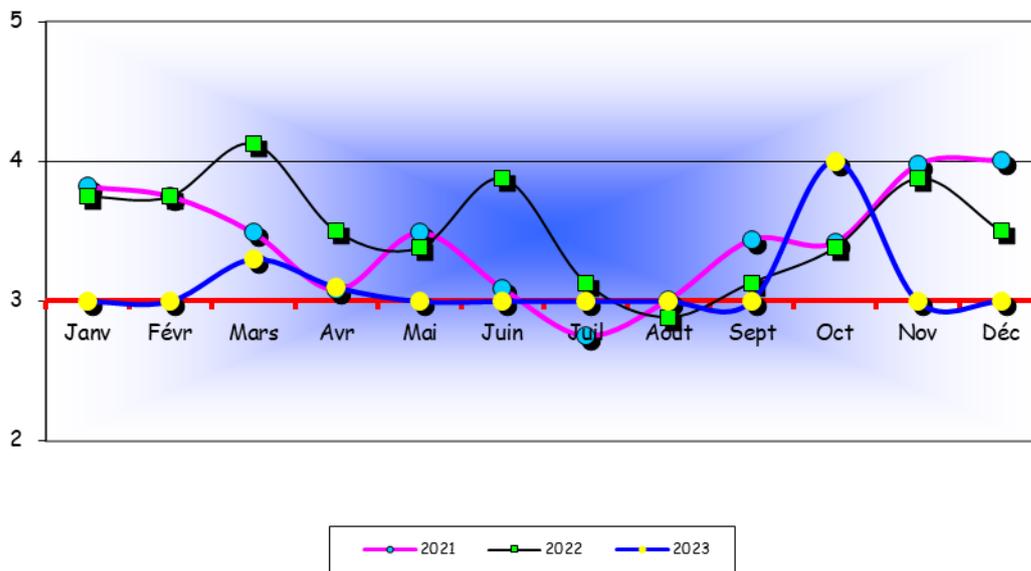
Les résultats concernant la prestation de nettoyage effectuée par la société ARCADE font observer des interventions plutôt constantes ces trois dernières années :

- 2021 : 3,47
- 2022 : 3,56
- 2023 : 3,10

Le maintien de ces dispositions s'effectuent à travers de régulières tables rondes organisées avec le titulaire du marché afin d'obtenir une plus grande régularité et une meilleure constance dans la qualité des prestations apportées à l'équipement.

Si la moyenne de l'année est quelque peu en baisse, cela est en partie liée à des difficultés pour la société de nettoyage à maintenir un effectif constant lors des interventions. .

La planification régulière de réunions de travail permet d'apporter des correctifs si nécessaire .



A travers les analyses d'eau mensuelles effectuées par l'Agence Régionale de Santé, un suivi et une attention toute particulière sont portées à l'évolution du taux de chloramines dans les bassins .

Cet indicateur permet de vérifier la bonne qualité de l'eau mais également d'apprécier le niveau confort de la clientèle ainsi que celui du personnel en charge de la surveillance.

La palier à ne pas dépasser préconisé par l'ARS est au seuil de 0,6mg/l.

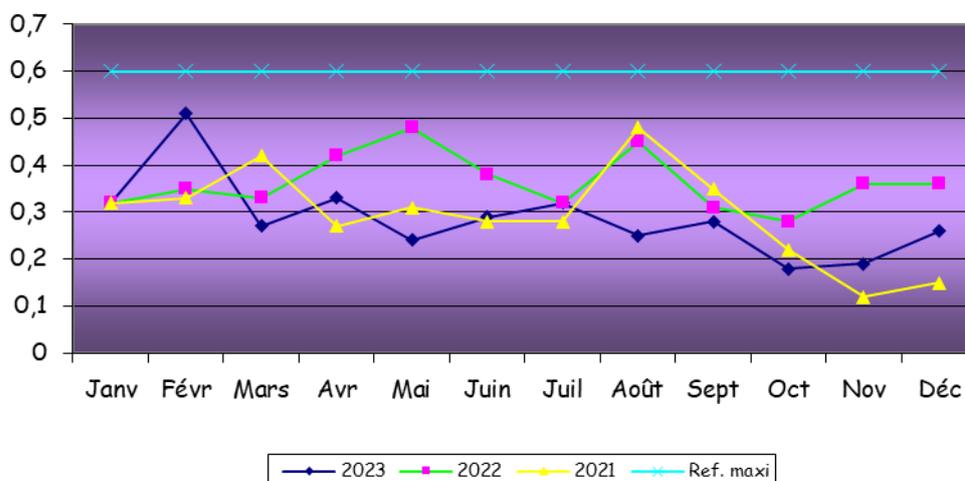
Le traitement à l'ozone de l'eau des bassins permet malgré une fréquentation élevée de maintenir un niveau largement inférieur à ce seuil .

La moyenne annuelle pour l'ensemble des bassins ( polyvalent, boule à vague, apprentissage, patageoire ), reste faible et très stable pour ces dernières années.

- 2021 : 0,28 mg/l

- 2022 : 0,35 mg/l

- 2023 : 0,28 mg/l



### 3.2 Evolution des prestations, fréquentation et sécurité

#### EVOLUTION DES PRESTATIONS (QUANTITES, HORAIRES...)

- **Fonctionnement et organisation du service :**

En période scolaire la piscine est ouverte 7j/7, de 8h à 22h15 le lundi, de 8h à 23h du mardi au vendredi , le samedi de 8h à 20h et le dimanche de 9h à 18h30, soit un potentiel effectif de 95,25h.

En période de petites vacances scolaires, les ouvertures se déclinent du lundi au vendredi de 9h à 23h, le samedi et le dimanche de 9h à 18h30 soit un potentiel effectif de 81 h.

Durant les vacances d'été une fermeture supplémentaire pour des raisons d'hygiène et de sécurité est organisée de 17h à 17h30 pour une amplitude d'ouverture hebdomadaire de 79,75h.

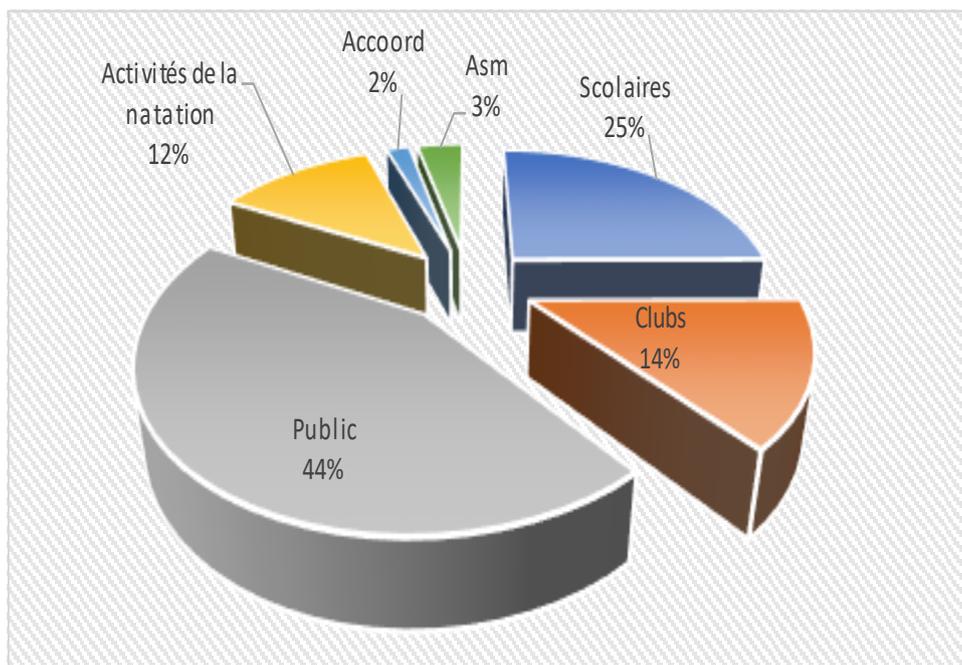
Les clubs et associations sportives sont accueillis de façon exclusive le lundi de 12h à 14h et de 17h à 22h15, le mardi de 12h à 14h, le mercredi de 8h à 9h30 ( bassins partagés avec les solaires ) ainsi que le samedi de 9h30 à 15h (concomitement avec les activités de cours de natation et d'aquagym de NGE).

Nous encadrons le lundi de 17h15 à 18h15 ainsi que le mercredi de 14h à 16h l'animation sportive pour accompagner des groupes d'enfants âgés de 8 à 10 enfants en difficulté avec le milieu aquatique sur des créneaux partagés soit avec des clubs soit en séance public.

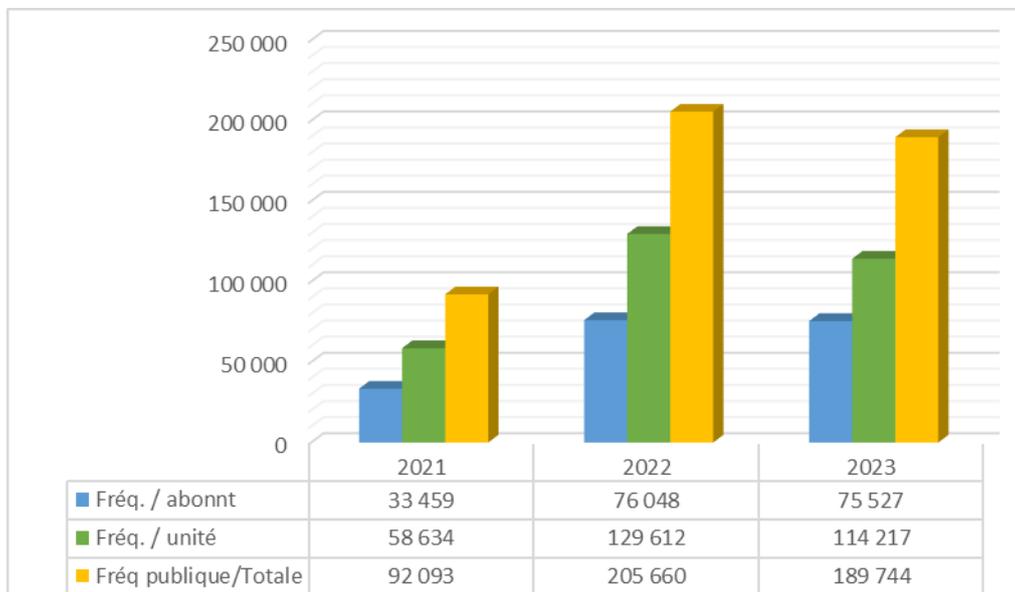
Hors vacances scolaires, des créneaux spécifiques, avec les usagers, sont attribués aux centres Accoord et à l'ASM ( animation sportive municipale ) le mercredi et le samedi de 14h30 à 16h30 et ce sans prise en charge par les MNS de l'établissement.

Pendant les vacances scolaires, cet accueil s'effectue du lundi au vendredi de 10h30 à 11h30 conjointement aux ouvertures publiques.

Les activités de natation dispensées par NGE se déroulent du mardi au vendredi de 20h à 20h40 ( aquagym, cours de natation adultes ) et le samedi de 9h30 à 15h ( cours de perfectionnement adultes, aquagym, cours de natation enfants, jardin aquatique ), soit un volume hebdomadaire de 11,18h.

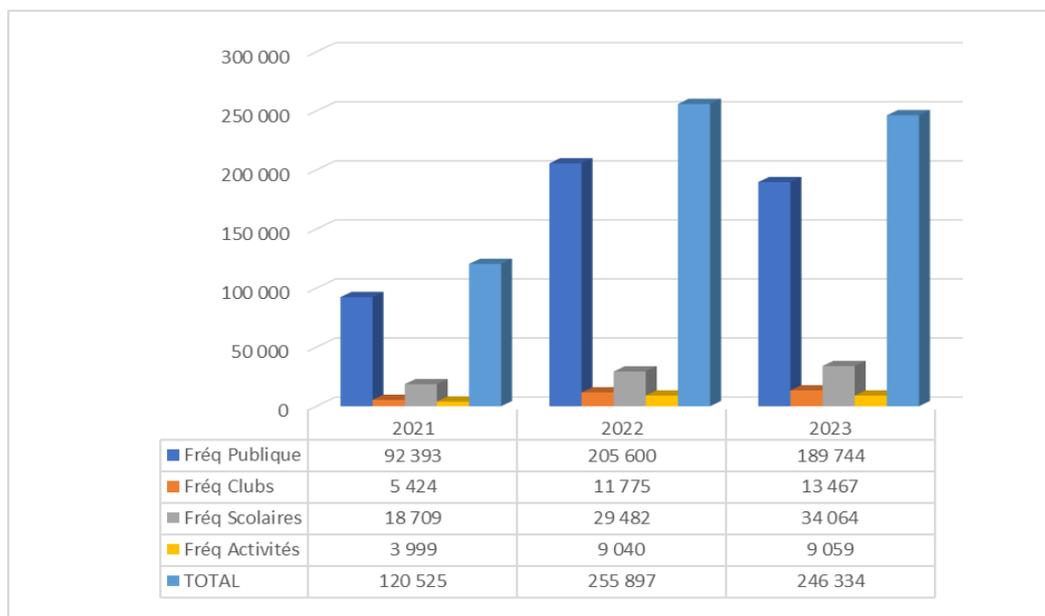


- Suivi de la fréquentation
- La fréquentation publique pour l'année 2023 s'élève à 189 744 entrées et fait apparaître une baisse de - 7,7% par rapport à 2022 (- 15 922 entrées).  
Cet écart s'explique à travers un mouvement social national initié par la SNPMNS ( syndicat professionnel des MNS ) qui a perturbé les ouvertures publiques durant plusieurs mois ( de janvier à août ).  
Cette situation s'est traduite par 18 jours de fermetures totales et 16 jours de fermetures partielles ( ½ journées ).

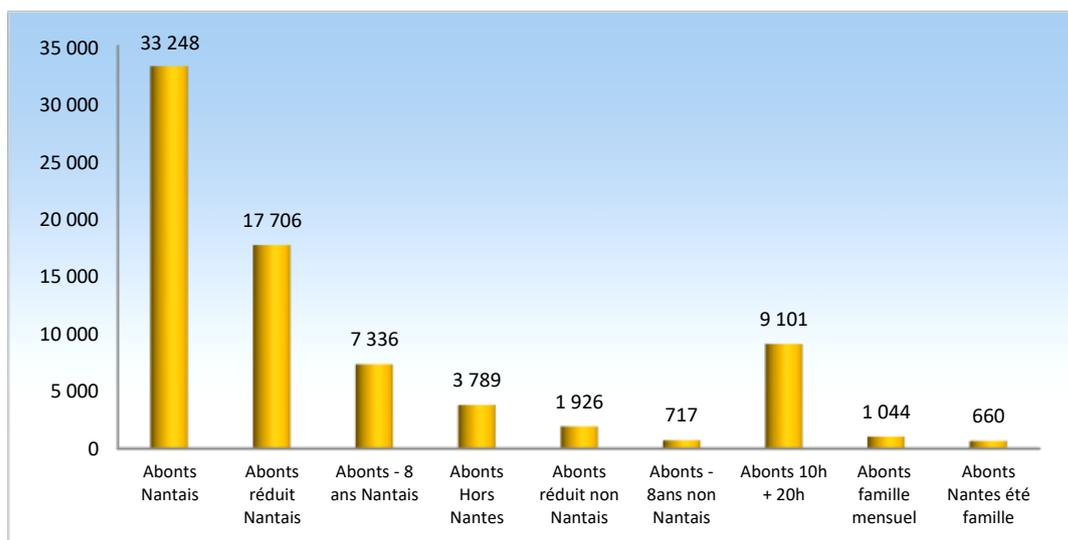
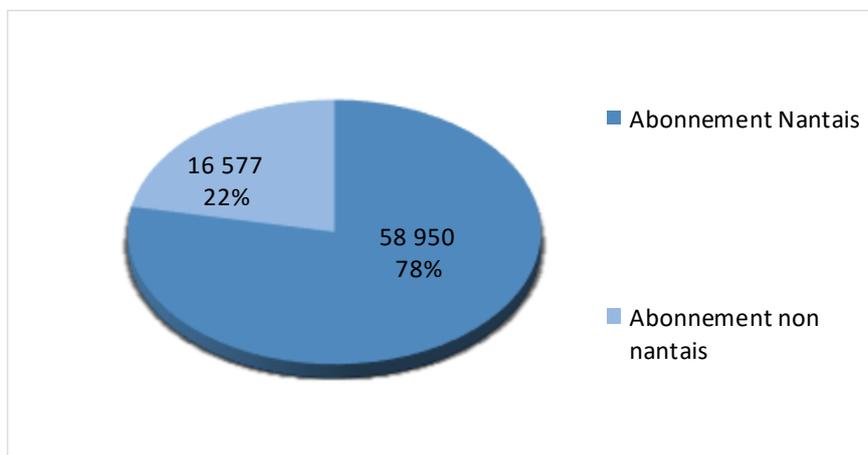
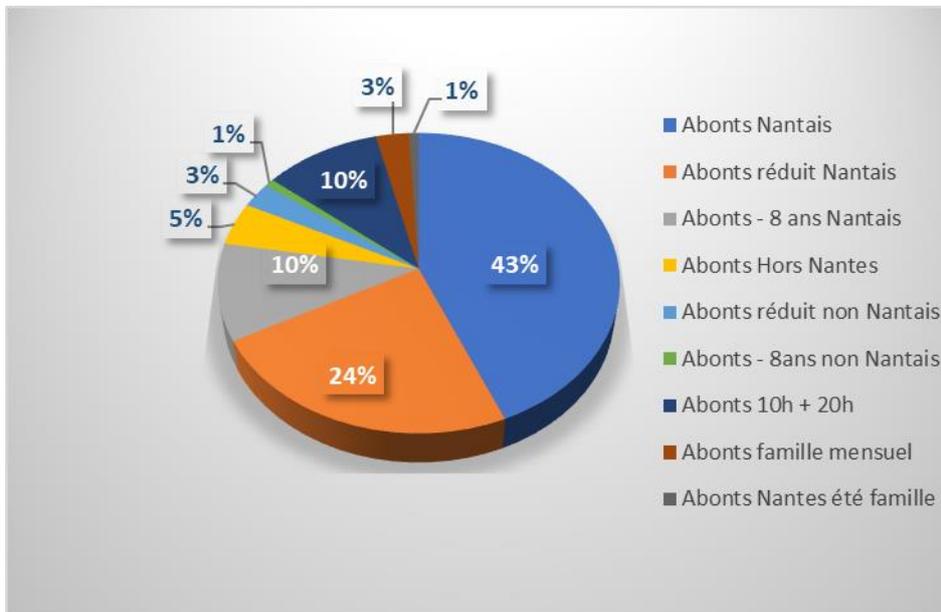


La fréquentation des autres publics est en revanche à la hausse vs 2022 :

- Clubs : + 14%
- Scolaires : + 15,5%
- Activités ( cours & leçons ) : + 0,21%



Dans la répartition de la fréquentation des abonnés, la part la plus importante est celle correspondant aux abonnés Nantais qui représente 78% des usagers (70% en 2022). Le reste se réparti entre les non-Nantais, les abonnés à l'heure et les cartes famille.



Les activités de la natation (aquagym, apprentissage, perfectionnement, jardin aquatique) ont atteint le nombre total de 518 inscrits pour un potentiel de 533 places et un CA de 119 800 €HT . ( 97% de taux de remplissage).

Les cours proposés sont planifiés le soir de 20h à 20h40 et le samedi entre 8h30 et 15h en fonction des activités. Ils sont dispensés tout au long de l'année, septembre à juin hors vacances scolaires.

Une offre élargie des cours est proposée en offrant une plus grande gamme d'activités dans le domaine de la natation.

Celle-ci se décline de l'apprentissage avec les débutants en passant par le perfectionnement enfant et adulte pour finir par la natation sportive et le sauvetage aquatique.

	2022	2023	Evol. 23/22
Aquagym	325	306	17
Renforcement Adlts	12	14	2
Apprentissage Enfts	38	45	12
Apprentissage Adlts	11	13	-1
Perfectionnement Enfts	14	15	0
Natation sportive Adlts	14	17	2
Aqua-confiance	9	7	0
Perfectionnements Adlts	13	13	2
Jardin Aquatique	27	28	2
Natation Sportive Ado	10	8	-2
Sauvetage	12	13	-5
Renforcement Enfts	22	27	3
Multi-activités	12	12	
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>518</b>	<b>49</b>

#### SYNTHESE DES ENQUETES DE SATISFACTION MENEES

La mesure de la satisfaction de la clientèle est suivie via l'outil Qualitelis, solution de gestion des avis. La note globale de la satisfaction pour la piscine est 4/5. Détail des résultats d'enquêtes dans la rubrique « H- le centre dans sa globalité ».

### **3.3 La sécurité, l'hygiène et les accidents :**

#### RESPECT DES NORMES LEGALES ET CONTRACTUELLES

Les contrôles obligatoires sont suivis par les services généraux du Petit Port ; Ceux-ci concernent essentiellement :

- La vérification des installations électriques réalisée par l'Apave
- La vérification des installations de gaz est réalisée par l'Apave
- Equipements sous pression par la SOCOTEC
- Un contrat de maintenance chauffage et traitement de l'eau par la société IDEX
- Un contrat de maintenance alarmes (incendie/intrusions) avec la société Fee
- Un contrat de maintenance porte automatique avec la société Fresnais
- Un contrat de maintenance ascenseur avec la société A2C
- Un contrat de maintenance toboggans avec la société Power Composite
- Un contrat de maintenance des bassins avec la société Myrtha Pools

### **PROBLEMES RELATIFS AU MAINTIEN DE L'ORDRE**

En raison des affluences constatées sur le site des agents de sécurité (Lynx assistance) assurent la tranquillité des usagers ainsi que celle du personnel .

Aucun incident notable n'a été constaté au cours de cette année.

### **INCIDENTS**

Aucun incident marquant n'a été noté durant l'année 2023.

### **MOYENS DE SECOURS MIS A DISPOSITION**

Les moyens de secours mis à disposition à la piscine du Petit Port sont ceux prévus par la réglementation en vigueur :

- Oxygénothérapie
- DSA ( défibrillateur )
- Aspirateur de mucosités équipé de sondes
- Masques à oxygène
- Attelles, colliers cervicaux
- Extracteur, immobilisateur de rachis
- Brancard, lit d'infirmier, plan dur équipé
- Boîte à infirmerie
- Ligne téléphonique directe pompiers
- Alarmes internes ( buzzer )
- Téléphones urbains

### **RAPPORT DES COMMISSIONS DE SECURITE**

La dernière commission de sécurité (visite triennale) a eu lieu le 19 novembre 2021 par le Groupe de visite de la Sous Commission Départementale de sécurité. La Commission a émis un avis favorable. La prochaine se déroulera à l'automne 2024.

### **3 .3 Les effectifs employés, les qualifications :**

#### **DESCRIPTION DU PERSONNEL ATTACHE A LA DELEGATION**

Au 31.12.2023 ;

- 1 Responsable piscine ( cadre )
- 1 Adjoint au responsable ( agent de maîtrise )
- 2 Chefs de bassins ( agent de maîtrise )
- 12 Maîtres Nageurs ( agent de maîtrise )
- 5 agents d'entretien et d'accueil ( employés )

## **ACTIONS DE FORMATION ET DE QUALIFICATION ENGAGEES**

Le personnel permanent piscine est formé aux diplômes de secourisme PSE1 et PSE2 (Premiers Secours en Equipe de niveaux 1 et 2), le personnel vestiaire est formé uniquement au PSE1.

Le PSE1 permet de réaliser la totalité des interventions de premiers secours et le PSE2 permet en plus de réaliser un brancardage. Des révisions sont organisées tous les ans.

En 2023, plusieurs formations ont été suivies par les agents, pour un total de 691.50h vs 622h en 2022 :

- Découverte de l'environnement de NGE (pour les nouveaux salariés)
- Formation continue PSE1
- Formation continue PSE2
- Accueil des personnes à mobilité réduite
- Prévenir et gérer l'agressivité (accueil clientèle...)
- Risques Psychosociaux
- Ateliers d'analyses et d'échanges des pratiques managériales
- Management
- Kelio (nouvel outil de planification)

### **3.4 Les rendements et la productivité :**

#### **MODERNISATION ET AMELIORATION DES EQUIPEMENTS**

Au regard des lourds travaux d'améliorations effectués ces dernières années (remplacement des dalles de plafond de la halle bassins et changement du liner du grand bassin ), l'année 2023 s'est déroulée sans aucune intervention majeure.

#### **CERTIFICATIONS OBTENUES POUR DES ACTIVITES RELATIVES A LA DELEGATION**

Aucune certification n'a été sollicité durant cette année.

- Mises en place de facilités diverses (modalités d'accès, de paiement...)

La gestion des entrées se fait via le logiciel de contrôle d'accès « Aquaglist » de la société Horanet, mis en place en juin 2006. Pour mémoire, le logiciel Aquaglist a également été retenu par la Ville de Nantes pour développer et gérer le système de cartes d'abonnés communautaires des 7 piscines présentes sur la commune.

Le site Internet du Petit Port a été entièrement refait depuis octobre 2022 et la vente en ligne d'entrées patinoire et piscine a été mise en place à partir de janvier 2023 (réf. Rubrique H « le centre dans sa globalité »).

La vente en ligne permet de faciliter l'accueil de la clientèle, notamment lors des fortes fréquentations.

Elle ne représente que 2.80% des ventes pour la piscine en 2023, l'évolution des ventes en fin d'année est toutefois prometteuse et permet d'envisager le développement de ce mode de paiement dans les mois à venir.

- Toute action entreprise en vue d'améliorer les performances du service ainsi que les économies réalisées

Lors des arrêts techniques planifiés au mois d'octobre et en accord avec l'ARS, les bassins ne sont plus vidangés.

Cette mesure permet non seulement de ne pas évacuer 1 130 M3 d'eau inutilement dans les réseaux mais également d'éviter un remplissage des bassins avec remise en température de l'eau ( économie d'eau et de chauffage ).

La société de maintenance Idex a réalisé son intervention technique du lundi 02/10 au vendredi 06/10 permettant ainsi une réouverture au public dès le samedi 07/10.

Un convention d'autorisation de déversement des eaux usées autres que domestiques au réseau public d'assainissement a été signée avec la direction du cycle de l'eau de Nantes Métropole le 23/10/23.

Cette autorisation est délivrée pour une durée de 5 ans renouvelable 1 fois par tacite reconduction à compter de sa notification.

#### **LES RECLAMATIONS ET CONTENTIEUX :**

- Modalités de réclamations offertes aux usagers

Ces modalités sont les mêmes qu'en 2022 les clients mécontents ou souhaitant faire une réclamation peuvent le faire par courrier, par mail ou auprès du personnel (main courante) qui en informe la hiérarchie. Un cahier de réclamations est également à la disposition du public à l'accueil caisse.

- Analyse et suivi des réclamations et des contentieux

Globalement, les réclamations sont centralisées (enregistrées dans le logiciel de gestion relation client Athénéo) et suivies par la responsable des Services Généraux du Petit Port. Les réponses apportées sont validées par les responsables d'exploitation.

Une réponse doit être fournie au maximum dans les 15 jours qui suivent la réception de la plainte.

Le Directeur du Petit Port en assure le contrôle.

Détail des résultats d'enquêtes dans la rubrique « H- le centre dans sa globalité ».

## 4 Les conditions d'exécution du service public

### 4.1 Les faits marquants de l'exercice

#### LES RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS :

- **Accidents**

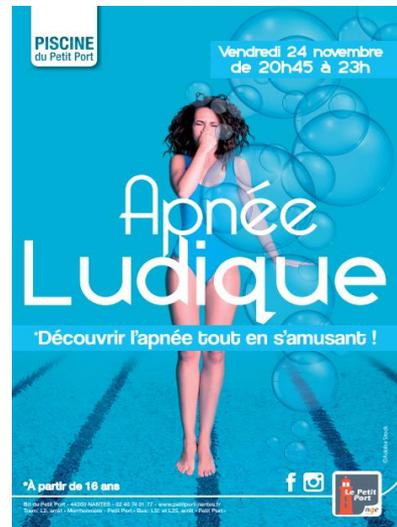
Aucun accident notable n'a été constaté durant l'exercice .

- **Animations particulières**

Les animations particulières proposées aux usagers concernent la possibilité, une fois par mois, de participer à des baptêmes de plongée encadrés par du personnel qualifiés .

Cette animation se double une fois sur deux avec la mise en place d'ateliers sensibilisant les nageurs aux risques liés à la pratique de l'apnée. Ils se déroulent sous forme ludique avec l'utilisation notamment de petits robots sous-marins.

Ces animations sont gratuites, ouvertes au public et sont planifiées lors des nocturnes du vendredi.



- **Marketing et communication**

**Produits « Aquaforme »** : distinction des cours de natation.

Dépliant cours de natation :

1 4X3, 50 A3, 4 80X120, 7 120X176

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**

LES DEMANDES D'INSCRIPTION SERONT VALIDÉES EN FONCTION DES PLACES DISPONIBLES

Inscription sur place, à l'ouverture, du lundi au vendredi de 10h à 13h ou en ligne sur [www.petitport.nantes.fr](https://www.petitport.nantes.fr) à partir du lundi 22 juillet.

Pour que votre inscription soit définitivement valide, vous devez impérativement nous fournir/réactualiser un certificat médical de moins de 2 mois, par voie de mail ou contre-reçu, à la piscine d'une activité qualifiée, ainsi que votre règlement (voir ci-dessous).

**MODALITÉS DE RÉGLEMENT**

- **Règlement à l'inscription** par : chaque occasion (120€ (jeune), 150€ (adulte) (tarifs hors taxes), en 3 fois sans frais ou 4 fois sans frais (à 2 inscriptions par famille, CB (paiement en 2 fois) et inscription en ligne), et le paiement en 1 fois (CB est possible). L'éventuelle réduction de 10€ pour 2 inscriptions par famille ne peut être appliquée en ligne.
- **À partir de 2 inscriptions par famille**, réduction de 10€ pour chaque inscription, sur présentation du bon de famille.
- En cas d'annulation des cours, les dates programmées sont susceptibles d'être modifiées.
- L'inscription est sans paiement instantané pour la totalité des cours. Aucun remboursement ne sera effectué durant l'année sauf pour raisons médicales (sur présentation d'un certificat médical) ou du fait d'un déménagement hors du département de leur inscription (sur justificatif) - Examiner un RIB (pour les éventuels remboursements).

**AQUA-ACCESS** (adulte/jeune/adulte)

**AQUA-PERF** (adulte/jeune/adulte)

**AQUAFORME**  
SEPTEMBRE 2023 À JUIN 2024  
À PARTIR DE 16 ANS

**PISCINE DU PETIT PORT**  
10 rue de la République - 44300 Nantes  
Tél : 02 51 82 82 82 - Fax : 02 51 82 82 82  
www.petitport.nantes.fr

### OPTION DÉCOUVERTE

Découvrir et s'initier à différentes disciplines aquatiques pour s'orienter vers une activité adaptée à ses envies et ses motivations.

**Multi-activités**

Destiné aux enfants à partir de 4 ans, ayant validé les objectifs du PASS AUTONOME.

• S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Multi-activités	• Le samedi de 12h30 à 13h35	12 200€

À l'issue de l'option découverte, le nageur peut s'inscrire en PHASE DE SPÉCIALISATION dans la discipline de son choix.

### MODALITÉS D'INSCRIPTION

Toute inscription doit faire l'objet d'une évaluation préalable à la piscine. Celle-ci sera effectuée par un maître nageur, lequel s'agit de la capacité à intégrer le cursus scolaire.

L'inscription dépendra également des places disponibles dans le cursus scolaire.

Il s'agit ensuite pour l'inscription est validé que l'enfant aura à la date de début des cours (soit l'enfant aura 4 ans le 3 septembre 2023 pour le cours Jardin aquatique 2<sup>e</sup> année 2023/2024).

**TEST D'ÉVALUATION sur rendez-vous !**

Dans un souci de rigueur nous vous remercions d'être impératif de prendre préalablement rendez-vous en ligne sur [www.nantes-metropole.com/piscine-du-petit-port](http://www.nantes-metropole.com/piscine-du-petit-port) ou par téléphone au 02 40 74 01 77.

Inscriptions pour les tests en ligne ou par téléphone assurées à partir du lundi 3 juillet 2023. Les tests auront lieu du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 12h30 à 13h35 à partir du lundi 3 juillet 2023.

**RAPIER :** sans de test à passer pour les cours Jardin aquatique mais prise de rendez-vous obligatoire pour l'inscription.

• Afin que l'évaluation de votre enfant ait lieu à l'heure prévue, nous vous invitons à vous rendre à la piscine 10 minutes avant, ce qui vous permettra de vous présenter à l'accueil puis de préparer votre enfant avant de vous rendre sur les bassins.

### CERTIFICAT MÉDICAL

Un certificat médical est requis, portant la mention de non-contre-indication à la pratique d'une activité aquatique.

- Il devra être présenté à l'accueil à votre arrivée. Dans le cas contraire, le test d'évaluation ne pourra pas être passé !
- Si le certificat médical est incomplet ou comporte une mention erronée, le test pourra être posé. Cependant, un certificat médical valide devra être fourni dans les 8 jours après le passage du test. En cas de non-réception ou d'une réception passée à défaut, la demande d'inscription sera annulée.
- Une fois le test passé et votre inscription confirmée, notre équipe vous recevra à l'accueil pour effectuer le règlement, dernière démarche qui confirmera votre inscription.

### MODALITÉS DE RÈGLEMENT

- Règlement à l'inscription par : Chèques (numéros ANCF (passés) (obligatoire) (numéro(s) global(s) à faire avec l'avis de frais) (numéro(s) de l'inscription par famille), CB (paiement à l'usage).
- À partir de 2 inscriptions par famille, réduction de 5€ pour chaque inscription, sur présentation d'un certificat.
- En cas d'annulation des cours, les dates programmées sont susceptibles d'être modifiées.
- Clés et cartes et son paiement valent pour la totalité des cours. Aucun remboursement ne sera effectué. Aucun remboursement pour annulation sur présentation d'un certificat médical ou du fait d'un changement formel du département 44 (sur présentation d'un justificatif).
- Exercer en 2023 pour les annulations remboursables.

### PISCINE DU PETIT PORT

10 rue de la Chapelle - Nantes - 44100 - Téléphone : 02 40 74 01 77

• Horaires : Lundi - Vendredi : 9h30 - 12h30 / Samedi : 12h30 - 13h35

• Accès : Accès handicapés - Accès PMR - Accès aux personnes à mobilité réduite

• [WWW.PETITPORT-NANTES.FR/PISCINE](http://WWW.PETITPORT-NANTES.FR/PISCINE)

## COURS DE NATATION

SEPTEMBRE 2023 À JUIN 2024

### ENFANTS & ADOS de 4 à 15 ans

Phase de familiarisation → Jardin aquatique

Phase d'apprentissage → Apprentissage

Phase de renforcement → Renforcement

Phase de perfectionnement → Perfectionnement

Option découverte multi-activités

Phase de spécialisation → Natation sportive ado, Sauvetage

#### PHASE DE FAMILIARISATION

Découvrir le milieu aquatique et acquiescer : à travers le jeu et le plaisir, une première expérience avant de commencer l'apprentissage.

**Jardin aquatique**

Destiné aux enfants à partir de 4 ans (2<sup>e</sup> année) et/ou 5 ans (2<sup>e</sup> année), qui commencent à intégrer les règles de vie en groupe (coopération, partage avec les autres enfants, il est à participer à des jeux aux règles simples). Ces cours sont exemptés de test d'évaluation.

**NOUVEAU !** Descriptif des équipements sur rendez-vous (obligatoire) !

Le prêt de matériel nous sera assuré à partir du lundi 3 juillet 2023 à 9h, en fonction des places disponibles :

- par email [rdv@nantes-metropole.com](mailto:rdv@nantes-metropole.com) piscine du petit port
- ou par téléphone au 02 40 74 01 77

• Une modification de matériel sera effectuée au cas par cas.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Jardin aquatique - 1 <sup>re</sup> année à partir de 4 ans	• Le samedi de 9h30 à 10h35	6
Jardin aquatique - 2 <sup>e</sup> année à partir de 5 ans	• Le samedi de 10h30 à 11h35	6
Jardin aquatique - 2 <sup>e</sup> année à partir de 5 ans	• Le samedi de 12h30 à 13h35	8

Il s'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

en PHASE D'APPRENTISSAGE (à partir de 6 ans).

#### PHASE D'APPRENTISSAGE

Acquiescer les compétences pour évoluer dans l'eau avec plaisir, autonomie et en toute sécurité à travers trois niveaux de progression.

**Apprentissage enfant**

Destiné aux enfants à partir de 6 ans, ayant validé les objectifs du PASS APPREHENDI.

• S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Apprentissage enfant	• Le samedi de 10h30 à 11h35	12
	• Le samedi de 12h30 à 13h35	12
	• Le samedi de 14h35 à 15h40	12

**Renforcement enfant**

Destiné aux enfants à partir de 6 ans, ayant validé les objectifs du cours apprentissage enfant.

• S'agit après avoir passé le cours apprentissage enfant.

• S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Renforcement enfant	• Le samedi de 11h30 à 12h35	12
	• Le samedi de 13h30 à 14h35	12

**Perfectionnement enfant**

Destiné aux enfants à partir de 6 ans, ayant validé les objectifs du cours renforcement enfant.

• S'agit après avoir passé le cours renforcement enfant.

• S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Perfectionnement enfant	• Le samedi de 14h35 à 15h40	12
	• Le samedi de 16h45 à 18h00	12

À l'issue de cette première phase, le nageur peut découvrir le PASS AUTONOME :

- S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription (obligatoire).
- S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.
- S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

À l'issue de cette troisième phase, le nageur obtiendra sa formation au Petit Port. Il peut alors continuer avec un club sportif pour pratiquer la natation en toute autonomie. Il pourra également bénéficier d'une formation aux premiers secours (obligatoire) en fonction des places disponibles.

#### PHASE DE SPÉCIALISATION

Acquiescer un savoir-faire technique précis dans une activité aquatique choisie.

**Sauvetage**

Destiné aux enfants à partir de 9 ans, ayant validé les objectifs du PASS AUTONOME !

• S'agit après avoir passé la phase d'apprentissage.

• S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Sauvetage	• Le samedi de 12h30 à 13h35	14
	• Le samedi de 14h35 à 15h40	200€

**Natation sportive ado**

Destiné aux enfants à partir de 15 ans, ayant validé les objectifs du PASS AUTONOME !

• S'agit après avoir passé la phase d'apprentissage.

• S'agit après avoir passé un test d'évaluation avant l'inscription.

CRÉNEAUX / 30 cours par saison	Nombre d'heures / cours	Tarif
Natation sportive ado	• Le samedi de 14h35 à 15h40	16
	• Le samedi de 16h45 à 18h00	200€

Diffusion de supports de communication visant à assurer la promotion de cours spécifiques dispensés pendant l'année : parkings NGE, écrans LCD, site internet piscine et portail NGE, sites amis, Twitter, Facebook piscine partenaires, équipements NGE...

Edition d'un livret de natation scolaire



**PISCINE du Petit Port**  
Horaires & tarifs  
À partir de janvier 2023

**La Piscine du Petit Port**

**Horaires d'ouverture**  
Hors vacances scolaires

Mardi	17h / 20h 20h45 / 23h
Mercredi	12h / 20h 20h45 / 23h
Judi et vendredi	12h / 14h 17h / 20h 20h45 / 23h
Samedi	15h15 / 20h
Dimanche	9h / 13h15 14h30 / 18h30

**Horaires d'ouverture**  
Vacances scolaires (de septembre à juin)

Lundi • mardi • mercredi jeudi et vendredi	9h / 14h 14h30 / 20h 20h45 / 23h
Samedi	9h / 14h 14h30 / 20h
Dimanche	9h / 13h15 14h30 / 18h30

Les caisses ferment 45 min avant la fin de la séance publique. Evacuation des bassins 15 min avant la fin de la séance publique. Par mesure d'hygiène, les caleçons et les shorts sont interdits. Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure, en tenue de bain à raison de trois enfants par adulte maximum.

**TARIFS TTC**

Entrée • Adulte	4,50€
Entrée • Tarif réduit <sup>(1)</sup>	2,90€
Entrée • Enfant (- 8 ans)	1,40€
<b>ABONNEMENT (valable 2 ans)</b> Le carte d'abonnement vous permet d'accéder à l'ensemble des piscines publiques nantaises. Elle est nominative et échangeable selon un système de points valable 2 ans. Pour la piscine du Petit Port, 10 points vous seront déduits pour un passage. Pour un abonnement Nantais, fournir un justificatif de domicile.	
<b>5 entrées • 50 points</b>	
Adulte / Nantais	18,00€
Adulte / Nantais tarif réduit <sup>(1)</sup>	12,00€
Enfant / Nantais (- 8 ans)	5,50€
<b>10 entrées • 100 points</b>	
Adulte / Nantais	35,00€
Adulte / Nantais tarif réduit <sup>(1)</sup>	24,00€
Enfant / Nantais (- 8 ans)	11,00€
<b>20 entrées • 200 points</b>	
Adulte / Nantais	64,00€
Adulte / Nantais tarif réduit <sup>(1)</sup>	41,60€
Enfant / Nantais (- 8 ans)	21,50€
Adulte / Non Nantais	77,00€
Adulte / Non Nantais tarif réduit <sup>(1)</sup>	48,50€
Enfant / Non Nantais (- 8 ans)	24,60€
<b>À L'HEURE</b> (nominative, valable uniquement au Petit Port)	
Carte 10 heures	29,50€
Carte 20 heures	51,90€
Perte de carte	4,00€
<b>FAMILLE<sup>(2)</sup></b>	
Adulte Nantais / mois	44,00€
Nantais tarif réduit <sup>(1)</sup>	24,00€
<b>ENTREPRISE</b> (10 cartes max.)	
Carte 10 entrées / Adulte	32,00€
Carte 10 entrées / Tarif réduit <sup>(1)</sup>	22,50€
Carte 10 entrées / Enfant (- 8 ans)	11,00€

Facilitez le rechargement de votre carte d'abonnement sur [petitport-nantes.fr](http://petitport-nantes.fr)  
Plus d'informations à l'accueil du Petit Port.  
\*Nevez un prix ou 1€ pour le coût.

88 de Petit Port - 44300 Nantes  
Tél : 02 40 34 0137

Diffusion de supports de communication visant à assurer la promotion de cours spécifiques dispensés pendant l'année : parkings NGE, écrans LCD, sites Internet piscine et portail NGE, sites amis, Twitter, Facebook piscine, partenaires, équipements NGE...

PISCINE DU PETIT PORT	A compter du
	04/09/2017
	Euros TTC
<b>Tarifs Public TTC</b>	
Entrée – Adultes	4,50
Entrée – Tarif Réduit	2,90
Entrée – Enfants ( - 8 ans )	1,40
<b>Abonnements 5 entrées / 50 pnts</b>	18,00
Adultes / Nantais	12,00
Adultes / Nantais Tarif réd	5,50
Enfants / Nantais ( - 8 ans )	
<b>Abonnements 10 entrées / 100 points</b>	35,00
Adultes / Nantais	24,00
Adultes Nantais Tarif réd	11,00
Enfants / Nantais ( - 8 ans )	64,00
<b>Abonnements 20 entrées / 200 points</b>	41,60
Adultes / Nantais	21,50
Adultes / Nantais Tarif réd	77,00
Enfants – 8 ans / Nantais	48,50
Adultes / Non Nantais	24,60
Adultes / Non Nantais Tarif réd	44,00
Enfants – 8 ans / Non Nantais	24,00
<b>Abonnements Famille</b>	32,00
Nantais / mois	22,50
Nantais tarif réduit/mois	11,00

	29,50
<b>Abonnements Entreprises –</b>	51,90
<b>Vente 10 cartes minimum</b>	
Carte 10 entrées / Adulte	
Carte 10 entrées / tarif réduit	4,00
Carte 10 entrées / Enfants – 8 ans	
<b>Abonnements à l’heure :</b>	
Carte 10 heures	
Carte 20 heures	
<b>Perte de carte abonné</b>	

**WEB** Mise à jour régulière du **site internet [www.piscine-nantes.fr](http://www.piscine-nantes.fr)**

Mise en place du nouveau site internet du Petit Port en décembre 2022.

Détails de la fréquentation du site Internet dans la rubrique H “le centre dans sa globalité”.

## 4.2 Le suivi des obligations de service public

### LE PRINCIPE D'EGALITE DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC :

- Suivi des évolutions des tarifs applicables aux différentes catégories d'usagers

Tarifications des activités NGE 2023/2024 en € TTC :

Activités	Tarifs	
Bébés dans l'eau	250€	/
Jardin Aquatique	285€	290€
Apprentissage Enfants	255€	260€
Apprentissage Adultes	255€	260€
Perfectionnement Enfants	255€	260€
Renforcement Enfants	255€	260€
Perfectionnement Adultes	255€	260€
Aquaconfiance	255€	260€
Natation sportive Adultes	/	250€
Renforcement Adultes	255€	260€
Multiactivités	255€	260€
Natation sportive Ados	255€	260€
Sauvetage	255€	260€
Aquagym ( 30 cours )	285€	290€

#### **LE PRINCIPE DE CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC :**

- Utilisation (fermeture, taux d'occupation de l'équipement...)

L'établissement a maintenu la continuité de service tant dans l'accueil des usagers que dans celui des clubs et des scolaires telle que planifiée en début de chaque année.

- Incidents ayant interrompu le service (travaux, grèves...)

Des fermetures ponctuelles d'une partie des bassins et d'une durée variant de une à trois heures maximum ont été constatées, elles sont liées soit à des difficultés dans le recrutement des personnels Maître-Nageur Sauveteur (réorganisation des ouvertures), mouvements de grèves, soit à des problèmes techniques ou d'hygiène ponctuels (ex : Taux de chloramines élevé, pollution excrémentielle, ...).

Le mouvement social national initié par la SNPMNS ( syndicat professionnel des MNS ) a perturbé les ouvertures publiques durant plusieurs mois (de janvier à août ). Cette situation s'est traduite par 18 jours de fermetures totales et 16 jours de fermetures partielles ( ½ journées ).

Les problèmes techniques ont, quant à eux, généré environ 31h de fermeture de bassins partielle ou complète sur l'année. Il s'agissait essentiellement de matériel défectueux, pollution de l'eau (excrément), ou de taux de chloramine trop élevé.

#### **LE RESPECT DU PRINCIPE DE TRANSPARENCE :**

- Moyens mis au service de l'information des usagers (notamment concernant les tarifs)

Les tarifs sont affichés à l'entrée de l'établissement. Des flyers concernant les différentes activités et animations sont à disposition, ainsi qu'un standard téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 9h30 à 13h & 14h à 16h30.

- Existence d'un site internet dédié à la délégation

Site internet libre accès pour notre clientèle : [www.nge-nantes.fr](http://www.nge-nantes.fr)

- Fourniture du rapport annuel du délégataire et facilités d'accès à ce rapport mises en place pour les usagers

## 1. Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

Les salles sportives ont ouvert leurs portes le 4 septembre 2017. Elles se composent de :

- Une salle de combat de 406 m<sup>2</sup>,
- Une salle d’escrime de 554 m<sup>2</sup>,
- Une salle de boxe de 297 m<sup>2</sup>
- Une salle d’expression corporelle et de gymnastique douce de 230 m<sup>2</sup>
- Une salle de musculation de 102 m<sup>2</sup>

À celles-ci s’ajoutent des locaux de stockage, des salles de convivialité, des bureaux, des blocs sanitaires et des vestiaires, une infirmerie.

**4,1 M€ (HT)** ont été consacrés pour les aménagements de ces espaces financés par une subvention de la Ville de Nantes à hauteur de 3,5 M€ et une reprise des provisions de Grosses Réparations de 0,6 M€ par NGE.

C’est le service des sports de la Ville de Nantes qui assure la planification des créneaux, la Responsable des Services Généraux animant le collectif d’associations afin de s’assurer de leur satisfaction.

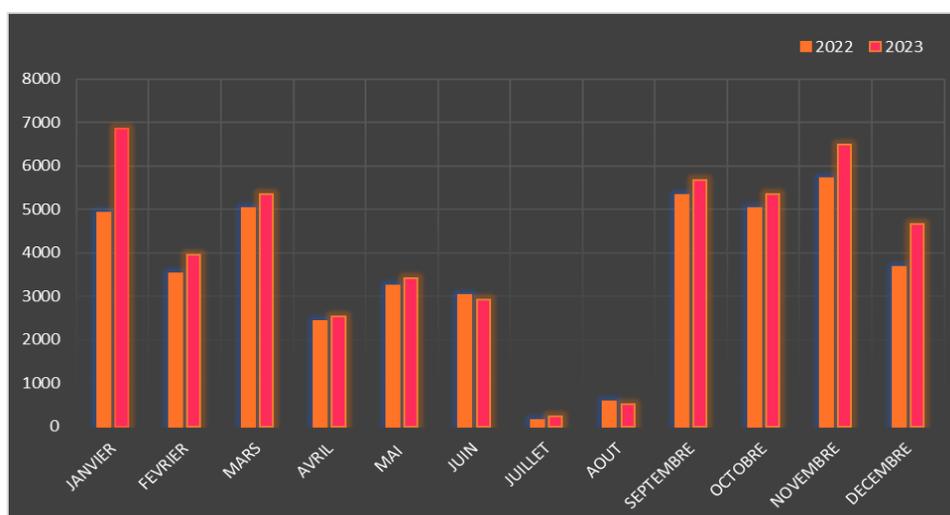
La fréquentation globale s’élève à : **47 837** entrées en 2023 pour 42 573 entrées en 2022 (données déclarées, le Petit Port n’est pas équipé de portiques d’accès pour les salles sportives).

Elle se compose de **39 516** entrées clubs et de **8 321** entrées scolaires.

On constate une augmentation de la fréquentation dans les salles sportives de +12.36% par rapport à 2022 tant par la venue des scolaires que les clubs.

Fréquentations par salles

	Arts martiaux	Escrime	Boxe	Gym	Musculation	TOTAL
<b>2023</b>	19 292	7 435	10 004	6 557	4 549	<b>47 837</b>
<b>2022</b>	16 363	8 605	8 467	4 527	4 611	42 573
<i>écart</i>	2929	-1170	1537	2030	-62	5264



## 2. Le compte de résultat

La subvention des créneaux perçue de la Ville de Nantes détermine le CA 2023 pour 162 k€.

Salles sportives	2 021		2 022		2 023		Variation
	K€	%	K€	%	K€	%	2023/2022
Chiffre d' Affaires	105,8		160,0		162,1		1,3%
Autres Produits de Gestion	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Produits</b>	<b>105,8</b>		<b>160,0</b>		<b>162,1</b>		<b>1,3%</b>
Achats de m/ses / autres	1,7		4,0		2,4		-39,8%
Charges Externes	49,0		64,4		71,7		11,3%
Impôts et Taxes	0,3		0,5		0,5		-11,4%
Frais de siège et SGPP	34,4		45,5		49,2		8,1%
Frais Généraux affectés							
Frais de Personnel / Travaux	0,0		0,0		0,0		
Reprise / Prov. GR ou Renouv. et Transferts de charges	-0,1		-0,4		-0,3		
	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Consommations</b>	<b>85,3</b>		<b>114,1</b>		<b>123,5</b>		<b>8,3%</b>
VALEUR AJOUTEE	20,5	0,0	46,0	0,0	38,6	0,0	-16,1%
Frais de Personnel	0,0		0,0		0,0		
RESULTAT ECONOMIQUE BRUT	20	0,0	46	0,0	39	0,0	-16,1%
Dotations Amort. & Provisions	25,2		25,2		25,2		0,0%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-4,8	0,0	20,7	0,0	13,4	0,0	-35,6%
Charges Financières	0,0		0,0		0,0		
Résultat Exceptionnel	0,0		-7,4		0,0		
RESULTAT NET -1-	-4,8	0,0	13,3	0,0	13,4	0,0	0,3%
<b>Redevance à la collectivité</b>	<b>0,0</b>		<b>10,5</b>		<b>6,8</b>		
RESULTAT NET -2-	-4,8		2,8		6,6		132%

## 1- Caractéristiques générales

Le chiffre d'affaires est principalement réalisé par la distribution automatique, et de façon anecdotique par l'espace Boréal et la salle des Antilles.

Le lot concernant les distributeurs avait été attribué à la société PATISMATIQUE pour une durée de 5 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. Elle prendra donc fin le 31 décembre 2023, avec possibilité de tacite reconduction du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 30 juin 2026.

Redevance prévue : - 40% du CA HT annuel sur les boissons chaudes.  
- 30% du CA HT annuel sur le snacking.

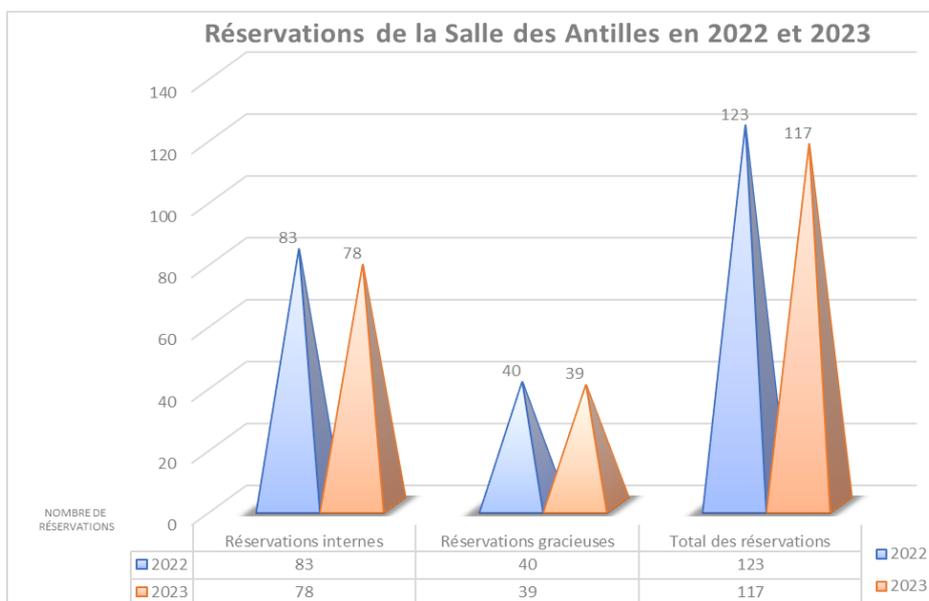
Un montant planché de la redevance est fixe à 26 000 € HT annuel.

Les éléments principaux composant le Chiffre d'Affaires 2023 se décomposent comme suit :

- Redevance concernant la distribution automatique pour 26 K€ HT
- Location de la salle Boréal : 154.17 € HT
- Refacturation des charges diverses (crèche « Les Petits Dauphins ») : 1 570.40 € HT

## 2- Salle Antilles

La salle des Antilles reste principalement utilisée pour des réservations internes et est mise à disposition gracieusement pour les clubs, lorsque l'Espace Boréal est occupé ou que l'effectif est restreint. Dans ce cadre, les réservations ont baissé de 4,88 % par rapport à 2022 (hors annulations : 8 en 2023 contre 15 en 2022).



En 2023, la salle des Antilles n'a pas été louée et l'espace Boréal à une reprise dans le cadre d'un arbre de Noël.

## 2.1 Le compte de résultat

2 021

2 022

2 023

Salles PP	2 021		2 022		2 023		Variation
	K€	%	K€	%	K€	%	2023/2022 %
Chiffre d' Affaires	11	100,0	20	100,0	28	100,0	38,9
Autres Produits de Gestion	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>Total Produits</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>38,9</b>
Achats de m/ses / autres	1		3		2		-43,9
Charges Externes	2		2		1		-77,0
Impots et Taxes	0		0		0		61,6
Frais de siège et SGPP	0		0		1		188,0
Frais de Personnel / Travaux	0		0		0		
Reprise / Prov. GR ou Renouv. et Transferts de charges	0		0		0		
Reprise provision dépréciation	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Consommations</b>	<b>3</b>	<b>30,7</b>	<b>6</b>	<b>28,9</b>	<b>4</b>	<b>12,8</b>	<b>-38,5</b>
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>8</b>	<b>69,3</b>	<b>14</b>	<b>71,1</b>	<b>24</b>	<b>87,2</b>	<b>70,4</b>
Frais de Personnel	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>RESULTAT ECONOMIQUE BRUT</b>	<b>8</b>	<b>69,3</b>	<b>14</b>	<b>71,1</b>	<b>24</b>	<b>87,2</b>	<b>70,4</b>
Dotations Amort. & Provisions	0	0,0	1	4,1	1	4,1	36,2
<b>RESULTAT D' EXPLOITATION</b>	<b>8</b>	<b>69,3</b>	<b>13</b>	<b>67,0</b>	<b>23</b>	<b>83,1</b>	<b>72,5</b>
Charges Financières	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Résultat Exceptionnel	0	0,0	-1	-2,5	0	0,0	
<b>RESULTAT NET -1-</b>	<b>7,69</b>	<b>69,3</b>	<b>12,86</b>	<b>64,5</b>	<b>23,05</b>	<b>83,1</b>	<b>79,2</b>

## 2.2 Le compte rendu bilanciel

### Evolution de la valeur des biens et matériels affectés à la délégation

en € / HT	Val. Brute	Mouvements de l'exercice ( val. Brute )			Val. Brute
	01/01/2023	Acqu./transf.	Cessions	Mise au rebut	31/12/2023
Agencets, aménagts, instal.	6 002,00	0,00		0,00	6 002,00
Mobilier de bureau	18 254,44	0,00		0,00	18 254,44
<b>Total brut Immobilisé</b>	<b>24 256,44</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>24 256,44</b>

Equipts spécialisés concession

0

en € / HT	Amortisst.	Mouvements de l'exercice		Amortisst.	V.N.C.
	01/01/2023	Dotations	Reprises	31/12/2023	31/12/2023
Immob. Incorp. ( licences bar )					
Agencets, aménagts, instal.	6 002,00	0,00	0,00	6 002,00	0,00
Mobilier de bureau	14 397,58	1 125,84	0,00	15 523,42	2 731,02
<b>Cumul amortissements</b>	<b>20 399,58</b>	<b>1 125,84</b>	<b>0,00</b>	<b>21 525,42</b>	

<b>Valeur nette des Immobilisations</b>	<b>3 856,86</b>	soit une variation de :	-29,19%	<b>2 731,02</b>
				-1 125,84

### Evolution des moyens de financement affectés à la délégation

	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Emprunt - encours	0,00	0,00	0,00	0,00
Subvention d'équipement	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Cumul financements</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

### Evolution des provisions pour risques & charges, et PGR

	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Provisions risques & charges	0,00	0,00	0,00	0,00
Provisions Gr. Réparations	-39 928,29	0,00	0,00	-39 928,29
<b>Cumul provisions</b>	<b>-39 928,29</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-39 928,29</b>

## **1. Compte-rendu technique**

### **DESCRIPTION DU PERSONNEL ATTACHE A LA DELEGATION**

Les services généraux regroupent le personnel d'accueil de tout le site ainsi que certaines fonctions supports dédiées au Centre de Loisirs du Petit Port comme par exemple les agents de sécurité-incendie.

Suite aux départs en retraite du Directeur du Petit Port effectif au 1er janvier 2024 ainsi que de l'assistant technique au 30 novembre 2023, une réorganisation au sein du service a eu lieu.

L'équipe est composée de 11 agents permanents à temps plein et 3 agents à temps partiel.

Pour l'effectif direct :

- Le Directeur du Petit Port : 1 (*en congé à partir du 13 juillet 2023 et ce, jusqu'au 31 décembre 2023*)
- La Directrice du pôle loisirs – tourisme – sports – ports : 1 (*prise de fonction en juillet 2023*)  
et directrice du Petit Port
- Une responsable des services généraux : 1 (*prise de fonction en mars 2023*)
- Une responsable de l'accueil : 1 (*prise de fonction en mars 2023*)
- Le personnel d'accueil : 5 agents dont 2 à temps partiels
- Le personnel commercial et administratif : 1 agent à temps partiel 0.80%
- Personnel du service incendie et maintenance : 4 agents (*dont 1 départ en retraite*), dont 1 chef d'équipe.

### ***Décomposition de l'effectif de l'accueil***

- Assistante de la responsable de l'accueil : 1 (*fin de fonction en février 2023*)
- Hôtesse d'accueil : 2
- Hôtesse d'accueil à 85 % : 1 (0.85)
- Hôtesse d'accueil à statut « intermittent » : 1 (0.44)

Une réorganisation des Services Généraux a été effectuée comme suit :

Au 1<sup>er</sup> mars 2023, la Responsable d'Accueil a évolué en tant que Responsable des Services Généraux du Petit Port. De même, l'assistante de la responsable d'accueil a été promue « Responsable d'accueil ».

Les missions ont été définies.

Le poste d'Assistant.e de la Responsable de l'Accueil a été remplacée par un poste d'Hôtesse d'accueil.

Arrivée en juillet 2023, d'une directrice du pôle Loisirs – tourisme – sports – ports pilotant 3 exploitations de NGE et également directrice du Petit Port.

À noter que le poste d'Assistant Technique n'a pas été remplacé suite à son départ en retraite (projet 2024) – ses missions en tant que SSIAP1 vont être complétées par l'entreprise extérieure, Lynx.

### ***Plannings***

Suite à la refonte du service, le planning du personnel de l'accueil a été modifié afin de :

- permettre à l'ensemble des salariés d'effectuer des missions administratives (formations prévues)
- diminuer les vacances en nocturne pour une salariée (équité entre les salariées)

Les plannings ont été mis en fonction au 1<sup>er</sup> juin 2023 et approuvés par le personnel au bout de 6 mois d'exercice.

### **Renfort suite aux fréquentations de la Patinoire**

Sur l'année 2023, 12.82 % des contrats intérimaires avaient pour motif le « *surcroît d'activité* ».

En effet, de janvier à mars et d'octobre à décembre 2023, suite aux fortes fréquentations de la Patinoire, un besoin de personnel était nécessaire avec la gestion de l'affluence tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bâtiment, des groupes, ... malgré la présence sur certaines périodes de la Responsable d'accueil et de la Responsable des Services Généraux.

### **ACTIONS DE FORMATION ET DE QUALIFICATION ENGAGEES**

11 salariés sont partis en formation pour un total de 310 heures vs 180h en 2022 :

THEME	INTITULÉ	NOMBRE DE SALARIES
ACCUEIL	<i>Prévenir et Gérer l'agressivité</i>	6
	<i>Améliorer ses écrits – Projet Voltaire</i>	1
INFORMATION / NUMERIQUE	<i>Excel – Initiation</i>	1
	<i>Word - Initiation</i>	1
	<i>Outlook – Initiation</i>	1
MANAGEMENT	<i>Atelier d'analyses de pratiques managériales</i>	2
MÉTIER	<i>Découverte de l'environnement NGE</i>	2
SANTÉ – SÉCURITÉ - PRÉVENTION	<i>Sauveteur Secouriste du Travail (SST) – Formation initiale</i>	2
	<i>Sauveteur Secouriste du Travail (SST) – Révision</i>	1
	<i>Incendie / Équipier de 1<sup>ère</sup> intervention</i>	1
	<i>PSE2 Formation continue</i>	2
	<i>PSE1 Formation initiale</i>	1
	<i>PSE1 Formation continue</i>	1
	<i>Révision SSIAP1</i>	2
<i>Non électricien HO/BO/BE</i>	1	

### **Nouvelles modalités de règlement**

- **ANCV Connect** : Depuis le 1er décembre 2023, l'ANCV Connect est accepté au sein du Petit Port – en effet, les coupons peuvent être dématérialisés.
- **Pass'Sport** : De septembre à décembre 2023, le Pass'Sport est accepté pour les exploitations de la Piscine et de la Patinoire pour le règlement des produits suivants :
  - ⇒ Activités de la Piscine
  - ⇒ Abonnement à la Piscine
  - ⇒ Abonnement à la Patinoire

Le Pass'Sport est une aide à la pratique sportive de 50 euros par bénéficiaire.  
69 demandes ont été effectuées.

## RECLAMATIONS

NGE dispose de deux outils de gestion de réclamations : les logiciels Atheneo et Datapool (ancien nom Buildsense).

Depuis fin novembre 2022 avec la mise en service du nouveau site Internet, nous recensons moins de demandes d'informations sur l'accès, les tarifs et autres.

Le site Internet est explicite et affiche en temps « réel » les fermetures, les incidents techniques, ... grâce à une « télécommande » et à l'aide du service marketing (Facebook, Nantes dans ma poche).

### **Portail de la télécommande :**

Cette page vous permet d'afficher en direct sur le site web du Petit Port une fermeture d'équipement et/ou un message d'alerte.

Par exemple :

- **Piscine fermée** : cliquez sur le bouton « Fermeture de la piscine » et sélectionnez le message d'alerte correspondant.
- **Patinoire (sauf le mini-golf)** (par ex. bassin de natation) : sélectionnez uniquement le message d'alerte concerné.

**Important :** cette action prendra fin automatiquement à partir de 00:00, avec le réaffichage des horaires standard et la disparition de l'alerte.

**Fermeture de la piscine**

Non

**Fermeture de la patinoire**

Non

**Fermeture du mini-golf**

Non

**Alertes**

**Piscine**

Alerte Fermeture

- Piscine fermée - Raison technique
- Piscine fermée - Drivie
- Petit bassin et pagaïe fermés
- Grand bassin fermé
- Bassin boule à vagues fermé
- Grand toboggan fermé
- Petit toboggan fermé

Alerte Ouverture

- Réouverture piscine
- Réouverture bassin de natation et pagaïe
- Réouverture grand bassin
- Réouverture bassin boule à vagues
- Réouverture grand toboggan
- Réouverture petit toboggan

**Patinoire**

Alerte Fermeture

- Patinoire fermée - Raison technique
- Patinoire fermée - Drivie

Sur l'année 2023, on enregistre **7 réclamations** (vs 8 en 2022) dans le logiciel Atheneo dont 4 pour l'exploitation de la Piscine et 3 pour la patinoire.  
La durée moyenne des réponses est de 3 jours.

Les 4 réclamations de la Piscine concernent :

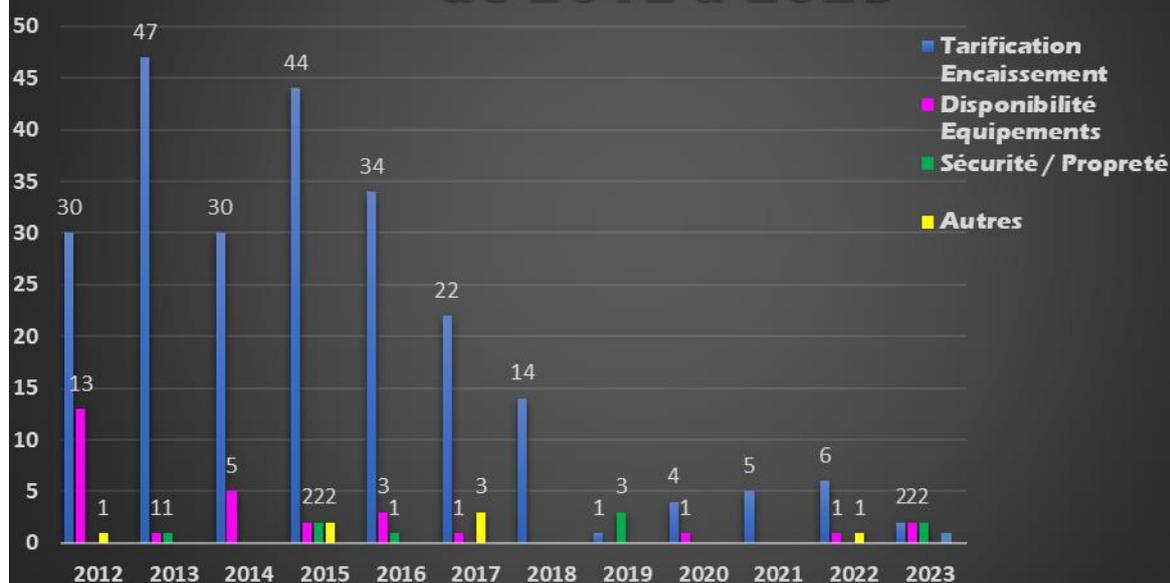
- la disponibilité des équipements,
- la tarification (demande de remboursement suite déménagement ou incapacité avec justificatif médical)

et celles de la patinoire concernent la tarification (AAH) et la sécurité (suite à une blessure).

Afin d'éviter un afflux de demandes, des démarches sont faites par le personnel :

- Prolongation effectuée pour les abonnements de la Piscine et de la Patinoire par le personnel de l'accueil
- Communications faites sur les ouvertures et les fermetures des exploitations sur différents sites par le personnel du service communication (site NGE, Nantes dans ma poche...)

## Réclamations par catégorie de 2012 à 2023



### Travaux, grosses réparations couvertes par provision et investissement :

TRAVAUX ET GROSSES REPARATIONS REALISES EN 2023	
<b>Services généraux</b>	
Couverture - Étanchéité terrasses	9 368
Ravalement - Peinture	5 745
Couverture charpente	5 036
Sécurité incendie (SSI)	6 726
Divers travaux	41 264
<b>Salles Sportives</b>	
Divers travaux	3 235
Menuiserie serrurerie	2 337
<b>TOTAL</b>	<b>73 711</b>

## Services extérieurs :

### ⇒ **Entretien de l'établissement**

Le nettoyage de l'établissement est réalisé pour sa plus grande partie par une entreprise externe : ARCADE. La durée du marché a pris effet au 1<sup>er</sup> juillet 2021 et se terminera au 30 juin 2026.

Le suivi journalier est toujours assuré par le personnel de nettoyage de la piscine.

### ⇒ **Télésurveillance / Sécurité**

La télésurveillance et les interventions sur alarmes sont assurées par les sociétés CITEDIA / GP2S. Les contrats ont été reconduits en 2020 pour une durée de 2 ans plus 2 fois 1 an.

La sécurité et la surveillance sont en partie assurées par une entreprise extérieure « LYNX Assistance ». Le contrat avait été renouvelé suite à un appel d'offre, il prendra fin en décembre 2024, et pourra être reconduit un an jusqu'au 31 décembre 2025.

### ⇒ **Gestion / Maintenance courant des installations techniques**

Suite à un appel d'offre, un contrat a été signé avec la Ste IDEX avec mise en œuvre fin mars 2019. Ce nouveau marché a pour objet la mission de conduite, de maintenance courante et de grosses réparations des installations techniques du complexe sportif du Petit Port, détaillé comme suit :

- L'exploitation technique (conduite, pilotage, contrôle, etc.) et l'entretien courant des installations (poste P2) - Mission de service.

- Les grosses réparations, renouvellement et amélioration après acceptation des installations (poste P3) - Mission de travaux.

- Modernisation, mise aux normes des installations initiales (poste P4) - Mission de travaux.

La durée de l'accord-cadre est de 4 ans à compter du 1er avril 2019.

L'accord-cadre pourra être reconduit 1 fois pour une durée de 3 ans et 2 mois, sans que la durée totale de l'accord-cadre, période de reconduction comprise, ne puisse aller au-delà du 30 juin 2026.

## Sécurité :

### ⇒ **Incidents, interventions de la société de surveillance :**

On enregistre dans la main courante 45 interventions (vs 47 en 2022) :

- 17 en « sécurité incendie » (alarme intrusion, portes issues de secours encombrées, ...),
- 11 en « sûreté » (intervention des pompiers ou SAMU)
- 17 en « natures diverses » (fuites d'eau, portes d'accès défectueuses, ...)

### ⇒ **Exercice incendie :**

Un exercice incendie s'est déroulé le 13 octobre 2023, avec la participation des agents en poste et les pompiers du SDIS 44.

⇒ **Commission de sécurité :**

La visite triennale de la commission de sécurité a eu lieu le 19 novembre 2021. Suite à cette visite, la commission a donné un avis favorable pour la poursuite de l'exploitation de l'établissement.

⇒ **Vérifications techniques réglementaires :**

Les contrôles obligatoires sont suivis par la Direction du Petit Port.

Ceux-ci concernent essentiellement :

La vérification :

- des installations électriques
- des installations gaz
- des installations d'alarme incendie
- de désenfumage
- des ascenseurs
- des portes automatiques
- des extincteurs et RIA
- de l'éclairage de sécurité
- Thermiques. (chauffage, ventilation, climatisation, réfrigération).

⇒ **Moyens de secours mis à disposition :**

- Deux défibrillateurs : un dans le hall du Petit Port et un dans les salles sportives.
- Un brancard
- Une trousse de 1<sup>er</sup> secours

## 2.1 Le compte de résultat

	2 021		2 022		2 023		Variation 2023/2022
<b>Services Généraux</b>	K€	%	K€	%	K€	%	%
Chiffre d' Affaires	0,5		1,1		1,2		10,7%
Autres Produits de Gestion	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Produits</b>	<b>0,5</b>		<b>1,1</b>		<b>1,2</b>		<b>10,7%</b>
Achats de m/ses / autres	15,9		11,2		18,1		61,4%
Charges Externes	206,9		279,1		213,1		-23,6%
Impôts et Taxes	85,0		91,7		98,4		7,3%
Frais de siège et SGPP	-890,0		-1 162,4		-1 180,7		1,6%
Frais Généraux affectés							
Frais de Personnel / Travaux	0,0		0,0		0,0		
Reprise / Prov. GR ou Renouv. et Transferts de charges	-2,7		-4,9		-3,1		-36,3%
	0,0		0,0		0,0		
<b>Total Consommations</b>	<b>-584,8</b>		<b>-785,2</b>		<b>-854,1</b>		<b>8,8%</b>
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>585,3</b>	0,0	<b>786,3</b>	0,0	<b>855,3</b>	0,0	<b>8,8%</b>
Frais de Personnel	594,0		666,4		801,5		20,3%
<b>RESULTAT ECONOMIQUE BRUT</b>	<b>-9</b>	0,0	<b>120</b>	0,0	<b>54</b>	0,0	<b>-55,1%</b>
Dotations Amort. & Provisions	85,0		87,6		98,4		12,3%
<b>RESULTAT D' EXPLOITATION</b>	<b>-93,7</b>	0,0	<b>32,3</b>	0,0	<b>-44,6</b>	0,0	<b>-238,0%</b>
Charges Financières	1,5		3,2		3,6		12,6%
Résultat Exceptionnel	142,6		0,0		0,0		
<b>RESULTAT NET -1-</b>	<b>47,4</b>	0,0	<b>29,1</b>	0,0	<b>-48,1</b>	0,0	<b>-265,2%</b>
<b>Redevance à la collectivité</b>	<b>28,9</b>		<b>20,9</b>		<b>0,0</b>		<b>-100%</b>
<b>RESULTAT NET -2-</b>	<b>18,5</b>		<b>8,2</b>		<b>-48,1</b>		<b>-684%</b>

Les dispositions contractuelles prévoient une prise en charge du coût des services généraux Petit Port (SGPP), sur les activités piscine-patinoire et salles sportives à hauteur de 1 180.7 K€ pour l'exercice 2023.

quote-part :

Piscine : 708.42 K€

Patinoire : 425.05 K€

Salles Sportives : 47.23K€

Le CA de 1.2 K€ se compose des redevances d'occupation de :

- Vélocampus : 0.208 K€
- Le Plaisir d'une Crêpe : 1 K€

Les charges externes en 2023 ont baissé soit 213.1 K€ du fait de l'arrêt du contrôle du Pass Sanitaire (22 758€ en 2022).

A l'inverse, la société externe de surveillance et de sécurité, Lynx a pallié aux besoins SSIAP pour les motifs suivants :

- Mi-temps thérapeutique à 50 % d'un agent SSIAP NGE du 01/01 au 22/07/23
- Départ en retraite d'un agent SSIAP NGE au 1<sup>er</sup>/12/23
- Renfort en semaine et le samedi soir (du 13 décembre 2023 au 30 mars 2024) suite aux perturbations du typologie clientèle au sein de la Patinoire à partir (1 141 €)

Les frais de personnel augmentent de 20.3% vs 2022 du fait de 2 départs en retraite dans l'effectif des Services généraux (indemnités de départs en retraite), de la réorganisation du service décrite dans la rubrique « rapport technique » et de l'embauche d'une nouvelle directrice du Petit Port, à partir de juillet, assurant également le rôle de Directrice du Pôle loisirs-tourisme-sports et ports.

## 2.2 Le compte rendu bilanciel

### Evolution de la valeur des biens et matériels affectés à la délégation

en € / HT	Val. Brute	Mouvements de l'exercice ( val. Brute )			Val. Brute
	01/01/2023	Acqu./transf.	Cessions	Mise au rebut	31/12/2023
Immob. Incorp. ( licences bar )	0,00	0,00		0,00	0,00
Frais d'études	0,00	0,00		0,00	0,00
Logiciels informat.	33 213,25	8 225,00		0,00	41 438,25
Autres immos incorporelles	0,00	0,00		0,00	0,00
Agencets, aménagts, instal.	341 482,50	0,00		0,00	341 482,50
Agencets, aménagts de rénov.	0,00	0,00		0,00	0,00
Constructions	0,00	0,00		0,00	0,00
Matériel & outillage	24 913,71	0,00		0,00	24 913,71
Matériel de transport	0,00	0,00		0,00	0,00
Matériel de bureau & informat.	72 164,45	3 790,00		0,00	75 954,45
Mobilier de bureau	17 079,49	0,00		0,00	17 079,49
Terrains et contr. en concession	0,00	0,00		0,00	0,00
Matériels, install. en concession	0,00	0,00		0,00	0,00
Immobilisations en cours	2 183,80	4 666,20		6 850,00	0,00
<b>Total brut Immobilisé</b>	<b>491 037,20</b>	<b>16 681,20</b>	<b>0,00</b>	<b>6 850,00</b>	<b>500 868,40</b>

Equipts spécialisés concession

0

en € / HT	Amortisst.	Mouvements de l'exercice		Amortisst.	V.N.C.
	01/01/2023	Dotations	Reprises	31/12/2023	31/12/2023
Immob. Incorp. ( licences bar )	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Frais d'études	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Logiciels informat.	688,20	10 331,09	0,00	11 019,29	30 418,96
Autres immos incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Agencets, aménagts, instal.	250 382,24	27 504,54	0,00	277 886,78	63 595,72
Agencets, aménagts de rénov.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Constructions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Matériel & outillage	21 819,66	1 238,32	0,00	23 057,98	1 855,73
Matériel de transport	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Matériel de bureau & informat.	46 202,24	8 140,61	0,00	54 342,85	21 611,60
Mobilier de bureau	15 391,18	509,52	0,00	15 900,70	1 178,79
Concession ( caducité )	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipts spécialisés concession	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Cumul amortissements</b>	<b>334 483,52</b>	<b>47 724,08</b>	<b>0,00</b>	<b>382 207,60</b>	

<b>Valeur nette des Immobilisations</b>	<b>156 553,68</b>	soit une variation de :	-24,20%	<b>118 660,80</b>
				-37 892,88

### Evolution des moyens de financement affectés à la délégation

	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Emprunt - encours	3 472 414,82	0,00	944 247,40	2 528 167,42
Subvention d'équipement	3 175 399,00	0,00	0,00	3 175 399,00
<b>Cumul financements</b>	<b>6 647 813,82</b>	<b>0,00</b>	<b>944 247,40</b>	<b>5 703 566,42</b>

### Evolution des provisions pour risques & charges, et PGR

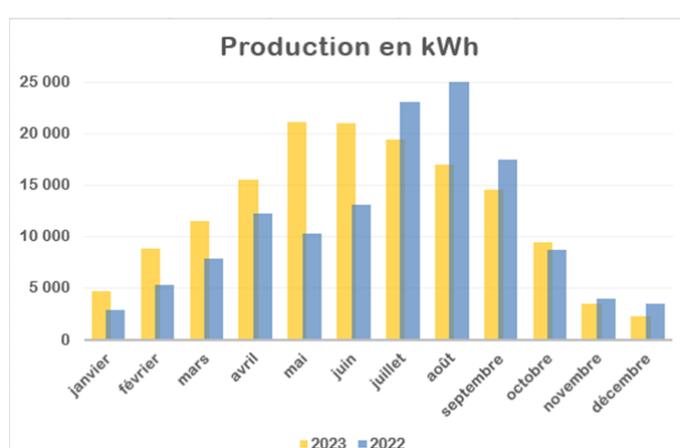
	01/01/2023	Variations de l'exercice		31/12/2023
		Augmentations	Diminutions	
Provisions risques & charges	0,00	0,00	0,00	0,00
Provisions Gr. Réparations	-2 309 592,23	50 658,00	0,00	-2 258 934,23
<b>Cumul provisions</b>	<b>-2 309 592,23</b>	<b>50 658,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-2 258 934,23</b>

## 1. Le compte de résultat

Centrale Petit-Port	2021		2022		2023		2023/2022
	K€	%	K€	%	K€	%	%
Chiffre d' Affaires	86,0	100,0	73,0	100,0	80,2	100,0	9,8
Autres Produits de Gestion	0,00		0,00		0,00		
<b>Total Produits</b>	<b>86,0</b>	<b>100,0</b>	<b>73,0</b>	<b>100,0</b>	<b>80,2</b>	<b>100,0</b>	<b>9,8</b>
Charges Externes	5,1		6,3		3,8		-40
Impôts et Taxes	2,5		1,0		1,1		3
Frais de siège	10,3		10,3		13,1		27
Rémunération de gestion							
Redevance d'occupation	3,0		0,2		2,8		1 051
<b>Total Consommations</b>	<b>21,0</b>	<b>24,4</b>	<b>18,0</b>	<b>24,6</b>	<b>20,8</b>	<b>25,9</b>	<b>15,7</b>
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>65</b>	<b>75,6</b>	<b>55</b>	<b>75,4</b>	<b>59</b>	<b>74,1</b>	<b>7,9</b>
Frais de Personnel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>RESULTAT ECONOMIQUE BRUT</b>	<b>65</b>	<b>75,6</b>	<b>55</b>	<b>75,4</b>	<b>59</b>	<b>74,1</b>	<b>7,9</b>
Dotations Amort.	40,5	47,1	41,3	56,5	41,4	51,7	0,5
<b>RESULTAT D' EXPLOITATION</b>	<b>25</b>	<b>28,5</b>	<b>14</b>	<b>18,9</b>	<b>18</b>	<b>22,4</b>	<b>30,4</b>
Produits financiers	0,0		0,0		0,0		
Charges Financières	0,7	0,8	2,2	3,0	10,1	12,6	364,5
<b>RESULTAT NET</b>	<b>24</b>	<b>27,7</b>	<b>12</b>	<b>15,9</b>	<b>8</b>	<b>9,8</b>	<b>-32,4</b>

La production s'élève à **149 337 kWh** sur l'année 2023 avec la répartition suivante :

PETIT PORT	Production (kWh)			
	2023	2022	2021	2020
janvier	4 786	2 856	4 198	4 527
février	8 931	5 326	7 573	5 683
mars	11 600	7 927	15 321	14 504
avril	15 515	12 261	21 046	19 543
mai	21 102	10 373	20 996	25 213
juin	21 090	13 083	17 856	10 504
juillet	19 465	23 083	20 061	24 203
août	16 974	27 892	17 950	19 380
septembre	14 614	17 569	16 365	15 533
octobre	9 429	8 789	11 986	9 333
novembre	3 550	3 972	5 333	7 227
décembre	2 285	3 574	2 640	4 752
<b>TOTAL annuel</b>	<b>149 337</b>	<b>136 703</b>	<b>161 325</b>	<b>160 402</b>



Les locaux du SPA font l'objet d'une location auprès de la société commerciale « Les comptoirs du Soin » depuis septembre 2016.

### 1. Le compte de résultat

SPA Aqua Bien-Etre	2021		2022		2023		Variation
	K€	%	K€	%	K€	%	2023/2022
							%
Chiffre d' Affaires	43,6	100,0	48,6	100,0	47,1	100,0	-2,9
Autres Produits de Gestion	0,0		0,0		0,0		
Total Produits	43,6	100,0	48,6	100,0	47,1	100,0	-2,9
Achats de m/ses / revente	0,0		0,0		0,0		
Achats de m/ses / autres	12,6		13,1		0,0		-100
Charges Externes	5,4		0,6		1,2361		124
Impots et Taxes	-1,0		-0,8		-0,7		-12
Frais de siège, SGPP & divers	0,7		0,8		1,7		101
Frais de Personnel / Travaux	0,0		0,0		0,0		
Reprise / Prov. GR ou Renouv. et Transferts de charges							
Total Consommations	17,7	40,7	13,7	28,2	2,2	4,7	-83,8
VALEUR AJOUTEE	25,9	59,3	34,9	71,8	44,9	95,3	28,8
Frais de Personnel	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
RESULTAT ECONOMIQUE BRUT	25,9	59,3	34,9	71,8	44,9	95,3	28,8
Dotations Amort. & Provisions	77,7	178,3	77,3	159,2	76,4	162,1	-1,2
RESULTAT D' EXPLOITATION	-51,8	-119,0	-42,4	-87,4	-31,5	-66,8	-25,8
Charges Financières	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Résultat Exceptionnel	42,7	98,0	42,3	87,2	40,5	85,9	-4,3
RESULTAT NET -1-	-9,1	-21,0	-0,1	-0,3	9,0	19,2	-7 477,7

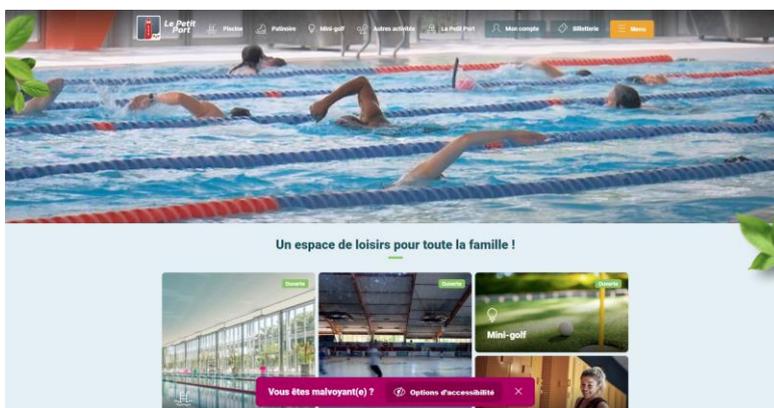
ANNEE 2023



\*Données répertoriées suite à des enquêtes effectuées auprès de la clientèle (du 21/08 au 03/09/23 et du 14 au 19/11/23)

### 1- Refonte du site WEB du Petit Port

- [www.petitport-nantes.fr](http://www.petitport-nantes.fr)



Le nouveau site du Petit Port a été mis en ligne à la fin de l'année 2022, en remplacement des sites piscine-nantes.fr et patinoire-nantes.fr.

Il présente l'ensemble des loisirs du Petit Port gérés par NGE : loisirs indoor (piscine et patinoires notamment) et loisirs outdoor (mini-golf), reflétant ainsi la réalité physique du lieu et sa diversité d'activités.

Ayant pour ambition de répondre aux attentes des clients et aux nouveaux usages du net, le site du Petit Port est conçu en « mobile first » (plus de 80% du trafic du site étant réalisé sur mobile). Il s'adresse aussi bien aux clients occasionnels, avec une information complète (incluant des vidéos, un plan 3D interactif etc.), qu'aux habitués en leur offrant un accès rapide aux informations essentielles telles que les horaires d'ouverture et le niveau de fréquentation (fournis en temps réel).

A noter : une vaste étude menée en 2021 concernant le parcours clients (physique et digital) avait permis d'identifier préalablement les attentes des différentes catégories de clientèle du Petit Port.

Autre nouveauté importante : le site permet aux clients d'acheter en ligne leurs entrées et abonnements grâce à une interface avec la billetterie en ligne d'Horanet (fournisseur du logiciel de caisse et de contrôle d'accès du Petit Port). Munis d'un QR code, les clients peuvent ainsi accéder directement aux bornes d'accès sans passer par la caisse.

Dans le cadre cette amélioration du parcours client, un réaménagement de l'accueil est en cours de définition afin notamment de renforcer le contrôle visuel sur les bornes d'accès.

Le site du Petit Port en quelques dates et chiffres :

- Mise en ligne du site « vitrine » : 28 novembre 2022 - Mise en ligne de la billetterie : 2 janvier 2023 (intégration de nouveaux produits tels que les inscriptions aux cours : 1<sup>er</sup> semestre 2023)
- Budget : 50 000 €

#### CA 2023

Vente en ligne d'entrée unitaire et abonnement								
	PISCINE			PATINOIRE			VENTES	Evolution // janvier
	CA	Nombre de ventes	%	CA	Nombre de ventes	%		
JANVIER	236,50 €	7	22,62%	809,20 €	56	77,38%	1 045,70 €	-
FÉVRIER	384,80 €	15	18,91%	1 650,30 €	91	81,09%	2 035,10 €	94,62%
MARS	118,90 €	8	6,65%	1 617,00 €	71	93,15%	1 735,90 €	66,00%
AVRIL	217,80 €	13	19,68%	888,80 €	29	80,32%	1 106,60 €	5,82%
MAI	465,20 €	16	30,66%	1 052,00 €	31	69,34%	1 517,20 €	45,09%
JUIN	473,50 €	44	49,14%	490,00 €	18	50,86%	963,50 €	-7,86%
JUILLET	465,70 €	17	44,59%	642,60 €	31	61,53%	1 044,30 €	-0,13%
AOÛT	631,50 €	33	36,91%	1 079,60 €	71	63,09%	1 711,10 €	63,63%
SEPTEMBRE	815,00 €	55	55,12%	663,60 €	18	44,88%	1 478,60 €	41,40%
OCTOBRE	415,70 €	30	20,86%	1 487,20 €	67	74,62%	1 993,00 €	90,59%
NOVEMBRE	736,70 €	43	28,92%	1 810,80 €	81	71,08%	2 547,50 €	143,62%
DÉCEMBRE	452,50 €	19	8,98%	4 587,20 €	334	91,02%	5 039,70 €	381,95%
<b>TOTAL</b>	<b>5 413,80 €</b>	<b>300</b>	<b>24,37%</b>	<b>16 778,30 €</b>	<b>898</b>	<b>75,52%</b>	<b>22 218,20 €</b>	

**Nombre de visites** sur le nouveau site petitport-nantes.fr en 2023 : 139 196 (dont 61 916 pour la patinoire et 65939 piscine) – 68 377 utilisateurs (dont 34 584 patinoire et 30 970 piscine)

**Total pages vues** : 330 656

Les statistiques permettent de d'identifier le parcours de navigation de l'internaute ; pour exemple, les principales pages vues pour la patinoire du Petit Port sont :

- Home page de la patinoire du Petit Port : 40 752
- Horaires de la patinoire : 40 048

- Tarifs de la patinoire : 30 287

#### **Supports de navigation utilisés :**

- Mobile : 84,6% des visites sur le site petitport-nantes.fr proviennent des mobiles (s'agissant des requêtes Patinoire : 89,5% - Requête piscine : 85,6%)
  - Ordinateur : 14.5 (9,7% pour la patinoire – 14,2% pour la piscine)
  - Tablette : 0.9% (0,8% pour la patinoire - 0,9% pour la piscine)
- ⇒ Le mobile est le support de navigation très largement majoritaire (pour les clients piscine et encore plus pour les clients patinoire).

#### **Canaux d'acquisition :** D'où viennent les internautes ?

- 60,4% des visites proviennent des moteurs de recherche (63% pour les requêtes Patinoire – 58,4% pour les requêtes piscine)
  - 37,6% sont des visites directes (favoris, URL tapée dans la barre de recherche...) (36% pour les requêtes patinoire – 38,3% pour les requêtes piscine)
  - 1,1% proviennent de sites référents\* dont les sites NGE (0,7% pour la patinoire – 4,6% pour la piscine)
  - 0,2% proviennent des réseaux sociaux (0.2% pour la patinoire et pour la piscine)
- ⇒ Très forte augmentation du nombre de visites directes depuis la refonte du site Internet.

\* les principaux sites référents (à l'exclusion des moteurs de recherche et réseaux sociaux) :

Nantes métropole : 25,8% (2.8% pour les requêtes patinoire – 26% pour la piscine)

Nge-nantes.fr : 13,8% (24% pour la patinoire – 8% pour la piscine)

Nantes-camping.fr : 5,5% (0.6% pour la patinoire – 5,7% pour la piscine)

Parkings-nantes.fr : 1,3% (3.1% pour la patinoire – 0,6% pour la piscine)

Kidiklik : 1,2% (3.8% pour la patinoire – 0,2% pour la piscine)

Citizenkid : 0.6%

⇒ La patinoire est très peu concernée par les sites référents. La quasi-totalité des visites provient des moteurs de recherche et du trafic direct.

#### **Réseaux sociaux :**

Fans Facebook patinoire au 31/12/2023 : 10 911 (au 06/04/2022 : 11 145)

Abonnés Instagram au 31/12/2023 : 1 784 (au 06/04/202 : 1270)

⇒ Légère baisse pour Facebook et très forte hausse pour Instagram

## **2- Les actions commerciales**

Les Actions Commerciales se traduisent à ce jour principalement par la vente de billetterie piscine et patinoire et les réservations de groupe à la patinoire (soirée sur séance publique et privatisations exceptionnelles avec l'accord de Nantes Métropole).

### **CLIENTELE COMMERCIALE ENTREPRISES/CE/ASSOCIATIONS ET COLLECTIVITES**

La base Athénéo a été enrichie de **18** prospects.

Le nombre réel de nouveaux clients comme toutes les années précédentes reste non quantifiable du fait de commandes multiples passées par nos partenaires « revendeurs de billetterie ».

Le CA HT cumulé de nos 5 principaux partenaires représente 60,7 % du CA HT global qui est de 63 401,98 €.

## CA HT 2023 DES 5 PRINCIPAUX PARTENAIRES



## CA PAR EXPLOITATION

Le chiffre d'affaires HT global est de **63 401,98 €** contre 57 965,62 € en 2022.



## **PATINOIRE**

Le CA HT est de **27 319,44 €** contre 19 392,25 € en 2022, soit une hausse du chiffre d'affaires de 40,88%.

L'activité commerciale de la patinoire a été très dense sur les deux premiers mois de l'année et de septembre à décembre 2023. Une vingtaine d'entreprises, CSE et BDE se sont rendus à la patinoire au tarif groupe au cours d'une séance publique ainsi que de nombreux étudiants, des renforts ont dû être mis en place afin de pouvoir les accueillir dans les meilleures conditions possibles aussi bien à l'accueil qu'au sein de l'équipe de la patinoire.

Une dizaine de demandes de privatisation ont été faites mais non conclues du fait de l'arrêt de la commercialisation depuis le 1er juin 2022, à l'exception du COS du SDIS 44 et du Groupe ACCOORD Ville de Nantes qui ont pu bénéficier de l'accord de Nantes Métropole.

## **PISCINE**

Le CA HT est de **36 082,54 €** contre 38 573,37 € en 2022, soit une baisse du chiffre d'affaires de 6,46 % par rapport à 2022.

Les chiffres d'affaires liés aux ventes des trois types de contremarques sont tous en régression, principalement le celui des contremarques à destination des étudiants, - de 18 ans, demandeurs d'emploi qui accusent une baisse de 50,48 %.

### 3- Les résultats des enquêtes de satisfaction

La mesure de la satisfaction de la clientèle est suivie via l'outil Qualitelis, solution de gestion des avis.

#### PISCINE

Sur l'année 2023, 1 382 questionnaires ont été envoyés, 182 nous ont été retournés soit un taux de réponse de 13,17%. 73 questionnaires contenaient un ou plusieurs commentaires dont les principaux font état de :

<b>POINTS POSITIFS</b>	Cours d'aquagym très appréciés Propreté Accueil du personnel (caisse, vestiaire, bassin)
<b>POINTS NÉGATIFS</b>	Stationnement Bracelets des clés de casiers en mauvais état Courant d'air entre douches et vestiaires Boule à vagues Eau froide

#### PROFIL TYPE DE L'USAGER RÉPONDANT AU QUESTIONNAIRE 2023

Est : **une femme à 74 %**

Tranche d'âge : **+ de 30 ans à 87 % dont 34 % entre 30 à 49 ans**

Habite : **Nantes à 88 %**

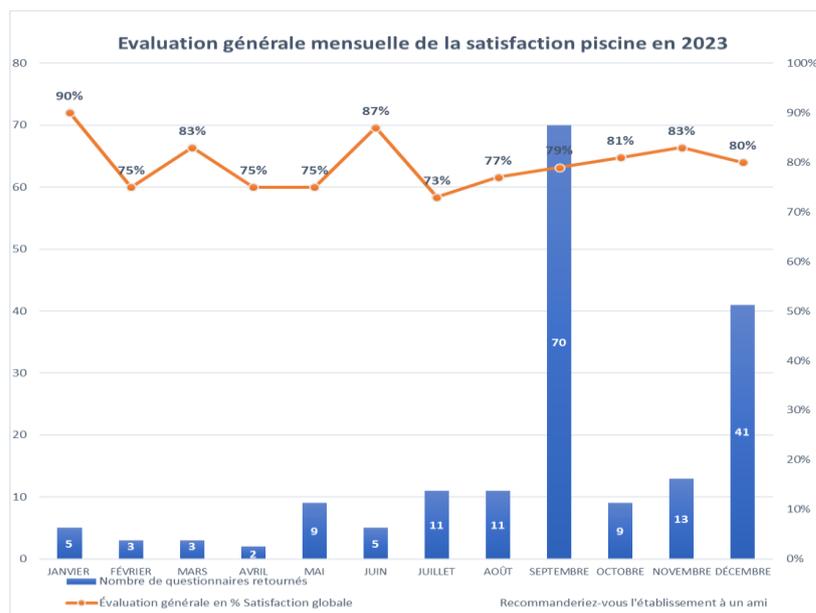
Fréquence de visite : **vient plusieurs fois par mois à 57%**

Client : **est abonné à 57 %**

<i>(Données extraites du site qualitelis E-Survey)</i>		<b>SATISFACTION GLOBALE ANNUELLE PAR CRITERES ET PAR QUESTIONS</b>	<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ACCES AU PETIT PORT</b> 71,6%	Délai pour trouver une place de stationnement		<b>57.30 %</b>
	Qualité et diversité des produits des distributeurs automatiques		<b>75.00 %</b>
	Signalétique à l'intérieur du Petit Port		<b>83.20 %</b>
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ACCUEIL PETIT PORT</b> 87.30 %	Disponibilité, amabilité du personnel de l'accueil		<b>90.60 %</b>
	Efficacité du personnel de l'accueil		<b>88.50 %</b>
	Délai d'attente entre votre arrivée et votre passage en caisse		<b>82.40 %</b>
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>VESTIAIRES PISCINE</b> 82.05 %	Accueil et disponibilité du personnel de vestiaire		<b>87.90 %</b>
	Hygiène des vestiaires (casiers, cabines)		<b>79.70 %</b>
	Hygiène des douches et des sanitaires		<b>80.70 %</b>
	Qualité des équipements		<b>80.10 %</b>
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>BASSINS</b> 84.60 %	Accueil du personnel de bassin		<b>85.00 %</b>
	Disponibilité du personnel de bassin		<b>85.90 %</b>
	Hygiène des bassins et des sols		<b>83.10 %</b>

		<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>QUALITÉ DES ÉQUIPEMENTS</b> 75.20 %	Toboggans	82.10 %
	Boule à vagues	64.00 %
	Petits équipements (planches, frites ...)	78.50 %
	Transat	77.50 %
		<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ANIMATIONS</b> 87.84 %	Plongée	86.40 %
	Apnée ludique	84.40 %
	Nocturnes colorées	88.60 %
	Palmes/Monopalmes	92.90 %
		<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>QUALITE DE LA COMMUNICATION</b> 78.90 %	Site internet	79.60 %
	Dépliants, affiches	77.90 %
		<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ÉVALUATION GÉNÉRALE</b>	Satisfaction globale : Recommanderiez-vous l'établissement à un ami ?	79.50 %

L'évaluation générale de la piscine est stable vs 2022 (80.23%).



## PATINOIRE

Sur l'année 2023, 494 questionnaires ont été envoyés, 66 nous ont été retournés soit un taux de réponse de 13,36%. 21 questionnaires contenaient un ou plusieurs commentaires dont les principaux font état de :

<b>POINTS POSITIFS</b>	Disponibilité, amabilité du personnel d'accueil
	Accueil du personnel
<b>POINTS NEGATIFS</b>	Efficacité du personnel d'accueil
	Délai pour trouver une place de stationnement
	Qualité du matériel (casques...) et des équipements (casier, rack...)

### PROFIL TYPE DE L'USAGER RÉPONDANT AU QUESTIONNAIRE 2023

Est : une femme à 59 %

Tranche d'âge : 18 à 29 ans 37% / 30 à 49 ans 35%

Habite : Nantes à 40 % / 27% d'une autre commune de Nantes Métropole

Fréquence de visite : plusieurs fois par semaine à 41%, plusieurs fois par mois à 25%

Client : abonné à 75%

(Données extraites du site qualitelis E-Survey)		<b>SATISFACTION GLOBALE ANNUELLE PAR CRITERES ET PAR QUESTIONS</b>	<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ACCES AU PETIT PORT</b>  69,66%	Délai pour trouver une place de stationnement		54,91%
	Qualité et diversité des produits des distributeurs automatiques		69,74%
	Signalétique à l'intérieur du Petit Port		82,31%
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ACCUEIL PETIT PORT</b>  88,14%	Disponibilité, amabilité du personnel d'accueil		95,08%
	Efficacité du personnel d'accueil		93,18%
	Délai d'attente entre votre arrivée et le passage en caisse		75,78%
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>VESTIAIRES PATINOIRE</b>  78,18%	Accueil du personnel		92,69%
	Attente à la banque à patins		91,50%
	Qualité du matériel (casques...) et des équipements (casier, rack...)		59,62%
	Qualité de l'affutage des patins		68,18%
	Délais de l'affutage des patins		79,79%
	Hygiène des sanitaires		75,41%
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>ANIMATIONS</b>  76,81%	Programmation et ambiance musicale		74,62%
	Équipements son & lumière		76,89%
	Espace Austral (espace chaud)		76,96%
	Évènements mensuels proposés		79,33%
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>QUALITE DE LA COMMUNICATION</b>  79,32%	Internet		83,48%
	Page Facebook de la patinoire		77,44%
	Dépliants, affiches		75,60%
			<b>TAUX DE SATISFACTION 2023</b>
<b>EVALUATION GENERALE</b>	Satisfaction globale : Recommanderiez-vous l'établissement à un ami ?		82,20%

L'évaluation générale de la patinoire est en légère hausse vs 2022 (80%).

### Pilier social

- **DIALOGUE SOCIAL :**

NGE s'engage à assurer un dialogue social actif avec les instances représentatives du personnel, plusieurs accords sont en vigueur et parmi ceux-ci, en 2023, les collaborateurs ont bénéficié de 2 augmentations collectives en soutien au pouvoir d'achat et un accord d'entreprise sur le télétravail a été signé faisant suite à un accord expérimental conclu fin 2019.

- **HANDICAP :**

Parmi l'effectif de l'équipe du Petit Port, 3 collaborateurs avaient une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) en 2023.

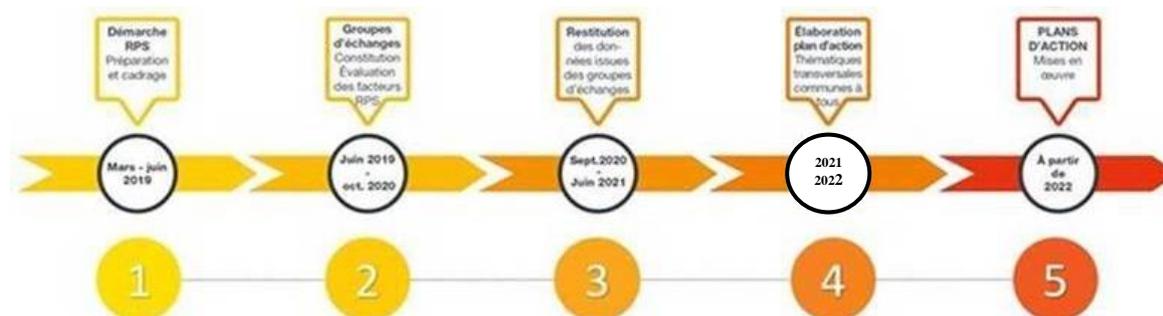
Par ailleurs, une séquence sur l'accueil des personnes à mobilité réduite faisait partie du programme de formation.

- **DEVELOPPEMENT ET ACQUISITION DE COMPETENCES :**

Les collaborateurs du Petit Port ont accès à un programme de formations varié lié à leur cœur de métier et également autour de la lutte contre toute atteinte à la santé et à la sécurité de chacun et de l'assurance le bien-être au travail en bénéficiant de formations liées à la santé et à la sécurité au travail (Sauveteur Secouriste du Travail, premiers secours, habilitation électrique, révision SSIAP, prévenir, ... et gérer l'agressivité dans le cadre de l'accueil de la clientèle). En 2023, l'équipe du Petit Port a suivi 1 352h de formation (vs 921h en 2022).

- **DEMARCHE RPS :**

L'équipe du Petit Port a contribué à la démarche RPS (risques psycho-sociaux) initiée par NGE, débutée il y a plus de 4 ans, en s'inscrivant dans des groupes d'échanges et l'élaboration de plans d'actions aux côtés des experts de la Médecine du Travail et de la CARSAT ainsi que du Comité de pilotage.



A l'issue des restitutions des données issues des groupes d'échanges, 5 grandes thématiques de RPS ont été identifiées, entraînant la mise en œuvre d'un plan d'actions associé :



La dernière thématique « évaluations annuelles et objectifs » a fait l'objet de nombreuses actions depuis 2020 telles que des formations au management, l'élaboration d'un référentiel managérial commun au sein de NGE (« carte managériale »), complétées par de nouveaux formulaires d'entretiens annuels.

## **Pilier sociétal**

- **INSERTION DES ACTIVITES SPORTIVES DE LA PISCINE ET DE LA PATINOIRE DANS « LA CHAINE SOCIO-EDUCATIVE ET SPORTIVE » DE LA COLLECTIVITE :**

NGE inscrit son action dans la politique éducative et sportive définie par la collectivité en collaboration avec l'ensemble des acteurs concernés (centre socio-éducatifs et sportifs, écoles et établissements publics locaux d'enseignement, universités, ...).

A cet effet, par l'amplitude des créneaux horaires d'ouverture, la grille tarifaire, les animations-prestations-services proposés, NGE contribue :

- à la politique sportive de la collectivité,
- à l'insertion des jeunes par le sport,
- au développement des pratiques sportives de natation et de patinage dans le cadre de la politique sportive de la collectivité.

- **IMPLICATION COMMUNAUTAIRE ET DEVELOPPEMENT LOCAL - ENCOURAGEMENT A LA DIVERSITE ET A L'INCLUSION :**

En 2023, dans le cadre de stages « découverte » de 3ème, 2 élèves de 3ème ont effectué leur stage (février et décembre 2023) fournissant ainsi à ces jeunes de milieux variés l'opportunité de comprendre leur environnement à travers une expérience pratique et directe.

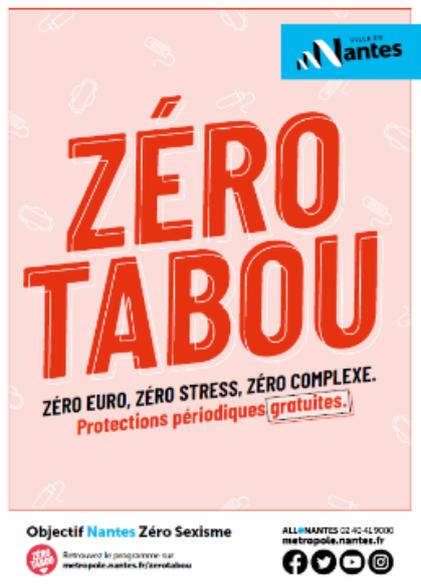
Un programme spécifique est proposé afin que l'élève puisse découvrir l'ensemble des exploitations et divers métiers :

- Accueil du Petit Port (accueil des scolaires, des clubs et du public)
- Patinoire du Petit Port (accueil des scolaires et du public)
- Piscine du Petit Port (entretien des vestiaires, accueil des scolaires)
- Sécurité/Sûreté (information sur le SSI, les procédures de sécurité, ...)

Le Petit Port, au sein de l'équipe de la patinoire, a également recourt au CDI Intérimaire permettant à 6 étudiants de poursuivre leurs études tout en acquérant une expérience professionnelle avec la garantie d'une rémunération minimale mensuelle.

Cet engagement dans l'accompagnement des jeunes dans le monde du travail s'illustre également par l'accueil d'un contrat d'apprentissage de janvier à juin (420h) au sein de l'équipe de la piscine, une démarche qui vise également à compenser les difficultés de recrutement.

- **IMPLICATION DANS LES RESEAUX PROFESSIONNELS NATIONAUX TEL QUE LE SYNDICAT NATIONAL DES PATINOIRES :** rencontres, réunions, partages d'expériences, ...
- **PARTICIPATION A L'OPERATION « ZERO TABOU » DEPUIS 2022 :**



En partenariat avec la Direction égalité avec la Ville de Nantes, depuis février 2022, le Petit Port est l'un des 30 sites municipaux d'expérimentation de protection périodiques en libre-accès.



## Pilier environnemental

Depuis sa création au début des années 1980, le Centre de Loisirs du Petit Port est avant-gardiste dans sa conception sur les questions écologiques et notamment de maîtrise des énergies. Ainsi, le traitement de l'eau de la piscine choisi fut celui du traitement à l'ozone. Outre le fait d'être plus particulièrement efficace et puissant qu'un traitement au chlore, il s'avère plus naturel (il est plus respectueux de la peau, et limite les réactions allergiques ainsi que les réactions cutanées) et son impact sur l'environnement est moindre.

Le Centre de Loisirs du Petit Port a été en travaux de rénovation-extension durant près de 16 ans (2005-2021), avec parmi ses transformations les plus notables :

- nouvelle piscine en décembre 2007,
- nouveaux vestiaires pour les clubs patinoire et bureaux administratifs en 2008,
- ouverture du Spa en septembre 2010,
- aménagement d'une centrale photovoltaïque sur la toiture de la patinoire en 2011 (d'une puissance installée de 158.4kWc, la production fut de 149 337kWh en 2023 – cela représente 18% de la production totale de 905 910kWh des 10 sites photovoltaïques gérés par NGE),
- réaménagement de la salle Billards en salle réceptive pour les clubs (espace Boréal) en 2013,
- aménagement d'une crèche dans l'ancien restaurant d'application en 2014,
- réaménagement des anciens espaces Bowling et Piscine en salles sportives en 2017,
- rétrofit groupes froids patinoire en 2021.

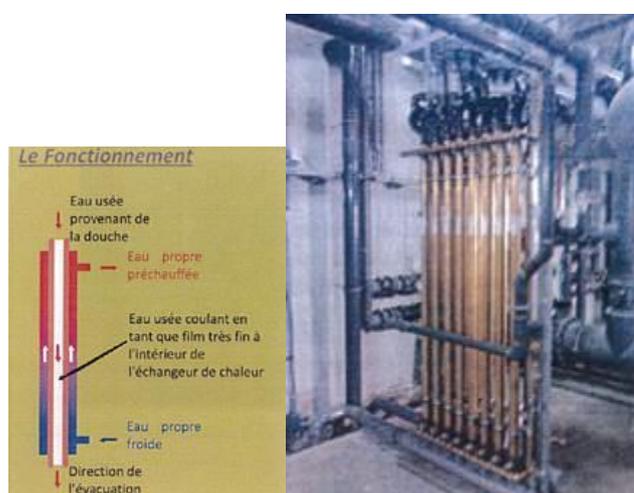
NGE s'est donc concentré sur cette période à concevoir et piloter des installations techniques répondant aux attentes des différents usagers et à assurer en bonne sécurité l'accueil des différents publics sur un site en travaux.

La réhabilitation du Centre de Loisirs étant maintenant achevée, NGE établit le profil de consommation du site afin d'en définir des axes d'amélioration dans le pilotage et poursuivre son engagement dans une gestion toujours plus vertueuse.

Le détail ci-dessous des travaux réalisés depuis plus de 30 ans témoigne, pour partie, de cette volonté de NGE et des collectivités délégantes de contribuer à l'efficacité et la maîtrise des énergies nécessaires au bon fonctionnement du Centre de Loisirs du Petit Port mais aussi dans l'application des gestes quotidiens permettant une consommation plus responsable et une meilleure valorisation des déchets produits.

- **INSTALLATION D'UN SYSTEME DE RECUPERATION DES CALORIES DES EAUX GRISES SUR LES DOUCHES DE LA PISCINE EN 2013 :**

La piscine du Petit Port s'est équipée, en septembre 2013, d'un récupérateur de chaleur sur les eaux usées provenant des douches. Pour cela, l'eau chaude provenant des douches est récupérée et dirigée vers le tuyau central du récupérateur de chaleur. Dans l'habillage enveloppant ce récupérateur de chaleur, l'eau propre est propulsée en contre sens. L'eau usée descendante préchauffe l'eau montante, ce qui entraîne un gain énergétique. Ainsi, le récupérateur de chaleur permet d'économiser environ 40 000 kWh d'électricité par an.



- **RACCORDEMENT DU CENTRE DE LOISIRS SUR LE RESEAU DE CHALEUR METROPOLITAIN CENTRE LOIRE EN 2016 :**

Soucieux de recourir aux énergies les moins polluantes, NGE a saisi l'opportunité d'un raccordement au réseau de chaleur Centre-Loire dans le cadre de l'extension de ce réseau au quartier Petit Port / Facultés. Le raccordement fut opérationnel en octobre 2016.

- **ECLAIRAGE LEDS A LA PATINOIRE DE 2017 A 2022 :**

Les locaux réalisés à partir de 2017 (galerie haute, vestiaires patinage artistique...) sont tous équipés d'éclairage LEDS. Les anciens éclairages situés dans les vestiaires hockey ont donc été modifiés et passés en LEDS en 2017 (~3 000€). Ainsi que dans le vestiaire accueillant le public en 2018 (~21 700€) avec un éclairage LEDS blanc et coloré afin de varier l'ambiance lumineuse lors des soirées/animations à thèmes.

L'éclairage de la piste a été changé par des projecteurs LEDS à l'été 2017 (~160 000€).

Afin de finaliser le changement des éclairages en LED, à l'automne 2022, les éclairages de plusieurs locaux ont été remplacés (zone vestiaires hockey : sanitaires, douches, local affutage hockey, local

massage, laverie vestiaire D1, local arbitre, local matériel scolaire, local de rangement grillagé bord de piste, zone PMR de la tribune). Ces travaux ont été réalisés par la société VOLT pour un montant de 4 424€ TTC.

- **RETROFIT GROUPES FROIDS PATINOIRE EN 2021 :**

Dans leur conception d'origine, les groupes froids permettant de produire la glace sur la patinoire fonctionnent avec le recours à un gaz de la famille des « Fréons » intitulé R 507. Il s'agit d'un gaz produit industriellement qui, en cas de fuite, a un impact sur la couche d'ozone, ce qui accentue l'effet de serre contribuant au réchauffement climatique.

NGE a engagé une réflexion en 2019 avec le fabricant des groupes (JCI) pour envisager le remplacement de ce gaz R507 par de l'ammoniac autrement appelé NH3. L'ammoniac a l'avantage d'être un fluide naturel qui n'a aucun impact sur la couche d'ozone ni sur le réchauffement climatique. Il ne sera donc pas visé par des protocoles de disparition comme la catégorie des « fréons ».

De plus, c'est un fluide présentant un très bon rendement puisque la température de refoulement des gaz HP est assez haute, permettant un niveau de température en récupération d'énergie intéressant.

Enfin, le prix au kg de ce gaz est plus intéressant que celui des fréons et stable depuis 15 ans. Les travaux ont été réalisés durant l'été 2021.

- **SYSTEME DE RECUPERATION DES CALORIES DE LA PATINOIRE POUR LA PISCINE EN 2022 :**

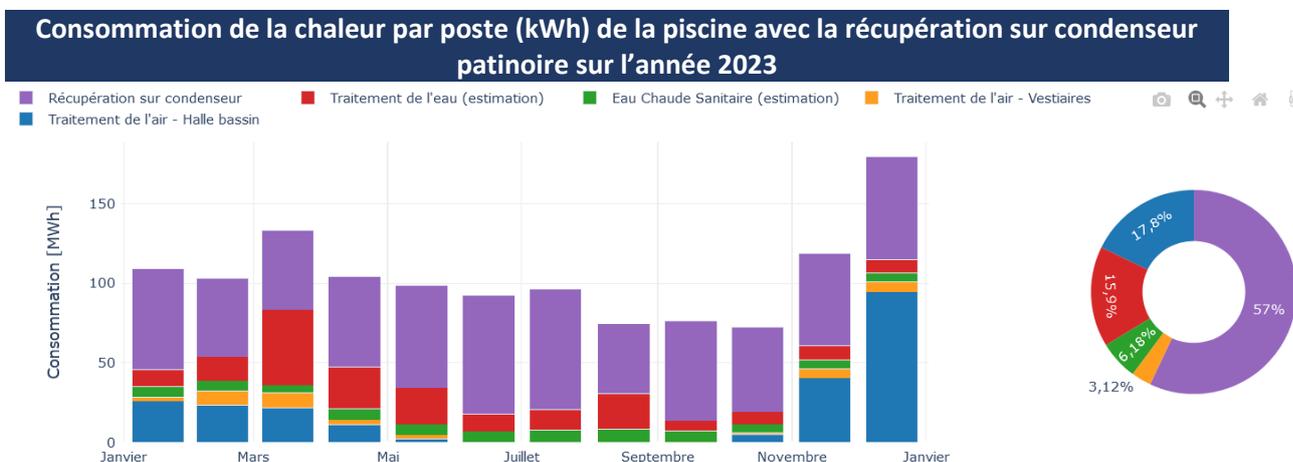
Ainsi, le système de production de froid de la patinoire a intégré dès sa conception un système permettant de préchauffer l'eau des bassins de la piscine et ainsi éviter de perdre les calories produites.

Les groupes frigorifiques de la patinoire qui permettent la production de froid dans la patinoire (et donc de la glace sur la piste), dégagent de la chaleur (en fonctionnement).

Les groupes sont donc équipés d'un système de récupération de chaleur : le condenseur, afin de réutiliser cette chaleur pour chauffer l'eau des bassins de la piscine du Petit Port.

Il faut noter qu'à compter d'avril 2022, IDEX a pu améliorer les réglages en lien avec la nouvelle installation et le condenseur patinoire, ce qui a permis une amélioration notable concernant les échanges thermiques entre la piscine et la patinoire. En 2022, 674 Mwh ont pu être restitués pour le chauffage des bassins de la piscine en 2022, suite à ces améliorations, contre 425 Mwh en 2021.

En 2023, la récupération de chaleur produite par les groupes froid de la patinoire a été de 717.4 Mwh ce qui représente 57% de la consommation de la piscine (vs 43.1% en 2022).



- **DIMINUTION DES VIDANGES DES BASSINS DE LA PISCINE LORS DES ARRETS TECHNIQUES :**

A partir de 2023, nous ne réaliserons plus qu'une seule vidange des bassins de la piscine pour les arrêts techniques au lieu de deux en rassemblant ainsi les interventions techniques sur une seule période annuelle. Par ce fait, nous économisons 1 130m<sup>3</sup> d'eau.

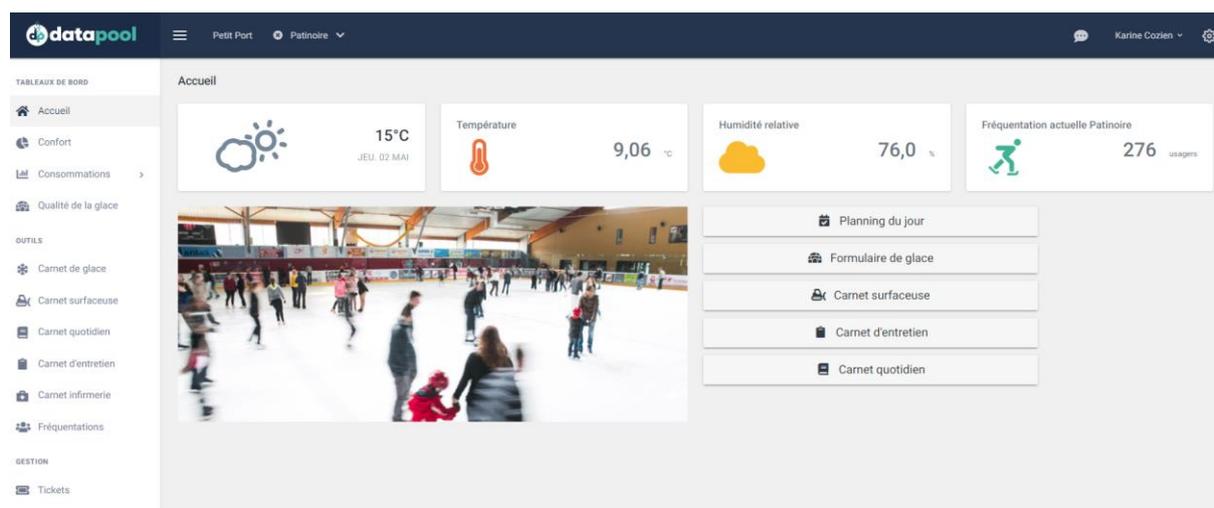
- **PROJET EN COURS DEPUIS 2023 : RECUPERATION DE LA GLACE DE LA FOSSE A NEIGE POUR LE SURFAÇAGE**

Ce projet nécessite à la fois de réchauffer la neige à une température suffisante et de la filtrer pour une exploitation par les surfaceuses. La mise en œuvre de cette opération est prévue pour l'année 2024.

- **MISE EN PLACE DE L'OUTIL DATAPOOL AVEC LA SOCIETE ECOTROPY :**

L'outil Datapool, créé par la société Ecotropy, est un service en ligne de suivi énergétique des équipements sportifs (piscine, patinoire, etc.). La plateforme en ligne récolte les données de consommation, de météo et d'usage, puis les analyse grâce à une intelligence artificielle.

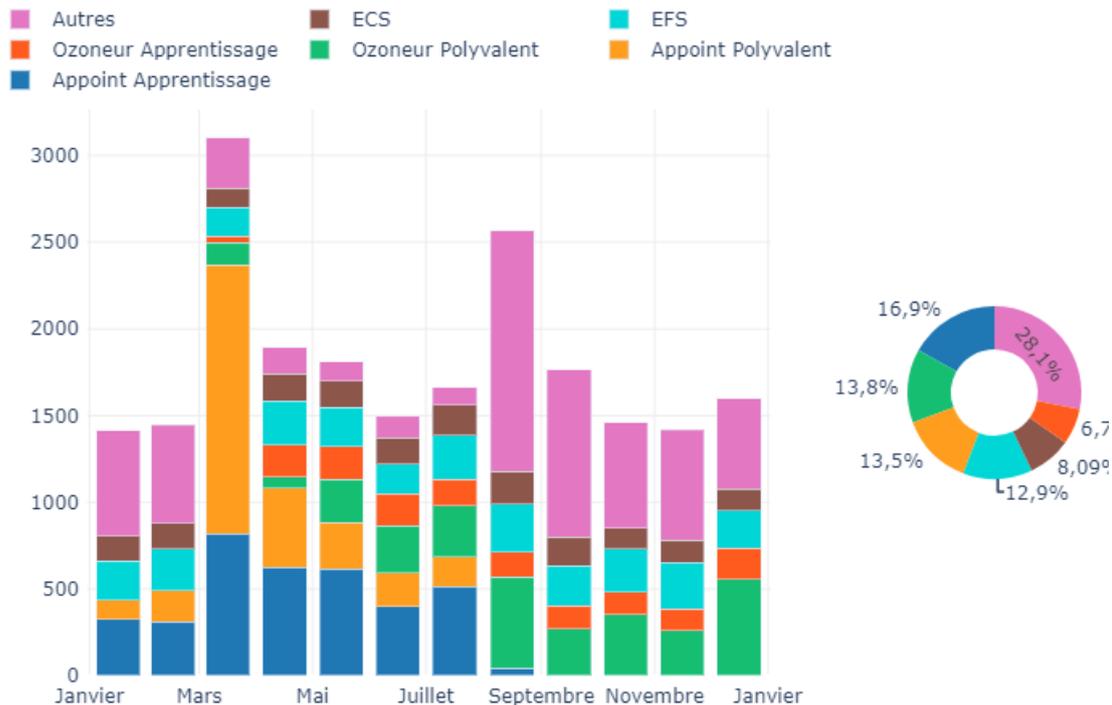
Cet outil permet de vérifier le bon fonctionnement énergétique du site et de contrôler les équipements pour trouver la meilleure adéquation entre les fréquentations, les besoins en énergie et la température extérieure.



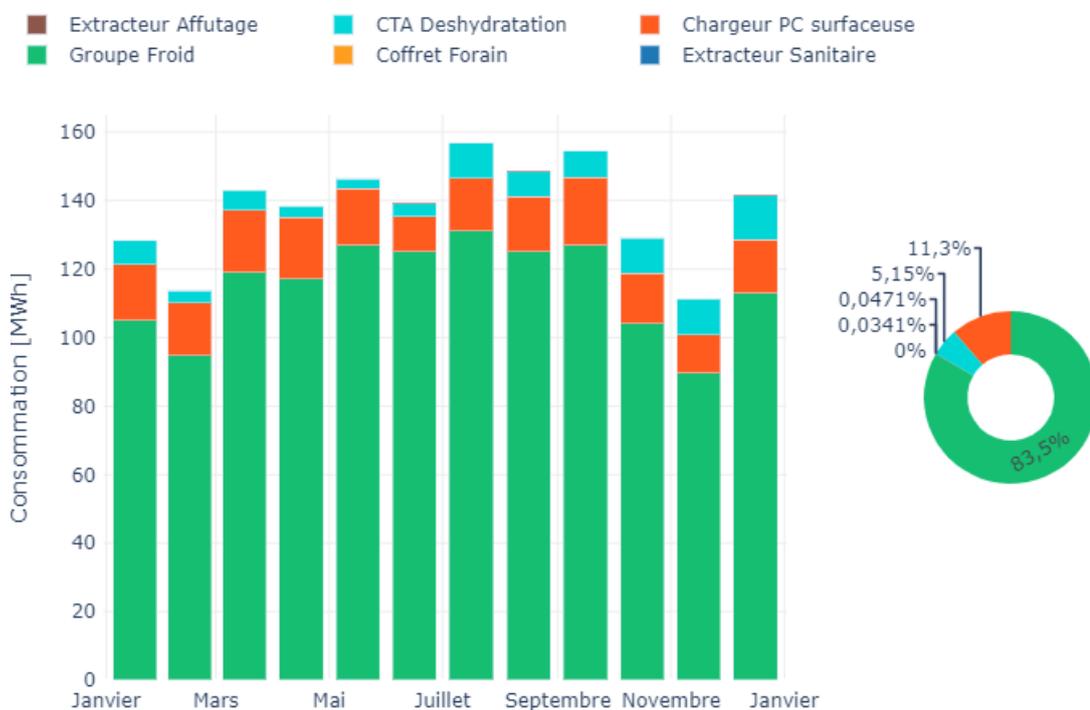
L'installation a été finalisée au Petit Port en 2021. Nous sommes en phase de rodage sur deux années pleines d'exploitation. A terme, cet outil doit donc permettre de définir le profil de consommation du site en collaboration avec le prestataire assurant la maintenance des installations techniques (IDEX) et d'instaurer un régime d'intéressement/sanction contractuel sur les consommations énergétiques afin de s'assurer de la meilleure optimisation possible selon les besoins.

Cet outil permet le suivi des consommations dans l'ensemble des équipements par le biais de tableaux de bord et graphiques de suivi tels que ceux-ci :

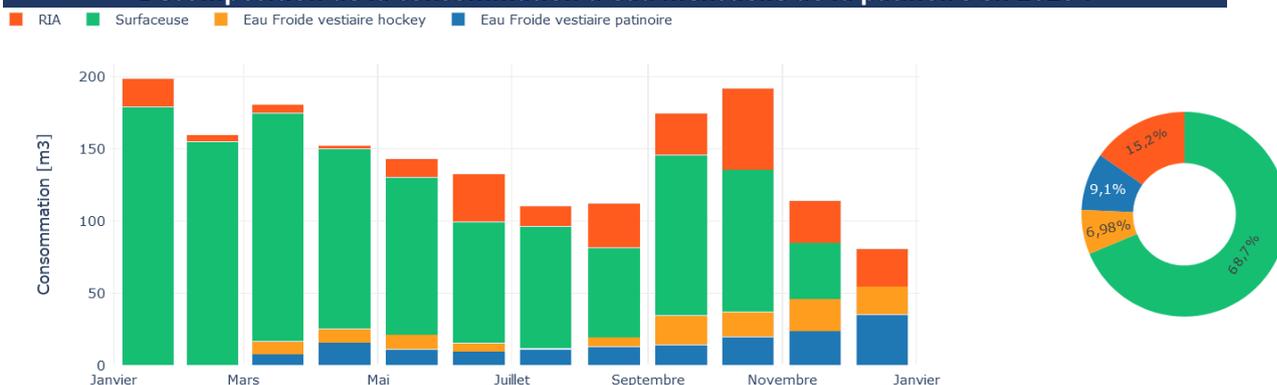
## Décomposition mensuelle des consommations d'eau piscine 2023



## Décomposition mensuelle des consommation d'électricité patinoire 2023



### Décomposition de la consommation d'eau mensuelle de la patinoire en 2023 :

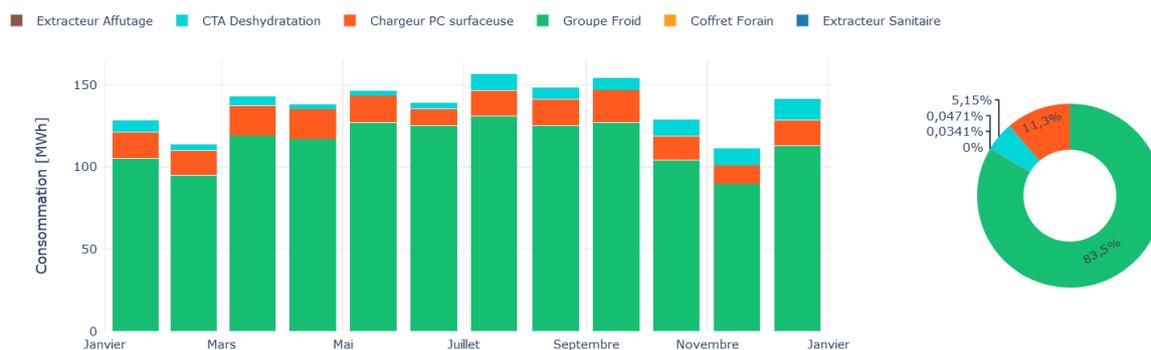


Le RIA (Robinet d'Incendie Armé) étant utilisé pour compenser l'épaisseur de la glace, diminué par les nombreux surfacages et passages des usagers lors de la période de fortes activités (fortes fréquentations, saison matchs de hockey, etc.).

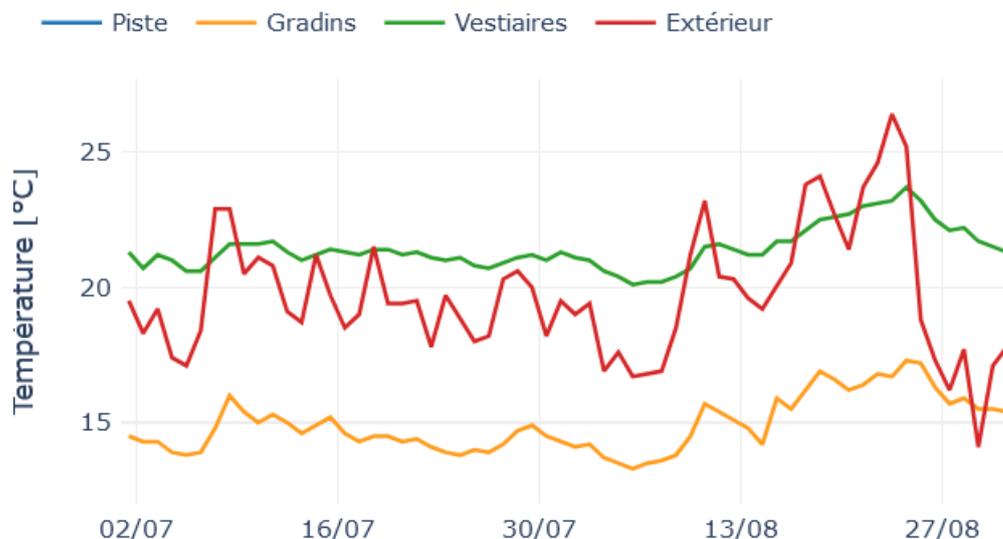
Nous les utilisons également pour réaliser la remise en glace en début d'été.

Lors des fortes chaleurs l'été, il est compliqué de maintenir l'épaisseur de la piste de glace sur cette période. Il y a eu plusieurs fontes de la glace et afin de maintenir les activités, nous avons dû arroser la piste le soir à 00h avec les RIA, pour compenser l'épaisseur de glace perdue en journée.

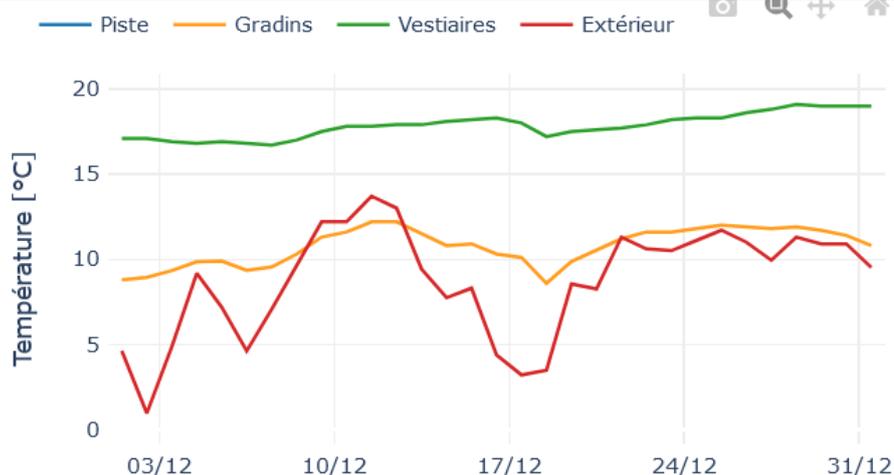
### Décomposition de la consommation électrique mensuelle de la patinoire en 2023 :



### Suivi de la température moyenne journalière dans la patinoire en juillet-août 2023 :



### Suivi de la température moyenne journalière dans la patinoire en décembre 2023 :



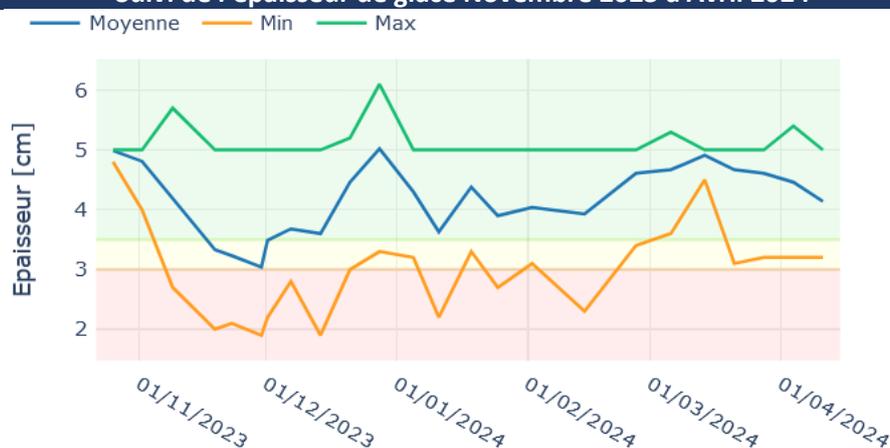
### Suivi de l'humidité moyenne journalière dans la patinoire en décembre 2023 :



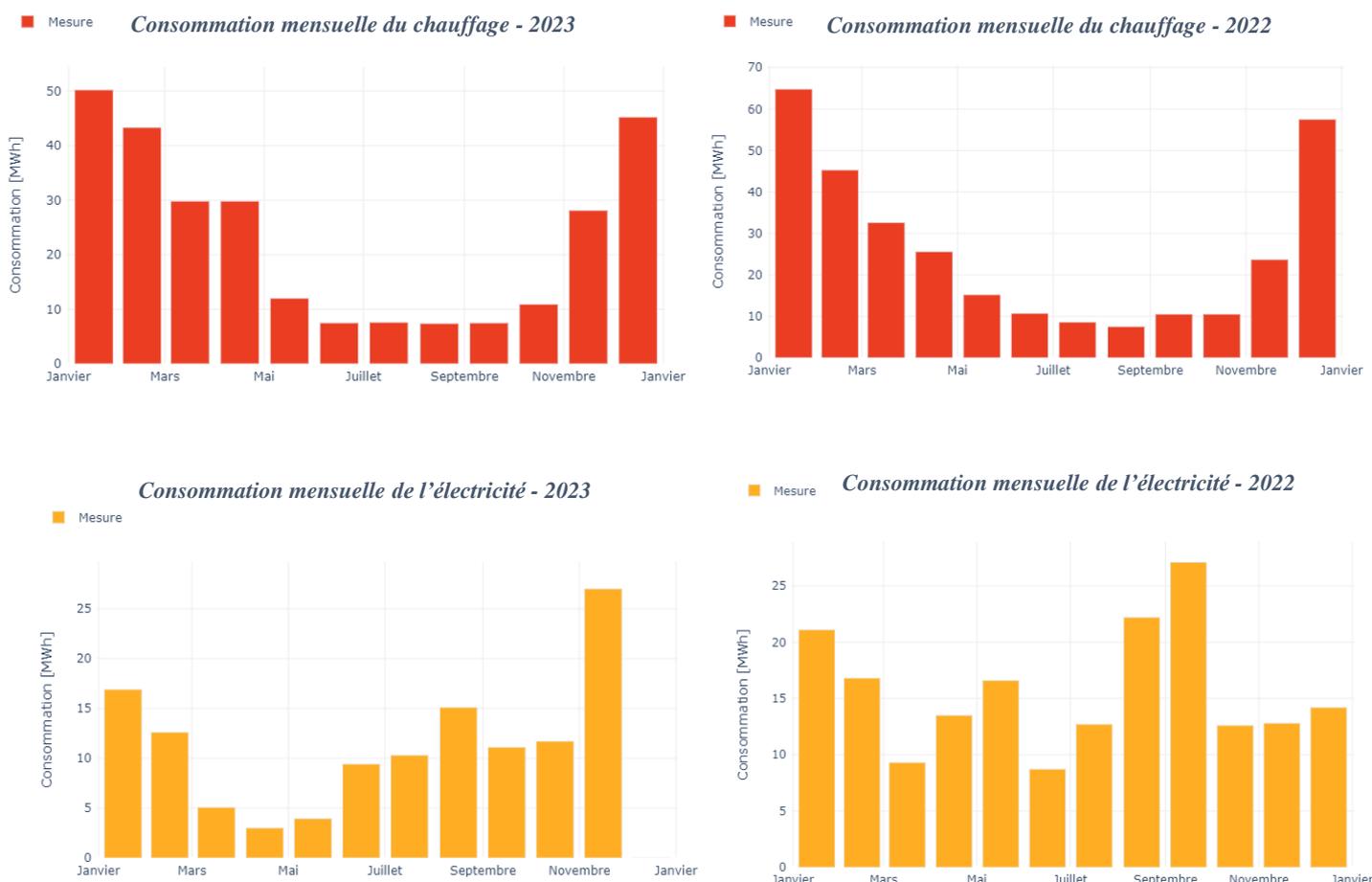
### Contrôle et maintien de l'épaisseur de la glace :

Le travail de la glace avec la surfaceuse par les agents de la patinoire, est essentiel au bon fonctionnement des activités et afin de limiter la consommation d'énergie. L'épaisseur de glace doit être maintenue entre 3 et 4 cm environ pour le bon déroulement des activités et pour une consommation énergétique optimale. Afin d'assurer le contrôle de l'épaisseur de glace, NGE a investi dans un appareil à ultrasons permettant de réaliser des mesures régulières avec précision et en sécurité pour l'agent.

### Suivi de l'épaisseur de glace Novembre 2023 à Avril 2024



Depuis la mise en place d'indicateurs, nous pouvons suivre les consommations et les comparer.



### • ECONOMIE D'ENERGIE / PAPIER / CONSOMMABLES :

#### Sobriété énergétique

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de sobriété énergétique, différentes mesures ont été mises en œuvre au Petit Port afin de réduire la consommation d'énergie :

- Éclairage dans le hall diminué lors d'une luminosité suffisante dans le hall ou absence de public/clubs/scolaires (gestion par le personnel de l'accueil),
- Rideau d'air chaud très faiblement utilisé (<5 fois),
- Écrans du hall allumés que lors des séances publiques,
- Contrôle de l'épaisseur de la glace,
- Diminution du nombre de surfaçage depuis 2022,
- Eclairage sportifs LED,
- Diminution des températures (à 16°C dans les vestiaires de la patinoire par exemple). En 2023, cette diminution a entraîné une baisse de 66 Mwh de la consommation électrique dans les Salles Sportives,
- ...

#### Économie de papier

Depuis le 1er août 2023, le ticket de caisse n'est plus imprimé et remis au client automatiquement, sauf demande expresse de celui-ci.

### Économie de consommables

NGE a investi dans des gobelets en plastique pour les salariés, lors de réunions et/ou de formations. De même, des carafes d'eau ont remplacé les bouteilles d'eau.

- **LE RECYCLAGE DES DECHETS :**

En période Vigipirate les poubelles mises à disposition du public sont transparentes pour des raisons de sécurité et d'obligation réglementaire.

A noter que depuis 2010, NGE, dans le cadre de sa politique de développement durable, a décidé de mettre en place de nouvelles solutions de tri des déchets :

- ✓ Une convention de partenariat avec l'association de réinsertion ARBRES a été signée. Celle-ci collecte chaque mois les cartons, papiers, cartouches et toners. En choisissant de collaborer avec ARBRES, NGE contribue activement à la solidarité et à la protection de l'environnement et permet à des demandeurs d'emploi de retrouver une activité professionnelle.

