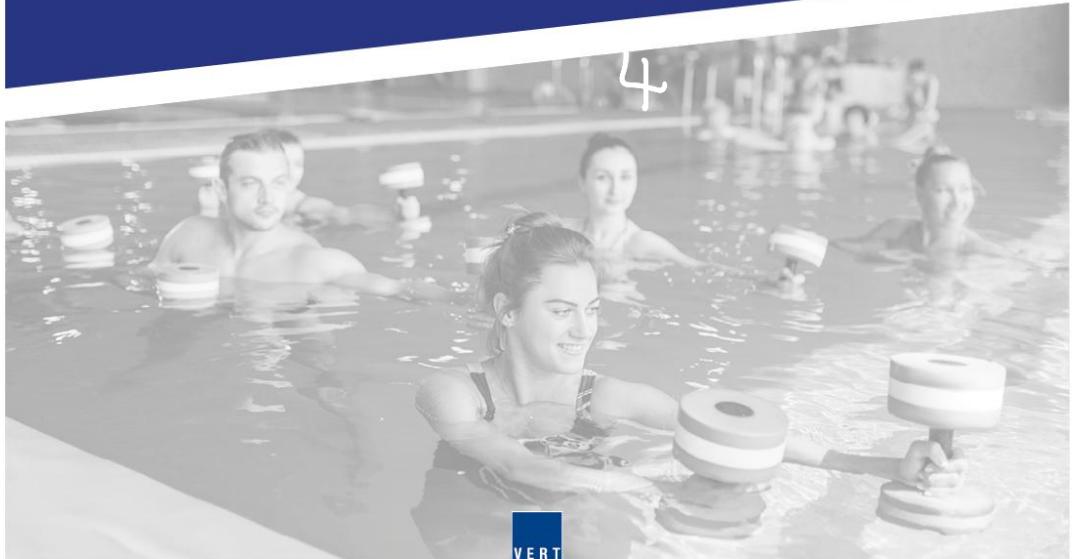




RAPPORT ACTIVITÉS

2024



VERT
MARINE

Table des matières

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 : CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC	6
CHAPITRE 2 : ORGANISATION GENERALE	7
A. Le Personnel	11
A.3. La formation	11
B. Les Ouvertures	12
B.1. Les horaires de l'Espace Piscine	13
B.2. Les ouvertures de l'espace Balnéo Fitness	15
C. Les Fermetures	15
C.1. Les fermetures Partielles	15
C.2. Les fermetures totales	16
C.3. Les fermetures Jours Fériés	16
D. La Sécurité	16
E. Les Scolaires	18
E.1. Les Primaires et les Secondaires	26
E.2. Le Bilan	28
F. Les Clubs	29
G. Les Abonnements	31
G.1. Cinq abonnements	31
G.2. L'évolution des abonnements	32
G.3. L'évolution des résiliations	32
H. L'Ecole de Natation	33
I. L'Aquagym	35
J. Le Fitness	35
K. Les Tarifs	36
CHAPITRE 3. : LA FREQUENTATION	37
A. Le Public	38
A.1. Les Résidents Limoges Métropole	38
A.2. Les extérieurs Limoges Métropole	38
A.3. La saison estivale	38
A.4. Analyses	39
B. Les activités	39
B.1. L'Académie des P'tits Nageurs	39

B.2. L'Aquagym, L'Aquacycling et ACT	42
B.3. L'Activité Fitness.....	43
C. Les comités d'entreprises (CE)	44
C.1. L'évolution des ventes.....	44
C.2. Analyse	45
D. Les scolaires	46
E. Les clubs	47
F. La Fréquentation par espace.....	49
CHAPITRE 4 : LE RESTAURANT.....	50
A. Généralités	50
A.1. La carte	50
.....	50
A.2. Les Horaires.....	52
A.3. Les sollicitations particulières	53
A.4. La Paillote	53
CHAPITRE 5 : LES ANIMATIONS.....	54
A. Les Évènements	61
CHAPITRE 6 : LA POLITIQUE COMMERCIALE ET LA COMMUNICATION	67
A. Le Plan de communication 2024.....	67
B. Les opérations commerciales.....	67
C. Médias couramment utilisés.....	68
D. Les articles de presse.....	69
E. La salle Claude Mandonnaud et les espaces privatifs	70
F. Le Suivi client	71
G. La Satisfaction Client	71
I. ISO 9001	73
CHAPITRE 7 : LA TECHNIQUE	74
A. La GMAO	74
B. La Maintenance.....	75
C. L'Entretien, la réparation, le renouvellement	76
D. Les visites réalisées	77
E. L'Etat des ouvrages et des matériels	77
F. L'Etat des ouvrages et des matériels	78
F1. LE FOND MOBILE	78
F2. LES POTS A BOUES ET COMPTAGES.....	78

F3. LES ECLAIRAGES	79
G. Les travaux et vidanges	79
H. L'entretien du site	83
CHAPITRE 8 : LE RAPPORT FINANCIER.....	84
CHAPITRE 9 : CONCLUSION	84

INTRODUCTION

Ce rapport d'activités de l'année 2024, détaille le déroulement de la cinquième année de fonctionnement du centre aquatique L'Aquapolis exploité par VM 87000 à la suite du renouvellement du contrat de concession de service public (CSP) qui s'est opéré le 12 janvier 2020.

Cette année, et pour la deuxième année consécutive L'Aquapolis a connu une année d'ouverture quasi-complète avec cependant une fermeture technique de cinq jours en juin, à la demande de Limoges Métropole.

Les faits marquants de l'année 2024 à L'Aquapolis :

- Des évènements réguliers pour les usagers,
- Un Triathlon Limoges Métropole avec une fréquentation record,
- La deuxième édition de la World Series Para Swimming de Natation,
- Une réorganisation de plusieurs services.



CHAPITRE 1 : CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC

- **Caractéristiques du contrat**

Le premier contrat avec la société VM87000 était un contrat de Délégation de service public qui était en vigueur du 12 janvier 2015 au 11 janvier 2020.

La société VM 87000 est liée à Limoges Métropole par un nouveau contrat de concession de service public pour 5 ans depuis le 12 janvier 2020 jusqu'au 11 janvier 2025.

La société VM87000 est la société qui a géré L'Aquapolis dès sa mise en service.

Ce rapport d'activité présente la **cinquième année civile** de ce contrat de concession.

La société VM87000 s'engage sur les missions suivantes :

- **Les missions du concessionnaire**

- Les missions principales**

- La prise en charge et l'exploitation complète du centre aquatique.
- L'exploitation du restaurant à laquelle est associée la gestion du kiosque-buvette en période estivale.
- La gestion administrative et financière du centre aquatique et du restaurant.
- Le recrutement et le management du personnel nécessaire à l'exploitation du service.
- La gestion de la billetterie (logiciel Elisath...).
- La perception des recettes sur les usagers.
- L'accueil du public, la commercialisation et l'information aux usagers.
- La promotion et le développement commercial du centre aquatique.
- L'accueil des établissements scolaires primaires, secondaires, et des établissements d'enseignements supérieurs avec la surveillance des bassins durant cet accueil.
- L'enseignement de la natation pour les écoles primaires du territoire de Limoges Métropole.
- L'accueil des associations sportives.
- L'organisation des manifestations.
- La sécurité des installations et des usagers.
- Le respect des normes d'hygiène et de sécurité et l'ensemble des contrôles techniques réglementaires.
- Le parfait état de propreté des ouvrages, installations et bien confiés.
- L'entretien général, la maintenance courante et le renouvellement des ouvrages, installations et biens confiés.
- Le développement des activités de détente, de loisirs et de l'ensemble des activités aquatiques.
- L'exploitation de la salle de réception et des services accessoires tels que la vente de produits liés au domaine aquatique ou la mise en place de distributeurs automatiques.
- Une qualité globale de service dans toutes les missions.
- La fourniture de rapports d'activités (suivi de l'activité, bilan analytique et propositions d'évolution) pour le centre aquatique et le restaurant, et de tableaux de bord.

Le concessionnaire s'engage à exploiter le service et à assurer les missions qui lui sont confiées dans le respect des principes de continuité, de sécurité et d'égalité de traitement des usagers et de mutabilité, en assurant une parfaite qualité de service.

Il veille en particulier, à ce que les services soient suffisants pour satisfaire au mieux les usagers et pour développer la bonne image et la notoriété du centre aquatique.

- Les missions complémentaires

Le concessionnaire pourra, dans le respect des règles édictées pour les équipements dont il s'agit, et en préservant le principe de service public, exploiter toutes activités de services accessoires au service public concédé, telles que la vente de produits liés au domaine aquatique ou la mise en place de distributeurs automatiques, la commercialisation de produits esthétiques...

En outre, le concessionnaire pourra, avec l'accord préalable du concédant, assurer l'organisation de manifestations exceptionnelles.

CHAPITRE 2 : ORGANISATION GENERALE

La mission première de VM 87000, filiale de la société mère Vert Marine, est d'accueillir l'ensemble des publics dans les meilleures conditions possibles. Ce souci de satisfaction permanente, guidé par une remise en question constante, nous permet de maintenir une fréquentation satisfaisante malgré un contexte exigeant.

Afin de répondre au mieux aux usagers, la société VM 87000 s'organise autour de différents pôles, dirigés chacun par un responsable.

Présentation de l'équipement :

❖ Côté Sport...

Un bassin sportif de 50m (10 lignes d'eau), d'une profondeur de 2,00m à 2,20m, un bassin de 25m (5 lignes d'eau) d'une profondeur variable par un fond mobile (de 0m à 5,00m). Ce dernier étant majoritairement utilisé pour l'apprentissage.



Deux salles cardio-musculation équipées en matériel de musculation et de cardio.

Deux salles destinées à notre public (abonnés ou non).

Une salle de cours fitness et une salle de danse.

❖ Côté Loisirs...

Un bassin balnéo-ludique intérieur avec jets massant, banquettes à bulles, cascades, canons à eau, deux rivières (lente et rapide), des alcôves de massage et une grotte.

Un Pentagliss 4 couloirs.

Une lagune de jeux (pataugeoire) sur 3 niveaux équipée de cascades, toboggans, jets d'eau manuels, rivière pour petits bateaux.



❖ Côté Soleil...

Un solarium minéral équipé de transats et une partie engazonnée avec accès à notre buvette extérieure.

L'été des structures gonflables (terrain de foot, ventrigliss, pentagliss, terrain de volley) sont installées.



❖ Côté Bien-être...

Un espace balnéo avec 3 saunas dont 1 circulaire, 4 hammams, 4 spas, un bain froid, 4 douches hydromassantes, un tépidarium, une salle marbre chaud, un solarium et un bassin balnéo.

Quatre salles de soins sont disponibles au sein du centre aquatique où une esthéticienne, salariée de L'Aquapolis, dispense des épilations, mais aussi des soins du corps (dos, visage, corps).

Une salle est réservée et équipée d'un lit hydromassant disponible sur rendez-vous, qui offre un massage par propulsion de jets d'eau chauffés (entre 31 et 35°) formant un mouvement elliptique permettant la compression-décompression de la colonne vertébrale.



❖ Côté restauration...

Notre espace restaurant dispose d'une salle et d'une terrasse aménagée pouvant accueillir jusqu'à 150 personnes.



A. Le Personnel

Répartition du personnel par secteur – en équivalent temps plein :

Mot du Directeur régional Vert Marine sur le nombre d'ETP : « *La répartition du personnel évolue tout au long de l'année. Nous privilégiions les données émises par le Directeur de Site lors de la rédaction du présent rapport d'activité. Il fait état de la répartition du personnel à un instant T à la fin de l'année 2024. »*

Administratif	1 directeur / 1 assistante de direction / 1 alternant commercial et communication / 1 agent administratif
Bassin	1 chef de bassin + 1 chef de bassin adjoint qui fait office de référent scolaire aussi/ 1 référent école de natation /1 référent aquagym / 1 référent secourisme compris dans les 10 BE/ 17 BNSSA (avec renfort vacances scolaires)
Entretien	1 responsable entretien / 6 agents d'entretien + 1 entretien polyvalent
Technique	1 responsable technique/3 techniciens
Accueil	1 responsable accueil/ 5 hôtes d'accueil (avec renfort en vacances)
Forme	0,45 répartis sur 2 BE forme
Esthétique	0.80 esthéticienne
Restaurant	1 responsable restaurant / 1 cuisinier / 1.25 serveurs (avec renfort en vacances estivales)
Sécurité	5 agents de sécurité en période estivale/2 agents petites vacances scolaire

La formation

Afin d'exercer au mieux l'ensemble des missions qui nous sont confiées et leurs évolutions, l'ensemble du personnel suit des formations régulières.

En complément de ces formations professionnelles, viennent s'ajouter un certain nombre de formations réglementaires :

- Les formations de sécurisation du site et des usagers,

- Les formations d'entraînement aux matériels de sécurité des usagers (extincteurs, coupures électriques, gaz, ...).

Comme chaque année, afin d'amorcer la saison estivale, nous mettons en place une session de sensibilisation au le Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours (POSS), Plan d'Evacuation, ... avec l'ensemble de nos équipes.

Nous avons à nouveau formé l'ensemble de nos salariés au POSS et l'attitude à tenir en cas d'urgence comme déclenchement d'alarme, évacuation, ... :

- Le POSS : révision du POSS et prise de connaissance de l'ensemble des mesures en lien avec la sécurisation de nos usagers. Cette formation a été menée par nos deux chefs de bassin.
- Le système de Sécurité Incendie (SSI). Explication de l'utilisation, du fonctionnement et mise en pratique lors du déclenchement du SSI pour l'ensemble de nos salariés. Formation et entraînement mis en place par notre directeur technique.

Nous avons formé l'ensemble du personnel sur la connaissance des procédures et protocoles à suivre.

B. Les Ouvertures

L'Aquapolis connaît une saisonnalité dans ses horaires d'ouverture.

Les Espaces concernés sont :

L'Espace Piscine

- L'Espace Piscine Public
- L'Espace Piscine Clubs
- L'Espace Piscine Scolaires

L'espace Fitness

L'espace Bânléo

L'espace Restauration

L'espace de Réception

Les différentes périodes de l'année sont :

La période scolaire :

Celle-ci est entrecoupée de période de vacances.

Pour l'année 2024, elle se découpe de la façon suivante :

- Du lundi 08 janvier au samedi 17 février 2024 soit 5 semaines et 6 jours
- Du lundi 04 mars au samedi 13 avril 2024 soit 5 semaines et 6 jours
- Du lundi 29 avril au samedi 06 juillet 2024 soit 9 semaines et 6 jours
- Du lundi 02 septembre au samedi 19 octobre 2024 soit 6 semaines et 6 jours
- Du lundi 04 novembre au samedi 21 décembre 2024 soit 6 semaines et 6 jours

Au total, c'est 35 semaines et 2 jours soit 247 jours dans la période scolaire.

Les périodes « petites vacances »

Celles-ci varient en fonction de la zone. L'académie de Limoges appartient à la zone A. Pour l'année 2024, elles se sont organisées comme suit :

- Du lundi 01 janvier au dimanche 07 janvier 2024 (7)
- Du dimanche 18 février au dimanche 03 mars 2024 (15)
- Du dimanche 14 avril au dimanche 28 avril 2024 (15)
- Du dimanche 20 octobre au dimanche 03 novembre 2024 (15)
- Du dimanche 22 décembre au mardi 31 décembre 2024 (11)

Au total, c'est 63 jours dans la période petites vacances.

La période « grandes vacances ».

En 2024, les vacances scolaires d'été ont débuté le dimanche 07 juillet et se sont terminées le dimanche 01 septembre, totalisant 8 semaines soit **56** jours pour la période de grandes vacances.

Les Jours Fériés.

Au nombre de 11 par an mais le centre-aquatique est uniquement fermé le 25 décembre et le 1^{er} janvier.

L'année 2024 totalise **366** jours soit 52 semaines et 2 jours.

Toutefois, l'ouverture du site sur 2024 totalise 364 jours (366 jours – 2 jours fériés).

B.1. Les horaires de l'Espace Piscine

B.1.a. L'Espace Piscine Public

Le centre-aquatique est ouvert au public toute l'année aux horaires suivants :

HORAIRES D'OUVERTURE	PERIODE SCOLAIRE	PERIODE PETITES VACANCES	PERIODE VACANCES ETE
LUNDI	10h00-21h00	10h00-21h00	10H00- 20h00
MARDI	10h00-21h00	10h00-21h00	10H00- 20h00
MERCREDI	7h00-21h00	7h00-21h00	10H00- 20h00
JEUDI	10h00-21h00	10h00-21h00	10H00- 20h00
VENDREDI	7h00-21h00	7h00-21h00	10H00- 20h00
SAMEDI	9h00-19h00	9h00-19h00	10H00- 19h00
DIMANCHE	9h00-19h00	9h00-19h00	10H00- 19h00

Des cours FITEO ont lieu les mardis et jeudis de 9h à 10h ainsi que des cours Aquastretch et Aquafitness ont lieu les mardis et jeudis à 9h15 ; nous ouvrons pour les participants 15 minutes avant le cours, puis refermons les portes le temps de l'activité. Aucune autre personne n'est tolérée entre 9h et 10h dans le centre.

Voici un tableau récapitulatif des jours et heures d'ouverture de l'établissement sur l'année :

	Jours Fériés	Jours semaine	Jours Weekend	Jours d'ouverture planning public	Jours d'ouverture réalisés public	Heures d'ouverture planning public	Heures d'ouverture réalisées public
Janvier	1	21	9	30	30	346	346
Février	0	20	8	28	28	324	324
Mars	0	23	8	31	31	363	363
Avril	1	19	10	30	30	343	343
Mai	4	19	8	31	31	356	356
Juin	0	22	8	30	25	349	288
Juillet	1	20	10	31	31	302	302
Aout	1	22	8	31	31	301	301
Septembre	0	21	9	30	30	342	342
Octobre	0	22	9	31	31	346	346
Novembre	2	20	8	30	30	354	354
Décembre	1	23	7	30	30	347	341
TOTAL	11	252	102	364	364	4073	4067

Explication du tableau :

- Les jours fériés de janvier et de décembre sont deux jours de fermeture contractuelle. Il y a donc 11 jours fériés travaillés sur l'année.
- Le nombre d'heures d'ouverture au public change en fonction des périodes.

Pour les jours de la semaine :

- o 11 heures les lundis, mardis et jeudis en période scolaire et petites vacances
- o 14 heures les mercredis et vendredis en période scolaire et petites vacances
- o 10 heures en période de grandes vacances

Pour les jours du weekend et jours fériés :

- o 10 heures en période scolaire et petites vacances
- o 9 heures en période estivale

- Les jours semaine sont du lundi au vendredi hors jours fériés.
- Les jours week-end sont le samedi et le dimanche hors jours fériés.

Constats :

Nous avons ouvert le site 358 jours sur 364 jours possibles soit 98 % pour le public. Les 5 jours manquants correspondent à la fermeture de l'établissement pendant les travaux techniques du 17 au 21 juin 2024.

B.1.b. L'espace Piscine Clubs.

L'Aquapolis accueille aussi en plus du public usager, un public club.

Les clubs peuvent accéder au site grâce à leur carte d'accès entre 6h00 et 22h30, selon les plannings établis.

B.1.c. L'espace Piscine Scolaires.

L'espace Piscine accueille du public scolaire primaire et secondaire.

Pour le primaire, l'accès est prévu entre 8h55 et 11h30 puis entre 14h00 à 16h30 les lundis, mardis, jeudis et vendredis.

Pour le secondaire, l'accès est prévu entre 8h10 et 16h en fonction de leur demande.

B.2. Les ouvertures de l'espace Balnéo Fitness

Les espaces Balnéo et Fitness ouvrent aux mêmes horaires que l'espace Piscine que l'on soit en période scolaire ou de vacances.

Donc l'ensemble des heures d'ouverture est de 4067 heures à l'année.

Etant donné que nous ouvrons l'espace balnéo-fitness plus tôt deux jours par semaine pour l'activité FITEO, en période scolaire et petites vacances et une fois en période grandes vacances, le nombre d'heures à l'année est de $4073 + (52 \times 2) - (8 \times 1) = 4\ 169$ heures annuelles.

Voir annexe 2.A. : Planning d'occupation des bassins période scolaire 2023/2024

Voir annexe 2.B. : Planning d'occupation des bassins vacances scolaires 2023-2024

Voir annexe 3. : Planning d'occupation des bassins grandes vacances

Voir annexe 4.A. : Planning d'occupation général des bassins et espaces période scolaire 2024/2025

Voir annexe 4.B. : Planning d'occupation des bassins petites vacances 2024-2025

C. Les Fermetures

Depuis plusieurs années, nous tenons notre engagement de fermer à minima le centre aquatique ainsi que les différents espaces et bassins.

C.1. Les fermetures Partielles

Les fermetures de bassin en lien avec les évènements sportifs :

Evènement Rugby subaquatique : fermeture du 25m de 13h à 18h le samedi 20 janvier 2024 à l'occasion des 9 ans de L'Aquapolis.

Lors du Triathlon organisé par notre site les 23 et 24 mars 2024, nous avons fermé les bassins de 50m et de 25m au public, de 9h à 12h le dimanche 24 mars 2024.

World series Handisport du lundi 03 mai au dimanche 09 mai 2024 : hall bassin soit durant 7 jours.

Gala de natation artistique du 29 juin 2024 : fermeture plus tôt au public car la représentation commençait à 19h.

La vidange de la pataugeoire a également eu lieu du 03 au 09 mai 2024, remise en eau pour le week-end du 13 mai.

La vidange du bassin ludique s'est déroulée entre le 25 et le 29 mai, durant les World Series, donc cela n'a pas impacté la clientèle. Il en est de même pour l'espace balnéo qui s'est faite de nuit le samedi 08 juin. Réouverture le lendemain matin.

Le bassin multifonction a été fermé et vidangé 19 décembre 17h au jeudi 26 décembre 2024 inclus.

Nous avons vidangé le bassin sportif du 28 décembre 2024 au 05 janvier 2025 inclus, période pendant laquelle le bassin était inaccessible.

En raison d'un retard de travaux d'installation des climatisations par les entreprises mandatées par Limoges métropole et afin de protéger le personnel et les usagers, nous avons été contraints de fermer le restaurant le 31 juillet pour cause de canicule. Une installation de climatisation portatives a ensuite été réalisé.

Nous avons également eu à déplorer quelques fermetures d'espaces (grotte principalement) en raison de la pénurie de maîtres-nageurs sur le territoire. Un tableau de suivi a été réalisé et transmis régulièrement aux services de Limoges métropole.

Voir Annexe 5 : Les tableaux de bord de l'année 2024

C.2. Les fermetures totales

A la demande de Limoges Métropole, nous avons eu à organiser 5 jours de fermeture totale de l'équipement du 17 au 21 juin inclus. Cette période était nécessaire afin d'effectuer des travaux d'amélioration pour le confort des usagers et des travaux d'entretien général du centre aquatique.

C.3. Les fermetures Jours Fériés

Contractuellement, nous sommes engagés à une fermeture totale de L'Aquapolis les 1^{er} janvier et 25 décembre avec une fermeture anticipée les 24 et 31 décembre. Une demande de fermeture anticipée à 14h a été demandé à Limoges Métropole qui a accepté une fermeture à 16h soit 5 heures avant la fermeture habituelle de 21h. Ainsi, le centre aquatique a fermé exceptionnellement à 16h le 24 et 31 décembre 2024.

D. La Sécurité

Notre mission principale en tant que gestionnaire d'établissement recevant du public est d'assurer la sécurité de tous les usagers :

- Les utilisateurs,

- Le personnel,
- Les intervenants extérieurs,
- Les entreprises intervenantes.

Afin d'être opérationnel face aux différents risques de noyade, un P.O.S.S. (Plan d'Organisation des secours et de la sécurité) a été mis en place. Ce plan définit les moyens humains et matériels à mettre en œuvre afin d'assurer une surveillance et une sécurisation optimale des bassins. Il définit aussi notre procédure d'évacuation en cas d'évacuation généralisée.

Agents de sécurité présents depuis 2021 mais par contre mis en place plus tôt dans la saison depuis 2022.

Les équipes de L'Aquapolis le revisitent très régulièrement afin d'être constamment au fait des évènements.

LA FORMATION

Comme évoqué précédemment, la formation continue avec nos équipes bassins, accueil, entretien et technique fait partie intégrante de la vie de L'Aquapolis.

Le personnel bassin suit tous les ans des formations de mise à niveau de leur PSE1, formation permettant d'être informé des nouvelles procédures de prise en charge des blessés.

Les éducateurs et surveillants de baignade sont formés et entraînés à sortir rapidement de l'eau un usager en difficultés.

Les personnels d'accueil, d'entretien et technique s'exercent lors de session de formations à aider, secourir et orienter les usagers en cas d'intervention ou d'évacuation.

L'ensemble de ces formations et entraînements sont notés dans le registre de sécurité de l'établissement.

Tous les ans, la société VM 87000 met en place une journée de sensibilisation à la noyade auprès de notre public. Cette journée est planifiée dans notre plan de communication pour avoir lieu le 15 mai 2024. L'objectif est de donner aux usagers la possibilité de se former aux gestes de secours et de s'informer sur les risques de noyade et les façons appropriées d'intervenir. Cette sensibilisation se fait conjointement avec la SNSM qui est partenaire de L'Aquapolis.

LA SECURITE

Depuis plusieurs années, nous connaissons une croissance des incivilités lors des périodes estivales.

L'incivilité, les violences physiques et verbales sont de plus en plus fréquentes, ce qui malheureusement entraîne une baisse de la fréquentation des familles en été.

Afin d'y remédier, nous avons pris le parti, depuis 2022, de mettre en place une équipe d'agents de sécurité dès l'arrivée des beaux jours.

Par ailleurs, Limoges Métropole a permis la mise en place de rondes régulières faîtes par la police nationale et municipale tous les jours lors de notre période estivale.

L'ensemble de ces actions sont rassemblées dans le Plan d'organisation de sécurité estivale.

E. Les Scolaires

Voir annexe 6.A : Le projet pédagogique 2024

Voir annexe 6.B : Le projet pédagogique 2024-2025

Accueil des scolaires depuis l'ouverture du centre en 2015 et depuis septembre 2021 : séances des cycles primaires du territoire LM assurées par un Maitre-nageur sauveteur (MNS) dont la prise en charge est assurée par Limoges Métropole en plus de celle des créneaux d'apprentissage. Les enseignants peuvent choisir d'utiliser le livret pédagogique proposé par l'exploitant mais restent responsables de leur classe. La réussite de cette action se mesure à travers le % de réussite aux tests d'aisance aquatique et de savoir nager délivrés, respectivement prévus en fin de CE2 et fin de 6^{ème}.

Les tests officiels sont le Pass Nautique et l'ASNS pour les écoles primaires.

Selon l'âge des enfants, différents niveaux sont attendus :

A.S.N.S : Attestation du Savoir Nager en Sécurité, objectif fin de cycle 3 (6ème)

Aisance Aquatique : objectif fin cycle 2 (CE2) -> Il y a 4 paliers : P1: GS, P2: CP, P3: CE1, P4: CE2

- aisance aquatique avec brassières (niveau requis fin de cours élémentaire 2^{ème} année - CE2),
- aisance aquatique sans brassière (niveau requis fin cours élémentaire 1^{ère} année - CE1)

Ces « sous-déclinaisons » des tests ne sont pas officielles mais sont prévues dans le livret pédagogique proposé aux écoles.

=> Pour la période de janvier à juin 2024 (donc saison scolaire 2023/2024),

Période	Classes par jour de la semaine	TOTAL SEANCES par classe	Coût avec MNS	Date de facturation	
Période 1 du 11 septembre au 26 septembre	10	10	8 290.00 €	facture fin décembre	39 792.00 €
Période 2 du 28 septembre au 13 octobre	10	10	8 290.00 €		
Classes bleues Du 16 octobre au 10 novembre *	10	8	6 632.00 €		
Période 3 du 13 novembre au 28 novembre	10	10	8 290.00 €		
Période 4 du 30 novembre au 15 décembre	10	10	8 290.00 €		
Période 5 du 8 janvier au 23 janvier	10	10	9 415.00 €		
Période 6 du 25 janvier au 9 février	10	10	9 415.00 €		
Classes bleues Du 12 février au 8 mars *	10	8	7 532.00 €		
Période 7 du 11 mars au 26 mars	10	10	9 415.00 €		
Période 8 du 28 mars au 12 avril	8	9	6 778.80 €		
Période 9 du 29 avril au 17 mai	8	10	7 532.00 €	facture fin juillet	21 842.80 €
Période 10 du 21 mai au 4 juin	8	10	7 532.00 €		
Période 11 du 6 juin au 21 juin	0	0	- €		
TOTAL	114	115	97 411.80 €		

Les résultats sont les suivants :

Réussite par cycle / objectif								
Classes	Nbr élèves inscrits	Nbr élèves présentés	Test validé selon le cycle (P pour Palier)			Réussite		
			ASNS	P4	P3	P2	P1	
CM2	308	273	170					62,27%
CM1	358	331	174					52,56%
CE2	252	232		201				86,63 %
CE1	356	333			279			83,78%
CP	6	6				0		0,0%
Total	1280	1175	824				70,12%	
ABSENT			105					
ECHEC			5					

Pour les exigences de fin de cycle pour les 6 dernières périodes (hors classes bleues) :

Test Pass Nautique: **CE2**

252 élèves inscrits, 232 élèves présentés,

- * **201 ont réussi le palier 4, soit 86,63%**
- * 20 ont réussi un autre niveau, soit 13,37%

A.S.N.S: **CM2**

308 élèves inscrits, 273 élèves présentés,

- * **170 élèves ont réussi l'ASNS, soit 62,27%**
- * 103 ont réussi un autre niveau, soit 37,73%

Pour les autres niveaux :

CM1: 358 élèves inscrits, 331 présentés,

- * 174 ont réussi l'ASNS (Objectif fin de CM2), soit 52,56%
- * 157 ont réussi un autre niveau, soit 47,44%

CE1: 356 élèves inscrits, 333 élèves présentés,

- * 279 ont réussi leur palier de niveau 3 (objectif fin de cycle), soit 83,78%
- * 54 ont réussi un autre niveau, soit 16,22%

CP: 6 élèves inscrits, 6 élèves présentés,

- * 0 ont réussi leur palier de niveau 2 (objectif fin de cycle), soit 0%
- * 6 ont réussi un autre niveau, soit 100%

Conclusion:

100% des écoles ont validé le projet pédagogique de L'Aquapolis en réussissant au moins un des niveaux proposés dans celui-ci.

C'est un cycle de 10 séances de piscine proposé sur chaque période hormis en P8 avec 9 séances.

Nous avons eu 70,12% de réussite pour l'ensemble des objectifs fixés par niveau de classe. Les

objectifs fixés ne sont pas officiels mais ceux prévus au projet pédagogique comme vu au-dessus afin de pouvoir chiffrer la réussite des élèves et voir l'évolution.

Le taux de réussite de nos deux gros objectifs de fin de cycle est de 86,63% pour les CE2 est de 62,27% pour les CM2, ce qui est globalement une réussite et atteste de la pertinence du travail des MNS qui ont pu procéder à beaucoup d'individualisation pour attribuer un diplôme en adéquation avec le niveau des enfants.

La grande difficulté reste sur les CM1, avec le changement de diplôme qui est largement plus dur à obtenir. En effet, quand il y a validation du Pass nautique avec Gilet en CE2, il est compliqué de valider en CM1 l'ASNS qui est à réaliser seul. Ce qui explique souvent nos écarts entre CE2 et CM1.

Les CP sont en échecs, car c'est souvent la première fois pour eux qu'ils viennent à la piscine.

Il y a également eu 105 enfants qui ne sont pas venus lors des séances de natation, soit 8,21% des élèves.

=> **Pour la période de septembre à décembre 2024 (année scolaire 2024-2025) :**

Période	Classes par jour de la semaine	TOTAL SEANCES par classe	Coût avec MNS
P1 10 séances du 09/09/24 au 24/09/24	10	10	9 415.00 €
P2 10 séances du 26/09/24 au 11/10/24	10	10	9 415.00 €
P3 11 séances du 14/10/24 au 18/10/24 puis du 04/11/24 au 15/11/24	10	11	10 356.50 €
P4 10 séances du 18/11/24 au 03/12/24	10	10	9 415.00 €
P5 10 séances du 05/12/24 au 20/12/24	10	10	9 415.00 €
P6 10 séances du 06/01/25 au 21/01/25	10	10	9 415.00 €
P7 10 séances du 23/01/25 au 07/02/25	10	10	9 415.00 €
1ère session classe bleue avec 8 séances du 10/02/25 au 21/02/25	10	8	7 532.00 €
P8 10 séances du 10/03/25 au 25/03/25	10	10	9 415.00 €
P9 10 séances du 27/03/25 au 11/04/25	10	10	9 415.00 €
P10 11 séances du 14/04/25 au 16/05/25	10	11	10 356.50 €
2ème session classe bleue avec 8 séances du 19/05/25 au 03/06/25	10	8	7 532.00 €
TOTAL	120	118	111 097.00 €

Les résultats obtenus sont les suivants :

Réussite par cycle / objectif										
Classes	Nbr élèves inscrits	Nbr élèves présentés	Test validé selon le cycle (P pour Palier)				Réussite			
			ASNS	P4	P3	P2	P1			
CM2	284	265	189					71,32%		
CM1	264	241	134					55,6%		
CE2	287	268		243				90,67 %		
CE1	249	230			200			86,95%		
CP	80	75				65		86,66%		
Total	1164	1079	831				77,0%			
ABSENT			85							
ECHEC			0							

Pour les exigences de fin de cycle après les 5 premières périodes de septembre à décembre 2024 :

Test Pass Nautique: **CE2**

287 élèves inscrits, 268 élèves présentés,

- * **243 ont réussi le palier 4, soit 90,67%**
- * 25 ont réussi un autre niveau, soit 9,33%

A.S.N.S: **CM2**

284 élèves inscrit, 265 élèves présentés,

- * **189 élèves ont réussi l'ASNS, soit 71,32%**
- * 76 ont réussi un autre niveau, soit 28,68%

Pour les autres niveaux :

CM1: 264 élèves inscrits, 241 présentés,

- * 134 ont réussi l'ASNS (Objectif fin de CM2), soit 55,6%
- * 107 ont réussi un autre niveau, soit 44,4%

CE1: 249 élèves inscrits, 230 élèves présentés,

- * 200 ont réussi leur palier de niveau 3 (objectif fin de cycle), soit 86,95%
- * 30 ont réussi un autre niveau, soit 13,05%

CP: 80 élèves inscrits, 75 élèves présentés,

- * 65 ont réussi leur palier de niveau 2 (objectif fin de cycle), soit 86,66%
- * 10 ont réussi un autre niveau, soit 13,34%

Conclusion :

100% des écoles ont validé le projet pédagogique de l'Aquapolis.

C'est un cycle de 10 séances de piscine proposés sur les cinq premières périodes hormis en P3 avec 11 séances :

Nous avons eu 77% de réussite pour l'ensemble des objectifs fixés par niveau de classe.

Le taux de réussite de nos deux gros objectifs de fin de cycle est de 90,67% pour les CE2 et de 71,32% pour les CM2, ce qui est globalement une réussite et atteste de la pertinence du travail des MNS qui ont pu procéder à beaucoup d'individualisation pour attribuer un diplôme en adéquation avec le niveau des enfants.

La grande difficulté reste sur les CM1, avec le changement de diplôme qui est largement plus dur comme vu précédemment.

Il y a également eu 85 enfants qui ne sont pas venus lors des séances de natation, soit 7,31% des élèves.

Le temps d'accueil actuel ainsi que le nombre de classes scolaires du primaire sur chaque créneau est de :

Bassin multifonction	9h15-9h55	9h55-10h35	10h35-11h15	14h15-14h55	14h55-15h35	15h35-16h15
Lundi	2	2	2	2	2	0
Mardi	2	2	2	2	2	0
Jeudi	2	2	2	2	2	0
Vendredi	2	2	2	2	2	0

TOTAL	8	8	8	8	8	0
TOTAL	40					

Voici l'organisation du bassin lors de la présence des scolaires :

LIGNE 0	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 1	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 2	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 3	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 4	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 5	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 6	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 7	RESERVEE AU PUBLIC
LIGNE 8	RESERVEE AUX COLLEGES
LIGNE 9	RESERVEE AUX COLLEGES
BASSIN MULTI	RESERVEE AUX SCOLAIRES

E.1. Les Primaires et les Secondaires

a) Primaires

L'accueil des scolaires 2024 se prépare pendant l'année 2023, par des étapes successives :

- Le recensement des besoins des écoles en février/mars.
- L'élaboration du livret d'accueil.
- La création du projet pédagogique de L'Aquapolis.
- L'élaboration des plannings pour chaque période.
- Le calcul des coûts pour l'année à venir.
- Les décisions de Limoges Métropole (arbitrages).
- La validation des plannings en comité de gestion en juin.

Le comité de gestion de juin 2023 valide les plannings d'accueil des scolaires de janvier à juin 2024, et celui de juin 2024 valide les plannings de septembre à décembre 2024.

En 2024, nous continuons l'accueil des scolaires sur 4 jours. Les journées sont découpées en créneaux de 40 minutes.

Il y a possibilité de 6 créneaux par jour : de 9h15 à 9h55 ; de 9h55 à 10h35 ; de 10h35 à 11h15 ; de 14h15 à 14h55 ; de 14h55 à 15h35 ; et de 15h35 à 16h15.

Lors du comité de gestion de juin 2023 a été validée la réorganisation des périodes des scolaires à l'Aquapolis.

En effet, depuis la rentrée 2023-2024, travail sur un format « massé » : un découpage en périodes est expérimenté avec 10 séances successives (lundi, mardi, jeudi et vendredi sur 2 semaines et demie). Les créneaux sont uniquement ouverts à partir des classes de CE1 et jusqu'aux classes de CM2 et à quelques CP qui n'auraient pas suivis une classe bleue en GS.

+ Poursuite des classes bleues (8 séances successives) du plan « aisance aquatique » mises en place à L'Aquapolis depuis 4 saisons.

La période scolaire se déroule sur 31 semaines en totalité.

La saison scolaire 2023-2024, a été découpée comme celle de 2024-2025 en 10 périodes de 9 à 10 séances chacune selon le planning scolaire et les jours fériés ainsi que deux périodes de classes bleues de 8 séances chacune (détail à retrouver plus loin dans le rapport).

Pour les classes en format « massé », le nombre de séances par période est privilégié à 10 séances pour la plupart du temps lorsque cela est possible.

Les séances sont découpées de la manière suivante :

- séance 1 : évaluation pour voir le niveau de l'enfant et le mettre ensuite dans un groupe adapté,
- séances 2 à 4 : travail effectué pour préparer l'évaluation,
- séance 5 : évaluation sommative,

- séances 6 à 8 : travail basé sur l'évaluation,
- séances 9 et 10 : évaluation et jeux.

Pour les 4 semaines restantes, elles sont destinées à la mise en place des classes bleues (2 périodes de 2 semaines de classes bleues à 8 séances chacune).

L'accueil des scolaires primaires entre dans le cadre d'une prise en charge financière par Limoges Métropole à contrario des établissements d'enseignement secondaire qui sont facturés pour leur venue à L'Aquapolis (hormis cas particulier de collèges en REP qui relèvent d'un accord avec le département à retrouver plus loin dans le rapport).

Le tarif d'une séance en 2023 est de 57 € TTC et en 2024 est de 65,20 € TTC.

Le tarif de la prise en charge pédagogique d'une classe en 2023 est de 25,90€ TTC et en 2024 est de 28,95 € TTC par MNS pour 40 minutes d'enseignement.

Le protocole d'accueil ayant fait ses preuves, sauf cas particulier, nous le maintenons tel qu'établi antérieurement avec des réunions les mercredis après-midi où les enseignants sont conviés pour répondre à leurs questions et leur présenter le déroulé ainsi que leur remettre les cartes d'accès.

La saison scolaire se déroule sur 2 années différentes (septembre à juin).

Sur 2023-2024, 636 séances étaient prévues : du 08 janvier 2024 au 21 juin 2024

Sur 2024-2025, 510 séances étaient prévues : du 09 septembre au 20 décembre 2025

Le coût de cet accueil des primaires du territoire de Limoges Métropole pris en charge par Limoges Métropole :

- 57 619,8 € TTC pour l'année 2023/2024, comprenant les créneaux et les MNS.
- 48 016,50 € TTC pour l'année 2024/2025, comprenant les créneaux et les MNS.

Voir annexe 7. : Planning Scolaires

b) Secondaires

Nous avons accueilli au cours de l'année scolaire 2024, deux collèges : celui de la commune de Couzeix, ainsi que celui d'Anatole France à Limoges.

La facturation pour les établissements secondaires se fait directement auprès de chaque établissement scolaire comme prévu au contrat de concession de service public.).

Cependant, depuis l'année scolaire 2022/2023, Limoges Métropole prend en charge financièrement l'accueil des classes de 6^{ème} de deux collèges situés en réseau d'éducation prioritaire et/ou en cité scolaire du Nord de Limoges dans le cadre du Contrat départemental de développement métropolitain (CDDM). Les deux sont proches de L'Aquapolis. Le but de cette

action sociale est de favoriser l'apprentissage de la natation pour ces jeunes issus de quartiers et ainsi permettre aux élèves concernés d'obtenir l'attestation au savoir-nager.

Sur les 2 dernières saisons scolaires, seul le collège Anatole France a bénéficié de ces créneaux. La réponse quant à la prise en charge étant arrivé tardivement (*cf. délibérations n°9.2 du 21 novembre 2022, n°9.2 du 24 novembre 2023 et n°9.4 du 26 septembre 2024*), Firmin Roz avait déjà bloqué des créneaux sur la piscine municipale des Casseaux à Limoges.

Cette prise en charge exceptionnelle s'est élevée à 6 314,31 € TTC la première année scolaire 2022-2023, 6 358,55 € TTC pour la deuxième année scolaire 2023-2024 et 7 733,6 € TTC pour la troisième année 2024-2025. Une convention tripartite doit être conclue entre le concessionnaire Vert Marine, Limoges Métropole en tant que financeur et le collège.

Détails du montant pour 2024 :

Grille tarifaire 2024 : 2nd degré (créneau/classe de 2 lignes d'eau heure de 50 mètres) résidents = 69.05 € TTC

- 58 créneaux de janvier à juillet 2024 soit 4 004,90 € TTC
- 36 créneaux de septembre à décembre 2024 soit 2 485,8 € TTC

E.2. Le Bilan

2024, c'est :

- Un projet pédagogique propre à l'Aquapolis mis à jour.
- La reconduite de l'organisation de nos périodes avec 10 séances par classe quand cela est possible et depuis la rentrée 2023-2024, l'apparition d'un travail sur un format « massé »
- Un retour dans le bassin multifonction pour une sécurité optimale et éviter les mélanges de flux usagers/scolaires.

F. Les Clubs

Le planning des entraînements des clubs du territoires ayant un accès pris en charge par Limoges Métropole :

L'accueil de ces Clubs s'est préparé pendant l'année 2023, par des étapes successives :

- Le recensement des besoins des clubs en février/mars.
- L'élaboration du planning des demandes par période.
- Le calcul des coûts pour l'année à venir.
- L'arbitrage organisationnel de VM 87000 (obligation de laisser 5 lignes aux usagers de L'Aquapolis + certaines demandes de créneaux étant parfois en même temps et également en même temps que des activités commerciales).
- Les décisions de Limoges Métropole (arbitrage en fonction notamment des critères listés dans l'avenant 2 au contrat de Concession de service public (CSP) dont l'article 2 complète l'article 17 du contrat de CSP).
- L'élaboration des plannings optimisés par périodes.
- La validation des plannings lors du comité de gestion en juin 2023.

Les clubs bénéficiant d'une prise en charge par Limoges Métropole en 2024 sont : Le CAPO, l'ASPTT et le comité départemental de la Haute-Vienne qui dispatche ensuite ses créneaux aux clubs de plongée du territoire (CDHV FFESSM). Ce qui représente 5 disciplines : natation, waterpolo, natation artistique, nage avec palmes et apnée. Et 3 fédérations : FFN + FFH + FFESSM.

Ce qui représente une compensation financière après retrait des périodes de vidange et des jours de fermeture de :

- 108 851.28 € TTC pour la saison 2023/2024
- 101 875.73 € TTC pour la saison 2024/2025

Chaque membre de club dispose d'une carte d'accès nominative, qui lui permet d'accéder au site par l'entrée scolaires / Ecole de natation (EDN). Chaque club bénéficie d'un vestiaire.

La terrasse qui domine le bassin multifonctions a été aménagée afin de recevoir les clubs lors de leur préparation physique. Cet espace est équipé de quelques matériels laissés par la Ligue Nouvelle-Aquitaine de Natation et intégrés à l'inventaire de l'équipement. Vert Marine a complété l'équipement avec quelques acquisitions complémentaires telles que des tapis de travail.

Les compétitions organisées par ces clubs et prises en charge par Limoges Métropole :

Le contrat de CSP prévoit que le concessionnaire est tenu de mettre l'équipement à disposition de Limoges Métropole pour l'organisation de manifestations sportives soit 6 jours par an ou 12 demi-journées par an, ainsi que 4 journées par an en vue de la préparation des jeux olympiques 2024.

Aucun critère de sélection des événements n'est prévu au contrat de CSP.

La grille tarifaire 2024 prévoit le versement d'une compensation au délégataire de 3 355.25 € TTC par jour pour la mise à disposition des espaces sportifs et 6 710.55 € TTC pour celle de tout l'équipement. Au-delà de ces journées, des tarifs spécifiques s'appliquent.

Dans ce cadre, nous avons accueilli lors de l'année 2024 :

- La Para Swimming World Series organisée par la Fédération Française Handisport du 7 au 9 juin 2024 :
23 486,74 € TTC,
- Le gala de natation artistique organisé par le CAPO du 29 juin 2024 : 1 923,15 € TTC
- Un stage de l'Equipe de France Handisport les 15 jours avant les jeux olympiques de Paris 2024 : 4 369,90 € (lignes d'eau mises à disposition) pour la partie prises en charge par Limoges Métropole et 147.30 € TTC pour la partie financée par l'équipe de France directement.

Soit un coût d'accueil des compétitions/préparation EDF handisport pour les JO pris en charge par Limoges Métropole de 29 779,79€ TTC.

Voir Annexe 8.1. : Le tableau de calcul des coûts Clubs 2023/2024.

Voir Annexe 8.2. : Le tableau de calcul des coûts Clubs 2024/2025.

En 2024, 3 associations ont profité de terrasse d'échauffement avec le matériel de musculation :

- Le CDHV FFESSM
- L'ASPTT
- Le CAPO

En concertation avec Limoges Métropole, il a été convenu de retirer (en novembre 2024) une partie du matériel de musculation laissé par la Ligue Nouvelle-Aquitaine pour des raisons de sécurité.

L'ASPTT WATERPOLO dispose également d'un espace pour entreposer son matériel.

G. Les Abonnements

G.1. Cinq abonnements

Tarifs 2024

Tous nos abonnements intègrent un accès illimité (en fonction de la prestation choisie) avec un règlement mensuel et sans engagement.

- Pass Etudiant (sur présentation d'une carte étudiante) :

Accès illimité à l'espace aquatique sur nos horaires d'ouverture pour 12.80 € TTC par mois.

- Pass Aquatic :

Accès illimité à l'espace aquatique sur nos horaires d'ouverture pour 23.85 € TTC par mois (Tarif résident de la Communauté urbaine Limoges Métropole) ou 29 € TTC (Tarif extérieur).

- Pass Aquaform :

Accès illimité à l'espace Aquatique et aux cours d'aquagym pour 51,50 € TTC par mois (Tarif résident de la Communauté urbaine Limoges Métropole) ou 57.95 € TTC (Tarif extérieur).

- Pass Balnéo Fitness :

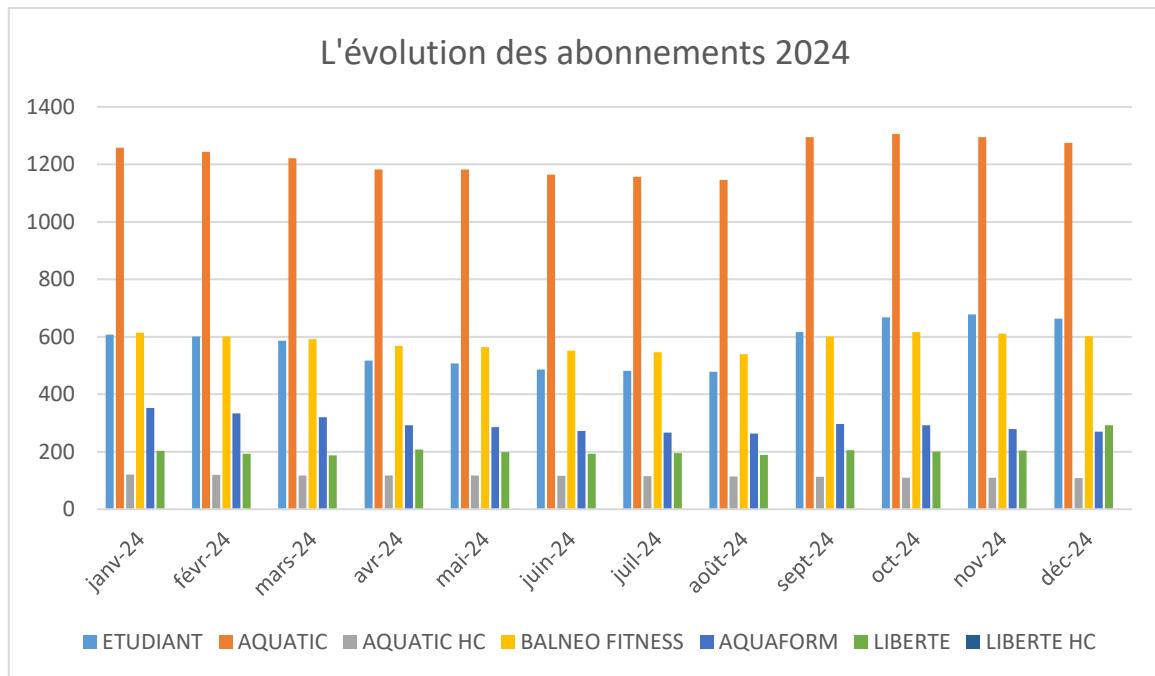
Accès illimité à l'espace Aquatique et à l'espace Bien-être - Fitness pour 64.40 € TTC par mois (Tarif résident de la Communauté urbaine Limoges Métropole) ou 70.85 € TTC (Tarif extérieur).

- Pass Liberté :

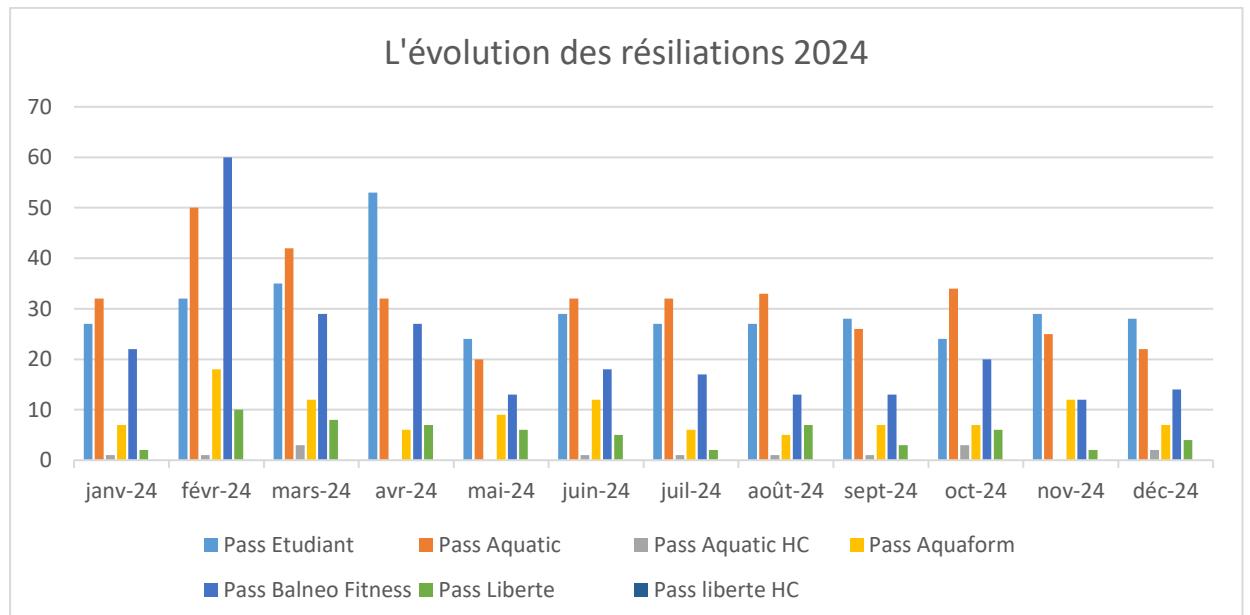
Accès illimité à l'espace Aquatique, à l'espace Bien-être-Fitness, aux cours d'aquagym, aux cours d'ACT ainsi qu'aux cours de Fitéo pour 77.30 € TTC par mois (Tarif résident de la Communauté urbaine Limoges Métropole) ou 83.70€ TTC (Tarif extérieur).

G.2. L'évolution des abonnements

Nous avons commencé l'année 2024 avec 3171 abonnements et nous la terminons avec 3061 abonnements.



G.3. L'évolution des résiliations



L'année 2024, c'est **1185 résiliations**.

L'indexation des tarifs qui a eu lieu au 1^{er} janvier 2024 a créé de nombreuses insatisfactions auprès de nos adhérents. Cela a eu pour conséquence directe une arrivée massive des résiliations sur le début d'année.

De janvier à juin nous connaissons une évolution croissante des résiliations, notamment auprès de notre clientèle d'étudiants, qui voient arriver la fin de leur année scolaire.

Beaucoup d'abonnés mettent fin à leur abonnement à l'arrivée des beaux-jours et reviennent au moment de la rentrée scolaire afin de profiter de l'offre promotionnelle en découlant. La période estivale n'est pas propice au maintien des abonnements.

Nous connaissons de faibles variations des abonnements, qui sont détaillées dans le tableau précédent.

H. L'Ecole de Natation

« L'Académie des P'tits Nageurs ».



Les activités enfants sont dispensées par les éducateurs sportifs, salariés de L'Aquapolis, du mardi au dimanche en période scolaire.

En 2024, les rattrapages de cours liés aux différentes incapacités à les assurer aux moments initialement prévus ont été reportés lors des vacances scolaires d'avril.

Nous avons reconduit nos offres de stage lors des différentes vacances scolaires sous différents formats :

- 45 minutes/jour sur 5 jours – ce format a été proposé sur les vacances de Pâques (S15) sur trois formats différents :
 - ⇒ débutant 6-7 ans : 5 inscrits sur 10 places disponibles,
 - ⇒ débutant 8-10 ans : 0 inscrit sur 10 places disponibles ;
 - ⇒ apprentissage 6-12 ans : 1 inscrit sur 10 places disponibles.
- 3h/jour sur 5 jours : 247 inscrits ;
- 6h/jour sur 5 jours – ce format a été proposé sur les vacances d'été (S28); nous avons eu 7 participants sur les 10 places disponibles.

Grâce à ces différentes propositions, nous avons pu constater que le format 3h/jour sur 5 jours est celui qui plaît et convient le mieux à nos usagers.

C'est plus de 40 cours par semaine qui ont été proposés aux enfants comme aux adultes.

Pour la saison 2024, les inscrits à l'Académie des P'tits Nageurs ont pu bénéficier de l'entrée à l'Aquapolis gratuitement pendant la période scolaire.

a) Bébés-nageurs (5 mois à 3 ans) « Séances de familiarisation dans l'eau » :

Cette activité a pour vocation la sensibilisation des bébés au milieu aquatique. L'enfant et ses parents ont le plaisir de se retrouver ensemble dans l'eau.

Ces séances sont en libre-accès aux participants entre 9h30 et 11h30 tous les dimanches. Le maître-nageur est à disposition pour donner les conseils adaptés selon l'âge et l'aisance de l'enfant.

b) Jardin aquatique (3-5 ans), initiation (6-7 ans, 8-10 ans) et apprentissage (6-7 ans et 8-10 ans)

Trois niveaux de compétences aquatiques sont proposés pour ces âges.

Cette organisation permet un travail plus efficace et une progression plus ciblée.

En 2023, c'est 2 cours de jardin aquatique, 16 cours d'initiation et 13 cours d'apprentissage.

c) Perfectionnement enfant (8-12 ans) :

À partir de 7/8 ans, les enfants commencent l'apprentissage des 4 nages codifiées et s'initient aussi aux autres activités aquatiques : water-polo, nage avec palmes, plongeon, sauvetage.

En 2024, c'est 4 cours de perfectionnement.

d) Les cours adultes (Aquaphobie, débutant, apprentissage et perfectionnement) :

Nous proposons également des cours pour les adultes. Qu'ils soient débutants ou nageurs confirmés, nos éducateurs enseignent la natation sur quatre cours distincts :

- L'aquaphobie : c'est une activité permettant aux personnes ayant peur (ou connaissant une appréhension du milieu) de retrouver confiance dans leurs possibilités. La pratique s'organise en groupe restreint avec un maître-nageur avec la mise en place d'un grand nombre de mises en situation variées.
- Le débutant : ce cours a pour but d'apprendre aux participants à se mettre en sécurité en toute autonomie.
- L'apprentissage est le niveau de natation permettant d'obtenir la compétence du savoir-nager scolaire.
- Le perfectionnement est le niveau d'acquisition des nages codifiées.

En 2024, l'école adulte était composée de 4 cours.

e) Les cours Ado

A partir de 13 ans et jusqu'à 15 ans, ce cours permet à des nageurs confirmés de maintenir une activité aquatique élargie, hors compétition. Le cours pour les 15 ans a une orientation sécuritaire afin de les amener vers l'acquisition, à terme, d'un diplôme BNSSA.

Voir en annexe 9.1. : Planning Ecole de Natation Année 2023-2024

Voir en annexe 9.2 : Planning Ecole de Natation Année 2024-2025

I. L'Aquagym

En 2024, ce n'est pas moins de 35 séances par semaine, avec une diversité de 10 cours différents.

I.1. Les activités standards

C'est l'activité sportive pour tous par excellence, nageurs comme non-nageurs. Des programmes spécialement étudiés pour votre forme et encadrés par nos éducateurs sportifs. Des séances à thèmes pour un travail ciblé, une utilisation d'accessoires adaptés, un travail en musique pour une véritable dynamique de groupe.

Les séances d'aquagym sont à 14,10 € TTC pour les clients résidents et 16.65 € TTC pour les extérieurs.

Toutes nos séances d'aquagym sont accessibles sur réservation depuis notre site internet, ou auprès de nos hôtesses d'accueil.

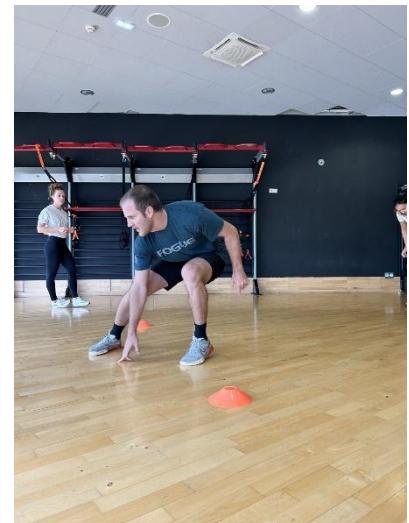
I.2. Les activités GOLD

Il s'agit des séances d'Aquacyling. Ces cours sont à 17.95 € TTC pour les clients résidents de Limoges Métropole ou 20.50 € TTC pour les clients extérieurs.

10.A. Planning été 2024

J. Le Fitness

Les cours se déroulent dans la salle de cours fitness, dans la salle Mandonnaud ainsi que dans la salle de musculation (ex. salle du Pôle Espoir).



10.B. Planning fitness été 2024

10.C. Planning fitness septembre 2023

10.D Planning fitness septembre 2024

La constitution de notre équipe Fitness :

Au cours de l'année 2024, nous avons continué à travailler avec un coach diplômé Brevet d'Etat (BE) à temps partiel, qui a été remplacé par deux BE forme et 4 auto-entrepreneurs.

Les cours :

La proposition passe par :

- Des cours de Bike
- Des cours plus classiques comme les abdos, le stretch, ... ;
- Des cours chorégraphiés tels que la Zumba ;
- Des cours circuits tels que Boxing, Crossfit.

K. Les Tarifs

Les tarifs de 2024 ont été indexés comme prévu dans le contrat.

Pour l'année 2024, le calcul de l'indexation applicable au 1^{er} janvier 2024 fait ressortir une indexation à la hausse de 10,91% à 11,9% selon les tarifs. Cette augmentation est due à l'augmentation de l'ensemble des indices présents dans la formule d'indexation de l'article 30 du contrat (détail à retrouver dans la délibération n°6.1 du 21 décembre 2023).

Voir annexe 11 : Grille tarifaire 2024

CHAPITRE 3. : LA FREQUENTATION

Famille	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	Total 2024
Activités	2640	2349	2921	1 972	2 686	77	1 166	1 064	2525	2713	2927	1980	25 020
Activités Extérieur	65	82	119	80	112	2252	64	79	119	111	129	66	3 278
Clubs	12	37	22	24	14	5	6	10	14	614	914	630	2 302
Groupes	985	1063	1231	1 228	1 040	1736	1 024	745	926	993	810	607	12 388
Groupes Extérieur	59	122	80	67	47	0	166	114	12	92	33	2	794
Public Aquatique	15387	19037	17068	19 134	17 368	255	21 574	21 667	16978	20493	16497	13134	198 592
Public Aquatique Extérieur	3036	4464	3628	4 730	3 537	6122	4 733	5 782	2484	3924	2484	2521	47 445
Remise en Forme	5838	6279	6085	5 385	5 377	772	4 143	3 997	5096	5483	5114	4852	58 421
Remise en Forme Extérieur	548	624	603	412	515	6021	340	383	387	487	500	490	11 310
Scolaires	0	0	0	-	-	0	-	-	0	790	2565	2189	5 544
Scolaires Extérieur	0	0	0	-	-	60	-	-	0	0	0	0	60
Total	28570	34057	31757	33032	30 696	17300	33 216	33841	28541	35700	31973	26471	365 154

Année	Fréquentation Totale	Prévision CEP
2023	392 152	518 001
2024	365 154	518 667

Cette fréquentation totale est issue du contrôle de gestion Elisath. Elle est sûrement légèrement plus importante au vu des problématiques de boitier et portiques (panne réseau, dysfonctionnements sans compter les clubs qui ne badgent pas toujours).

La colonne « Famille » correspond ici aux différents espaces et publics reçus (Vous trouverez le détail des articles par famille en Annexe 26).

Le travail au quotidien des équipes permet de favoriser le retour des usagers à une activité physique régulière, notamment sur la catégorie remise en forme.

A. Le Public

A.1. Les Résidents Limoges Métropole

2024	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	Total 2024
Public Aquatique Résident	15387	19037	17068	19134	17368	10005	21574	21667	16978	20493	16497	13134	198 388
Remise en Forme Résident (usagers de la salle fitness habitants sur Limoges et son agglomération)	5838	6279	6085	5385	5377	3576	4143	3997	5096	5483	5114	4852	58 421

Comme évoqué ci-dessus, avec le travail quotidien des équipes, nous constatons une belle évolution des usagers « Remise en forme ».

A.2. Les extérieurs Limoges Métropole

2024	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPT	OCTOBRE	NOV	DÉC	Total 2024
Public Aquatique Extérieur	3036	4464	3628	4730	3537	1785	4733	5782	2484	3924	2484	2521	47 445
Remise en Forme Extérieur	548	624	603	412	515	281	340	383	387	487	500	490	11 310

Nous constatons une dynamique identique à la dynamique générale pour les usagers qui habitent en dehors de Limoges Métropole.

A.3. La saison estivale

Année	Fréquentation de juillet	Fréquentation d'août	Total Eté
2019	39 487	39 559	79 046
2022	26 657	33 270	59 927
2023	33 301	39 312	72 613
2024	33 216	33 841	67 057

Après une reprise significative en 2023 (+21,1 % par rapport à 2022), retrouvant presque les niveaux de 2019, nous observons en 2024 une légère baisse (-7,7 % par rapport à 2023), avec un équilibrage plus marqué entre les deux mois

La fréquentation varie en fonction des aléas météo.

Il a été recruté 5 agents de sécurité présents sur toute la semaine de 13h30 jusqu'à la fermeture et qui ont pour missions :

- filtrer les entrées
- éviter les fraudes aux tripodes d'entrée ainsi que sur les extérieurs
- intervenir en cas de besoins + évacuation des groupes/personnes si nécessaire
- limiter les vols dans les vestiaires et les casiers
- faire respecter le règlement intérieur

L'effet de ces agents de sécurité est considérable et apporte de la sérénité au complexe l'été.

A.4. Analyses

Ces statistiques concernent uniquement la fréquentation du grand public sur les différents espaces, paillette comprise. Elles ne tiennent, en revanche, pas compte ni des clubs ni des scolaires, ni du restaurant.

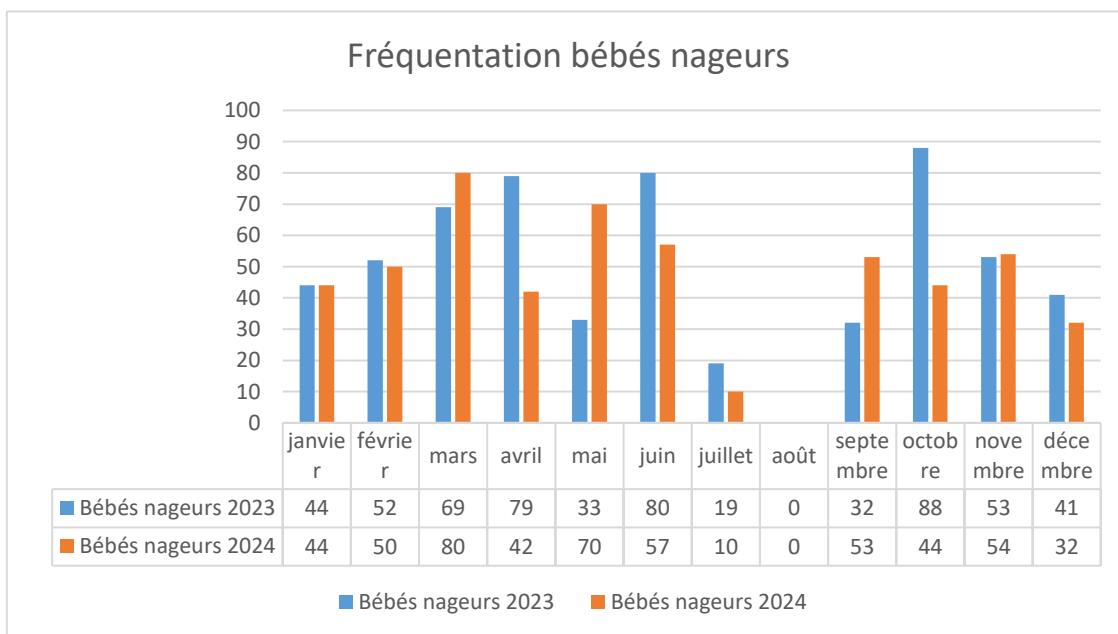
L'ANNEE 2024, C'EST 365 154 ENTREES PUBLIC

B. Les activités

B.1. L'Académie des P'tits Nageurs

Les inscriptions pour l'école de natation se font pour une année scolaire, de septembre à juin.

L'inscription peut se faire soit sur le mode du créneau à l'année soit par l'achat de carte de 10 séances pour les bébés nageurs.



Nous enregistrons 536 ENTREES Bébés Nageurs...

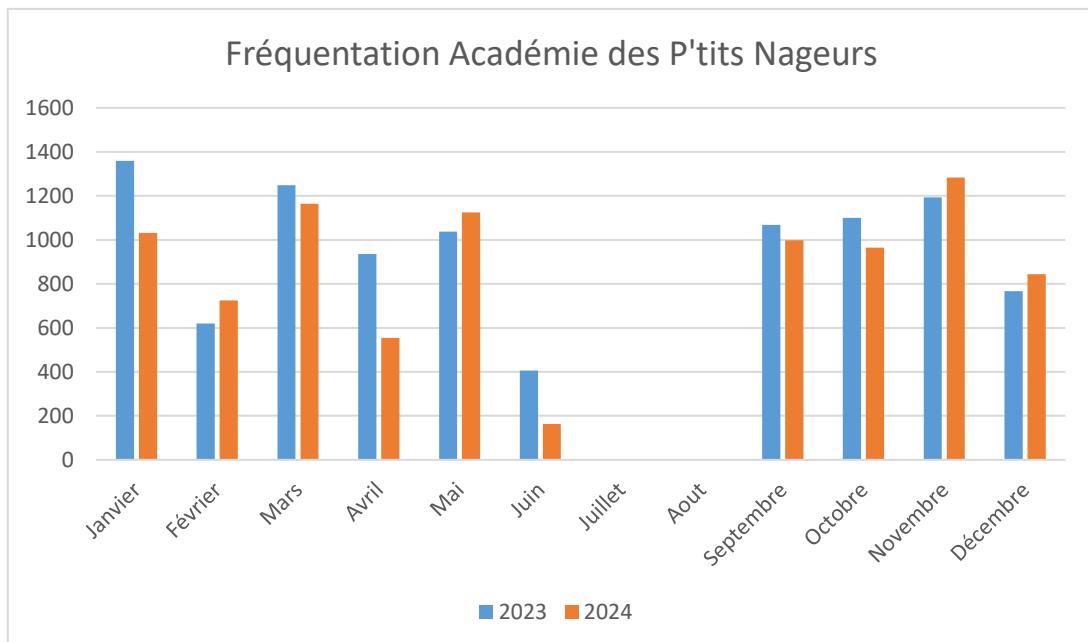
... et 8853 ENTREES Ecole de Natation en 2024

	JANVIER S1 à 4	FEVRIER S5 à 8	MARS S9 à 13	AVRIL S15 à 17	MAI S18 à 20	JUIN S22- 23	SEPTEMBRE S37 à 39	OCTOBRE S40 à 42	NOVEMBRE S45 à-48	DECEMBRE S49-50
TAUX DE REMPLEISSAGE	67%	74%	65%	62%	58%	0	82%	77%	76%	65%
FREQUENTATION	271	303	269	251	233	0	313	300	294	255

A noter que les mois de juillet et août n'apparaissent pas car il y a des stages de natation et pas d'école de natation. Cette année les cours d'EDN se sont finis le 31 mai à cause du championnat handisport donc il n'y a aucune fréquentation pour le mois de juin.

Pour la période du 01/01/2024 au 30/06/2024 :

Nombre de cours	41
Nombre d'inscrits	403
Nombre de places disponibles	457



Pour la période du 11/09/2024 au 31/12/2024 :

Nombre de cours	42
Nombre d'inscrits	389
Nombre de places disponibles	458

Concernant les inscriptions aux stages de natation proposés lors de vacances scolaires de l'année 2024, nous avons constitué les groupes suivants :

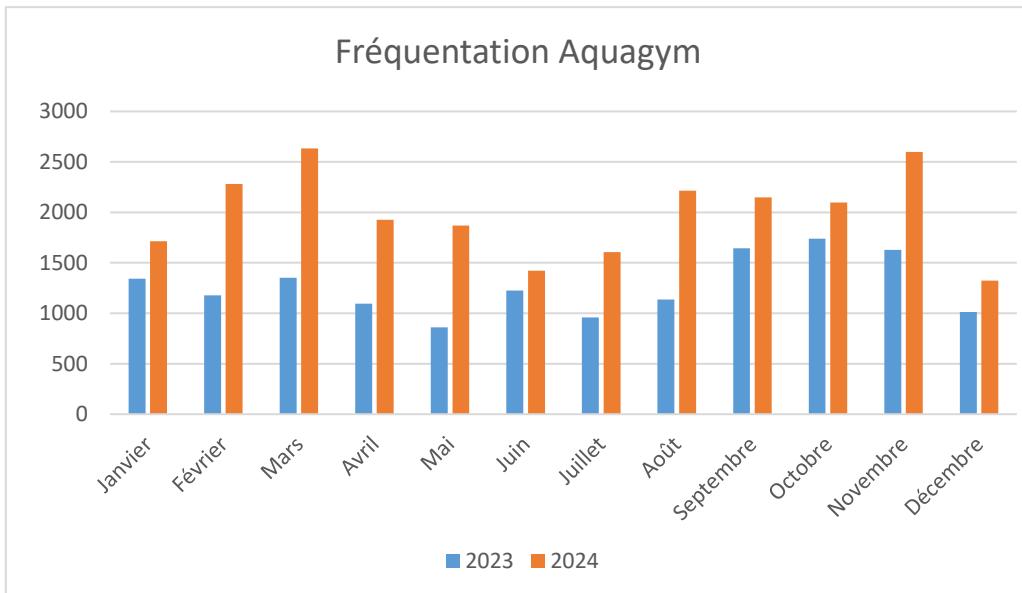
- Du 19 février au 23 février : 10 enfants ;
- Du 26 février au 1er mars : 16 enfants ;
- Du 15 au 19 avril : 20 enfants ;
- Du 22 au 26 avril : 23 enfants ;
- Du 8 au 12 juillet : 21 enfants ;
- Du 15 au 19 juillet : 19 enfants ;
- Du 22 au 26 juillet : 17 enfants ;
- Du 29 juillet au 2 août : 14 enfants ;
- Du 5 au 9 août : 14 enfants ;
- Du 12 au 16 août : 6 enfants ;
- Du 19 au 23 août : 4 enfants ;
- Du 26 août au 30 août : 5 enfants ;
- Du 21 au 25 octobre : 13 enfants ;
- Du 28 octobre au 1er novembre : 11 enfants.

Au total, nous recensons 193 inscriptions aux stages de natation sur 2024.

Les inscriptions sont ouvertes environ 2 semaines avant le début du stage, dans un cahier d'inscriptions géré par nos hôtes d'accueil en lien avec la responsable EDN. Nous sommes sur un format 3h avec 1h d'apprentissage de la natation par niveau + 1h de jeux ludiques en rapport avec l'eau et les apprentissage et 45min de repas au restaurant de l'Aquapolis où sont proposés des menus variés.

B.2. L'Aquagym, L'Aquacycling et ACT

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des fréquentations Aquagym. Les chiffres sont issus des articles entrées aquagym et des abonnements Aquaform dans le paramétrage de notre contrôle d'accès. Cela comprend l'ensemble des cours d'aquagym, l'Aquacycling et les cours d'ACT.



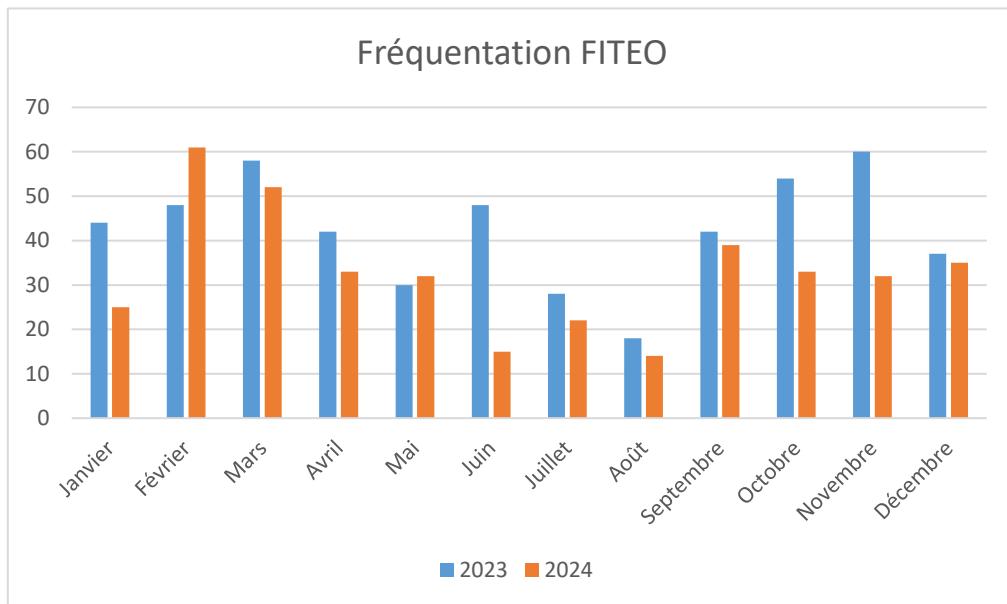
L'ANNEE 2024, C'EST 23 834 ENTREES Aquagym

Au cours de l'année 2024, le bassin multifonction était à nouveau totalement exploitable (depuis la réparation du fond mobile).

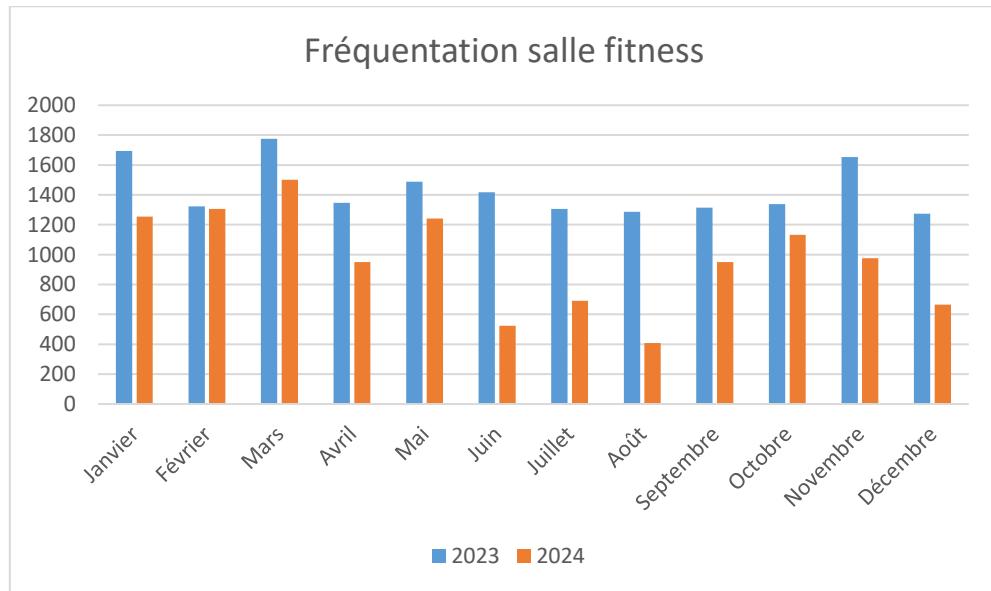
Pour la rentrée de septembre, le planning a été modifié pour inclure le circuit training le dimanche et l'aquaboxing le lundi qui sont des activités très demandées par notre clientèle.

Le mois de décembre est réservé aux vidanges des bassins sportifs donc les activités sont plus ou moins impactées.

B.3. L'Activité Fitness



L'ANNEE 2024, C'EST 358 ENTREES FITEO



L'ANNEE 2024, C'EST 11 496 ENTREES FITNESS

C. Les comités d'entreprises (CE)

C.1. L'évolution des ventes

Cette année à nouveau, nous proposons un système de carte magnétique de 10 entrées au prix de 56.90 € TTC.

La carte de 10 entrées offre aux Comité Social et Economique et à ses bénéficiaires plusieurs avantages :

- Un accès plus rapide aux bassins car il n'est plus nécessaire de se présenter à l'accueil,
- Une validité d'un an dès la remise de la carte au CSE.

Voici ce que nous proposons concrètement :

Carte de 10 entrées Piscine (tarif de base : 56.90€ TTC donc = tarif « Carte 10 entrées résidents » de la grille tarifaire)

ACHATS	0 A 3 CARTES	4 A 20 CARTES	21 A 50 CARTES	> A 50 CARTES
REMISES EFFECTUEES		5%	10%	15%
PRIX UNITAIRE DE LA CARTE	56.90 € TTC	54.06 € TTC	51.21 € TTC	48.37 € TTC
PRIX DE REVIENT POUR 1 ENTREE	5.69 € TTC	5.41 € TTC	5.12 € TTC	4.84 € TTC

À noter qu'une personne salariée d'une entreprise du territoire de Limoges Métropole, mais habitant à l'extérieur, peut quand même bénéficier du tarif "résident" de son comité d'entreprise.

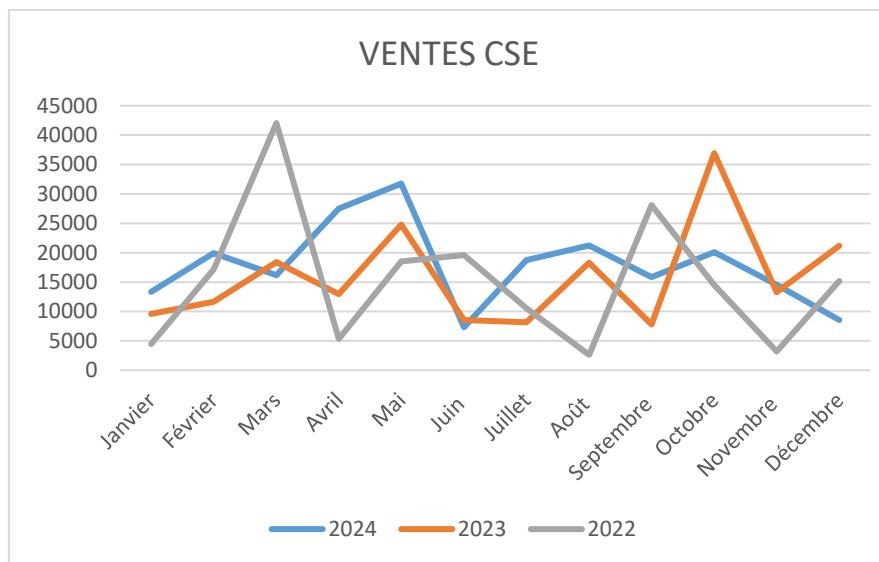
Entrées Balnéo + Fitness + Piscine (cartes vendues à l'unité, le tarif de base prévu à la grille tarifaire est de 25.65 € TTC)

Concernant ce tarif, nous proposons désormais un tarif promotionnel CE « **Forme + Bien-être + Piscine** » au tarif du **Forme + Bien-être**, soit **20.50 € TTC** au lieu de **25.65 € TTC** (résidents) et 29.55 € TTC (extérieurs).

En plus de ce tarif préférentiel, voici ce que nous proposons :

ACHATS	0 A 3 CARTES	4 A 9 CARTES	>10 CARTES
REMISES EFFECTUEES		5%	10%
PRIX UNITAIRE DE LA CARTE	20.50 € TTC	19.48 € TTC	18.45 € TTC

Enfin concernant les remises sur les **abonnements**, nous offrons le mois en cours de l'abonnement sur présentation d'un justificatif CE.



C.2. Analyse

C.A.	2024	2023	2022
Janvier	13 324.41€	9 596.13€	4 481€
Février	19 941.30€	11 643.04€	17 141€
Mars	16 201.93€	18 396.65€	42 062€
Avril	27 483.95€	12 953.72€	5 362€
Mai	31 762.00€	24 805.97€	18 524€
Juin	7 319.96€	8 565.52€	19 600€
Juillet	18 749.72€	8 187.35€	10 545€
Août	21 228.94€	18 279.14€	2 615€
Septembre	15 847.68€	7 803.37€	28 087€
Octobre	20 119.93€	36 933.04€	14 480€
Novembre	14 525.25€	13 270.47€	3 239€
Décembre	8 550.54€	21 194.84€	15 209€
Total	215 061.61€	191 629.24€	181 345€

On constate un véritable engouement pour les offres CSE proposées en 2024. Un travail commercial a été effectué afin de toucher un maximum d'entreprises et d'associations, notamment avec le salon CSE.

De nombreux usagers qui consommaient jusqu'alors des cartes de 10 entrées classiques se sont orientés vers les cartes vendues par leur CSE afin de bénéficier d'un tarif préférentiel.

D. Les scolaires

2024	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Maternelles	0	980	980	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1960
Primaires	2397	2150	2110	1298	1567	1591	0	0	1931	2430	2298	2127	19899
Secondaires	3000	1557	560	420	560	280	70	0	51	116	94	261	6899
Lycéens	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2023	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Maternelles	151	125	93	91	46	46	0	0	0	127	173	0	852
Primaires	2964	1495	2382	1021	1027	1926	0	0	1940	2248	2381	956	18340
Secondaires	1003	344	325	82	76	82	17	0	66	112	134	209	2450

En 2024, nous avons accueilli 1 960 maternelles (car accueil sur les classes bleues), 19 890 primaires et 6 899 collégiens.

Nous n'avons pas eu de lycéens et d'universitaires sur cette année.

Détail pour les scolaires du primaire du territoire de Limoges Métropole :

Nombre de séances - Classes 2023/2024	Programmées	Réalisées	TO%
Période 5 du 8 au 23 Janvier 2024	100	94	94%
Période 6 du 25 au 9 Février 2024	100	90	90%
Classes bleues du 12 Février au 8 Mars 2024	80	80	100%
Période 7 du 11 au 26 Mars 2024	100	100	100%
Période 8 du 28 Mars au 12 Avril 2024	72	68	94%
Période 9 du 29 Avril au 17 Mai 2024	80	78	98%
Période 10 du 21 Mai au 13 Juin 2024	80	78	98%
TOTAL	612	588	96%
Nombre de séances - Classes 2024/2025	Programmées	Réalisées	TO%
Période 1 du 9 au 24 septembre 2024	100	89	89%
Période 2 du 26 septembre au 11 octobre 2024	100	98	98%
Période 3 du 14 octobre au 15 novembre 2024	110	104	94,54%
Période 4 du 18 novembre au 3 décembre 2024	100	99	99%
Période 5 du 5 décembre au 20 décembre 2024	100	89	89 %
TOTAL	510	479	93,92%
TOTAL SUR L'ANNEE	1122	1067	95%

Les fréquentations scolaires sont enregistrées à deux endroits différents :

- ❖ Dans notre contrôle d'accès par le passage du badge et du renseignement apporté par l'enseignant sur le nombre d'enfants au boîtier de l'accueil scolaire.

- ❖ Chaque classe est notée par l'enseignant sur les registres d'accueil à disposition avant l'entrée aux vestiaires et au bassin.

Nous sommes toujours confrontés à un fonctionnement délicat du boîtier d'accès des scolaires mais aussi la méconnaissance d'utilisation du boîtier par certains utilisateurs dont la procédure pourtant est rappelée aux réunions d'information de début de période. Ce boîtier a été changé au mois d'octobre 2024.

Une mise à jour de ce matériel a également été engagée.

E. Les clubs

En 2024, nous recensons 11 catégories de clubs et associations pour la saison.

Fréquentation des associations prises en charge par Limoges Métropole :

2024	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CAPO HANDI	44	88	86	52	76	26	13	0	23	46	35	30	519
CAPO natation	229	321	253	319	331	69	57	0	147	339	289	194	2548
CAPO natation artistique	111	162	127	122	209	61	0	0	153	168	134	79	1326
FFESSM CODEP - 87	41	70	70	73	75	27	15	0	75	225	154	97	922
ASPPT WATER POLO	99	262	227	156	81	19	0	0	72	200	144	119	1379
ASPTT NATATION	366	450	385	143	368	143	62	0	497	195	311	126	3046
2023	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CAPO HANDI	14	24	99	3	28	15	20	0	0	10	26	11	250
CAPO natation	200	124	176	150	121	178	29	0	101	247	176	35	1537
CAPO natation artistique	134	99	124	102	90	50	0	0	43	107	93	23	865
FFESSM CODEP - 87	62	83	120	61	89	80	30	0	27	147	111	5	815
ASPPT WATER POLO	92	47	62	66	26	0	0	0	355	306	110	18	1082
ASPTT NATATION	287	340	267	228	172	150	28	0	151	323	168	10	2124

Fréquentations des autres associations utilisatrices de L'Aquapolis :

2024	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CLUBS EXT *	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BORDS DE VIENE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIANCE ROSELLE AVENTURES	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
POMPIERS	12	19	21	24	14	5	6	10	14	9	9	7	150
MANIFESTATIONS SPORTIVES							0	0	14	9	9	7	39
2023	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CLUBS EXT *	0	0	0	229	0	0	0	0	0	240	0	0	469
BORDS DE VIENE	2	1	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	9
BRIANCE ROSELLE AVENTURES	93	83	128	43	38	31	0	0	12	80	34	8	550
POMPIERS	26	45	75	22	23	30	3	41	21	49	35	8	378
MANIFESTATIONS SPORTIVES	0	0	1305	0	0	0	7	0	1	0	0	0	1313

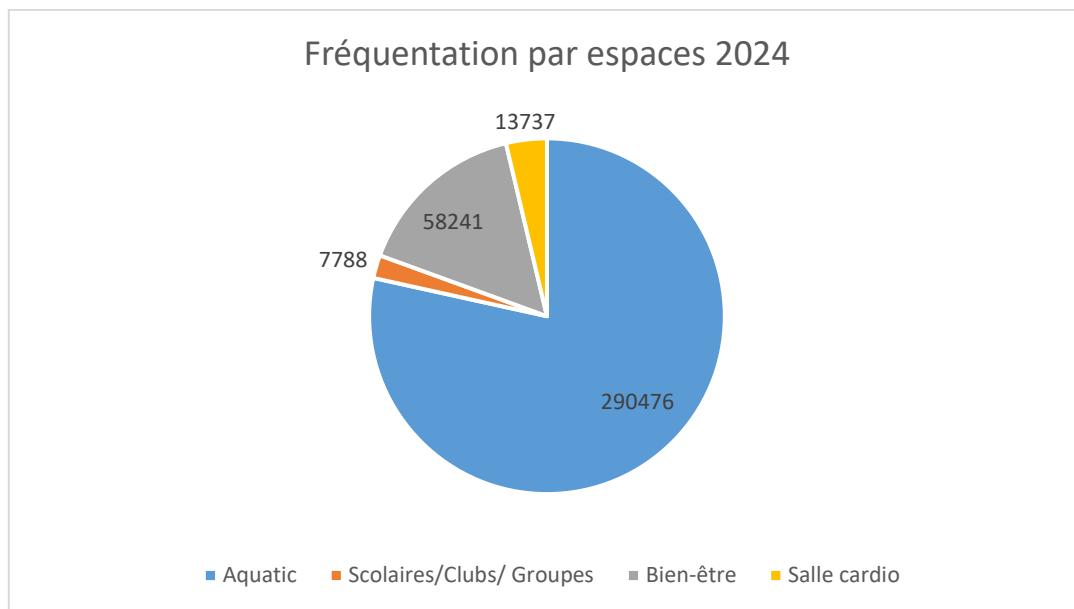
La fréquentation totale par structure est la suivante :

Associations	2024	2023
CAPO HANDI	519	250
CAPO NATATION	2 548	1537
CAPO NATATION ARTISTIQUE	1 326	865
FFESSM CODEP 87	922	815
ASPTT WATERPOLO	1 379	1082
ASPTT NATATION	3 046	2124
CLUBS EXTERIEURS	0	469
BORDS DE VIENNE	0	9
BRIANCE ROSELLE AVENTURES	8	550
POMPIERS	150	378
MANIFESTATIONS SPORTIVES	39	1313
TOTAL	9 937	9392

L'année 2024, c'est 9 898 entrées clubs en dehors des manifestations sportives.

Il est à noter que le boitier d'accueil scolaire étant en panne de janvier à octobre et n'ayant donc été réparé qu'au 10 octobre 2024 (en attente d'une intervention Elisath), il n'y a pas pu avoir de contrôle précis de la fréquentation des structures.

F. La Fréquentation par espace



La fréquentation des différents espaces du site reste sensiblement la même d'une année sur l'autre.

Les mouvements à L'Aquapolis sont principalement répartis sur l'espace aquatique en raison de la superficie de cet espace et des différentes activités qui s'y déroulent. Les associations et clubs entrent par l'espace dédié, et accèdent directement aux bassins via les vestiaires de groupe.

CHAPITRE 4 : LE RESTAURANT

A. Généralités

A.1. La carte

Jusqu'à la fin de l'été 2024, nous avons conservé la carte mise en place en octobre 2023. Pour la rentrée de septembre, nous avons lancé une nouvelle carte, enrichie de nouveaux plats, avec un design nettement plus soigné et des supports de communication de qualité supérieure. Cela inclut l'impression de cartes de restaurant en carton rigide et le stickage du menu sur la baie vitrée du restaurant. Cette évolution a conduit à la création d'une carte actualisée, tout en maintenant certains classiques, comme la « salade repas » et le « burger », conformément aux termes du contrat de concession spécifiés dans l'annexe de la grille tarifaire. De plus, des plats du jour sont proposés du lundi au vendredi.

Voici la carte du restaurant qui était en place sur la première partie de l'année 2024 :



Voici la carte proposée à partir de septembre 2024 :



A.2. Les Horaires

Contractuellement, le restaurant doit ouvrir ses portes du lundi au samedi de 11h00 à 17h00 en période scolaire. Lors des vacances scolaires, le restaurant ouvre également le dimanche sur le même créneau horaire.

La paillote a été ouverte tout l'été du lundi au dimanche inclus, du samedi 06 juillet au samedi 31 août 2024 entre 14h et 18h30.

Sur l'ensemble de l'année 2024, le restaurant a connu quelques fermetures exceptionnelles, notamment lors d'événements nécessitant sa privatisation tels que les locations de salles, le Triathlon, ou encore les Para Swimming.

Une fermeture anticipée a eu lieu les 24 et 31 décembre en raison de la fermeture de l'établissement à 16h pour les fêtes de fin d'année. Une fermeture exceptionnelle pour cause de canicule (cf. partie sur les ouvertures : climatisation).



A.3. Les sollicitations particulières

Tout au long de l'année 2024, notre responsable restaurant a répondu à l'ensemble des sollicitations pour couvrir un grand nombre d'évènements qui expliquent une augmentation du chiffre d'affaires.

En voici quelques exemples :

- Le triathlon ;
- Les afterworks ;
- La participation à l'organisation des stages d'apprentissage lors des vacances scolaires ;
- Un ensemble de petits déjeuners matinaux de plusieurs associations lors de locations de la salle de réunion, ou encore la BNI tous les mardis et jeudis matin entre 7h et 9h ;
- Des prestations de traiteur associées aux locations de salles ;
- Des prestations traiteurs à la suite d'évènements comme les soirées ACT, Aquagym, ... ;

A.4. La Paillote

La paillote propose une offre de snacking, restauration rapide sucrée et salée, durant la saison estivale. L'espace extérieur aménagé permet également aux usagers d'y accéder facilement.

Durant cette saison, la canicule a quelques fois limité la sortie des usagers, impactant notre chiffre d'affaires, de même que le mauvais temps qui nécessitait occasionnellement une fermeture de la paillote et dans ce cas une ouverture de l'espace pieds-nus au restaurant afin de maintenir une offre de restauration.



CHAPITRE 5 : LES ANIMATIONS

➤ SOIRÉE AQUA FUN TRAINING

Date : jeudi 18 janvier 2024

Résultats : pour cet événement nous avons eu le plaisir d'accueillir 40 participants.

Dans l'objectif de renforcer la fidélité de nos abonnés et de promouvoir nos différents cours d'aquagym, nous avons organisé une soirée Aqua Fun Training particulièrement sportive. Cette session spéciale a proposé un programme riche et varié, comprenant des exercices d'Aquabiking, d'Aquajump, de travail avec des haltères, ainsi que des séances de gainage



➤ 9ème anniversaire de L'Aquapolis

Date : samedi 20 janvier 2024

Résultats : pour cet événement nous avons eu le plaisir d'accueillir un peu plus de 80 participants.

À l'occasion du 9ème anniversaire de L'Aquapolis, une variété d'animations festives ont été organisées pour marquer cet événement. Parmi les temps forts, un match d'exhibition de rugby subaquatique a mis à l'honneur les meilleurs joueurs français de la discipline.

Cet événement a été suivi par des initiations au rugby subaquatique, ouvertes à un large public, incluant adultes et enfants. Pour clôturer cette journée festive, un partage convivial du gâteau

d'anniversaire a eu lieu à l'accueil de l'établissement avec la présence de Fabien Doucet, Vice-président de Limoges Métropole.

Cette expérience conviviale et festive favorise non seulement la visibilité accrue de l'établissement, mais également la fidélisation de notre clientèle.



➤ SOIREE AQUAGYM ANNÉES 80

Date : jeudi 07 mars 2024

Résultats : pour cet événement nous avons eu le plaisir d'accueillir 125 participants.

Lors de cette soirée thématique, nous avons proposé deux cours distincts. La soirée a débuté par une session d'AquaFit XL en grande profondeur, permettant de faire découvrir ce cours encore peu connu. Elle s'est poursuivie avec un cours d'Aquafitness, réunissant près d'une centaine de participants qui se sont dépensés avec énergie au rythme des années 80.



➤ **SEMAINE DU SAUVETAGE**

Date : du lundi 13 au dimanche 19 mai 2024

Grâce à notre partenariat avec la SNSM, nous avons eu l'opportunité de proposer une semaine dédiée à la prévention des accidents en milieu aquatique, juste avant l'arrivée de l'été. Cette initiative a permis aux écoles de natation, aux clubs ainsi qu'au grand public, qu'ils soient adultes ou enfants, de prendre part à diverses activités conçues dans ce dessein.

Programme du mercredi 15 mai :

- De 14h à 18h : intervention de la SNSM CFI Limoges auprès du grand public : sensibilisation aux risques de noyades, ateliers, démonstrations, mises en pratique dans le bassin de 50m.



➤ **Salon CSE**

Date : jeudi 23 mai 2024

Résultats : pour cet événement nous avons eu le plaisir d'accueillir une quarantaine d'exposants et une centaine de participants.

Cette année, nous avons organisé un événement dédié aux comités sociaux et économiques (CSE) afin de promouvoir nos offres destinées aux associations et entreprises. À cette occasion, nous avons accueilli le matin des acteurs locaux du loisir, tels que Paul Laredy et Le Parc du Reynou, ainsi que des partenaires nationaux de renom, comme le Parc Astérix, le Futuroscope et Botanica.

Dans le cadre de ce salon, nous avons organisé l'après-midi une visite de la technique destinée aux exposants souhaitant découvrir les coulisses de L'Aquapolis.



➤ **SOIRÉE AQUAGYM**

Date : jeudi 27 juin 2024

Résultats : pour cet événement nous avons eu le plaisir d'accueillir 78 participants.

Pour célébrer l'arrivée de l'été à L'Aquapolis, nous avons organisé une soirée Aquafitness mémorable. Au programme : deux séances d'Aquafitness d'une heure, plongées dans une ambiance estivale, suivies d'un cocktail convivial pour conclure en beauté. Cette soirée, plébiscitée par l'ensemble des participants, a non seulement généré un réel engouement, mais a également contribué à renforcer leur fidélité envers notre établissement.



➤ ANIMATIONS ESTIVALES

Cet été, fidèles à notre tradition, nous avons offert à nos visiteurs l'expérience sensationnelle de notre pentagliss géant, mesurant 50 mètres de longueur et 11 mètres de hauteur, ainsi que le ventrigliss de 45 mètres de long. Pour enrichir l'atmosphère de notre établissement, nous avons concocté une variété d'activités pour nos clients : des baptêmes de plongée tous les mercredis après-midi, des afterworks animés. En outre, pour le plaisir des petits et des grands, une structure gonflable a été soigneusement disposée sur le bassin de 50 mètres, complétant ainsi notre offre divertissante et sécurisée pour toute la famille.

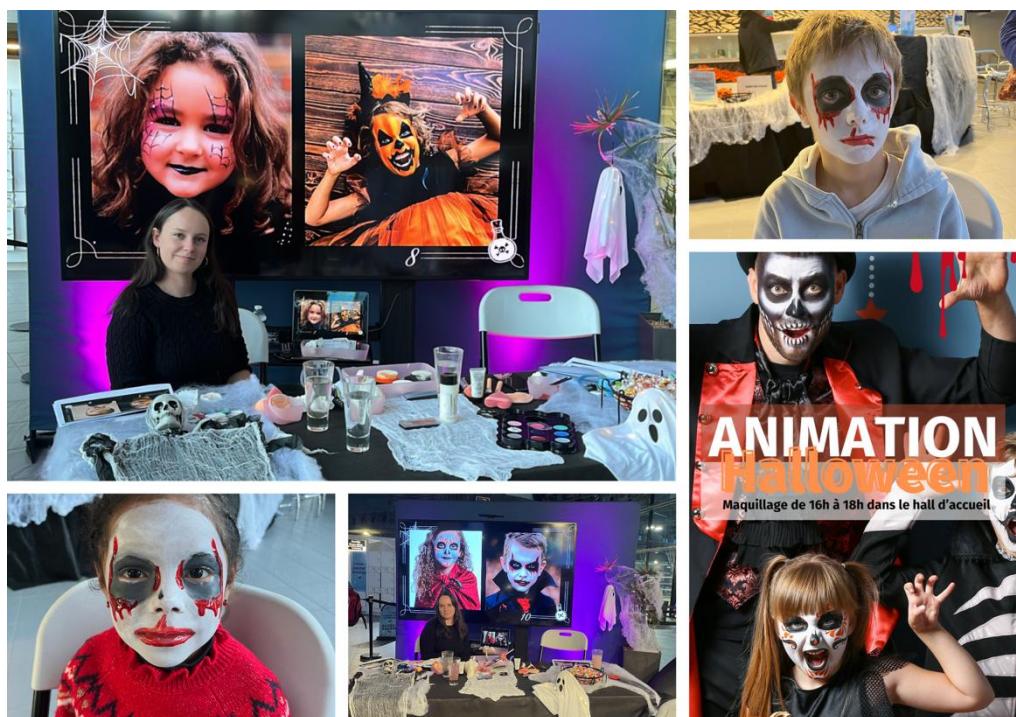


➤ **MAQUILLAGE HALLOWEEN**

Date : Jeudi 31 octobre 2024

Résultats : pour cette animation, nous avons eu le plaisir d'accueillir une trentaine d'enfants.

Pour fêter Halloween, nous avons proposé un atelier de maquillage spécialement dédié aux enfants. Ces derniers ont pu profiter d'une expérience amusante et créative. Pour ajouter une touche gourmande à cette journée festive, des seaux débordants de bonbons étaient également à la disposition de nos clients.

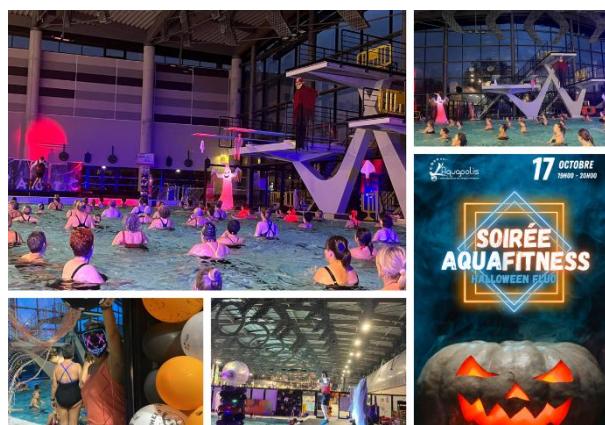


➤ **SOIRÉE AQUAGYM HALLOWEEN**

Date : jeudi 17 octobre 2024

Résultats : pour cet événement nous avons eu le plaisir d'accueillir 80 participants.

Dans le but de dynamiser la fréquentation de notre établissement, nous avons orchestré une soirée Aquafitness des plus mémorables. Deux cours d'Aquafitness d'une heure, plongés dans l'ambiance Halloween Électro, ont été proposés, suivi d'un cocktail pour clôturer en beauté. Cette soirée, appréciée par tous les participants, a non seulement suscité l'enthousiasme, mais a également renforcé la fidélisation de notre clientèle.



➤ CALENDRIER DE L'AVENT

Date : Du 1^{er} au 24 décembre 2024

Pour renforcer notre présence en ligne et accroître notre visibilité sur les réseaux sociaux, nous avons lancé, pour la troisième année consécutive, un calendrier de l'Avent numérique sur nos comptes Facebook et Instagram. Cette édition a été soigneusement préparée avec une sélection de cadeaux variés, tels que des coffrets esthétiques, des entrées pour la piscine, et des welcome packs du Triathlon Limoges Métropole. Pour maximiser l'engagement, un visuel attrayant a été créé, mettant en avant les lots à gagner chaque jour, du 1^{er} au 24 décembre, ainsi que l'annonce des gagnants des tirages au sort quotidiens.

Également une participation au calendrier du Vélodrome de Limoges Métropole a été apportée (bons).



➤ SOIREE AQUAGYM NOËL

Date : Jeudi 12 décembre 2024

Résultats : pour cette soirée aquagym, nous avons eu le plaisir d'accueillir une centaine de participants.

Pour fêter Halloween, nous avons proposé un atelier de maquillage spécialement dédié aux enfants. Ces derniers ont pu profiter d'une expérience amusante et créative. Pour ajouter une touche gourmande à cette journée festive, des seaux débordants de bonbons étaient également à la disposition de nos clients.



A. Les Évènements

Une promesse tenue : un événement sportif au cœur du partenariat public-privé

Dans le cadre du renouvellement du contrat de délégation de service public, Vert Marine s'était engagée auprès de Limoges Métropole à renforcer le rayonnement sportif de L'Aquapolis, notamment à travers l'accueil d'événements d'envergure. Le Triathlon Limoges Métropole (TLM) s'inscrit pleinement dans cette logique de valorisation de l'équipement et d'animation du territoire. Au-delà d'un simple rendez-vous sportif, l'organisation de cet événement est le fruit d'une volonté conjointe de faire de L'Aquapolis un lieu vivant, ouvert sur son environnement et mobilisateur pour l'ensemble des parties prenantes locales. Cette édition 2024 du TLM témoigne ainsi d'un engagement tenu sur plusieurs années, d'une dynamique collective, et d'un professionnalisme à la hauteur des attentes exprimées par la collectivité.

Le triathlon Limoges Métropole, 23 & 24 mars 2024

La troisième édition du Triathlon Limoges Métropole, qui s'est déroulée les 23 et 24 mars 2024, a été le fruit d'une organisation minutieuse et réfléchie débutée dès octobre 2023. Cette édition a marqué une évolution significative par rapport aux précédentes, avec une série de nouvelles initiatives visant à améliorer l'expérience des participants et à renforcer l'attrait de l'événement.

Dès le début du processus de planification, l'équipe d'organisation, composée des différentes responsables de L'Aquapolis, s'est attelée à plusieurs tâches cruciales. - Tout d'abord, la création de l'affiche officielle a donné le ton visuel de l'événement et a servi de point de départ pour la promotion.

- En parallèle, une recherche active de sponsors a été entreprise afin de garantir les ressources financières nécessaires à la réalisation de l'événement dans les meilleures conditions. Cette démarche

a abouti à l'engagement de sept sponsors financiers : Catalent Biologics, Sonepar, Bombonera, Groupama, MPSP, Mutami et les 5 Pierres.

- L'équipe a également consacré des efforts considérables à l'amélioration de l'expérience des participants. Les retours positifs et négatifs de l'édition précédente ont été scrupuleusement examinés afin d'identifier les axes d'amélioration potentiels. En réponse à ces observations, de nouveaux parcours ont été conçus, offrant aux participants des défis renouvelés et des nouvelles routes à découvrir.

- L'attention portée aux détails s'est également manifestée dans les aspects logistiques de l'événement. Des tee-shirts ont été conçus spécialement pour l'occasion, offrant aux participants un souvenir tangible de leur participation. Des médailles et trophées ont été spécialement conçus pour l'événement. Des serviettes « Limoges Métropole » ont été également offertes à tous les participants.

- En parallèle de la préparation matérielle, des réunions stratégiques ont été organisées pour garantir la sécurité et la promotion de l'événement. Une réunion de sécurité s'est tenue en février 2024 dans les locaux de Limoges Métropole, elle a permis de coordonner les mesures de précaution et d'urgence pour assurer le bon déroulement de l'événement. De même, une conférence de presse a été organisée pour sensibiliser les médias et le public à l'importance du TLM dans le paysage sportif local, renforçant ainsi sa visibilité et son attractivité. Des réunions régulières logistiques, communication... avaient régulièrement lieu avec Limoges Métropole partenaire de l'organisation.

- Enfin une attention toute particulière a été portée aux bénévoles du Triathlon Limoges Métropole. Cadeaux goodies, ravitaillements le jour de l'épreuve, et soirée de clôture avec la présence d'un groupe de musique. L'objectif est important : les récompenser et reconnaître leur contribution précieuse tout en espérant pouvoir compter sur leur présence l'année prochaine.

En résumé, l'édition 2024 du Triathlon Limoges Métropole a été le résultat d'une planification méticuleuse et d'un engagement sans faille de la part de l'équipe des responsables de L'Aquapolis. Grâce à des initiatives novatrices, des partenariats solides et une attention particulière aux besoins des participants et des bénévoles, l'événement a su captiver et inspirer les passionnés de triathlon, renforçant ainsi sa position en tant que **rendez-vous incontournable d'un calendrier sportif régional**. C'est en effet **803 participants** qui ont participé à ce week-end festif soit un record

✓ Bilan de la 3ème édition : 803 inscrits
✓ Nouveaux parcours plus proches de L'Aquapolis avec arrivée sur la passerelle

<p>SAM. FAMILY RUN 16H00 168 inscrits / 240</p> <p>DIM. FORMAT M INDIVIDUEL 9H00 109 inscrits / 150</p> <p>DIM. FORMAT M RELAIS 9H00 62 inscrits / 90</p> <p>DIM. FORMAT S INDIVIDUEL 9H30 218 inscrits / 250</p> <p>DIM. FORMAT S RELAIS 9H30 97 inscrits / 90</p> <p>DIM. LIEN DE PAIEMENT 8H00 1 inscrit / 1</p> <p>DIM. FORMAT XS INDIVIDUEL 10H00 85 inscrits / 150</p> <p>DIM. TRIATHLON JEUNES 10-13ANS 14H30 23 inscrits / 99</p> <p>DIM. TRIATHLON JEUNES 8-11ANS 14H30 41 inscrits / 99</p>	 <p>Nouveautés</p>	 
---	---	--





Fête de l'école de natation (mercredi 12 juin 2024)

Ce n'est pas moins de 205 enfants sur les 410 inscrits qui se sont retrouvés lors d'une après-midi organisée autour de différentes activités : pentagliss, structure gonflable sur le bassin de 50m, ventrigliss et autres activités aquatiques.



Les Afterworks

Pendant la période estivale, quatre Afterworks ont été organisés. Ces moments conviviaux se déroulaient sur le rooftop de L'Aquarest'O, offrant une dégustation de planches de charcuteries/fromages et de cocktails maison, le tout accompagné par des musiciens pour une ambiance encore plus agréable et détendue.

Cette année, une nouveauté a particulièrement marqué les esprits : un Afterwork spécial karaoké, organisé pour la première fois. Cet événement original et interactif a été très apprécié par les participants qui ont pu s'amuser et partager des moments mémorables.



Les Matchs de WATERPOLO

Accueil des équipes N1, N2 et N3 de l'ASPTT Limoges

MATCH DU 20/01/2024 Contre Pont de Claix 736.50€
MATCH DU 16/03/2024 contre As Monaco Natation + match N3 1104.75€
MATCH DU 13/04/2024 Contre Arras 1104.75€
MATCH DU 14/04/2024 Féminines contre Nancy 1227.50€
MATCH DU 05/10/2024 Contre Saint Jean d'Angély avec match N3 1 104.75 €
MATCH DU 19/10/2024 Contre Marseille + match N3 1 104.75 €
MATCH DU 26/10/2024 Contre l'USB Bordeaux 613,75 € TTC
MATCH DU 30/11/2024 Contre Noisy le Sec 736.50 €
MATCH DU 7/12/2024 contre Granville N1 613.75 €
MATCH DU 14.12 Contre Pont de Claix + match N3 N2 + N1 = 1 104.75 €

Le récapitulatif de la saison :

Prix saison Waterpolo de janvier à mai 2024	4 910.00 € TTC	Total cout saison 2023-2024	9 843.38 € TTC
--	-----------------------	------------------------------------	-----------------------

Prix TTC

Prix saison Waterpolo d'octobre à décembre 2024	5 278.25€ TTC
--	----------------------

Autres compétitions prises en charge par Limoges Métropole :



Gala de natation artistique du Capo
+
Stage équipe de France de 15 jours
avant le départ pour les Jeux
Olympiques de Paris

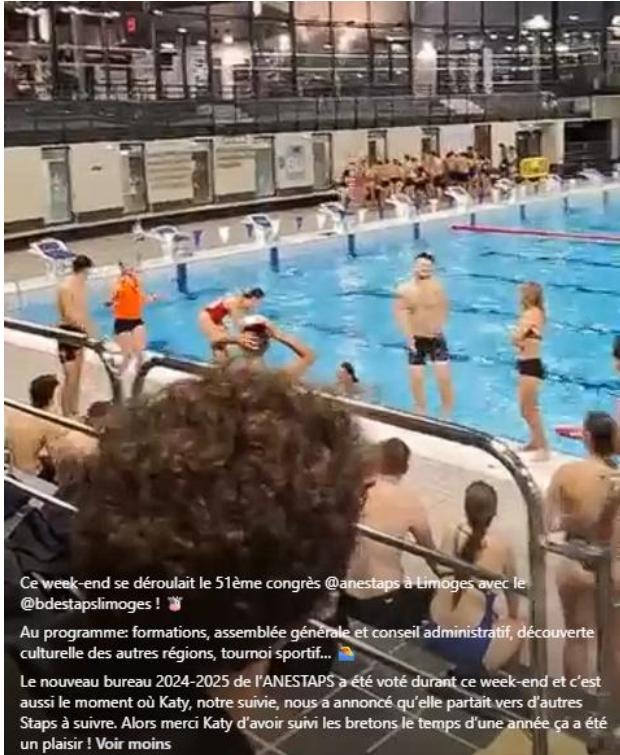


2024

World Série handisport deuxième édition
Gala de natation artistique
Stage équipe de France handisport « Préparation Jeux Olympiques »

1 semaine	30 589 €
1 soirée	
Lignes d'eau sur 15 jours	

51ème congrès de l'Association Nationale des Étudiants en STAPS (ANESTAPS) le vendredi 18 octobre 2024 avec prise en charge par Limoges Métropole des coûts de location de la salle Mandonnaud et des surveillants de baignade.



CHAPITRE 6 : LA POLITIQUE COMMERCIALE ET LA COMMUNICATION

A. Le Plan de communication 2024

Le plan de communication, support de travail permettant de structurer les actions, a été communiqué à Limoges Métropole en fin d'année 2023, de manière à transmettre une vision globale des événements et animations qui se dérouleront au cours de l'année.

Voir annexe 12 : Plan de communication 2024

Le plan de communication a eu un double impact : d'une part, il a dynamisé l'établissement en le rendant plus attractif pour les usagers, et d'autre part, il a ponctué la vie du site tout au long de l'année 2024.

B. Les opérations commerciales

Des actions commerciales ont permis de mettre en avant L'Aquapolis tout au long de l'année à travers différents moyens.

Voici une liste non exhaustive de ces actions :

Actions commerciales	Dates	Cibles	Résultats
Frais d'adhésion à 10€	<i>Du 1^{er} janvier au 18 février 2024</i> <i>Du 1^{er} au 30 avril 2024</i> <i>Du 1^{er} septembre au 18 octobre 2024</i>	Toutes	<i>219 pass</i> <i>62 pass</i> <i>579 pass</i>
10 = 12 sur les cartes piscine (2 entrées offertes)	<i>Du 19 au 25 février 2024</i> <i>Du 15 au 21 avril 2024</i> <i>Du 6 au 7 juillet 2024 (10=14)</i> <i>Du 21 au 27 octobre 2024</i>	Toutes	<i>259 cartes</i> <i>171 cartes</i> <i>109 cartes</i> <i>253 cartes</i>
Stages de natation	<i>À chaque vacances scolaires (hiver, pâques, été et toussaint)</i>	Enfants	<i>198 inscrits</i>
Offres esthétiques	<i>Du 3 au 30 juin 2024</i> <i>Du 1^{er} au 30 septembre 2024</i>	Toutes	<i>1931,83€</i> <i>1972,59€</i>
Séances d'essai	<i>Du 2 au 15 septembre 2024</i>	Toutes	<i>317 inscrits</i>

C. Médias couramment utilisés

- **La radio** : France Bleu Limousin, Flash FM, Radio Alouette et NRJ.
- **La presse** : Le Populaire du Centre et le Métropol.
- **Le 4/3 et l'affichage extérieur** : Giraudy et JC Decaux.
- **Internet** : Site web, newsletter, display (Alouette et NRJ).
- **Les réseaux sociaux** : Facebook et Instagram
- **L'affichage interne** : TV, Panneaux, 80x120, bannières, bâches, kakémonos et flyers.



D. Les articles de presse

Jeux paralympiques de Paris 2024 : le public à la rencontre des nageurs à l'Aquapolis de Limoges

L'équipe de France de natation prépare les Jeux paralympiques à l'Aquapolis de Limoges. 14 athlètes s'entraînent tous les jours jusqu'au 25 août et devant du public.

L'équipe de France de natation paralympique a choisi l'Aquapolis de Limoges pour s'entraîner jusqu'au 25 août © Radio France - Thibault Poincaré

C'est un avant-goût des Jeux paralympiques. Les nageurs de l'équipe de France de natation handisport font monter la pression. Depuis le 10 août, ils ont investi l'Aquapolis de Limoges pour se préparer et tous les soirs de 17h à 19h, les entraînements sont ouverts aux spectateurs. Une façon de "les stimuler" pour Thierry Chavannes, un des entraîneurs de l'équipe. Portés par la ferveur des Jeux olympiques, les athlètes espèrent surfer cette ambiance une fois à Paris.

E. La salle Claude Mandonnaud et les espaces privatifs

Possédant plusieurs salles de réception, le centre aquatique dispose du matériel nécessaire (micro, sono, écran, vidéo projecteur ...) pour accueillir des entreprises, des associations et des institutions pour diverses manifestations : assemblées générales, séminaires, formations, conférences de presse....

Ainsi, nous mettons à disposition des entreprises, associations et institutions, 4 espaces :

- La salle Mandonnaud de 489 m². Cette salle est modulable, elle peut accueillir de 60 à plus de 400 personnes ;
- Deux salles de réunion de 40m² avec une capacité de 25 à 40 personnes ;
- L'espace bien-être (en fermeture public) qu'il est possible de privatiser durant 3 heures ;
- La salle de danse, qui est principalement louée à des associations ou micro-entrepreneur.

Pour l'année 2024, nous avons pu louer nos salles 147 fois, contre 111 fois en 2023. Ce chiffre est en hausse significative grâce à un développement commercial accru ainsi que la diversité et la complétude des offres proposées sur notre site.

La location de salles dans un lieu atypique attire de nombreuses sociétés et institutions, beaucoup d'évènements et donc de locations prévues en 2025.

De plus, au fil des années, nous avons fidélisé certains de nos locataires. En effet, certaines entreprises ou associations louent nos salles plusieurs fois par mois, voire par semaine.



F. Le Suivi client

Le suivi de la satisfaction de la clientèle se fait en s'aidant des moyens suivants :

- > La boite de suggestion/réclamation présente à l'accueil ;
- > La boite mail ;
- > Le téléphone ;
- > Le courrier ;
- > Les réseaux sociaux ;
- > La newsletter.

Ce suivi régulier est en constante amélioration.

Suivi réseaux sociaux au 31 Décembre 2024

Nombre d'abonnés newsletter	2 615 (+108,04%)
Nombre d'abonnés Instagram	1 963 (+96,30%)
Nombre de « j'aime » sur Facebook	12 601 (+9,58%)

Augmentation surement en partie due à une augmentation des posts avec notamment des « story ».

Voir annexe 13 : RAPPORT GOOGLE ANALYTIS 2024

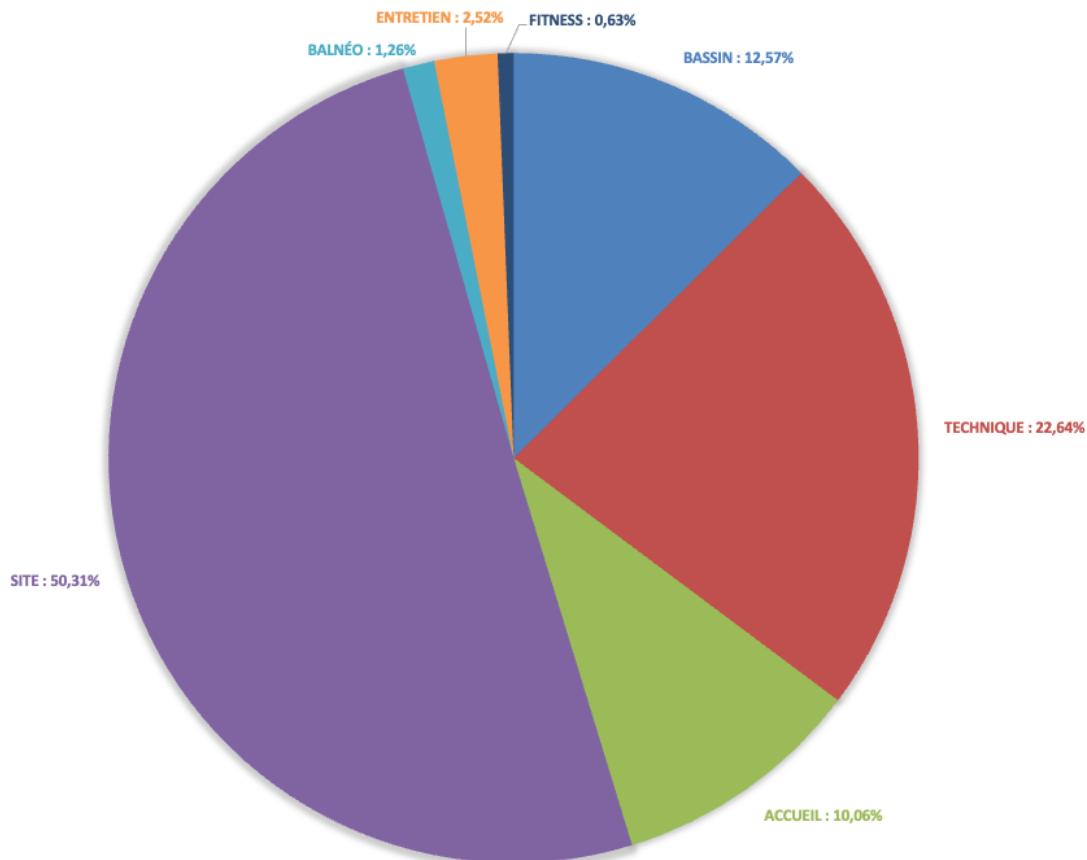
G. La Satisfaction Client

Ci-dessous un tableau de synthèse de la satisfaction clients sur l'ensemble de l'année 2024 :

REMARQUES	REPONSES APORTEES
<i>Augmentation des tarifs au 1^{er} janvier</i>	<i>Indexation tarifaire basée sur de nombreux critères et index nationaux sur lesquels nous ne pouvons influer. Ces index comprennent l'électricité, mais également l'augmentation des salaires et bien d'autres critères encore.</i>
<i>Fermeture des bassins pour compétitions</i>	<i>Obligation contractuelle</i>
<i>Température des bassins</i>	<i>Aucune modification des températures des bassins n'a été effectuée. Il s'agit du ressenti des usagers entre la température de l'eau et la température ambiante.</i>
<i>Température des douches</i>	<i>Il s'agit d'un problème structurel complexe à la construction du bâtiment sur lequel nous travaillons avec Limoges Métropole. Des travaux ont été réalisés en juin 2024 pour réduire cette problématique qui n'est pas encore traitée à 100%.</i>
<i>Entretien / Hygiène du site</i>	<i>L'équipe du secteur entretien a connu une entière restructuration en termes de personnel et de processus.</i>
<i>Durée de validité carte des 10 entrées</i>	<i>La durée de validité des cartes de 10 entrées piscine est de 1 an à compter du jour de la date d'achat.</i>
<i>Fermetures de zones</i>	<i>Manque de personnel de surveillance.</i>

Divers problèmes techniques et matériel en panne (balnéo, fitness, ludique)	Différents soucis rencontrés nécessitant la commande de pièces de remplacement avec un délai de livraison très long.
---	--

Ci-dessous un graphique de répartition des réclamations par service en 2024 :



La partie accueil recense la qualité d'accueil, de renseignement, le temps d'attente, les demandes de geste commercial ainsi que la signalétique du site.

La partie site regroupe le règlement et les conditions générales de vente, la réservation des cours, les horaires d'ouverture, fermetures techniques, compétitions, tarifs et pass, ainsi que les extérieurs. La moitié des réclamations portent sur cette partie.

Voir Annexe 14 : La synthèse du suivi des réclamations clients

I. ISO 9001

La Norme ISO 9001 :

Conformément à l'article 23 du contrat de Concession, nous nous sommes engagés à obtenir la certification ISO 9001 portant sur la qualité de l'accueil du public, et de la maintenir.

Depuis mars 2017, L'Aquapolis est certifié par la norme ISO 9001 relative à son système de management dans la qualité d'accueil physique et téléphonique des usagers du centre aquatique et la gestion des réclamations.

Cette certification est jugée et validée par un auditeur de l'AFNOR qui se rend sur place afin de procéder à un audit du site. Celui-ci rend compte dans un rapport de clôture de la bonne application de la norme.

Chaque année, entre chaque visite de l'auditeur AFNOR, VM 87000 fait procéder par l'organisme AXESS QUALITE, à un audit interne qui permet de faire le point et de préparer l'audit officiel réalisé par l'AFNOR.

Le 1^{er} juillet 2024, l'auditeur de l'AFNOR a réalisé l'audit qui nous a permis de vérifier la bonne application et le bon suivi des procédures appliquées dans la gestion de notre qualité d'accueil.

Voir annexe 15 : Conclusion générale de l'audit ISO 9001

CHAPITRE 7 : LA TECHNIQUE

Le Pôle Technique : Un Acteur Clé de la Performance de L'Aquapolis

Au sein de L'Aquapolis, le domaine technique incarne l'expertise et la rigueur portées par VERT MARINE. Ce pilier essentiel assure le bon fonctionnement de l'établissement en garantissant la qualité de l'eau et de l'air, conditions indispensables au bien-être des usagers et à la longévité des infrastructures. Véritable force motrice, ce service ne se limite pas à la maintenance : il anticipe, agit et propose des axes d'amélioration continue dans une logique d'excellence opérationnelle.

Maîtrise des Fluides : Un Enjeu Économique et Écologique

Les fluides représentent une part significative du budget de L'Aquapolis. Une gestion rigoureuse et un suivi précis sont donc essentiels pour maîtriser les coûts et éviter les dérives. Dans un contexte de tension sur les ressources naturelles, la réduction de la consommation d'eau et d'électricité s'impose comme une priorité, à la fois économique et environnementale.

Un Engagement Durable au Service de la Qualité

Le pôle technique œuvre chaque jour pour garantir un cadre sain, sûr et agréable aux usagers, tout en optimisant les ressources et en réduisant l'empreinte environnementale de l'établissement. Avec une équipe experte et engagée, **VERT MARINE** fait de L'Aquapolis un modèle de gestion technique durable alliant bien-être, performance et responsabilité.

Nos 3 fluides principaux sont l'eau, l'énergie et l'électricité.

En 2024, nous avons poursuivi nos efforts d'optimisation énergétique en mettant en œuvre des mesures ciblées de réduction de la consommation électrique. Ces actions ont été menées dans le strict respect des exigences de qualité de l'eau et de l'air, tout en maintenant un niveau de confort optimal pour les usagers.

Grâce à ces ajustements, la consommation totale d'électricité pour l'année 2024 s'est établie à 2 647 MWh, marquant une réduction notable par rapport aux 2 700 MWh enregistrés en 2023. Cette diminution illustre non seulement l'efficacité des actions mises en œuvre, mais également notre engagement continu en faveur d'une gestion énergétique responsable et durable.

A. La GMAO

La Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) occupe une place centrale dans la stratégie de gestion et d'optimisation des équipements techniques. En permettant la traçabilité, l'archivage et l'analyse des données de maintenance, elle constitue un outil précieux pour prendre des décisions éclairées et améliorer l'efficacité globale des opérations.

À l'Aquapolis, l'utilisation du logiciel Carl Source illustre concrètement les avantages offerts par la GMAO. Ce système permet de piloter l'ensemble des tâches de maintenance, qu'il s'agisse des inspections, des entretiens réguliers ou des réparations majeures. Il contribue ainsi à une gestion rigoureuse et structurée des interventions.

La notion de "gamme de maintenance" fait référence à l'ensemble des opérations techniques récurrentes destinées à maintenir les équipements en bon état de fonctionnement. Ces interventions, planifiées selon une fréquence quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle, sont essentielles pour prévenir les dysfonctionnements et prolonger la durée de vie de vos installations.

Les opérations de "grosse maintenance", telles que la maintenance des équipements électriques, hydrauliques, de la pompe à chaleur à absorption, du système d'ozonation ou encore le contrôle des transformateurs, requièrent une planification à long terme. Du fait de leur complexité et de leur technicité, ces interventions sont généralement confiées à des entreprises extérieures spécialisées.

En 2024, pas moins de 1 072 interventions de maintenance ont été réalisées sur les équipements de l'Aquapolis. Elles ont concerné aussi bien le contrôle réglementaire que la maintenance corrective, préventive ou les travaux d'amélioration.

Par ailleurs, Limoges Métropole dispose d'un accès direct à la GMAO de l'Aquapolis. Cette transparence opérationnelle permet à la Direction des bâtiments communautaires de suivre en temps réel les actions de maintenance préventive et curative menées sur le site, renforçant ainsi la collaboration et la prise de décision.

En centralisant les données, en facilitant la planification des interventions et en améliorant la communication entre les acteurs, la GMAO s'impose comme un outil incontournable pour optimiser la maintenance des équipements. Elle contribue directement à la performance globale des installations et à leur pérennité.

B. La Maintenance

Maintenance préventive et optimisation de la GTC

Ce volet met en lumière l'importance d'une maintenance proactive et d'une optimisation continue de la Gestion Technique Centralisée (GTC), dans le but de réduire les dysfonctionnements, la consommation énergétique et les coûts qui y sont associés. L'exemple concret de l'Aquapolis illustre parfaitement les bénéfices d'une telle approche.

L'année 2024 a été marquée par un suivi rigoureux et la présence active du Directeur Technique National VERT MARINE, Monsieur Mustapha Lamrissi. Sous sa supervision, plusieurs travaux et améliorations majeurs ont été entrepris afin de limiter les dysfonctionnements techniques et d'optimiser les performances énergétiques des installations.

Les efforts déployés en matière de maintenance préventive et d'optimisation de la GTC ont porté leurs fruits. À l'Aquapolis, cette stratégie proactive s'est traduite par une meilleure fiabilité des équipements, une réduction significative de la consommation d'énergie et une baisse des coûts d'exploitation. Elle a également permis de limiter l'impact environnemental du site.

L'exemple de l'Aquapolis démontre qu'une gestion technique efficace, alliée à une maintenance anticipative, constitue un levier puissant pour améliorer la performance énergétique et la durabilité des installations.

C. L'Entretien, la réparation, le renouvellement

Le contrat de concession impose au concessionnaire la prise en charge exclusive du nettoyage, de l'entretien et des réparations de l'ensemble des ouvrages, locaux, matériels, mobiliers et équipements du service concédé. Il est tenu de maintenir ces éléments en parfait état de fonctionnement et de propreté.

Un tableau récapitulatif des responsabilités partagées entre le concédant et le concessionnaire en matière d'entretien et de maintenance est annexé au contrat de concession. Ce document détaille précisément les obligations incombant à chaque partie.

Un compte dédié au gros entretien et au renouvellement est créé au sein du contrat de concession. Ce compte assure le suivi des provisions annuelles affectées à l'entretien et au renouvellement des différents corps d'état du bâtiment. Le montant des provisions est déterminé sur la base d'un plan pluriannuel d'entretien et de renouvellement élaboré conjointement par le concédant et le concessionnaire.

Aux vues de l'arrivée de la dernière année de contrat des réunions mensuelles ont été organisées tout au long de l'année 2024 entre La Direction des Bâtiments Communautaires et VM87000 ainsi que le directeur technique national VERT MARINE afin d'ajuster le plan d'entretien et de renouvellement aux besoins réels du bâtiment. Ces ajustements permettent d'optimiser l'utilisation des provisions et de garantir la qualité de l'entretien.

Le tableau ci-dessous reprend la répartition du GER :

	GER TOTAL	2020	2021	2022	2023	2024
Contrat	529 350 €	52 500 €	78 125 €	113 025 €	176 350 €	109 350 €
Nouvelle proposition	588 267 €	64 480 €	84 825 €	141 391 €	182 154 €	115 416 €

La stratégie d'entretien vise à conserver le bâtiment en parfait état de fonctionnement à l'échéance du contrat en 2025. Pour ce faire, des fonds conséquents sont provisionnés dans le contrat de concession et un plan d'entretien rigoureux est mis en œuvre.

L'utilisation du compte GER de 2020 à fin 2024 était de 583 973,09 € répartis ainsi :

Montant GER	2020	50 456,64 €
	2021	59 549,65 €
	2022	161 296,75 €
	2023	160 433,22 €

2024	152 236.73€
------	-------------

D. Les visites réalisées

L'année 2024 a été marquée par le passage de la sous-commission départementale de sécurité pour un contrôle périodique de notre établissement. À l'issue de cette inspection, un avis favorable a été émis, sans aucune observation, témoignant ainsi de notre conformité aux normes de sécurité en vigueur.

Dans le cadre de notre engagement continu en matière de sécurité, nous avons également procédé, au cours de l'exercice 2024, à la mission d'organismes agréés pour la réalisation des vérifications périodiques obligatoires de nos équipements. Ces vérifications ont permis de s'assurer que tous nos équipements respectent les standards de sécurité requis, renforçant ainsi notre engagement à offrir un environnement sûr et sécurisé pour tous les usagers.

Interventions	Dates	Entreprises
Contrôle annuel extincteurs	19/06/2024	Chronofeu
Légionellose	16/05/2024	Laboratoire Ville de LIMOGES
Visite électrique annuelle	27/11/2024	BUREAU VERITAS
Contrôle Périodique et Transfo 630 k va et 1000 k va	27/11/2024	BUREAU VERITAS
Ligne de vie, EPI	02/12/2024	VERITAS
Disconnecteur	21/02/2024	JOFA
Analyses de l'air	07/09/2023 24/07/2024	JOFA
Dératisation	02/07/2024	CDAAS
Cuisine extracteur de fumées	22/07/2024	IGIENAIR
Commission de sécurité	19/06/2024	Sous-commission départementale de sécurité
Contrôle climatisation balnéo	17/06/2024	THERMOLIM 87
Triennale SSI	11/06/2024	VERITAS

Voir annexes : Les rapports des visites de contrôle

E. L'Etat des ouvrages et des matériels

Le montant du GERP3 à la fin de l'année 2024 s'élève à 152 236.73 €.

Voir annexe 25. : Le tableau de suivi du GERP3 2023

Il vous y est présenté l'ensemble des interventions prises en compte dans notre GERP3 de l'année 2024. Dans l'annexe 24.A il est proposé une redistribution des montants prévisionnels afin de le mettre en corrélation avec le réel.

Un tableau prévisionnel a été constitué en collaboration avec le service des bâtiments communautaires fin 2024. Celui-ci a eu pour objectif de suivre les besoins réels du site.

F. L'Etat des ouvrages et des matériels

Les contrôles de nos équipements amènent à chaque fois des observations de la société de contrôle. Ces éléments se doivent d'être levés au cours de l'année, afin de maintenir un bon niveau de notre équipement.

Certaines observations restent toujours actives, notamment dans le domaine de l'électricité et du traitement d'air, car elles proviennent des dégâts occasionnés par les fuites de nos bassins en 2015-2016. Elles ne pourront être levées que suite aux décisions prises par les experts ou par une prise en charge par anticipation de la part de Limoges Métropole (en cours de traitement, première tranche des travaux lors de la fermeture technique pour travaux sur l'armoire fosse CTA de juin 2024).

F1. LE FOND MOBILE

En décembre 2024, la société KBE a été mandatée pour ajouter des supports et remplacer les presse-étoupes présentant des fuites, dans le but d'améliorer l'étanchéité du bassin. Toutefois, lors de leur intervention, les techniciens n'ont finalement pas pu réaliser cette opération.

La maintenance prévue a finalement été effectuée courant décembre 2024.

À cette occasion, un nettoyage complet du bassin a été réalisé, ainsi que sa vidange en fin de mois. L'entreprise KBE en a profité pour effectuer sa maintenance annuelle sur le fond mobile. Une fois ces opérations terminées, le bassin a été rempli et remis en température en vue de sa réouverture au public.

Il est recommandé de mettre en place un programme d'inspections régulières du fond mobile et des presse-étoupes, afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements à un stade précoce et ainsi éviter l'apparition de pannes majeures.

F2. LES POTS A BOUES ET COMPTAGES

Dans le cadre d'une démarche d'optimisation continue visant à améliorer l'efficacité énergétique et la durabilité de nos installations, deux pots à boues ont été stratégiquement installés sur les réseaux haute et basse températures. Ces dispositifs permettent de capturer les impuretés et de protéger les équipements en aval, assurant ainsi une meilleure qualité de l'eau circulant dans les systèmes.

Par ailleurs, dans le cadre de la séparation des réseaux fonctionnant à 90°C et 70°C, deux compteurs ont été mis en place. Cette séparation permet une gestion plus précise et adaptée des températures,

optimisant ainsi les performances énergétiques. Pour renforcer cette approche, une liaison filaire a été établie avec la Gestion Technique Centralisée (GTC). Cette intégration permet un suivi en temps réel et rigoureux de nos consommations énergétiques, facilitant la prise de décision éclairée pour des ajustements futurs.

F3. LES ECLAIRAGES

Fin 2024, le site fonctionne à 98 % avec des luminaires LED.

G. Les travaux et vidanges

Listes des travaux importants réalisés	Intervenants	
	Entreprise	PRISE EN CHARGE
Remplacement des dilatoflex en sous station par des manchettes	DALKIA	VERT MARINE
Mise en place d'un compresseur industriel en vue d'alimenter les vannes pneumatiques pompe filtration	VERT MARINE BEAUBELIQUE	VERT MARINE
Remplacement moteur + garniture pompe filtration multifonction	LAROCHE	VERT MARINE
Maintenance boule à vague (prévoir le remplacement du câble)	WOW	VERT MARINE
Travaux bassin loisirs et pataugeoire du 3 au 6 juin	VERT MARINE	VERT MARINE
Maintenance PAC	THERMAX	VERT MARINE
Remplacement mosaïque sur HAMMAMS 1 & 2	ART CARRELAGE	LIMOGES METROPOLE
Travaux suite à la fermeture du 17 au 21 juin	VERT MARINE	VERT MARINE
Remplacement variateur CTA bassin ludique	VERT MARINE	VERT MARINE LIMOGES METROPOLE
Pose des trappes de visite SPA	BLANCHON	LIMOGES METROPOLE

Mise en service fontaine extérieure	COTS	VERT MARINE LIMOGES METROPOLE
Réfection totale de l'éclairage du site (passage en LED)	VERT MARINE	VERT MARINE
Installation pots à boues circuit ECS / BASSE TEMPERATURE	VERT MARINE	VERT MARINE

Zoom sur les travaux pris en charges par Limoges Métropole :

Année 2024		
Remplacement source centrale	21 970.00	26 364.00
Remplacement trappe désenfumage couloir vestiaire public	5 180.00	6 216.00
Mise aux normes SSI	11 821.00	14 185.20
Remplacement vannes doubles excentration	1 108.00	1 329.60
Remplacement contrôle d'accès Elisath	6 942.00	8 330.40
Variateurs de fréquence sur circulateurs à débit constant	6 869.00	8 242.80
Création clôture côté bois	6 221.00	7 465.20
Réparations sur TGBT Balnéo AEL	3 372.31	4 046.77
Mission CSPS lors des travaux de juin 2024 (coactivité)	737.50	885.00
Réparation fontaine extérieure (étanchéité à charge de LM)	4 480.32	5 376.38
Remplacement des joints des spas par des joints époxy	1 387.00	1 664.40
Expertise technique aéraulique Fosse CTA	2 025.13	2 430.16
Réparations CTA, Gaine et calorifuge Fosse (à chiffrer)	0	0
Climatisation cuisine et de restaurant	34 572.84	41 487.41
Extraction CTA Balnéo Hammams	13 992.00	16 790.40
Ventilation TGBT balnéo	2 510.51	3 012.61
Reprise piétements dans la fosse	11 924.62	14 309.54
Réfection armoire électrique fosse	6 674.14	8 008.96
Protection mécanique armoire électrique fosse	945.11	1 134.13
Création trappe accès technique SPAS	19 727.00	23 672.40
Séparation circuits PAC	21 098.47	25 318.16
Expertise production d'ozone	6 277.00	7 532.40
Augmentation du volume des ballons tampon de production d'ECS (régie)	0	0
Total Année 2024	189 834.95	227 801.94

Zoom sur les travaux réalisés spécifiques à la fermeture du 03 au 09 juin 2024 (fermeture balnéo) et du 17 au 21 juin 2024 (fermeture site complet).

Compte-rendu des interventions techniques

Semaine du 03 au 09 juin 2024

- Remplacement des plaques de fond tordues du bassin loisirs
- Peinture du totem d'extraction dans le hall loisirs

- Réfection des joints du bassin loisirs
- Maintenance de la boule à vagues
- Nettoyage des repose-têtes du bassin loisirs (remplacement à prévoir)
- Réparation de la tuyauterie en sortie du blower de la banquette massante
- Réparation du tuyau haute pression de la rivière rapide
- Nettoyage et débouchage des jets massants
- Réfection du toboggan de la pataugeoire

Semaine du 17 au 21 juin 2024

- Révision des circulateurs en sous-station et sur la PAC, suite au remplacement des cloches défectueuses
- Séparation du réseau haute température PAC (90°C) et du réseau ECS CTA (70°C)
- Remplacement du variateur hors service du circulateur basse température PAC
- Remplacement des vannes d'isolation du circuit ECS CTA (fosse CTA)
- Remplacement des vannes d'isolation du circulateur haute température PAC
- Remplacement du disjoncteur, des cosses et de la barrette de terre oxydés (fosse CTA)
- Remplacement des purgeurs défectueux sur les circuits HT, BT et EG
- Mise en place des piquages pour l'installation des pots à boue (désemboueurs)
- Installation du système d'extraction des hammams
- Carottage des 4 spas pour mise en place de trappes de visite
- Nettoyage des caissons et galvanisation des CTA 1A, 2C et 2D
- Remplacement du réseau d'air comprimé pour la filtration des bassins sportif et multifonction
- Rafraîchissement des peintures dans les zones suivantes : accueil balnéo (Déco-choc), hall fitness et musculation, couloir d'accès balnéo

Les extérieurs

Suite au décollement de la mosaïque et à un défaut d'étanchéité constaté sur la fontaine extérieure, des travaux de réfection ont été réalisés fin septembre 2024 (prise en charge de l'étanchéité par Limoges Métropole et prise en charge de la mosaïque par Vert Marine). Ils ont consisté au remplacement complet de la mosaïque ainsi qu'à la reprise de l'étanchéité, dans le but de permettre une remise en service de la fontaine au printemps 2025.

L'entretien des extérieurs est assuré tout au long de l'année par l'entreprise IDEA.

Avant l'installation des structures gonflables, nos équipes ont procédé à un réassort de sable dans les zones dédiées à l'accueil de ces équipements, ainsi que dans les allées de circulation.

Au printemps 2024, une partie de la pelouse a dû être refaite en raison de dégradations importantes causées par des sangliers. Cette intervention a été prise en charge par VM87000.

En complément, Limoges Métropole a fait poser un grillage du côté boisé afin de limiter l'accès des sangliers aux espaces extérieurs.

Malheureusement, cette protection s'est révélée insuffisante : les sangliers sont revenus à l'automne 2024 et ont de nouveau endommagé les aménagements.

Une remise à neuf de cette zone est donc à prévoir pour l'année 2025.

Vidanges 2024

- **Bassin Multifonctions : du 19 décembre 2024 au 22 décembre 2024 inclus**
- **Bassins ludique et pataugeoire du 3 juin 2024**
- **Bassin olympique : du 28 au 30 décembre 2024 inclus**
- **Balnéo : 17 juin 2024**

H. L'entretien du site

G1. Les procédures

L'équipe d'entretien effectue le nettoyage du site avec les agents le matin, ce qui permet un contrôle journalier. Cela permet de s'adapter aux flux plus rapidement. De nouvelles procédures du site ont été mises en place et sont beaucoup plus détaillées. (Zone/outil/produit/temps/marche à suivre). Un PowerPoint a été mis en place pour donner une base visuelle de tel produit sur tel support. Un contrôle mensuel (de manière inopinée) est réalisé par le responsable accompagné par un autre responsable, le directeur ou même un agent Limoges Métropole comme cela a été le cas au mois d'août 2024 (avec la présence de Laura Bonnin).

Nous enregistrons alors une satisfaction aux exigences supérieures à 95%.

2. Les produits utilisés

Notre gamme de produits provient de deux fournisseurs : Legrand Environnement pour les produits d'entretien et Orapi pour les consommables. Soucieux de réduire notre impact écologique, nous utilisons ces produits dans des centrales de dilution afin de limiter la surconsommation et de minimiser notre empreinte environnementale.

3. Le matériel

- Les autolaveuses

L'ensemble de l'équipe a été formée pour le maniement des autolaveuses et un entretien régulier est fait au niveau de la maintenance.

- Les robots

Pour les robots Hexagone, une formation d'utilisation auprès de nos agents a été mise en place (mise à l'eau/sortie de bassin).

- Le matériel comme les monobrosses, aspirateurs, ...

Nous avons quatre aspirateurs de chez NILFISK dont deux spécifiques « eau et poussière » (VL200) et deux « poussières » (VP300).

La monobrosse pour les endroits non praticables avec les autolaveuses.

Tout le matériel de l'entretien est en état de marche, un contrôle est effectué de façon hebdomadaire.

CHAPITRE 8 : LE RAPPORT FINANCIER

Chiffre d'affaires liasse fiscale : 3 390 893 € mais CA net en réalité de 2 806 302 € (retrait contribution forfaitaire et indemnité covid versées par LM et retrait de la refacturation intragroupe pour le technicien)

Chiffre d'affaires CEP hors LM : 3 179 194 €

Au titre de l'année 2024, au vu du chiffre d'affaires inférieur au CEP, la clause prévue à l'article 31,1 du contrat ne s'applique pas. Donc pas d'intéressement pour Limoges Métropole.

CHAPITRE 9 : CONCLUSION

L'année 2024 aura été une année marquante pour notre structure, portée par des événements d'envergure et une dynamique collective positive. L'accueil de la World Series Para Swimming de Natation Handisport en juin et du stage de préparation de l'équipe de France aux Jeux Paralympiques témoigne de notre engagement en faveur du sport pour tous. De même, la troisième édition du Triathlon Limoges Métropole, qui a battu des records de participation, confirme l'attrait grandissant de cet événement auprès des sportifs et du public.

Au-delà de ces temps forts, nous avons renforcé notre rôle d'acteur local en accueillant de nombreuses animations, associations, groupes de travail et séminaires, contribuant ainsi à la vitalité et au

rayonnement de l'équipement. Cette dynamique a été soutenue par une équipe de responsables stable et investie, garantissant un fonctionnement efficace et une qualité de service constante.

La fin d'année 2024 sera marquée par l'achèvement de notre contrat de Délégation de Service Public au 11 janvier 2025. Dans ce contexte, nous poursuivrons notre engagement jusqu'au terme de notre mission, en assurant une transition fluide et en maintenant un niveau d'exigence à la hauteur des attentes de nos partenaires et usagers.

- Une année riche marquée par :
 - De nombreux évènements d'envergure,
 - Une réorganisation en profondeur,
 - Des travaux importants,
 - Un contexte de renouvellement de contrat de DSP,
 - La satisfaction de bon nombre d'usagers.