

---

# Analyse d'exploitation

---

## Bilan 2023 | Aqua Stadium

Suivi de l'exécution du contrat en phase  
exploitation de l'équipement

## Table des matières

1. Préambule .....	3
2. Dates clés.....	3
3. Gouvernance .....	3
4. Schéma contractuel.....	4
5. Principales caractéristiques de l'équipement.....	4
6. Fréquentation .....	4
7. Axes d'amélioration concernant l'exploitation .....	5
8. Incidents d'exploitation .....	6
a. Parking.....	7
b. Relargage de diatomées .....	7
c. Hygiène et propreté de l'équipement .....	7
d. Qualité de l'eau.....	8
9. Accueil des scolaires .....	8
a. Écoles primaires.....	8
b. Secondaires   Collèges et lycées .....	9
10. Organisation des vestiaires collectifs en temps scolaire .....	9
11. Accueil des clubs et des associations .....	10
12. Organisation des vestiaires collectifs en usage Clubs.....	10
13. Locaux spécifiques Clubs .....	11
14. Gestion des espaces partagés et équipements .....	11
15. Relations entre l'UCPA et les associations.....	12
16. Publics en situation de précarité (tarification solidaire).....	12
17. Événements et compétitions portés par la Personne Publique .....	12
18. Gestion de la satisfaction et des retours des usagers Grand Public .....	14
19. Conclusion .....	16

## 1. Préambule

L'analyse du rapport annuel 2023 de la société SNM pour sa partie « suivi de l'exploitation de l'équipement » évalue les services proposés aux usagers et vérifie que les objectifs du contrat sont atteints pour les activités contribuant à l'intérêt général du projet.

Le document comprend une étude détaillée des actions mises en œuvre, des ressources mobilisées et des résultats obtenus. Partager avec tous les acteurs du projet, il garantit que l'équipement délégué répond aux besoins de la collectivité et respecte les engagements de qualité, d'accessibilité et de performance attendus par la Personne Publique.

## 2. Dates clés

L'année 2023 constitue la première année de mise en exploitation de l'Aqua Stadium. Plusieurs dates clés peuvent être retenues :

- Portes-ouvertes : samedi 18 et dimanche 19 février 2023.
- Ouverture partielle\* : lundi 20 février 2023.
- Inauguration Water-Jump : samedi 24 juin 2023.
- Ouverture totale : dimanche 25 juin 2023.

*\* En octobre 2022, un recours administratif initié par un groupe de riverains du projet a entraîné une suspension temporaire des travaux. Ce retard dans le calendrier de construction a reporté l'ouverture au public, initialement prévue pour le 19 décembre 2022, au 20 février 2023. À cette date, les équipements, à l'exception du Water-Jump, ont été mis à disposition.*

## 3. Gouvernance

Afin d'assurer un suivi efficace de l'exécution du contrat en phase d'exploitation de l'Aqua Stadium, le concessionnaire et la Ville ont mis en place des règles de gouvernance tournées vers la définition du rôle du cadre interface de la direction des Sports de la Ville et l'écoute active des utilisateurs de l'équipement.

L'objectif principal de la fonction d'interface entre la Ville et l'Aqua Stadium est d'assurer le suivi du contrat de concession de l'Aqua Stadium en lien étroit avec l'exploitant. Ses missions incluent de veiller au respect des conditions d'apprentissage et à la qualité des résultats sur la natation scolaire, de coordonner les événements déterminés par la ville et de suivre l'activité générale de l'équipement en analysant les éventuels écarts contractuels et en proposant des actions correctives. Le cadre interface assure également un suivi des relations avec les usagers et propose des analyses et des bilans périodiques à la direction des sports et aux élus.

De ce fait, pour établir une communication réactive entre la Personne Publique et l'équipe de direction du concessionnaire, le cadre interface doit être tenu régulièrement informé par l'exploitant sur les données d'exploitation, les résultats pédagogiques et les difficultés rencontrées. Il est consulté pour les protocoles d'apprentissage, les conditions d'accueil des usagers prioritaires, à savoir scolaires et associatifs, et les modifications de service affectant l'ensemble des usagers.

D'une manière générale, le cadre interface coordonne et contrôle la bonne exécution des termes du contrat et assiste l'exploitant en cas de difficultés particulières. Il est en mesure de proposer des adaptations visant à améliorer l'accueil et les conditions de pratique des usagers prioritaires.

Cette fonction ne remplace pas l'exploitant dans la gestion de l'établissement, mais doit être considérée comme un soutien dans la coordination des événements sportifs et la relation avec les usagers en général et prioritaires en particulier.

Le lien privilégié qui a été mis en place dès le début entre la direction de l'Aqua Stadium et la Direction des sports de la ville permet d'assurer la qualité du suivi d'exploitation de l'équipement.

#### 4. Schéma contractuel

Le concessionnaire établit un schéma contractuel qui mériterait d'être détaillé pour clarifier et expliquer les relations et les interactions entre différentes parties impliquées dans le contrat. L'objectif est d'améliorer la précision du schéma afin de parfaitement représenter :

- les rôles des différentes entités contractantes en faisant apparaître LS33 Mérignac ;
- leurs responsabilités respectives ;
- les interactions contractuelles et organisationnelles entre elles.

#### 5. Principales caractéristiques de l'équipement

En plus de la description établie par le concessionnaire dans son rapport, il nous paraît important d'ajouter aux équipements l'offre de stationnements pour les VL, les vélos et la dépose des bus qui facilite l'accès à l'établissement.

#### 6. Fréquentation

La fréquentation de l'établissement a rencontré immédiatement un franc succès. Celle-ci s'établit à un niveau plus élevé que la fréquentation relevée dans le rapport du concessionnaire. En effet, par suite d'erreurs de comptage des Scolaires et Clubs soulevées par la Ville, le concessionnaire a consolidé ses fréquentations comme suit :

Usagers	Réalisé	Prévisionnel	%
Grand Public	543 054	242 117	<b>+124,29%</b>
Scolaires et Clubs	110 305	115 714	<b>- 4,67%</b>
<b>Tot.</b>	<b>653 359</b>	357 831	<b>+82,59%</b>

Les fréquentations Scolaires et Clubs évaluées d'abord à 34 937 entrées, les nouveaux chiffres ont été validés à 110 305 entrées pour l'année 2023.

Un total de 653 359 entrées a été enregistré sur l'ensemble de l'établissement, dont 543 054 pour le « Grand Public » et 110 305 pour les scolaires et les clubs. Ces résultats soulignent une fréquentation, particulièrement élevée et continue, qui démontre l'attractivité et le succès de l'équipement auprès d'un très large public.

Sur le segment « Scolaires et Clubs » : 4,67% d'entrées envisagées n'ont pas été enregistrées, essentiellement en raison de l'organisation réduite de l'accueil des classes sur cette première année (de 3 classes prévues en simultanément à 2 classes accueillies finalement à la demande de l'Éducation Nationale) et de l'intégration progressive, en cours d'année, des clubs métropolitains (hors Ville) ainsi qu'à l'arrivée graduelle des écoles de la Ville de Martignas-sur-Jalle.

Sur l'année 2023, il n'a pas été possible d'obtenir une identification précise et fiable de la provenance des usagers afin de mieux comprendre l'origine géographique des différentes catégories Grand Public. Il a été demandé à plusieurs reprises à l'exploitant de faire preuve de rigueur dans la collecte et la mise à jour de ces informations pour affiner l'analyse des fréquentations. Encore à ce jour, la collecte des informations et des codes postaux lors de l'encaissement n'est pas effectuée de manière rigoureuse. Il nous paraît nécessaire de commenter cette situation et d'approfondir l'analyse sur l'efficacité de la solution envisagée pour y remédier.

Ces précisions sont importantes pour mesurer l'impact de l'établissement au-delà des limites de la Ville. Un suivi rigoureux permettra de mieux évaluer l'attractivité de l'infrastructure à l'échelle de la Ville, de la Métropole et, certainement, au-delà. Pour mieux comprendre la répartition territoriale, l'exploitant s'est engagé lors des réunions d'exploitation à produire un relevé mensuel représentatif par univers et à donner les statistiques précises de localisation de ses abonnés au départ sur la base d'un échantillon d'une semaine complète chaque mois.

L'augmentation globale très importante de la fréquentation repose sur la base solide d'usagers déjà historiquement fidèles au stade nautique « Jean BADET » mais, également, sur une capacité d'attraction considérablement élargie. Celle-ci dépasse aujourd'hui largement les limites de la Ville et ce rayonnement permet de toucher des zones géographiques plus vastes. De rapides et informels sondages montrent que le public est diversifié et issu de la Métropole et des territoires environnants. Cette dynamique s'explique par les atouts de l'établissement qui propose une gamme d'équipements et d'activités de haute qualité.

Le restaurant et le Water Jump sont actuellement les deux seuls espaces de l'établissement qui peinent à attirer un public régulier pour atteindre leurs objectifs de fréquentation prévus. Pour le restaurant, il pourrait être pertinent de renforcer la signalisation afin d'accroître sa visibilité et attirer une plus large clientèle. Enfin, pour le Water Jump, cet espace pourrait bénéficier d'une meilleure intégration dans le parcours de l'établissement et d'une tarification plus abordable pour renforcer son attractivité.

De manière générale, pour une meilleure compréhension des usages de l'établissement, il sera nécessaire de définir plus précisément les chiffres de fréquentation par univers et de les comparer avec les données prévisionnelles par espaces et activités.

En ayant attiré de nouveaux usagers au-delà de la zone locale et en capitalisant sur son excellente fréquentation, l'Aqua Stadium se positionne comme un pôle métropolitain à forte attractivité.

## 7. Axes d'amélioration concernant l'exploitation

Les principaux axes d'amélioration identifiés par l'exploitant dans les différents grands domaines de l'exploitation de l'équipement sont listés ci-dessous. Ils visent à améliorer l'expérience client en répondant à la forte fréquentation de l'Aqua Stadium.

### **Fitness**

- Passage à 60 heures de cours par semaine.
- Mise en place d'un système de liste d'attente pour la réservation des cours.
- Formation et fidélisation des équipes.
- Développement des événements et diversification des activités proposées.

### **Bassins**

- Réorganisation de l'accueil des scolaires.

- Ajout de stages de natation, y compris pour adultes.
- Amélioration de la qualité des cours par un suivi plus rigoureux et une formation accrue des maîtres-nageurs sauveteurs (MNS).
- Création de supports pédagogiques (livret et vidéos explicatives).
- Développement de nouvelles activités sportives comme l'aqua yoga et l'aqua cross training.
- Optimisation du water jump en termes de personnel et de tarification.

### **Accueil**

- Amélioration de la qualité de l'accueil avec une vigilance accrue sur la disponibilité et la bienveillance.
- Gestion des litiges standardisée et renforcée.
- Développement d'outils pour mesurer la satisfaction client (enquêtes, bornes interactives, etc.).
- Amélioration de la communication interne et autonomie des équipes par des initiatives motivantes.

### **Restaurant**

- Renouvellement régulier de la carte tous les quinze jours.
- Développement d'offres déportées (snack à l'accueil).
- Organisation d'événements thématiques (karaoke, blind test).
- Optimisation des prix avec des fournisseurs locaux.

### **Nettoyage - Entretien**

- Achat de nouveaux équipements pour améliorer l'efficacité du nettoyage.
- Création de nouveaux postes (chef d'équipe, poste de nuit) pour renforcer les opérations.
- Mise en place de procédures techniques améliorées avec des produits plus performants.

### **Mesures globales et communication**

- Insistance sur la communication pour attirer plus de monde.
- Meilleure anticipation des communications événementielles.
- Révision des politiques tarifaires pour fidéliser les abonnés et gérer les fortes affluences.

## **8. Incidents d'exploitation**

Le concessionnaire rapporte qu'aucun incident d'exploitation « significatif » n'a marqué cette première année de fonctionnement. Cependant, il convient de nuancer cette déclaration car plusieurs événements ont nécessité des ajustements importants. Ces situations, bien qu'elles ne soient pas qualifiées de « significatives » par le concessionnaire, ont engendré des discussions parfois prolongées afin de trouver des solutions adaptées.

Ces incidents, détaillés dans les sections suivantes, mettent en lumière les défis qui ont nécessité une réactivité et une collaboration étroite entre les parties concernées. Ils illustrent l'importance d'un suivi rigoureux et d'une capacité d'adaptation pour maintenir une qualité d'exploitation qui garantisse la satisfaction des usagers et réponde aux exigences du contrat de concession.

### a. Parking

En complément de plusieurs échanges partagés dès la mise en service avec l'exploitant, la Personne Publique réclame formellement la réfection des places de stationnement du parking de l'équipement.

En effet, le choix et la qualité du revêtement du sol (mélange terre-pierre) provoquent l'accumulation des eaux de pluie sur une grande partie des places de stationnement et des zones de circulation. Ces difficultés génèrent un mécontentement général parmi les usagers et préfigure de probables risques d'accidents à venir ainsi qu'une détérioration rapide des places de stationnement.

Rendant encore plus difficile le travail d'entretien quotidien, la mauvaise réalisation des places de stationnement, rendues souvent boueuses ou poussiéreuses quand elles sont praticables, entraîne un dépôt de saleté notable qui affecte les zones d'entrée et les espaces de circulation à l'intérieur de l'établissement.

### b. Relargage de diatomées

Une importante présence de diatomées (relargage) est continuellement constatée dans les bassins nordique et olympique, ce qui rend l'eau légèrement turbide et compromet sa transparence. De plus, une présence importante de bulles d'air dans l'eau du bassin olympique est observée. Ce phénomène peut entraîner une usure prématurée des pompes et réduire l'efficacité de la recirculation et de la filtration. Les problèmes de circulation de l'eau peuvent avoir pour effet de diminuer l'homogénéité du pH, de la température et des paramètres de qualité de l'eau.

Pour résoudre ce problème, il est essentiel d'identifier et de réparer les sources de prise d'air, comme les joints défectueux, les fissures dans les conduites ou les connexions et les dispositifs mal serrés.

### c. Hygiène et propreté de l'équipement

Le concessionnaire déclare que la fréquentation importante lui a posé « d'ambitieux objectifs en matière d'entretien et de maintenance ». De manière générale, les premiers mois d'exploitation de l'établissement ont été marqués par des défis importants en ce qui concerne le nettoyage externalisé. Le gestionnaire a confié cette tâche au Groupe SIFU, une organisation reconnue pour son engagement en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail.

Toutefois, cette initiative louable a nécessité de nombreux ajustements pour répondre aux normes et attentes de l'établissement. Des efforts considérables ont été déployés pour améliorer la qualité et l'efficacité du service de nettoyage. En conséquence, divers processus ont été réévalués pour mieux répondre aux exigences spécifiques de l'Aqua Stadium.

Le concessionnaire s'est fermement engagé à assurer un service de qualité supérieure dès le début de l'année 2024. Des mesures ont été mises en place pour renforcer les contrôles de qualité et offrir une formation supplémentaire au personnel. Cette approche vise à garantir que le nettoyage de l'équipement soit effectué avec le plus grand soin et le professionnalisme requis, tout en soutenant l'objectif social du Groupe SIFU.

Ces efforts conjoints entre le gestionnaire et le Groupe SIFU devraient permettre d'atteindre un niveau de prestation de services conforme aux standards d'un établissement de baignade fréquenté et très attractif.

## d. Qualité de l'eau

Le concessionnaire déclare « l'équipement technique nous a permis d'assurer la conformité physico-chimique de l'ensemble des résultats de l'année 2023. ». Si l'on se reporte à la p. 123 du rapport, nombre de prélèvements se révèlent non conformes quant aux exigences de qualité. Extrait ci-après :

	Exigences de qualité	
	Limites de qualité	Références de qualité
Nombre de prélèvements non conformes	3	1
Proportion de prélèvements conformes	95,95 %	98,65 %

La conformité aux indicateurs de qualité bactériologique n'a pas été atteinte pour tous les prélèvements. Une maîtrise et un **suivi rigoureux** des installations (traitements, hydraulité, ...) doivent être assurés pour supprimer les dysfonctionnements constatés et éviter les risques pour la santé des baigneurs.

	Exigences de qualité	
	Limites de qualité	Références de qualité
Nombre de prélèvements non conformes	36	26
Proportion de prélèvements conformes	51,35 %	64,86 %

La conformité aux indicateurs de qualité physico-chimique pour le suivi des traitements, n'a pas été atteinte pour tous les prélèvements. Une maîtrise et un **suivi rigoureux** des installations (traitements, hydraulité, ...) doivent être assurés pour supprimer les dysfonctionnements constatés et éviter les risques pour la santé des baigneurs.

Or, dès le début de l'exploitation des bassins, des points de difficultés sont apparues dans la parfaite maîtrise des paramètres de la qualité de l'eau (voir rapport annuel 2023 de l'ARS).

Étant donné que les difficultés ont persisté tout au long de l'année, plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de ces problèmes :

- difficultés liées à des équipements modernes et technologiques encore mal appréhendés (défaut de réglages, dysfonctionnements non détectés) ;
- erreurs de manipulation ou ajustements inadaptés ;
- défaut de maîtrise du protocole de gestion de l'eau (fréquence de renouvellement, phases de nettoyage des filtres mal contrôlées) ;
- mauvaise calibration des systèmes de traitement (dosage des différents produits chimiques).

## 9. Accueil des scolaires

En collaboration avec le concessionnaire, l'Éducation Nationale et la Ville, l'accompagnement des scolaires a été régulièrement adapté pour garantir les meilleures conditions à leur pratique. Activité essentielle au développement des élèves et priorité affirmée pour la Personne Publique, cette démarche assure non seulement le respect des objectifs éducatifs mais, également, la bonne gestion de cette mission d'intérêt général.

### a. Écoles primaires

L'organisation en deux classes accueillies par créneau, au lieu de trois envisagées, avec un encadrement de trois maîtres-nageurs sauveteurs (MNS), a été instaurée à la demande de l'Éducation Nationale pour cette première année de mise en place du projet.

Malgré cette réduction à deux classes accueillies par créneau, de nombreux ajustements, essentiellement relationnels entre les équipes MNS et les professeurs des écoles, ont été nécessaires. Le projet pédagogique est longuement discuté avec l'éducation nationale et les adaptations se font en continu toute l'année 2023. Plusieurs réunions de régulation ont été organisées pour réussir à établir la natation scolaire des primaires dans l'enjeu du projet. Dès lors, une grande rigueur de comportement professionnel a été exigée aux équipes MNS de l'UCPA. Dans les premiers mois, un

turn-over important au sein de l'équipe UCPA a perturbé la natation scolaire (démissions, plannings non stabilisés, continuité de l'encadrement mis à la disposition des groupes d'enfants). Les départs et les changements fréquents ont fortement affecté la qualité de l'encadrement sur cette première année.

Face aux difficultés constatées au cours des trois premières périodes scolaires, la Ville évoque, dès le mois de mars 2023, la nécessité d'apporter des améliorations à l'accueil des publics scolaires. Elle conditionne ces ajustements à la création d'un poste de référent en natation scolaire au sein de l'équipe des MNS. L'exploitant a mis en place cette organisation avant le passage à l'accueil de trois (3) classes par créneau dès la quatrième période de l'année scolaire.

Il est établi qu'un bilan des résultats obtenus ainsi qu'un travail collaboratif sur l'évolution du projet pédagogique seront proposés chaque année. Ces éléments seront présentés à l'Éducation Nationale et à la Ville après cette première année pilote. Les formats définitifs de ce travail seront validés au cours du premier trimestre 2024.

En ce qui concerne la fonctionnalité de l'équipement technique, le fond mobile est un atout majeur du bassin qui permet de moduler la profondeur du bassin en fonction du niveau des élèves. Les espaces exploitables du bassin olympique, bien adaptés aux activités pédagogiques, facilitent l'organisation des groupes dans un environnement idéalement sécurisé pour les débutants comme pour les plus avancés. La grande dimension du bassin doit encore être appréhendée de façon plus optimale par le corps enseignant et l'équipe d'encadrement.

## b. Secondaires | Collèges et lycées

Les professeurs d'EPS ont eu besoin d'un temps d'adaptation pour prendre en main ce nouvel espace de grande dimension. Ce temps leur a permis de mieux comprendre les spécificités du lieu et d'ajuster leurs pratiques pédagogiques en fonction de ce nouvel environnement de travail.

La mise en place d'un aileron mobile, en position relevé, permet aux enseignants de surveiller facilement l'ensemble des élèves et d'intervenir rapidement auprès de ceux qui sont encore en difficulté.

Une coordination entre les enseignants doit être établie pour envisager pour tirer pleinement parti des possibilités offertes. Une rotation entre les groupes de scolaires primaires et secondaires pour l'accès au fond mobile peut être encouragée pour les groupes de secondaires dont certains élèves nécessitent plus de soutien.

Très appréciée, parce qu'essentielle à l'enseignement efficace de la natation scolaire, la haute qualité du traitement acoustique dans l'établissement assure une communication claire entre les enseignants et les élèves en garantissant l'intelligibilité des instructions.

## 10. Organisation des vestiaires collectifs en temps scolaire

L'organisation en autonomie de vestiaires collectifs n'a pas rencontré un mode de fonctionnement stabilisé et efficace en 2023. Des discussions sont encore en cours pour établir une organisation qui devra certainement s'adapter aux différents publics qui se succèdent dans une journée d'activités.

Les vestiaires se sont à plusieurs reprises révélés peu fonctionnels devant le nombre de classes accueillies. Ne pouvant pas être utilisés en format « entrée-sortie » pour 2 classes (l'une entrante et

l'autre sortante à quelques minutes d'intervalle), une procédure de délestage vers les vestiaires Grand Public a dû être mise en place lors des pics de fréquentations scolaires.

## 11. Accueil des clubs et des associations

Le volume de 21 000 h annuelles dédiées aux associations est pratiquement atteint à la fin de l'année 2023. L'installation des clubs dans l'établissement a nécessité une période prévisible d'adaptation. Très rapidement, il a fallu encourager un dialogue respectueux et compréhensif entre les clubs, habitués à un autre fonctionnement, et l'exploitant.

L'ouverture aux associations métropolitaines (hors Ville) s'est réalisée progressivement auprès des associations bordelaises ou pessacaises dans le cadre des 1 700h inscrites au volume métropolitain.

Listes des bénéficiaires : Girondins de Bordeaux Triathlon, Girondins de Bordeaux Natation et Natation Artistique, Guyenne HandiNages, Union Saint-Bruno, PESSAC Nat'Synchro.

Dans tous les cas, et très rapidement après leur installation, les clubs ont exprimé leur grande satisfaction à faire usage d'un équipement fonctionnel, modernisé et agréable.

Néanmoins et plus particulièrement pour les clubs, il est apparu, dès l'ouverture du bassin olympique, que les lignes de délimitation des couloirs de nage utilisées ne permettaient pas d'atteindre le niveau de flexibilité attendu dans la gestion et l'adaptation rapide des espaces aquatiques. Malgré la rapidité de mise en œuvre des ailerons et du fond mobiles, les lignes de nage actuelles rendent les ajustements contraignants et limitent l'adaptation rapide en fonction des besoins variés des utilisateurs (scolaires et clubs).

Pour répondre à ces limitations, la Personne Publique demande à l'exploitant de s'équiper de lignes de délimitation plus facilement manipulables. Ces lignes, dotées d'un câble inox et d'un dispositif de serrage sans outil, permettraient des ajustements rapides et sans difficulté technique. Ce modèle de lignes, utilisées au stade nautique « Jean BADET », en assurant une simplicité de manœuvre et une grande qualité du produit (<https://www.swimlanelines.com/fr/products/kompaktleine-wavestar-65-individuell>), a démontré son efficacité et sa robustesse dans des environnements similaires.

Conformément avec les attentes initiales, ces lignes contribueraient à répondre aux exigences d'une gestion dynamique du bassin principal du projet.

L'usage du vestiaire collectif, ainsi que les événements ou compétitions associés aux clubs sont traités dans des chapitres spécifiques.

## 12. Organisation des vestiaires collectifs en usage Clubs

L'organisation autonome des vestiaires collectifs n'a pas encore atteint un mode de fonctionnement stable et pleinement satisfaisant à la fin de cette première année d'exploitation. Des échanges restent en cours pour définir une organisation adaptée et susceptible de répondre aux besoins variés des différentes phases qui se succèdent tout au long d'une journée.

De plus, une attention particulière est demandée à l'encadrement des clubs afin de fiabiliser le décompte des entrées clubs par discipline. En effet, des difficultés de contrôle des flux (passages par l'entrée collective) ne sont pas réglées malgré plusieurs tentatives de diffusion de QR-codes. Le format nominatif n'est pas validé par la pratique. Une solution sera recherchée pour l'application d'un QR-code par activité et créneau d'activité.

Des dégradations sont également constatées au niveau des patères disposées dans chaque vestiaire. L'exploitant a programmé une intervention de son prestataire afin de renforcer le dispositif. Si le phénomène perdure, ce ne sera plus la faiblesse du dispositif des patères qui pourra être incriminée mais le comportement de certains usagers scolaires ou clubs.

### 13. Locaux spécifiques Clubs

La Ville a, encore partiellement, équipé trois salles techniques ou de stockage :

#### **Local Surf – Canoë Kayak :**

La salle est parfaitement optimisée pour le stockage de tous les équipements initialement prévus par les deux clubs.

#### **Local Plongée :**

Cette salle a été équipée d'un dispositif optimisé de rangement et l'organisation des espaces de gonflage et de maintenance technique des équipements de plongée a trouvé sa place adéquate.

Le stockage des deux (2) bouteilles d'oxygène pour la réalisation du mélange au Nitrox est encore fortement discuté. L'emplacement actuel, en façade Ouest, est remis en cause par les spécialistes techniques du SAM Subaquatique. Un nouvel espace, plus approprié et plus distant du public, pourrait être proposé par le concessionnaire sur le parking sécurisé et réservé des employés de l'équipement.

#### **Local SAM Natation et SAM Surf-Sauvetage :**

Ce local fait face à de nombreuses difficultés de partage entre les deux sections du SAM. L'absence d'encadrement approprié des nageurs du SAM Natation engendre des tensions avec la section Surf-Sauvetage, ce qui rendra nécessaire, à moyen terme, une séparation effective de l'espace, probablement au moyen d'une grille.

De plus, ce local est fréquemment laissé sale et mal entretenu par les utilisateurs. Le stockage des filets de natation y est désorganisé et pose des problèmes récurrents d'encombrement.

### 14. Gestion des espaces partagés et équipements

La Ville est responsable de la gestion des plannings de réservation pour trois espaces partagés par différentes associations.

#### **Salle partagée (open space) :**

Équipée d'armoires archives attribuées aux clubs méridionnais, cette salle doit être maintenue en parfait état de propreté par les clubs après chaque utilisation. Une attention particulière est accordée à la conservation du mobilier, tant au niveau de son état que de sa quantité, ainsi qu'à l'usage approprié des différents équipements mis à disposition pour les groupes utilisateurs.

#### **Salle de cours et salle de préparation physique en rez-de-bassin olympique :**

La Ville établit les règles d'occupation, la maintenance des équipements de musculation et les règlements concernant la salle de préparation physique. Pour assurer une gestion efficace, la Ville échange régulièrement avec l'exploitant et lui transmet tous les éléments nécessaires.

En 2023, ces espaces partagés ont progressivement trouvé un mode de fonctionnement qui nécessite néanmoins un suivi régulier ; en particulier en ce qui concerne la propreté des lieux et le rangement

après utilisation par les bénéficiaires. Cette régulation auprès des responsables de club devrait permettre de s'assurer que ces espaces restent fonctionnels et accueillants pour tous les utilisateurs.

## 15. Relations entre l'UCPA et les associations

L'exploitant a dû s'adapter à l'attention constante que la Ville a toujours portée à ses associations et qu'elle souhaite continuer à leur accorder. Cette attention se manifeste par une grande réactivité aux demandes des associations et un suivi rigoureux des réponses apportées.

Pour garantir une relation efficace, il est important de maintenir à jour les conventions entre l'exploitant et les associations. Idéalement, ces conventions devraient être renouvelées au plus tard en juin de chaque saison en cours, afin de s'assurer que tous les engagements pour la saison suivante soient bien pris en compte et respectés.

## 16. Publics en situation de précarité (tarification solidaire)

En date du 30 mars 2023, une mise en place d'une tarification solidaire est portée par la Ville pour ses administrés les plus vulnérables. Pour l'année 2023, a été mis en œuvre un tarif pour les bénéficiaires et leurs ayants droits du Revenu de Solidarité Active (RSA), des bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASP) de l'Allocation pour Demandeurs d'Asile (ADA) et à tous les demandeurs d'emploi. Pour ces publics, les tarifs de l'Aqua Stadium sont restés ceux pratiqués jusqu'au 30 janvier 2023 à la piscine Jean BADET : 2,55 € pour les plus de 18 ans (contre 4,50 € au tarif plein à l'Aqua Stadium), 1,80 € pour les moins de 18 ans (contre 3,50 € pour les moins de 14 ans et 4,50 € pour les 14 à 18 ans à l'Aqua Stadium).

La Ville délivre une carte « tarif réduit Aqua Stadium » aux bénéficiaires et la société LS 33 Mérignac, à qui a été confiée la gestion de l'équipement, applique le tarif réduit sur les entrées unitaires adulte et enfant. La compensation financière de ces réductions est assurée par la Ville sur la base d'une facturation trimestrielle du nombre réel d'entrées. La compensation est obtenue en calculant la différence entre les tarifs unitaires pleins et le tarif solidaire, soit : 1,95 € par entrée pour les plus de 18 ans, de 2,70 € par entrée pour les 14-18 ans et 1,70 € par entrée pour les moins de 14 ans.

Le dispositif a donné droit à la réalisation de 276 cartes « tarif réduit Aqua Stadium » entre le 1er avril et le 31 décembre 2023 et à 1078 entrées (813 adultes – 265 enfants) sur la même période, pour un montant de compensation de 1 839,10 €.

## 17. Événements et compétitions portés par la Personne Publique

Le concessionnaire ne fournit pas un bilan complet et détaillé des événements organisés dans l'Aqua Stadium. Une analyse plus exhaustive pourrait s'avérer pertinente afin de mieux évaluer l'utilisation et la valorisation de cet équipement. Cela permettrait d'avoir une vision claire du nombre, de la nature, et de la fréquentation des manifestations afin d'en évaluer les retombées économiques, sociales et culturelles. Un bilan plus détaillé faciliterait également l'identification des points d'amélioration pour optimiser l'exploitation de la structure.

### Évènements réalisés

Jour	Type activité
lundi 8 mai 2023	Natation Artistique   <b>Championnat de France N2 Jeunes</b>
mardi 9 mai 2023	Natation Artistique   <b>Championnat de France N2 Jeunes</b>
samedi 3 juin 2023	Natation Artistique   Gala des Girondins
dimanche 11 juin 2023	SAM Natation   Compétition Interne
samedi 24 juin 2023	Natation Artistique   Gala PESSAC Nat'Synchro
dimanche 15 octobre 2023	SAM Natation   Meeting Départemental Avenir
dimanche 3 décembre 2023	SAM Natation   Compétition Interne

### Tableau de suivi quantitatif

Besoins sur une période de 5 ans, soit jusqu'à **mars 2028**

Sollicitation	Quantité contrat	Pris	Reste à prendre	Jour
Bassin 50 m + bassin d'échauffement demi-journée (<ou=6h30)	42	4	38	dimanche
Bassin 50 m + bassin d'échauffement soirée (<ou=3h)	20	2	18	samedi
Bassin 25 m (dans bassin de 50m) demi-journée (<ou=6h30)	20	0	20	mercredi
Demi-bassin 50 m + bassin d'échauffement demi-journée (<ou=6h30) Dimanche	5	1	4	dimanche
Demi-bassin 50 m + bassin d'échauffement demi-journée (<ou=6h30) Samedi	5	0	5	samedi

### **Bilan des compétitions et événements :**

Évènement de dimension interrégionale, en mai, le Championnat de France N2 jeunes de Natation Artistique sera la première compétition officielle organisée dans l'équipement.

Un premier meeting de natation sportive organisé en octobre par le SAM Natation rassemblera 150 nageurs et leurs familles du département.

### **Retombées pour la collectivité :**

L'organisation du Championnat de France N2 jeunes de Natation Artistique a été la première occasion d'envergure pour faire rayonner l'équipement sur sa dimension sportive. L'évènement a réuni plus de 600 personnes sur le week-end (compétiteurs et spectateurs) et démontre que l'Aqua Stadium peut être envisagé pour des épreuves de grande envergure à l'avenir.

## 18. Gestion de la satisfaction et des retours des usagers Grand Public

Les retours et les avis sur l'Aqua-Stadium mentionnent de nombreux aspects positifs traités en première partie de chapitre. Les aspects négatifs et points à améliorer sont évoqués en seconde partie de chapitre.

- **Installations modernes et variées** : l'Aqua-Stadium est unanimement reconnu pour ses équipements modernes et diversifiés, avec des bassins pour tous les âges, un espace balnéo, un bassin ludique avec nage à contre-courant, des jeux extérieurs et un toboggan. Ces équipements répondent aux attentes d'un nouveau public très élargi sur la zone géographique de chalandise. Les bassins olympique et nordique ont des retours très positifs qui contribuent à la notoriété et à la réputation de l'établissement. Bien que d'une longueur de 25m, le bassin nordique assure la possibilité au Grand Public de nager pratiquement à toute heure d'ouverture et incite les usagers nageurs à se fidéliser et à recommander l'établissement à leur entourage.

Très fortement fréquentés à certains moments, les bassins ludique, pataugeoire et toboggan encouragent une pratique familiale nouvelle sur le territoire. Ils s'associent parfaitement à la zone de jeux d'eau à proximité qui, aux beaux jours, se déploie sur les plages extérieures. Le bassin d'activité mis à disposition pour les activités de sport-santé organisées par la Ville et certaines associations comme Guyenne Handinages est vivement plébiscité par les pratiquants. Le bassin est conçu pour faciliter l'accès et l'utilisation par tous, y compris ceux avec des mobilités réduites. Sa rampe d'accès est efficace pour assurer une expérience confortable et sécurisée aux personnes et à leur encadrement spécialisé.

- **Propreté des installations** : bien que parfois critiquée, des usagers saluent la propreté du complexe. Les agents d'entretien sont aussi mentionnés pour leur présence régulière et leur efficacité.
- **Personnel accueillant et attentif** : le plus souvent, et par les plus nombreux des usagers, une large majorité du personnel à l'accueil et les maîtres-nageurs est souvent décrite comme sympathique, bienveillante et à l'écoute, rendant l'expérience agréable pour de nombreux usagers.
- **Accessibilité pour différents types d'usagers** : avec une large plage d'ouverture et une variété d'activités aquatiques, le complexe est apprécié aussi bien des familles que des nageurs réguliers et les amateurs de fitness.
- **Espace balnéo apprécié** : cet espace spécifique est mentionné comme un atout pour les usagers à la recherche de détente, de forme et de bien-être.
- **Rapport qualité-prix jugé satisfaisant par le plus grand nombre** : bien que très discuté à l'ouverture, un nombre non négligeable d'usagers trouve les tarifs raisonnables au regard de la qualité et de la variété des prestations proposées.

Ces points forts mettent en avant la qualité des installations et font de l'Aqua-Stadium un lieu très apprécié malgré quelques points d'amélioration mentionnés ci-après :

- **Problèmes techniques et de maintenance** : certains équipements, comme les sèche-cheveux, sont jugés inadaptés ou laissés trop longtemps hors-service (pannes récurrentes). Des retards sont jugés excessifs dans les délais d'intervention ou de réparation (patères dans les vestiaires, portes de casier, température froide des douches, urinoirs constamment bouchés, bracelet de clé pour casiers fragiles). L'espace bien-être est cité, généralement, pour des températures trop fraîche dans le jacuzzi extérieur et le hammam, ainsi que par manque de sel en diffusion dans la grotte de sel ou la mise hors service du sauna panoramique (3 semaines).

- **Propreté** : l'encrassement des sols dans les zones à fort passage, dans les vestiaires et autour des bassins, est un reproche fréquent. Des mauvaises odeurs ont été signalées (parfois d'urine). Il a été identifié que c'est la fréquence de nettoyage qui était insuffisante pour gérer l'affluence. Une réorganisation du nettoyage a été mise en place par l'exploitant auprès de son prestataire.
- **Gestion espace Bien-Être** : l'interdiction des sacs dans l'espace bien-être, par souci d'hygiène, a suscité du mécontentement surtout au moment d'un problème avec des casiers défectueux. La restriction sur les trousse de toilette non transparentes est jugée excessive par certains clients.
- **Problèmes de température** : des retours négatifs sur la température irrégulière (trop froid) des jacuzzis, des douches et des hammams ont été rapportés.
- **Accès au bassin sportif** : les horaires du bassin olympique, jugés par certains usagers comme limités, car par trop réservé aux scolaires et aux clubs.
- **Tarifs jugés élevés pour les extérieurs** : les prix sont jugés élevés par les personnes qui, honnêtement, déclarent ne pas résider dans Bordeaux Métropole.
- **Système de réservation** : Le système actuel de réservation des cours a mis en lumière des difficultés d'accès aux activités pour une partie des abonnés. En effet, les places disponibles sont souvent réservées très rapidement, ce qui rend l'accès compliqué pour les abonnés disposant de contraintes horaires. Certains usagers, ayant plus de flexibilité dans leur emploi du temps, sont en mesure de réserver fréquemment en exploitant les limites actuelles du site web qui ne régule pas efficacement le nombre de réservations individuelles. Cela laisse peu de possibilités aux abonnés ayant des horaires plus contraints, ce qui génère des frustrations et une inégalité d'accès aux activités. L'exploitant est conscient de cette situation et collabore activement avec son prestataire informatique pour identifier et mettre en place une solution technique. L'objectif est de mieux répartir les possibilités de réservation afin de garantir un accès équitable aux activités pour l'ensemble des abonnés.
- **Pics de fréquentation** : certains usagers estiment que le nombre de douches est insuffisant pour répondre à l'affluence de l'établissement. Le couloir principal, étroit, ainsi que l'espace de douches commun, créent une impression de surcharge lors des périodes de forte affluence, notamment en fin de journée. Le bassin ludique, très populaire, est parfois jugé trop exigu pour accueillir confortablement tous les usagers présents. Par ailleurs, certains regrettent la fermeture de blocs de vestiaires durant les pics de fréquentation.
- **Manque d'écoute des remarques usagers** : des utilisateurs ont rapporté des appels téléphoniques restés sans réponse, parfois un manque d'informations fournies et évoquent que leurs remarques ne sont pas toujours bien accueillies ou prises en compte par le personnel.

Ces points résument les principales remarques mentionnées dans les signalements que font les usagers, soit directement auprès de la Ville ou dans les avis liés à l'établissement. Ces difficultés semblent, en grande partie, dues à une affluence importante dès l'ouverture. L'effet d'affluence se combine également à l'inexpérience initiale du personnel en place pour gérer un flux d'usagers aussi dense. Face aux enjeux, une collaboration étroite entre l'UCPA et la personne publique est établie. Des ajustements sont discutés et progressivement mis en œuvre (amélioration de l'organisation, communication plus réactive, révision de la gestion des places et des abonnements, augmentation du nombre de cours pour mieux répondre aux attentes des usagers).

Dans tous les cas, Il est essentiel d'encourager les usagers à exprimer leurs préoccupations. Les réponses et explications fournies par l'exploitant, ainsi que sa réactivité face aux problèmes signalés,

doivent être perçues comme satisfaisantes par la majorité des usagers. Il convient de noter que c'est principalement au cours des premiers mois d'ouverture, avec une forte affluence, que l'exploitant a reçu un nombre significatif de ces réclamations.

L'exploitant s'est engagé à réaliser régulièrement des sondages et des questionnaires pour recueillir les avis et suggestions des utilisateurs pour mieux répondre à leurs attentes. Il propose de réfléchir à la meilleure manière de faciliter le retour d'information (e-mails, formulaires en ligne)

La Personne Publique propose d'établir un système structuré pour recevoir, évaluer et traiter les plaintes et suggestions des utilisateurs de manière dynamique pour encourager un retour d'information continu (mise en place des boîtes à suggestions et production des retours sur les réseaux sociaux sur lesquels l'exploitant interagi avec les utilisateurs).

Afin de permettre d'informer les usagers en cas de demande d'explications directe auprès des services de la Ville, il est mis en place une procédure de signalement systématique pour toutes les fermetures inattendues de l'équipement. En garantissant un relais rapide et transparent de l'information par la Ville, cette règle vise à combler les lacunes de communication lorsque l'exploitant ne répond pas aux appels des usagers ou que certains d'entre eux sollicitent directement les services municipaux toujours identifiés comme le service de proximité. Ainsi, cette mesure contribue à maintenir un haut niveau de service en améliorant la réactivité et la qualité de la communication sur les incidents imprévus.

## 19. Conclusion

La diversité des équipements de l'Aqua Stadium et son rôle clé pour les usagers de tous horizons, qu'il s'agisse du grand public, des scolaires ou des associations, mettent en évidence les nombreux atouts de l'équipement. Son attractivité dès cette première année de fonctionnement a également révélé plusieurs axes d'amélioration à trouver, notamment en termes d'organisation, de gestion des flux et de qualité de certains services.

Les efforts déployés par l'exploitant pour répondre aux enjeux de fréquentation et d'entretien, ainsi que les adaptations progressives pour mieux répondre aux besoins des usagers, démontrent une volonté de collaboration constructive du concessionnaire avec la Personne Publique.

Une attention particulière devra être maintenue sur les points critiques ou de vigilance identifiés afin de garantir une exploitation optimale et durable.

Dès à présent, l'Aqua Stadium se positionne comme un équipement structurant et innovant pour le territoire. Les ajustements apportés dans les années à venir seront essentiels pour consolider son rôle de référence dans le domaine des loisirs aquatiques.