

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

062-216204982-20261007-DLB05_07102026-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 09/10/2026

Publication : 09/10/2026

NOMENCLATURE : 1.2

VILLE DE LENS
CONSEIL MUNICIPAL
SEANCE DU 7 OCTOBRE 2026

POLITIQUE SPORTIVE –
CENTRE AQUATIQUE AQUALENS -
CONCESSION DE SERVICE PUBLIC -
RAPPORT D'ACTIVITE 2025

Rapporteur : Monsieur Chérif OUDJANI

La Ville de Lens a confié, par délibération du Conseil Municipal du 19 octobre 2022, la gestion et l'exploitation fonctionnelle du centre aquatique AQUALENS à la société PRESTALIS, dont le siège social est situé 5 bis, place des Gâtes à CHATEAUGIRON, dans le cadre d'une concession de service public pour une durée de 64 mois, dont 4 mois de préfiguration du 10 janvier 2023 au 09 mai 2023, et 60 mois d'exploitation à compter du 10 mai 2023 et ce jusqu'au 09 mai 2028.

En application des dispositions de l'article L. 3131-5 du Code de la commande publique, le concessionnaire doit fournir chaque année à l'autorité délégante, un rapport afin de permettre à la collectivité de s'assurer de la bonne exécution du contrat et du respect des engagements souscrits par le concessionnaire.

Au titre de l'article L. 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'examen du rapport d'activité doit être mis à l'ordre du jour de la plus proche réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Le présent rapport porte sur l'année 2025 du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025.

Ce document ci-annexé a été présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux le 5 octobre 2026 et il vous est proposé d'ouvrir le débat.

Il vous est précisé que ce document ne peut donner lieu à un vote, notre assemblée ne pouvant qu'en prendre acte.

⇒ **Le Conseil Municipal prend acte du rapport après en avoir débattu.**

Le Maire,

Sylvain ROBERT



Le secrétaire de séance,

Pierre-Yves COURCOL

Sylvain ROBERT
Maire de Lens
Président de la Communauté
d'Agglomération de Lens-Liévin

Pôle Vie de la Cité –
Accès aux services publics
et ressources internes
Service Gestion des Assemblées

VB/BB

EXTRAIT DU REGISTRE

DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

AFFICHE EN MAIRIE LE 8 OCTOBRE 2026

=====

SEANCE DU 07 OCTOBRE 2026

=====

L'an deux mille vingt-six, le mercredi 07 octobre, à 14 heures, le Conseil Municipal de la Ville de LENS s'est rassemblé à l'hôtel de ville, sous la présidence de Monsieur Sylvain ROBERT, Maire, et sur convocation en date du 30 septembre 2026.

Etaient présents : MM. ROBERT, HANON, Mme AIT CHIKHEBBIH, M. MAZURE, Mme KAUFMANN, M. GHEYSENS, Mme CORRE, MM. CECAK, OUDJANI, Mmes DAVID, MEPHU NGUIFO, M. DESOUTTER, Mmes BARBAUT, NION, MM. NYCZ, DAUBRESSE, Mmes ROPERTO, GLEMBE, M. LANNOY, Mmes LAGNIEZ, BRAET, DUPUIS, MM. COURCOL, BILLEBAULT, LOURDEL, WATTIER, Mmes PETERSEN, ESSAIDI, M. DE SCHEPPER, Mmes COROENNE, LAUWERS, ZAVODSKI, MM. PONTHEU, CLAVET, AUDANT, OZOG.

Etaient excusés :

Mme DEGOUVE ayant donné pouvoir à M. LANNOY, M. BOUKERCHA ayant donné pouvoir à M. ROBERT, Mme MAY ayant donné pouvoir à M. CLAVET.

Etait absent : /

Les conseillers présents formant la majorité des membres en exercice, lesquels sont au nombre de trente-neuf, il a été procédé, conformément à l'article L. 2121-15 du Code général des collectivités territoriales, immédiatement après l'ouverture de la séance, à la nomination d'un secrétaire pris au sein du Conseil.

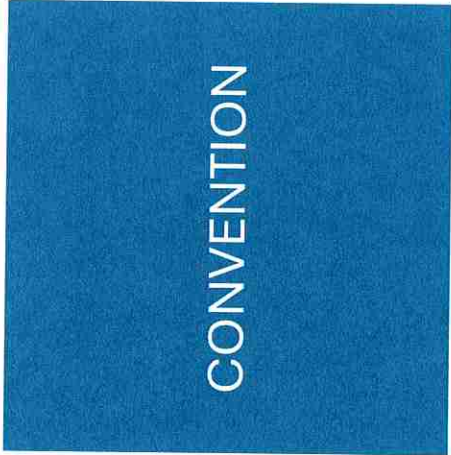
Monsieur Pierre-Yves COURCOL, conformément aux dispositions de l'article L.2121-15 du Code général des collectivités territoriales, a été désigné pour remplir les fonctions de secrétaire, fonctions qu'il a acceptées.



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
**CENTRE AQUATIQUE
ECO RESPONSABLE
AQUALENS**
EXERCICE 2025

SOMMAIRE

CONTEXTE DE LA CONVENTION	3
CONDITIONS D'EXÉCUTION DU SERVICE	4
ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ	6
PRATIQUES ET FRÉQUENTATIONS	20
ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES CLIENTS USAGERS	28
COMMUNICATION ET PROMOTION	36
ÉTAT GÉNÉRAL DES OUVRAGES ET DES BIENS DÉLÉGUÉS	42
PRÉVISIONS DE TRAVAUX	45
EFFECTIFS AFFECTÉS À L'EXPLOITATION	47
QUALITÉ DE SERVICE	50
DÉMARCHE RSE	56
CONSOMMATIONS DE FLUIDES	61
COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT	65
ANNEXES	73



CONVENTION

Autorité délégante	Ville de lens
Type de contrat	Concession de service public
Délégataire	PRESTALIS Société dédiée : SARL Complexe Aqualens
Durée du contrat	5 ans 10 janvier 2023 – 09 mai 2028
Equipement délégué	centre aquatique Aqualens
Rapport d'activité de l'exercice	2025
Caractéristiques dimensionnelles	• Surfaces dans œuvre : 5080 m² • Surface de plan d'eau : 1575 m² • Bassin sportif natation 50m 1050 m² • Bassin apprentissage 375m² • Balnéothérapies • Services connexes : • Espace de cardio training et musculation • Espace de cours fitness • Splashpad • Gradins • Salle de réunion

Article 4 du contrat de concession « Aqualens »

Le Concessionnaire devra notamment assurer :

- La prise en charge et l'exploitation complète de l'Équipement, au terme de la période de préfiguration et lors de sa mise à disposition ;
- La gestion administrative et financière de l'Équipement, y compris l'élaboration des règlements et conventions ;
- La mise en place de la billetterie pour l'accès à l'Équipement (tickets d'entrée, cartes d'abonnements, ...)
- La perception des recettes auprès des usagers ;
- L'accueil du public, la promotion, l'information aux usagers, la commercialisation et le développement commercial de l'Équipement ;
- L'accueil des établissements scolaires selon les conditions définies par la Collectivité ;
- L'accueil des clubs et/ou associations, des ALSH et autres institutions utilisatrices éventuelles selon les conditions définies par la Collectivité ;
- La sécurité des installations, des activités aquatiques proposées et des usagers ;
- Le respect des normes d'hygiène et de sécurité ;
- Le parfait état de propreté des Ouvrages confiés ;
- L'entretien général, la maintenance courante et le renouvellement des Ouvrages confiés, étant précisé que cette mission sera partagée avec le titulaire du marché public global de performances et que le programme de ce marché figure en annexe 1D ;
- Le développement des activités ;
- Une qualité de service dans toutes les missions dont le Concessionnaire devra rendre compte à la collectivité ;
- La fourniture de rapports d'activité conformément aux obligations contractuelles ;

A cet effet, le Concessionnaire affectera à l'exécution du service les moyens humains et techniques nécessaires tels que décrits au présent Contrat. Sous réserve de l'obtention de l'accord préalable express de la Collectivité, le Concessionnaire pourra :

- Faire toutes propositions (et la mettre en œuvre) pour l'évolution et l'amélioration des activités qui lui seront confiées ou l'aménagement d'activités accessoires ;
- Exercer, dans le respect de la réglementation en vigueur, toutes activités accessoires et sous réserve de ne pas perturber le bon fonctionnement et la vocation initiale de l'équipement.

La Collectivité conservera le contrôle du service. En conséquence, le Concessionnaire ne pourra pas s'opposer à la demande de la Collectivité tendant à obtenir de celui-ci tous renseignements nécessaires à l'exercice de ses droits et obligations.

**CONDITIONS
D'EXÉCUTION
DU SERVICE**



NOTE DE CONJONCTURE

L'exercice 2025 constitue la deuxième année pleine d'exploitation dans le cadre du contrat de délégation de service public en vigueur.

Il a été marqué par un travail structurant sur les ressources humaines, notamment par la stabilisation des équipes grâce à une organisation des plannings repensée, favorisant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Par ailleurs, un effort de recrutement renforcé de maîtres-nageurs sauveteurs a été mené afin de sécuriser la continuité de service et de consolider les compétences opérationnelles.

Dans un contexte national marqué par des tensions de recrutement et de disponibilité des éducateurs sportifs, le centre aquatique a néanmoins assuré une continuité d'ouverture 7 jours sur 7. Cette continuité de service a été rendue possible grâce à l'engagement et à la mobilisation des équipes, garantissant ainsi un accueil et un service de qualité pour le public.

Portée par la pertinence de l'offre de services et par un programme d'activités dynamique, la fréquentation a enregistré une progression par rapport à l'exercice 2024, confirmant l'attractivité de l'équipement. Cette évolution s'appuie notamment sur la mise en place de 42 animations annuelles, destinées à l'ensemble des publics et déployées dans tous les espaces, combinant dimensions sportives, ludiques et de bien-être.

Cette programmation est soutenue par une communication active sur les réseaux sociaux, contribuant à élargir la zone de chalandise et à capter de nouveaux usagers. La visibilité et la notoriété du centre sur ces supports demeurent satisfaisantes.

Par effet corrélatif, les recettes commerciales ont également progressé, bien que leur évolution ne soit pas directement comparable à celle observée lors de l'exercice précédent.

Par ailleurs, le volume des séances scolaires pour le primaire est conforme aux engagements contractuels, le volume horaire des scolaires secondaire est inférieur de 37% à la cible contractuel.

Les retours des usagers restent globalement positifs, mettant en avant la qualité de l'accueil, la propreté des installations ainsi que la qualité pédagogique des activités proposées.

En synthèse, le centre aquatique confirme le renforcement de sa notoriété et s'inscrit dans une dynamique de croissance et de consolidation économique.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ





ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Amplitudes d'ouverture

Programme
d'activités
aquatiques

Programme
d'activités fitness

Vue d'ensemble

Les allocations horaires par typologie d'utilisateur et par période sont identiques aux cibles contractuelles validées par la ville de Lens.

Les allocations horaires totales consolidées (118 456h/ligne d'eau) sont supérieures de 5% au référentiel contractuel (112 289 h/ligne d'eau).

Ces écarts se justifient principalement par les activités encadrées supérieures de 31% compte tenu du maintien des cours aquagym et fitness de façon identique en période de petites vacances et période estivale ainsi que le rajout de doublon de cours en fitness en période scolaire.

L'offre d'accueil des scolaires primaires est supérieure à la cible contractuelle de 6%.

Sur l'exercice 2025, les allocations à destination du grand public sont représentées ainsi : 0% baigneurs, 54% espace forme, 8% bien être, +11% associations résidentes , 31% activités encadrées, -37% scolaires secondaires, 6% scolaires primaires.

En période scolaire

L'amplitude par typologie d'utilisateur est supérieure de 4% par rapport à la cible contractuelle. -3% inférieur pour les cours natatoires, +21% pour les activités encadrées, +63% pour l'espace forme.

En période de petites vacances

L'offre est légèrement inférieure (-4%) aux cibles contractuelles les cours natatoires sont remplacés par des stages de natation, les activités encadrées sont supérieures de 9%.

En période estivale

Une offre supérieure de 8% a été proposée sur l'exercice 2025.

Les activités encadrées ont été maintenues à hauteur de 1792h/ lignes d'eau y compris la mise à disposition de la structure gonflable pour 549h contractuelles.



ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Amplitudes d'ouverture

Programme
d'activités
aquatiques

Programme
d'activités fitness

Typologie	Période scolaire				Contrat	Variation
	Nb semaine	Réalisé h/semaine	Amplitude h	Amplitude h		
Baigneurs h/L/sem	36	1422	51 192	51 183		0%
Activités encadrées h/V/S	36	249,00	8 964	7 392		21%
Cours natatoires	36	40,00	1 440	1 485		-3%
Espace Bien-Être	36	77	2 772	2 492		11%
Espace Forme	36	77	2 772	1 700		63%
Scolaires primaires	36	32	1 152	1 089		6%
Scolaires secondaires	36	46	1 656	2 640		-37%
Associations résidentes	36	216	7 776	6 921		12%
Associations extérieures	36	30	1 136	0		
			78 860	74 901		5%

Typologie	Période petites vacances				Contrat	Variation
	Nb semaine	Réalisé h/semaine	Amplitude h	Amplitude h		
Baigneurs h/L/sem	8	1953	15 624	15 624		0%
Activités encadrées h/L/sem	8	249,00	1 992	1 820		9%
Cours natatoires h/V/3 lignes	8	27,00	216	240		-10%
Espace Bien-Être	8	87	696	616		13%
Espace Forme	8	87	696	412		69%
Scolaires primaires	8	0	0	0		
Scolaires secondaires	8	0	0	0		
Associations résidentes	8	204	1 632	1 535		6%
Associations extérieures	8	30	284	0		
			21 140	20 247		4%

Typologie	Période estivale				Contrat	Variation
	Nb semaine	Réalisé h/semaine	Amplitude h	Amplitude h		
Baigneurs h/L/sem	8	1933	15 464	15 462		0%
Activités encadrées	8	224,00	1 792	549		226%
Cours natatoires	8	10,00	80	0		0%
Espace Bien-Être	8	70	560	630		-11%
Espace Forme	8	70	560	500		12%
Scolaires primaires	0	0	0	0		
Scolaires secondaires	0	0	0	0		
Associations résidentes	0	0	0	0		
Associations extérieures	0	0	0	0		
			18 456	17 141		8%

ÉVOLUTION
DE L'ACTIVITÉ

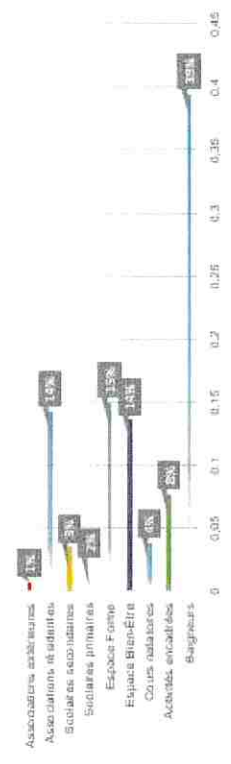
**Amplitudes
d'ouverture**

Programme
d'activités
aquatiques

Programme
d'activités fitness

Typologie	Bilan annuel			
	Réalisé part	Amplitude h	Contrat Amplitude h	Variation
Baigneurs	69%	82 280	82 269	0%
Activités encadrées	11%	12 748	9 761	31%
Cours natatoires	1%	1 736	1 725	1%
Espace Bien-Être	3%	4 028	3 738	8%
Espace Forme	3%	4 028	2 611	54%
Scolaires primaires	1%	1 152	1 089	6%
Scolaires secondaires	1%	1 656	2 640	-37%
Associations résidentes	8%	9 408	8 456	11%
Associations extérieures	1%	1 420	0	
		118 456	112 289	5%

Items	Bilan annuel			
	Réalisé N-1	N	Contrat	Variation
Jours d'ouverture	362	362	362	0%
Arrêt technique 1	11	8	0	0%
Arrêt technique 2	14	1	0	0%
Jours fêtes fermés	3	3	3	0%





ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Amplitudes
d'ouverture

**Programme
d'activités
aquatiques**

Programme
d'activités fitness

Vue d'ensemble

Au total, 1 056 heures d'activités aquatiques ont été programmées. L'offre comprenait 33 cours hebdomadaires, répartis en 8 types de cours différents de janvier à juin 2025, puis 12 types de cours à partir de septembre 2025.

Les nouveautés telles que l'aquamarche, l'aquabike et l'aquaboost figurent parmi les activités les plus fréquentées.

Les cours d'aquafitness (aquagym et aquabike/jump) représentent 24,6 % des allocations, avec 20 séances d'aquagym pour 13 séances d'aquabike.

À partir de septembre 2025, trois nouvelles disciplines ont enrichi le planning aquasport : Bike Abdo, Bike Boxing et Bike Cross.

La durée des séances, leur intensité ainsi que leurs objectifs sont consultables sur le site internet

En période scolaire

Les allocations dépassent les engagements contractuels :

+32 % pour les cours natatoires, soit 1 440 heures réalisées contre 1 089 heures prévues au contrat.

En période de petites vacances

Les allocations sont supérieures de 19 %.

Les cours natatoires sont remplacés par des stages de natation organisés en matinée, comprenant :

- des séances de 45 minutes,
- 5 séances par semaine,
- trois niveaux différents proposés.

Les plannings d'activités aquatiques et terrestres sont maintenus à l'identique sur cette période.

En période estivale

Une variation significative de +209 % est observée, liée à une adaptation de l'offre durant les grandes vacances, volontairement supérieure au référentiel afin de fidéliser les usagers réguliers 358 heures réalisées pour 116 heures prévues au contrat.

Une programmation diversifiée a été proposée tout au long de l'été :

Stages de natation enfants et adultes, structure gonflable, aqua-anniversaire, stages de sauvetage, bébés nageurs, instant famille

PLANNING AQUASPORT 2024-2025

	9h	9h45	10h	10h45	11h30	12h15	12h30	13h15	17h45	18h	18h30	18h45	19h15	19h30
LUN														
MAR														
MERC														
JEU														
VEN														
SAM														
DIM														

 AquaDance
 AquaGym
 AquaBoxing
 AquaBike
 AquaAbdos
 AquaBoost
 Circuit Training
 AquaPalme

PLANNING AQUASPORT ÉTÉ 2025 DU 07/07 AU 31/08

	11h30	12h15	12h30	13h15	16h15	17h45	18h	18h45	19h	19h30	19h45
LUN											
MAR											
MERC											
JEU											
VEN											

 AquaDance
 AquaGym
 AquaBoxing
 AquaBike
 AquaAbdos
 AquaBoost
 Circuit Training
 AquaPalme
 AquaMarche





ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Amplitudes
d'ouverture

Programme
d'activités
aquatiques

Programme
d'activités fitness

Typologie	Période scolaire				Variation
	Nb semaine	Réalisé h/semaine	Amplitude h	Contrat Amplitude h	
Aquasports / Aquabike	36	21,50	774,00	729,00	6%
Cours collectifs secs	36	31,25	1 125	900,00	25%
Bébés à l'eau	36	2,25	81,00	81,00	0%
Cours natatoires	36	40,00	1 440	1 089,00	32%
Stages de natation	0	0,00	0,00	0,00	0%
			3 420	2 799	22%

Typologie	Période petites vacances				Variation
	Nb semaine	Réalisé h/semaine	Amplitude h	Contrat Amplitude h	
Aquasports / Aquabike	8	21,50	172,00	96,00	79%
Cours collectifs secs	8	31,25	250,00	188,00	33%
Bébés à l'eau	8	2,25	18,00	18,00	0%
Cours natatoires	8	0,00	0,00	90,00	-100%
Stages de natation	8	9,00	72,00	40,00	80%
			512	432	19%

Typologie	Période estivale				Variation
	Nb semaine	Réalisé h/semaine	Amplitude h	Contrat Amplitude h	
Aquasports / Aquabike	8	13,75	110,00	0,00	150%
Cours collectifs secs	8	18,75	150,00	116,00	29%
Bébés à l'eau	8	2,25	18,00	0,00	12%
Cours natatoires	8	0,00	0,00	0,00	140%
Stages de natation	8	10,00	80,00	0,00	90%
			358	116	209%



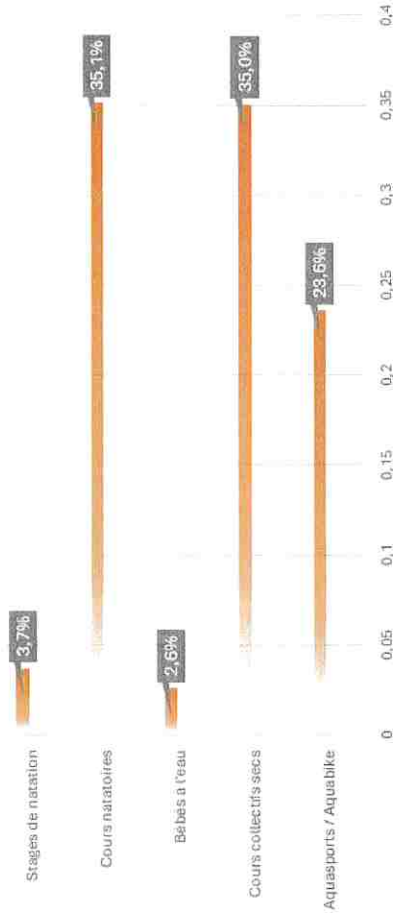
ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Amplitudes
d'ouverture

**Programme
d'activités
aquatiques**

Programme
d'activités fitness

Typologie	Bilan annuel			Variation
	Réalisé part	Amplitude h	Contrat Amplitude h	
Aquasports / Aquabike	23,6%	1 014,00	825,00	23%
Cours collectifs secs	35,0%	1 506,00	1 204,00	25%
Bébés à l'eau	2,6%	111,00	99,00	12%
Cours natatoires	35,1%	1 510,00	1 179,00	28%
Stages de natation	3,7%	158,00	40,00	295%
		4 299	3 347	28%





ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Amplitudes
d'ouverture

Programme
d'activités
aquatiques

Programme d'activités fitness

Vue d'ensemble

De janvier à avril, 38 cours collectifs fitness par semaine ont été dispensés, puis 44 cours hebdomadaires d'avril à juin, suite à l'ajout de séances en doublon dans la salle de réunion du rez-de-chaussée. Au total, cela représente 1 525 heures d'activités, avec 12 à 15 disciplines différentes proposées.

La densité de l'offre s'établit ainsi 27 % au-dessus de la cible contractuelle (1 204 heures). Cet écart s'explique notamment par :

- une offre renforcée en période scolaire,
- le maintien d'un planning complet durant les petites vacances,
- un ajustement du planning pendant les grandes vacances.

En période scolaire

Les allocations dépassent les engagements contractuels de 25 %, avec 1 125 heures réalisées pour 900 heures prévues. Cette offre renforcée contribue à accroître l'attractivité de l'équipement et à capter une nouvelle clientèle.

En période de petites vacances

Les allocations sont supérieures de 33% aux données contractuelles soit 250h de cours pour 188h contractuelles.

En période estivale

Les allocations sont 29% supérieures : nous avons maintenu 3 cours le matin et 3 cours le soir contre 2 contractuels soit 150 h pour 116 h contractuelles sur la période.

Cette offre a permis une grande fidélisation des usagers et une augmentation du nombres d'abonnés.



PLANNING **FITNESS** 2025
DU 30/06 AU 31/08

	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
LUN	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
MAR	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
MERC	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
JEU	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
VEN	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
SAM	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio

PLANNING FITNESS 2025

DU 30/06 AU 31/08

	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
LUN	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
MAR	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
MERC	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
JEU	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
VEN	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
SAM	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio

PLANNING FITNESS 2025

DU 30/06 AU 31/08

	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
LUN	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
MAR	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
MERC	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
JEU	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
VEN	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio
SAM	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio	Yoga	Cardio





ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Programme d'animation

Vue d'ensemble

En 2025, 39 animations ont été organisées, se distinguant par leur diversité et leur richesse, et ayant permis d'accueillir plus de 1714 participants.

L'ensemble des espaces de l'équipement a été mobilisé pour leur mise en œuvre : espaces bien-être, espaces aquatiques, fitness, salle de séminaires ainsi que des opérations de jeux concours.

Le programme d'animations a été élaboré à partir des besoins et attentes exprimés par les usagers, notamment au travers d'enquêtes de satisfaction. Cette démarche a permis de proposer une offre adaptée à l'ensemble des publics et des usages d'Aqualens — adultes, enfants et nageurs — tout en valorisant chaque espace du site.

Les animations ont été réparties de manière régulière tout au long de l'année afin de maintenir une dynamique d'activité constante et d'animer l'ensemble des espaces. Cette approche transversale a rencontré un accueil très favorable auprès des différents publics et contribué au succès global de la programmation.

**ÉVOLUTION
DE L'ACTIVITÉ**
**Programme
d'animation**

Animations		Mois	Fréquentations
Soirée abonnés	Détente, jeux et surprises de 19h à 23h	01/02/2025	42
Offre duo St-Valentin	Piscine à 2 = 8€ à 2	14/02 et 15/02	
Stage de natation	1 séance à 10h, 1 à 14h safe et kids	10/02 au 14/02	36
Après midi détente	Massages Solo ou Duo pour 26€	15/02/2024	12
Lancement Aquamarche	Nouvelle activité aquatique	17/02/2025	
Carnaval des enfants	Ateliers, musique, mini-jeux	05/03/2025	42
Journée internationale des droits des femmes	Entrée piscine offerte pour toutes les femmes de 9h à 12h	08/03/2025	8
Carnaval Concepts Les Mills	De 17h15 à 20h	17/03/2025	45
Terrain Multisports	Petits jeux installés toute la journée pour les enfants	Du 07/04 au 20/04	
après midi détente	Massages Solo ou Duo pour 26€	Du 07/04 au 19/04	26
Chasse aux œufs	De 9h à 18h, Bassin sportif réservé pour l'événement	Du 14/04 au 21/04	
AquaFun	4 Cours Fitness de 17h15 à 20h	09/04/2025	95
Mini Ducasse	Journée d'information sur les métiers de l'aquatique de 9h à 17h	16/04/2025	16
partenariat extérieur	Philippe Viseux de Potter dedace son livre "Le souffle de l'eau"	19/04/2025	
Soirée Fluo Fitness	Soirée Fluo Fitness	21/04/2025	60
Aquatique's tour 2025	Aquatique's tour 2025	30/04/2025	
Événement Fitness Bollaert	4 cours Fitness de 18h à 21h sur la pelouse de Bollaert	20/05/2025	280
Massages	Solo ou Duo pour 26€	24/05/2025	25
Fête des mères	Pour les mamans : Entrée Bien-être pour 5,70€	25/05/2024	
Fête des pères	Pour les papas : Entrée Bien-être pour 5,70€	15/06/2024	
Spectacle	Spectacle de fin d'année pour l'école de natation	28/06/2024	83
Plouf Parc	Jeux sur Splash pad tous les jours de 11h à 18h	Du 07/07 au 31/08	
Structure Gonflable	Tous les jours de 14h à 17h	Du 07/07 au 31/08	
QUIZ Thématique	Tous les lundis à 15h	Du 07/07 au 31/08	
Mini DISCO	Tous les mercredis et vendredis à 15h	Du 07/07 au 31/08	
FlowPulse	Activité dynamique et fun pour se dépenser	16/07/2025	17
Olympiades Aquatiques	Activités sportives en équipe, ouvertes à tous de 14h à 17h	25/07/2025	20
WaterCross	30mins aqua + 30mins Fitness	31/07/2025	27
WaterCross	30mins aqua + 30mins Fitness	21/08/2025	22
Nuit Aquafitness	3 Activités aqua de 20h à 22h	27/08/2025	90
Nouveau rituel bien être	sauna, gommage, hammam, peeling glace	septembre-25	420
Moment Cocooning	rituel bien être et massage	07/15 octobre	24
Semaine bleu	65 ans et + aquagym, aquamarche, yoga, accès bien être	du 06 au 10 octobre	6
Zumba octobre rose	zumba déguisé en rose	14/10/2025	25
Nuit des corps possédés	cours fitness déguisé thème halloween	31/10/2025	75
concour de dessin halloween	3 lots au 3 plus beau dessins	1 Novembre	68
Solidarité cadeaux de noel secour populaire	1 entrée offerte pour un cadeau déposé au pieds du sapin	du 5 novembre au 3 decembre	51
Moment douceur	Massages Solo ou Duo pour 26€	29/11/2025	19
passage du père Noel	arbre de noel école de natation	17/12/2025	80
			1 714



ÉVOLUTION
DE L'ACTIVITÉ

Programme
d'animation

FLOW - PULSES
DÉBARQUENT CHEZ AQUALENS

MERCREDI 16 JUILLET

DE 10H/12H
ET DE 14H/17H

TARIF 13€

RÉSERVÉ AUX PLUS DE 8 ANS ET SACHANT NAGER

AQUALENS
Av. André Dutilleul 63200 LENS
aqualens.fr

VILLE DE LENS

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

LE 8 MARS!

DE 9H À 12H

ENTRÉE PISCINE OFFERTE À TOUTES LES FEMMES

AQUALENS
Av. André Dutilleul 63200 LENS
aqualens.fr

VILLE DE LENS

SOIRÉE RELAX
LE BIEN-ÊTRE HARMONIQUE

MARDI 27 FÉV.

DE 20H À 22H

CIRCUIT DE 2H DE RELAXATION
MASSAGE STRETCHING
SOPHROLOGIE AROMATHÉRAPIE

AQUALENS
Av. André Dutilleul 63200 LENS
aqualens.fr

VILLE DE LENS

LA NUIT DE L'AQUAFITNESS!

LE 27 AOÛT!

DE 20H À 22H

20h-20h30
20h30-21h
21h-21h30
21h30-22h
22h-22h30

GRATUIT POUR LES ANIMÉES

PROFITEZ DE CETTE SOIRÉE POUR BOUQUINER JUSQU'AU BOUT DE LA NUIT!

AQUALENS
Av. André Dutilleul 63200 LENS
aqualens.fr

VILLE DE LENS

OLYMPIADES AQUATIQUES
QUI SERA LE CHAMPION DE L'EAU?

25 JUILLET

DE 14H À 16H

FORMEZ VOTRE ÉQUIPE DE 4 À 8 PERSONNES

TARIFS 5,70€ - sur réservation à l'accueil

LOTS À GAGNER POUR LES 2 PREMIÈRES ÉQUIPES!

PRÉPAREZ-VOUS POUR DES COURSES FILLES, FILLES FILLES ET DÉFIS ÉCLAIRÉSSANTS!

AQUALENS
Av. André Dutilleul 63200 LENS
aqualens.fr

VILLE DE LENS

MOMENT COCOONING

MARDI 7 ET JEUDI 16 OCTOBRE

À 18H15 ET À 19H

RITUEL BIEN-ÊTRE & MASSAGE 1H

10 MINUTES DE RITUEL AROMATISÉ (HERBALE)

10 MINUTES DE MASSAGE AU SAUNER EN HAMMAN

10 MINUTES DE MASSAGE AU SAUNER EN HAMMAN

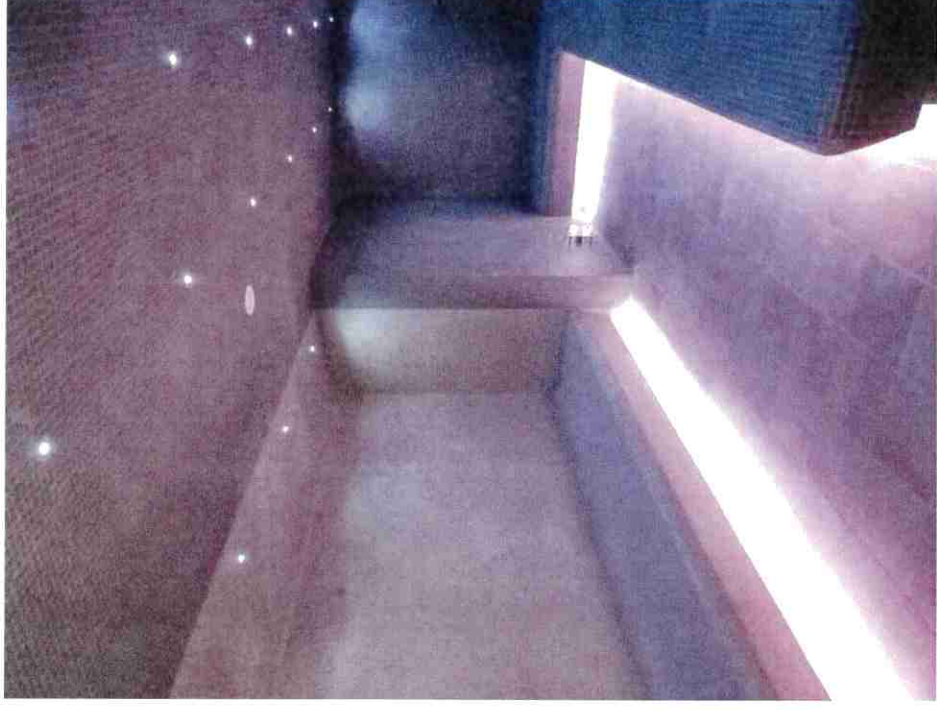
30 MINUTES DE MASSAGE

TARIF 26 €

AQUALENS
Av. André Dutilleul 63200 LENS
aqualens.fr

VILLE DE LENS

PRATIQUES ET FRÉQUENTATIONS



PRATIQUES
ET FRÉQUENTATIONS

Fréquentations
détaillées

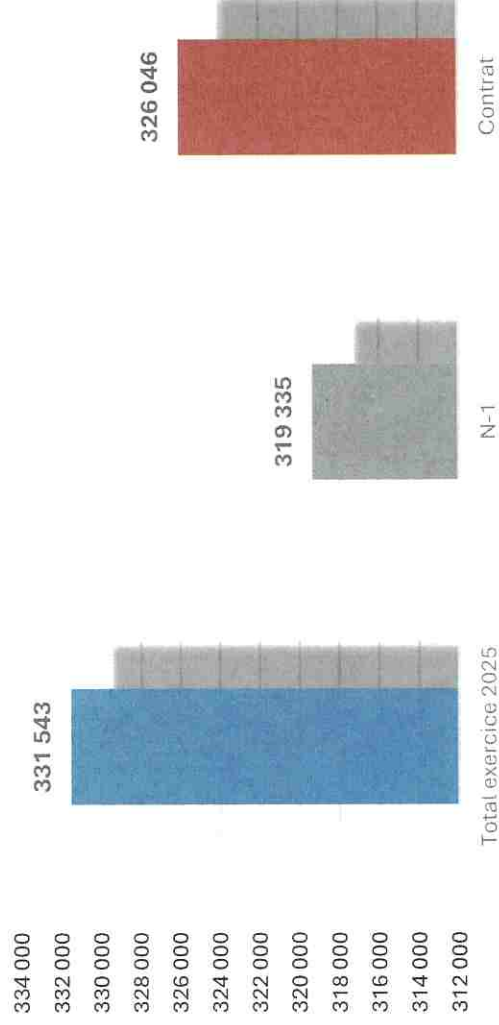
Par rapport aux prévisions contractuelles :

La fréquentation totale s'élève à 331 543 personnes, ce qui est au dessus de 2% des prévisions pour l'année 2025. Cette hausse s'explique principalement par une affluence de + 19% des scolaires primaires, +11% de fréquentation en Fitness

Par rapport à N-1

Cependant, si l'on compare ces chiffres à l'année 2024, on constate une variation positive de 4% au globale de la fréquentation avec une baisse significative de 26% de la fréquentation de l'espace bien être.

Variation globale



Mois

Catégories typologiques

	Baigneurs	Activités	Batnéo	Abonnements	Scolaires primaires	Scolaires secondaires	Fitness	Autres (alsh, asso)	Total exercice	N-1
part N	34%	8%	3%	26%	8%	4%	7%	10%		
part N-1	35%	8%	5%	25%	7%	4%	9%			
Janvier	6 632	1 739	746	7 468	2 959	1 408	2 231	835	24 018	25 130
Février	8 229	997	1 335	7 309	1 559	913	1 947	2 737	25 026	24 876
Mars	8 684	2 141	893	7 863	3 476	1 798	2 059	3 079	29 993	26 514
Avril	11 088	2 066	930	7 569	1 422	489	2 119	3 012	28 695	26 457
Mai	9 337	2 208	851	7 116	3 224	408	2 317	4 030	29 491	26 766
Juin	12 140	1 953	941	6 931	3 943	360	1 883	2 199	30 350	25 078
Juillet	14 796	1 193	1 037	6 217	333	0	1 505	2 695	27 776	27 890
Août	13 959	1 124	1 015	5 370	0	0	1 423	723	23 614	26 933
Septembre	7 863	2 890	821	7 949	1 979	1 347	2 328	3 996	29 173	28 591
Octobre	6 775	2 814	528	6 321	2 296	1 077	2 582	4 038	26 431	30 685
Novembre	6 891	3 155	963	7 737	3 521	2 937	2 030	3 848	31 082	28 353
Décembre	6 077	2 731	1 023	6 826	2 573	2 046	2 096	2 522	25 894	22 062
Total exercice 2025	112 471	25 011	11 083	84 676	27 285	12 783	24 520	33 714	331 543	319 335
N-1	112 206	24 510	15 028	80 350	22 884	14 009	22 015	28 333	319 335	
Contrat	136 164	33 969	7 040	54 848	15 972	23 240	3 813	51 000	326 046	
Variation N / contrat	-17%	-26%	57%	54%	71%	-45%	543%	-34%	2%	
Variation N / N-1	0%	2%	-26%	5%	19%	-9%	11%	19%	4%	

**FRÉQUENTATIONS
SCOLAIRES****Organisation des cycles Primaires**

- > Durée et nombre de cycle :
 - GSM 8 séances sur 2 semaines en stage massé
 - > Durée des séances : 40 minutes.
 - CP, CE1, CE2, CM1 & CM2 : 10 séances sur 5 semaines pour les scolaires lensois
- > Durée des séances : 40 minutes.
- Nombre de classes par créneaux : 2 pour la ville de Lens.
 - > Nombre d'école accueillies sur l'exercice : 47 écoles dont 16 écoles Lensoises
- 27 285 passages d'élèves soit 19% de plus que 2024

Organisation des cycles Secondaires

- > Durée et nombre de cycle : à la demande des établissements.
- > Durée des séances : 60 minutes.
- > Nombre de classes par créneaux : en fonction des espaces disponible
- > Nombre d'établissement accueillies sur l'exercice : 16 établissements dont 7 établissements Lensois et 3 sections universitaires
- 12 783 passages d'élèves



FRÉQUENTATIONS
SCOLAIRES
PRIMAIRES

Fréquentations
Détailées
résidents

Etablissements primaires	Fréquentation	Résidents	Hors collectivité
ECOLE ALFRED MAËS LENS	597	597	
ECOLE EMILE BASLY LENS	938	938	
ECOLE GEORGES LAPIERRE LENS	1025	1025	
ECOLE JEAN MACÉ LENS	1668	1668	
ECOLE JEANNE D'ARC LENS	704	704	
ECOLE JULES VERNE LENS	1187	1187	
ECOLE MARIE CURIE LENS	1307	1307	
ECOLE MATERNELLE BRACKE DESROUSSEaux LENS	212	212	
ECOLE MATERNELLE ROLAND	173	173	
ECOLE PASTEUR LENS	471	471	
ECOLE SADI CARNOT LENS	1244	1244	
ECOLE SAINTe THERESE LENS	1301	1301	
ECOLE SOPHIE BERTHELOT LENS	998	998	
ECOLE THERESE CAUCHE LENS	1853	1853	
ECOLE VOLTAIRE LENS	894	894	
TOTAL	14 572	14 572	



FRÉQUENTATIONS
SCOLAIRES
PRIMAIRES

Fréquentations
Détailées
extérieures

Etablissements primaires	Fréquentation	Résidents	Hors collectivité
ECOLE CURIE PASTEUR ANGRES	957		957
ECOLE DES VERTS MONTS (angres)	151		151
ECOLE PASTEUR (angres)	365		365
ECOLE VILLERS AU BOIS	390		390
ECOLE ANATOLE FRANCE SOUCHEZ	518		518
ECOLE LES VERTS MONTS ABLAIN	209		209
ECOLE EDMOND BINCE GRENAY	69		69
ECOLE FERDINAND BUISSON GRENAY	1158		1158
ECOLE FRANÇOIS BRASME BULLY-LES-M	367		367
ECOLE GEORGES SAND BULLY-LES-M	1369		1369
ECOLE JEAN ROSTAND GRENAY	348		348
ECOLE MATERNELLE JEANNETTE PRIN GRENAY	26		26
ECOLE MATERNELLE SAINT-EXUPERY-MENDES FRANCE AIX-N	106		106
ECOLE SUZANNE BLIN BULLY-LES-M	1028		1028
ECOLE JEAN MACÉ VIMY	618		618
ECOLE SEVIGNEBUISSON GIVENCHY-EN-G	248		248
ECOLE FRANCE PASTEUR MAZINGARBE	272		272
ECOLE EMILE BASLY LOOS EN GOHELLE	433		433
ECOLE MATERNELLE VICTOR HUGO LOOS-EN-G	145		145
ECOLE OVIDE LEROY (loos en gohelle)	73		73
ECOLE EDMOND GOGUILLON	69		69
ECOLE GEORGES SAND LIEVIN	322		322
ECOLE JACQUES PREVERT LIEVIN	251		251
ECOLE JEAN JAURES LIEVIN	172		172
ECOLE LA FONTAINE LIEVIN	498		498
ECOLE LEO LAGRANGE LIEVIN	687		687
ECOLE MARIE LIETARD LIEVIN	486		486
ECOLE PAUL BERT LIEVIN	491		491
ECOLE PIERRE BROSSETTE LIEVIN	533		533
ECOLE PRIMAIRE ADRIENNE BERTELOOT LIEVIN	156		156
ECOLE JEANNETTE PRIN VERMELLE	24		24
ECOLE JULES VERNEIELEU	174		174
TOTAL	27 285	14 572	12 713
Repartition		53%	47%

FRÉQUENTATIONS
SCOLAIRES
SECONDAIRES

Fréquentations
Résidents
extérieurs

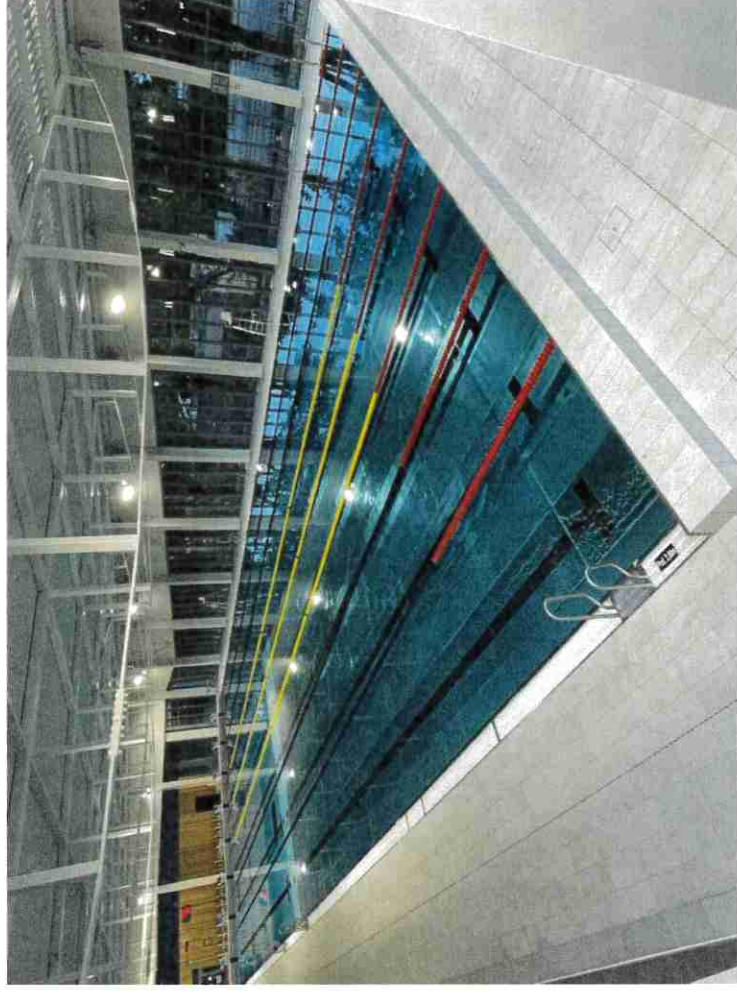
Etablissements secondaires	Fréquentation	Résidents	Hors collectivité
COLLEGE JEAN JAURES	292	292	
COLLEGE SAINTE-IDE	2879	2 879	
COLLEGE JEAN JAURES LENS	811	811	
COLLEGE JEAN ROSTAND (sains en gohelle)	500		500
COLLEGE JEAN VILAR (angres)	363		363
COLLEGE LANGEVIN WALLON (grenay)	694		694
COLLEGE JEAN ZAY LENS	903	903	
COLLEGE EREA MICHEL COLUCCI	16		16
COLLEGE MICHELET LENS	922	922	0
COLLEGE PIERRE ET MARIE CURIE LIÉVIN	1515		1515
LYCEE AUGUSTE BEHAL	41	41	
LYCEE SAINT PAUL	1171	1171	
UNIVERSITE D'ARTOIS SUAPS	229		229
UNIVERSITE D'ARTOIS STAPS	2177		2 177
UNIVERSITE D'ARTOIS PROJET CVEC	76		76
UNIVERSITÉ D'ARTOIS JEAN PERRIN	194	194	
TOTAL	12 783	7 213	5 570
Répartition		56%	44%



FRÉQUENTATIONS
ASSOCIATIF

Fréquentations
Détaillées
Résidents et
extérieurs

Associations	Fréquentation	Résidents	Hors collectivité
CLUB STADE NAUTIQUE LENSOIS	17015	17015	
CLUB LES DAUPHINS (Liévin)	2750		2750
CLUB TRIATHLON (Liévin)	3603		3603
CLUB LE BELOUGA BLEU (Lens)	1306	1306	
LYCEE HENRI DARRAS SECTION TRIATHLON (Liévin)	694		694
COLLEGE SAINTE IDE ASSOCIATION SPORTIVE	422	422	
COLLEGE JEAN JAURES ASSOCIATION SPORTIVE	124	124	
COLLEGE JEAN VILAR (ANGRES)	77		77
COLLEGE MICHELET ASSOCIATION LENS	20	20	
CLUB WEPPEES NATATION (Herlies)	161		161
CLUB STADE NAUTIQUE BETHUNOIS PELICAN	143		143
LYCEE AUGUSTE BEHAL	106	106	
LYCÉE A. RIBOT - SECTION SPORTIVE	39		39
COMITE SPORT ADAPTE DU PAS DE CALAIS	26		26
TOTAL	26 486	18 993	7 493
Répartition		72%	28%



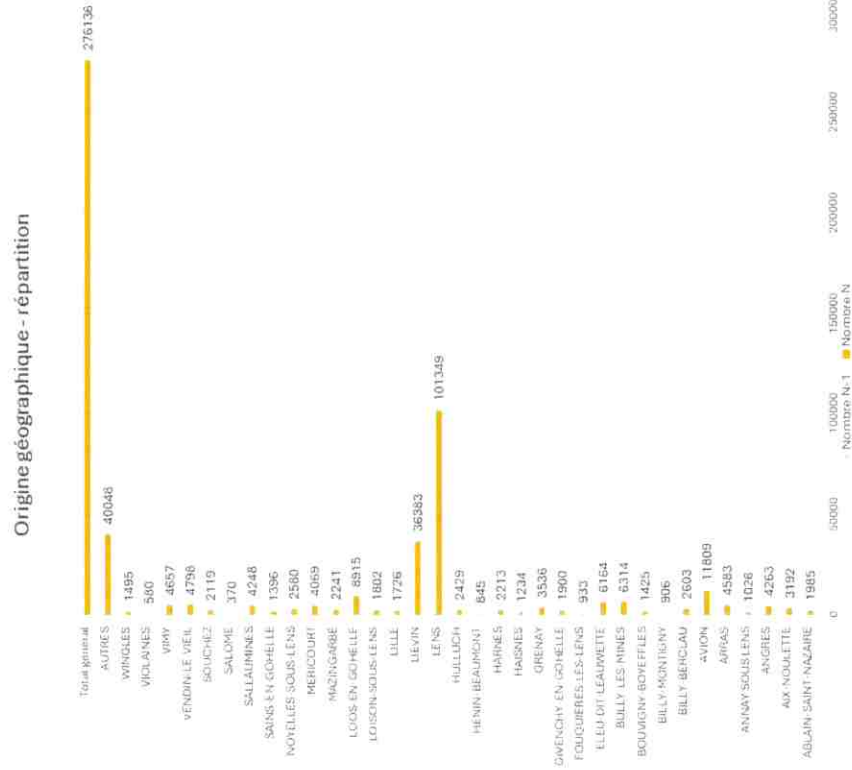
ORIGINE
GÉOGRAPHIQUE
DES CLIENTS
USAGERS

Vue d'ensemble

L'origine géographique des utilisateurs est disponible via le logiciel CRM

Les données recueillies prennent en compte l'intégralité des usagers s'étant présenté à l'accueil du centre aquatique et qui ont souhaité communiquer sur leur provenance, que se soit en client ou prospect sur l'année 2025.

Ville	Pourcentage N	Pourcentage N-1	Nombre N	Nombre N-1
ABLAIN-SAINT-NAZAIRE	0,7%	0,9%	1985	19
AIX-NOULETTE	1,2%	1,3%	3192	27
ANGRES	1,5%	1,5%	4263	31
ANNAY SOUS LENS	0,4%	0,5%	1026	11
ARRAS	1,7%	0,6%	4583	13
AVON	4,3%	6,1%	11809	125
BILLY-BERCLAU	0,9%	0,9%	2603	19
BILLY-MONTIGNY	0,3%	0,5%	906	11
BOUVIGNY-BOYEFFLES	0,5%	1,2%	1425	24
BULLY-LES-MINES	2,3%	2,8%	6314	58
ELEU-DIT-LEAUWETTE	2,2%	1,6%	6164	34
FOUQUIERES-LES-LENS	0,3%	0,7%	933	14
GIVENCHY-EN-GOHELLE	0,7%	1,0%	1900	21
GRENAV	1,3%	0,8%	3536	17
HAISNES	0,4%	0,8%	1234	16
HARNES	0,8%	1,4%	2213	29
HENIN-BEAUMONT	0,3%	0,6%	845	13
HULLUCH	0,9%	1,2%	2429	25
LENS	36,7%	28,1%	101349	581
LIEVIN	13,2%	9,0%	36383	186
LILLE	0,6%	0,6%	1726	12
LOISON-SOUS-LENS	0,7%	1,0%	1802	20
LOOS-EN-GOHELLE	3,2%	2,9%	8915	59
MAZINGARBE	0,8%	1,3%	2241	27
MERICOURT	1,5%	2,6%	4069	53
NOVELLES-SOUS-LENS	0,9%	1,3%	2580	27
SAINS-EN-GOHELLE	0,5%	0,5%	1396	11
SALLAUMINES	1,5%	2,6%	4248	53
SALOME	0,1%	0,3%	370	6
SOUCHEZ	0,8%	0,8%	2119	17
VENDIN-LE-VIEIL	1,7%	3,2%	4798	66
VIMY	1,7%	2,1%	4657	43
VIOLAINES	0,2%	0,6%	580	12
WINGLES	0,5%	1,1%	1495	23
AUTRES	14,5%	17,5%	40048	361
Total général	100,0%	100,0%	276136	2064

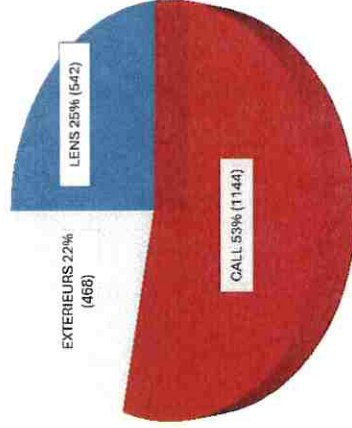


Répartition géographique par type d'abonnements

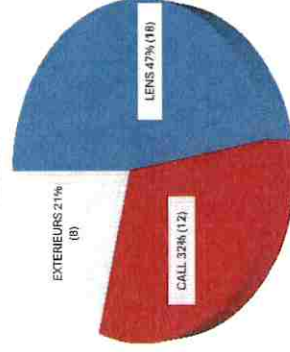
Notre outil de CRM Heitz nous permet d'extraire les données suivantes en fonction des abonnements et des codes postaux.

ORIGINES GÉOGRAPHIQUES DES CLIENTS USAGERS

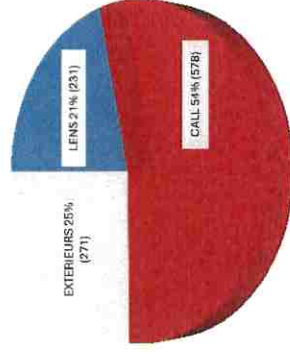
ABONNEMENTS



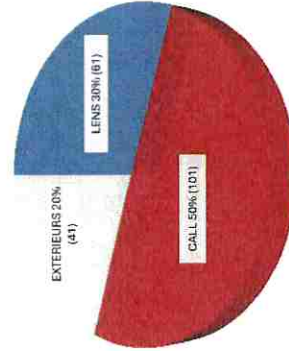
LIBERTÉ



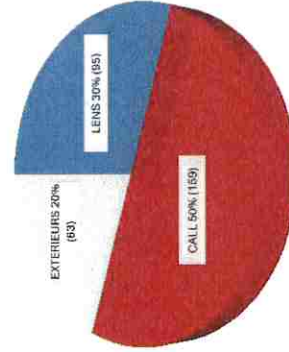
BRONZE



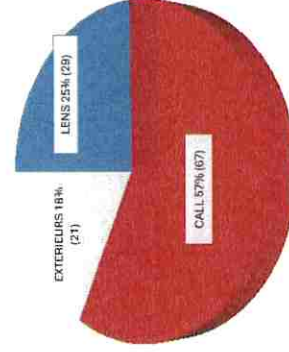
DYNAMIQUE



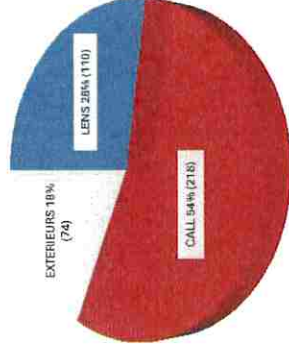
SILVER



GOLD



PLATINUM



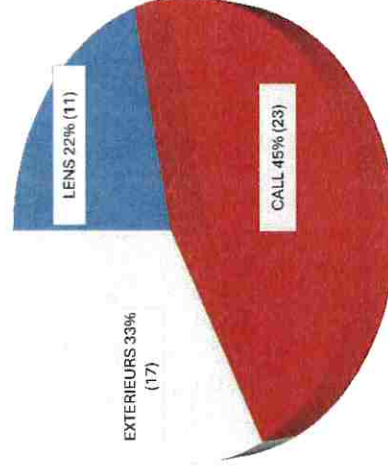


ORIGINES GÉOGRAPHIQUES DES CLIENTS USAGERS

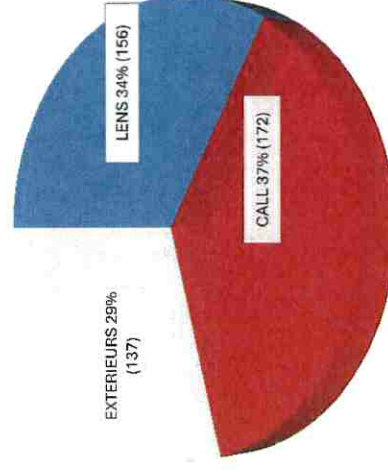
Répartition géographique par type de cartes

Notre outil de CRM Heitz nous permet d'extraire les données suivantes en fonction des cartes et des codes postaux.

CARTES D'ACTIVITÉ



CARTES D'ENTRÉES PISCINE

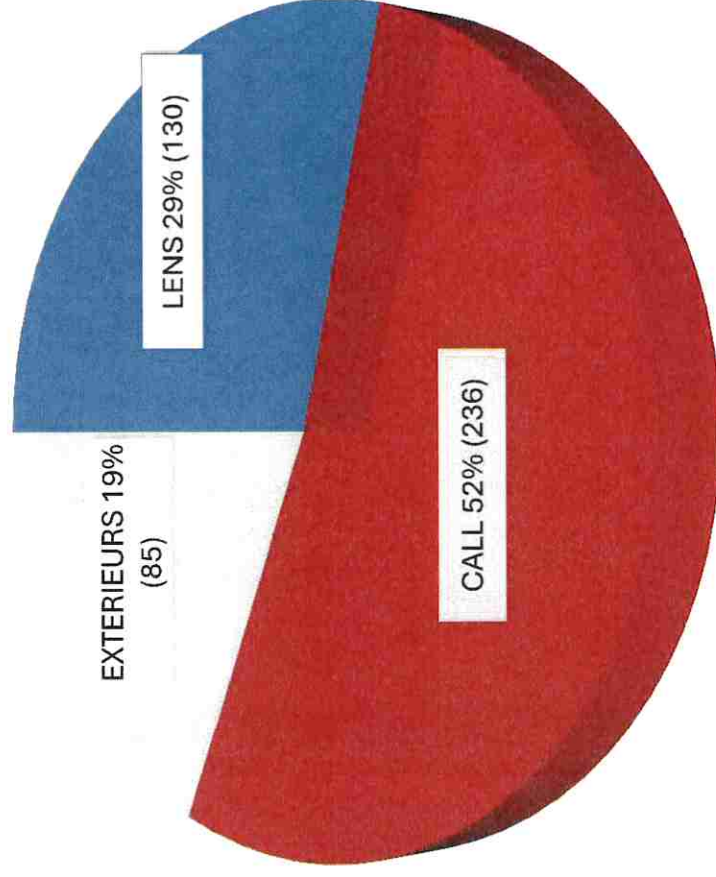


Répartition géographique pour l'école de natation

Notre outil de CRM Heitz nous permet d'extraire les données suivantes en fonction des accès école de natation et des codes postaux.

ORIGINES
GÉOGRAPHIQUES
DES CLIENTS USAGERS

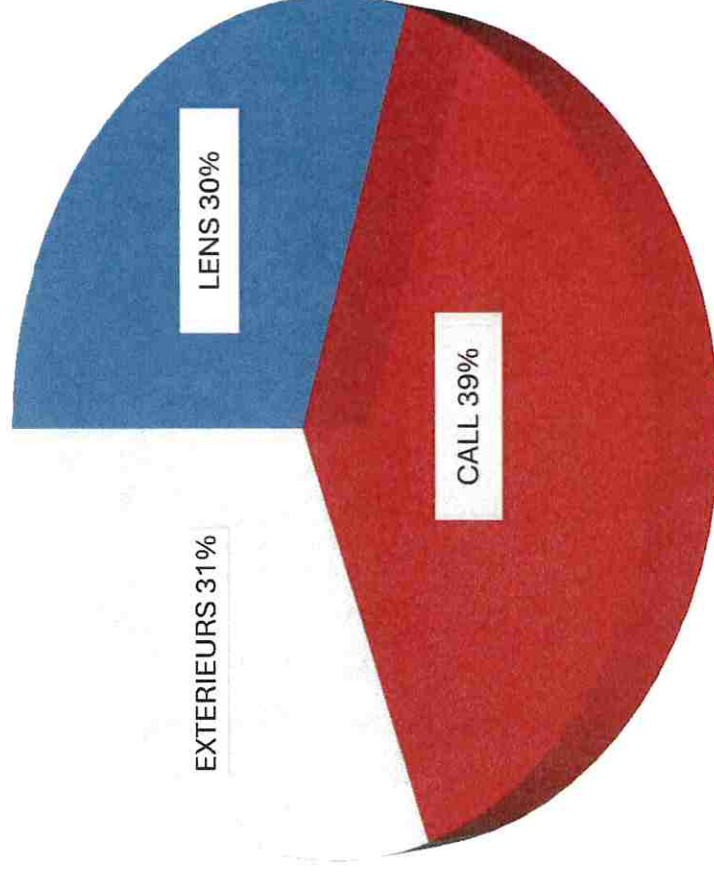
ECOLES DE NATATION



Répartition géographique pour la baignade

Notre outil de CRM Heitz nous permet d'extraire les données suivantes pour l'accès baignade et des codes postaux.

BAIGNADE



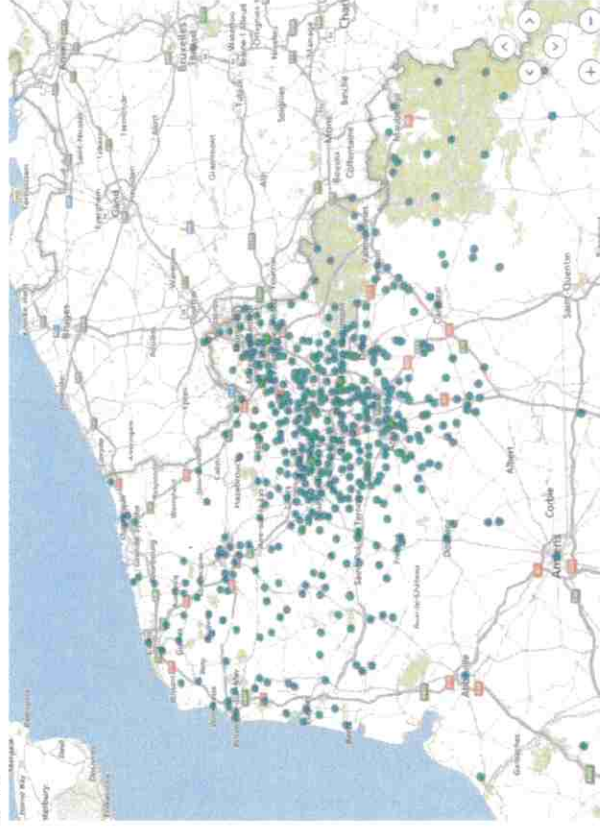
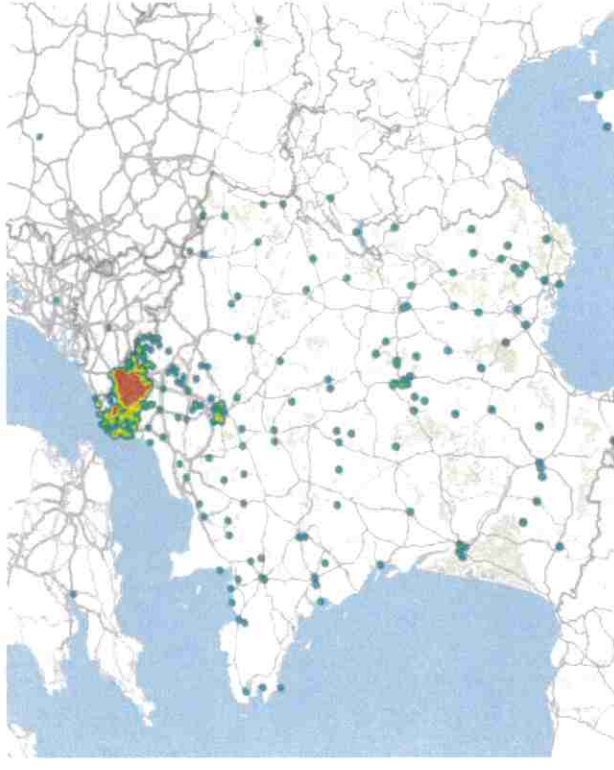
ORIGINES
GÉOGRAPHIQUES
DES CLIENTS USAGERS



ORIGINES GÉOGRAPHIQUES DES CLIENTS USAGERS

Répartition géographique pour la baignade

Notre outil de CRM Heitz nous permet d'extraire les données suivantes pour l'accès baignade et des codes postaux.

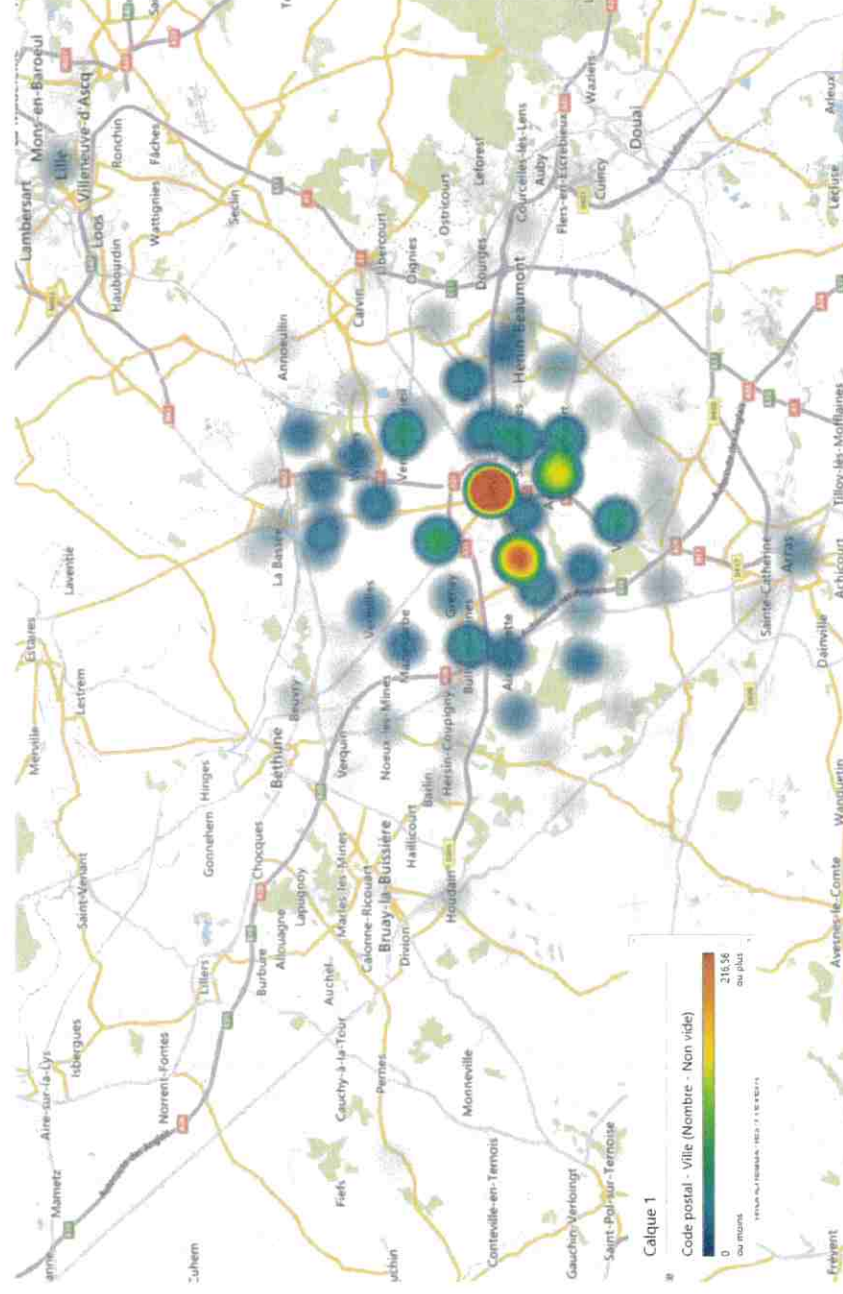


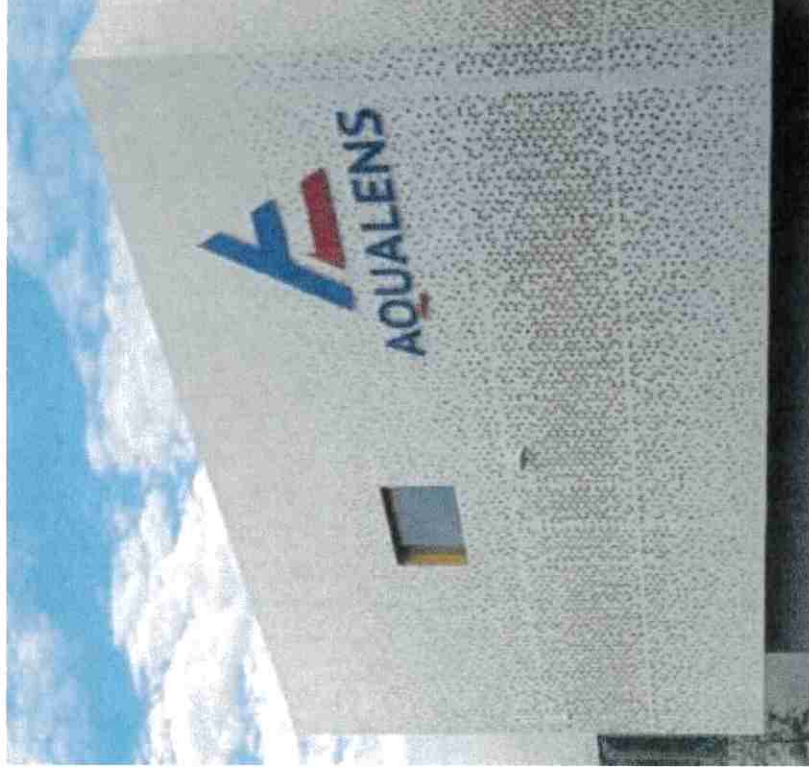
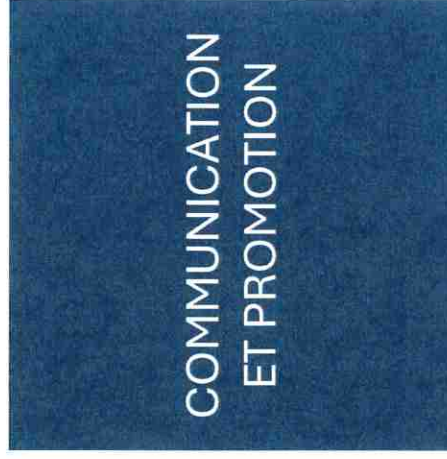


ORIGINES GÉOGRAPHIQUES DES CLIENTS USAGERS

Répartition géographique par type d'abonnements

Notre outil de CRM Heitz nous permet d'extraire les données suivantes en fonction des abonnements et des codes postaux.







LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION

Vue d'ensemble

Le Complexe Aquatique éco responsable Aqualens dispose d'une bonne notoriété sur la zone de chalandise, grâce aux réseaux sociaux et aux articles de presse pour les manifestations ponctuelles.

Réseaux sociaux

- Le Google My Business comprend 361 avis pour une note de 3.5 étoiles sur 5 (3,6 en 2024)
- Il est constaté une croissance significative de notre audience. Plus de 6227 abonnés suivent Aqualens sur Facebook +28% par rapport à 2024 et 698 abonnés sur Instagram contre 493 en 2024.

Cette croissance constante est le fruit de publications régulières, 466 publications Facebook sur l'année 2025 soit un bon de 30%.

- Notre présence sur les réseaux sociaux attire principalement un public féminin, représentant 55,% des abonnés sur Facebook pour 55% d'usagé de la tranche d'âge 25-44 ans.
- En 2025, la page Facebook a enregistré plus de 1,89M vues, les contenus les plus performants sont l'évènement fitness, les publications bébé nageurs, la présence de Cassandre Beaugrand tandis qu'Instagram en a comptabilisé 74 520, pour 67 660 consultations de google my business.
- Nos publications sont pour 16% d'elles consultées par des Lensois contre 25% du public extérieur dans une zone de 30km autour d'Aqualens.

En conclusion la notoriété progresse fortement, les post évènementiels et humains génèrent beaucoup d'émotions, de partages et de commentaires.

L'année 2026 sera destiné à miser d'avantage sur les formats vidéo courts mais plus consultés.

L'information récurrente est assurée par :

- Le site internet
- Les réseaux sociaux
- Un affichage permanent in situ
- Des flyers in situ

Aqualens Complexe Aquatique

Abonnés

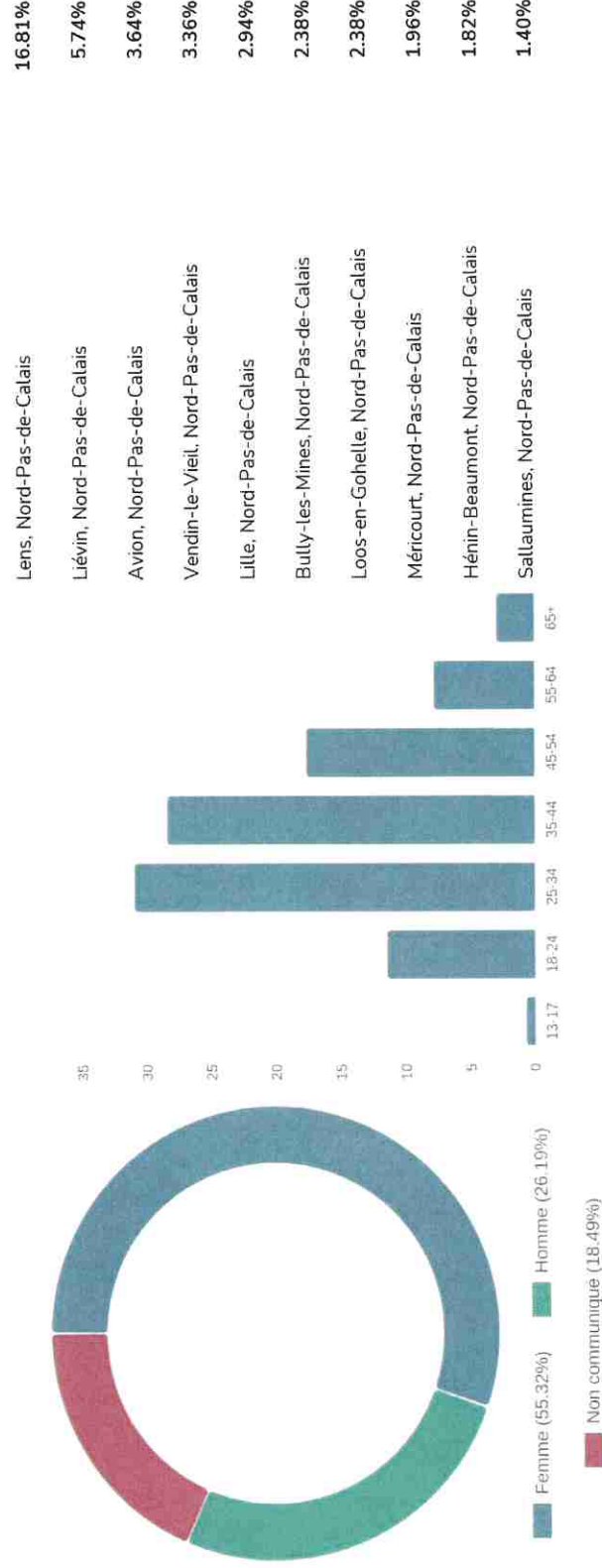
Aqualens Complexe Aquatique

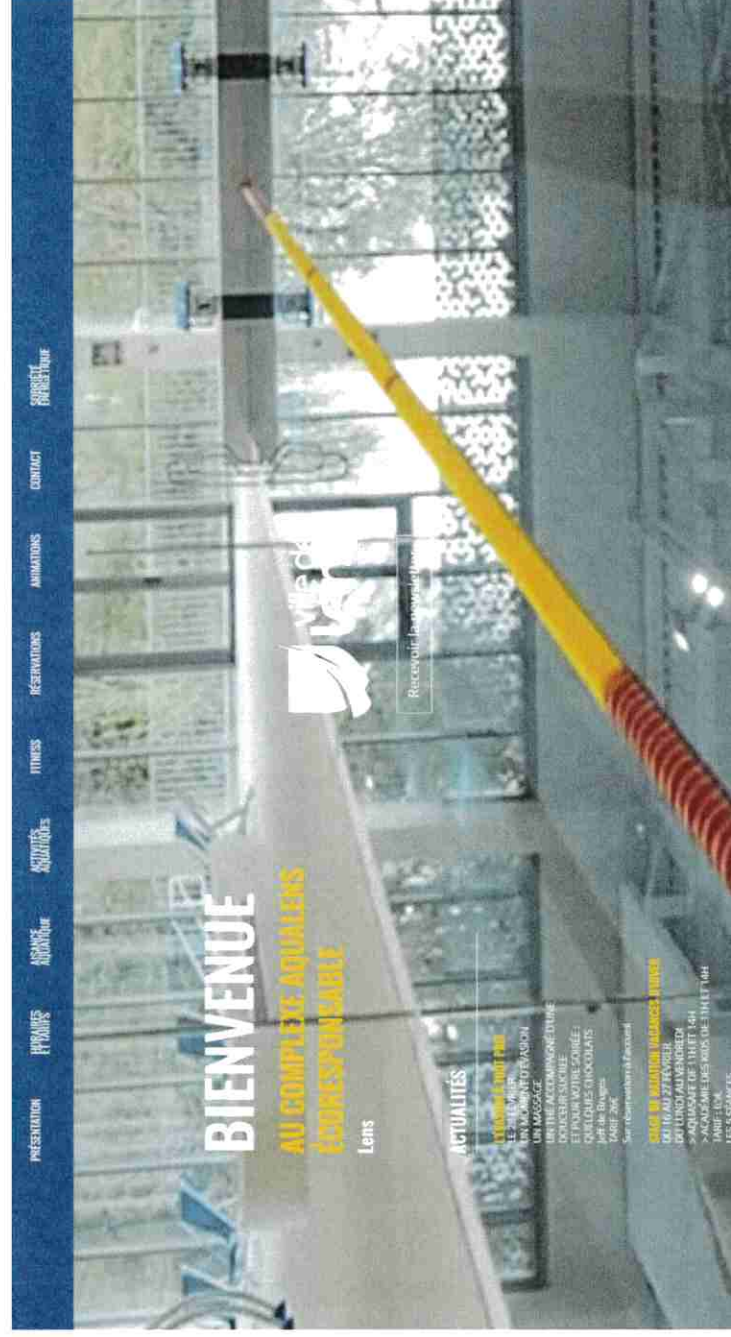
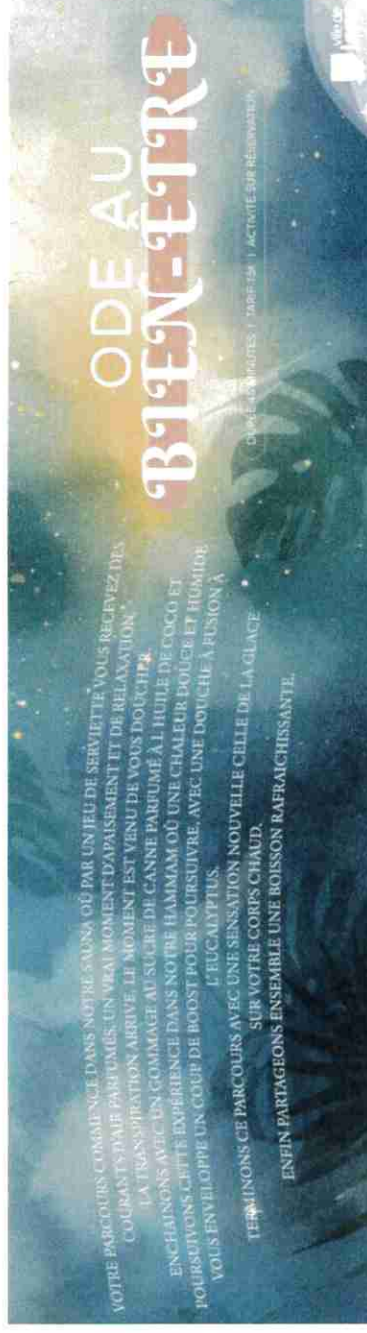
6227
+77.94%
Facebook

698
+41.56%
Instagram

6925
+29.20%

LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION







Détails



Recommandé par 52 % (41 avis)



Avenue André Delelis, 62300

Liens



aqualens.fr

Coordonnées



03 21 28 37 35



contact@aqualens.fr



Aqualens Complexe Aquatique

Aqualens Complexe Aquatique

3 janvier

% Maintenance technique %

Où en sommes nous ?

Après un nettoyage en profondeur, le bassin aquatique est rempli et le bassin d'apprentissage

est en cours de remplissage

Le bassin sportif est vide

Le matériel pédagogique a été nettoyé et rangé

L'équipe d'entretien est au complet dans les vestiaires publics

Et au bien être ce sont les gros travaux, nous vous mettrons des pictos demain.

Merci pour vos encouragements et vos vœux

A très vite dans nos bassins.



Aqualens Complexe Aquatique

17 décembre 2025

Révision PSE1

Certains membres des équipes ont participé à une session de révision PSE1 avec des cas concrets afin de maintenir et renforcer les bons réflexes sur le terrain.



Hugo Dore et 45 autres personnes

4 commentaires 1 partage

J'aime

Commenter

Partager

Voir plus de commentaires

Mineur D'hond

Merci de m'avoir offert une seconde vie

7 sem J'aime Répondre

Actions	
le 2 janvier = Aquarésolution du 1er au 15	
le 8 janvier = après-midi détente du 15 février	
le 14 janvier = soirée abonnés du 1er février	
le 16 janvier = offre spéciale nouvelle année 10=12 du 16 au 31	
le 17 janvier = présentation de l'aquasportsanté et de l'aquamarche	
le 24 janvier = stage des vacances d'hiver	
le 27 janvier = lancement de l'aquamarche le 17/02	
Le 01/02 offre duo valable du 1er au 28	
03/02 nouveau planning fitness	
04/02 Bébé et Cie	
07/02 nouveau planning aquasport	
08/02 stage de Pâques	
11/02 offre duo Saint Valentin des 14 et 15 février	
12/02 carnaval des enfants du 5 mars	
18/02 bébé et cie et jardin aquatique	
26/02 après midi détente du 19 avril	
01/03 prépare ton corps avec l'aquasport du 1er au 15 mars	
4 Mars journée de la femme entrée gratuite	
7 Mars lancement Les Mills le 17 mars	
10 Mars viens essayer les aquasports du 15 au 31	
Du 11 au 19 présentation des aquasports à raison de 1 par jour	
20 Mars présentation du terrain multisport pendant les vacances de paques	
1er offre spéciale fitness 1 mois gratuit pour un abo	
3 Avril concours de dessin pendant les vacances	
5 Avril présentation du programme de paques	
11 Avril fitness fluo du 21	
15 Avril journée dédicace	
Evenement fitness du 20 mai	
5 au 24 Mai offre surclassement	
19 Mai après midi détente du 24 mai	
25 fetes des mères	
26 mai dates des tests d'aisance	
27 mai pass été	
2 juin aqualens bien plus qu'une piscine	

Actions

16 Juin flow pulse	
10 Juin fete des père	
12 Juin stage de natation été	
20 Juin planning de l'été (quizz structure plouf parc...)	
23 Juin ecole de natation de septembre au juin	
27 Juin olympiades du 25 juillet	
30 Juin structure gonflable	
20 Juillet watercross du 31 juillet	
21 Juillet info harcelements	
28 Juillet film sur notre presence au village estival	
10 Août watercross du 21	
5 Aoûtt nuit de l'aquafitness du 27 aout	
25 Août prenez le chemin de la rentrée	
Splash info 03/01 05/03 30/04 30/06 et 31/08	
1er Septembre Ecole de natation enfant dernières places	
1er Septembre ecole de natation ados et adultes	
4 Septembre exercice incendie	
5 Septembre offre parrainage	
10 Septembre offre anniversaire	
11 Septembre stage natation enfants	
17 Septembre -50% sur votre abonnement.	
18/26 Septembre activité bébé et compagnie.	
25 Septembre 10=12	
14 Octobre zumba octobre rose	
du 20 au 24 Octobre stage natation adulte	
du 20 au 31 Octobre stage natation enfants	
Offre commerciale halloween du 21 octobre au 2 novembre 10=13	
Boutique cadeau Ephémère novembre et decembre	
Offre commerciale noel du 1er novembre au 31 decembre	
Offre commerciale pass hiver de noël	
25 Novembre offre commerciale sainte catherine	
du 28 au 30 Novembre offre commerciale black Friday	
Decembre une offre chaque jour calendrier de l'avant	
13 et 14 Decembre marché de Noël Aqualens	
16 Decembre stage de natation enfant	

ÉTAT GÉNÉRAL DES OUVRAGES ET DES BIENS DÉLÉGUÉS



Opérations d'entretien et de maintenance PRETALIS

Tableau récapitulatif des opérations entretien, maintenance, petite réparation (Interventions de niveau 1 à 3 selon la Norme EN 13306)

Nature de l'intervention	Date de réalisation	Aqualens	Sous-traitant technique	Autres ent. Ext
maison de la piscine tendeur et ligne d'eau	25/01/2025	831,62 €		
maison de la piscine bouchon de perche	31/01/2025	148,00 €		
nifisk maintenance aspirateur	05/02/2025	314,00 €		
flexible metal douche *4	25/02/2025	19,60 €		
changement lavabo cassé (Dalkia)	26/02/2025	597,77 €		
maintenance nifisk batterie autolaveuse	15/05/2025	1 115,80 €		
entretien espace vert (les ateliers de souchez)	20/21/05/2025	582,00 €		
entretien espace vert (les ateliers de souchez)	02/03/07/2025	558,00 €		
entretien vitrerie (ASR nettoyage)	28/08/2025	1 537,00 €		
maintenance nifisk aspirateur à eau	03/07/2025	191,18 €		
maintenance nifisk aspirateur à eau	09/07/2025	130,95 €		
contrat maintenance nifisk	19/07/2025	2 432,00 €		
batterie DAE (France DAE)	11/08/2025	174,00 €		
maintenance lecteur de cartes lecteur FMI (Heitz)	24/09/2025	1 466,00 €		
maintenance tripode et PMR(heitz)	31/10/2025	2 462,00 €		
espace vert (SAS lemaire)	03/11/2025	582,00 €		
entretien chaise mise à l'au PMR (BC inoxéo)	19/11/2025	628,00 €		
espace vert (SAS lemaire)	19/12/2025	582,00 €		
reparation tapis de course technogym	17/12/2025	1 276,00 €		
TOTAL		14 648		



ÉTAT GÉNÉRAL DES OUVRAGES ET DES BIENS DÉLÉGUÉS

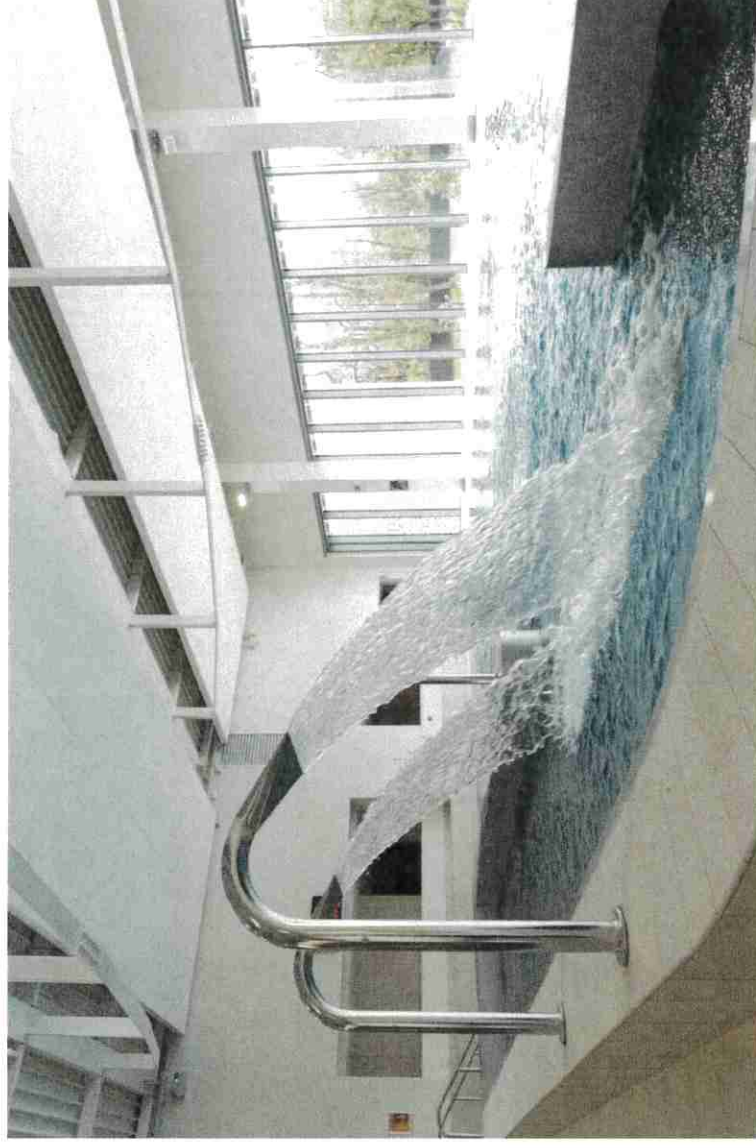
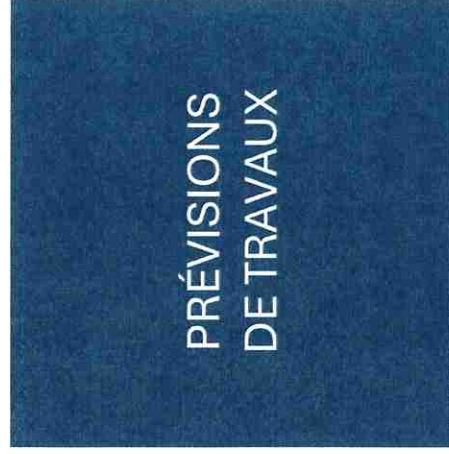
Entretien et maintenance

Contrôles réglementaires

Contrats d'entretien

Gros entretien Renouvellement

Nature du contrôle	Vérificateur	demandeur	Périodicité	Date de réalisation	Contrat	Entreprise	Date de réalisation
Nettoyage des plages	DALKIA - NOCEA	Dalkia	Journalière	Journalière	Contrat oxygène (Prestalis)	LINDE	avril-23
Sécurité incendie et désenfumage	GLSI	Dalkia	2*/an	04/02/2025	Contrôle d'accès (caisse)(Prestalis)	HEITZ	avril-23
Clapet coupe feu	GLSI	Dalkia	1*/an	04/02/2025	Contrôle d'accès (Vauban)	DALKIA	avril-23
BEAS	GLSI	Dalkia	1*/an	05/02/2025	Maintenance robot bassin	DALKIA - HEXAGONE	
Electrique	socotec	Dalkia	1*/an	01/09/2025	Photocopieur (Prestalis)	RICOH	avril-23
Extincteurs	GLSI	Dalkia	1*/an	04/02/2025	Maintenance toiture	DALKIA	
Ascenseur	KONE	Dalkia	MTSA	14/09/2025	Anti intrusion	DALKIA	
Onduleur Panneaux photovoltaïque	Dalkia	Dalkia	1*/an	03/12/2025	Video surveillance	DALKIA - Ville de Lens	
Portail d'accès	DALKIA - MANU REGION	Dalkia	2*/an	11/12/2025	Maintenance matériel fitness (Prestalis)	Planet Fitness	avril-23
Mur mobile	DALKIA - BC MAINTENANCE	Dalkia		03/01/2025	SAS Entrée	DALKIA	
Fond mobile	DALKIA - BC MAINTENANCE	Dalkia		03/01/2025	Fond Mobil / Mur	ALKIA - BC MAINTENANC	Decembre-24
Poste HT	DALKIA HT	Dalkia	1*/an	13/02/2025	Espace vert (Prestalis)	Lemierre	avril 2025
PAC CARRIER et PAC TERAOTHERM	HFC	Dalkia	1*/an	24/02/2025	Maintenance matériel entretien (Prestalis)	NILFISK	Decembre-24
Réseau ECS/legionelle	Dalkia/CTE	Dalkia	1*/an	28/04/2025			
Contrôle qualité de l'eau	DALKIA - ARS/EUROFINS	Dalkia	2*trimestre				
Alarme intrusion	Satelec	Dalkia	1*/an	06/11/2025			
Contrôle périodique chauffage / ventilation	DALKIA	Dalkia	MTSA				
Sécurité incendie SSI/DAD/CCF	DALKIA/GLSI	Dalkia	Annuelle	05/02/2025			
Curage des réseaux EP et EU	WAGRET	Dalkia	1*/an	23/10/2025			



PRÉVISIONS
DE TRAVAUX

Les prévisions de travaux PRESTALIS au titre de 2026 sont énumérées dans le tableau ci-dessous.

L'accent a été mis sur la remise en service proposés dans l'espace balnéo, ainsi que des améliorations / reprises sur des zones nécessitant une déclaration dommage ouvrage (ex. douche public)

Nature de l'intervention	Criticité	Imputation € HT		Collectivité	groupement	Échéance
		PRESTALIS	Sous-traitant technique			
Domage ouvrage hammam	Elevée				x	janvier 2026
Domage ouvrage fuite caniveau espace bien être	Elevée				x	janvier 2026
Domage ouvrage effondrement coursive	Elevée				x	avril 2026
reprise peinture	Elevée	attente de devis				
rafraichissement porte battante	Elevée	attente de devis				
reprise sous bassement fenetre fitness	Elevée	attente de devis				



EFFECTIFS
AFFECTÉS
À L'EXPLOITATION

EFFECTIFS
AFFECTÉS
À L'EXPLOITATION

Les effectifs

La Convention Collective du Sport est en vigueur au sein de la société dédiée d'exploitation

L'équipe d'exploitation se compose de 35 personnes soit 30,19 ETP dont :

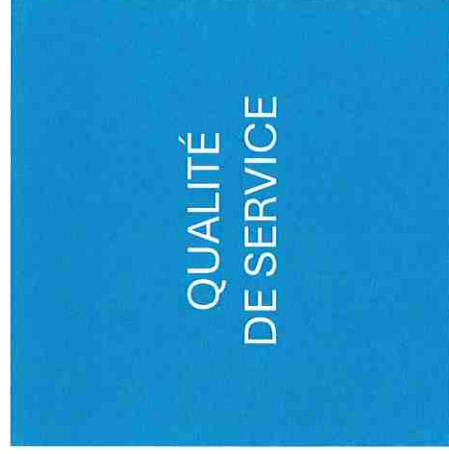
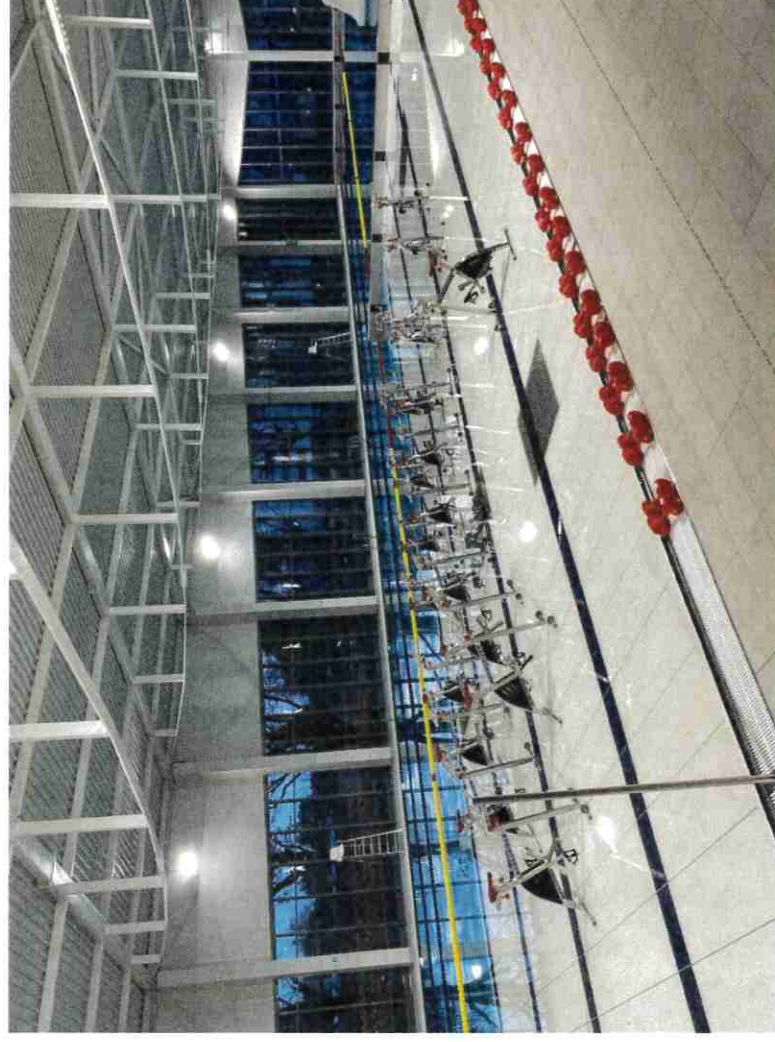
- 1 directeur (1 ETP)
- 2 coordinateurs (2 ETP)
- 1 gestionnaire administrative (1 ETP)
- 6 collaborateurs au service accueil (5 ETP)
- 6 collaborateurs au service entretien (6 ETP)
- 7 éducateurs sportifs (7 ETP)
- 7 surveillants de bassin (5,29 ETP)
- 2 Educateurs fitness (1,8 ETP)
- 2 alternant BPJEPS natation Performéo (0,57 ETP)

Clause d'insertion professionnelle

Nombres d'heures réalisées sur l'année 2025 = 1 582 h pour un montant de prestations de 24 227 € en poste agent d'entretien.

Aqualens et un lieu de stage pour des postes d'agents d'accueil, d'agents d'entretien, 1 de coach fitness et

MNS nous avons reçu et formé 27 stagiaires sur l'année 2025: 10 en poste entretien, 3 en poste d'agent d'accueil, 11 collégiens, 1 en poste fitness 2 en poste MNS.





QUALITÉ DE SERVICE

Enquêtes de satisfaction

Doléances

des usagers

Programme

d'amélioration

de la qualité

de service

1. Population interrogée

Le questionnaire a été rempli par les usagers du complexe aquatique Aqualens.

Le questionnaire de satisfaction a été créé conjointement par les équipes d'Aqualens.

Le questionnaire est composé de 31 questions, réparties en différents thèmes :

L'origine des répondants

Accueil du centre

Propreté, sécurité,

Les pratiques

Le bien être

Les horaires

Les avis

Nos activités, nos événements

Nos abonnements

Communication

2. Les types de questions

Des questions ouvertes (ex : remarques ou suggestions)

Des questions fermées à échelle de 1 à 6

Des questions fermées associées à des questions ouvertes (ex : Si vous n'êtes pas abonné, quelle en est la raison)

3. Traitement des données

Les répondants avaient le choix de répondre au questionnaire de satisfaction de manière anonyme ou non.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel.

Cet outil a permis d'obtenir les résultats sous différentes formes.

Cf synthèse en annexes.



QUALITÉ
DE SERVICE

Enquêtes de satisfaction

Doléances
des usagers
Programme
d'amélioration
de la qualité
de service

Points positifs et axes d'amélioration

Points positifs soulevés via des questions ouvertes

- Equipe accueil et membre du personnel très aimable et disponible
- Les amplitudes d'ouvertures adaptées à tout type de public
- Très bonne qualité et diversité des cours aquatiques et fitness
- Bonne température de l'eau et de l'air sur les bassins

Axe d'amélioration soulevés via des questions ouvertes

- Problèmes techniques très long à régler (douche balnéo)
- Mise en place d'un répondeur téléphonique
- Plus de vigilance sur la propreté du pédiluve de la zone de déchaussage
- Grosse occupation des clubs
- Difficulté à réserver les cours fitness par manque de places



QUALITÉ DE SERVICE

Enquêtes
de satisfaction

Doléances des usagers

Programme
d'amélioration
de la qualité
de service

Les doléances

L'intégralité des doléances mentionnées ci-dessous ont été répertoriées et traitées à la fois par mail ainsi que sur notre page google mybusiness.

Les doléances techniques rencontrées des usagers concernent principalement :

- Les douches balnéo qui ne fonctionnent plus depuis trop longtemps
- Hammam : ambiance olfactive et thermique à améliorer
- Pédiluve pas pratique en sortant des vestiaires pour se rechauffer
- Fonctionnement des casiers pas optimal

Un plan d'action est en place pour avoir la communication la plus réactive possible afin de sensibiliser les usagers aux problématiques techniques ou indisponibilités temporaires sur les services apportés.

Deux questionnaires de satisfaction ont été réalisés sur l'année 2025.



QUALITÉ DE SERVICE

Enquêtes
de satisfaction

Doléances des usagers

Programme
d'amélioration
de la qualité
de service

Doléances		Traitement	Réccurrence	Pourcentage
Les douches espace bien être ne fonctionnent pas		prise en charge du changement par SOGEA en MARS 2025 et janvier 2026	32	38%
Hammam mal odorant et porte qui ne ferme pas		expertise et traitement fin 2025	21	25%
Casiers trop souvent dysfonctionnants		mise en place d'une nouvelle version logiciel fin 2025	19	23%
Pediluve pas pratique en sortant des vestiaires pour se rechauffer			12	14%



QUALITÉ DE SERVICE

Enquêtes
de satisfaction
Doléances
des usagers

**Programme
d'amélioration
de la qualité
de service**

Hygiène:

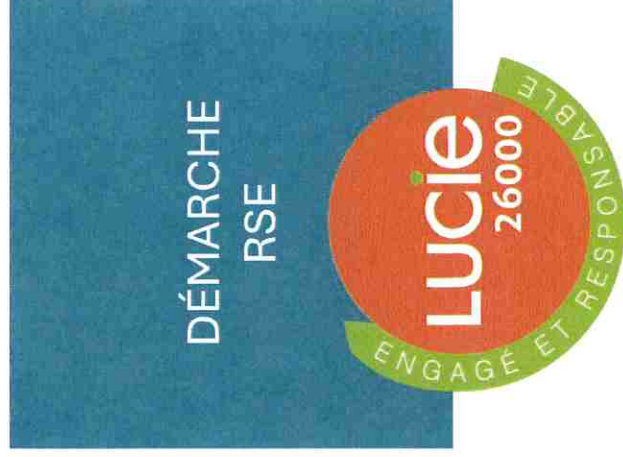
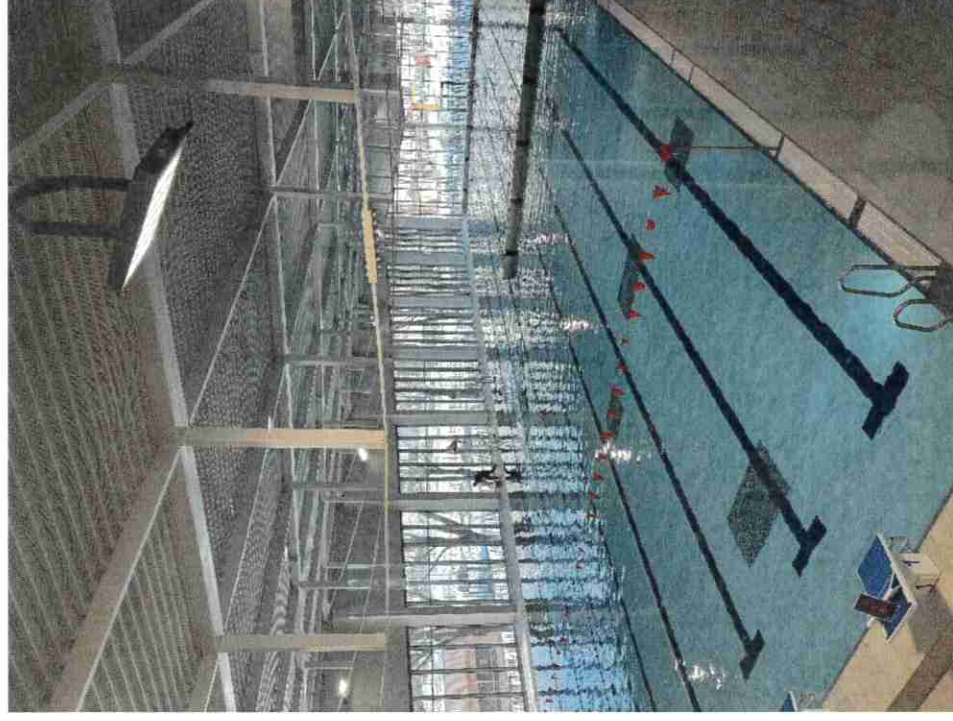
- Dans un souci du contrôle de la qualité de l'hygiène de l'établissement des audits hygiène sont mis en place

Actions mise en place :

- Rédaction d'un compte rendu photo avec les corrections à apporter (immédiatement, sous 24h, sous 48h)
- Sensibiliser les agents d'entretien au point de vue client
- Elever le niveau d'exigence requis
- Refonte des process et meilleur zonage du centre aquatique tous les 3 mois
- Nomination de responsables (matériels, gestions des stocks, réassort des chariots)

Technique :

- Etat actuel : Les incidents techniques peuvent perturber les usagers et nuire à leur expérience au sein de l'établissement
- Mise en place de réunions techniques hebdomadaire le jeudi matin à l'initiative de la collectivité
- Mise en place d'un meilleur suivi des incidents grâce à l'outil SAM FM (Dalkia)
- Informer toute personne entrant dans l'établissement des problèmes techniques actuels pouvant être rencontrés
- Remplacement de matériels en défaut et intégration d'une maintenance préventive soutenue
- Sensibilisation auprès des usagers de la mauvaise utilisation des espaces/matériels qui amènent des problématiques techniques



^
DÉMARCHE
RSE

Initiatives RSE

Traitement des
déchets

Focus démarche
environnementale

Les éléments de suivi de la démarche RSE : Recensement des initiatives RSE de l'année 2025

Services et produits éco-responsables proposés aux clients	Achats responsables, sous-traitance incluant des pratiques responsables	Déplacements Domicile-Travail en mobilité douce
Collecteur de piles	Collecte de jouets secoure populaire	Covoiturage déplacement séminaire
Fournitures anniversaire réutilisable	Distribution de gourdes pour les collaborateurs	Recharge des trottinettes des collaborateurs sur centre
	Séances gratuites ostéopathie pour les collaborateurs sur centre	



7 initiatives RSE ont été réalisées en 2025

DÉMARCHE
RSE

Initiatives RSE

Traitements des
déchets

Focus démarche
environnementale

Les éléments de suivi de la démarche RSE : Production et valorisation des déchets sur l'année 2025
(estimation du poids de nos sacs poubelle en fonction des quantités consommées)

Kg	Déchets non dangereux ultimes	Déchets non dangereux recyclables	Apport volontaire de déchets en site spécialisé (déchèterie, borne ...)	Déchets dangereux
TOTAL	14 690	17 880	450	1,5



DÉMARCHE
RSE

Initiatives RSE

Traitement des
déchets

**Focus démarche
environnementale**

Les éléments de suivi de la démarche environnementale

Traitement des déchets

Tri sélectif effectué par nos agents ainsi que par notre sous-traitant technique

Entretien

L'utilisation de produits « éco labellisés » est identique à l'année 2024. Ils sont privilégiés pour les opérations d'entretien et d'hygiène. Comme pour le début du contrat, la mécanisation des opérations de nettoyage (autolaveuse et monobrosse) utilisation de centrale de dilution participe à la réduction des consommations d'eau (par rapport à un nettoyage au jet à grande eau).

Sensibilisation

Des affichages incitant les usagers à la prise de douche avant la baignade ont été mis en œuvre depuis 2022, réduction des pollutions organiques entraînant une baisse des apports d'eau neuve et des consommations de produit de traitement d'eau.

Lors de l'ouverture de l'établissement, mise en place d'écocup pour limiter l'utilisation des gobelets à usage unique.

Ratios de performance

Les ratios de performances de consommation de fluides sont en deçà des cibles contractuelles.

Recyclage des objets trouvés

Des campagnes de dons à la SPA pour les serviettes retrouvées sont effectuées chaque trimestre ainsi que des campagnes de dons à la croix rouge chaque trimestre pour les vêtements retrouvés dans l'enceinte de l'établissement.



DÉMARCHE
RSE

Initiatives RSE

Traitement des
déchets

Focus démarche
environnementale

Ratios

Un effort important a été réalisé en 2025 plus qu'en 2024 les ratios sont inférieurs aux cibles contractuelles. Un travail à été effectué sur :

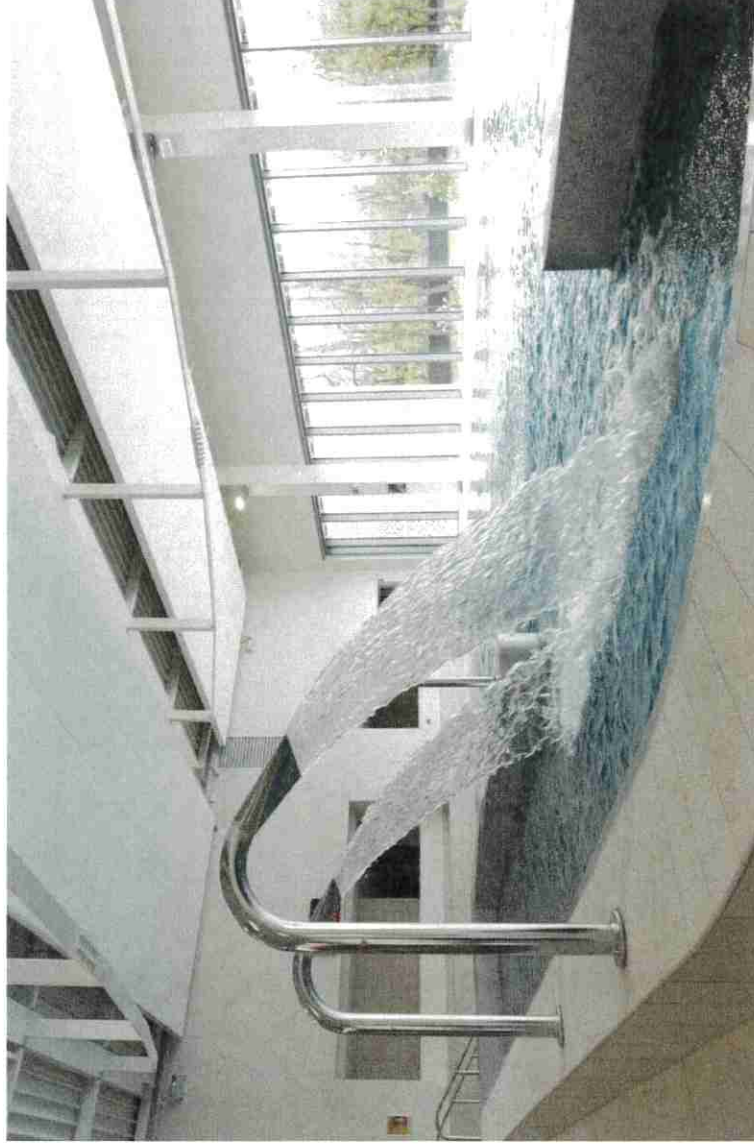
- Résolution de problèmes de filtration (filtre à diatomée)
- L'alimentation en eau de pluie de toilettes
- Suivi des fréquentations journalières.
- Vigilance sur les bonnes pratiques de consommation (clients et interne)

Données	M2	m3	kwh	Passages
Surfaces dans œuvre (SDO)	5 080			
Surfaces de plan d'eau	1 575			
Consommations annuelle eau		24 305		
Consommation annuelle électricité			1 536 465	
Consommation annuelle RCU kwh			1 585 100	
Consommation annuelle bois énergie				
Fréquentation annuelle totale				331 543

Ratios

	N	N-1	N-2	Contrat
Litres d'eau / baigneur	73	76	89	100
Electricité / SDO (kWh)	302	282	167	323
Gaz / SDO (kWh)				
RCU / SDO (kWh)	312	219	121	495
Total énergie / SDO (kWh)	614	502	288	818

CONSOMMATIONS DE FLUIDES





CONSUMMATIONS
DE FLUIDES

Par rapport aux prévisions contractuelles

Les consommations d'électricité sont en dessous des cibles contractuelles de l'ordre de 4%, -35% pour le réseau de chaleur et -13% pour l'eau.

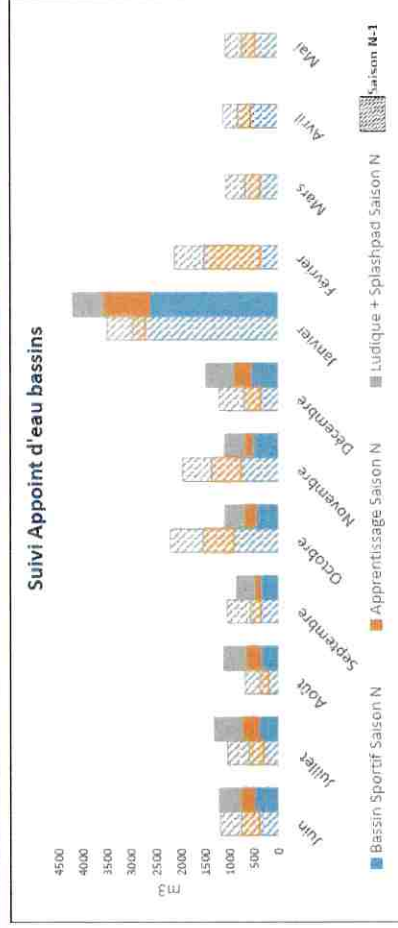
Les suivis contractuels ont été mis en place avec l'assistant AMOES pour un suivi et une meilleure optimisation des installations. Un suivi très précis des fréquentations est mis en place de façon journalière.

La qualité des installations modernes semble être très efficace pour conserver la qualité d'éco responsabilité

Les consommations d'eau

Le ratio réel 2025 est de 73 litres par baigneurs selon les données du suivi IPMVP de Dalkia qui est inférieur de 4% par rapport à N-1 avec une première année d'exploitation pleine. Toutefois il est inférieur à la cible contractuelle de 100 litres par baigneur.

Suivi énergétique EAU



Appoints bassins cumulés m3		Saison N-1 sur la même période
Saison N	5883	6029
Sportif	2751	2822
Apprentissage	3748	4008
Aqualudique	12382	12859
Total		

-2% vs Saison N-1

-3% vs Saison N-1

-6% vs Saison N-1

-4% vs Saison N-1

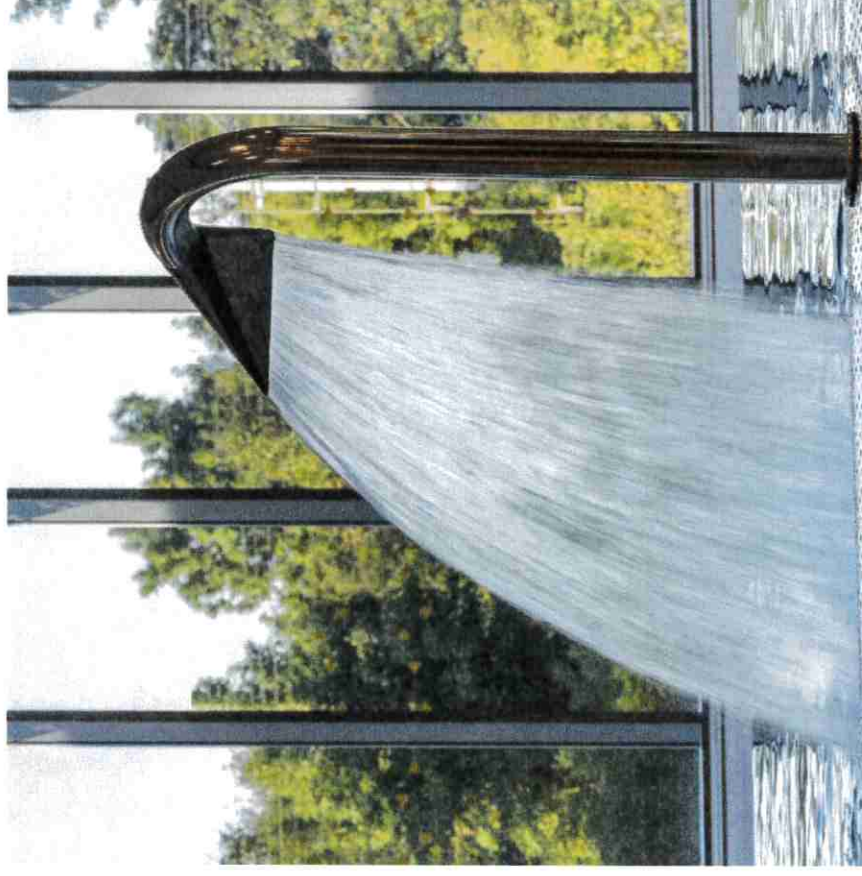
Mois		Fluides											
		Eau m3				Electricité kwh				RCU kwh			
		Prévi	N	N-1	N-2	Prévi	N	N-1	N-2	Prévi	N	N-1	N-2
Janvier		2 331	4 083	1 552		133 000	115 914	134 156		203 667	190 800	148 500	
Février		2 331	2 653	2 020		133 000	110 195	113 910		203 667	133 400	107 000	
Mars		2 331	1 720	3 726		133 000	132 072	118 742		203 667	108 700	157 000	
Avril		2 331	1 769	1 542		133 000	130 623	120 118		203 667	111 800	78 300	
Mai		2 331	1 617	1 602		133 000	130 929	129 472	91 680	203 667	104 200	56 000	
Juin		2 331	1 785	1 619	1 129	133 000	120 606	113 080	77 291	203 667	52 400	56 600	60 000
Juillet		2 331	1 970	1 847	1 606	133 000	122 739	100 100	101 354	203 667	74 800	59 000	71 800
Août		2 331	1 636	1 382	2 848	133 000	122 008	98 706	99 415	203 667	96 900	51 100	81 500
Septembre		2 331	1 501	1 712	1 181	133 000	139 028	114 053	94 091	203 667	116 900	71 400	107 600
Octobre		2 331	1 721	2 969	1 240	133 000	144 495	133 595	123 483	203 667	180 100	97 600	81 100
Novembre		2 331	1 673	2 431	1 831	133 000	134 018	133 196	129 632	203 667	195 700	110 900	111 100
Décembre		2 331	2 177	1 819	1 686	133 000	133 838	124 158	129 993	203 667	219 400	121 300	100 800
Total exercice 2025			24 305	24 221	11 521		1 536 465	1 433 286	846 939		1 585 100	1 114 700	613 900
Contrat			27 973	29 272	29 315		1 596 000	1 642 000	1 644 000		2 444 002	2 515 000	2 518 000
Variation N / contrat			-13%	-17%	-61%		-4%	-13%	-48%		-35%	-56%	-76%
Variation N / N-1			0%	110%			7%	69%			42%	82%	



CONSOMMATIONS DE FLUIDES



COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT



En application des dispositions contractuelles l'indice de révision K pour l'exercice considéré les éléments financiers visés au chapitre 6 ont été révisés d'un coefficient de 1,0980.

CHAPITRE 6 - REGIME FINANCIER

Formule d'indexation :

$$K = 0.10 + 0.90 \times \left[0.07 \frac{E}{E_0} + 0.06 \frac{EI}{EI_0} + 0.08 \frac{C}{C_0} + 0.57 \frac{S}{S_0} + 0.22 \frac{FSD2}{FSD2_0} \right]$$

L'entrée en vigueur de ces trois indexations interviendra à la date de début de la période d'exploitation, puis chaque année au 1er septembre.

4,05 5,1787998

Indice	Intitulé	Identifiant	Données (valeur révisée (r), août 2022, mois de remise de l'offre finale)	Exercice 1		Exercice 2		Exercice 3		Exercice 4		Exercice 5	
				Janv-23	Index	Janv-24	Index	Janv-25	Index	Janv-26	Index	Janv-27	Index
Eau (E)	Eau distribuée Lens taxes, assainissement et abonnement compris		4.85	4,99	1,0289	5,10	1,0515	5,29	1,0898	5,18	1,0887		0,0000
				indice de janv-23		indice de janv-24		indice de janv-25		indice de janv-26		indice de janv-27	
Electricité (EI)	Prix de l'électricité issu du marché de fourniture et d'acheminement d'électricité dont bénéficie la Ville de Lens	Marché de fourniture et d'acheminement d'électricité (marché subséquent lot n°2)	0,0652	0,0713	1,0984	0,0663	1,0169	0,07	1,0514	0,07	1,0817		0,0000
				indice de févr-23		indice de mar-24		indice de		indice de		indice de	
Réseau de chaleur (C)	Prix moyen du réseau de chaleur	Réseau de chaleur	0,063	0,090	1,4286	0,085	1,3556	0,09	1,3778		0,0000		0,0000
				indice de avr-23		indice de jan-24		indice de mai-25		indice de		indice de	
Salaires (S)	Salaires mensuels de base non agricoles	1,0562635	108,4	111,40	1,0277	117,30	1,0821	119,80	1,1052		0,0000		0,0000
				indice de 14 2022		indice de 11 2024		indice de 11 2025		indice de		indice de	
Autres charges	Frais et services divers	FS02	283,226	299,23	1,0985	302,88	1,0694	295,28	1,0426	0,00	0,0000	0,00	0,0000
		MIGELIQ	143,7	154,60		139,54		142,64		0,00		0,00	
		ICH (17633611)	119,61	118,80		121,24		119,72		indice de janv-26		indice de	
		ICC (66320)	1948	2032,00		2227,00		2108,00		indice de mai-26		indice de	
				indice de mars-23		indice de 11 2024		indice de 14 2024		indice de		indice de	
K				1,0831		1,0856		1,0980		0,2257		0,1000	
Compensation pour sujétions de service public				332 989 €		274 042 €		516 850 €		507 619 €		513 428 €	
Compensation pour sujétions de service public actualisée				353 980 €		295 958 €		565 899 €		225 269 €		67 477 €	

COMPTE
ANNUEL
DE RÉSULTAT

Indice
de révision



COMPTE
ANNUEL
DE RÉSULTAT

Indice
de révision

**Évolution des
recettes
de l'exercice**

Compte annuel
de résultat

Par rapport aux prévisions :

- Les recettes commerciales **sont supérieures de 15 % au CEP et en forte progression par rapport à 2024 de + 4,1 %** avec une forte baisse de 20 % des recettes institutionnelles soit – 114 K€
- Le poste « Autres produits » agrège divers produits (redevance locative, boutique, aides apprentissage, régularisation de caisse...)

Globalement les produits d'exploitation sont supérieurs de 5,2 % aux prévisions

Coefficient K				
1,0980				
SOMMES A PERCEVOIR PAR LE DELEGATAIRE en € H.T. constant	2025	CEP N actualisé	Réalisé N	Ecart
			2025	
Recettes commerciales (usagers "publics" et autres)	1 432 259	1 432 259	1 645 953	213 694
Baignade libre	476 904	476 904	465 574	-11 330,04
Abonnements	412 793	412 793	575 357	162 563,11
Activités encadrées et animations	287 074	287 074	160 132	-126 941,85
Espace forme et bien-être	70 473	70 473	110 808	40 335,19
Etablissements scolaires, associations et institutionnels	179 015	179 015	310 996	131 981,00
Autres Produits	6 000	6 000	23 086	17 086,10
COMPENSATION FORFAITAIRE	516 850	567 501	453 399	-114 102,80
Compensation de service public	516 850	567 501	453 399	-114 102,80
Total des sommes à percevoir par le Délégataire	1 949 109	1 999 760	2 099 351	99 590,71

COMPTE
ANNUEL
DE RÉSULTAT

Indice
de révision

Évolution des
recettes
de l'exercice

Compte annuel
de résultat

SOMMES A PERCEVOIR PAR LE DELEGATAIRE en € H.T. constant		2025	CEP N actualisé	Réalisé N	Ecart
Recettes commerciales (usagers "publics" et autres)		1 432 259	1 432 259	2025 1 645 953	213 694
Baignade libre		476 904	476 904	465 574	-11 330,04
Abonnements		412 793	412 793	575 357	162 563,11
Activités encadrées et animations		287 074	287 074	160 132	-126 941,85
Espace forme et bien-être		70 473	70 473	110 808	40 335,19
Etablissements scolaires, associations et institutionnels		179 015	179 015	310 996	131 981,00
Autres Produits		6 000	6 000	23 086	17 086,10
	Redevance pro-shop			-	
	Commission distributeurs			-	
	Régularisation - écarts de caisse - TVA			-	
	Aide "apprentis"			14 803	
	Frais de préfiguration			-	
	Impact Liévin			-	
	Autres produits			8 283	
	Provision surcoût énergie			-	
COMPENSATION FORFAITAIRE		516 850	567 501	453 399	-114 102,80
Compensation de service public		516 850	567 501	453 399	-114 102,80
Total des sommes à percevoir par le Délégataire		1 949 109	1 999 760	2 099 351	99 590,71



COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT

Indice
de révision

Évolution des dépendances de l'exercice

Compte annuel
de résultat

Par rapport aux prévisions :

Les dépenses achats et fluides sont inférieures au CEP en légères baisse sur les énergies.

Certaines dépenses sont plus élevées que le CEP mais restent stables par rapport à l'année précédente

- o Autres services extérieurs et autres charges notamment

Les dépenses autres services sont supérieures particulièrement sur le poste dont honoraires, frais d'actes et contentieux

Les coûts salariaux sont stables

Globalement les charges d'exploitation sont inférieures de 11 % aux prévisions actualisées

	CEP N	CEP N actualisé	Réalisé N
60 - Achats et variations de stocks	420 242 €	461 425 €	412 021 €
61 - Services extérieurs (entretien)	152 383 €	167 317 €	99 399 €
62 - Autres services extérieurs (administratif)	121 300 €	133 187 €	160 321 €
63 - Impôts et taxes	53 328 €	58 555 €	33 063 €
64 - Frais de Personnel	928 032 €	1 018 979 €	916 262 €
65 - Autres charges	129 190 €	141 851 €	149 378 €
68 - Dotations aux provisions et amortissements	69 634 €	69 634 €	63 753 €

Total charges d'exploitation

1 874 109 € 2 050 947 € 1 834 196 €

En attente bilan

COMPTE
ANNUEL
DE RÉSULTAT

Indice
de révision

Évolution des
dépenses
de l'exercice

Compte annuel
de résultat

CHARGES D'EXPLOITATION en € H.T. constant		2025	CEP N actualisé	Réalisé N	Ecart
60 - Achats et variations de stocks		420 242	461 425	2025 412 021	- 8 220
dont chaleur		153 972	169 061	191 266	37 294
dont électricité		105 496	115 834	72 904	- 32 591
dont eau		135 674	148 970	99 256	- 36 418
dont fournitures de bureau et pharmacie		3 650	4 008	28 817	25 167
dont matériels pour petites réparations		-	-	-	-
dont achats boissons, confiserie, nourriture			-	-	-
dont fournitures produits d'entretien		14 000	15 372	19 778	5 778
dont fournitures matériel animation (decorations, deguisements, intervention)		4 950	5 435	-	- 4 950
dont achats boutique		2 500	2 745	-	- 2 500
61 - Services extérieurs (entretien)		152 383	167 317	99 399	- 52 984
dont contrat de prestation de service / sous traitance pour entretien et conduite des installations techniques		8 000	8 784	4 702	- 3 298
dont provisions pour entretien et réparation sur biens immobiliers		2 000	2 196	- 0	- 2 000
dont provisions pour entretien et réparation sur biens mobiliers		4 500	4 941	4 043	- 457
dont autres contrats de prestations de service (contrôle réglementaires, nettoyage spécifique, relamping, informatique...)		22 453	24 653	58 170	35 717
dont analyses		-	-	-	-
dont assurances		15 000	16 470	13 087	- 1 913
dont redevance d'occupation et de contrôle		-	-	-	-
dont charges locatives		1 500	1 647	6 566	5 066
dont billetteries et cartes		14 000	15 372	6 653	- 7 347
dont véhicules (location, leasing, entretien, carburant)		7 430	8 158	4 850	- 2 580
dont autres services extérieurs - entretien : gardiennage		70 000	76 860	-	- 70 000
dont autres services extérieurs - entretien : intervenants extérieurs		7 500	8 235	1 328	- 6 172

En attente bilan



COMPTE
ANNUEL
DE RÉSULTAT

Indice
de révision

Évolution des
dépenses
de l'exercice

Compte annuel
de résultat

62 - Autres services extérieurs (administratif)	121 300	133 187	160 321	39 021
dont frais de gestion, de comptabilité	53 000	58 194	58 744	5 744
dont charges exceptionnelles et ponctuelles	-	-	-	-
dont honoraires, frais d'actes et contentieux	6 500	7 137	30 118	23 618
dont publicité, publications, relations publiques	40 000	43 920	41 377	1 377
dont frais de transports, mission et réceptions	1 500	1 647	3 467	1 967
dont frais postaux et télécommunication	4 800	5 270	7 289	2 489
dont services bancaires	7 500	8 235	17 221	9 721
dont frais financiers facturation à terme éché	8 000	8 784	2 104	5 896
dont autres services extérieurs - administratif [à détailler par le commissaire]	-	-	-	-
63 - Impôts et taxes	53 328	58 555	33 063	20 265
dont CET	18 000	19 764	13 831	4 169
dont Taxe Foncière	-	-	-	-
dont taxe d'apprentissage et autres	13 232	14 529	6 389	6 843
dont licence	-	-	-	-
dont taxes sur les salaires	16 096	17 673	6 843	9 253
dont taxe ordures ménagères	6 000	6 588	6 000	-
dont autres impôts et taxes [à détailler par le soumissionnaire]	-	-	-	-
64 - Frais de Personnel	928 032	1 018 979	916 262	11 769
dont salaires personnels permanents	808 394	887 617	834 921	26 527
dont salaires personnels saisonniers	89 697	98 487	63 763	25 934
dont vêtements du travail	8 700	9 553	3 521	5 179
dont médecine du travail	2 465	2 707	7 327	4 862
dont vigiles	-	-	-	-
dont formation	10 144	11 138	6 730	3 414
dont politique d'insertion	8 632	9 478	-	8 632
65 - Autres charges	129 190	141 851	149 378	20 188
dont droits d'auteur (sacem + SPRE)	1 190	1 307	7 178	5 988
dont redevance d'occupation du domaine public	128 000	140 544	139 072	11 072
dont autres charges (à détailler par le soumissionnaire)	-	-	3 127	3 127
68 - Dotations aux provisions et amortissements	69 634	69 634	63 753	5 882
dont autres charges (investissements)	69 634	69 634	63 753	5 882
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	1 874 109	2 050 947	1 834 196	39 912



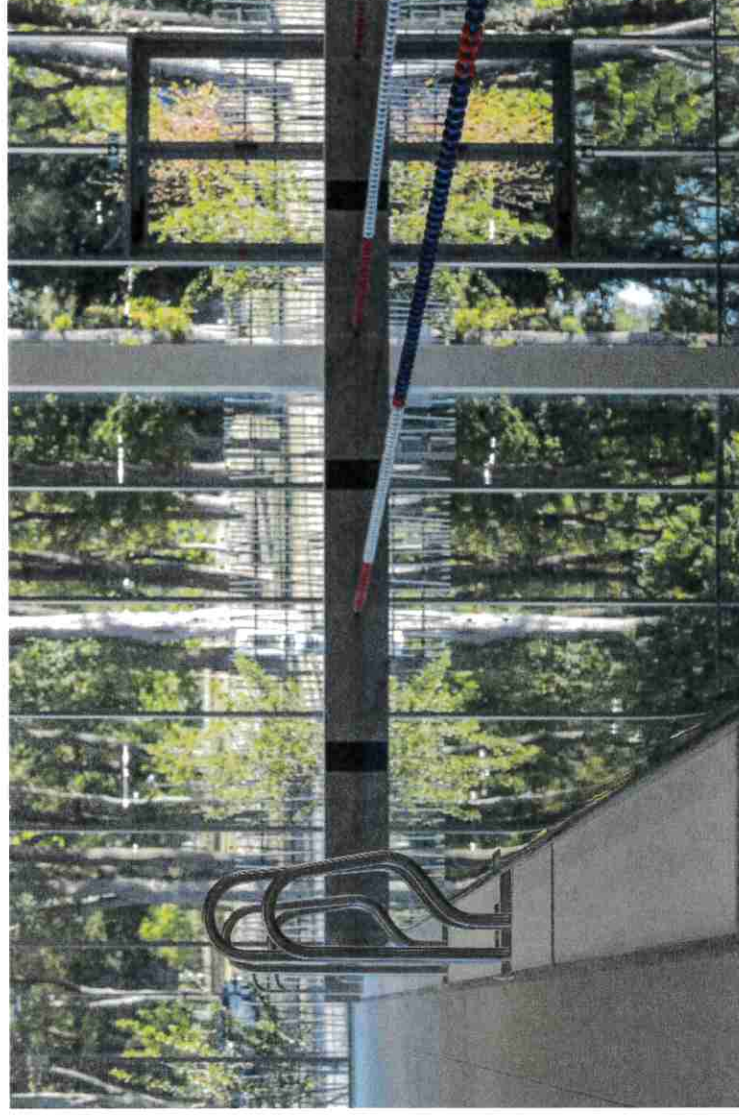
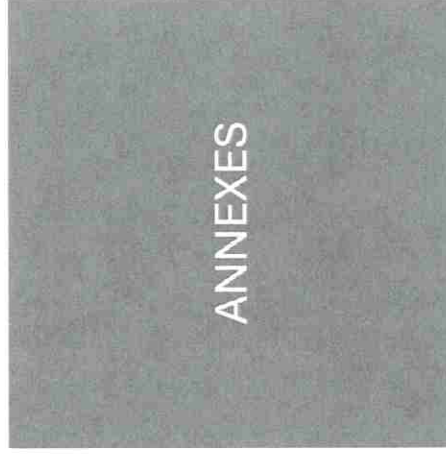
COMPTE
ANNUEL
DE RÉSULTAT

Indice
de révision
Évolution des
dépenses
de l'exercice

**Compte annuel
de résultat**

Le résultat brut d'exploitation avant impôt s'élève à 265 155 € en amélioration par rapport à l'exercice 2024

2025	CEP N actualisé	Réalisé N	Ecart
75 000	- 51 187	265 155	190 155



HORAIRES D'OUVERTURE BASSIN SPORTIF

Période scolaire



Périodes petites vacances



Période estivale



Une piscine d'été gratuite 24h/24h est à la disposition des habitants de la commune de 15h à 19h30 par semaine de mai à septembre. Les horaires sont à confirmer avant la fermeture.

HORAIRES D'OUVERTURE BASSIN 25 M

Période scolaire



Périodes petites vacances



Période estivale



HORAIRES D'OUVERTURE BASSIN AQUALUDIQUE

Période scolaire



Périodes petites vacances



Période estivale



HORAIRES D'OUVERTURE ESPACE BIEN-ÊTRE / FORME

Période scolaire



Périodes petites vacances



Période estivale





TARIFS ESPACE AQUATIQUE

ESPACE AQUATIQUE	Tarif résidents*	extérieurs
Entrée adulte	4,60 €	5,70 €
Carte 10 entrées adulte (valable 3 mois)	41,00 €	50,80 €
Entrée réduite (3-15 ans*, DE**, PMR***)	3,70 €	4,80 €
Carte 10 entrées réduites (valable 3 mois)	33,00 €	43,00 €
Entrée enfant - de 3 ans	GRATUIT	GRATUIT
Carte Famille (valable 1 an)	26,00 €	26,00 €
Carte Famille - Entrée adulte	4,00 €	5,30 €
Carte Famille - Entrée réduite	2,95 €	4,20 €
Soirée Aqua event	13,00 €	13,00 €
Anniversaire / enfant	13,00 €	13,00 €
Séminaire	1410,00 €	1410,00 €
Carnet CE 50 entrées	187,00 €	231,50 €
Centre de loisirs sans hébergement, IME	2,95 €	2,95 €
Forme et mieux-être, sport santé (abonnement mensuel)	34,60 €	34,60 €

*Tarif résident : habitants de la ville de Lens - justificatif de domicile obligatoire daté de moins de 3 mois

**Tarif demandeur d'emploi : attestation obligatoire de droit au chômage

***Tarif réduit : justificatif obligatoire de moins de 3 mois



TARIFS ACTIVITÉS

*un enfant et un parent

ACTIVITÉS	Tarif résidents*	extérieurs
BB*, Jardin aquatique*, Aquagym		
1 activité	13,00 €	13,00 €
10 activités (valable 3 mois)	117,00 €	117,00 €
30 activités (valable 4 mois)	313,00 €	313,00 €
Aquabike, Circuit training		
1 activité	13,00 €	13,00 €
10 activités (valable 3 mois)	117,00 €	117,00 €
30 activités (valable 4 mois)	313,00 €	313,00 €
Cours collectifs fitness		
1 activité	13,00 €	13,00 €
Cours de natation	270,00 €	270,00 €
2 ^e personne de la famille	227,00 €	227,00 €
Stage - 5 séances	65,00 €	65,00 €
ESPACE BIEN-ÊTRE	Tarif résidents*	extérieurs
1 entrée + piscine	13,10 €	14,40 €
10 entrées + piscine (valable 3 mois)	118,00 €	130,00 €
50 entrée CE	539,00 €	592,00 €
Rituel Bien-être (sur réservation)	13,00 €	13,00 €

Prévu dans l'offre				
Désignation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique
Hall d'accueil (RDC + R+1)				
PC gestion avec écran	3	918,00 €	2 754,00 €	Bien de retour
HP Pack Office Basic	3	302,01 €	906,03 €	Bien de retour
Ordinateur affichage				
Disque dur Externe	2	100,00 €	200,00 €	Bien de retour
Switch 16 ports 10/100 RJ45	3	68,36 €	205,08 €	Bien de retour
Ecran TV HD	4	1 434,00 €	5 736,00 €	Bien de retour
Heitz System complément contrôle d'accès	1	15 000,00 €	15 000,00 €	Bien de retour
Mobilier's mange debout, salon d'accueil, chaises, fauteuils, tables-basse)	2	4 700,00 €	9 400,00 €	Bien de retour
Poubelles	5	25,00 €	125,00 €	Bien de retour
Boutique	1	5 000,00 €	5 000,00 €	Bien de retour
Baby-foot personnalisé	2	1 600,00 €	3 200,00 €	Bien de retour
Décoration ambiance Accueil	1	1 500,00 €	1 500,00 €	Bien de retour
Délecteur faux billet				
Support présentoir				
Compluse de billet				
Compluse de piece				
Cadre pour affiche				
Bureaux				
Bureau direction				
Tableau d'affichage	3	71,62 €	214,86 €	Bien de retour
Porte manteaux	3	75,00 €	225,00 €	Bien de retour
Horloge	3	404,00 €	1 212,00 €	Bien de retour
Bureau compact 160x120x80	3	257,09 €	771,27 €	Bien de retour
Chaise Arfeo Jet 4 pieds	6	39,36 €	236,16 €	Bien de retour
Fauteuil Arfeo synchrone	3	219,46 €	658,38 €	Bien de retour
Caisson ArfeoSistema hauteur bureau	3	303,05 €	909,15 €	Bien de retour
Délecteur faux billets	1	500,00 €	500,00 €	Bien de retour
Destructeur de papier électrique	1	300,00 €	300,00 €	Bien de retour
Poubelles 10L	3	16,00 €	48,00 €	Bien de retour
Bureau MNS				
Armoire 198x120 4 tablettes	1	259,00 €	259,00 €	Bien de retour
Porte manteaux	3	75,00 €	225,00 €	Bien de retour
Appareil photo numérique étanche	1	270,00 €	270,00 €	Bien de retour
Talkies Walkies	20	250,00 €	5 000,00 €	Bien de retour
Horloge	1	404,00 €	404,00 €	Bien de retour
Bureau compact 160x120x80	1	257,09 €	257,09 €	Bien de retour
Chaise Arfeo Jet 4 pieds	6	39,36 €	236,16 €	Bien de retour
Caisson ArfeoSistema hauteur bureau	1	303,05 €	303,05 €	Bien de retour
Poubelles 10L	2	16,00 €	32,00 €	Bien de retour

Réalise					
QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur	Observation
3	1 077,40 €	3 232,20 €		XEFI + amazon	amazon pour les écrans
3	332,30 €	996,90 €		XEFI	
1		- €		XEFI	
		- €			
		- €			
		- €			
1	20 519,25 €	20 519,25 €		HEITZ	
1	42 281,98 €	42 281,98 €		BUREAU CONCEPT	
4	24,76 €	99,04 €		HYGIAL	
		- €			
1	2 916,66 €	2 916,66 €		BABYFOOT	
1	9 635,25 €	9 635,25 €		BUREAU CONCEPT	
1	60,97 €	60,97 €		AMAZON	
1	161,28 €	161,28 €		AMAZON	
1	251,26 €	251,26 €		AMAZON	
1	141,16 €	141,16 €		AMAZON	
1	145,20 €	145,20 €		AMAZON	
		- €			
		- €			
		- €			
		- €			
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €		BERSOULT	
		- €			
3	24,76 €	74,28 €		HYGIAL	
		- €			
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €			
		- €			
15	286,06 €	4 290,90 €		Radiocom	
		- €			
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €		BUREAU CONCEPT	
		- €			

Prévu dans l'offre					Réalisé					
Désignation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique	QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur	Observation
Bureau MNS										
Table 2'x2,5M	1	1 000,00 €	1 000,00 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Plan compact 160x120	1	257,09 €	257,09 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Armoire HT 198 L 120 4 tablettes	2	259,22 €	518,44 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Chaises	20	37,26 €	745,20 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Frigidaire	1	250,00 €	250,00 €	Bien de retour	1	3 893,30 €	3 893,30 €		CORA	
Micro-onde	2	150,00 €	300,00 €	Bien de retour			- €			
Tableau blanc	1	71,59 €	71,59 €	Bien de retour			- €			
Tableau affichage	1	71,59 €	71,59 €	Bien de retour			- €			
Poubelle 25 litres	1	33,00 €	33,00 €	Bien de retour			- €			
Poubelle 10 litres	1	13,00 €	13,00 €	Bien de retour			- €			
vidéo projecteur	1	850,00 €	850,00 €	Bien de retour			- €			
Matériel de surveillance										
Chaise de surveillance	3	1 097,80 €	3 293,40 €	Bien de retour	2	1 549,00 €	3 098,00 €		HEXAGONE	
Chaise de surveillance	3	1 097,80 €	3 293,40 €	Bien de retour	2	534,40 €	1 068,80 €		LPC	
Salle multiactivités (RDC)										
Table 450'x120cm	14	1 200,00 €	16 800,00 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Fauteuils Arleo	60	37,26 €	2 235,60 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Armoire HT 198 L 120 4 tablettes	4	259,22 €	1 036,88 €	Bien de retour			- €		BUREAU CONCEPT	
Frigidaire	1	250,00 €	250,00 €	Bien de retour			- €			
Tableau blanc	2	71,59 €	143,18 €	Bien de retour			- €			
Tableau affichage	2	71,59 €	143,18 €	Bien de retour			- €			
Poubelle 25 litres	2	33,00 €	66,00 €	Bien de retour			- €			
Poubelle 10 litres	2	13,00 €	26,00 €	Bien de retour			- €			
Ecran HD	2	1 434,00 €	2 868,00 €	Bien de retour	2	24,76 €	49,52 €		HYGIAL	
vidéo projecteur	2	850,00 €	1 700,00 €	Bien de retour			- €			

Prévu dans l'offre					Réalisé					
Designation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique	QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur	Observation
Matériel espace forme et bien-être										
Espace bien-être humide										
Fauteuils premium blancs	8	330,00 €	2 640,00 €	Bien de retour		- €	- €		FERMOB	
Transats premium	8	376,00 €	3 008 00 €	Bien de retour		- €	- €		FERMOB	
Tisanerie	1	750,00 €	750,00 €	Bien de retour	3	77,89 €	233,67 €		AMAZON	
Lot éléments décoration	1	990,20 €	990,20 €	Bien de retour		- €	- €		FERMOB	
Vitrophane	1	415,60 €	415,60 €	Bien de retour		- €	- €			
Poubelles 30L	1	80,00 €	80 00 €	Bien de retour	3	153,62 €	460,86 €		AMAZON	Poubelle de TRI
Espace bien-être sec										
BIKE LIVE 16 P 5000 METEOR BLACK	2	4 023,80 €	8 047,60 €	Bien de retour		- €	- €			
CLIMB LIVE 16 P 5000 METEOR BLACK	1	6 441,80 €	6 441,80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
RUN LIVE 19 5000 METEOR BLACK	2	7 433,80 €	14 867,60 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
VARIO LIVE 16 P 5000 METEOR BLACK	2	6 813,80 €	13 627 60 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
AB CRUNCH BENCH ANTH/DARK	1	1 016,80 €	1 016,80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
ADJUSTABLE BENCH ANTH/DARK	2	601,40 €	1 202 80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
ACCESSORY CABLE ST. 5 POWERED	1	2 473,80 €	2 473,80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
CABLE STATIONS 4 CONNECTOR ANTH/DARK	1	7 105,20 €	7 105,20 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
CHEST PRESS 700 METEOR BLACK	1	2 746,60 €	2 746 60 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
DUAL LEG CURL/EXTENSION 700 METEOR BLACK	1	3 403,80 €	3 403,80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
KNEELING EASY CHIN DIP ANTH/DK/BLK	1	3 992,80 €	3 992 80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
LOWER BACK BENCH ANTH/DARK	1	632,40 €	632,40 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
MULTIPOWER	1	2 907,80 €	2 907 80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
SKILLMILL 7"	1	5 387,80 €	5 387 80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
SKILLROW 7"	1	1 884,80 €	1 884 80 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
SKILLTOOL KIT	1	2 514,10 €	2 514,10 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
Montage et transport des machines	1	8 854,82 €	8 854 82 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
Grand Ecran FULL HD	2	1 754,00 €	3 508 00 €	Bien de retour		- €	- €		technogym	
Lot matériels équipement cours collectifs (élastiques, steps, tapis, poids...)	1	865,30 €	865 30 €	Bien de retour		- €	- €			
Salles multiactivités (RDC)										
Table 450*120cm	14	1 200,00 €	16 800 00 €	Bien de retour		- €	- €		BUREAU CONCEPT	
Fauteuils Argeo	60	37,26 €	2 235,60 €	Bien de retour		- €	- €		BUREAU CONCEPT	
Armoire HT 198 L 120 4 tablettes	4	259,22 €	1 036,88 €	Bien de retour		- €	- €		BUREAU CONCEPT	
Frigidaire	1	250,00 €	250,00 €	Bien de retour		- €	- €			
Tableau blanc	2	71,59 €	143,18 €	Bien de retour		- €	- €			
Tableau affichage	2	71,59 €	143,18 €	Bien de retour		- €	- €			
Poubelle 25 litres	2	33,00 €	66,00 €	Bien de retour		- €	- €			
Poubelle 10 litres	2	13,00 €	26 00 €	Bien de retour		- €	- €			
Ecran HD	2	1 434,00 €	2 868 00 €	Bien de retour	2	24,76 €	49,52 €		HYGIAL	
Idéop projecteur	2	850,00 €	1 700 00 €	Bien de retour		- €	- €			

Prévu dans l'offre			Réalise		Observation
Désignation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique	
Matériel aquatique			100 792,08 €		
Ballon multicolore gonflable	20	4,22 €	84,40 €	Bien de retour	
Bracelet réglable en mousse modèle enfant (la paire)	20	5,47 €	109,40 €	Bien de retour	
Brassard gonflable enfant (paire)	20	4,38 €	87,60 €	Bien de retour	
Epuisette de fond - modèle clip	2	19,20 €	38,40 €	Bien de retour	
Frite ronde 1m	35	6,72 €	235,20 €	Bien de retour	
pill material fitness				Bien de retour	
material pump fitness				Bien de retour	
fauteuil PMR				Bien de retour	
matos complémentaire bassin				Bien de retour	
Frite section carrée 1m	35	5,76 €	201,60 €	Bien de retour	
Gants palmés	20	9,03 €	180,60 €	Bien de retour	
Echelle pédagogique immergeable	1	354,80 €	354,80 €	Bien de retour	
Monde sous marin lot de 5	10	19,76 €	197,60 €	Bien de retour	
Hallère pagaie	30	13,13 €	393,90 €	Bien de retour	
Hallère plate (la paire)	30	5,00 €	150,00 €	Bien de retour	
Palmes 29/30	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 30/31	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 32/33	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 34/35	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 36/37	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 38/39	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 40/41	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 42/43	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Palmes 44/45	12	11,49 €	137,88 €	Bien de retour	
Annaux lestés	20	1,92 €	38,40 €	Bien de retour	
Centure 4 flotteurs sangle PVC	30	8,75 €	262,50 €	Bien de retour	
Aquastep	20	52,78 €	1 055,60 €	Bien de retour	
Elastique aquagym lot de 10	8	118,08 €	944,64 €	Bien de retour	
Ponceau 1250x120x2	2	390,88 €	781,36 €	Bien de retour	
Pull boy junior	25	4,53 €	113,25 €	Bien de retour	
Tapis 150x100x2	10	38,71 €	387,10 €	Bien de retour	
Tapis à trous 100x100x1,5	1	19,49 €	19,49 €	Bien de retour	
Radeau découverte	1	99,01 €	99,01 €	Bien de retour	
Tobobaby	1	462,65 €	462,65 €	Bien de retour	
Thermomètre flottant	1	17,88 €	17,88 €	Bien de retour	
Toboggan Mousse	1	535,22 €	535,22 €	Bien de retour	
Elastique aquagym lot de 10	1	118,10 €	118,10 €	Bien de retour	
Mousqueton inox	6	8,21 €	49,26 €	Bien de retour	
Lot de jeux de bain	8	25,63 €	205,04 €	Bien de retour	
Maison Malmst	1	490,47 €	490,47 €	Bien de retour	
Mateias Bébé Malmst	2	18,73 €	37,46 €	Bien de retour	
Embouts de perche caout D 30	16	2,50 €	40,00 €	Bien de retour	

Réalise					Observation
QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
1	16,80 €	16,80 €		LPC	
100	8,24 €	823,50 €		LMP	
1	2 524,40 €	2 524,40 €		leaderfit	
1	5 734,20 €	5 734,20 €		planet fitness	
1	2548,7	2 548,70 €		LMP	
1	5555,5	5 555,50 €		LMP	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
10	14,77 €	147,70 €		LMP	
10	14,77 €	147,70 €		LMP	
10	16,90 €	169,00 €		LMP	
10	16,90 €	169,00 €		LMP	
10	16,90 €	169,00 €		LMP	
10	18,62 €	186,20 €		LMP	
6	19,66 €	117,96 €		LMP	
20	2,13 €	42,56 €		LMP	
60	11,20 €	672,00 €		LPC	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
1	608,49 €	608,49 €		LMP	
25	6,00 €	150,00 €		LPC	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
5	211,66 €	1 058,30 €		LMP	
1	893,36 €	893,36 €		LMP	
1	20,00 €	20,00 €		Acheier leroi merlin	
		- €		Peda	
		- €		Peda	
1	200,00 €	200,00 €		Acheier à action ou Gifi	
		- €		Peda	
		- €		Peda	

Prévu dans l'offre				
Désignation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique
Matériel aquatique			356 356,41 €	
Toboggan Bigliss	1	549,05 €	549,05 €	Bien de retour
Ballon multicolore	15	2,37 €	35,55 €	Bien de retour
Vélos aquabike	20	1 656,00 €	33 120,00 €	Bien de retour
Cylind'eau	1	94,08 €	94,08 €	Bien de retour
Aquatwistep	6	1 320,00 €	7 920,00 €	Bien de retour
Aqua Bodyleg	6	1 320,00 €	7 920,00 €	Bien de retour
Trampolines aquatiques	6	936,00 €	5 616,00 €	Bien de retour
Parcours gonflable W/bit	1	21 585,50 €	21 585,50 €	Bien de retour
Aquamat Paddle	15	246,66 €	3 699,90 €	Bien de retour
Sono portable	1	1 250,00 €	1 250,00 €	Bien de retour
Kit micro + 10 écouteurs	1	1 100,00 €	1 100,00 €	Bien de retour
Monitoring et coaching natation	1	3 950,00 €	3 950,00 €	Bien de retour
Epuisette de fond vs papillon	1	17,49 €	17,49 €	Bien de retour
Mannequin 4kg	2	331,50 €	663,00 €	Bien de retour
Mannequin 8kg	2	361,90 €	703,80 €	Bien de retour
Fauteuil blanc	12	12,96 €	155,52 €	Bien de retour
Clips pour perche plastique	2	6,55 €	13,10 €	Bien de retour
Perche longueur 3m	5	23,75 €	118,75 €	Bien de retour
Thermomètre PH mètre stylo	3	61,07 €	183,21 €	Bien de retour
planche de natation				
Cage cube				
Etagere pédagogique 2m				
Etagere pour matériel nettoyage 1m50				
Pannier à frite				
Range palme 6 bacs				
Transat	20	155,00 €	3 100,00 €	Bien de retour
Surchaussure jetable (boite de 100)	8	8,16 €	65,28 €	Bien de retour

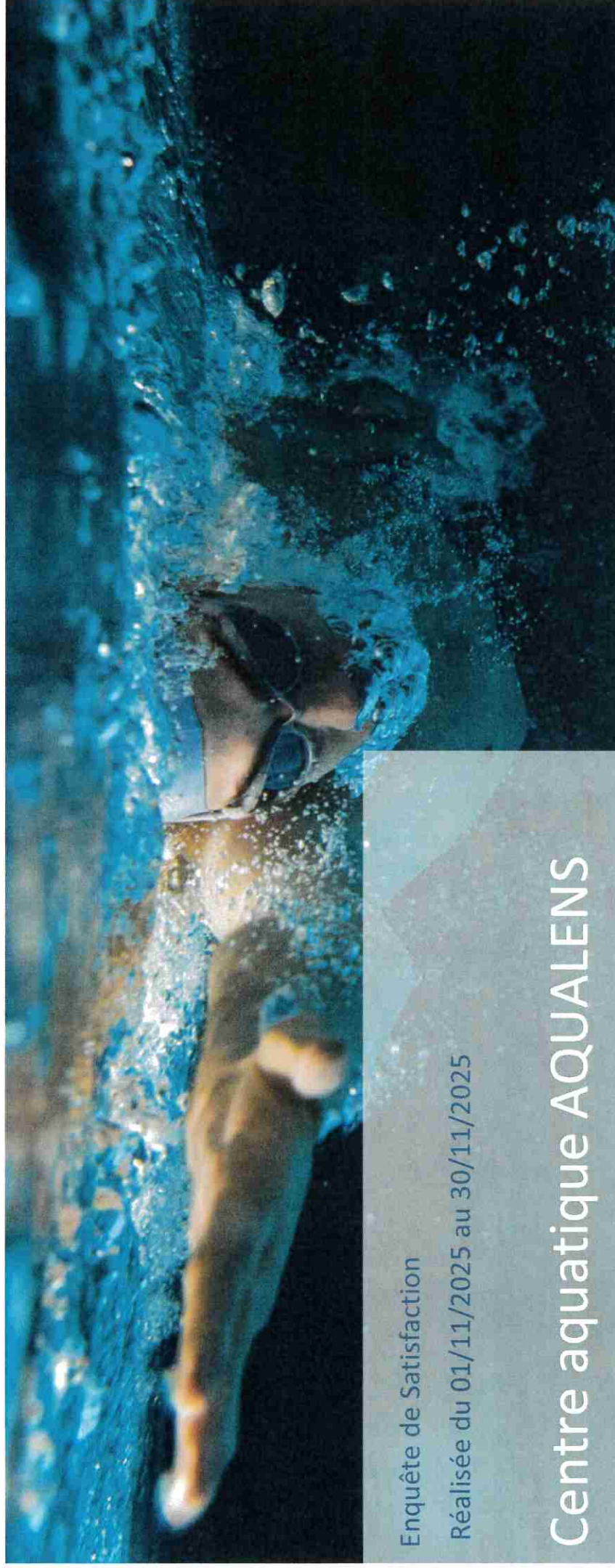
Réalisé				
QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur
		- €		Peda
		- €		
20	1 485,00 €	29 700,00 €		WATERFORM
		- €		Peda
		- €		Peda
		- €		Peda
6	634,94 €	3 809,84 €		LMP
		- €		
2	634,94 €	1 269,88 €		LMP
		- €		Peda
		- €		Peda
1	30,40 €	30,40 €		LPC
1	229,84 €	229,84 €		LMP
1	240,45 €	240,45 €		LMP
		- €		Peda
		- €		Peda
8	31,51 €	252,08 €		LMP
		- €		Peda
100	7,49 €	749,00 €		LMP
1	691,60 €	691,60 €		LMP
4	598,58 €	2 394,32 €		LMP
5	520,00 €	2 600,00 €		LMP
3	187,20 €	561,60 €		LPC
1	561,60 €	561,60 €		LPC
1	13 360,77 €	13 360,77 €		FERMOB
7	48,03 €	336,21 €		HYGIAL

Prévu dans l'offre				
Désignation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique
Brosse lavage moyenne	4	94,39 €	377,56 €	Bien de retour
Réservoir 15 litres pour série SD/SDM	2	4,04 €	8,08 €	Bien de retour
Poubelle 50 litres	6	45,00 €	270,00 €	Bien de retour
Poubelle 25 litres	6	33,00 €	198,00 €	Bien de retour
Chariot de lavage + presse plat	2	110,00 €	220,00 €	Bien de retour
Balayette WC	21	4,00 €	84,00 €	Bien de retour
Petite poubelle WC	21	13,00 €	273,00 €	Bien de retour
Raclette sol complète	8	7,06 €	56,48 €	Bien de retour
Raclette vitre complète	8	9,32 €	74,56 €	Bien de retour
Balai brosse + manche	8	20,00 €	160,00 €	Bien de retour
Grand balai	8	14,40 €	115,20 €	Bien de retour
Petit balai	8	9,60 €	76,80 €	Bien de retour
Pelle	8	6,40 €	51,20 €	Bien de retour
Escabeau	2	38,01 €	76,02 €	Bien de retour
Fourre tout 18 L	2	9,69 €	19,38 €	Bien de retour
Fourre tout 50 L	2	18,05 €	36,10 €	Bien de retour
Ensemble WC Boule + Bac	21	9,60 €	201,60 €	Bien de retour
Machine à laver	1	666,80 €	666,80 €	Bien de retour
Aspirateur GWD 350 2 aspi bi moteur	2	498,79 €	997,58 €	Bien de retour
Aspirateur poussiere				
Laveuse BA 451 D Package Batt G	1	7 344,00 €	7 344,00 €	Bien de retour
Laveuse BA 350 D Package Batt G				
Kaivac				
Nettoyeur Haute pression Poserdon 2 28	2	790,68 €	1 581,36 €	Bien de retour
Monobrosse SD 43/165 Mono 1 x 230 v	2	1 176,00 €	2 352,00 €	Bien de retour

Réalisé				
QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur
8	10,97 €	87,76 €		HYGIAL
		- €		
4	24,76 €	99,04 €		HYGIAL
4	24,76 €	99,04 €		HYGIAL
3	459,19 €	1 377,57 €		HYGIAL
35	2,29 €	80,15 €		HYGIAL
20	11,30 €	226,00 €		HYGIAL
4	28,11 €	112,44 €		HYGIAL
1	70,88 €	70,88 €		HYGIAL
4	28,11 €	112,44 €		HYGIAL
8	8,35 €	66,80 €		HYGIAL
		- €		
4	1,13 €	4,52 €		HYGIAL
		- €		
3	4,43 €	13,29 €		HYGIAL
3	12,82 €	38,46 €		HYGIAL
		- €		
1		- €		cora
1	909,00 €	909,00 €		HYGIAL
1	692,81 €	692,81 €		HYGIAL
1	10 137,08 €	10 137,08 €		HYGIAL
2	4 300,56 €	8 601,12 €		HYGIAL
1	5 509,87 €	5 509,87 €		HYGIAL
		- €		
1	2 160,05 €	2 160,05 €		HYGIAL

achat sur place 3 marches

Prévu dans l'offre					Réalisé					
Désignation	Nombre	Prix unitaire HT	Prix total HT	Statut juridique	QTE	Prix unitaire HT	Prix total HT	Facture	Fournisseur	Observation
Aspi venin	3	20,00 €	60,00 €	Bien de retour			- €			
Branard pliant alu	1	175,95 €	175,95 €	Bien de retour	1	92,00 €	92,00 €		SMSP	
Armoire à pharmacie 2 portes blanc 540×205×555mm	1	103,50 €	103,50 €	Bien de retour	1	162,00 €	162,00 €		SMSP	
Trousse de secours garnie	1	62,45 €	62,45 €	Bien de retour	3	10,50 €	31,50 €		SMSP	
Chaise roulante	1	245,00 €	245,00 €	Bien de retour			- €		SMSP	
Tableau blanc	1	85,00 €	85,00 €	Bien de retour			- €		SMSP	
Couverture de survie	4	1,55 €	6,20 €	Bien de retour	20	1,20 €	24,00 €		SMSP	
Colliers cervicaux - lot de 6	1	82,80 €	82,80 €	Bien de retour	4	19,44 €	77,76 €		SMSP	
Insufflateur adulte	1	238,00 €	238,00 €	Bien de retour	3	15,99 €	47,97 €		SMSP	
Insufflateur enfant	1	218,00 €	218,00 €	Bien de retour	3	15,99 €	47,97 €		SMSP	
Insufflateur bébé	1	184,00 €	184,00 €	Bien de retour	3	15,99 €	47,97 €		SMSP	
Défibrillateur automatique G3	1	3 105,00 €	3 105,00 €	Bien de retour	1	1 218,00 €	1 218,00 €		DAE-défibrillateur	
Plan dur d'évacuation + accessoire	1	335,00 €	335,00 €	Bien de retour	1	168,04 €	168,04 €		SMSP	
Sac de transport oxygène	1	670,00 €	670,00 €	Bien de retour	2	220,00 €	440,00 €		SMSP	
Aspirateur de mucosité électrique	1	580,00 €	580,00 €	Bien de retour	1	244,00 €	244,00 €		SMSP	
Filter antibacterien antiviral					9	1,50 €	13,50 €		SMSP	
Divers petit matériel infirmerie					1	148,86 €	148,86 €		SMSP	
Lit d'infirmerie					1	300,00 €	300,00 €		SMSP	
Jeu de 3 atèles	1	375,00 €	375,00 €	Bien de retour	1	15,00 €	15,00 €		SMSP	
Station lave oeil	1	98,00 €	98,00 €	Bien de retour			- €		SMSP	
Boît de 100 gants latex	2	10,00 €	20,00 €	Bien de retour			- €		Acheter à la pharmacie de LENS	
Masque à oxygène	5	2,00 €	10,00 €	Bien de retour	4	4,44 €	17,76 €		SMSP	
Marche pied	1	55,00 €	55,00 €	Bien de retour			- €		SMSP	
TOTAL			310 000 €				302 847 €			



Enquête de Satisfaction

Réalisée du 01/11/2025 au 30/11/2025

Centre aquatique AQUALENS



Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers, une enquête de satisfaction a été réalisée à destination de l'ensemble des usagers du complexe aquatique Aqualens.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leur famille vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des usagers et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise place d'un plan d'action.

ELEMENTS DE METHODE

Population interrogée

Le questionnaire a été rempli par les usagers du complexe aquatique Aqualens.
Composition du questionnaire
Le questionnaire de satisfaction a été créé conjointement par les équipes d'Aqualens.
Le questionnaire est composé de 31 questions, réparties en différents thèmes :

- L'origine des répondants
- Accueil du centre
- Propreté, sécurité,
- Les pratiques
- Le bien être
- Les horaires
- Les avis
- Nos activités, nos événements
- Nos abonnements
- Communication

Les types de questions

- Des questions ouvertes (ex : remarques ou suggestions)
- Des questions fermées à échelle de 1 à 6
- Des questions fermées associées à des questions ouvertes (ex : Si vous n'êtes pas abonné, quelle en est la raison)

Traitement des données

Les répondants avaient le choix de répondre au questionnaire de satisfaction de manière non anonyme.
L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel.
Cet outil a permis d'obtenir les résultats sous différentes formes

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer.

A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés.

Le nombre de réponse

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs ou non, on évalue le nombre de réponse de la manière suivante :

Un nombre de réponse compris entre 0 et 100 est considéré comme faible

Un nombre de réponse compris entre 100 et 200 est considéré comme satisfaisant

Un nombre de réponse supérieur à 200 est considéré comme très satisfaisant

Les seuils n'acceptabilité

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration.

Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

> à 4 : résultat satisfaisant

Entre 3 et 4 : résultat à améliorer

<3 : résultat non satisfaisant

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité, c'est pourquoi :

Pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 3 points de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées

Lorsque le résultat est supérieur à 4, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme points fort.

Transmission des résultats

L'enquête de satisfaction sera reconduite tous les semestres.

PRESENTATION DES RESULTATS

Nombre de réponse :

441 questionnaires ont été renseignés par les usagers du complexe aquatique Aqualens.

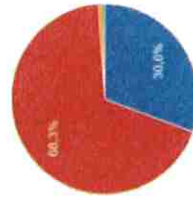
Il est donc considéré que le nombre de réponse est très satisfaisant, depuis l'ouverture d'Aqualens ce questionnaire est celui qui a obtenu le plus de réponses.

Ce thème comporte 3 questions :

- Vous êtes nom prénom ?
- Quel est votre profil homme femme ?
- Quel est votre code postal ?

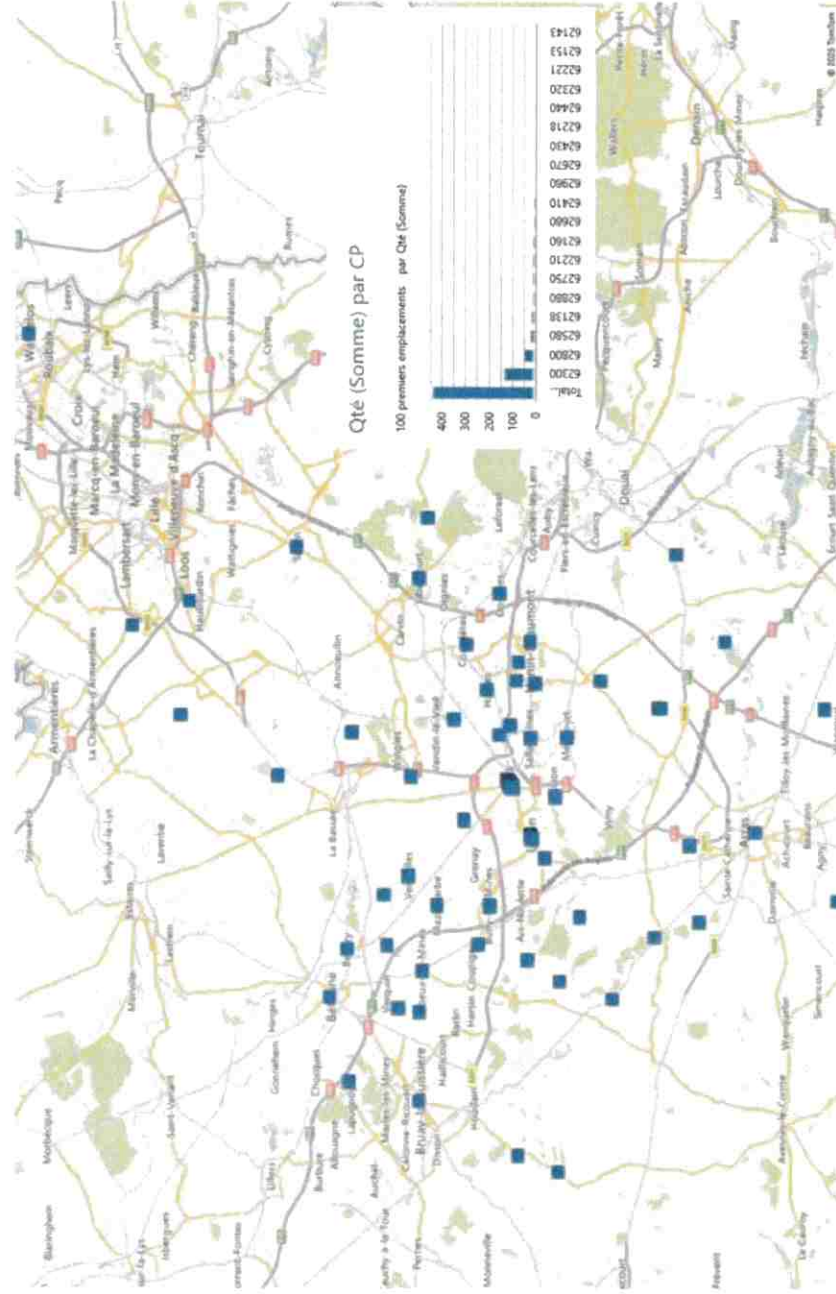
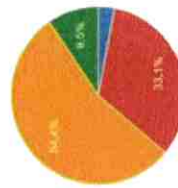
☐ Vous êtes ?

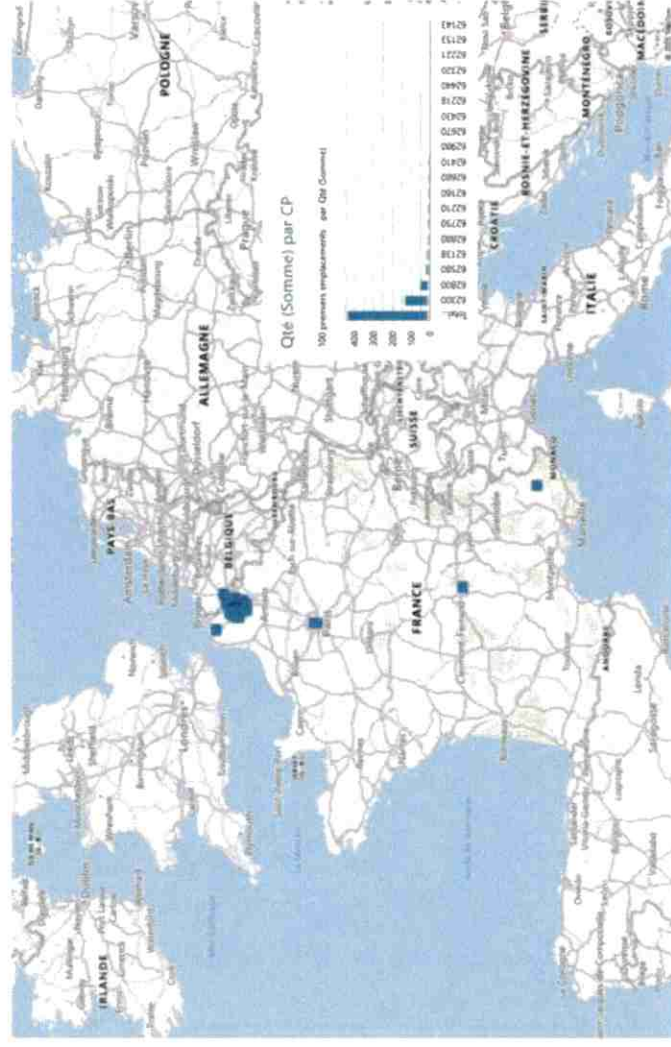
Vous êtes ?
441 réponses



Quel est votre âge ?

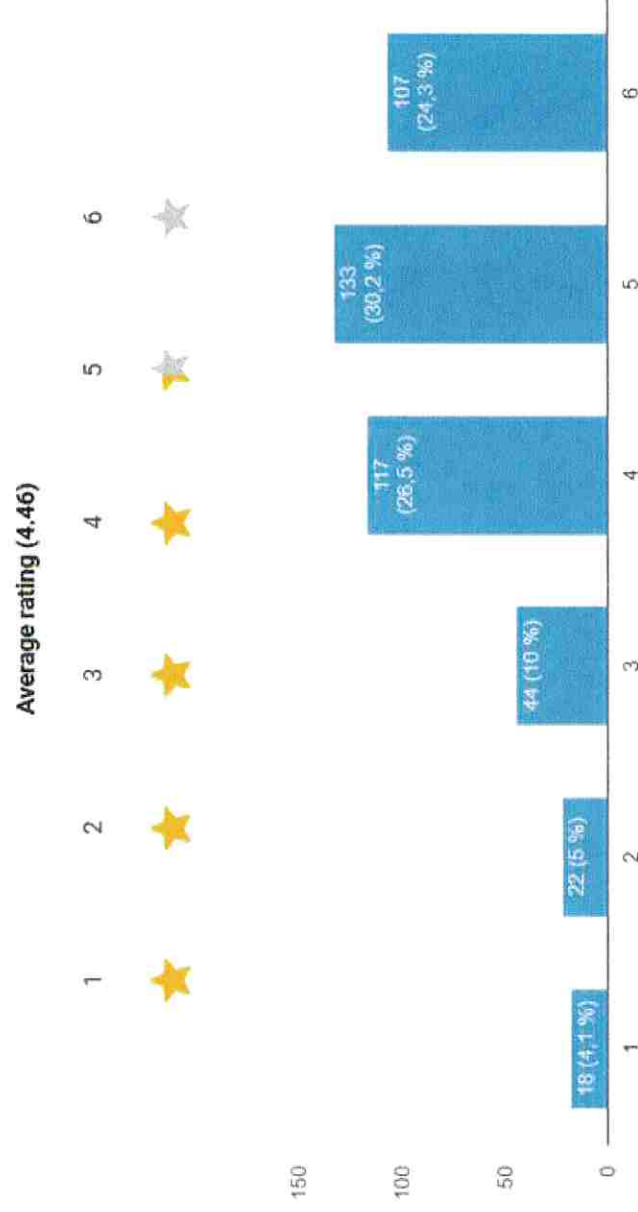
Quel est votre âge ?
441 réponses





Quel note attribueriez vous pour l'accueil au sein du complexe ?

441 réponses

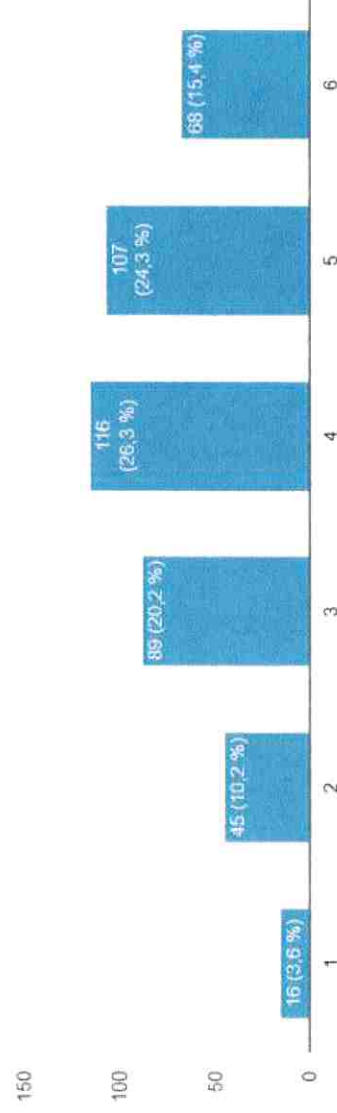


- ☐ Point fort :
- ☐ 24% des usagers donnent la note de 6 pour 107 réponses
- ☐ 30% des usagers donnent la note de 5 pour 133 réponses.
- ☐ 357 des usagers donnent une note supérieure à 13/20
- ☐ La note globale de la réponse est de 14,86/20

Quel note attribuerez vous pour la propreté général du complexe ?

441 réponses

Average rating (4.04)

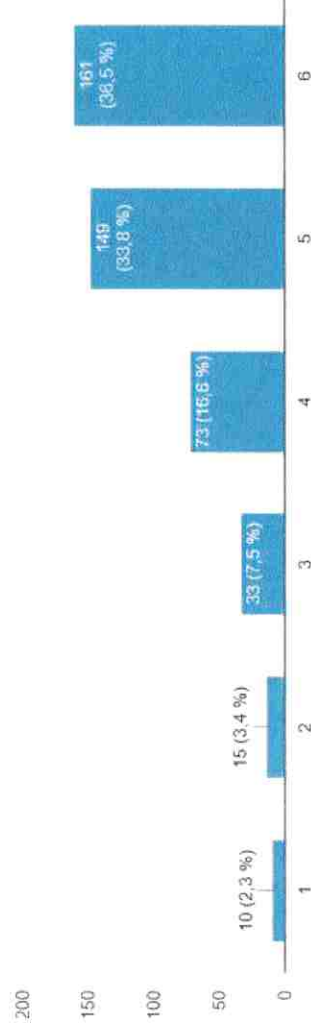


- ☐ Point fort :
- ☐ 66% des usagers donnent une note supérieure à 13/20
- ☐ 15,4% des usagers donnent la note de 6 pour 68 réponses.
- ☐ Point faible :
- ☐ 13,8% des usagers donnent une note inférieur à la moyenne
- ☐ La note globale de la réponse est de 13,46/20

Vous sentez-vous en sécurité au sein des bassins ? (Surveillance, matériel, intervention...)

441 réponses

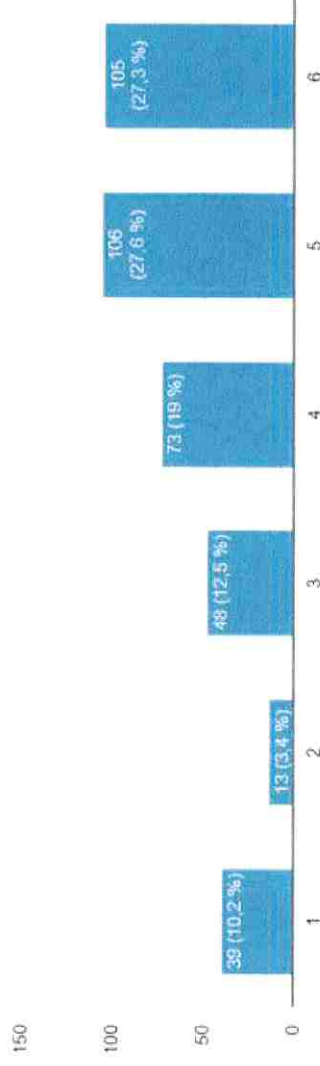
Average rating (4.86)



- ☐ Point fort :
- ☐ 87% des usagers donnent une note supérieure à 13/20
- ☐ 36.5% des usagers donnent la note de 6 pour 161 réponses.
- ☐ Point faible :
- ☐ 5,7% des usagers donnent une note inférieur à la moyenne
- ☐ La note globale de la réponse est de 16.2/20

Quel note attribueriez vous pour les cours d'aquasport ?

384 réponses

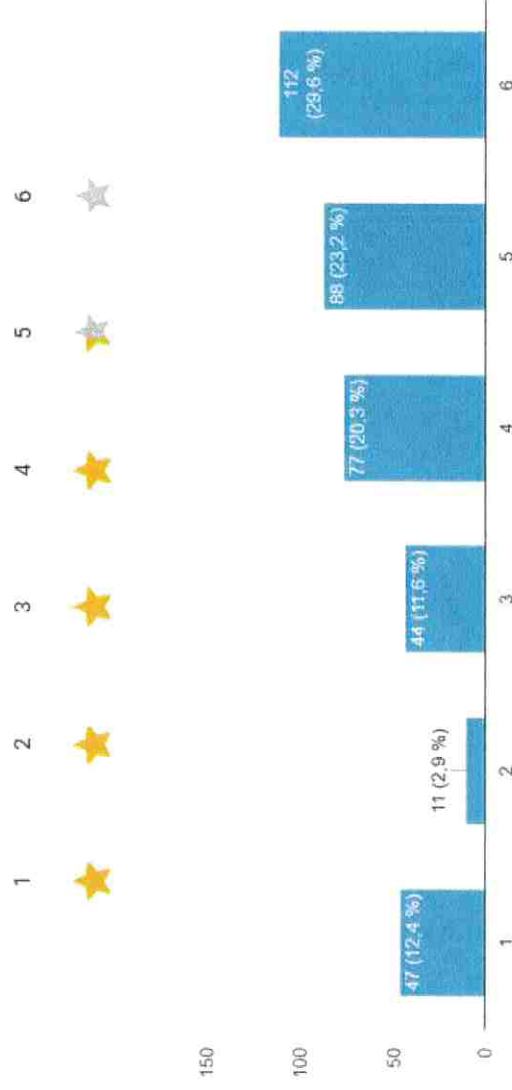


- ☐ Point fort :
- ☐ 74% des usagers donnent une note supérieure à 13/20
- ☐ 27,3% des usagers donnent la note de 6 pour 105 réponses.
- ☐ Point faible :
- ☐ 6% des usagers donnent une note inférieur à la moyenne
- ☐ La note globale de la réponse est de 14,5/20

Quel note attribueriez vous pour les cours de fitness ?

379 réponses

Average rating (4.28)



- ☐ Point fort :
- ☐ 73% des usagers donnent une note supérieure à 13/20
- ☐ 29,6% des usagers donnent la note de 6 pour 112 réponses.
- ☐ Point faible :
- ☐ 15,3% des usagers donnent une note inférieur à la moyenne
- ☐ La note globale de la réponse est de 14,3/20

Etes-vous satisfait de notre espace bien être ?

441 réponses

Average rating (3.74)



150

100

50

0

☐ Point fort :

☐ 58,5% des usagers donnent une note supérieure à 13/20

☐ 17% des usagers donnent la note de 6 pour 75 réponses.

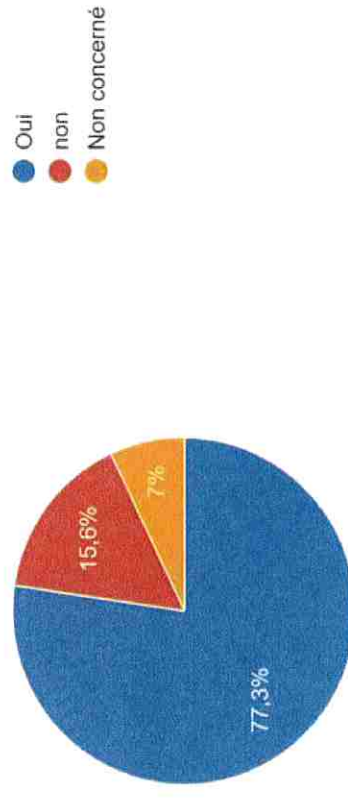
☐ Point faible :

☐ 22% des usagers donnent une note inférieur à la moyenne

☐ La note globale de la réponse est de 12,46/20

Etes-vous satisfait des horaires d'ouvertures des bassins ?

441 réponses



- ☐ Point fort :
- ☐ 77% des usagers sont satisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ Point faible :
- ☐ 15,6% des usagers sont insatisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ 7% des usagers ne se sentent pas concerné

Grande amplitude	Bonne tranche d'ouverture
Horaires larges	Aqualens ouvre la plupart du temps à 7h00. Cela permet de s'adapter l'emploi du temps de nous tous, et c'est LA raison pour laquelle je vais certainement prendre un abonnement au mois Bravo pour cette amplitude horaire !
Ferme trop tôt	Correspond à mes attentes et à mon rythme de vie
Large ouverture	Plages horaires largement suffisantes pour moi.
Satisfait un grand nombre de personnes	Une très grande amplitude
Pas assez tôt le weekend end	Soirée du mardi
LIBRE EN JOURNEE - LE MATIN PRINCIPALEMENT	Large plage horaire
un autre soir tardif	Trop compliqué
Horaires limité	Trop de créneaux et de lignes réservés à différents cours à n'importe quel moment de la journée
C'est large 7 h du matin c'est top	Cela me convient
L'interaction entre les cours et la nage dans le bassin de 50 m est pénible	Grande amplitude des horaires
Pendant les vacances scolaires il est dommage que ce ne soit pas ouvert à 7 h	Grande amplitude horaire
Ils sont ouverts pendant mes disponibilités de 10h à 12h	Trop de cours et ou réservation club, il faut ouvrir plus tard ou plus tôt
Nous y allons l'après midi.	ouverture pas assez tôt
Horaires appropriés pour les familles, jeunes et moins jeunes.	sortie des bassin trop tôt pour les gens qui travaillent jusque 18h/18h30
Pas assez tard	Bonne amplitude horaire. Ouvrir un 2eme soir jusque 22h sera idéal
Ça me convient	Lors des cours et associations nous n'avons pas accès aux bassins c'est honteux surtout quand on fait la route pour nager et se détendre et là nous n'avons pas accès aux bassins
	Tôt le matin

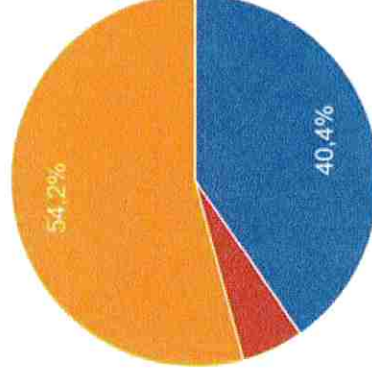
Etes-vous satisfait des horaires d'ouvertures du bien être ?

441 réponses

Etes-vous satisfait des horaires d'ouvertures du bien être ?

441 réponses

● Oui
● Non
● Non concerné

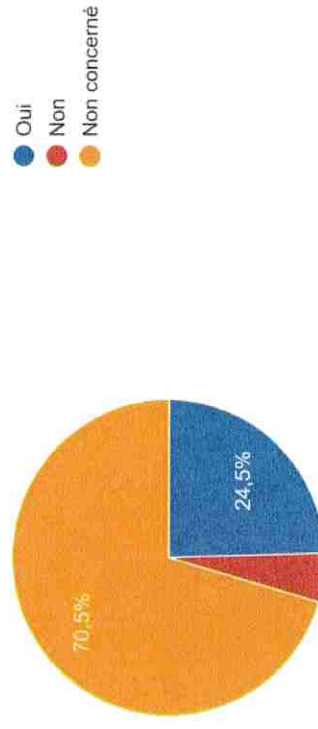


- ☐ Point fort :
- ☐ 40% des usagers sont satisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ Point faible :
- ☐ 7,2% des usagers sont insatisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ 54,2% des usagers ne se sentent pas concerné

Grande flexibilité	Inconnu	Bonne amplitude d'ouverture sauf le matin en juillet / août
ACCES LIBRE EN JOURNEE	Trop tard	J y vais après la salle de sport ou la piscine
Un seul soir à 22 h pas suffisant	Très difficile d'avoir des places	Je préfère un peu plus tard pour en profiter après le travail
Suffisant	un teste nous a suffit pas top	Grande amplitude
Pas assez tard sauf le mardi	Manque de confort, d'ambiance, jets d'eau ne fonctionnent pas!!	Idem réponse précédente
Plages horaires largement suffisantes pour moi.	Pareil	cela serait bien de pour voir venir avant d'aller travailler: donc ouverture vers 7h30/8h
Cela me convient		Plutôt ça serait parfait
Idem bassin		Adapté pour le public
par rapport à mon travail, en fin de journée		Je n'y vais pas
Jamais eu de problème		Non concerné
Les horaires sont bien ..Juste la population trop bruyante à partir de 14h c'est vraiment abusé. Trop personne trop à l'aise ...Le moment de détente est gâché donc j'y vais plus ... Vraiment dommage.		20h c'est cours pour ceux qui travaillent faire plus de 22h
Je le fréquente très peu		Je n'y vais pas pour l'instant
Un roulement pas trop de monde très bien les gens prennent leurs douches savon noir et gel douche pas normal		Pour moi je vais ! après midi donc ça va pour moi
Pareil		Correspond à mes attentes
Je paye entre piscine individuelle wergel		Domage que les places soit limitée au horaire de grande influence
Le forfait Gold Aqua ne me convient pas car le complément bien être ne m'intéresse pas.		Satisfait pour une fréquentation épisodique.
		Très bien

Etes-vous satisfait des horaires d'ouvertures des salles musculation et cardio ?

441 réponses

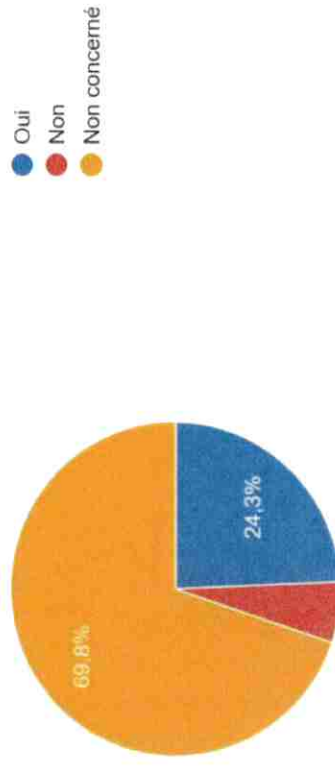


- ☐ 24,5% des usagers sont satisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ Point faible :
- ☐ 5% des usagers sont insatisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ 70,5% des usagers ne se sentent pas concerné

Pas assez de matériel	8 heures ce serait l'idéal
Ferme trop tôt	Je n'y vais pas
La responsable du complexe est odieuse	Pas d'abonnement
Pas utilisé	cela serait bien de pouvoir venir avant d'aller travailler, donc ouverture vers 7h30/8h
Idem	Ça serait parfait à partir de 7h comme les bassins
Plages horaires largement suffisantes pour moi.	Très large
Cela me convient	Trop cher
Idem	Peu de matériels
Trop tôt	Beaucoup trop tard
Trop tard	Trop tard le matin / ouverture souhaitée 7h
Ne m'intéresse pas	Je n'y vais pas
Bonne amplitude d'ouverture sauf le matin en juillet / août	je n'y vais pas
8 heures ce serait l'idéal	L'ouverture à 8h en même temps que la piscine serait un plus
Je n'y vais pas	

Etes vous satisfait des horaires des cours de fitness ?

441 réponses

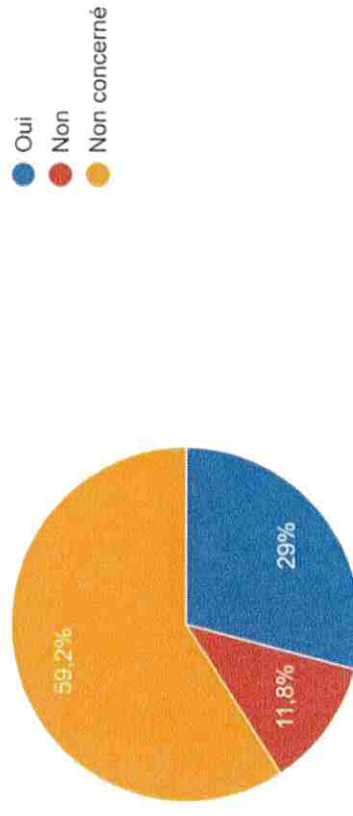


- ☐ 24,3% des usagers sont satisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ Point faible :
- ☐ 6% des usagers sont insatisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ 70% des usagers ne se sentent pas concerné

Plus de cours le midi ou début d'après-midi	Les cours qui m'intéressait étant toujours plein, je n'ai jamais pu y accéder
Mais souhaite un léger décalage permettant enchaîner cours aqua et fitness	Trop cher
Non	Correspond à mes besoins
Il y a beaucoup d'horaire de cours pour satisfaire tout le monde	Idem que l'espace bien être
Idem	Tarif trop élèves
Plages horaires largement suffisantes pour moi.	Concernant les cours de step et de Zumba les horaires sont contraignants pour les personnes qui finissent le travail à 18 heures .
Pas assez de plages horaires pour ceux qui travaille	Il devrait y avoir plus de cours dans la semaine voire le week-end
17h15 c'est trop juste pour arriver à l'heure quand on bosse .	1 séance de pilate supplémentaire le soir ou le we serait appréciable
Idem	Pas de cours en début d'après midi
Pas assez de créneau et de place	Absence de cours début d'après midi
Je paye entre piscine individuelle wengel	Je n'y vais pas
Horaires qui me convient	Je n'y vais pas
Cours complets en quelques minutes sur l'application, manque de disponibilités	Les cours pourraient démarrer un peu plus tard avec des pauses moins longues entre deux cours 5min suffisent.
Très difficile de s'inscrire, trop d'adhérents pour peu de place dans un cours	Correspond à mes attentes
Pas assez d'amplitude horaire	
Jamais de place	
Je ne participe pas	

Etes vous satisfait des horaires des cours d'aquasport ?

441 réponses



- ☐ 29% des usagers sont satisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ Point faible :
- ☐ 11,8% des usagers sont insatisfait des horaires d'ouverture des bassins
- ☐ 59,2% des usagers ne se sentent pas concerné

Mais souhaite un léger décalage permettant enchaîner cours aqua puis fitness ou inversement ex le vendredi Aqua palm fini à 19h15 et Yoga commence à 19 h 15...

Pas assez fréquent

Voir réponse ci dessus

Les cours un peu plus tonicité sont trop souvent entre 12h et 14h00. Aucune activité en soirée.

Avoir plus d'aquamarche le soir

Pas toujours adapter pour les personnes qui travaillent

Plages horaires largement suffisantes pour moi.

L'eau est trop froide en période hivernale et les cours sont moins dynamiques qu'avant. J'ai vu le service se détériorer au fur et à mesure du temps. Les exercices sont moins variés.

Trop tard le matin 9h serait l'idéal Car quand nous sommes d'après-midi impossible de venir le temps du cours et ce lavé pas possible. 17h30 parfait part contre comme ça quand je suis du matin ou de jours pas trop tôt ni trop tard super.

Je ne suis plus concernée, j'ai baissé l'abonnement car je n'aimais pas la qualité des cours dans l'eau

Pas assez de créneau

Si on pourrait avoir plus de cours d'aquamarche le matin ça serait bien merci

Horaires qui me convient

Pas de cours l'après-midi en semaine alors que ce sont les rares fois où je pourrais venir

Un seul cours d'Aqua Ando est insuffisant

Trop de disparité entre les intervenants ! certains sont super, d'autres semblent subir... ?

Pendant les vacances horaires compliqués

Trop tôt

Domage que maintenant je ne puisse plus avoir de 2 cours aquaboxing le soir 18h30

Horaires qui me correspondent

Le matin à l'ouverture

Pas assez de choix

Ras

Horaires plus en dehors de la journée de travail seraient appréciés

Ça me convient

cours finissent trop tôt, avant il y avait des cours plus tard

il faudrait un cours au moins 1 ou 2 fois par semaine à 8h

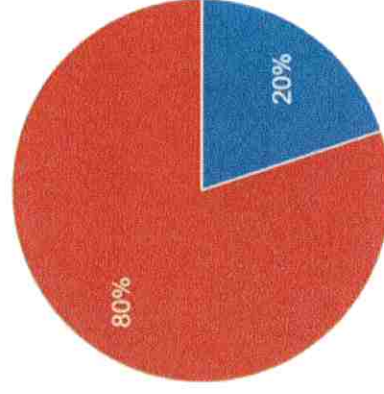
Grande diversité

Revenir à 17h45 et non 17h30

Connaissez-vous notre rituel bien-être ?

441 réponses

● Oui
● Non

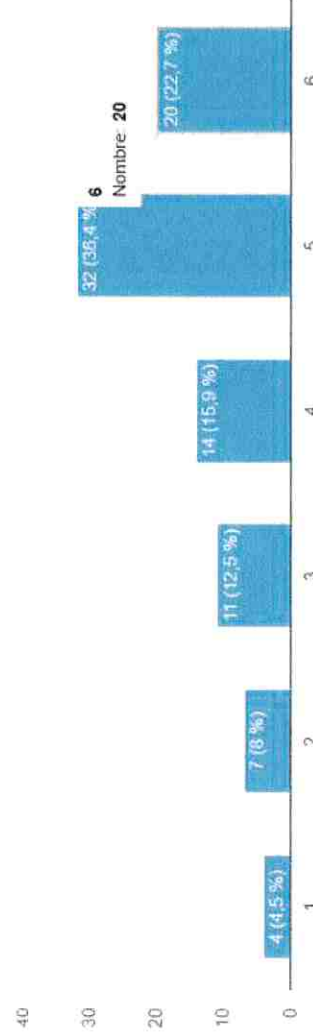


- ☐ Point faible :
- ☐ 80% des usagers ne connaissent pas le rituel bien être

Quel note lui donneriez vous ?

88 réponses

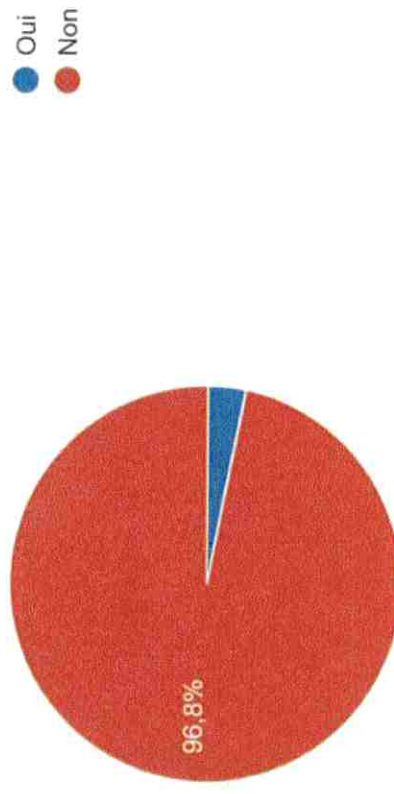
Average rating (4.40)



- ☐ Point fort :
- ☐ 75% des usagers donnent une note supérieure à 13/20
- ☐ 22,7% des usagers donnent la note de 6 pour 75 réponses.
- ☐ Point faible :
- ☐ 12,5% des usagers donnent une note inférieur à la moyenne
- ☐ La note globale de la réponse est de 14,6/20

Participez vous aux séances bébé & compagnie ?

441 réponses



- ☐ Point faible :
- ☐ 96,8% des usagers ne connaissent pas les séances bébés nageurs

Quel note lui donneriez vous ?

14 réponses

Average rating (4.71)



10.0

7.5

5.0

2.5

0.0

☐ Point fort :

☐ 85.7% des usagers donnent une note supérieure à 13/20

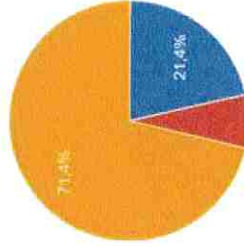
☐ 14.3% des usagers donnent la note de 6 pour 2 réponses.

☐ Point faible :

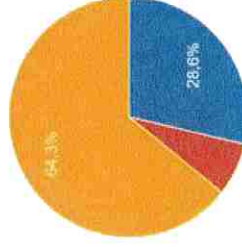
☐ 7.5% des usagers donnent une note inférieure à la moyenne

☐ La note globale de la réponse est de 15,7/20

Nos événements (massage, fitness, aqua ...) sont-ils en nombres suffisants ?
14 réponses



La périodicité vous convient-elle ?
14 réponses

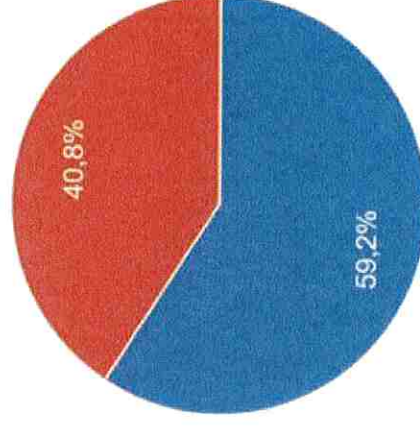


- ☐ Point faible :
- ☐ 71,4% des usagers ne se sentent pas concernés par la question

Etes vous abonnés ?

441 réponses

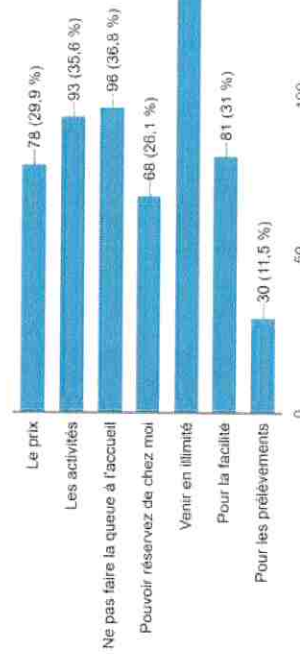
● Oui
● Non



- ☐ Point fort :
- ☐ 59,2%% des usagers ayant répondu aux questions sont des abonnés

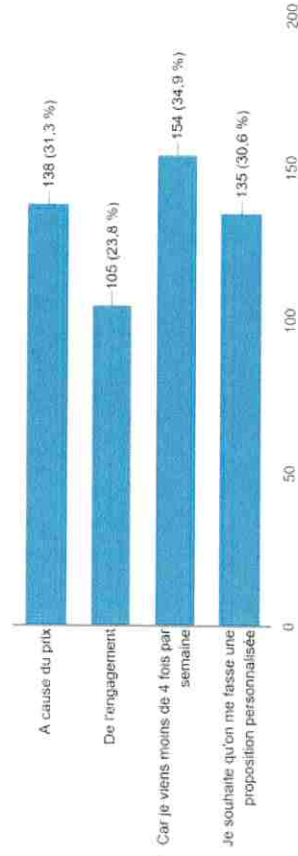
Si oui, pour quelle raison ?

261 réponses

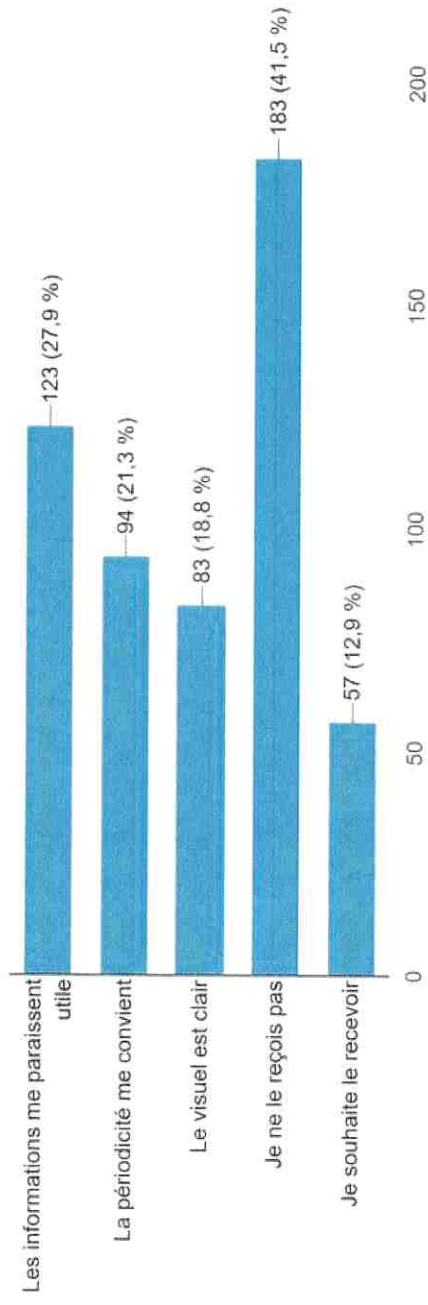


Si non, pour quelle raison ?

441 réponses



Concernant notre splash info, je trouve que :
441 réponses



SYNTHESE

L'enquête de satisfaction contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

*L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier nos axes d'amélioration mais également d'identifier nos points forts.
A partir de ces derniers, nous avons déjà engagés des plans d'action afin de garantir et de maintenir un taux de satisfaction très satisfaisant
Avec une note de 14,5/20 Nous sommes proche d'un résultat satisfaisant même si le résultat reste à améliorer.*

Nos points les plus faibles clairement identifiés est l'amélioration de notre espace balnéo

