

Palais Omnisports Marseille
Grand-Est

RAPPORT ANNUEL

2016

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
1. Introduction générale	4
2. UCPA Sport Access, le métier des Loisirs à l'UCPA	4
I. L'ANNÉE 2016 EN BREF	5
II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC	6
1. Présentation du service délégué	6
2. Publics ciblés et services proposés	6
3. Objectifs de l'année 2016	6
III. LA FRÉQUENTATION DU SITE	8
1. Détails des fréquentations	8
1.1 L'espace GLACE	8
1.2 L'espace GLISSE	9
2. Comparatifs des fréquentations entre 2016 et 2015	10
3. Accueil des scolaires	11
4. Associations et Clubs du POMGE	12
5. Activités encadrées	14
5.1 Les écoles Patinoire et Skatepark	14
5.2 Les stages durant les vacances	18
5.3 Les anniversaires	20
5.4 Les cours particuliers	20
IV. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS	21
1. Les événements de l'année 2016	21
2. Les « Bons Plans », animations Grand Public régulières	29
3. Les Teams Palais Omnisports Marseille Grand-Est	30
3.1 Le Team BMX	30
3.2 Le Team Parad'Ice	31
V. QUALITÉ DE SERVICE	32
1. Certification Qualicert	32
2. Les résultats des enquêtes qualité	34
2.1 Satisfaction - Résultats quantitatifs	35
2.2 Satisfaction – Résultats qualitatifs	38
2.3 Projet éducatif et sportif – Résultats quantitatifs	39
VI. MOYENS MIS EN ŒUVRE	41
1. Tarifs annuels	41
2. Horaires de fonctionnement et d'ouverture	43
3. Fermeture du Palais	45
4. Actions de commercialisation et de communication	46

4.1 Actions de communication 2016	46
4.2 Budget communication 2016	51
4.3 Communication numérique	51
5. Ressources humaines	59
VII. GESTION DU PATRIMOINE	61
1. Gestion des Fluides.....	61
2. La maintenance multi technique	63
3. Le suivi du P3 – GER.....	64
VIII. RÉSULTATS FINANCIERS	65
1. Compte de résultat 2016	65
2. Balance des comptes du 01 janvier au 31 décembre 2016	66
3. Analyse économique et commentaires	68
4. Bilan financier des prestations événementielles	74
5. Calcul de l'intéressement	76
IX. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES	77
1. Bilan de l'année 2016.....	77
2. Perspectives 2017.....	79
X. ANNEXES	81

INTRODUCTION

1. Introduction générale

Après un premier contrat d'exploitation confié à l'UCPA par voie de régie intéressée et d'une durée de 4 ans, la Ville de Marseille a renouvelé le délégataire dans ses missions, dans le cadre d'un contrat d'affermage qui a pris effet le 10 septembre 2013, pour une durée de 7 ans.

Le Palais Omnisports Marseille Grand-Est est animé et géré par la société Loisirs Sportifs Palais de la Glace et Glisse, 100% filiale de l'association UCPA Loisirs.

2. UCPA Sport Access, le métier des Loisirs à l'UCPA

En cohérence avec la nouvelle organisation par domaine d'activité (Loisirs, Vacances, Planète), l'UCPA a mené une réflexion cette année sur l'identité spécifique de chacune de ses activités, de l'organisation de séjours de vacances à la gestion et l'animation d'équipements sportifs de proximité. Alors même que les activités loisirs de l'UCPA connaissent une croissance forte depuis quelques années, il était indispensable de les associer à une image de marque claire, qui porte le projet d'accessibilité de l'UCPA auprès de l'ensemble des parties prenantes de l'Association, qu'il s'agisse des partenaires institutionnels, des financeurs actuels et futurs, des fédérations sportives et bien sûr, des clients finaux.

L'enjeu : rendre visible le positionnement Sport-relation et l'impact social de l'UCPA sur l'ensemble des activités de loisirs sportif de proximité. Fort de sa propre gamme de produits déclinée sur chaque filière d'activité, UCPA Sport Access réaffirme sa promesse selon quatre piliers qui guideront à la fois son action quotidienne et sa communication de marque :

- Une équipe au service de la rencontre, qui favorise une ambiance vivante, et qui favorise la relation,
- Des lieux connectés et plein de vie, qui rayonnent sur leur territoire,
- Des espaces ouverts à tous, qui créent une "ambiance de club" pour des publics très variés, et unis dans la passion du sport,
- Le sport comme seconde nature, pour retrouver tout le savoir-faire et le projet éducatif et sportif de l'UCPA, au service des populations de proximité

I. L'ANNÉE 2016 EN BREF

2016 fut une année riche et intense pour la Palais Omnisports Marseille Grand-Est.

En 2016, le POMGE a accueilli **260 001 personnes** réparties de la manière suivante :

- **74 767 personnes** accueillies sur l'espace **GLISSE**
- **185 234 personnes** accueillies sur l'espace **GLACE**

Le total des **recettes d'exploitation facturées** en 2016 est de **1 102 473,54 € HT**.

28 événements ont été organisés au POMGE en 2016, représentant **40 155 spectateurs**.

En moyenne, plus de 900 élèves par semaine ont pu suivre des cycles d'apprentissage des sports de glace et du skatepark.

Deux faits marquants à retenir : l'obtention du **label Qualicert** qui valorise la prestation de service offerte aux clients et l'accueil d'une des plus importantes compétitions internationales de patinage artistique en décembre 2016 : la **finale du Grand Prix ISU**.



II. LE PROJET DE SERVICE PUBLIC

1. Présentation du service délégué

Dans le cadre de la nouvelle délégation démarrant au 10 septembre 2013, l'UCPA en tant qu'exploitant poursuit les objectifs suivants :

- L'accueil du public pour la pratique libre et l'organisation de cours spécifiques et d'activités au sein des espaces de glace et de glisse ;
- l'accueil des associations pour la pratique en club ;
- l'accueil et l'encadrement des élèves des établissements scolaires et en priorité les scolaires du 1^{er} degré de la Ville de Marseille ;
- L'accueil des groupes, centres de loisirs et comités d'entreprise...
- L'animation de l'équipement et l'organisation de manifestations événementielles, de spectacles, soirées à thème, animations sportives ainsi que des locations d'espaces au sein des espaces de glace et de glisse afin de renforcer l'attractivité du POMGE ;
- La mise à disposition sous forme de location ou de vente, des patins à glace, skate, BMX, rollers, trottinettes et accessoires, équipements de sécurité, ainsi que des prestations telles que l'affûtage des lames des patins.

En parallèle de ses missions de service public, l'UCPA prend en charge la gestion du service, des locaux et équipements mis à disposition :

- La gestion technique, administrative, financière et commerciale du POMGE,
- L'entretien courant des locaux, la maintenance, la réparation et le renouvellement de tout ou partie des équipements, des installations et du matériel,
- Le recrutement, la formation et l'encadrement du personnel d'exploitation du POMGE.

2. Publics ciblés et services proposés

Les publics ciblés par l'UCPA sont de trois ordres :

- Le grand public et le développement d'une pratique massive des sports de glace et de glisse urbaine
- Les groupes (structures sociales, écoles, entreprises et comités d'entreprises)
- Les clubs et associations sportives et culturelles

3. Objectifs de l'année 2016

L'UCPA et la Ville de Marseille se sont fixés comme principaux objectifs :

- De maintenir la qualité de services à destination du grand public et de fidéliser cette clientèle d'une année sur l'autre par une offre de pratique diversifiée et ponctuelle tout au long de l'année par des animations originales ;

- De développer la fréquentation des activités encadrées : école de Glace, école de Glisse, stages durant les vacances scolaires et anniversaires ;
- De permettre au mouvement associatif d'augmenter le nombre de ses licenciés et d'accompagner le MHC sur la montée d'une équipe seniors élite ;
- De développer la programmation d'événements multisports participant au rayonnement sportif de la Ville de Marseille sur les scènes nationale et internationale ;
- De conquérir de nouveaux publics tels que les entreprises, notamment par le biais de prestations événementielles type arbres de Noël.

Au-delà de ces objectifs généraux qui orientent les missions de l'exploitant, sur cette septième année d'ouverture, les priorités de l'exploitant ont été :

- L'obtention du label Qualicert, obtenu en décembre 2016. Ce label est le fruit d'une année de travail pour se mettre en conformité avec le cahier des charges « prestataire de service » imposé par le prestataire SGS. Cette distinction récompense aussi l'ensemble du travail réalisé par les équipes depuis l'ouverture du Palais ;
- De développer une nouvelle identité visuelle pour le Palais Omnisports qui met en avant le Skatepark et la Patinoire ainsi que les grands projets événementiels ;
- L'accueil de la finale du Grand Prix ISU qui a rassemblé en décembre les 100 meilleurs patineurs artistiques de la planète, dont les phases finales homme ont été retransmises en direct dans plus de 90 pays.



III. LA FRÉQUENTATION DU SITE

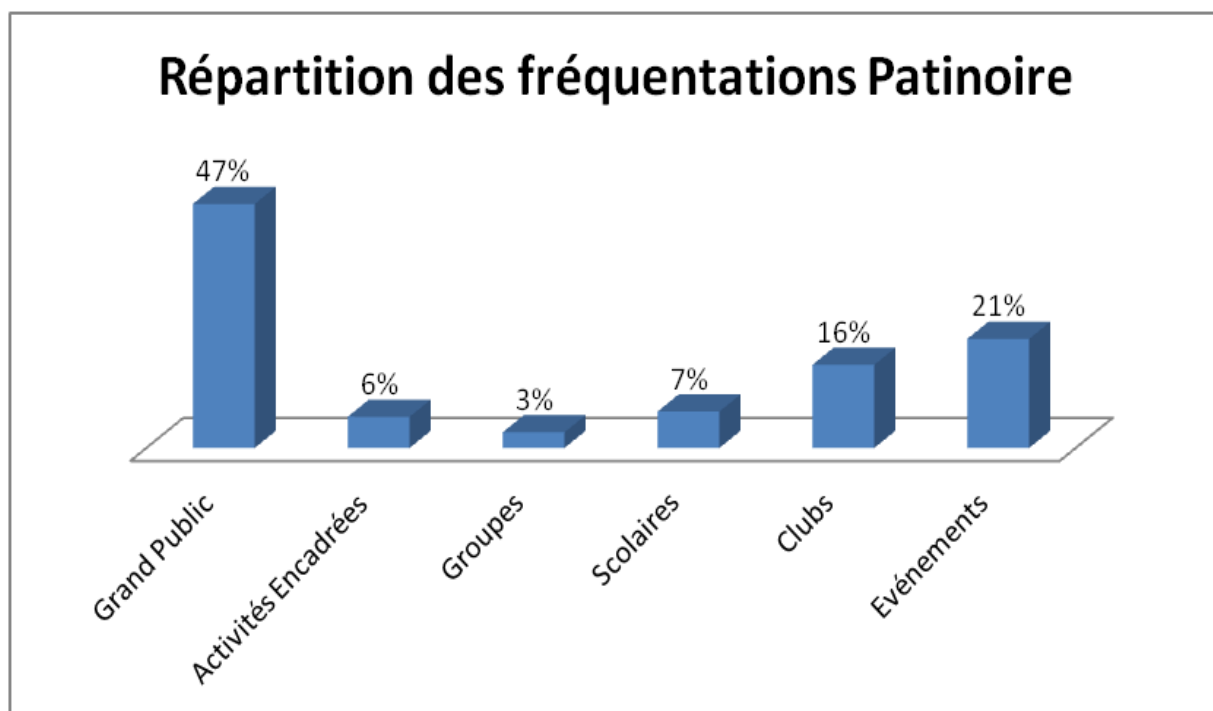
1. Détails des fréquentations

La fréquentation de l'année 2016 est de **260 001 personnes** (légère hausse par rapport à 2015 qui comptabilisait **252 389** visiteurs). La répartition est la suivante :

- **185 234 personnes** accueillies sur l'espace **GLACE**, soit **71 %**
- **74 767 personnes** accueillies sur l'espace **GLISSE**, soit **29 %**

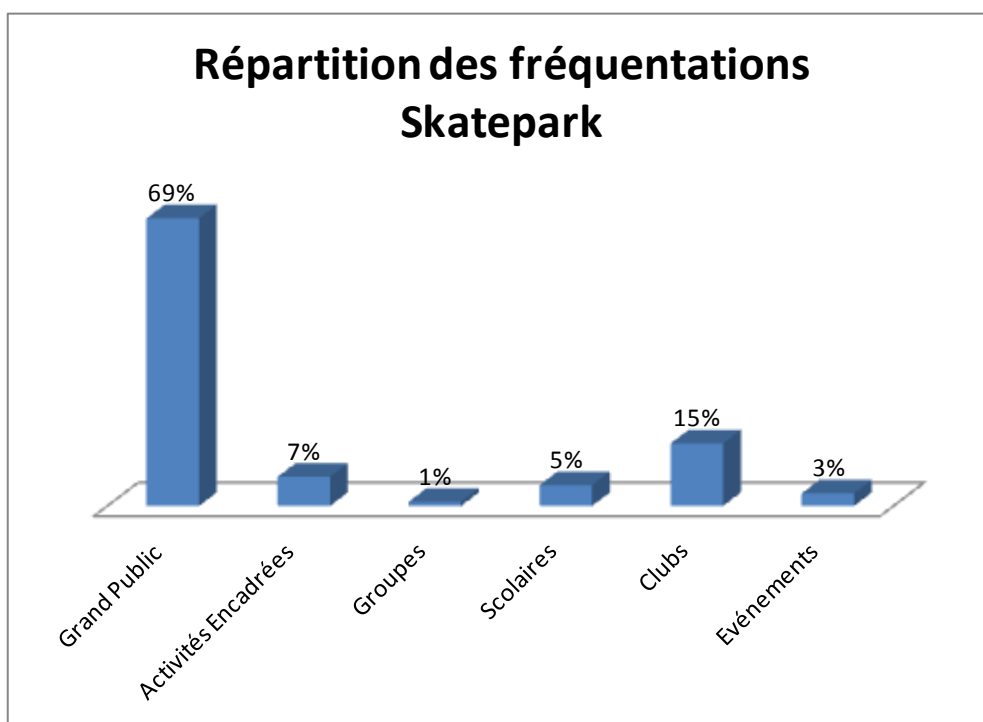
1.1 L'espace GLACE

Fréquentation de l'espace GLACE 2016					
Grand Public	Activités Encadrées	Groupes	Scolaires	Clubs	Evénements
86 983	10 949	5 292	13 137	30 468	38 405
Total 2015 GLACE = 185 234					



1.2 L'espace GLISSE

Fréquentation Espace GLISSE 2016					
Grand Public	Activités Encadrées	Groupes	Scolaires	Clubs <i>Glisse et forme</i>	Evénements
51 878	5 379	718	3 762	11 280	1 750
Total 2015 GLISSE = 74 767					



2. Comparatifs des fréquentations entre 2016 et 2015

COMPARATIF DES FREQUENTATIONS SKATEPARK 2016 / 2015			
Typologie des fréquentations	2016	2015	Evolution N/N+1
ENTREES GRAND PUBLIC	51 878	50 452	2,83%
ACTIVITES ENCADREES	5 379	4 218	27,52%
GROUPES / ANNIVERSAIRES	718	1 396	-48,57%
SCOLAIRES	3 762	4 260	-11,69%
EVENEMENTIEL	1 750	2 300	-23,91%
CLUBS <i>Glisse et Forme</i>	11 280	12 170	-7,31%
TOTAUX	74 767	74 796	-0,04%

COMPARATIF DES FREQUENTATIONS GLACE 2016/2015			
Typologie des fréquentations	2016	2015	Evolution N/N+1
ENTREES GRAND PUBLIC	86 983	82 657	5,23%
ACTIVITES ENCADREES	10 949	9 742	12,39%
GROUPES / ANNIVERSAIRES	5 292	7 998	-33,83%
SCOLAIRES	13 137	13 321	-1,38%
EVENEMENTIEL	38 405	36 800	4,36%
CLUBS	30 468	27 075	12,53%
TOTAUX	185 234	177 593	4,30%

TOTAUX GLACE ET GLISSE	260 001	252 389	3,02%
-------------------------------	---------	----------------	-------

Sur l'année 2016, nous pouvons analyser les évolutions significatives suivantes :

- La **fréquentation générale du skatepark** est stabilisée par rapport à l'année dernière. La fréquentation Grand Public est en hausse, ainsi que les séances encadrées. Beaucoup moins de groupes sont venus en 2016, la baisse de 48,57% représentant 670 visiteurs, qui reste mineure par rapport à la fréquentation générale, cette baisse est liée à la non reconduction des TAP.
- La **fréquentation générale de la Patinoire** est en légère hausse. Le Palais a eu plus de présence clubs notamment du fait de fermeture de la patinoire de Toulon qui a engendrée des entraînements et matchs du club de Hockey de Toulon à Marseille. La seule baisse est pour les groupes qui représentent 2 706 visiteurs en moins par rapport à 2015, baisse liée à la non reconduction des TAP.
- Un plan d'actions « groupe » et une nouvelle formule anniversaire ont été lancé en novembre 2016, les résultats pourront être constatés en 2017.

- Les **activités encadrées** sont en augmentation pour la 7^{ème} année consécutive. L'équipe des moniteurs UCPA parvient à s'adapter aux demandes et à proposer des écoles de Glisse et Glace en adéquation avec la demande du public. Les nouvelles formules de stages (au Palais et sur la base nautique de Pointe Rouge) connaissent un bon taux de remplissage. A noter que les créneaux sont pratiquement tous complets.
- Suite aux fortes augmentations de la présence des scolaires en 2015, les chiffres de présence de **scolaires** sont encore très bons en 2016 même s'il y a une légère baisse affichée.
- Pour la **partie événementielle**, la grande finale du Grand Prix ISU de décembre 2016 a permis de remplir la patinoire olympique 4 jours d'affilé. Comme 2015, l'année 2016 est tout aussi exceptionnelle en termes de fréquentation événementielle.

3. Accueil des scolaires

Sur l'année 2016, **16 899 élèves** d'écoles primaires publiques et privées conventionnées ont suivi des cycles de patinage sur glace et de roller au POMGE. Nous constatons une légère baisse par rapport à 2015 (17 581 élèves) notamment sur le skatepark.

En 2016, nous avons encadré 3 762 élèves sur le Skatepark et 13 137 sur la Patinoire.

Pour les écoles publiques et privées conventionnées, 24 classes par semaine sur la Patinoire et 8 classes par semaine sur le Skatepark ont été encadrées par nos équipes de moniteurs diplômés d'Etat. Chaque classe suit un cycle d'apprentissage de 13 séances.

Sur l'année scolaire, 26 semaines de séances encadrées sont planifiées, ce qui permet de réaliser 2 cycles complets, soit **624 créneaux en Glace et 208 créneaux en Glisse**, permettant à 64 classes primaires de suivre un enseignement sportif au sein du POMGE.

Ces classes sont sélectionnées par l'Inspection Académique et sont réparties équitablement sur l'ensemble des arrondissements de Marseille.

Une journée d'informations et de formation des enseignants est organisée conjointement avec l'équipe de moniteurs UCPA et le CPC EPS, en début de chaque cycle.

En plus de ces écoles, nous avons accueilli 4 classes de collège et lycée marseillais au mois de juin 2016 pour des cycles de 4 à 6 séances sur la Patinoire et le Skatepark.



4. Associations et Clubs du POMGE

Voici la liste des associations et clubs en convention avec le POMGE :

Sur l'espace GLACE

- APSG (Association Phocéenne des Sports de Glace)
- MHC (Massilia Hockey Club)
- Massilia Curling Club
- Les Garlabans : club de hockey Loisirs d'Aubagne
- USPAG : club de hockey sur glace
- Le club de patinage artistique et de hockey de Toulon

Sur l'espace GLISSE

- **Pour la pratique du roller**
 - AMSCAS (Association Marseillaise de Soutien Culturel Artistique et Sportif)
 - Rollers Méditerranéens
 - ASGUM (Association des Sports de Glisse Urbaine de Méditerranée)
- **Pour la pratique du Skateboard**
 - BSM (Board Spirit Marseille)
 - Formula Prod
- **Pour la pratique du Trapèze et du Tissu**
 - Les Aéralistes

Dans la salle de chorégraphie / activités forme

- 1 001 étoiles

SUIVI DES HEURES ANNUELLES FACTUREES

	CLUBS	TOTAL 2016	TOTAL 2015
GLACE	MCC	42	30
	APSG	655,5	597
	MHC	610,5	514
	GARLABAN	38	29,5
	USPAG	54,5	36
	Toulon	26	0
	TOTAL	1 426,5	1 206,5
GLISSE	BSM	113,5	112,5
	FORMULA PROD	19,5	117,5
	ASGUM	30	31
	AMSCAS	157	126
	ROLLER MEDITERRANEENS	45	49,5
	AERALISTES	149	98,5
	TOTAL	514	535
Salle de Chorégraphie	1001 ETOILES	50	75
	TOTAL	50	113
	TOTAL ANNUEL	1 990,5	1 854,5

Concernant la présence des clubs au Palais Omnisports :

- Le volume total facturé est en légère hausse par rapport à 2015.
- Nous avons augmenté le nombre de créneaux disponibles, notamment en fermant plus tard le POMGE les mercredis et vendredis et en ouvrant plus tôt la glace les samedis. De plus, la patinoire de Toulon étant fermée depuis septembre 2016, les patineurs toulonnais viennent à Marseille sur les créneaux inutilisés par les clubs marseillais.
- Le club de skateboard Formula Prod ayant cessé son activité d'encadrement au Palais, le total Skatepark est en baisse malgré plus d'heures pour AMSCAS et les Aérialistes.



5. Activités encadrées

Le nombre de personnes encadrées au Palais est en constante augmentation depuis l'ouverture du site. Nous comptabilisons en **2016**, pour les cours et les stages UCPA, **16 328 personnes encadrées**, avec :

- 10 949 sur l'espace Patinoire
- 5 379 sur l'espace Skatepark

Au global, nous constatons une hausse de 15% (soit plus de 2 368 passages) entre 2015 et 2016. Cette hausse s'explique par une augmentation du nombre de créneaux des écoles Patinoire et Skatepark, ainsi que par un plus grand nombre de stage durant les vacances scolaires.

5.1 Les écoles Patinoire et Skatepark

L'UCPA a déployé en 2016 des « Gammes » de produits dans le but de proposer aux clients une architecture simplifiée des cours proposés sur les centres.

Aussi, une charte graphique commune facilite la lecture sur les différentes activités proposées. Vous trouverez ci-dessous une présentation des gammes et des plannings d'activités encadrées du Palais Omnisports appliqués à la rentrée 2016.

5.1.1 Les gammes

NOS ACTIVITÉS GLISSE URBAINE



▼ RIDE START

Venez apprendre à rider avec nos moniteurs, en toute sécurité.

▼ RIDE ACADEMY

Profitez de l'expertise de nos coaches pour améliorer votre technique de ride.

▼ LE + SPORT ACCESS

Le sport pratiqué différemment. Un univers de pratique 100% UCPA.

UCPa
SPORT ACCESS

NOS ACTIVITÉS GLACE



▼ ICE START

Découvrez la glace dans un espace dédié avec un encadrement adapté.

▼ ICE ACADEMY

Progresser dans votre patinage, pour des sensations de glisse uniques.

▼ LE + SPORT ACCESS

Un univers 100% UCPA. Les sports de glace pratiqués différemment.

▼ ICE SPORT

Progresser dans votre activité préférée au contact de nos coaches.

UCPa
SPORT ACCESS

ENTREZ DANS UN UNIVERS 100 % UCPA

Avec 80 activités sportives proposées,
l'UCPA est un lieu de rencontre et de partage depuis plus de 50 ans.

LE SPORT - RELATION

Le cœur de mission que l'UCPA porte au quotidien

RÉVÉLER SA VRAIE NATURE PAR LE SPORT

Le cœur de l'expérience UCPA

NOS VALEURS D'ACCESSIBILITÉ ET NOTRE VOLONTÉ
D'INNOVER DANS LES PRATIQUES SPORTIVES SONT MISES
EN ŒUVRE À TRAVERS UN PROJET ÉDUCATIF ET SPORTIF
UNIQUE RÉSUMÉ EN QUATRE OBJECTIFS

- ◆ Développer votre autonomie
- ◆ Être acteur du lien social
- ◆ Accroître votre bien-être
- ◆ Habiter l'espace de manière responsable

L'APPROCHE PÉDAGOGIQUE DE L'UCPA

Nos méthodes d'apprentissage se basent sur une
pédagogie évolutive, sans recherche systématique de
la performance et dans le souci de votre épanouissement.

LA GAMME DE PRODUITS UCPA SPORT ACCESS*

Notre gamme de produit est issue d'une démarche
construite par nos experts de l'activité sportive.
Elle vise à créer de la lisibilité à notre action pédagogique.
Elle s'adapte à chaque activité sportive proposée et
se décline en plusieurs lignes de produits, pour s'adapter
à toutes vos attentes.

* UCPA Sport Access : marque créée par le groupe associatif
UCPA pour les loisirs sportifs de proximité.

L'INNOVATION PRODUITS

L'ensemble des équipes pédagogiques de l'UCPA œuvre
jour après jour et saison après saison pour vous proposer
des activités sportives innovantes, en lien avec vos envies
et porteuses de plus value sportive, éducative et ludique.

Dans le cadre de l'amélioration de nos contenus
pédagogiques, vos suggestions sont les bienvenues.
N'hésitez pas à échanger avec votre moniteur !



5.1.2 Plannings d'activités encadrées

Les écoles UCPA représentent le plus important nombre de pratiquants en séances encadrées. Voici ci-dessous les plannings d'activités des écoles de Glace et de Glisse.

ÉCOLE PATINOIRE

2016
2017

		lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
▼ ICE START	BABY INITIATION						09:15 - 10:15 + 10:30 - 11:30 11:45 - 12:45	
	INITIATION ENFANT		17:30 - 18:30	18:15 - 19:15	17:30 - 18:30 + 18:30 - 19:30		09:15 - 10:15 + 10:30 - 11:30 11:45 - 12:45 + 13:00 - 14:00	09:00 - 10:00
	INITIATION ADO			19:30 - 20:30	19:30 - 20:30			
	INITIATION ADULTE			19:30 - 20:30	19:30 - 20:30			
▼ ICE ACADEMY	BABY PROGRESSION						09:15 - 10:15 + 10:30 - 11:30 11:45 - 12:45	
	PROGRESSION ENFANT		17:30 - 18:30	18:15 - 19:15	17:30 - 18:30 + 18:30 - 19:30		09:15 - 10:15 + 10:30 - 11:30 11:45 - 12:45 13:00 - 14:00	
	PROGRESSION HOCKEY ENFANT			19:15 - 20:15				
	PROGRESSION HOCKEY ADO			19:15 - 20:15				
	PROGRESSION ADO/ADULTE			19:30 - 20:30	19:30 - 20:30			
▼ LE + SPORT ACCESS	FREE STYLE			19:30 - 20:30				
	MIX ADO/ENFANT				17:30 - 18:30			
	LA COMPAGNIE		18:45 - 19:45 ⁽¹⁾	18:15 - 19:15			11:45 - 12:45 ⁽²⁾	
▼ ICE SPORT	PERFECTIONNEMENT ENFANT						13:00 - 14:00	
	PERF. ARTISTIQUE ADO				18:30 - 19:30 + 19:30 - 21:00			
	PERF. ARTISTIQUE ADULTE				18:30 - 19:30 + 19:30 - 21:00			

(1) Cours en salle. (2) Crêneau enfants.

ÉCOLE PATINOIRE

DESRIPTIF
DES ACTIVITÉS

Découvrez la glace dans
un espace dédié avec un
encadrement adapté.

Progressez dans votre patinage,
pour des sensations de glisse
uniques.

Un univers de pratique
100% UCPA. Les sports de glace
pratiqués différemment.

Progressez dans votre activité
préférée au contact de nos
coachs.

▼ ICE START

BABY INITIATION | de 4 à 6 ans |

Vous souhaitez que votre enfant fasse ses premiers pas sur la glace.

INITIATION ENFANT | de 7 à 14 ans |

Vous souhaitez que votre enfant fasse ses premiers pas sur la glace.

INITIATION ADO | de 15 à 18 ans |

Tu souhaites faire tes premiers pas sur la glace et acquérir les bases pour te déplacer.

INITIATION ADULTE

Vous souhaitez faire vos premiers pas sur la glace et acquérir les bases pour vous déplacer.

▼ ICE ACADEMY

BABY PROGRESSION | de 4 à 6 ans |

Vous souhaitez que votre enfant apprenne les fondamentaux : déplacement, direction, équilibre.

PROGRESSION ENFANT | de 7 à 14 ans |

Vous souhaitez que votre enfant apprenne les fondamentaux : déplacement, direction, équilibre.

PROGRESSION HOCKEY ENFANT | de 7 à 14 ans |

Vous souhaitez que votre enfant apprenne les fondamentaux : déplacement, direction, équilibre et qu'il s'initie au hockey sur glace.

PROGRESSION HOCKEY ADO | de 15 à 18 ans |

Tu souhaites améliorer ta maîtrise des fondamentaux : déplacement, direction, équilibre et t'initier au hockey sur glace.

PROGRESSION ADO-ADULTE | à partir de 15 ans |

Vous souhaitez améliorer votre maîtrise des fondamentaux : déplacement, direction, équilibre.

▼ LE + SPORT ACCESS

FREE STYLE | tous âges |

Vous souhaitez apprendre les figures de base du patinage freestyle sur glace et relever des défis.

MIX ENFANT-ADO | de 7 à 18 ans |

Tu découvres le patinage autour d'activités sportives : basket, foot, hockey, ringuette, badminton, grands jeux...

COMPAGNIE | tous âges |

Vous souhaitez participer à la création d'un spectacle sur glace au sein d'un groupe.

▼ ICE SPORT

PERFECTIONNEMENT ENFANT | de 6 à 9 ans |

Vous souhaitez que votre enfant poursuive sa progression technique grâce à une approche sportive et ludique.

PERF. ARTISTIQUE ADO | de 10 à 17 ans |

Tu souhaites poursuivre ta progression en artistique grâce à une approche sportive et ludique.

PPERFECTIONNEMENT ARTISTIQUE ADULTE

Vous souhaitez poursuivre votre progression en artistique grâce à une approche sportive et ludique.

Pour en savoir plus, consultez le détail des activités à l'accueil.

SARL LS PGG - Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - N° RCS Marseille : 555 144 855 Siret : 515 144 855 00019. Code APE : 9311Z - N° TVA intracommunautaire : FR22 515 144 855. Un équipement animé et géré pour le compte de la Ville de Marseille par LS PGG, filiale de l'UCPA. 113921

		lundi	mardi*	mercredi	jeudi*	vendredi	samedi	dimanche
▼ RIDE START	BABY START						11:30 - 12:30	
	KID START < SKATE OU BMX >		17:30 - 18:30					
	RIDE 4 ALL						13:00 - 14:00	
▼ RIDE ACADEMY	TROTINETTE			12:30 - 13:30	18:45 - 19:45			
	SKATE		18:45 - 19:45	18:00 - 19:00 = 19:15 - 20:15	17:30 - 18:30			
	BMX		18:45 - 19:45	12:30 - 13:30 = 18:00 - 19:00 19:15 - 20:15	17:30 - 18:30 = 18:45 - 19:45			

* Mardi et jeudi, les cours se font durant la session grand public.

ÉCOLE SKATEPARK

DESSCRIPTIF DES ACTIVITÉS

Venez apprendre à rider avec nos moniteurs,
en toute sécurité.

Profitez de l'expertise de nos coaches
pour améliorer votre technique de ride.

▼ RIDE START

BABY START | de 4 à 6 ans |

Vous souhaitez que votre enfant fasse ses premiers pas dans un skatepark.

KID START | de 6 à 8 ans |

Vous souhaitez que votre enfant fasse ses premiers pas dans un skatepark :
Skate ou BMX

RIDE 4 ALL | à partir de 8 ans |

Vous souhaitez découvrir les 4 sports de glisse urbaine en toute sécurité :
Roller, Skate, trottinette et BMX.

▼ RIDE ACADEMY

TROTINETTE | à partir de 6 ans |

Vous souhaitez maîtriser votre trottinette, apprendre à enchaîner des figures
et aller partout dans le skatepark.

SKATE | à partir de 8 ans |

Vous souhaitez progresser dans votre maîtrise du skate, apprendre à enchaîner
des figures et aller partout dans le skatepark.

BMX | à partir de 8 ans |

Vous souhaitez progresser dans votre maîtrise du BMX, apprendre à enchaîner
des figures et aller partout dans le skatepark.



5.2 Les stages durant les vacances

Durant chaque période de vacances scolaires, l'équipe des moniteurs du Palais propose des stages sportifs dont l'objectif est de progresser en sécurité et dans la bonne humeur. Voici les tableaux récapitulatifs des stages durant les vacances scolaires de l'année 2016 :

VACANCES D'HIVER

STAGE GLACE

de 9h à 12h

du **lundi 21 février au vendredi 25 février**,
stage sur la patinoire ludique, de 7 à 14 ans

du **lundi 28 février au vendredi 4 mars**,
stage sur la patinoire ludique, de 7 à 14 ans

Tarif : 135€

Niveaux : débutants et intermédiaires

Renseignements et inscriptions à l'accueil

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST



VACANCES D'HIVER

STAGE GLISSE

de 9h à 12h

du **lundi 21 février au vendredi 25 février**,
stage de skate, de 7 à 14 ans

du **lundi 28 février au vendredi 4 mars**,
stage de roller, de 7 à 14 ans

Tarif : 90€

Niveaux : débutants et intermédiaires

Renseignements et inscriptions à l'accueil

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST



Stages Vacances Pâques 2016

Semaine 1 : du lundi 04 au vendredi 08 avril 2016

Semaine 2 : du lundi 11 au vendredi 15 avril 2016

TROTTINETTE	- Semaine 1 et 2 - Matin	
BMX	- Semaine 1 et 2 - Matin	109,20 €
SKATEBOARD	- Semaine 2 - Matin	
Patinage sur Glace	- Semaine 1 et 2 - Matin ou Après-midi	149,30 €
Patinage sur Glace	- Semaine 1 et 2 - Journée complète	239,60 €
Stage Mix Skatepark + Patinoire	- Journée complète	239,60 €

**Stage Journée
PATINOIRE / PADDLE**

349,30 €

**Stage Journée
SKATEPARK / PADDLE**

309,20 €

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST



Informations et inscriptions aux caisses du Palais
et sur notre site internet (paiement en ligne sécurisé).

Stages Vacances d'été 2016

Du mer. 06/07 au vend. 08/07 3 jours	Du lun. 11/07 au vend. 15/07 5 jours	Du lun. 18/07 au vend. 22/07 5 jours	Du lun. 22/08 au vend. 26/08 5 jours	Infos pratiques
Matin Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Trott	Matin Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Trott, Skate	Matin Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Trott	Matin Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Skate	Patinoire : A partir de 7 ans TROTT : De 4 à 12 ans BMX, Skate, Paddle : 7-14 ans Matin : De 9:30 à 12:30 Après-midi : De 13:30 à 16:30 Journée : De 9:30 à 16:30 Pour le Paddle Horaires : 9:30 à 18:00 Paddle sur la base UCPA de Pointe Rouge, aller-retour en bus depuis le Palais. Pour tous les stages journées les pique-niques ne sont pas fournis Accueil à partir de 8h30
Après-Midi Patinoire : Stage Givré	Après-Midi Patinoire : Stage Givré, Freestyle sur Glace Skatepark : BMX, Skate	Après-Midi Skatepark : BMX	Après-Midi Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Skate	
Journée Patinoire : Stage Givré	Journée Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Skate Stage mix : Matin patinoire et après-midi BMX ou Skate Paddle : Matin patinoire ou Skatepark et après-midi Paddle	Journée Skatepark : BMX Paddle : Matin patinoire ou Skatepark et après-midi Paddle	Journée Patinoire : Stage Givré Skatepark : BMX, Skate Stage mix : Matin patinoire et après-midi BMX ou Skate Paddle : Matin patinoire ou Skatepark et après-midi Paddle	

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST

Informations et inscriptions en caisse du Palais
Et : www.palaisomnisports-marseille.com

Stages Vacances TOUSSAINT 2016

Jeudi 20/10 et vend. 21/10 2 jours	Du lundi 24/10 au vend. 28/10 5 jours	Du lundi 31/10 au merc. 2/11 3 jours	Infos pratiques
Matin Patinoire : Stage Givré Tarifs : 60,20 € / 48,10 € * Skatepark : BMX ou Trott ou Skate Tarifs : 44 € / 36 € *	Matin Patinoire : Stage Givré Tarifs : 150,50 € / 120,20 € * Skatepark : BMX ou Trott ou Skate Tarifs : 110,10 € / 89,90 € *	Matin Patinoire : Stage Givré Tarifs : 90,30 € / 72,20 € * Skatepark : BMX ou Trott ou Skate Tarifs : 66,10 € / 54 € *	Patinoire : A partir de 7 ans Trott : De 4 à 12 ans BMX, Skate : 7-14 ans Matin : De 9:30 à 12:30 Après-midi : De 13:30 à 16:30 Journée : De 9:30 à 16:30 Pour tous les stages journées les pique-niques ne sont pas fournis. Accueil à partir de 8h30 * Tarif « abonné » école skatepark et école patinoire ou second enfant de la même famille.
Après - Midi Patinoire : Stage Givré Tarifs : 60,20 € / 48,10 € *	Après - Midi Patinoire : Stage Givré Tarifs : 150,50 € / 120,20 € *	-	
Journée Patinoire : Stage Givré Tarifs : 96,60 € / 72,40 € * Stage mix : Skatepark + Patinoire Matin = Skatepark : BMX ou Skate ou Trott Après-midi = Patinoire : Stage Givré Tarifs : 96,60 € / 72,40 € *	Journée Patinoire : Stage Givré Tarifs : 241,50 € / 180,90 € * Stage mix : Skatepark + Patinoire Matin = Skatepark : BMX ou Skate ou Trott Après-midi = Patinoire : Stage Givré Tarifs : 241,50 € / 180,90 € *	-	

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST

Informations et inscriptions en caisse du Palais
Et : www.palaisomnisports-marseille.com



Stages Vacances NOEL 2016



Du Lundi 19 au vendredi 23 décembre 2016 <i>Stage 5 jours</i>	Du lundi 26 au vendredi 30 décembre 2016 <i>Stage 5 jours</i>	Infos pratiques
Matin Patinoire : Stage Givré Tarifs : 150,50 € / 120,20 € * Skatepark : BMX ou Trott ou Skate Tarifs : 110,10 € / 89,90 € *	Matin Patinoire : Stage Givré Tarifs : 150,50 € / 120,20 € * Skatepark : BMX ou Trott ou Skate Tarifs : 110,10 € / 89,90 € *	Patinoire : A partir de 7 ans Trott : De 4 à 12 ans BMX, Skate : 7-14 ans Matin : De 9:30 à 12:30 Après-midi : De 13:30 à 16:30 Journée : De 9:30 à 16:30 Pour tous les stages journées les pique-niques ne sont pas fournis . Accueil à partir de 8h30 *Tarif « abonné » école skatepark et école patinoire ou second enfant de la même famille. Pensez à souscrire à notre formule assurance annulation !
Après - Midi Patinoire : Stage Givré Tarifs : 150,50 € / 120,20 € *	Après - Midi Patinoire : Stage Givré Tarifs : 150,50 € / 120,20 € *	
Journée Patinoire : Stage Givré Tarifs : 241,50 € / 180,90 € * Stage mix : Skatepark + Patinoire Matin = Skatepark : BMX ou Skate ou Trott Après-midi = Patinoire : Stage Givré Tarifs : 241,50 € / 180,90 € *	Journée Patinoire : Stage Givré Tarifs : 241,50 € / 180,90 € * Stage mix : Skatepark + Patinoire Matin = Skatepark : BMX ou Skate ou Trott Après-midi = Patinoire : Stage Givré Tarifs : 241,50 € / 180,90 € *	



Informations et inscriptions en caisse du Palais
Et : www.palaisomnisports-marseille.com

5.3 Les anniversaires

Les moniteurs du Palais proposent aux enfants de 4 à 13 ans de fêter leur anniversaire sur le glace ou sur le skatepark. La formule anniversaire comprend :

- . Une **séance** d'une heure **encadrée** par un moniteur diplômé sur le **skatepark** (skate, roller ou trottinette) ou la **patinoire** (patin à glace)
- . La mise à disposition d'une **salle** pour prendre le goûter (non fourni).



Les ventes en ligne sont disponibles pour la réservation et le paiement des anniversaires depuis septembre 2016. La nouvelle formule anniversaire, mise en place depuis novembre 2016, permet de proposer 6 anniversaires par jour (samedi et dimanche) et ainsi de répondre à la forte demande.

5.4 Les cours particuliers

Les cours particuliers sont prédominants sur la glace et répondent aux demandes des compétiteurs patinage artistique qui souhaitent une préparation spécifique. Ces cours particuliers, au rayonnement régional, sont réalisés en collaboration avec l'APSG et la ligue PACA de patinage.

IV. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

1. Les événements de l'année 2016

La **programmation événementielle 2016** s'installe dans la continuité des promesses de 2015. Avec 28 dates au calendrier (+23% par rapport à 2015 et hors karting sur glace), elle s'est articulée autour d'animations « Grand Public », d'événements d'entreprises (séminaire / incentive / arbre de Noël), sans oublier les compétitions d'envergure régionale et internationale, avec notamment l'organisation de la « Finale du GP ISU » pour clôturer l'année et inaugurer le calendrier MP2017, Marseille Provence Capitale du Sport 2017.

Focus sur les événements marquants :

Dates	Événements	Espace
Jeudi 04 février 2016	Cérémonie des Champions	Skatepark
Dimanche 13 mars 2016	Fadoli XIII	Skatepark
Vendredi / Samedi 08/09 avril 2016	Critérium de ballet sur glace	Sportive
Vendredi 15 avril 2016	Tournée EDF de patinage artistique	Sportive
Samedi 16 juillet 2016	Summer Ice Battle	Ludique
Vendredi / Samedi / Dimanche 26/27/28 août 2016	Tournoi IPIHT (hockey)	Sportive
Vendredi / Samedi / Dimanche 16/17/18 août 2016	Massilia Curling Cup	Sportive
Mardi 25 octobre 2016	Coupe de France de Hockey	Sportive
Jeudi /Vendredi/Samedi/Dimanche 08/09/10/11 décembre 2016	Finale du GP ISU 2016	Total structure

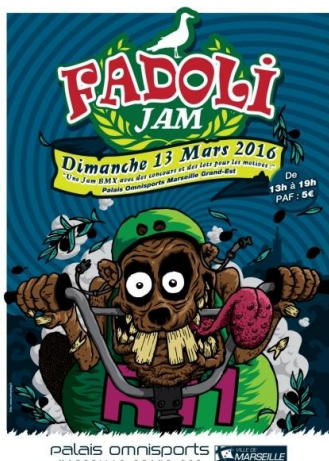
Focus sur le calendrier D2 du MHC :

Dates	Événements
Samedi 16 janvier 2016	MHC – WASQUEHAL
Samedi 06 février 2016	MHC – ANNEVILLE
Samedi 24 septembre	MHC – VILLARS
Samedi 08 octobre	MHC – MONTPELLIER
Samedi 22 octobre	MHC – MONT-BLANC
Samedi 05 novembre	MHC – TOULOUSE
Samedi 19 novembre	MHC – ANNECY

Samedi 26 novembre	MHC – AVIGNON
Samedi 17 décembre	MHC – LIMOGES

Focus sur quelques affiches :

FADOLI JAM



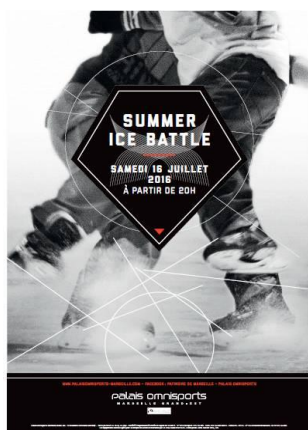
APPEL DE LA BICHE



TOURNEE EDF PATINAGE



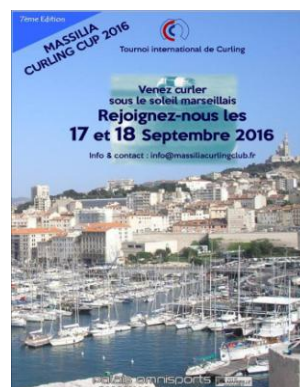
SUMMER ICE BATTLE



TOURNOI IPIHT



MASSILIA CURLING CUP



UFA – Trottinette



Soirée Tempête de Neige



Soirée St Valentin





ISU GRAND PRIX



Patinage Artistique

FINALE 2016

MARSEILLE



08 > 11
DEC DEC
2016

BILLETTERIE
www.ffsg.org

OFFICIAL SPONSORS
acom Canon CITIZEN GUINOT Japanet
KINOSHITA GROUP KOSÉ MARUHAN MARY COHR

OFFICIAL COMMITTEE'S PARTNERS
FFSG

PALAIS OMNISPORTS MARSEILLE GRAND-EST

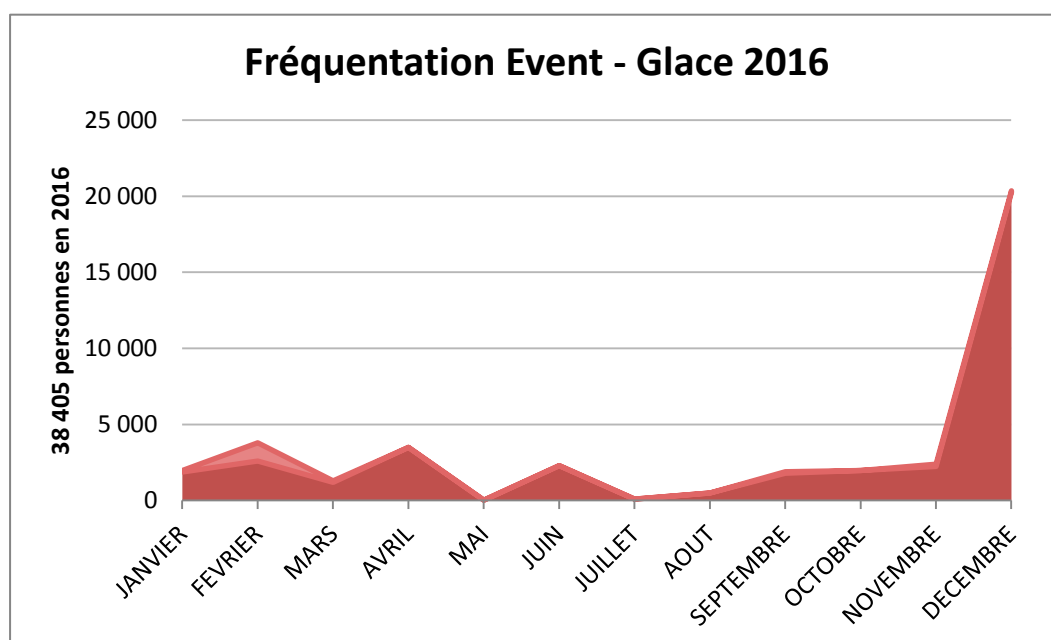
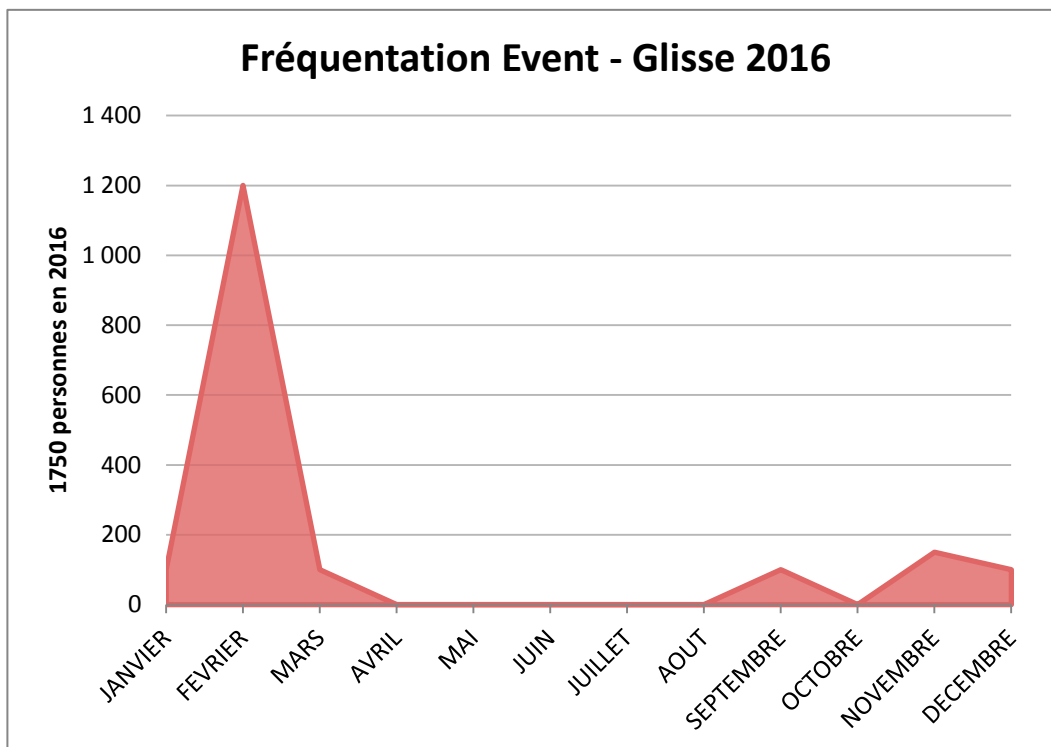
Nous sommes Marseille

MARSEILLE PROVENCE
M2017
CAPITALE EUROPÉENNE
DU SPORT

VILLE DE
MARSEILLE
www.marseille.fr

Nombre de spectateurs accueillis :

Entre janvier et décembre 2016, le Palais a accueilli 1 750 spectateurs sur le skatepark (-24%) et 38 405 sur les patinoires ludique et sportive (+4%).
Soit un total de 40 155 spectateurs sur l'année (+2,7%)



Programmation par type d'événements :

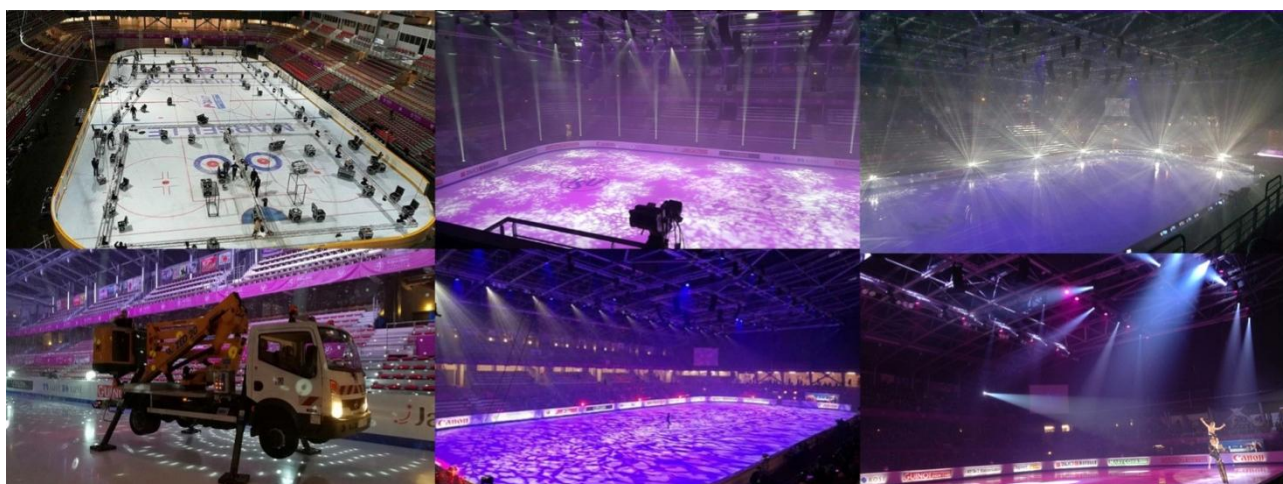
Type d'événement	Dates	Clients / Titre	Evénements	Espace(s)
Arbres de Noël	17.01.16	Oxatis	Arbres de Noël participatif	Sportive
	14.12.16	Business France	Arbres de Noël participatif	Sportive

Production Coproductio	29.01.16	Asso'm	Animation hockey Laser Game	Sportive Skatepark
	13.02.16	Valentin Givré	Animation pour la Saint Valentin	Sportive Ludique
	13.03.16	Fadoli XIII	Contest régional Best line & Jam	Skatepark
	16.07.16	Summer Ice Battle	Contest freestyle sur glace	Ludique
	03.09.16	UFA	Contest régional multiglisse	Skatepark

Animation	29.01.16	Asso'm	Animation hockey Laser Game	Sportive Skatepark
	13.02.16	Valentin Givré	Animation pour la Saint Valentin	Sportive Ludique
	25.06.16	Gala école de glace	Spectacle de fin d'année	Sportive
	28.10.16	Soirée Halloween	Animation des vacances d'automne	Ludique Sportive
	12.11.16	Appel de la biche	Animation décalée de BMX	Skatepark
	25.11.16	Soirée tempête de neige	Animation grand public avec DJ	Ludique
	23.12.16	Journée Disney	Animation grand public de Noël	Ludique Sportive

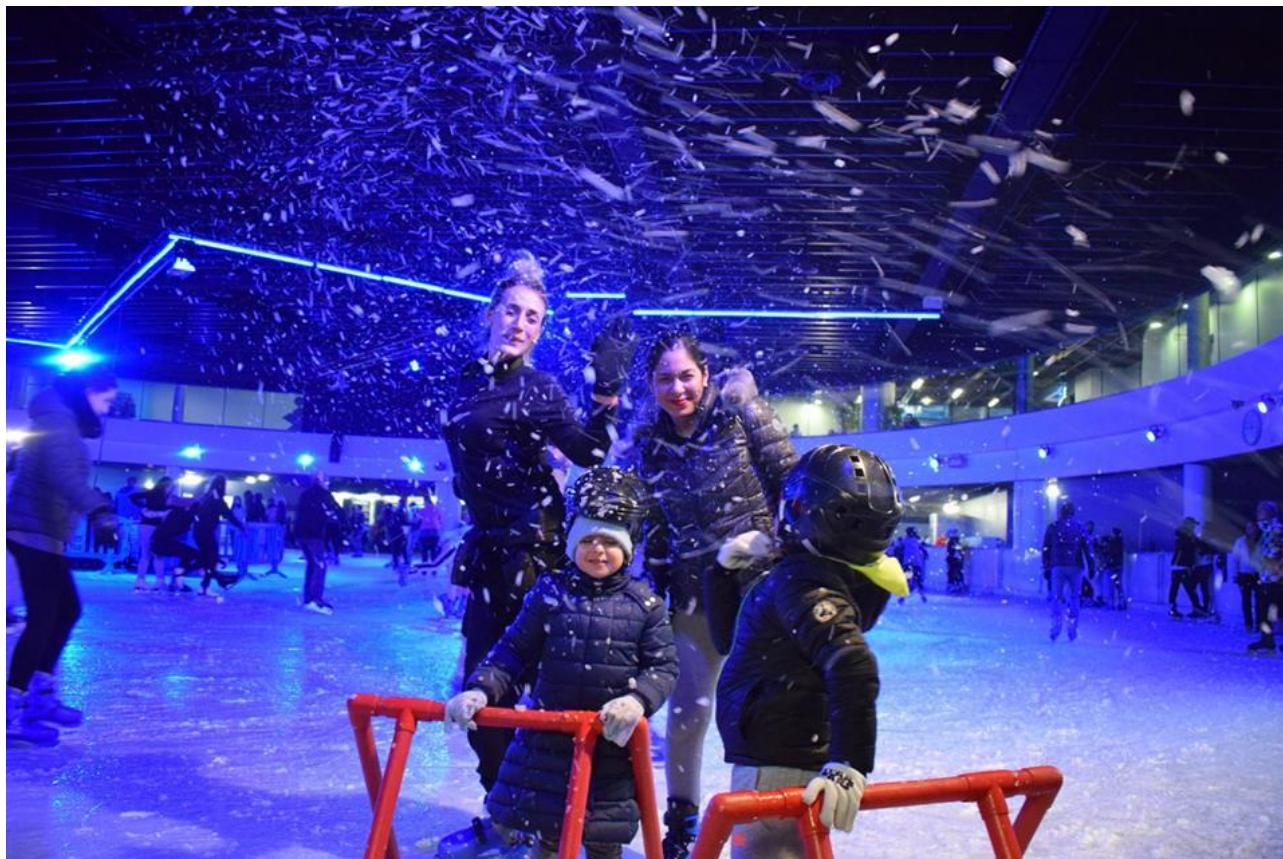
Incentive	14.01.16	Rexel	Soirée karting	Sportive
	28.01.16	STMicroelectronics	Soirée karting	Sportive
	03.01.16	Sonepar	Séminaire + karting	VIP + Sportive
	03.03.16	STMicroelectronics	Soirée karting	Sportive
	10.03.16	Club 41	Soirée karting	Sportive
	21.03.16	Tangram	Soirée karting	Sportive
	24.03.16	SCNF	Soirée karting	Sportive
	31.03.16	SNCF	Soirée karting	Sportive
	25.05.16	Wolfcom	Séminaire + karting	Sportive
	27.10.16	Anniversaire	Soirée karting	Sportive
	14.12.16	Ortec	Soirée karting	Sportive
	15.12.16	Ortec	Soirée karting	Sportive
	19.12.16	Ortec	Soirée karting	Sportive

L'année en quelques images :









2. Les « Bons Plans », animations Grand Public régulières

En 2016, les bons plans permettent encore aujourd'hui de favoriser la réussite sur les espaces Glace et Glisse.

Les bons plans du Skatepark :

Multiglisse Happy : Les lundis de 17h à 22h en période scolaire et les dimanches de 17h à 19h toute l'année : tarif unique pour tous à 2€ (hors location de matériel).

Session Famille : Tous les dimanches de 10h à 13h, le skatepark est réservé aux enfants de moins de 10 ans accompagnés de leurs parents (hors vacances scolaires).

Les bons plans de la Patinoire :

Le Mardi c'est permis : de 19h à 22h30 tous les mardis, entrée à tarif unique à 3,30€ comprenant la location des patins (sauf durant les vacances scolaires).

Le Vendredi « Happy Hour Givré » : de 19h à 20h, tous les vendredis, une entrée achetée = une entrée offerte, hors locations de matériel et hors vacances scolaires.

Le Dimanche matin « Jardin des Oursons » : de 10h à 13h, animations gratuites pour les enfants sur la patinoire avec présence d'un moniteur sur la glace (hors vacances scolaires).

Les sessions Karting sur Glace pour le Grand Public:

La vente en ligne depuis le site internet du Palais permet aux clients de s'inscrire simplement. La nouveauté pour la rentrée 2016 a été de favoriser la pratique du Karting sur Glace uniquement sur la piste olympique.

Du 1^{er} janvier 2016 au 30 juin 2016

Les jeudis de 21h à 23h30 sur la patinoire sportive

Les dimanches de 19h à 21h sur la patinoire ludique

Du 1^{er} septembre 2016 au 31 décembre 2016

Les jeudis de 21h à 23h30 sur la patinoire sportive

Les dimanches de 18h à 20h sur la patinoire sportive



3. Les Teams Palais Omnisports Marseille Grand-Est

3.1 Le Team BMX

Afin de promouvoir l'image du Palais lors de compétitions nationales voire internationales et de constituer une base d'images et de vidéos de qualité professionnelle, le Palais a monté un « team BMX ». Plus de 6 riders, 1 photographe et 1 caméraman composent le team et participent à l'ensemble des animations que propose le Palais. Un accès privilégié est proposé aux riders du team BMX.





3.2 Le Team Parad'Ice

En 2016, le Palais a décidé de supporter le Freestyle sur Glace. A l'image du Team BMX Palais, quelques freestylers ont un accès privilégié à la patinoire. Ils sont 6 à avoir obtenu une carte VIP, devenant ainsi des ambassadeurs du Palais.

Le Freestyle sur Glace est une nouvelle pratique émergente dont la principale activité est la danse Hip Hop patins à glace aux pieds. On retrouve aussi des concours de saut en hauteur et de slalom.



V. QUALITÉ DE SERVICE

1. Certification Qualicert

2016 a été l'année de la certification pour le Palais. Toute l'équipe a travaillé dans le sens de l'expérience client avec pour objectif l'obtention du label Qualicert.

La certification QUALICERT récompense le savoir-faire et la qualité des prestations offertes aux usagers : Confort et propreté des espaces, protection de l'environnement, accueil, information, activité sportive, compétence du personnel...



Cette certification répond à plus de 80 critères de services à respecter tout au long du parcours de l'utilisateur au sein des équipements sportifs. WWW.QUALICERT.FR

LE LABEL QUALICERT

L'organisme certificateur est SGS, le leader mondial de l'inspection, de la vérification, de l'analyse et de la certification. SGS est reconnu comme la référence mondiale en termes de qualité et d'intégrité. SGS emploie plus de 90 000 collaborateurs et exploite un réseau de plus de 2 000 bureaux et laboratoires à travers le monde.

QUALICERT est la marque collective de certification de services de l'organisme certificateur SGS ICS.

L'obtention de la certification de services QUALICERT est la reconnaissance par un organisme tiers indépendant de notre engagement à offrir aux usagers des prestations de service de qualité, répondant à des caractéristiques définies dans un référentiel.

La certification de services permet d'attester que les engagements de services rendus aux clients sont conformes à un référentiel, validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics. La certification est un acte volontaire qui peut procurer de mobiliser les équipes d'un équipement sportif sur l'expérience client.

L'organisme SGS bénéficie d'une expérience unique avec plus de 130 référentiels validés et des responsables projets experts dans leur secteur : logistique, transport, enseignement, restauration collective, immobilier, automobile, réseaux de franchises etc.

S'engager dans la démarche de certification QUALICERT, c'est :

- Un référentiel évolutif en fonction des changements du métier et des besoins ;
- Un personnel mobilisé et motivé ;
- Une organisation documentaire légère ;
- Des techniques de travail approuvées et pérennes ;
- Un réseau mieux géré ;
- Des audits réguliers qui aident l'entreprise à se maintenir à niveau ;
- Des engagements concrets et facilement valorisables ;
- Une offre différenciée ;
- Des clients confiants et fidèles ;
- Une image de marque qui se renforce.

Les engagements pris sont le reflet des attentes clients. Celles-ci sont au cœur du processus. Les enquêtes réalisées auprès des consommateurs, utilisateurs sont prises en compte dès la rédaction du référentiel. Les associations de consommateurs participent aussi à la validation du référentiel.

Le référentiel n'est pas figé. Il s'agit d'une démarche évolutive. Si les prestations évoluent, le référentiel peut faire l'objet de complément ou de modifications. Il y a par conséquent une corrélation forte entre l'évolution des prestations ou des métiers et les engagements certifiés. En améliorant le niveau général de qualité des professions, l'image perçue par les utilisateurs est considérablement améliorée.

La définition de standards de qualité fiabilise la qualité de service des entreprises et le niveau de satisfaction des clients. QUALICERT, la meilleure preuve de qualité pour les usagers.

Le centre équestre Pastré et le Pomge labellisés

Les deux sites ont reçu hier le label Qualicert pour la qualité de leurs prestations

L'ambiance était aux sourires, aux petits fours et au champagne, hier après-midi dans les salons du Palais Omnisports Marseille Grand Est à l'occasion de la remise par l'organisme SGS-ICS du label Qualicert au centre équestre Pastré et au Pomge. "Vingt critères comme l'accueil, l'information au public, les prestations, l'accès aux structures ou encore la satisfaction des utilisateurs entrent en ligne de compte pour l'obtention de ce label", détaille Olivier Audebert, directeur technique et commercial de l'organisme de certification SGS-ICS. "Ce label souligne les efforts qui sont apportés, mais ne veut pas dire que tout est parfait, nuance-t-il. Il y a une notion d'évolution."

"Ne pas nous reposer sur nos lauriers"

Démarré en 2013, le processus de certification vient d'aboutir favorablement pour les deux sites gérés par délégation de service public par l'UCPA. "C'est une reconnaissance du professionnalisme de nos équipes", souligne pour sa part Kevin O'Sullivan, directeur de l'UCPA. Audités par des personnes mandatées par l'organisme de certification, les deux sites ont ensuite été les cibles de contrôles par des visiteurs mystères. "C'est ce qui est intéressant dans ce label, explique



Une partie des équipes du Pomge et du centre équestre Pastré était présente hier au Palais Omnisports Marseille Grand Est pour recevoir le label Qualicert.

/ PHOTO E.B.

pour sa part Barbara Dufour, directrice du Pomge. Il ne s'agit pas seulement d'être bon un jour pour obtenir le label et ensuite de se reposer sur ses lauriers. C'est une remise en question permanente."

"Lorsque nous avons confié ces deux délégations à l'UCPA, nous ne nous sommes pas trompés, se félicite Richard Miron, adjoint au maire de Marseille en charge des sports. Le sport est fait de passion et d'émotions,

mais il faut aussi de la rigueur et l'obtention de ces labels montre le sérieux des équipes qui s'occupent de ces deux sites."

L'occasion était également belle pour lui de tacler les détracteurs du Pomge. "Quand on est élu, on a souvent affaire à des contradicteurs. Ceux qui le font de bonne foi, et ceux qui font preuve de mauvaise foi. Ceux qui disent que ce Palais Omnisports est inutile se trompent. La preuve, nous al-

lons y accueillir cette année le deux millionième visiteur."

Le Palais Omnisports Marseille Grand Est et le centre équestre Pastré, qui est le premier centre équestre de France à recevoir cette distinction, vont désormais s'attacher à le conserver: des visiteurs mystères reviendront les évaluer cette année pour déterminer s'ils conserveront ce label.

ÉRIC BRETON

ebreton@laprovence.presse.fr

Article de presse paru le 17 mars 2017 dans le journal « La Provence »

2. Les résultats des enquêtes qualité

La qualité est définie par l'AFNOR : « un produit ou service de qualité est un produit dont les caractéristiques lui permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites des consommateurs ».

La qualité est donc une notion relative basée sur le besoin. On doit en général rechercher davantage une qualité optimum, qu'une qualité maximum.

Le pôle Activité et Qualité UCPA SPORT ACCESS travaille au quotidien sur la qualité des différents sites. Des plans d'actions et des outils sont constamment mis à jour pour permettre de répondre aux attentes de vos clients.



Sur cette année 2016, un investissement important des équipes avec l'objectif de certification a permis d'améliorer la qualité des services et des informations aux usagers.

Tout au long de l'année, une plateforme informatique « SPHINX » accessible par le biais du site internet du club permet aux utilisateurs de s'exprimer et ainsi, de participer à l'évolution des prestations.

Les différentes enquêtes menées auprès de nos usagers nous permettent d'offrir une écoute permanente des pratiquants et nous renseignent sur la qualité perçue des prestations proposées.

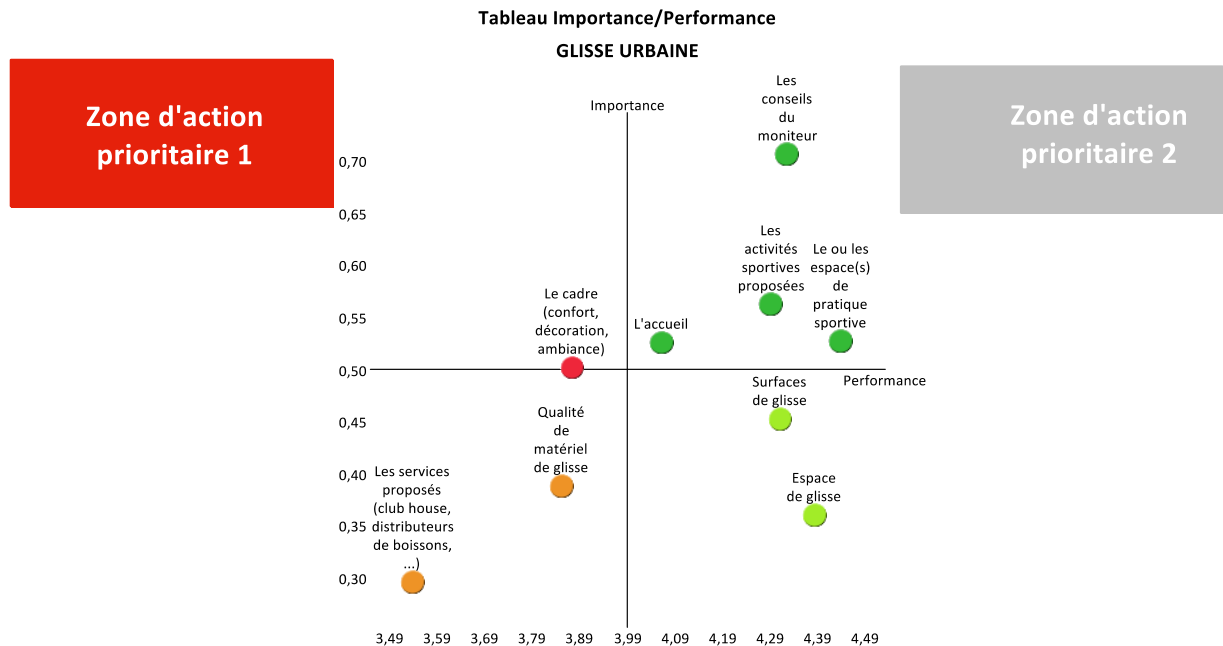
En 2016, les enquêtes recensent 394 participants, ce qui représente un échantillon significatif.

2.1 Satisfaction - Résultats quantitatifs

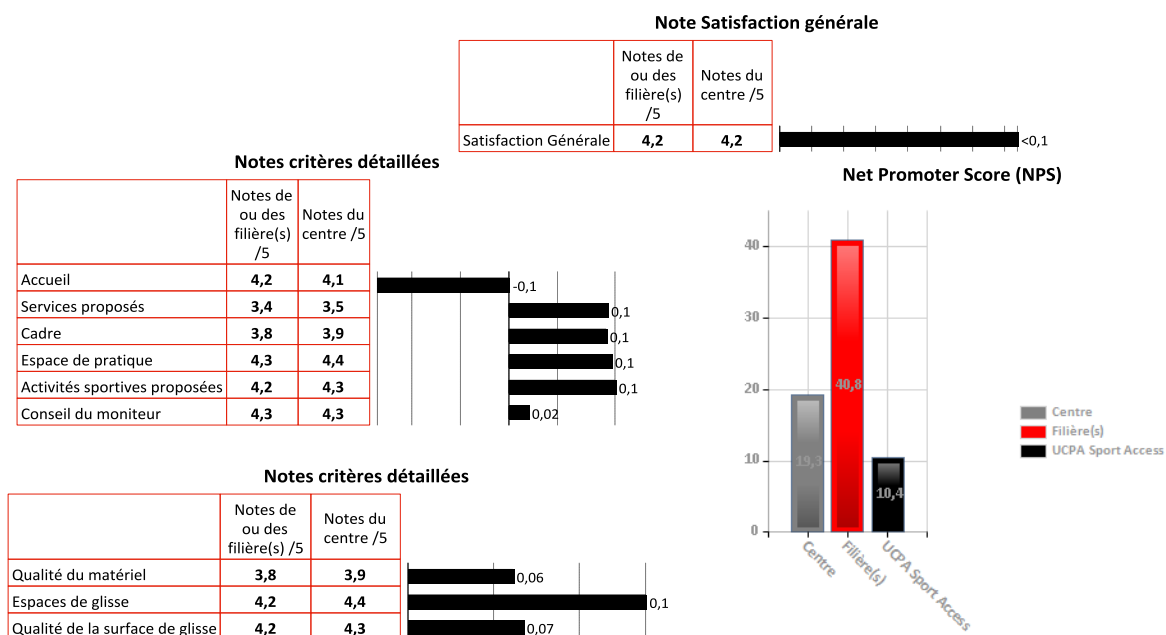
2.1.1 Glisse Urbaine

Centre Nombre de répondants (N) = 161	Filière N = 427	Ucpa Sport Access N = 13404
Satisfaction générale Note 4,2/5 7,0 % de mécontents (notes de 1 et 2)	Satisfaction générale Note 4,2/5 7,3 % de mécontents (notes de 1 et 2)	Satisfaction générale Note 3,8/5 9,7 % de mécontents (notes de 1 et 2)
Conseil du moniteur Note 4,3/5 8,3 % de mécontents (notes de 1 et 2)	Conseil du moniteur Note 4,3/5 8,4 % de mécontents (notes de 1 et 2)	Conseil du moniteur Note 4,0/5 10,7 % de mécontents (notes de 1 et 2)
Net Promoteur score 19,3	Net Promoteur score 40,8	Net Promoteur score 10,4

dont **161** glisse urbaine



Performance du centre par rapport à la filière concernée

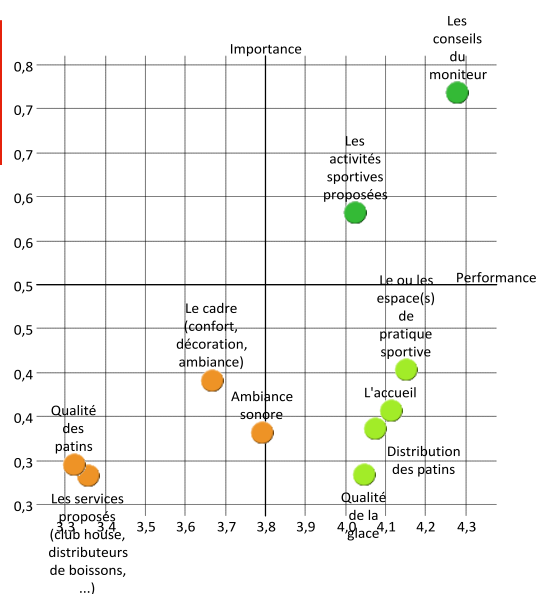


2.1.2 Glace

Centre	Filière	Ucpa Sport Access
Nombre de répondants (N) = 233	N = 461	N = 13404
<u>Satisfaction générale</u> Note 4,1/5 7,1 % de mécontents (notes de 1 et 2)	<u>Satisfaction générale</u> Note 3,9/5 8,9 % de mécontents (notes de 1 et 2)	<u>Satisfaction générale</u> Note 3,8/5 9,7 % de mécontents (notes de 1 et 2)
<u>Conseil du moniteur</u> Note 4,3/5 9,2 % de mécontents (notes de 1 et 2)	<u>Conseil du moniteur</u> Note 4,2/5 10,2 % de mécontents (notes de 1 et 2)	<u>Conseil du moniteur</u> Note 4,0/5 10,7 % de mécontents (notes de 1 et 2)
<u>Net Promoteur score</u> 1,7	<u>Net Promoteur score</u> -0,3	<u>Net Promoteur score</u> 10,4

Tableau Importance/Performance

GLACE

Zone d'action
prioritaire 1Zone d'action
prioritaire 2

Performance du centre par rapport à la filière concernée

Note Satisfaction générale

	Notes de ou des filière(s) /5	Notes du centre /5
Satisfaction Générale	3,9	4,1

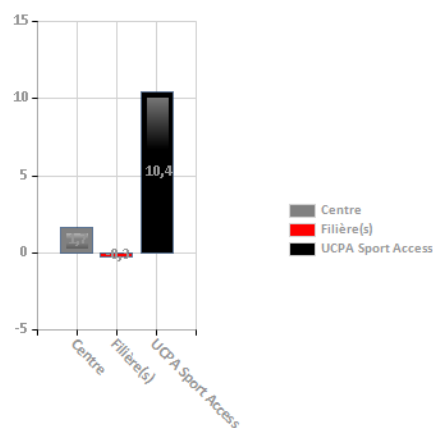
Net Promoter Score (NPS)

Notes critères détaillées

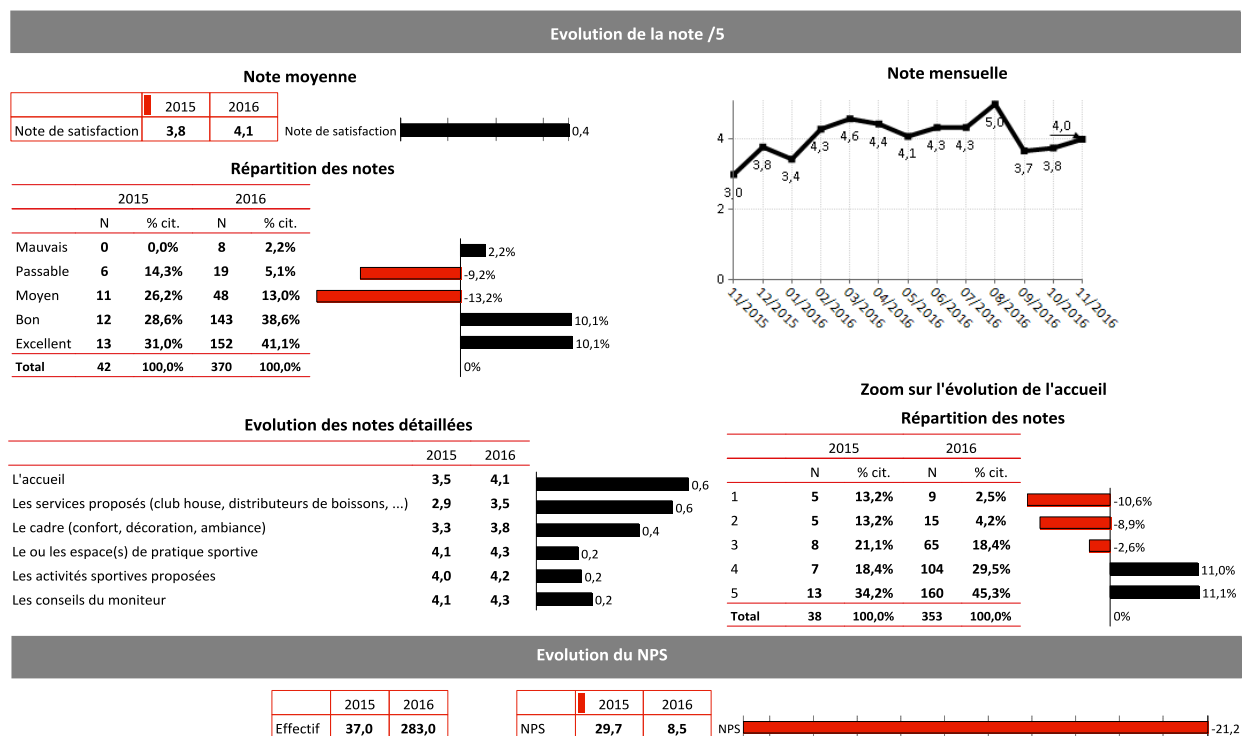
	Notes de ou des filière(s) /5	Notes du centre /5	Différence
Accueil	3,8	4,1	0,4
Services proposés	3,3	3,4	0,1
Cadre	3,4	3,7	0,2
Espace de pratique	4,0	4,2	0,2
Activités sportives proposées	4,0	4,1	0,09
Conseil du moniteur	4,2	4,3	0,1

Notes critères détaillées

	Notes de ou des filière(s) /5	Notes du centre /5	Différence
Qualité de la glace	3,8	4,1	0,2
Ambiance sonore	3,6	3,8	0,2
Distribution des patins	4,0	4,1	0,1
Qualité des patins	3,1	3,4	0,2



2.1.3 Evolution des scores



2.2 Satisfaction – Résultats qualitatifs

Sélection significative des commentaires clients :

Forte fréquentation de l'espace glisse

« complexe sportif très bien agencé, accueil de qualité ,dommage que la taille des pistes pour patiner soit un peu juste car il y a beaucoup de monde fréquentant cette salle omnisports »
 « trop de monde accueilli cela nuit à ceux qui savent moins en faire»

Activités

Glace

« Le patinage avec l'UCPA a conquis notre fille. L'équipe a su tenir compte de ses envies, de ses difficultés et s'adapter à elle tout en fournissant un enseignement de qualité. Les progrès sont incontestables et le sourire de notre fille, son envie de participer aux stages et aux cours nous laissent penser que tout lui convient. »

2.3 Projet éducatif et sportif – Résultats quantitatifs

2.3.1 Glisse urbaine

Nombre de répondants en pratique encadrée (centre) = 103

N (UCPA Sport Access) = 8923

<u>Autonomie</u>	
Co-construction des objectifs péda : 4,0/5	
Sensibilisation aux aspects sécuritaires : 4,1/5	<u>Bien- Être</u>
	Sensibilisation aux bienfaits du sport : 3,9/5
<u>Lien Social</u>	<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>
Approche péda favorisant l'entraide: 4,1/5	Mise en relation de la pratique et de l'environnement : 3,7/5
Création d'une dynamique de groupe : 4,1/5	

<u>Autonomie</u>	
Co-construction des objectifs péda : 3,5/5	
Sensibilisation aux aspects sécuritaires : 3,6/5	<u>Lien Social</u>
	Approche péda favorisant l'entraide: 3,4/5
Création d'une dynamique de groupe : 3,5/5	<u>Bien- Être</u>
Sensibilisation aux bienfaits du sport : 3,4/5	<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>
Mise en relation de la pratique et de l'environnement : 3,2/5	

Comparaison centre - filière

	Notes filière /5	Notes du centre /5	
Co construction de l'apprentissage	4,0	4,0	0,06
Sensibilisation aux aspects sécuritaires	4,0	4,1	0,2
Approche péda favorisant l'entraide	4,0	4,1	0,1
Création d'une dynamique de groupe	4,0	4,1	0,1
Sensibilisation aux bienfaits du sport	3,8	3,9	0,09
Mise en relation de la pratique et de l'environnement	3,6	3,7	0,05

Nombre de répondants en pratique libre (centre) = 57

N = 4303

<u>Autonomie</u>	
Prise en compte de la sécurité : 3,5/5	
<u>Lien Social</u>	
Mise en place d'une ambiance propice à la rencontre : 3,6/5	
<u>Bien- Être</u>	
Des conditions de pratique adaptées à vos besoins : 3,5/5	
<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>	
Respect de l'environnement : 2,8/5	

<u>Autonomie</u>	
Prise en compte de la sécurité : 3,7/5	
<u>Lien Social</u>	
Mise en place d'une ambiance propice à la rencontre : 3,3/5	
<u>Bien- Être</u>	
Des conditions de pratique adaptées à vos besoins : 3,6/5	
<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>	
Respect de l'environnement : 3,5/5	

Comparaison centre - filière

	Notes filière /5	Notes du centre /5	
Prise en compte de la sécurité	3,9	3,5	-0,4
Mise en place d'une ambiance propice à la rencontre	3,8	3,6	-0,3
Conditions de pratique adaptées à vos besoins	3,8	3,5	-0,3
Respect de l'environnement	3,6	2,8	-0,8

2.3.2 Glace

Nombre de répondants en pratique encadrée (centre) = 130

N (UCPA Sport Access) = 8923

<u>Autonomie</u>	
Co-construction des objectifs péda : 3,9/5	
Sensibilisation aux aspects sécuritaires : 3,8/5	<u>Bien- Être</u>
	Sensibilisation aux bienfaits du sport : 3,9/5
<u>Lien Social</u>	<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>
Approche péda favorisant l'entraide: 3,9/5	Mise en relation de la pratique et de l'environnement : 3,3/5
Création d'une dynamique de groupe : 4,0/5	

<u>Autonomie</u>	
Co-construction des objectifs péda : 3,5/5	
Sensibilisation aux aspects sécuritaires : 3,6/5	<u>Bien- Être</u>
	Sensibilisation aux bienfaits du sport : 3,4/5
<u>Lien Social</u>	<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>
Approche péda favorisant l'entraide: 3,4/5	Mise en relation de la pratique et de l'environnement : 3,2/5
Création d'une dynamique de groupe : 3,5/5	

Comparaison centre - filière

	Notes filière /5	Notes du centre /5	
Co construction de l'apprentissage	3,7	3,9	0,2
Sensibilisation aux aspects sécuritaires	3,6	3,8	0,3
Approche péda favorisant l'entraide	3,5	3,9	0,4
Création d'une dynamique de groupe	3,7	4,0	0,3
Sensibilisation aux bienfaits du sport	3,6	3,9	0,3
Mise en relation de la pratique et de l'environnement	3,1	3,3	0,2

Nombre de répondants en pratique libre (centre) = 100

N = 4303

<u>Autonomie</u>	
Prise en compte de la sécurité : 3,2/5	
<u>Lien Social</u>	
Mise en place d'une ambiance propice à la rencontre : 3,5/5	
<u>Bien- Être</u>	
Des conditions de pratique adaptées à vos besoins : 3,4/5	
<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>	
Respect de l'environnement : 2,7/5	

<u>Autonomie</u>	
Prise en compte de la sécurité : 3,7/5	
<u>Lien Social</u>	
Mise en place d'une ambiance propice à la rencontre : 3,3/5	
<u>Bien- Être</u>	
Des conditions de pratique adaptées à vos besoins : 3,6/5	
<u>Habiter l'espace de manière responsable</u>	
Respect de l'environnement : 3,5/5	

Comparaison centre - filière

	Notes filière /5	Notes du centre /5	
Prise en compte de la sécurité	3,4	3,2	-0,2
Mise en place d'une ambiance propice à la rencontre	3,4	3,5	0,1
Conditions de pratique adaptées à vos besoins	3,4	3,4	-0,02
Respect de l'environnement	2,8	2,7	-0,1

VI. MOYENS MIS EN ŒUVRE

1. Tarifs annuels

La grille tarifaire est en vigueur depuis le 1er septembre 2016.

Pour l'espace Patinoire

	TARIFS HT REVISES AU 1 ^{er} SEPT 2016 AVEC APPLICATION DU COEFFICIENT DE REVISION 1,007			PROPOSITION TARIFS TTC REVISES AU 1 ^{er} SEPT 2016		
TARIFS EN EUROS	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE
ACCES A L'EQUIPEMENT						
Entrée unitaire	4,21	3,54	2,78	5,10	4,20	3,30
Entrée visiteur(s)	0,93			1,10		
Carte de 12 entrées (sans patins)	42,10	35,36	27,79	50,50	42,40	33,30
Carte de 12 entrées (avec patins)	66,52	59,78	52,20	79,80	71,70	62,60
ACCES TARIFS SPECIAUX						
FAMILLE	sans patins	avec patins		sans patins	avec patins	
Entrée famille 2+1	8,42	12,63		10,10	15,20	
Enfant supplémentaire	2,69	4,72		3,20	5,70	
GROUPE	adultes	jeunes		adultes	jeunes	
Entrée groupe	5,47	4,80		6,60	5,80	
ECOLE DE GLACE	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE
Abonnement à l'année (sept-juin, hors vacances)	184,39	167,55	150,71	221,30	201,00	180,90
STAGE DE GLACE (5j pendant les vacances scolaires)	TARIF NORMAL	TARIF ABONNE		TARIF NORMAL	TARIF ABONNE	
Stage de 5 demi journées (15h d'activités minimum)	125,45	100,19		150,50	120,20	
Stage de 5 journées (Mix Glace et Glisse)	20123	150,71		24150	180,90	
COURS A LA CARTE	1COURS	5 COURS	10 COURS	1COURS	5 COURS	10 COURS
Cours collectifs en famille 2+1	16,84	75,78	143,14	suppression de ce produit car pas d'offre possible sur la mise en œuvre des activités encadrées		
Enfant supplémentaire	5,05	21,05	40,41			
Cours collectif	10,10	41,26	83,36	12,10	49,50	100,00
Individuel (max 2 personnes)	18,52	83,36	150,71	22,20	100,00	180,90
ANIMATIONS						
Anniversaire			8,00			9,60
Karting sur glace (individuel)			11,79			14,00
Karting sur glace (groupes)			9,26			11,00
Soirée mardi : patins offerts (avec tarif unique pour tous)			2,78			3,30
Soirée Happy Hours Givrée : 1 entrée achetée = 2 entrées (hors patins) 1+2						
SERVICES ET MATERIELS		x1	x12		x1	x12
Location casque		0,93	9,26		1,10	11,10
Location protections		0,93	9,26		1,10	11,10
Affûtage		3,37	0,00		4,00	0,00
Location patins		2,44	24,42		3,00	29,30
Location patinettes (pointures inférieures à 25)		1,26	12,63		1,50	15,00
Location déambulateurs		1,26	12,63		1,50	15,00

Pour l'espace Skatepark

	TARIFS HT REVISES AU 1 ^{er} SEPT 2016 AVEC APPLICATION DU COEFFICIENT DE REVISION 1,007			TARIFS TTC REVISES AU 1 ^{er} SEPT 2016		
TARIFS EN EUROS	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE
ACCES A L'EQUIPEMENT						
Entrée unitaire	4,21	3,54	2,78	5,10	4,20	3,30
Carte de 12 entrées (sans patins)	42,10	35,36	27,79	50,50	42,40	33,30
Entrée visiteur(s)	Gratuité			Gratuité		
ACCES TARIFS SPECIAUX						
FAMILLE	sans matériel	avec matériel		sans matériel	avec matériel	
Entrée famille 2+1	8,42	5,16		10,10	8,20	
Enfant supplémentaire	2,69	4,72		3,20	5,70	
GROUPE	adultes	jeunes		adultes	jeunes	
Entrée groupe	5,47	4,80		6,60	5,80	
ECOLE DE GLISSE	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE	PLEIN TARIF	TARIF REDUIT	TARIF JEUNE
Abonnement à l'année (sept-juin, hors vacances)	184,39	167,55	150,71	221,30	201,00	180,90
STAGE DE GLACE (5j pendant les vacances scolaires)	TARIF NORMAL	TARIF ABONNE		TARIF NORMAL	TARIF ABONNE	
Stage de 5 demi journées (15h d'activités minimum)	91,78	74,94		110,10	89,90	
Stage de 5 journées (Mix Glace et Glisse)	201,23	150,71		241,50	180,90	
COURS A LA CARTE	1 COURS	5 COURS	10 COURS	1 COURS	5 COURS	10 COURS
Cours collectif	10,10	41,26	83,36	12,10	49,50	100,00
Individuel (max 2 personnes)	18,52	83,36	150,71	22,20	100,00	180,90
ANIMATIONS			1 séance			1 séance
Anniversaire			8,00	0,00		9,60
Happy Hours (lundi)			168			2,00
SERVICES ET MATERIELS		x1	x12		x1	x12
Location de roller ou skate		2,95	29,47		3,50	35,40
Location Trottinette		4,72	47,23		5,70	56,70
Location de BMX		5,64	56,66		6,80	68,00
Location de casque		1,26	12,63		1,50	15,10
Location de protections		1,85	18,86		2,20	22,60
Kit roller ou skate, casque et protections		5,05	50,52		6,10	60,60

Tarifs des autres prestations

TARIFS EN EUROS		TARIFS HT REVISES AU 1er SEPT 2016 AVEC APPLICATION DU COEFFICIENT DE REVISION 1,007	PROPOSITION TARIFS TTC REVISES AU 1er SEPT 2016
SCOLAIRES PRIMAIRES VILLE DE MARSEILLE		PLEIN TARIF	PLEIN TARIF
UNIVERS GLACE	1classe	92,617	111,10
UNIVERS GLISSE	1classe	84,197	101,00
AUTRES SCOLAIRES		PLEIN TARIF	PLEIN TARIF
UNIVERS GLACE	1classe	104,405	125,30
UNIVERS GLISSE	1classe	94,301	113,20
CLUBS ET ASSOCIATIONS		PLEIN TARIF	PLEIN TARIF
UNIVERS GLACE	1h entraînement, match régulier	71,568	85,9
	1h suppl. événement non régulier	113,666	136,4
UNIVERS GLISSE	1h (entraînement, compétition)	22,312	26,8
	1h (heure suppl. événement non régulier)	35,784	42,9
SALLE DE CHOREGRAPHIE	1 heure	28,374	34
LOCATION D'ESPACE		PLEIN TARIF	PLEIN TARIF
ESPACE GLACE	sur devis	999,000	
ESPACE VIP	sur devis	149,850	
UNIVERS GLISSE	sur devis	499,500	

2. Horaires de fonctionnement et d'ouverture

Vous trouverez ci-dessous les horaires d'ouverture des espaces Glace et Glisse pour l'année 2016. Pas de modifications par rapport à 2015.

Horaires Grand Public Saison 2016/2017

		LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
PATINOIRE LUDIQUE	scolaire	fermée	12h-17h 19h-22h30 Le mardi c'est permis	12h-18h	12h-17h	12h-17h 19h-23h happy hour givrée	13h-18h30 19h-23h	10h-19h (avec jardins des ours de 10h à 13h)
	vacances toussaint, noel, hiver, pâques	13h-18h30	13h-18h30 19h-22h	13h-18h30	13h-18h30	13h-23h	13h-19h 20h-23h	10h-19h
	été	13h30-18h	13h30-19h	13h30-18h	13h30-18h	14h30-22h	14h30-23h	11h-19h
SKATEPARK	scolaire	17h-22h multiglisser happy*	17h-22h multiglisser	13h30-18h roller skate trot	17h-22h multiglisser	17h-19h30 multiglisser 19h30-22h roller skate (no trot)	14h-19h30 roller skate trot 19h30-23h BMX	10h-13h multiglisser baby 13h-17h roller skate trot 17h-19h multi happy
	vacances toussaint, noel, hiver, pâques	14h-18h30 sans BMX	14h-19h 19h-22h BMX	14h-18h30 sans BMX	14h-18h30 sans BMX	14h-18h 18h-20h BMX 20h-23h roller skate (no trot)	14h-19h 19h30-23h multiglisser	10h-17h 17h-19h multi happy
	été	13h30-18h multiglisser	13h30-17h multiglisser 17h-19h BMX	13h30-18h multiglisser	13h30-18h multiglisser	14h30-19h multiglisser 19h-22h multiglisser no trot	14h-19h30 roller skate trot 19h30-23h multiglisser happy	11h-17h 17h-19h multi happy

*multiglisser happy : tarif unique pour tous à 2€, location du matériel non comprise
 le mardi c'est permis : tarif unique pour tous à la patinoire à 3,30€, location des patins offerte
 happy hour givrée : une entrée achetée pour la patinoire = une entrée offerte entre 19h et 20h (offre applicable sur le tarif le plus bas)

Les horaires n'ont pas évolué par rapport à l'année 2015.

LA PLUS GRANDE PATINOIRE DE FRANCE EST À MARSEILLE !

Situé dans le 10^{ème} arrondissement de Marseille, le Palais Omnisports Marseille Grand-Est rassemble deux patinoires et un skatepark. Ouvert toute l'année, la patinoire fera le bonheur des petits et des grands !

► HORAIRES

	Période Scolaire	Vacances ⁽¹⁾
LUNDI	Fermée	13:00 - 18:30
MARDI	12:00 - 17:00 * 19:00 - 22:30	13:00 - 18:30 * 19:00 - 22:00
MERCREDI	12:00 - 18:00	13:00 - 18:30
JEUDI	12:00 - 17:00	13:00 - 18:30
VENDREDI	12:00 - 17:00 * 19:00 - 23:00	13:00 - 23:00
SAMEDI	13:00 - 18:30 * 19:00 - 23:00	13:00 - 19:00 * 20:00 - 23:00
DIMANCHE	10:00 - 19:00	10:00 - 19:00

⁽¹⁾ Hors vacances d'été.

Les horaires peuvent être modifiés en fonction des événements. Évacuation de la patinoire 30 minutes avant la fermeture.

► LES BONS PLANS DE LA PATINOIRE

LE MARDI C'EST PERMIS | de 19h à 22h30, tarif unique à 3,30 €, avec la location des patins offerte (sauf vacances scolaires).

LE VENDREDI « HAPPY HOUR GIVRÉE » | de 19h à 20h, une entrée achetée = une entrée offerte (sauf vacances scolaires). Offre applicable sur le tarif le plus bas, hors location.

LE DIMANCHE MATIN « JARDIN DES OURSONS » | de 10h à 13h, animations gratuites pour les enfants (sauf vacances scolaires).

KARTING SUR GLACE | devenez un champion du pilotage sur glace ! Réservations sur notre site internet.

ANNIVERSAIRE | les samedis et dimanches, la patinoire s'occupe de l'anniversaire de votre enfant ! Réservations sur notre site internet.

DÉCOUVREZ L'UN DES PLUS BEAUX SKATEPARKS D'EUROPE !

Situé dans le 10^{ème} arrondissement de Marseille, le Palais Omnisports Marseille Grand-Est rassemble deux patinoires et un skatepark. Ouvert toute l'année, le skatepark fera le bonheur de tous les riders : skateboard, roller, BMX et Trotinette.

► HORAIRES

PÉRIODE SCOLAIRE	Skate / Roller	Trott	BMX
LUNDI		17:00 - 22:00	
MARDI		17:00 - 22:00	
MERCREDI		13:30 - 18:00	-
JEUDI		17:00 - 22:00	
VENDREDI	17:00 - 22:00		17:00 - 19:30
SAMEDI		14:00 - 19:30	19:30 - 23:00
DIMANCHE	10:00 - 13:00 * 13:00 - 19:00		17:00 - 19:00

VACANCES SCOLAIRES ⁽¹⁾	Skate / Roller	Trott	BMX
LUNDI	14:00 - 18:30		-
MARDI	14:00 - 19:00		19:00 - 22:00
MERCREDI / JEUDI	14:00 - 18:30		-
VENDREDI	14:00 - 18:00 * 20:00 - 23:00	14:00 - 18:00	18:00 - 20:00
SAMEDI	14:00 - 19:00 * 19:30 - 23:00		19:30 - 23:00
DIMANCHE	10:00 - 19:00		17:00 - 19:00

⁽¹⁾ Hors vacances d'été.

Les horaires peuvent être modifiés en fonction des événements. Évacuation du skatepark 15 minutes avant la fermeture.

► LES BONS PLANS DU SKATEPARK

MULTI GLISSE HAPPY | les lundis de 17h à 22h en période scolaire et les dimanches de 17h à 19h toute l'année, tarif unique pour tous à 2 €, location du matériel non comprise.

***SESSION FAMILLE** | tous les dimanches de 10h à 13h, réservée aux enfants de moins de 10 ans accompagnés de leurs parents ! Skate/Roller/Trott/BMX (période scolaire uniquement).

Volume horaire d'ouverture hebdomadaire sur la période scolaire

	catégories	volume défini au contrat en heures	saison 2015/ 2016
Espace GLACE	Public	40 à 50	47 avec ouverture de la sportive sur tous les créneaux disponibles hors clubs et matchs MHC
	Scolaires	24	24
	Clubs	37	Nombre d'heures variable d'une semaine à l'autre. Volume horaire supérieur au contrat

Espace GLISSE	Public	40 à 50	42h30 (tous créneaux confondus)
	Scolaires	8	8
	Clubs	15	Nombre d'heures variable d'une semaine à l'autre. Volume horaire supérieur au contrat

	catégories	volume défini au contrat en heures	petites vacances (tousaint, hiver, pâques)	vacances été
Espace GLACE	Public	40 à 50	53	42,5
	clubs et groupes	non défini	selon besoins	selon besoins
Espace GLISSE	Public	40 à 50	48	43,5
	clubs et groupes	non défini	selon besoins	selon besoins

3. Fermeture du Palais

Durant la période estivale 2016, les fermetures des espaces ont été programmées conformément au contrat. Les fermetures permettent de déglacer les patinoires et réaliser des travaux difficiles à réaliser lorsque le public est présent sur le site.

		JUIN					JUILLET				AOÛT				
		SEM 22	SEM 23	SEM 24	SEM 25	SEM 26	SEM 27	SEM 28	SEM 29	SEM 30	SEM 31	SEM 32	SEM 33	SEM 34	SEM 35
GLACE	Patinoire Ludique			FERMETURE											
	Patinoire Sportive								FERMETURE						
GLISSE	Skatepark			FERMETURE				FERMETURE							

Dates des fermetures estivales 2016 des espaces :

- Skatepark:

Du 13 au 26 juin avec maintien de l'accueil des scolaires, des abonnés Ecole de glisse et des clubs.

Ouverture du park maintenue pour le grand public sur les week-ends des 18/19 juin et des 25/26 juin.

Du 11 juillet au 7 Août avec maintien de l'accueil des stages UCPA et des stages clubs et ouverture les week-ends.

- Patinoire Ludique:

Du 13 juin au 10 juillet inclus

- Patinoire Sportive:

Du 18 juillet au 15 août inclus



4. Actions de commercialisation et de communication

En 2016, le Palais Omnisports a proposé un plan de communication multi canal pour un total de 90 330,16 € HT.

4.1 Actions de communication 2016

Les faits marquants du budget communication 2016 sont :

- Une nouvelle identité graphique pour le Palais Omnisports Marseille Grand-Est qui a été déclinée à partir de septembre 2016.



- La création d'un blason qui affiche le slogan « 100% Pure Glisse ».



- Un nouveau format de dépliant qui reprend la nouvelle charte graphique sur un format A5 double volet.

BON À SAVOIR

- ▶ Ouvert toute l'année, 7j/7.
- ▶ Pour les enfants : location de déambulateur, casques et protections (pièce d'identité demandée).
- ▶ Evacuation des pistes 30 minutes avant la fermeture.
- ▶ Les horaires peuvent être modifiés en fonction des événements, merci de consulter notre site internet.
- ▶ Pour les activités encadrées, inscriptions aux caisses du Palais et sur notre site internet.

LES +

- Une École de Glace pour apprendre et progresser en toute sécurité ■
- Stages durant les vacances scolaires ■
- Animation tous les mois... surveillez le site internet ! ■
- Des bons plans toutes les semaines ■



INFOS PRATIQUES

**PALAIS OMNISPORTS
MARSEILLE GRAND-EST**
12 bld Bonnefoy
13010 Marseille
☎ 04 91 16 52 70
🌐 www.palaisomnisports-marseille.com
📍 Patinoire de Marseille - Palais Omnisports

POUR VENIR

Un parking est situé avenue Bonnefoy.

PAR LES TRANSPORTS EN COMMUN

En Bus : Tous les jours de 5h à 21h et certains bus de nuit de 21h à 00h30.

Ligne 18, arrêt « Capelette - La Poste ».
Ligne 72, arrêt « Bonnefoy Palais Omnisports ».

En Métro :
Ligne 1, arrêt « La Timone ».
Ligne 2, arrêts « Sainte Marguerite Dromel » ou « Rond Point du Prado ».

PATINOIRE



2016 | 2017

SARL LS PDS - Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - N° RCS Marseille : 595 144 895 Siret : 515 144 895 00019. Code APE : 9311Z - N° TVA intracommunautaire : FR22 515 144 895. Un équipement animé et géré pour le compte de la Ville de Marseille par LS PDS, filiale de l'UCPA. Crédits photos : Vincent Colin - 11/2012

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST



LA PLUS GRANDE PATINOIRE DE FRANCE EST À MARSEILLE !

Situé dans le 10^{ème} arrondissement de Marseille, le Palais Omnisports Marseille Grand-Est rassemble deux patinoires et un skatepark. Ouvert toute l'année, la patinoire fera le bonheur des petits et des grands !

► HORAIRES

Les horaires peuvent être modifiés en fonction des événements.

	Période Scolaire	Vacances ⁽¹⁾
LUNDI	Fermée	13:00 - 18:30
MARDI	12:00 - 17:00 • 19:00 - 22:30	13:00 - 18:30 • 19:00 - 22:00
MERCREDI	12:00 - 18:00	13:00 - 18:30
JEUDI	12:00 - 17:00	13:00 - 18:30
VENDREDI	12:00 - 17:00 • 19:00 - 23:00	13:00 - 23:00
SAMEDI	13:00 - 18:30 • 19:00 - 23:00	13:00 - 19:00 • 20:00 - 23:00
DIMANCHE	10:00 - 19:00	10:00 - 19:00

(1) Hors vacances d'été.

► LES BONS PLANS DE LA PATINOIRE

LE MARDI C'EST PERMIS ! de 19h à 22h30, tarif unique à 3,30 €, avec la location des patins offerte (sauf vacances scolaires).

LE VENDREDI « HAPPY HOUR GIVRÉE » de 19h à 20h, une entrée Glace achetée = une entrée Glace offerte (sauf vacances scolaires).

LE DIMANCHE MATIN « JARDIN DES OURSONS » de 10h à 13h, animations gratuites pour les enfants (sauf vacances scolaires).

KARTING SUR GLACE devenez un champion du pilotage sur glace ! Réservations sur notre site internet.

ANNIVERSAIRE ! les samedis et dimanches, la patinoire s'occupe de l'anniversaire de votre enfant ! Réservations sur notre site internet.

► LES GANTS ET LES CHAUSSETTES SONT OBLIGATOIRES



► TARIFS

TARIFS D'ENTRÉE	1 entrée	12 entrées ⁽¹⁾ sans patins	12 entrées ⁽¹⁾ avec patins
PLEIN TARIF	5,10 €	50,50 €	79,80 €
TARIF RÉDUIT ⁽²⁾	4,20 €	42,40 €	71,70 €
JEUNE MOINS DE 16 ANS ⁽³⁾	3,30 €	33,30 €	62,60 €
ACCOMPAGNATEUR ⁽³⁾	1,10 €	-	-

Accès gratuit pour les plus de 65 ans et les moins de 4 ans. (1) Valable 1 an à partir de la première utilisation. (2) Sur présentation d'un justificatif, bénéficiaires du tarif réduit : étudiants, chômeurs, bénéficiaires du RSA, carte familles nombreuses et enfant-famille, militaires, handicapés, guides et accompagnateurs handicapés, Comité d'Action Sociales de la Ville de Marseille. (3) L'entrée accompagnateur est réservée aux personnes de plus de 18 ans accompagnant un mineur (limité à 2 accompagnateurs).

PASS FAMILLE Parent + enfant de - 16 ans	Entrée sans patins	Entrée avec patins
2 ADULTES + 1 ENFANT / 1 ADULTE + 2 ENFANTS	10,10 €	15,20 €
ENFANT SUPPLÉMENTAIRE	3,20 €	5,70 €

LOCATION VENTE DE MATÉRIEL	1 location	12 locations
LOCATION PATINS	3 €	29,30 €
LOCATION PATINETTES < POINTURES INFÉRIEURES À 25 >	1,50 €	15 €
LOCATION DÉAMBULATEUR	1,50 €	15 €
LOCATION CASQUE	1,10 €	11,10 €
LOCATION PROTECTIONS	1,10 €	11,10 €
AFFÛTAGE	4 €	
VENTE DE GANTS	3,30 €	

COURS À LA CARTE Location des patins incluse	1 cours	5 cours	10 cours
COLLECTIF	12,10 €	49,50 €	100 €
INDIVIDUEL < MAX 2 PERSONNES >	22,20 €	100 €	180,90 €

ÉCOLE DE GLACE | Location des patins incluse. Abonnement à l'année de septembre à juin (sauf pendant les vacances scolaires), permettant de pouvoir assister à 1 activité par semaine d'1 heure

	Abonnement annuel
PLEIN TARIF	221,30 €
TARIF RÉDUIT	201 €
JEUNE MOINS DE 16 ANS	180,90 €

BON À SAVOIR

- Ouvert toute l'année, 7j/7.
- Casque obligatoire.
- Bouchons pour les pegs.
- Le port de protections est fortement recommandé.
- Trotinette « freestyle » uniquement. Trotinettes pliables, dirt ou à plus de 2 roues interdites.
- Evacuation des pistes 15 minutes avant la fermeture.
- Les horaires peuvent être modifiés en fonction des événements, merci de consulter notre site internet.
- Pour les activités encadrées, inscriptions aux caisses du Palais et sur notre site internet.

LES +

Une École de Glisse pour apprendre et progresser en toute sécurité ■

Stages durant les vacances scolaires ■

Organisation d'anniversaire les mercredis, samedis et dimanches ■

Animations et événements... surveillez le site internet ! ■



INFOS PRATIQUES

**PALAIS OMNISPORTS
MARSEILLE GRAND-EST**

12 bid Bonnefoy
13010 Marseille

☎ 04 91 16 52 70

🌐 www.palaisomnisports-marseille.com

📍 Skatepark de Marseille - Palais Omnisports

POUR VENIR

Un parking est situé avenue Bonnefoy.

PAR LES TRANSPORTS EN COMMUN

En Bus : Tous les jours de 5h à 21h et certains bus de nuit de 21h à 00h30.

Ligne 18, arrêt Capelette

– La Poste.

Ligne 72, arrêt Bonnefoy

Palais Omnisports

En Métro : Ligne 1, arrêt

La Timone. Ligne 2, arrêts

Sainte Marguerite Dromel ou

Rond Point du Prado

SKATEPARK



2016 | 2017

palais omnisports
MARSEILLE GRAND-EST



SARL L5 PGG – Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € – N° RCS Marseille : 555 144 855 Siret : 515 144 855 00017. Code APE : 9311Z – N° TVA intracommunautaire : FR02 515 144 855. Un équipement animé et géré pour le compte de la Ville de Marseille par L5 PGG, filiale de l'UCPA. Crédits photos : Droits réservés. – 113177

Situé dans le 10^{ème} arrondissement de Marseille, le Palais Omnisports Marseille Grand-Est rassemble deux patinoires et un skatepark. Ouvert toute l'année, le skatepark fera le bonheur de tous les riders : skateboard, roller, BMX et Trotinette.

Les horaires peuvent être modifiés en fonction des événements.

VACANCES SCOLAIRES ⁽¹⁾	Skate / Roller	Trott	BMX
LUNDI	14:00 - 18:30		-
MARDI	14:00 - 19:00		19:00 - 22:00
MERCREDI / JEUDI	14:00 - 18:30		-
VENREDI	14:00 - 18:00 + 20:00 - 23:00	14:00 - 18:00	18:00 - 20:00
SAMEDI	14:00 - 19:00 + 19:30 - 23:00		19:30 - 23:00
DIMANCHE	10:00 - 19:00		17:00 - 19:00

[1] Hors vacances d'été

MULTIGLISSE HAPPY! les lundis de 17h à 22h en période scolaire et les dimanches de 17h à 19h toute l'année (hors vacances d'été), tarif unique pour tous à 2 €, location du matériel non comprise.

SESSION FAMILLE | tous les dimanches de 10h à 13h, réservée aux enfants de moins de 10 ans accompagnés de leurs parents ! Skate/Roller/Trott/BMX (période scolaire uniquement).

TARIFS D'ENTRÉE Hors location du matériel	1 entrée	12 entrées ⁽¹⁾
PLEIN TARIF	5,10 €	50,50 €
TARIF RÉDUIT ⁽²⁾	4,20 €	42,40 €
JEUNE MOINS DE 16 ANS ⁽³⁾	3,30 €	33,30 €
VISITEUR / ACCOMPAGNATEUR ⁽⁴⁾	Gratuit	

Accès gratuit pour les plus de 65 ans et les moins de 4 ans, [1] Valable 1 an à partir de la première utilisation, (2) Sur présentation d'un justificatif, bénéficiaires du tarif réduit : étudiants, chômeurs, bénéficiaires du RSA, carte familles nombreuses et enfant-famille, militaires, handicapés, guides et accompagnateurs handicapés, Comité d'Action Sociales de la Ville de Marseille. [3] L'entrée accompagnateur est réservée aux personnes de plus de 18 ans accompagnant un mineur (limité à 2 accompagnateurs).

LOCATION	1 location	12 locations
LOCATION CASQUE	1,50 €	15,10 €
LOCATION PROTECTIONS	2,20 €	22,60 €
LOCATION TROTINETTE	5,70 €	56,70 €
LOCATION BMX	6,80 €	68,00 €
LOCATION ROLLER OU SKATE	3,50 €	35,40 €
KIT ROLLER OU SKATE, CASQUE ET PROTECTIONS	6,10 €	60,60 €

	1 cours	5 cours	10 cours
COLLECTIF	12,10 €	49,50 €	100 €
INDIVIDUEL < MAX 2 PERSONNES >	22,20 €	100 €	180,90 €






ÉCOLE DE GLISSE | Matériel. Abonnement à l'année de septembre à juin (sauf pendant les vacances scolaires), permettant de pouvoir assister à 1 activité par semaine d'1 heure

	Abonnement annuel
PLEIN TARIF	221,30 €
TARIF RÉDUIT	201 €
JEUNE MOINS DE 16 ANS	180,90 €

- | | |
|--|---|
| <p>SKATEPARK</p> <p>1 entrée achetée
 > 1 entrée offerte</p> <p><small>(non valable du samedi)
 Offre valable jusqu'au 31 août 2014</small></p>  | <p>PATINOIRE</p> <p>1 entrée achetée
 > 1 entrée offerte</p> <p><small>(non valable du samedi)
 Offre valable jusqu'au 31 août 2014</small></p>  |
| <p>UCPa.com</p> | |
| <p style="text-align: center;">www.palaisomnisports-marseille.com</p> <p style="text-align: center;">Palais Omnisports Marseille Grand-Est
 12 bd F. Bonnefoy, 13 010 Marseille - 04 91 16 52 70
 Ouvert 7 jours / 7, toute l'année !</p> | |
| <p style="text-align: center;">palais omnisports</p> <p style="text-align: center;">MARSEILLE GRAND-EST</p> |  |
| <p>* Offre réservée aux adhérents UCPA et licenciés UCPA. L'offre est soumise à disponibilité des places et ne peut être utilisée qu'une seule fois par personne.
 ** Tarif exceptionnel : 10 € TTC. Les tarifs de location sont en vigueur pendant la semaine de Noël (du 24 au 30 décembre).
 *** Tarif exceptionnel : 10 € TTC. Les tarifs de location sont en vigueur pendant la semaine de Noël (du 24 au 30 décembre).</p> | |

- Pour le web, la plus grande évolution est d'avoir scindée en 2 pages le compte Facebook « Palais Omnisports Marseille Grand-Est » en « Patinoire de Marseille – Palais Omnisports » et « Skatepark de Marseille – Palais Omnisports ».

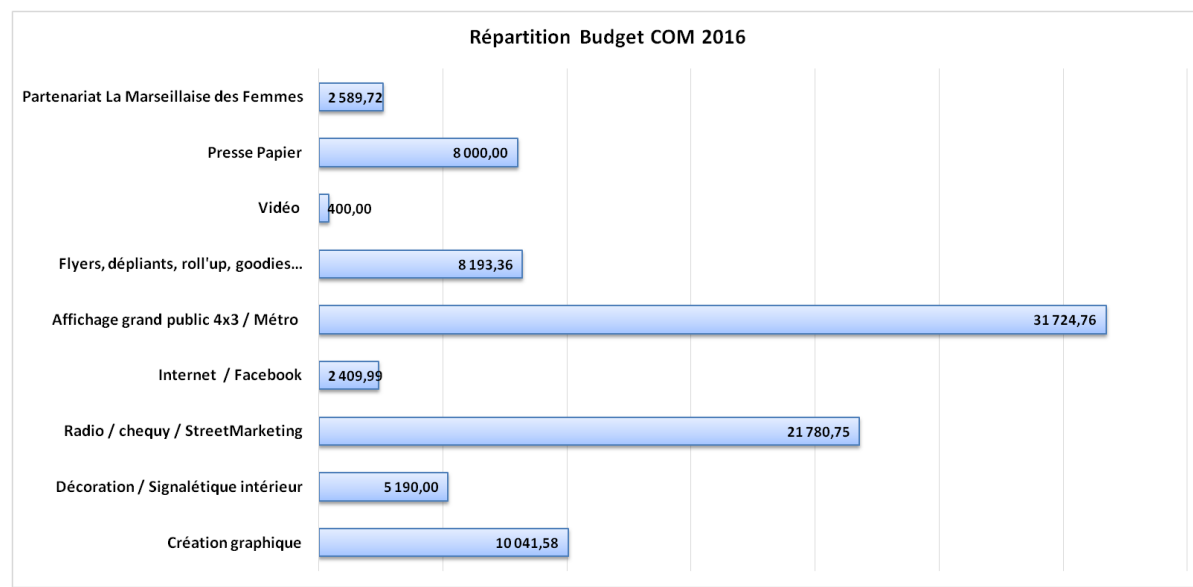
Sur le long terme il sera plus simple et efficace d'animer les communautés Glace et Glisse de manière séparée.

PAGE	ACTIVITÉ	STATISTIQUES 1
		
 Patinoire de Marseille – Palais Omnisports @Palais.Omnisports.Marseille.GE		
APPELER MAINTENANT		
 Publier	 Photo	 Promouvoir
Patinoire à Marseille 4,2 ★★★★★		
ACCUEIL	À PROPOS	PHOTOS

PAGE	ACTIVITÉ	STATISTIQUES 2
		
 Skatepark de Marseille – Palais Omnisports @Skatepark.Marseille.Palais.Omnisports		
APPELER MAINTENANT		
 Publier	 Photo	 Promouvoir
Stade, arène et lieu de sport à Marseille 4,5 ★★★★★		
ACCUEIL	À PROPOS	PHOTOS

4.2 Budget communication 2016

Au niveau budget, voici dans le tableau ci-dessous la répartition globale des actions 2016. Le total 2016 est de **90 330,16 € HT**.



On note que les **médias « institutionnels » qui cible le grand public**, à savoir :

- . l' affichage extérieur 4x3 et 2m2 dans le métro (avec 3 campagnes respectives de 7 jours en 2016)
- . les spots radios (plus de 1 000 spots sur les ondes NRJ, Skyrock et RadioStar)
- . ainsi que le StreetMarketing (2 campagnes de 3 jours chacune pour plus de 15 000 flyers distribués)
- . et les chèques cadeaux « Chéquy » (4^{ème} de couverture en mars 2016 pour une distribution dans 450 000 boîtes aux lettres)
- . ainsi que la presse papier (Idée d'enfants et Libération)

représentent 68 % du budget global communication, soit 61 505 € HT.

4.3 Communication numérique

La communication numérique : site internet, facebook et logiciel de vente en ligne (Micrologiciel) représentent en 2016 un budget global d'environ 2 500 euros HT pour une portée énorme de plusieurs milliers de personnes atteintes.

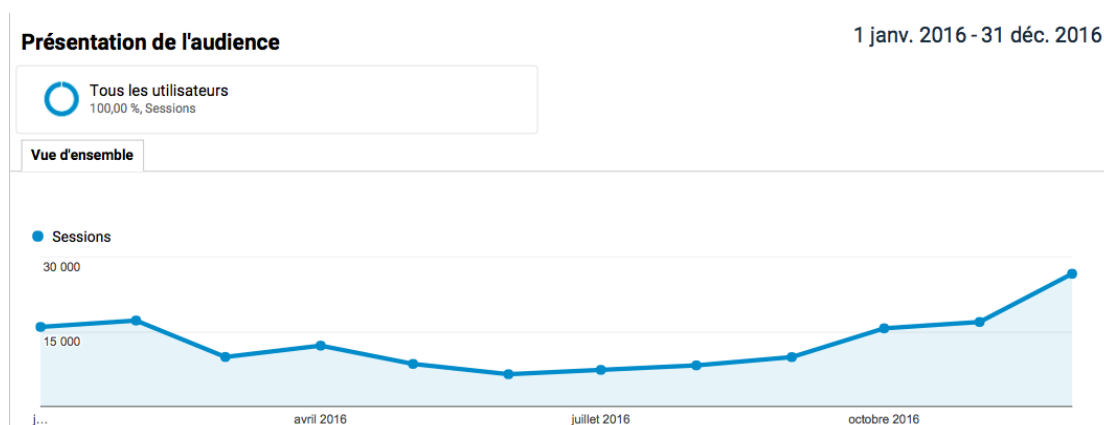
✓ Le site internet du Palais www.palaisomnisports-marseille.com

155 148 visiteurs sont venus le site internet du Palais en 2016. Ils étaient 138 278, en 2015, 142 589 en 2014 et en 2013, 126 126 visiteurs.

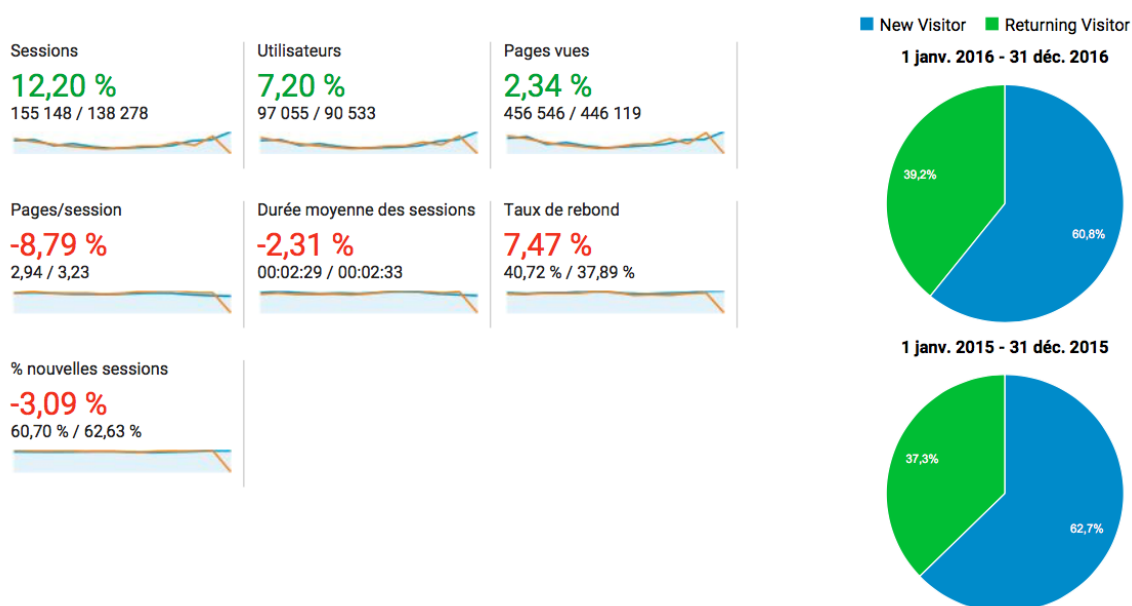
Nous comptons en 2016 près de 61% de nouveaux visiteurs et un total de 97 055 utilisateurs du site internet.



Le tableau ci-dessous présentent les statistiques de fréquentation du site internet, la période estivale est une période creuse par rapport aux mois d'hiver.



Le tableau ci-dessous présente les comparaisons entre 2016 et 2015 :



Nous observons une augmentation du nombre de visite (+ 12,20%) et d'utilisateurs uniques (+7,20%). Le nombre de page vue est stable avec une augmentations de 2,34%.

Légère baisse de nouvelles sessions (- 3,09%) et de la durée moyenne des sessions (-2,31%). Cette dernière donnée signifie que les informations sont plus vite trouvées par les utilisateurs.

A noter que plus de 40% des visiteurs se connectent depuis la ville de Marseille.

		12,20 % 155 148 / 138 278	12,20 % 155 148 / 138 278
1.	Marseille		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	62 880	40,53 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	58 819	42,54 %
2.	Paris		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	37 975	24,48 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	32 688	23,64 %
3.	Aix-en-Provence		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	5 322	3,43 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	9 506	6,87 %
4.	Lyon		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	5 265	3,39 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	593	0,43 %
5.	(not set)		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	3 341	2,15 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	1 775	1,28 %
6.	Aubagne		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	1 504	0,97 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	1 281	0,93 %
7.	Allauch		
	1 janv. 2016 - 31 déc. 2016	1 283	0,83 %
	1 janv. 2015 - 31 déc. 2015	523	0,38 %

Enfin, comme chaque année, la page la plus consultée, après la page d'accueil, est celle consacrée aux tarifs.

✓ Les réseaux sociaux

En 2016, dans le but de répondre aux mieux aux demandes des communautés Glace et Glisse, le Palais Omnisports a créé 2 fanpages Facebook qui correspondent aux 2 activités principales du Palais : la Patinoire et le Skatepark.

La page initiale « Palais Omnisports Marseille Grand Est » est devenue « Patinoire de Marseille – Palais Omnisports » et une page a été activée officiellement le 23 mars 2016 : « Skatepark de Marseille – Palais Omnisports ».

Avec les 2 fanpages officielles, en 2016, nous totalisons 4 627 fans.

N'ayant pas de pertinence avec nos communautés, la page Twitter n'est pas actualisée mais reste existante.

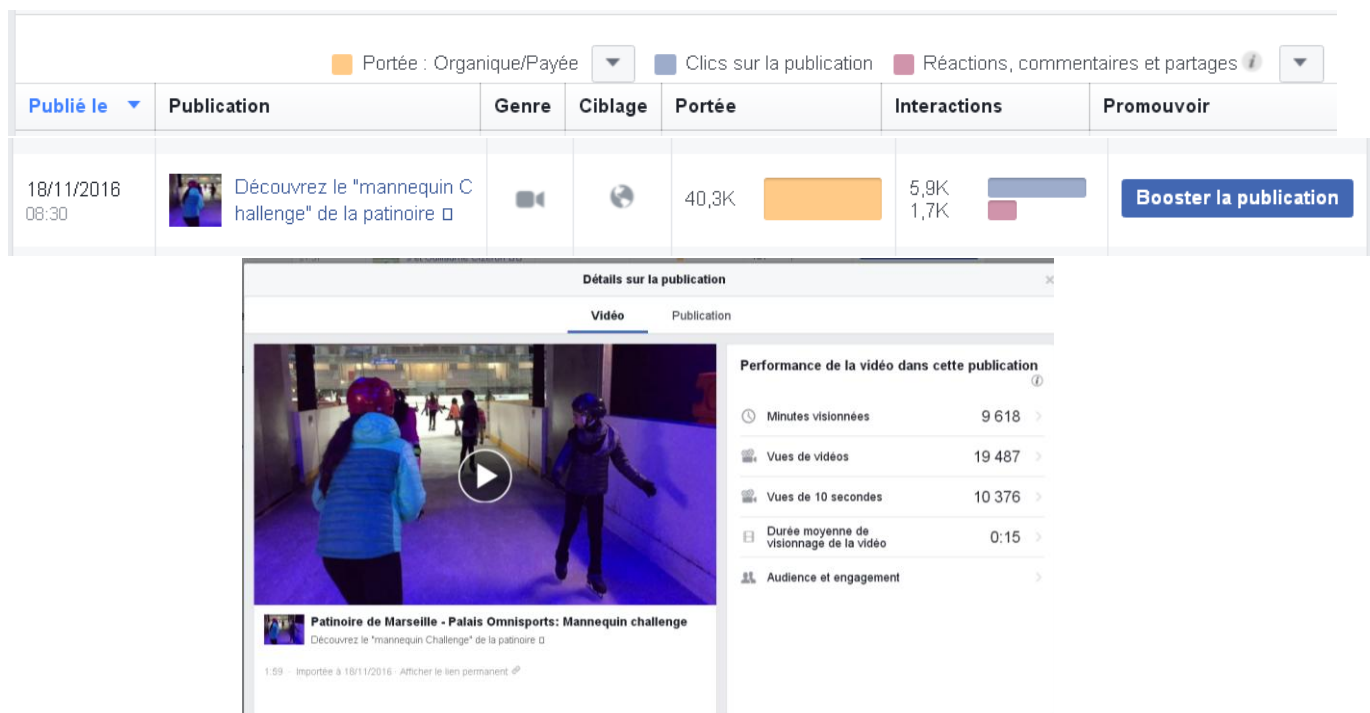
Fanpage : PATINOIRE DE MARSEILLE – PALAIS OMNISPORTS

Le nombre de « J'aime » est de 4 161 fin 2016, soit une progression de + 601 fans (3 560 fin 2015).



Focus sur la publication qui a le plus fonctionné pour la page « Patinoire » :

La vidéo « Mannequin Challenge » dont la portée totale dépasse les 40 000 personnes en novembre 2016, a fait le plus important buzz pour la Patinoire.



Fanpage : SKATEPARK DE MARSEILLE – PALAIS OMNISPORTS

Pour l'année 2016 (à compter du 23 mars 2016), la page totalise 466 « J'aime ».



Focus sur la publication qui a le plus fonctionné pour la page « Skatepark » :

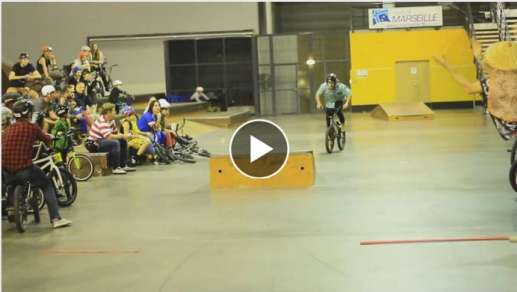
La vidéo de l'événement « L'appel de la Biche » dont la portée totale dépasse les 4 000 personnes en novembre 2016.


<div> Portée : Organique/Payée Clés sur la publication Réactions, commentaires et partages </div>						
Publié le	Publication	Genre	Ciblage	Portée	Interactions	Promouvoir
26/11/2016 09:15	 Le film de "l'appel de la biche" merci à tous d'être venus			4,3K 	822 105 	Booster la publication

Détails sur la publication

Vidéo

Publication




Skatepark de Marseille - Palais Omnisports: L'appel de la biche 2016
 Le film de "l'appel de la biche" merci à tous d'être venus rouler et merci à Jérémie Gonzales pour la vidéo !
 2:27 · Importée à 26/11/2016 · Afficher le lien permanent

Performance de la vidéo dans cette publication

Minutes visionnées	1 284
Vues de vidéos	1 663
Vues de 10 secondes	826
Durée moyenne de visionnage de la vidéo	0:20
Audience et engagement	

Cette vidéo est utilisée dans 1 autre publication

Nombre total de vues : 1,6 K

✓ Les Newsletters

Tous les deux mois ou en fonction de l'actualité, une newsletter est envoyée aux adhérents du Palais via le logiciel YLMP. Fin 2016, le nombre d'inscrits est de 1 777 contacts.

Les nouveaux contacts sont surtout issus des inscriptions au cours et stages réalisés en 2016 au Palais.

Voici pour exemple la newsletter de la rentrée scolaire de septembre 2016, envoyée le 2 septembre 2016.

Des nouvelles du Palais Omnisports Marseille Grand-Est

1 message

Palais Omnisports Marseille Grand Est <pg-marseille.adm@ucpasl.com>
À : pg-marseille.dca@ucpasl.com

2 septembre 2016 à 09:41



Rentrée 2016

C'est la rentrée !

Les **horaires** "période scolaire" sont dès maintenant appliqués au skatepark et à la patinoire. A partir du 1er septembre, certains de nos **tarifs** augmentent :
[Retrouvez l'ensemble des informations sur notre site internet.](#)

Les **séances encadrées** du Palais reprennent la semaine du **12 septembre**, retrouvez les **moniteurs** en pleine forme pour cette nouvelle saison !
[Inscrivez-vous en ligne à l'école Patinoire.](#)
[Inscrivez-vous en ligne à l'école Skatepark.](#)

Envie de tester les cours ? Participez à l'**Opération Découverte samedi 10 septembre de 10h à 13h** ! [Retrouvez les informations sur notre site internet.](#)



Match Hockey sur Glace - Vendredi 2 septembre à 19h

C'est aussi la rentrée pour le MHC. Avant d'attaquer la saison avec le championnat D2 samedi 24 septembre à domicile contre Villard, les hockeyeurs marseillais vont jouer un match international contre les suisses de Yverdon, vendredi 2 septembre à 19h. Visiteur : 1 €

Retrouvez les informations sur l'événement Facebook.



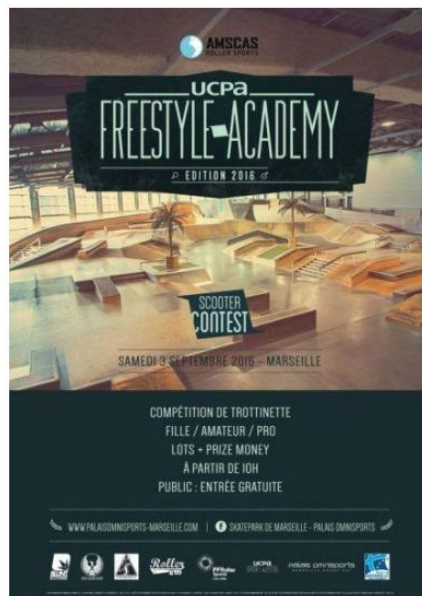
Contest de Trottinette - Samedi 3 septembre à partir de 10h

L'association **AMSCAS Roller Sports** et le Palais organisent l'**UCPA FREESTYLE ACADEMY** - Compétition de Trottinette Freestyle, samedi 3 septembre. Avec 3 catégories : filles, amateurs et pro, le spectacle sera au rendez-vous. Compétition ouverte à tous, lots et prize-money à gagner !

Visiteurs : Entrée gratuite.

Le skatepark sera réservé uniquement au contest toute la journée !

Retrouvez toutes les informations sur notre site internet.



RETROUVEZ - NOUS SUR FACEBOOK

1 Palais, 2 univers, 2 pages Facebook !

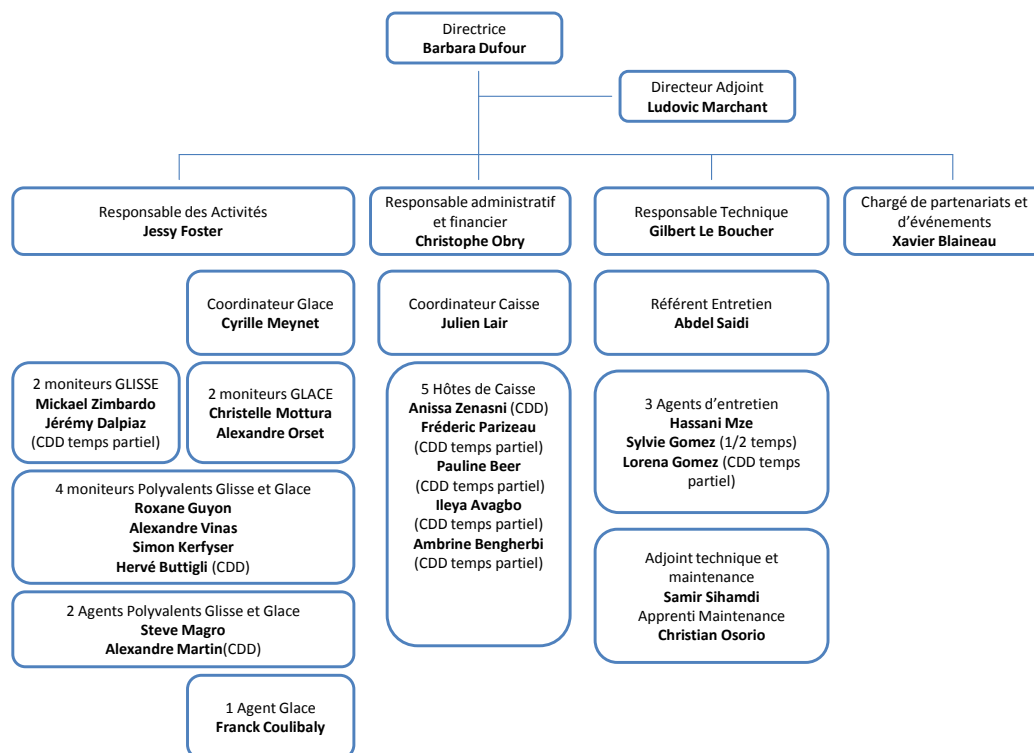
Pour la patinoire : [Patinoire de Marseille - Palais Omnisports](#)
 Pour le skatepark : [Skatepark de Marseille - Palais Omnisports](#)

Palais Omnisports Marseille Grand-Est
 12, bd Fernand Bonnefoy, 13010, Marseille
www.palaisomnisports-marseille.com
 04.91.16.52.70

Désinscription / Changer d'adresse e-mail
 Envoyé par Palais Omnisports Marseille Grand Est

5. Ressources humaines

Voici l'organigramme au 31 décembre 2016



Sur l'année 2016, les principales évolutions quant aux ressources humaines sont les suivantes :

- Ilhem Dermi en congé parental toute l'année 2016.
- Roxanne Guyon en congé maternité du 21/09/2016 au 10/01/2017
- Arrêt maladie de Samir Sihamdi toute l'année 2016
- Alexandre VINAS passe en CDI moniteur à partir du 04/07/2016
- Simon Kerfyser en CDD moniteur du 22/08/2016 au 22/08/2017
- Alexandre Martin en CDD agent glace/glisse du 26/09/2016 au 10/01/2017
- Corentin Lemoine en CDD accueil du 01/09/2015 au 31/05/2016
- Anissa Zenasni en CDD accueil du 05/09/2016 au 31/05/2017
- Faissoil Ahamada en contrat professionnel maintenance du 16/11/2015 au 22/05/2016
- Christian OSORIO en contrat d'apprentissage maintenance du 29/08/2016 au 30/08/2018
- Gabin Pacholsky en stage événementiel du 12/09/2016 au 17/05/2017
- Antoine Andreo en stage administratif du 01/02/2016 au 31/07/2016

Ressources humaines 2016 *							
	nbr CDD	nbr heures CDD	nbr CDI	nbr heures CDI	TOTAL heures 2016	TOTAL heures 2015	variation
agent d'Accueil	82	3428	2	1209	4637	4771	-3%
agent d'entretien	22	727	3	3643	4370	4933	-11%
agent technique	18	2105	1	0	2105	1637	29%
agent patinoire et skate park	77	1842	3	3662	5504	6363	-13%
moniteur glace/glisse	42	1694	6	6847	8540	7427	15%
Événementiel	1	145			145		
direction	0	0	8	10598	10598	9999	6%
TOTAL	242	9940	23	25960	35900	35130	2%

* Les heures sont réellement effectuées: les CP, maladies, absences sont déduites

Au global, nous observons entre 2015 et 2016 que les heures CDD sont en diminution de 2% et que les heures CDI sont en augmentation de 4%. Une partie de la masse salariale vacataire CDD est passée en heure CDI. Pour une gestion de la masse salariale optimale et en fonction du nombre de salariés absents et des pics d'activités du Palais, le recours aux contrats CDD reste assez élevé. Malgré tout, nous observons une légère augmentation des heures CDI (+ 2% par rapport à 2015).

Le volume total d'heures 2015 était de 35 130 h, le volume total d'heures effectuées est pratiquement stable pour 2016 avec 35 900 h.

Actions de formation en 2016

Bénéficiaire	Formateur	Dates	formation	Financement
Faissoil AHAMADA	IFETH	du 16/11/15 au 20/05/2016	agent d'entretien du bâtiment	contrat de professionnalisation
Christian OSORIO	BTP CFA	29/08/2016 au 30/08/2018	CAP préparation et réalisation d'ouvrages électriques	contrat d'apprentissage
Xavier BLAINEAU Ludovic MARCHANT	APAVE	10/05/2016 au 13/05/2016	certificat sécurité des spectacles	CPF
Jessy FOSTER	Croix Blanche	24/03/2016	FC PSE 2	CPF
Julien LAIR - Simon KERFYSER - Steve MAGRO - Alexandre ORSET - Ludovic MARCHANT - Cyrille MEYNET	Croix Blanche	15/09/2016	Manipulation extincteurs, manœuvres incendies	CPF

VII. GESTION DU PATRIMOINE

1. Gestion des Fluides

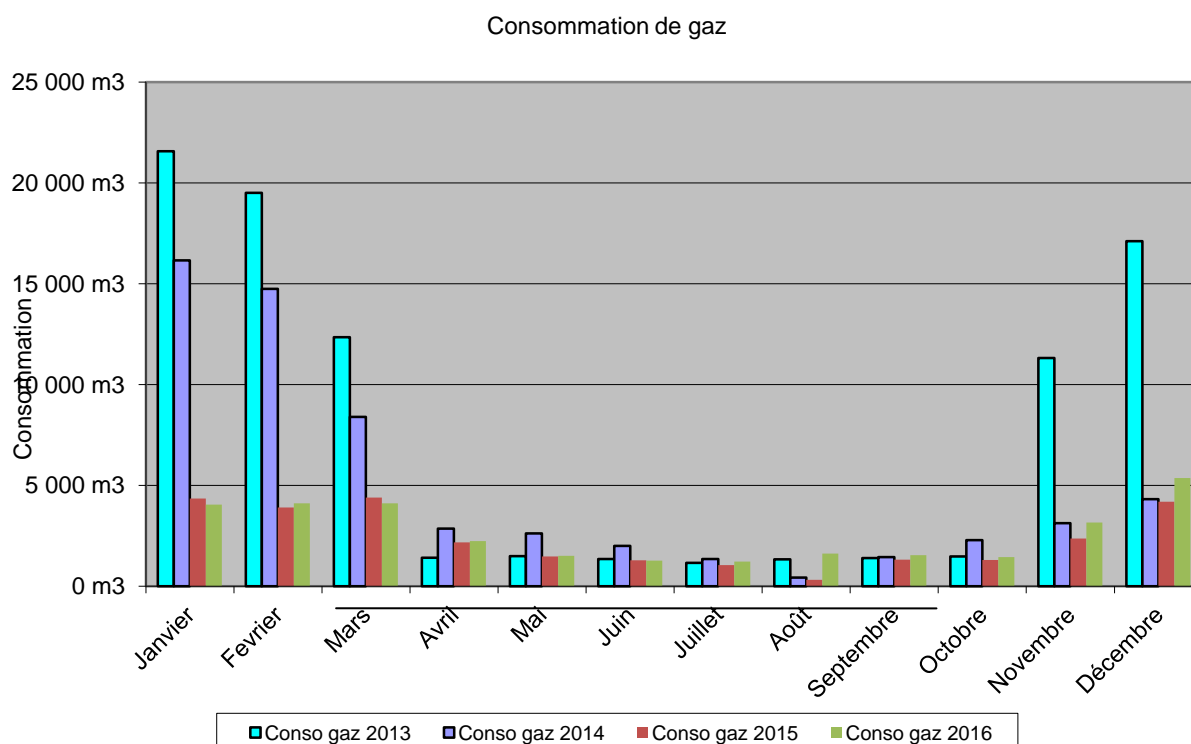
A compter du 01/03/2014, l'UCPA a fait le choix de confier à Cofély la performance énergétique du Palais, par le truchement d'un contrat P1.

Cofély s'engage à garantir sur le site dans les conditions d'exploitation définies conjointement avec l'UCPA :

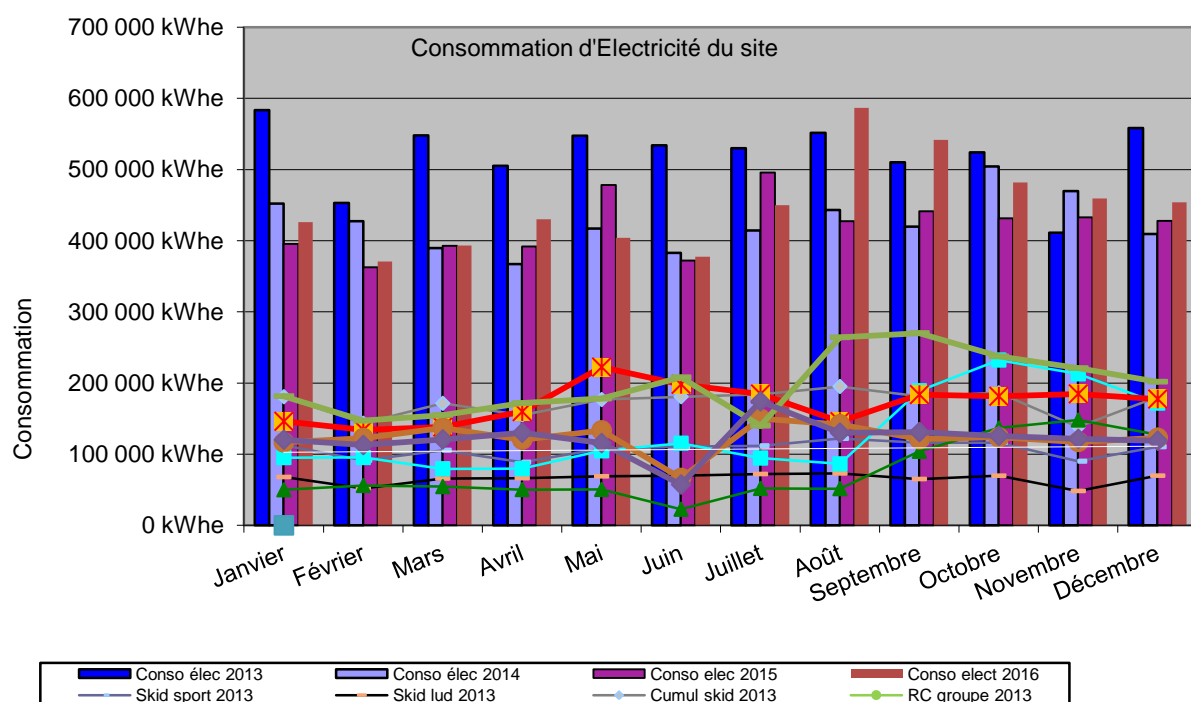
- La disponibilité des usages énergétiques et les niveaux de services,
- L'amélioration de la performance énergétique incluant la réduction des consommations énergétiques d'électricités et de gaz du site et la baisse des émissions de CO²,
- La maîtrise du budget énergétique.

Voici présentés ci-dessous les différents tableaux comparatifs des consommations de gaz, d'eau et d'électricité.

Consommation de Gaz en m3, comparatif 2013,2014, 2015 et 2016.



Consommation d'Electricité en kWhe, comparatif 2013,2014, 2015 et 2016



Consommation d'Eau Froide en m3, comparatif 2013,2014, 2015 et 2016

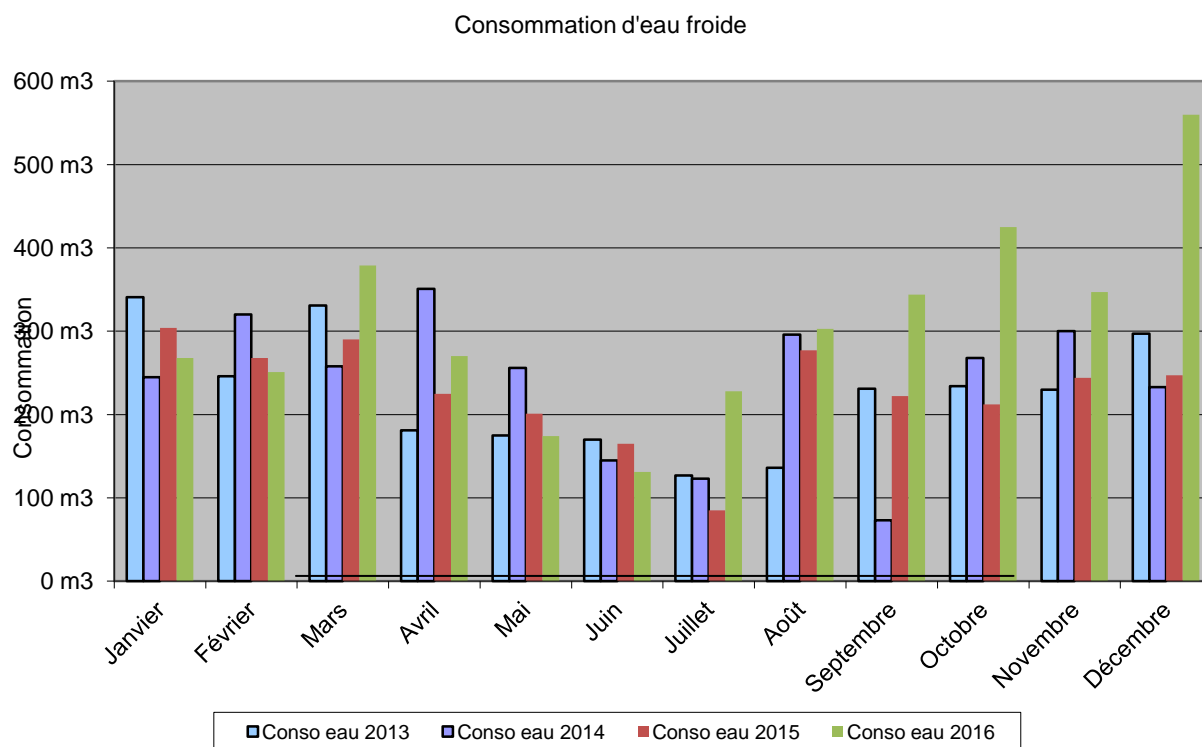


Tableau récapitulatif des consommations de fluides :

	2015	2016	2015/2016	2015/2016
Gaz (m3)	28 073	31 573	+ 3 500	+ 11 %
Electricité (kWe)	5 050 291	5 368 473	+ 318 182	+ 6 %
Eau froide (m3)	2 740	3 680	+ 940	+ 26 %

Après plusieurs années de baisse de la consommation de **gaz**, cette dernière se stabilise autour de 30 000 m3, soit 31 573 m3 pour 2016. Les conditions météorologiques sont les principaux paramètres de variation de cette énergie.

Les consommations d'**eau** varient principalement selon les fréquentations des clubs (entraînements et matchs) et l'accueil d'évènements. Sur cette année 2016, la hausse correspond à une augmentation des volumes d'heures clubs glace et la tenue du GP ISU sur le mois de décembre, présentant une consommation de + 220m3 vs décembre 2015. Au global, sur l'année, on constate une hausse de + 26%, pour 3 680 m3.

La consommation **électrique** est en augmentation de 6%.

Les variations des consommations électriques de 2016 s'expliquent de la manière suivante :

- La **climatisation de la partie boutique** se trouvant en bout du circuit de refroidissement du Palais (CTA : Centrales de Traitement d'Air), il faut faire fonctionner tout le dispositif pour climatiser cet espace et le rendre agréable pour les clients, ce qui consomme énormément d'énergie. Sur 2015, nous étions parvenus à laisser ce dispositif à l'arrêt sur la période estivale.

Sur 2017, une optimisation est définie par l'installation d'une climatisation indépendante pour la partie boutique.

- Le déroulement des stages sur le skate park durant l'été a nécessité **le refroidissement d'air** sur cet espace. Toutefois, la puissance des 2 CTA étant sous dimensionnée pour le skate park, les résultats ne sont qu'à peine perçus par les usagers. Sans modification du système de traitement d'air, nous ne rallumerons pas les machines durant l'été 2017, pour des raisons de gaspillage.

2. La maintenance multi technique

Le contrat de maintenance multi technique a été reconduit avec Cofély au 10/09/2013. Pour rappel, ce contrat fixe les missions de Cofély :

Assurer la conduite et la maintenance multi technique des installations du POMGE (P2)

Assurer l'approvisionnement et le stock des pièces de rechange et des produits consommables

Assurer l'assistance technique auprès de LS PGG en l'informant systématiquement sur la gestion et le suivi des opérations.

Nous vous proposons de retrouver en annexe le rapport technique 2016 de Cofély.

3. Le suivi du P3 – GER

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des travaux réalisés après validation de la Ville dans le cadre du compte GER.

RESERVE GER AU 31/12/16			
		réserve	utilisation
26/05/2016	GER ENGIE 201605WP00319 - ELECTROVANNE		859,95
31/05/2016	GER DORMA 4090055732 - POSE RIDEAU		2 842,18
19/07/2016	GER ENGIE 201607WP00399		5 639,55
19/09/2016	GER ELISATH VFA153007		16 590,00
31/10/2016	GER ENGIE 201610WP00824		3 820,50
31/10/2016	GER ENGIE 201610WP00827		447,06
31/10/2016	GER ENGIE 201610WP00825		1 158,00
31/10/2016	GER ENGIE 201610WP00826		687,80
30/11/2016	GER TRYO SPORT - FAC161243 MOUSSE		6 000,00
30/11/2016	GER WORKINWOOD - 20/2016 TRAVAUX PARK		5 744,00
30/11/2016	GER MIDI PROTECTION - F2306124 BANDE SPORTIVE		3 800,00
30/11/2016	GER VEOLIA - MAD10197877 BENNE		453,00
01/01/2016 AU 31/12/2016		50 000	

totaux		50 000	48 042,04
--------	--	--------	-----------

SOLDE DE LA RESERVE GER AU 31/12/16			1 957,96
-------------------------------------	--	--	----------

A noter que l'**avenant n°5** signé le 14 décembre 2016 indique :

- « Pour les années 2015 et 2016, le Déléguant autorise l'utilisation de la provision du compte GER pour financer l'amélioration du **système de contrôle d'accès informatisé**. »
- « Pour les années 2016 et suivantes, le Déléguant autorise l'utilisation de la provision du compte GER pour financer la dépense correspondant aux prestations réalisées concernant **l'évolution du skatepark** et des ses composantes et le renouvellement des plaques de roulement dans la limite de **50 000 € HT** dédiés à ces dépenses, sur présentation des factures justificatives. »

Aussi, l'**avenant n°6** signé le 14 décembre 2016 précise que la ville de Marseille remboursera le montant de prestations identifiées permettant la mise en place de la **Finale du Grand Prix ISU 2016**. Le montant total des prestations est de **93 871,41 € HT**.

Montant HT prestations protocole ISU 2016 avenant 6.
Les factures se trouvent en annexe.

Prestataire	Montant HT
STILL	1 407,86 €
3D STRUCTURES	4 558,00 €
SYNERGLACE	3 560,00 €
SYNERGLACE	5 950,20 €
SECURITE INDUSTRIELLE	74 097,87 €
VEOLIA	1 817,48 €
MIDI PROTECTION	2 480,00 €

VIII. RÉSULTATS FINANCIERS

1. Compte de résultat 2016

COMPTE DE RESULTAT LS PGG du 01/01 au 31/12			
	réalisé 2015	réalisé 2016	ECART en %
706 Ventes de prestations sportives	535 497 €	517 249 €	-3%
708 Ventes de prestations annexes	467 950 €	507 005 €	8%
70 Chiffres d'affaire	1 003 447 €	1 024 254 €	2%
722 production immobilisée	- €	- €	
Production de l'exercice	1 003 447 €	1 024 254 €	2%
60 achats	659 737 €	761 126 €	15%
61 Services Exdterieurs A	649 297 €	585 955 €	-10%
62 Services extérieurs B	129 121 €	119 502 €	-7%
69 Prestations services centraux			
69 Prestatations autres			
Consommation de l'exercice	1 438 156 €	1 466 583 €	2%
Valeur Ajoutée	- 434 709 €	- 442 329 €	2%
74 Subvention d'exploitation	1 334 848 €	1 430 215 €	7%
63 Impots et taxes	124 376 €	110 728 €	-11%
640 Salaires	667 549 €	716 692 €	7%
647 autres charges	26 879 €	28 574 €	6%
Exédent brut d'exploitation	81 335 €	131 892 €	62%
75 Autres produits	109 773 €	2 429 €	-98%
78 reprise provisions		31 452 €	
65 Autres charges	12 571 €	12 661 €	1%
68 dotations aux amortissements	16 110 €	16 892 €	5%
68 dotations aux provisions	50 000 €	58 666 €	17%
résultat d'exploitation	112 427 €	77 554 €	-31%
76 Produits financiers			
66 Charges financières	- €		
Résultat courant avant impots	112 427 €	77 554 €	-31%
77 Produits exeptionnels	- €		
67 Charges exeptionnelles	- €		
79 transfert de charges	- €	6 061 €	
Résultat net avant impot	112 427 €	83 615 €	-26%
69 Impots sociétés	43 095 €	24 009 €	-44%
résultat net après impot	69 332 €	59 606 €	-14%

2. Balance des comptes du 01 janvier au 31 décembre 2016

BALANCE DES COMPTES LS PGG du 01/01 au 31/12					
		2015	2016	VARIATION 2016/2015	VARIATION 2016/2015
602255	PRODUITS ENTRETIEN	3 331,59 €	10 820,44 €	7 488,85 €	225%
602260	BOUTIQUE	5 430,12 €	11 191,67 €	5 761,55 €	106%
604870	ACTIVITES DE LOISIRS	18 334,35 €	14 569,12 €	- 3 765,23 €	-21%
606120	EAU	11 023,33 €	14 504,20 €	3 480,87 €	32%
606130	ELECTRICITE	487 680,69 €	454 099,42 €	- 33 581,27 €	-7%
606150	GAZ DE VILLE	52 981,54 €	45 432,58 €	- 7 548,96 €	-14%
606160	CARBURANTS	358,01 €	1 602,82 €	1 244,81 €	348%
606300	FOUR ENT PETIT EQUIP	37 807,45 €	31 530,11 €	- 6 277,34 €	-17%
606306	HABILLEMENT PERSO	2 363,35 €	1 752,68 €	- 610,67 €	-26%
606316	ACHAT EVENEMENTIEL	15 000,00 €	93 871,41 €	78 871,41 €	526%
606401	FOURNITURES BUREAUX	6 365,25 €	34 524,24 €	28 158,99 €	442%
606402	IMPRIMES ADMIN			- €	
606821	MATERIELS SPORTIFS	11 483,81 €	40 344,33 €	28 860,52 €	251%
606830	PHARMACIE	2 444,08 €	250,00 €	- 2 194,08 €	-90%
606870	MATERIELS ANIMATIONS	5 133,61 €	6 632,84 €	1 499,23 €	29%
sous total	compte 60	659 737,18 €	761 125,86 €	101 388,68 €	15%
611801	SOUS TRAITANCE GENE	2 885,45 €	3 564,81 €	679,36 €	24%
611804	SOUS TRAIT GARDIENNAGE	156 777,64 €	147 733,96 €	- 9 043,68 €	-6%
611807	PREST GESTION UCPA	105 316,75 €	105 841,75 €	525,00 €	0%
613210	LOYER			- €	
613530	LOC MATERIEL BUREAU/INFO	57,91 €		- 57,91 €	-100%
613540	LOC MATERIEL AUTRES	3 961,73 €	2 752,25 €	- 1 209,48 €	-31%
615210	ENT REPARATION LOCAUX	148 828,36 €	88 587,27 €	- 60 241,09 €	-40%
615610	CONTRATS DE MAINTENANCE	184 290,11 €	175 814,58 €	- 8 475,53 €	-5%
615654	MAINT MAT BUR/INFO	3 488,47 €	10 770,28 €	7 281,81 €	209%
616310	ASSURANCES VEHICULES	1 889,63 €	3 084,63 €	1 195,00 €	63%
616410	ASSURANCES LOCAUX	27 357,20 €	28 579,08 €	1 221,88 €	4%
616430	RC	4 009,41 €	6 877,51 €	2 868,10 €	72%
616440	ASSURANCE MAT SPORTIF	279,66 €	990,02 €	710,36 €	254%
617130	ETUDE ENQUETE RECHERCHE	10 155,02 €	11 358,79 €	1 203,77 €	12%
sous total	compte 61	649 297,34 €	585 954,93 €	- 63 342,41 €	-10%
622615	CONSEIL FISCAL JURIDIQUE			- €	0%
622630	COMM AUX COMPTES	7 105,60 €	5 394,93 €	- 1 710,67 €	-24%
622700	FRAIS ACTE ET CONTENTIEUX	44,69 €	50,53 €	5,84 €	13%
622800	HONO DIVERS	7 282,00 €	1 530,00 €	- 5 752,00 €	-79%
623181	PUB ET COM	94 506,92 €	90 980,16 €	- 3 526,76 €	-4%
623200	LOTS CONCOURS	1 100,00 €	450,00 €	- 650,00 €	-59%
623622	AUTRES FRAIS			- €	
625160	CE DELEGUES DU PERSO	614,86 €		- 614,86 €	-100%
625600	MISSIONS DEPLACEMENTS	6 423,72 €	7 367,94 €	944,22 €	15%
625702	FRAIS DE RECEPTION	1 433,47 €	2 166,89 €	733,42 €	51%
626100	LIAISONS INFORMATIQUE	1 617,94 €	1 633,21 €	15,27 €	1%
626300	AFFRANCH ADMINISTRATIF	641,19 €	1 102,32 €	461,13 €	72%
626500	TELEPHONE ABON	5 447,59 €	6 041,49 €	593,90 €	11%
627800	FRAIS BANCAIRES	2 081,56 €	2 251,01 €	169,45 €	8%
627820	AUTRES COM	471,80 €	184,00 €	- 287,80 €	-61%
628100	COTISATIONS	350,00 €	350,00 €	- €	0%
sous total	compte 62	129 121,34 €	119 502,48 €	- 9 618,86 €	-7%

631200	TAXE APPRENTISSAGE	3 644,09 €	3 670,76 €	26,67 €	1%
631300	PARTICIP FORMAT PROF	10 666,63 €	6 664,74 €	4 001,89 €	-38%
633300	FORMAT ORG EXTERIEUR		6 145,00 €	6 145,00 €	
633400	EFFORT CONSTRUCTION	1 121,00 €	2 436,65 €	1 315,65 €	117%
633800	AUTRES HANDICAPE	1 267,40 €	3 267,40 €	2 000,00 €	158%
635110	CET/TAXE PROF	62 940,00 €	40 634,00 €	22 306,00 €	-35%
635135	TAXE HABITATION ORDURE	29 833,00 €	29 833,00 €	- €	0%
637100	CONTRIB SOC SOLIDARITE			- €	
637800	SACEM ET ASSIMILES	4 553,90 €	7 653,60 €	3 099,70 €	68%
637830	REDEVANCE D OCCUPATION	10 350,00 €	10 422,45 €	72,45 €	1%
sous total	compte 63	124 376,02 €	110 727,60 €	13 648,42 €	-11%
641100	SAL APPOINTEMENTS	535 032,08 €	552 619,47 €	17 587,39 €	3%
641210	CP BRUTS	- 1 168,12 €	1 469,31 €	2 637,43 €	-226%
641321	PROVISION CP	- 8 085,36 €	3 948,31 €	12 033,67 €	-149%
641325	INDEM LICENCIEMENT	3 648,35 €	1 990,00 €	1 658,35 €	-45%
641340	PRIME PRECARITE	885,48 €	776,80 €	108,68 €	-12%
641400	INDEM AVANTAGE DIVERS			- €	
645100	URSSAF SS	115 780,83 €	127 488,75 €	11 707,92 €	10%
645200	MUTUELLE	6 159,36 €	6 713,28 €	553,92 €	9%
645310	CIRSIC SALARIES	7 510,58 €		7 510,58 €	-100%
645320	RETRAITE NON CADRE	17 844,15 €	30 676,98 €	12 832,83 €	72%
645321	RETRAITE NON CADRE	- 5 728,44 €		5 728,44 €	-100%
645350	RETRAITE CADRES	11 061,58 €	5 587,18 €	5 474,40 €	-49%
645400	CHOMAGE	9 971,13 €		9 971,13 €	-100%
645500	CP/ARTT CHARGES PATR	- 2 030,02 €	4 388,94 €	6 418,96 €	-316%
645640	PRECAR CHARG SOC	240,45 €	353,68 €	113,23 €	47%
645800	MUTUEL PREVOY	4 044,04 €	4 228,97 €	184,93 €	5%
645900	CREDIT IMPOT COMPET	- 27 616,92 €	23 550,09 €	4 066,83 €	-15%
647100	INDEMNITES DE TRANSP	250,11 €	524,80 €	274,69 €	110%
647130				- €	
647200	CE	6 509,64 €	6 615,99 €	106,35 €	2%
647400	CHEQUES RESTAURANT	18 201,09 €	19 240,02 €	1 038,93 €	6%
647500	MEDECINE DU TRAVAIL	2 168,00 €	2 193,63 €	25,63 €	1%
sous total	compte 64	694 678,01 €	745 266,02 €	50 588,01 €	7%
655100	INTERESSEMENT DELEGANT	16 856,93 €	- €	16 856,93 €	-100%
655900	DOT GER	49 999,99 €	- €	49 999,99 €	-100%
658000	CHARGES DIVERSES DE GEST	- 172,31 €	28,40 €	143,91 €	-84%
658200	CHARGES LIEES A DES EQUILIBRAGES MARCHE		12 689,00 €		
661500	INTERET C/C			- €	
675200	VNC ACTIF CORPORELLE			- €	
681120	DOT AMORT IMMO CORPO	16 110,07 €	16 891,83 €	781,76 €	5%
681126	DOTATION RENOUVEL BIENS		50 000,00 €		
681740	DOTAT AUX PROVIS DEPRECIATIONS CLIENTS		8 666,00 €		
687100	DOT AUX AMORT EXEPT			- €	
695100	IMPOTS SOCIETE	43 095,00 €	24 009,00 €	19 086,00 €	-44%
sous total	compte 65-69	125 889,68 €	112 227,43 €	13 662,25 €	-11%
TOTAL 6		2 383 099,57 €	2 434 804,32 €	51 704,75 €	2,2%

706104	ENTREES	348 464,92 €	324 643,60 €	-	23 821,32 €	-7%
706121	ACTIV ET ENSEIGNEMENT	186 688,38 €	192 305,07 €	-	5 616,69 €	3%
706301	PREST SERVICE/AFFUT	343,32 €	300,01 €	-	43,31 €	-13%
708205	COMM DISTRIB	40 155,36 €	36 872,55 €	-	3 282,81 €	-8%
708222	BOUTIQUE TAXABLE	30 588,75 €	31 762,75 €	-	1 174,00 €	4%
708281	LOC MAT SPORTIF	159 706,26 €	183 294,11 €	-	23 587,85 €	15%
708290	COMM ASSURANCE	1 018,00 €	2 010,00 €	-	992,00 €	97%
708312	MAD AMENAG SPORT	129 097,97 €	128 718,62 €	-	379,35 €	0%
708316	ANIM EVENEMENT	104 775,57 €	109 451,43 €	-	4 675,86 €	4%
708320	ATTENUATION DE DEPENSE	1 651,88 €	13 912,71 €	-	12 260,83 €	742%
708500	CARTES/ FRAIS DE DOSSIER	956,33 €	983,25 €	-	26,92 €	3%
744020	SCOLAIRE	86 098,17 €	77 593,12 €	-	8 505,05 €	-10%
sous total	compte 70	1 089 544,91 €	1 101 847,22 €	-	12 302,31 €	1%
744000	SUBVENTION COMMUNES	1 248 750,00 €	1 352 621,41 €	-	103 871,41 €	8%
755100	GER	109 773,02 €	-	-	109 773,02 €	
758000	PRODUIT DIV GESTION COURANTE	-	391,73 €	-	-	
758200	PRODUIT EQUILIBRAGE MARCHE	-	2 036,92 €	-	-	
761700	REVENUS C/C	-	-	-	- €	
768000	AUTRE PRODUIT FINANCIER	1 412,65 €	-	-	1 412,65 €	
772800	PDTS EXEP EXER ANT	2 950,77 €	-	-	2 950,77 €	
775200	VNC IMMO CEDE	-	-	-	- €	
781127	REPRISE DE PROV RENOUVEL BIENS	-	31 452,04 €	-	-	
791500	REMBT ASSURANCE	-	6 061,00 €	-	6 061,00 €	
sous total	compte 74 à 77	1 362 886,44 €	1 392 563,10 €	-	29 676,66 €	2%
TOTAL 7		2 452 431,35 €	2 494 410,32 €	-	41 978,97 €	1,7%
RESULTAT NET		69 331,78 €	59 606,00 €	-	-	

A noter que le **protocole ISU** (avenant n°6 signé le 14 décembre 2016) augmente de **93 971,41 € HT** les charges et les produits et que le **GER** sur 2016 est de **48 042.04€HT**.

3. Analyse économique et commentaires

Dans la balance présentée, nous vous proposons une comparaison des postes de charges et de produits entre le réalisé 2015 et le réalisé 2016.

Concernant les charges, nous pouvons noter les points suivants :

- Une augmentation globale des **charges** de 2,2% (soit 52K€). Hors GER et PROTOCOLE ISU, cette augmentation est de 1,6% soit 36K€.

POSTE ACHATS (60)

- Une hausse de 101K€ entre 2015 et 2016 sur le poste achats. Hors PROTOCOLE ISU, cette hausse est de 7,5K€.
- Hausse de 79K€ de l'achat événementiel avec les frais liés à l'I.S.U.
- Baisse de 34K€ du poste électricité. Cette baisse de charge, malgré une augmentation de consommation, est liée au décalage entre la consommation et la facturation réelle.
- Hausse de 29K€ du poste matériel sportif liée au renouvellement des patins à glace.

POSTE EXTERIEUR A (61)

- Le poste extérieur A a baissé de 63K€ entre 2015 et 2016. Hors GER ce poste a augmenté de 15K€.
- Le poste entretien des locaux est en baisse de 60K€ due à une diminution de 78K€ des dépenses dans le cadre du GER.

POSTE EXTERIEUR B (62)

- Le poste extérieur B a baissé de 10K€ entre 2015 et 2016.

POSTE IMPOTS ET TAXES (63)

- Le poste impôts et taxes a baissé de 14K€ entre 2015 et 2016.

POSTE SALAIRES

- Le poste salaires a augmenté de 51K€ entre 2015 et 2016 :
 - . Hausse de 18K€ des provisions CP chargés.
 - . Hausse de 24K€ des salaires bruts liée à de nouvelles embauches, notamment de moniteurs pour absorber la hausse de la demande de cours et stages.

Voici le détail des immobilisations au 31/12/2016 :

désignation	Valeur achat	date mise en service	durée amortissement	amortissement 2016	amortissement au 31/12/16	Comptable au 31/12/16
cadre et bache publicitaire	5 590,00 €	17/01/2014	linéaire 5 ans	1 118,00 €	3 304,31 €	2 285,69 €
8 karts électriques	70 792,69 €	17/10/2013	linéaire 7 ans	10 113,24 €	32 418,56 €	38 374,13 €
120 barrières kart	7 036,00 €	23/09/2013	linéaire 7 ans	1 005,14 €	3 289,05 €	3 746,95 €
Minicom vision broadcaster	840,00 €	05/12/2013	linéaire 3 ans	259,78 €	840,00 €	- €
Batterie surfaceuse sportive	10 797,12 €	10/03/2015	linéaire 5 ans	2 159,42 €	3 904,96 €	6 892,16 €
Batterie surfaceuse ludique	11 145,12 €	05/03/2015	linéaire 5 ans	2 229,02 €	4 061,78 €	7 083,34 €

Pour ce qui concerne les produits, nous vous proposons une analyse plus détaillée que celle présentée sur la balance, qui s'appuie sur la présentation des recettes facturées. Un léger décalage dans les montants est donc observé mais permet toutefois une lecture analytique plus fine des produits d'exploitation par catégorie.

Concernant les produits d'exploitation, nous pouvons noter les points suivants :

- Une hausse globale des recettes d'exploitation de 0,7% entre 2015 et 2016
- Une légère baisse des recettes liées aux « entrées et locations de matériel » sur les univers Glace (-1.4%) et Glisse (-0.1%)
- Une forte augmentation des recettes des activités encadrées sur les univers Glace (+27%) et Glisse (+26%)
- Une forte baisse des entrées « groupes » sur les univers Glace (-44%) et Glisse (-90%) liée à la non reconduction des TAP.
- Une forte hausse des anniversaires sur les univers Glace (+75%) et Glisse (+79%)
- Recettes facturées en € HT en 2016 :

catégories	montant en €HT pour 2014	montant en €HT pour 2015	montant en €HT pour 2016	évolution 2016/2015
Entrées Glace	290 801,17 €	248 129,42 €	220 795,92 €	-11%
Locations diverses Glace	111 816,25 €	119 860,83 €	141 911,00 €	18%
Ventes de produits Glace	33 970,17 €	30 437,08 €	31 745,50 €	4%
cours et enseignement Glace	81 806,42 €	87 430,75 €	111 466,37 €	27%
Entrées Glace groupe	49 710,50 €	51 780,58 €	29 234,89 €	-44%

Anniversaire Glace	8 937,92 €	9 705,83 €	16 942,75 €	75%
Scolaire Glace public	49 992,08 €	52 828,12 €	50 938,03 €	-4%
Scolaire Glace privé	18 220,83 €	15 812,83 €	9 188,83 €	-42%
total glace	645 255,33 €	615 985,45 €	612 223,30 €	-0,6%
Entrées Glisse	90 769,08 €	79 319,58 €	77 710,33 €	-2%
Locations diverses Glisse	43 749,42 €	39 845,42 €	41 383,09 €	4%
Ventes de produits Glisse	788,50 €	495,00 €	317,25 €	-36%
cours et enseignement Glisse	39 976,75 €	47 807,75 €	60 187,04 €	26%
Entrées Glisse groupe	12 924,00 €	11 902,25 €	1 180,17 €	-90%
anniversaire Glisse	5 422,92 €	6 523,33 €	11 697,00 €	79%
Scolaire Glisse public	15 428,96 €	16 207,09 €	15 832,53 €	-2%
Scolaire Glisse privé	1 603,33 €	2 506,25 €	2 554,67 €	2%
total glisse	210 662,96 €	204 606,67 €	210 862,09 €	3,1%
événementiel Elisath (kid parc, spectacles,lasergame)	16 333,75 €	375,00 €	3 097,50 €	726%
karting public	19 381,67 €	10 483,33 €	7 001,44 €	-33%
Location salle anniversaire	4 156,33 €	4 465,25 €	3 482,33 €	-22%
Facturation CLUBS	106 777,88 €	114 264,69 €	120 883,07 €	6%
Facturation EVENEMENTIEL	36 272,38 €	94 223,21 €	101 064,51 €	7%
Facturation LOCATION	43 460,99 €	48 102,20 €	40 866,06 €	-15%
divers	852,33 €	1 812,67 €	2 993,25 €	65%
total événementiel, location..	227 235,33 €	273 726,35 €	279 388,15 €	2,1%
TOTAL GENERAL	1 083 153,63 €	1 094 318,47 €	1 102 473,54 €	0,7%

Aussi, nous vous proposons une présentation détaillée des recettes facturées type location clubs, sous-traitance...

catégories	montant en €HT pour 2014	montant en €HT pour 2015	montant en €HT pour 2016	évolution 2016/2015
clubs forme	2 342,08 €	2 168,83 €	1 098,51 €	-49%
clubs glace	94 012,46 €	100 373,96 €	108 181,88 €	8%
clubs glisse	10 423,33 €	11 721,90 €	11 602,68 €	-1%

incentive	36 894,54 €	50 389,56 €	87 572,84 €	74%
intéressement event	- €	2 118,23 €	- €	
loc event glace	12 679,51 €	37 534,58 €	13 491,67 €	-64%
loc event glisse	- €	4 180,83 €	- €	
loyer boutique	8 000,00 €	8 000,00 €	4 000,00 €	-50%
restauration auto	22 421,86 €	24 260,33 €	21 410,04 €	-12%
restauration	13 039,13 €	15 841,87 €	15 456,02 €	-2%

Enfin, vous trouverez ci-dessous **l'état des créances et impayés actualisés au 31/12/2016**

CREANCES CLIENTS au 31/12/2016						
CODE CLT	ETABLISSEMENT	N° FACTURE	DATE FACTURATION	MONTANT TTC	HT	TVA
306890	WICKED WHEELS	2015-F028	30/11/2014	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F073	31/12/2014	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F091	29/01/2015	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F156	28/02/2015	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F212	31/03/2015	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F258	30/04/2015	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F292	15/06/2015	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F351	01/08/2015	2 400,00 €	2 000,00 €	400,00 €
306890	WICKED WHEELS	2015-F379	30/09/2015	800,00 €	666,67 €	133,33 €
306890	WICKED WHEELS	2016-F051	26/12/2015	1 600,00 €	1 333,33 €	266,67 €
306900	CCO ST ANTOINE	2016-F152	20/02/2016	113,50 €	94,58 €	18,92 €
308683	CE CHEMINOTS PACA	2016-F212S	21/04/2016	144,73 €	120,61 €	24,12 €
301588	FORMULA PROD	2016-F222	30/04/2016	119,25 €	99,38 €	19,88 €
301588	FORMULA PROD	2016-F240	04/06/2016	159,00 €	132,50 €	26,50 €
311732	ECOLE NATIONAL	2016-F256	30/06/2016	124,30 €	103,58 €	20,72 €
307533	MHC	2016-F306	26/09/2016	5 888,75 €	4 907,29 €	981,46 €
310169	COTE SUD	2016-F320	18/10/2016	1 853,11 €	1 544,26 €	308,85 €
312203	FFSG	2016-F333S	25/10/2016	38 377,20 €	31 981,00 €	6 396,20 €
312160	Accueil Jeunes APT	2016-F341	28/10/2016	169,80 €	141,50 €	28,30 €
306900	CCO ROMAIN ROLLAND	2016-F343	28/10/2016	190,40 €	158,67 €	31,73 €
312161	UFCV	2016-F344	29/10/2016	76,20 €	63,50 €	12,70 €
303462	SELECTA	2016-	31/10/2016	4 796,68 €	3 997,23 €	799,45 €

		F362				
306900	LES HAUTS DE MAZARGUES	2017-F002	06/11/2016	252,60 €	210,50 €	42,10 €
309060	DARNA	2017-F003	15/11/2016	1 463,61 €	1 219,68 €	243,94 €
312247	LIGUE PATINAGE PACA	2017-F004S	15/11/2016	405,60 €	338,00 €	67,60 €
312249	Carene service plus	2017-F006S	16/11/2016	168,00 €	140,00 €	28,00 €
301702	MAISON DES JEUX	2017-F010	26/11/2016	101,00 €	84,17 €	16,83 €
307047	MAIRIE DE MARSEILLE	2017-F012	30/11/2016	27 633,13 €	23 027,61 €	4 605,52€
307533	MHC	2017-F016	30/11/2016	6 972,50 €	5 810,42 €	1 162,08€
311906	Club Les Boucaniers	2017-F018	30/11/2016	405,00 €	337,50 €	67,50 €
305224	1001 ETOILES	2017-F024	30/11/2016	135,20 €	112,67 €	22,53 €
312296	HAFNAOUI	2017-F028S	9/12/2016	294,00 €	245,00 €	49,00 €
312299	College Jean Moulin	2017-F031	18/12/2016	48,10 €	40,08 €	8,02 €
301702	CS DUGOMMIER	2017-F032	18/12/2016	264,00 €	220,00 €	44,00 €
309060	DARNA	2017-F033	19/12/2016	1 432,37 €	1 193,64 €	238,73 €
308227	LES MUSARDISES	2017-F035	19/12/2016	187,00 €	155,83 €	31,17 €
306900	CS ST JEROME	2017-F041	22/12/2016	401,70 €	334,75 €	66,95 €
301678	MDQ LA TIMONE	2017-F042	22/12/2016	157,50 €	131,25 €	26,25 €
307378	CS LES ESCOURTINES	2017-F043	24/12/2016	47,50 €	34,83 €	6,97 €
312304	Le mas jeunes Rognac	2017-F045	24/12/2016	58,00 €	48,33 €	9,67 €
308261	ASSO ARCHIPEL	2017-F046	24/12/2016	169,80 €	141,50 €	28,30 €
303474	MJC PLAN DE CUQUES	2017-F047	24/12/2016	210,90 €	175,75 €	35,15 €
308227	CS LES MUSSARDISES FAIL 13	2017-F050	24/12/2016	407,30 €	339,42 €	67,88 €
312305	ACME st Marcel	2017-F051	26/12/2016	313,70 €	261,42 €	52,28 €
301968	CS ST JOSEPH FONTAINIEU	2017-F052	26/12/2016	91,10 €	75,92 €	15,18 €
312306	ACM les Aygalades	2017-F053	26/12/2016	169,80 €	141,50 €	28,30 €
307378	CS LES ESCOURTINES	2017-F054	28/12/2016	138,20 €	115,17 €	23,03 €
310192	SERVICE NOISETIERS	2017-F055	28/12/2016	34,10 €	28,42 €	5,68 €
307672	MPT CENTRE FISSIAUX	2017-F056	30/12/2016	171,40 €	142,83 €	28,57 €
312250	Les minots de la frat	2017-F057	30/12/2016	140,80 €	117,33 €	23,47 €
308363	IFAC MIMET	2017-F058	30/12/2016	211,20 €	176,00 €	35,20 €
312309	ALSH Greasque LEC	2017-F059	30/12/2016	256,10 €	213,42 €	42,68 €
312310	villeneuve les Maguelone	2017-F060	30/12/2016	23,10 €	19,25 €	3,85 €

301584	MASSILIA CURLING CLUB	2017-F061	31/12/2016	170,00 €	19,25 €	3,85 €
301507	APSG	2017-F062	31/12/2016	2 061,25 €	1 717,71 €	343,54 €
308683	HOCKEY CLUB DU GARLABAN	2017-F063	31/12/2016	472,50 €	393,75 €	78,75 €
307533	MHC	2017-F064	31/12/2016	977,50 €	814,58 €	162,92 €
310027	USPAG	2017-F065	31/12/2016	472,50 €	393,75 €	78,75 €
301587	BSM	2017-F066	31/12/2016	119,25 €	99,38 €	19,88 €
301590	ASGUM	2017-F067	31/12/2016	26,50 €	22,08 €	4,42 €
301591	ROLLERS MEDITERRANEENS	2017-F068	31/12/2016	79,50 €	66,25 €	13,25 €
301589	AMSCAS	2017-F069	31/12/2016	159,00 €	132,50 €	26,50 €
308931	LES AERIALISTES	2017-F070	31/12/2016	159,00 €	132,50 €	26,50 €
303464	MPT LA CORDERIE	2017-F071	31/12/2016	138,40 €	115,33 €	23,07 €
304150	ALSH FONT OBSCURE	2017-F072	31/12/2016	324,60 €	270,50 €	54,10 €
301968	CS ST JOSEPH FONTAINIEU	2017-F073	31/12/2016	290,00 €	241,67 €	48,33 €
308046	ALSH ST-ANDRE	2017-F074	31/12/2016	214,00 €	178,33 €	35,67 €

Total des créances clients au 31/12/2016 : **110 841,23 € TTC**

Ce montant s'explique par d'importantes prestations événementielles et facturations diverses sur l'exercice 2016, dont les paiements seront effectués en 2017.

A noter que le prestataire de la boutique Wicked Wheels, dont la dette est de 11 800 € TTC, est passé en client douteux et a quitté les locaux depuis l'été 2016.

4. Bilan financier des prestations événementielles

L'année 2016 a été marquée par le lancement de MP 2017, Marseille Provence Capitale du Sport et de l'événement international qui en a découlé : la Finale du GP ISU. Le POMGE a conservé une dynamique de programmation de type coproductions et partenariats, pour permettre la mise en place de projets associatifs, et propose désormais un calendrier événementiel à destination du grand public et des entreprises / comités d'entreprises, avec la volonté de développer le secteur événementiel sur les années suivantes. A noter que les recettes 2016 sont en hausse par rapport à 2015. (+24%)

Total 2016 = 109 451,43 € HT

Total 2015 = 87 934,55 € HT

Les chiffres présentés dans cette partie sont les montants qui correspondent à l'exercice comptable 2016, d'où certains écarts avec les tableaux précédents qui correspondent aux recettes facturées.

Recettes location d'espace :

Dates	Evénements	Espace loué	Facturation HT
08-09 avril	Critérium Ballet sur glace APSG	Sportive	2 587,50 €
26-27-28 août	Tournoi IPIHT USPAG	Sportive	3 487,50 €
16-17-18 septembre	Massilia Curling Cup MCC	Sportive	7 000,00 €
08-09-10-11 décembre	Finale GP ISU FISU/FFSG	Totale structure	63 962,00 €
17-18 décembre	Ligue patinage PACA	Sportive	483,00 €
19 décembre	RedBull – COWPROW	Sportive	500,00 €
		Total	77 936,67 €

Recettes événementielles :

- Arbres de Noël

Dates	Evénements	Espace loué	Facturation HT
17 janvier	Arbre de Noël Oxatis	Sportive	2 106,58 €
25 novembre	Journée enfants Crédit Mutuel	Skatepark	347,50 €
14 décembre	Arbre de Noël Business France	Sportive	3 752,55 €
		Total	6 206,63 €

- Karting sur glace

Dates	Evénements	Espace loué	Facturation HT
28.01.16	STMicroelectronics	Sportive	684,22 €
03.03.16	STMicroelectronics	Sportive	684,22 €
10.03.16	Club 41	Sportive	900,00 €
21.03.16	Tangram	Sportive	2 554,00 €
24.03.16	SCNF	Sportive	1 375,00 €
31.03.16	SNCF	Sportive	880,00 €
25.05.16	Wolfcom	Sportive	1 395,00 €
21.09.16	Solucom (210€ paiement caisse)	Sportive	90,00 €
28.09.16	LAF anniversaire	Sportive	750,00 €
27.10.16	Enterrement de vie Gomez	Sportive	405,00 €
17.11.16	EXCELIS SA	Sportive	250,00 €
24.11.16	Cabiddu et Carene service plus	Sportive	450,00 €
14.12.16	CE SOM	Sportive	1 155,00 €
19.12.16	DELTA BEE	Sportive	420,00 €

	Groupe Fougeray (paiement caisse)	Sportive	-560,00 €
		Total	11 432,44 €

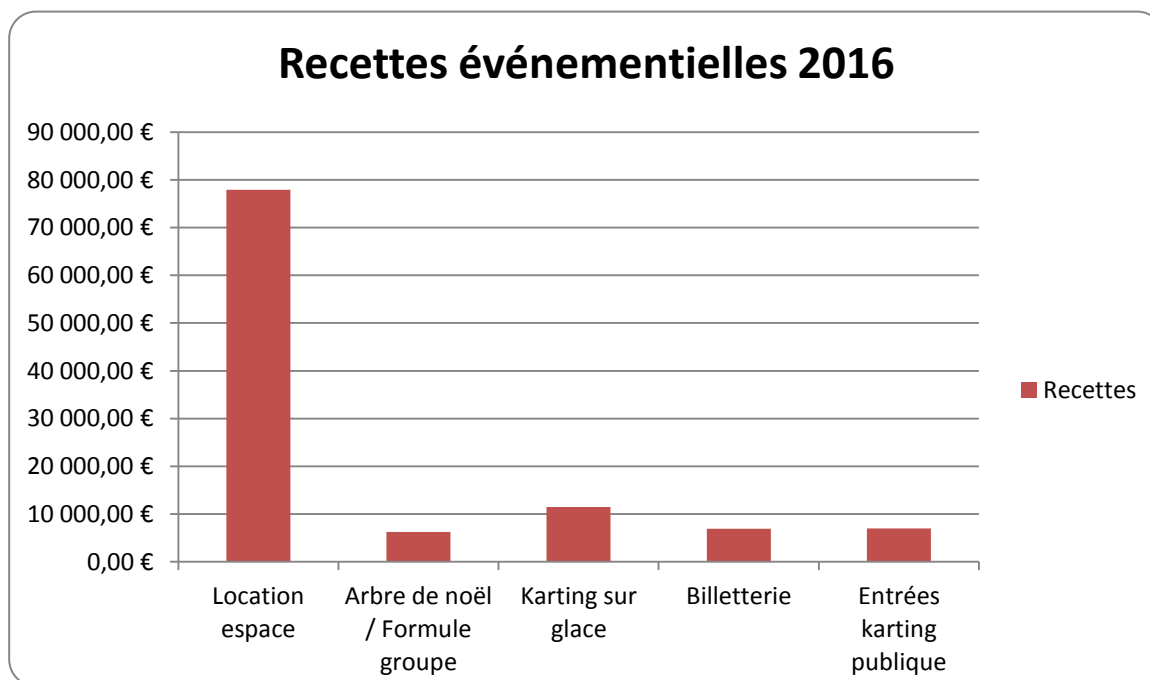
- Recettes (Avantages CE Billetterie)

Clients	Nb de places	Facturation HT
CE AUCHAN AUBAGNE	50	187,50 €
CE AUCHAN ST LOUP	100	375,00 €
FOYER BMP	500	1 875,00 €
FOYER BMP	400	1 500,00 €
FOYER BMP	400	1 875,00 €
MUTUELLE GENERALE	45	168,76 €
DACHSER	50	187,50 €
CAES	188	705,50 €
	Total	6 874,25 €

- Autres recettes (entrées publiques karting sur glace)

Clients	Répartition des ventes	Montant HT
Sessions karting sur glace du jeudi	57%	3 990,83 €
Sessions karting sur glace du dimanche	43%	3 010,62 €
	Total	7 001,45 €

Répartition des recettes HT événementielles 2016



5. Calcul de l'intéressement

Comme le stipule l'Article 25.2 du contrat d'affermage :

« Le délégataire verse annuellement au bénéfice de l'autorité délégante un intéressement selon les modalités suivantes :

- De 0 à 60 000 € de résultat net (après impôts) : 15 %
- Au-delà de 60 000 € de résultat net (après impôts) : 30 %

Conformément au contrat, un **intéressement** a été calculé et provisionné dans les comptes pour un montant de **12 689 €** selon la méthode présentée ci-dessous :

du 01/01/16 au 31/12/16

RESULTAT APRES IS	72 295 €		
		TAUX	
intéressement délégant	9 000 €	15%	de 0 à 60 000€
intéressement délégant	3 689 €	30%	au-delà
total intéressement	12 689 €		

Résultat Net	59 607 €
---------------------	-----------------

IX. ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES

1. Bilan de l'année 2016

En synthèse, il ressort de l'année 2016 les éléments suivants :

- L'équipe du Palais s'est mobilisée en 2016 pour obtenir le label **Qualicert** qui valorise, via l'organisme indépendant SGS, la qualité des prestations de service du POMGE.
- L'équipe du Palais s'est entièrement mobilisée pour l'accueil de l'événement international de patinage artistique : la **Finale du Grand Prix ISU**. Du jeudi 8 au dimanche 11 décembre 2016, les 100 meilleurs patineurs de la planète se sont réunis à Marseille et affrontés sur la glace du Palais Omnisports Marseille Grand-Est. A noter qu'un nombre très important de spectateurs étrangers a fait le déplacement à Marseille.
Le Palais a entièrement été monopolisé durant 7 jours pour la préparation de la compétition. A noter que le gala final du dimanche 11 décembre a été retransmis en direct dans plus de 90 pays. Pour l'hexagone, France 2 et France 3 ont retransmis 4h de direct durant le week-end.
- Des **travaux de modifications** ont été réalisés durant l'été dans le **skatepark**. Tout d'abord, la table de saut a été agrandie. Ensuite, une modification du bowl permet aujourd'hui une évolution facilitée des riders. Enfin, des blocs de mousse neufs sont venus compléter le bac à mousses.
- En terme de **communication**, un important chantier de refonte des visuels a été mis en œuvre. Une nouvelle charte graphique a été déployée pour le Palais. Les grands formats (4x3 et 2m² pour le métro) ainsi que les plaquettes et dépliants ont été renouvelés. Deux pages facebook sont en ligne depuis mars 2016 : « Patinoire de Marseille – Palais Omnisports » et « Skatepark de Marseille – Palais Omnisports » afin de correspondre aux deux communautés.
- Un nouvel exploitant de l'espace **boutique** est arrivé durant l'été 2016 : **Roller'n'Co**. Spécialiste des glisses urbaines, Roller'n'Co propose une grande gamme hockey sur glace et patinage artistique afin de répondre à toutes les demandes des usagers du POMGE.
- L'évolution de l'infrastructure **WIFI grand public** permet à chacun de se connecter à haut débit au sein du Palais.
- Les **stages « hors murs »** ont été lancés durant les vacances d'été 2016. En complément d'une activité encadrée au sein du Palais (Glace ou Glisse), les stagiaires ont la possibilité de pratiquer des sports nautiques sur la base de loisirs UCPA de Pointe Rouge.
- La **vente en ligne** a été développée et améliorée en 2016. Pratiquement tous les produits sont aujourd'hui disponibles sur notre site Internet.
- Au niveau sportif, le POMGE a favorisé la pratique des clubs et notamment du **MHC** en investissant dans une structure permettant l'affichage des partenaires du club sur les rambarde de la patinoire olympique. Aussi, les locations de matériel pédagogique et de loges pour les matchs leur sont gracieusement offertes.
- Un **team Freestyle sur Glace** a été officialisé en 2016. Les pratiquants de ce sport jeune et novateur sont devenus des ambassadeurs de la patinoire de Marseille.
- Enfin et malgré l'organisation réussie de l'ISU, le POMGE souffre toujours d'un **manque d'accessibilité** pour le public et de **modularité** pour apporter une grande et riche programmation événementielle. Toute fois, l'équipe du Palais reste mobilisée pour faciliter les clients et les porteurs de projet.

En termes de fréquentations :

La fréquentation de l'année 2016 est de **260 001 personnes** (légère hausse par rapport à 2015 qui comptabilisait **252 389** visiteurs avec +3,02%). La répartition est la suivante :

- **185 234 personnes** (+4,30% par rapport à 2015) accueillies sur l'espace **GLACE**, soit **71 % du total**
- **74 767 personnes** (+0,04% par rapport à 2015) accueillies sur l'espace **GLISSE**, soit **29 % du total**

Pour la cinquième année consécutive, nous observons une augmentation des taux de remplissage de **l'école de Glisse (+27,52%)** et de **l'école de Glace (+12,39%)**. Avec les stages durant les vacances qui complètent l'offre durant l'année scolaire, le travail remarquable de notre équipe de moniteurs se vérifie par les chiffres. A noter que les créneaux sont pratiquement pleins à 100%, il sera difficile d'augmenter de manière significative ces chiffres dans les années à venir.

En termes économique :

En 2016, le **résultat net** est de **59 606 €** (l'offre de 2013 annonçait 46 163 €) et le versement de **l'intéressement** pour la ville de Marseille est de **12 689 €**.

Le total des **recettes d'exploitation facturées en 2016** est de **1 102 473,54 €** (+0.7 % par rapport l'année précédente).

Le **total charges** s'élève à **2 434 804,32 € (+2,2%)** et le **total produits** s'élève à **2 494 410,32 € (+1,7%)**.

A noter que le **protocole ISU** (avenant n°6 signé le 14 décembre 2016) augmente de **93 971,41 € HT** les charges et les produits.

En termes d'exploitation événementielle :

Pour la partie événementielle, le Palais a accueilli ou organisé 28 événements, allant des matchs de Hockey sur Glace aux compétitions de BMX sur le skatepark.

Le total des recettes événementielles 2015 s'élevait à 87 934,55 €. En 2016, le total des recettes comptabilisées s'élève à **109 451,43 €** soit une hausse de 24%.

En termes de suivi patrimonial :

L'utilisation d'un compte GER en concertation avec la ville permet de garantir une maintenance de qualité de l'équipement et de faire face aux urgences d'exploitation avec réactivité. Celui-ci a notamment permis, en 2016, de financer les travaux de modification du skatepark.

Le pilotage de la performance énergétique du Palais, menée en partenariat avec Cofély, permet de maîtriser les consommations de fluides sans dégrader la qualité de services aux usagers. L'événement hors norme de décembre (Finale Grand Prix ISU) et le choix durant l'été de climatiser la boutique et le skatepark ont mécaniquement fait augmenter les consommations en 2016.

2. Perspectives 2017

D'une manière générale, l'objectif 2017 sera de maintenir la dynamique positive de 2016.

- Afin de valider le niveau de prestation de service, le renouvellement du **label Qualicert** sera visé pour décembre 2017.
- En termes de **communication**, une partie du budget sera consacrée aux animations qui font vivre le Palais : soirée St Valentin, Soirée Tempête de Neige, Winter Ice Battle. L'idée est de communiquer à la fois de manière institutionnelle sur les espaces du Palais et aussi de manière plus ciblée sur les animations du Palais et répondre à la question du Grand Public : que faire au Palais ?
- Le POMGE réalisera des **travaux de modifications du skatepark** dans le cadre de l'avenant n° 5 signé le 14 décembre 2016, à hauteur de 50 000 € HT.
Un comité de pilotage expert validera les travaux à effectuer. Les objectifs des travaux sont de répondre aux demandes des usagers en renouvelant l'offre.
- D'un point de vue **financier**, l'équipe du Palais visera le maintien d'un bon équilibre.
- L'arrivée de **nouvelles surfaceuses** sur l'année 2017 est déterminante pour maintenir une qualité de glace, qui a permis jusqu'alors d'être une patinoire de référence. Ces dernières sont nécessaires pour faciliter l'exploitation de la patinoire.
- Des moyens seront mis dans la **décoration** et les **conditions d'accueil des clients** : borne tactile, boules à facettes, nouveaux supports visuels...
- Mise en place d'une offre de **stages** sportifs adaptés aux tout-petits (enfants de 4 à 6 ans) appelés **BabyMultiGlisse**. Les plus jeunes pourront découvrir avec un moniteur polyvalent toutes les activités de glisse et glace que propose le Palais Omnisports.
- Au niveau sportif, comme chaque année, le POMGE continue de tout mettre en œuvre pour **favoriser la pratique des clubs** et notamment du **MHC** pour leur permettre d'atteindre la D1 puis la ligue Magnus.
- Enfin, le POMGE souffre toujours d'un manque d'accessibilité pour le public et de modularité pour apporter une grande et riche programmation événementielle. Toute fois, l'équipe du Palais reste mobilisée pour faciliter les clients et les porteurs de projet.

Voici ci-dessous la programmation prévisionnelle des événements 2017 :

DATE	EVENEMENT	DETAILS	LIEU
Hopitaux Aix C.E	Samedi 14 Janvier 2017	Arbre de Noël 2017	Sportive
Redbull - POMGE	mercredi 4 janvier 2017	à définir	Sportive
FFB - Fédération Française du Bâtiment	mardi 10 janvier 2017	Cocktail	Skatepark
Match Magnus GAP-NICE	mardi 24 janvier 2017	Match de hockey	Sportive
Plénière + cocktail + one man show	mardi 24 janvier 2017	Plénière Habitat 13	Skatepark
FFTT	28 février au 07 mars 2017	Championnat de France de Tennis de Table	Sportive
Oxatis Soirée karting sur glace	jeudi 16 mars 2017	Soirée karting sur glace	Sportive
Soirée AIRBUS et CLUB 41	jeudi 23 mars 2017	Soirée karting sur glace multi-CE	Sportive
Urban Water Contest	samedi 29 avril 2017	Urban Water Contest - Kedge	Skatepark
Anim POMGE	lundi 1 mai 2017	Journée découverte	POMGE
Anim POMGE	lundi 8 mai 2017	Journée découverte	POMGE
Soirée JC DECAUX	jeudi 11 mai 2017	Incentive	Sportive
LMDF	dimanche 4 juin 2017	Partenariat POMGE	EXTERIEUR
POMGE - UCPA	samedi 24 juin 2017	Gala POMGE	Sportive
POMGE - UCPA	vendredi 30 juin 2017	SUMMER ICE BATTLE	Espace glace
APSG - GALA	samedi 1 juillet 2017	Gala APSG	Sportive
POMGE - UCPA	samedi 8 juillet 2017	SUMMER ICE BATTLE	Espace glace
TOUNROI USPAG	Vendredi 18, Samedi 19 et Dimanche 20 août 2017	USPAG	Sportive
TOURNOI MHC	Vendredi 25, Samedi 26 et Dimanche 27 août 2017	MCC	Sportive
TOURNOI MCC	Vendredi 15, Samedi 16 et Dimanche 17 septembre 2017	MCC	Sportive
FFRS - Fédération Française Roller Skate	dimanche 08 octobre	Championnat de France de skate	Skatepark
NATURYA	Du 16 au 19 novembre 2017	Spectacle sur glace floral	Sportive
UCPA	Weekend du 24 au 26 novembre 2017	Village des neiges	Sportive
PROBTP	samedi 02 décembre 2017	Arbre de Noël	Sportive
FFRS - Fédération Française Roller Skate	dimanche 03 décembre 2017	Rampe skate	Skatepark
BPCE IT	dimanche 03 décembre 2017	Arbre de Noël	Sportive
BPCE IT	dimanche 03 décembre 2017	Arbre de Noël	Sportive
STMicroelectronics	dimanche 10 décembre 2017	Arbre de Noël	Espace glace
SOLEAM	mercredi 13 décembre 2017	Arbre de Noël	Sportive
FFHB	à définir	Coupe du monde de Handball	Sportive

X. ANNEXES

1. Comptes LS PGG 2016

2. Tableaux d'inventaire du matériel et du mobilier mis à jour au 31/12/2016

3. Factures 2016 GER

4. Factures protocole ISU

5. Registre Unique du Personnel LS PGG au 31/12/2016

6. Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations URSSAF

7. Attestations d'assurance responsabilité civile 2016

8. Rapport 2016 Cofély

CONTACT

Barbara Dufour

Directrice

bdufour@ucpasl.com

06 83 88 99 51

Ludovic Marchant

Directeur Adjoint

lmarchant@ucpasl.com

06 86 27 76 49

UCPa
SPORT ACCESS

PALAIS OMNISPORTS MARSEILLE GRAND-EST

Palais Omnisports Marseille Grand-Est - 12 boulevard Ferdinand Bonnefoy - 13010 MARSEILLE

SARL LS PGG - Société à responsabilité limitée au capital de 10 000 € - N° RCS Marseille : 515 144 855 - Siret : 515 144 855 00019 - Code APE : 9311Z - N° TVA intracommunautaire : FR 22 515 144 855.

Un équipement animé et géré pour le compte de la ville de Marseille par LS PGG, filiale d'UCPA SL.