



**BILAN DE LA 9^{eme} ANNEE
D'EXPLOITATION DU PHARE
2017**

I – Activités commerciales

Chiffres clés 2017

Chiffre d'affaires Total	1,23 M€ (1,29 M€ en 2016)
CA prestations et locatif	1,02 M€ (1,09 M€ en 2016)
CA buvettes	0,17 M€ (0,2 M€ en 2016)
Intéressement de l'agglomération	21 K€ (4 K€ en 2016)
Résultat net	113K€ (67 K€ en 2016)
Quelques temps forts...	Foire de Savoie, Pharaonic, Les Insus, Renaud, SAMSE, CSMBH, Soprano, Julien Doré, Forum des métiers,...
Occupation de l'équipement	82 manifestations organisés pour 110 attendus soit un taux de réalisation de 74,5% (88% en 2016) 113 311 spectateurs payants (124 311 en 2016) pour 130 000 attendus (objectif DSP)

I – Activités commerciales

19 événements culturels (22 représentations)

36 événements économiques

19 manifestations sportives



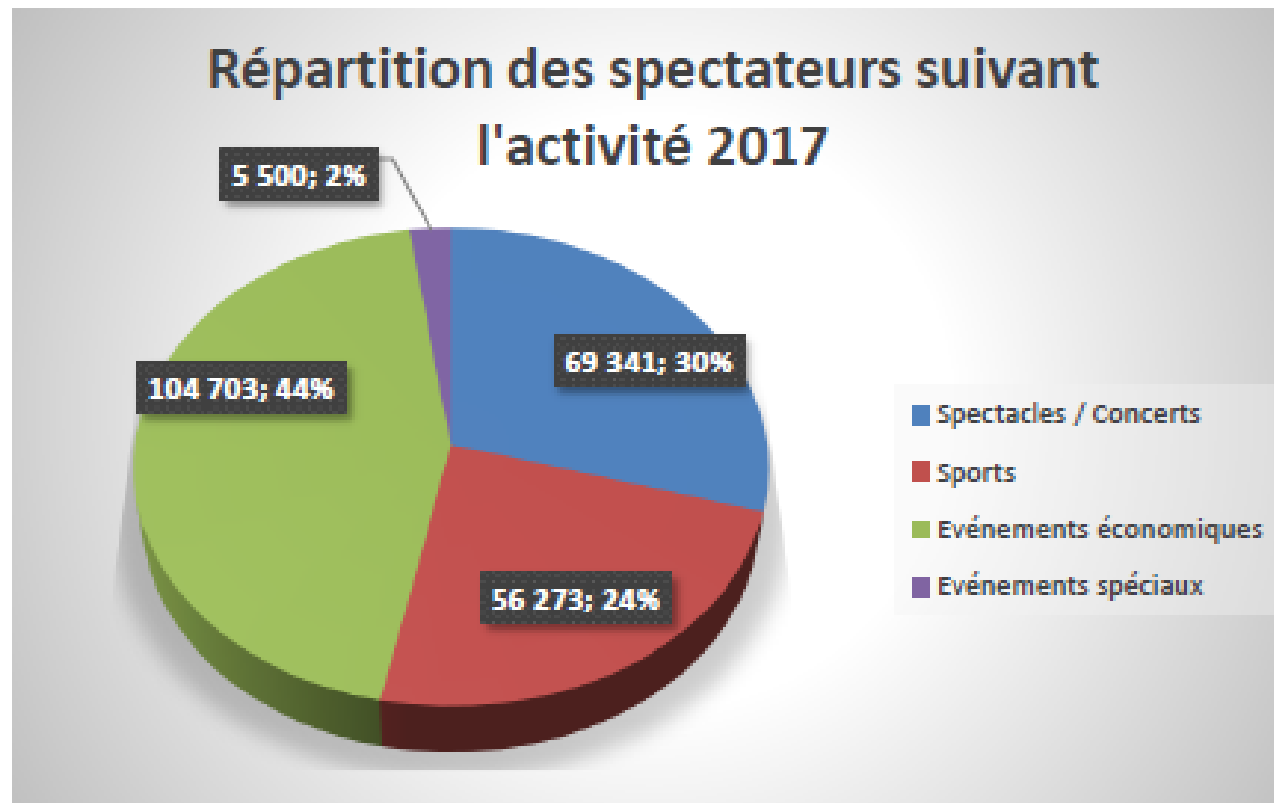
I – Activités commerciales

Répartition des spectateurs (235 817)

Sport : 56 273

Culture : 69 341

Economie : 110 203 (Foire de Savoie 88 246)



I – Activités commerciales

Activités sportives

- **2 activités sportives seulement** (au lieu de 1 en 2016 et 2 en 2015) :
le handball (CSMBH) et la gymnastique rythmique.
 - **Fréquentation : 56 273 spectateurs** (contre 64 900 en 2016) :
 - fréquentation par match diminue avec une moyenne de 3 196 spectateurs (3 500 spectateurs, moyenne des 7 dernières années)
 - Prix moyen HT du billet : 11,47 € (11,80€ en 2016)
 - **Chiffre d'affaires Sport : 150 459 €**
 - 110 922 € pour le CSMBH + intéressement du délégataire de 5 366€
reversement buvettes au CSMBH de 10 617€ = **126 905€** pour le Handball en 2017 contre 106 795€ en 2016
 - **Activités CSMBH : 17 matchs** (+1 match de l'équipe nationale 1) + 161 entraînements
- **Le CSMBH connaît une nette baisse du nombre de spectateurs (-16%) et de la fréquentation moyenne par match de (-7%). C'est une tendance de fond depuis ces dernières années.**
- **S-PASS a souhaité accompagner le club en organisant par exemple un match pour l'équipe Nationale 1. De plus, l'accueil des championnats de France de gymnastique rythmique témoigne de la volonté du Phare d'accueillir et soutenir les associations sportives locales. Néanmoins, il y a peu de demandes**

I - Activités commerciales

Activités culturelles

- **22 représentations pour 19 spectacles** contre 25 représentations en 2016 pour 22 spectacles.
 - Fréquentation record de 69 641 **spectateurs** (stabilité / **69 774** en 2016)
 - Prix moyen du billet plutôt bas : **34.06 €** (34.43€ en 2016, 35,81 en 2015, 33.64 € en 2014 et 39.39€ en 2013)
 - Chiffre d'affaires (HT) 515 909€ : (493 801 en 2016, 362 035 € en 2015 et 411 596 € en 2014)
 - Le délégataire avait prévu 25 spectacles en 2017. Le taux de réalisation est de 76%, car 6 annulations, qui se sont également produites dans d'autres salles en France.
- **Moins de spectacles avec autant de spectateurs, par conséquent, la fréquentation moyenne par spectacle est en hausse (+13%)**
 - **L'effet groupe devient déterminant 12 spectacles ont bénéficiés du soutien groupe : production, co-production, partenariat**
 - **9 spectacles affichaient complet, soit 41% de la programmation culturelle.**
 - **Année riche en têtes d'affiches, avec plus de concerts à grande jauge**

I - Activités commerciales

Activités économiques

- **36 évènements** significatifs recensés (au lieu de 45 en 2016) dont 5 organisés ou soutenus par l'agglomération et 20 ayant bénéficié d'un tarif résident.
 - **Une fréquentation de 110 203 personnes accueillies en baisse** (124 798 en 2016 et 98 500 en 2015 et 91 800 en 2014)
 - dont **88 246** pour la Foire de Savoie, soit 80% (**82 932** en 2016)
 - Chiffre d'affaires (HT) de **358 284€** (392 342 en 2016, 368 168 € en 2015, 311 717 € en 2014).
 - Evènements économiques majeurs (hors Foire de Savoie) :
 - Soirée SAMSE 3500 personnes
 - Le Forum des métiers : 3 000 personnes
 - Le Forum Pôle Emploi : 3 000 personnes
 - Convention Boite à Outils: 1 200 personnes
- **3 opérations « tapis rouges » (+1), 17 « salons de réception »**
- **9 manifestations dans la salle secondaire**
- **7 manifestations dans la salle principale.**

**L'activité économique est dans son ensemble en baisse.
Néanmoins, la fidélisation des clients est en hausse**

II – Communication

Actions mises en place par le délégataire

- **Site Internet** du Phare : **91 853 visiteurs** (contre **97 400** en 2016) . Les internautes se dirigent vers les réseaux sociaux du Phare, plus réactifs.
- **6 396 abonnés** en 2016 à la **Newsletter grand public** (**6 290 abonnés** fin 2016),
- **Page Facebook** « I love le Phare » : **5 783 « j'aime »** fin 2017 (l'augmentation linéaire d'environ 4 à 600 par an persiste) et compte Twitter en augmentation **1002** en 2017 (**763** en 2017).
- Campagnes de **mailing « pro »** auprès de clients et prospects.
- **Campagnes de presse et publicité** : Programmation de rentrée (sept/oct) : dans 30 points de dépôts
 - Spectacles annoncés par flyers ou par des encarts dans différents supports médiatiques
 - Promotions sur les deux Savoie , les métropoles grenobloise et genevoise, le Sud Isère (arbres de Noël, Pharaonic)
 - Foire de Savoie (Septembre) : présence sur stand avec jeu concours et vente billetterie à prix réduit
- **Communication In Situ** : écrans intérieurs, panneau défilant led dans le hall d'entrée et studio d'enregistrement (France Bleu), écran géant led (24 m²) sur la façade du Phare.
- Magazine « **Le Mag** » couplé avec le Cm24 depuis 2012 (75 000 ex.) + 30 points de distribution.

II – Communication

Relations avec les usagers (clients + spectateurs)

- Caractérisation des requêtes formulées par les usagers :
 - Elles concernent le plus souvent l'organisation/la sécurité (fouilles et retrait de bouchons de bouteilles, et des mauvais placement et visibilité
 - D'importants dysfonctionnements informatiques ont perturbé la collecte d'emails, conduisant à une baisse des demandes de renseignements en 2017

	Renseignements + Demandes Diverses	Réclamations	Candidatures	Retours positifs
2009	456	72	66	5
2010	203	46	83	6
2011	115	50	72	4
2012	173	30	143	4
2013*	184	25	81	2
2014*	183	14	87	0
2015*	158	8	108	0
2016*	100	4	91	0
2017*	58	4	35	1

* Ces chiffres prennent en compte les emails, les courriers et le cahier de doléances.

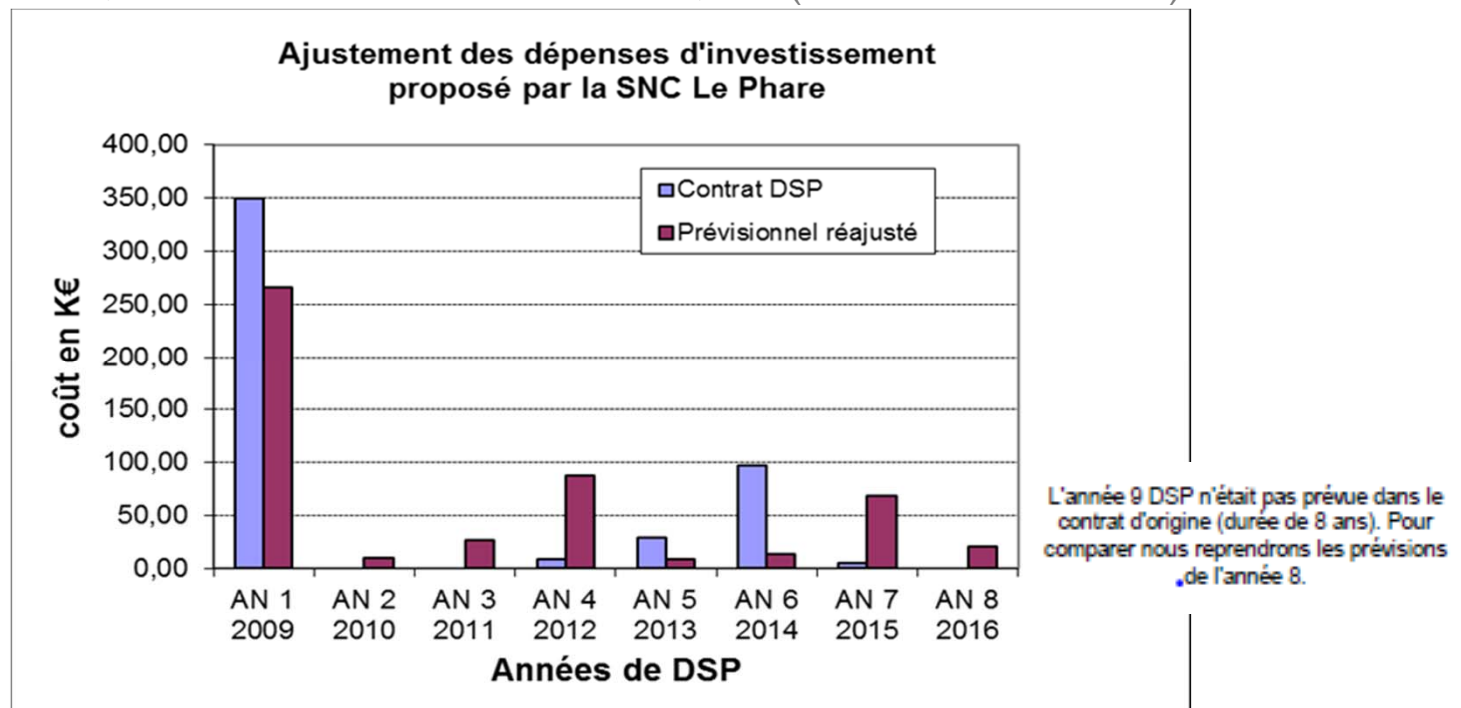
II – Communication

Relations avec les usagers (clients + spectateurs)

- Cette partie fait notamment référence à l'annexe 8 du contrat de DSP « Indicateurs de qualité du service public » validée en 2011 et permet de mesurer, sur la base d'indicateurs, le service public rendu par le délégataire dans 3 domaines :
 - **En 2017, 6 enquêtes de satisfaction** réalisées auprès de 8 à 10% de spectateurs des spectacles (98% de réponses positives),
 - **une enquête de satisfaction économique** des clients envoyée après chaque évènement économique,
 - **6 thématiques environnementales mises en œuvre** : approvisionnement en produits locaux, tri, nettoyage avec produits « éco-label », récupération bouchons, système Ecocup, actions de sensibilisations avec la Prévention routière.
 - **Points d'amélioration** : le confort de la salle et la convivialité, le manque de places de parking, les sorties difficiles, un service de navettes, l'accessibilité aux bars et un espace de restauration. Ces points feront l'objet d'amélioration dans le cadre de la nouvelle DSP

III – Technique Investissements

- Le niveau des investissements cumulés réalisés par le délégataire de 2009 à 2016 était de **468K€** (pour 488 K€ prévus pour sur l'ensemble du contrat de DSP), soit un taux de réalisation de **96%**.
- A noter que le suivi du plan de financement des investissements n'a pas été fourni de manière adéquate par le délégataire. Les données du RAD 2017 ne permettent pas de s'assurer de la bonne réalisation des investissements au cours des 9 années du contrat, au regard de ce qui était prévu en annexe de la convention.
- En 2017, la SNC Le Phare a investi 23 836,02€ (contre 541€ en 2016)



III – Technique

Maintenance - Entretien

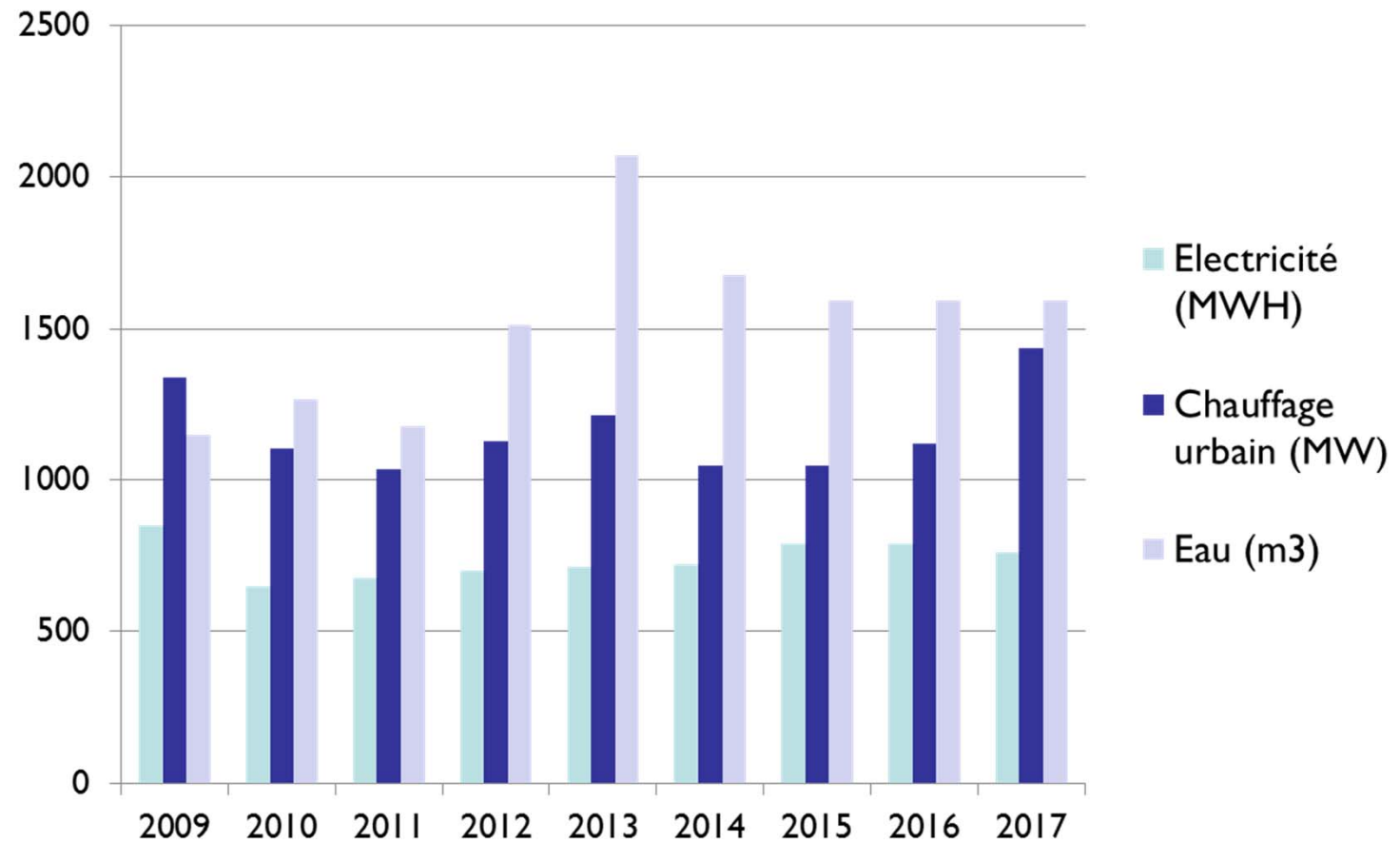
- L'ensemble des contrats souscrits par le délégataire représente **242 K€**
- Le Phare est globalement bien entretenu. Un état des lieux contradictoire a été réalisé fin 2016 pour les travaux à réaliser avant la fin de la DSP.

Principaux travaux réalisés par l'agglomération et par la SNC le Phare :

- Reprise de la salle des traitements (1885€ par SNC)
 - Remise en état des peintures suite à l'état des lieux (8000€ par SNC)
 - Remise en état des escaliers publics
-
- **Dysfonctionnements importants réglés ou en cours de règlement :**
 - Phénomène d'électrolyse sur le réseau d'eau froide (pitting) (pris en charge par Grand Chambéry)
 - Fissure de la faïence dans les vestiaires (réparés par Grand Chambéry)
 - Changement régulier bouton poussoir sanitaires
 - Pour mémoire un avenant au contrat de DSP relatif à la répartition des prestations de maintenance entre délégant et délégataire
 - implique une refacturation **de 24 K€ HT / an** par le délégataire.

III – Technique

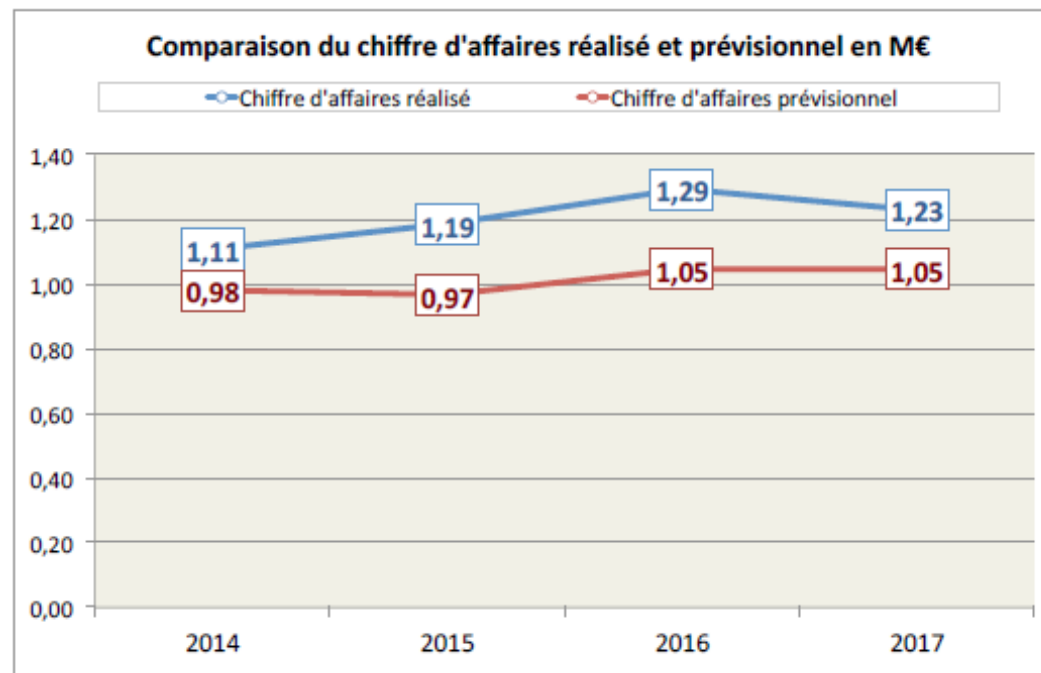
Consommations énergétiques



IV - Analyse financière

Chiffre d'Affaires

- A noter que le délégataire a opté pour une répliation des CEP de l'année 8 en année 9 du contrat. Le prévisionnel 2017 est donc identique à 2016.
- Baisse du CA réalisé en 2017 (-5% sur un an), mais se situe à un niveau plus élevé que lors des exercices précédents. Le CA réalisé est supérieur au CA prévisionnel.
- Malgré la baisse du nombre de manifestations (-14% entre 2016 et 2017), le CA (hors buvette) du Phare se révèle stable, avoisinant les 1,02M€.
- Net recul (-18%) des recettes issues de la buvette/petite restauration, dans la lignée du recul de la fréquentation des évènements sportifs et économiques.
- La fréquentation des évènements culturels se maintient quant à elle. Elle bénéficie d'une croissance de fond depuis 2013.

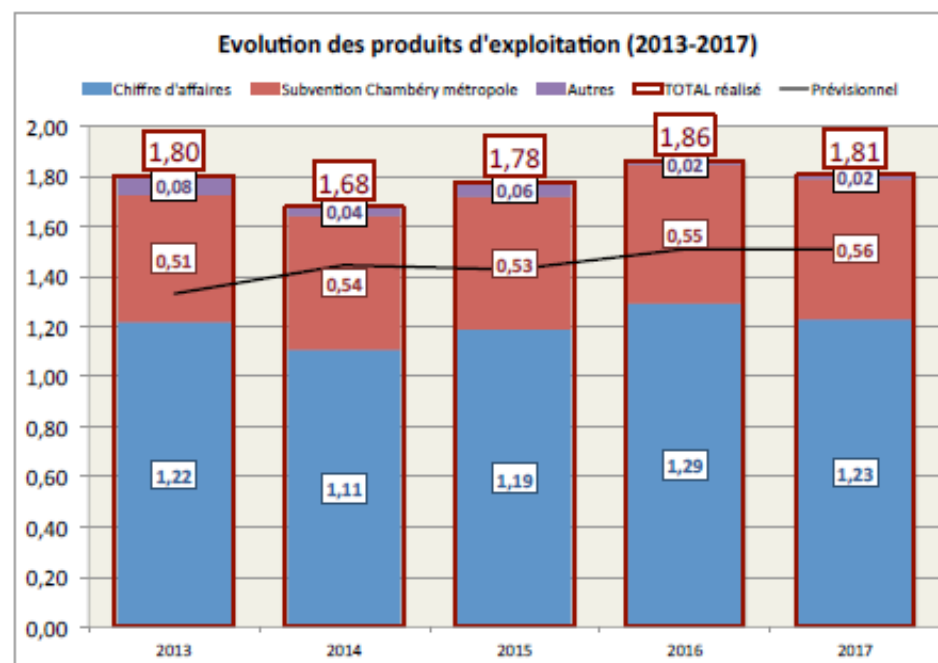


IV – Analyse financière

Autres recettes du Phare

Un tiers des recettes (558 k€, soit 30,9%) est principalement composé de la subvention versée par Grand Chambéry.

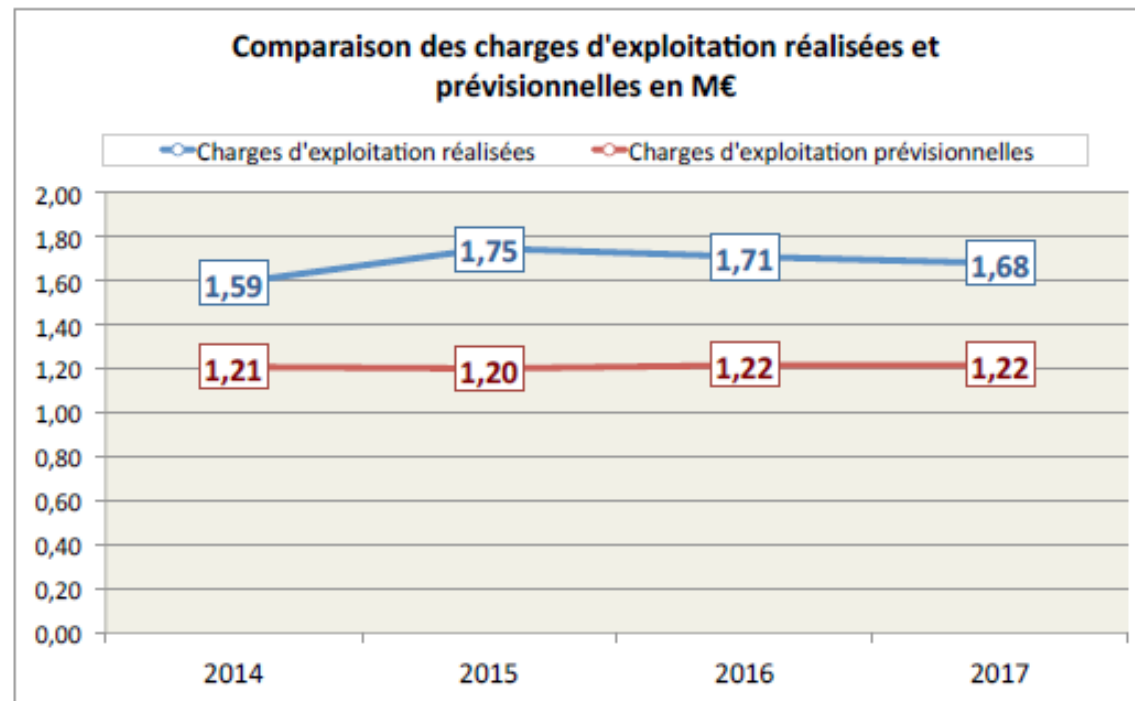
- 190 k€ relatifs à la compensation des conditions de tarification particulières
- 270 k€ relatifs aux charges particulières du service public délégué (prise en charge par le délégataire d'investissements initiaux et dépenses de consommation d'énergie et de maintenance).
- Baisse (-3%) des produits d'exploitation en 2017, mais qui restent supérieurs au prévisionnel de +0,3M€, soit +20%.



IV – Analyse financière

Charges d'exploitation

- Charges d'exploitations réalisées, nettement supérieures au CEP (+0,4M€/an, soit +40% en tendance).
- Augmentation (+3%) en 2017 des frais de personnel. Mais baisse (-2%) des charges d'exploitations (hors dotation aux amortissements), liée à une baisse importante des autres charges et charges externes (-5%, soit -56K€).
- Cette relative rationalisation peut être expliquée par une année avec moins de manifestations, mais de plus grande envergure en moyenne (événements culturels)



IV – Analyse financière

Résultat net

- *Après la perte constatée en 2015 (-5 k€), le résultat a connu en 2016 un net rebondissement (0,07M€), puis une consolidation en 2017 (0,10M€). Il représente 91% du prévisionnel. Le résultat net est aussi en deçà des prévisions.*
- *Cette hausse est notamment due à l'augmentation du CA et à l'augmentation de la subvention de Grand Chambéry, combinés à une légère diminution des charges d'exploitation, avec un effet non négligeable lié à la baisse de la dotation aux amortissements.*
- *Le résultat 2017 confirme l'amélioration structurelle des résultats au niveau financier, avec une réorganisation du personnel ayant permis d'accueillir une fréquentation plus importante lors des manifestations, mais à moindre coût, combinée avec une rationalisation des autres frais.*
- *Le Résultat Brut d'Exploitation (RBE) supérieur à 60 k€, permet à Grand Chambéry de percevoir un intéressement de 21 K€ (4 k€ en 2016). Selon les prévisions initiales, la collectivité aurait du percevoir chaque année un intéressement variant entre 4 et 86 k€.*

V - Conclusion - Bilan pour cette 9ème année d'exploitation

- La **situation financière** s'est **nettement améliorée**, dans la lignée de l'embellie de 2016 (EBE aussi élevé et résultat net en hausse grâce à la baisse des dotations aux amortissements).
- Si les **recettes en 2017** ont connu une légère baisse (buvette/petite restauration), elles restent **supérieures aux exercices précédents**. En parallèle, la **rationalisation des charges d'exploitation** s'est poursuivie, se traduisant par 2 années de baisse. Les charges d'exploitation demeurent néanmoins **très supérieures au prévisionnel**, ce qui peut interpeller quant à la **sous-valorisation** par le délégataire.

V - Conclusion - Bilan pour cette 9ème année d'exploitation

- La détermination des **frais de siège soulève des interrogations** (survalorisation à hauteur de 7% des charges d'exploitation réalisées), de nature à faire remonter directement et artificiellement du résultat supplémentaire à la maison mère, en réduisant d'autant l'intéressement à Grand Chambéry.
- L'allongement d'un an de la durée du contrat s'est révélée profitable pour le délégataire qui a obtenu 96K€ de ses 237K€ de résultat net cumulé au cours de cette dernière année, soit 40% du total.
- **Grand Chambéry a également bénéficié de cette embellie** en empochant un intéressement record (21K€), même si elle verse 0,56M€/an de subvention d'exploitation.