

2014

BREST'AIM

CUTELA Giovanna



[RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE QUARTZ CONGRÈS]

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE : LES CARACTERISTIQUES DE LA DSP QUARTZ CONGRÈS.....	2
Caractéristiques générales	2
Description des services	2
Description des installations	3
2. DONNEES COMPTABLES	3
3. ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE.....	5
Enquêtes de satisfaction	5
Comptabilisation et traitement des réclamations	6
Investissements réalisés.....	7
Améliorations des prestations	7
4. COMPTE RENDU TECHNIQUE ET FINANCIER	8
COMPTE RENDU TECHNIQUE	8
Faits marquants de l'exercice.....	8
Actions marketing, communication (y compris les supports d'information) et commercialisation	8
Fréquentation et analyse par type de manifestations et de provenance géographique.....	9
Entretien des équipements	11
Sécurité, hygiène et environnement.....	11
Effectifs, qualifications	11
Formation	11
Contentieux	11
COMPTE RENDU FINANCIER.....	12
Tarifs : grilles et évolution	12
Evolution des coûts unitaires	15

1. PRÉAMBULE : LES CARACTERISTIQUES DE LA DSP QUARTZ CONGRÈS

Caractéristiques générales

Objet de la délégation	Gestion du Quartz, centre culturel et centre de congrès
Nature de la convention	Convention d'affermage
Date de la signature de la convention	Le 2 février 2009
Date de prise d'effet de la convention	Le 2 février 2009
Echéance de la convention	Le 1 ^{er} février 2019
Durée de la convention	10 ans

Description des services

Le QUARTZ, Centre de Congrès, dispose d'espaces permettant d'accueillir tous types de manifestations : congrès, séminaires, assemblées générales, réunions, salons et soirées s'y installent harmonieusement.

Ses capacités (espaces pouvant accueillir de 30 à 1 500 personnes) et la qualité de ses prestations techniques en font un équipement référence répondant aux cahiers des charges de nombreux organisateurs.

Sa situation au cœur de la ville favorise la logistique des participants et contribue à valoriser le patrimoine brestois et les acteurs économiques dont l'activité est directement liée à la nôtre (restauration, hôtellerie, commerces divers, transports).

De 25 à 35 000 personnes sont en moyenne accueillies chaque année dans le cadre de l'activité congrès, ce qui représente pour la structure environ 100 jours d'exploitation (hors montage et démontage).

Description des installations

Dans le cadre de l'activité congrès, les espaces suivants sont proposés :

- Le grand théâtre de 1 500 places,
- Le petit théâtre de 350 places,
- La méridienne, salle plate de 320 places,
- 8 salles de commissions de 40 à 110 places et 2 bureaux à la disposition des organisateurs,
- Les salons de restauration de 380 places,
- Des espaces polyvalents (foyers) de 800 m² où s'installent expositions et réceptions.

2. DONNEES COMPTABLES

Le compte de résultat présenté ci-joint respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le délégué à la disposition du délégué dans le cadre de son droit de contrôle.

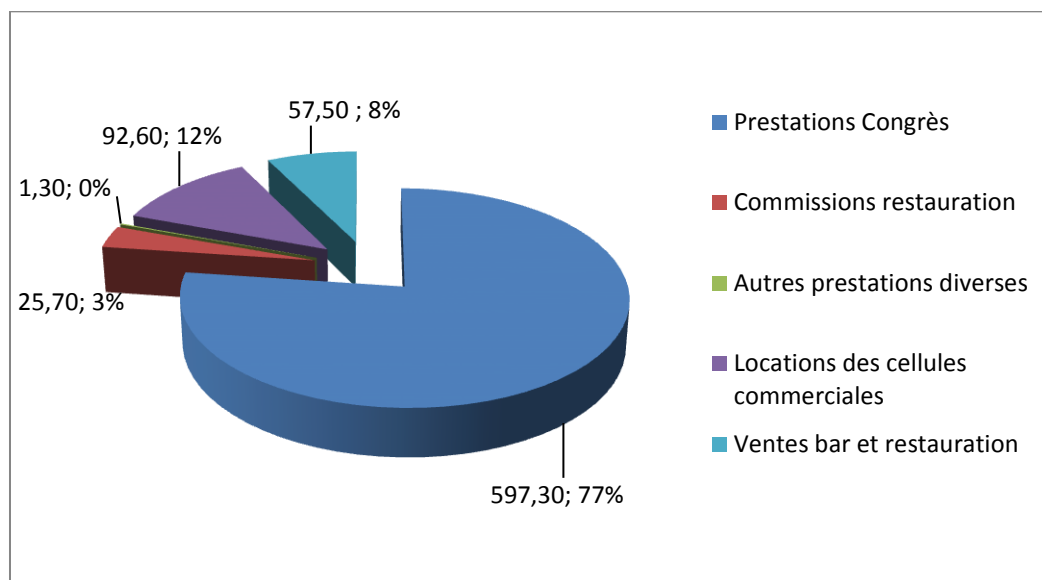
Pour l'établissement de ce compte de résultat, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes, par répartition directe dans le logiciel de paye pour les frais de personnel permanents et selon une clé de répartition validée par le conseil d'Administration, au poids du CA de chaque activité gérée par Brest'aim, concernant les charges de structure ;

Les équipements gérés par Brest'aim n'ont pas le statut d'établissements juridiques distincts. De ce fait, les liasses fiscales communiquées dans ce document sont reconstruites à partir des comptes validés par les commissaires aux comptes mais n'ont pas de caractère officiel. Les comptes de Brest'aim sont consolidés et une seule liasse fiscale est déposée. Les éventuels écarts constatés entre les sous-totaux du compte d'exploitation synthétique et de la liasse fiscale proviennent de la neutralisation de charges et de produits, qui s'ils sont autorisés en gestion, ne peut apparaître dans la liasse fiscale, même si cette dernière est produite à titre indicatif.

Résultat 2014 en milliers d'euros HT	Real 2013	Budget 2014	Réalisé 2014	Ecart 2014/2013
Chiffre d'affaires	633	707	774	142
Subvention BMO	670	670	670	0
Autres produits	19	10	24	5
Produits	1 321	1 387	1 468	147
Achats de spectacles, productions et droits	1	1	1	0
Entretien & réparations	12	19	19	8
Consommations externes	647	724	698	51
Charges de personnel	444	513	486	42
Autres charges	167	113	123	-44
Charges	1 270	1 369	1 327	57
Résultat	52	18	141	90

L'activité 2014 aura été largement supérieure aux prévisions budgétaires et au chiffre d'affaires réalisé en 2013. Notons que le Centre des Congrès a accueilli 72 manifestations contre 58 en 2013. Soulignons également le succès de la Sea Tech Week, qui a accueilli 1300 personnes et généré un chiffre d'affaires plus important que lors de ses éditions précédentes.

Les produits générés par l'activité Congrès en 2014 se répartissent comme suit (K€) :



La progression du poste « Consommations externes » est directement lié à la modification d'affectations comptables des charges communes de gestion du bâtiment et d'amortissement des investissements (Cf. rapport du délégué Quartz Scène Nationale). De même, la diminution du poste « Autres Charges » est lié au transfert des dotations aux amortissements dans le compte de résultat de la Scène Nationale.

L'évolution des charges de personnel est directement liée à l'activité et correspond à des personnels temporaires supplémentaires.

3. ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Mesures prises pour une meilleure satisfaction des usagers (publics-clients) :

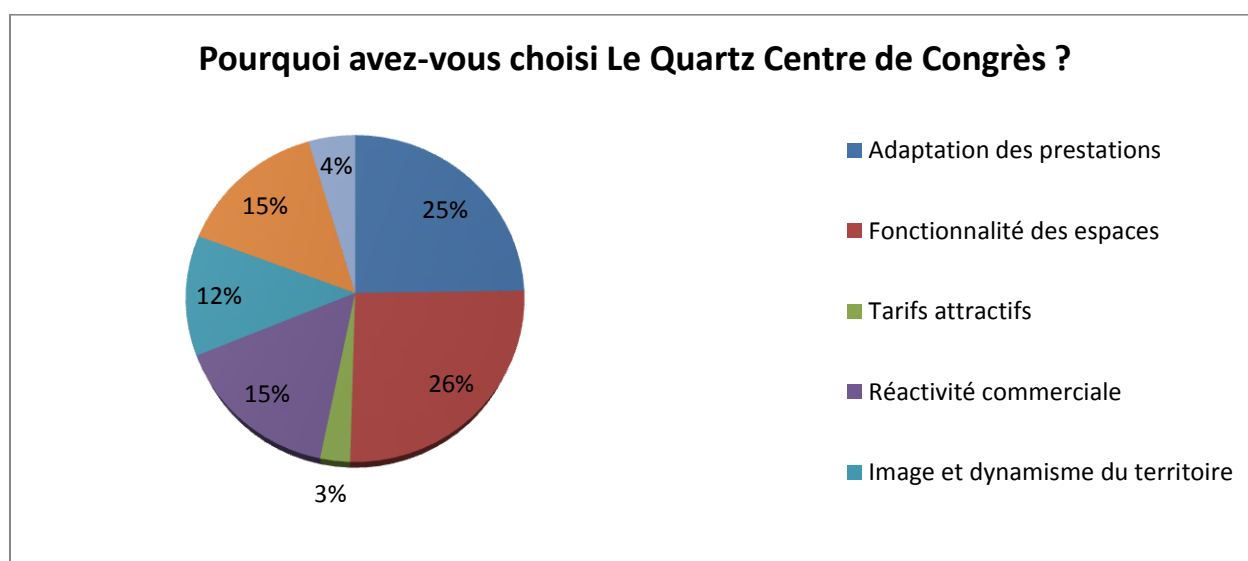
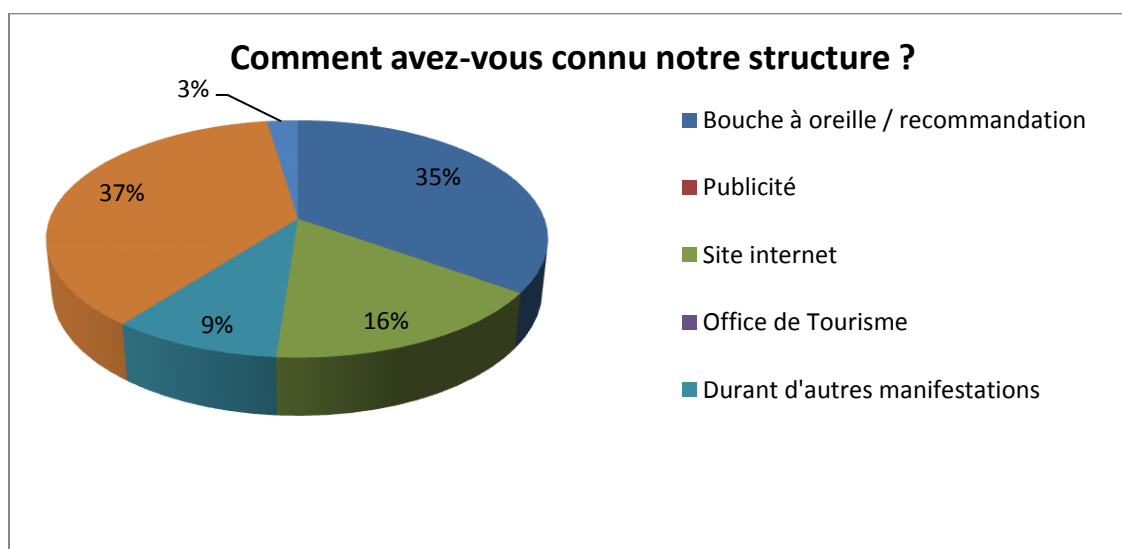
Enquêtes de satisfaction

Depuis janvier 2014 un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque organisateur à l'issue de sa manifestation.

Il a pour objectif de mesurer la qualité des prestations fournies à tous les stades de l'organisation et pour tous les acteurs en présence (personnel permanent, personnel extérieur ou prestataires), cf. document joint en annexe.

Le taux de retour de ce questionnaire (61.5 %) est satisfaisant et permet une analyse représentative de l'activité.

En préambule :



Analyse qualitative :

Concernant les rubriques suivi du dossier, accueil téléphonique, écoute, réactivité, disponibilité et relationnel, nous recueillons 100 % de satisfaction de nos clients.

Le constat est identique pour les prestations d'accueil et techniques, la grande adaptabilité et disponibilité de l'équipe technique sont mentionnées.

Concernant les salles, les volumes, la fonctionnalité, la modularité et la complémentarité des espaces sont reconnus, mais nous verrons dans les points négatifs recueillis dans ces enquêtes que la vétusté du bâtiment et notamment l'état des revêtements nuit à la satisfaction des clients et à l'image du Quartz.

Les prestations des 4 traiteurs référencés sont jugées satisfaisantes voire très satisfaisantes, plus de 80 % des prestations sont réalisées par les 2 traiteurs du Nord Finistère. On note une réelle volonté de la part de nos clients de faire appel à des prestataires locaux.

Les points négatifs :

- 80 % des clients nous font part de leur constat et de leur déception quant à l'état du Quartz :
« Espaces à rajeunir, à rénover, à améliorer, moquettes râpées, sièges inconfortables dans le théâtre ... »
- Les prix sont trop élevés en rapport à l'état du bâtiment
- Les temps de montage technique sont trop longs et coûteux
- Manque de stationnement
- Absence de support de signalétique à l'extérieur du bâtiment pour annoncer les manifestations.

Les points positifs :

- Professionnalisme de l'équipe reconnu par 100% des clients interrogés :
(« Qualité de l'accueil, disponibilité, efficacité, réactivité, conseil, écoute, souplesse accompagnement, compétence, sens du service, ... »)
- Espaces très modulables
- Lieu idéalement situé à proximité des hôtels, de la gare, de la mer...
- « Rénovation annoncée dans la presse... »

Comptabilisation et traitement des réclamations

Comme depuis plusieurs années les remarques de nos clients sont toujours liées à la vétusté des espaces et aux coûts des montages techniques.

Comme le montre clairement l'enquête de satisfaction, les espaces répondent tout à fait aux besoins de nos clients en termes de volumes et de configurations, mais leur rénovation est devenue très urgente.

Investissements réalisés

Les investissements mobiliers (tables, chaises, estrades, mobilier de scène, pupitres), ont pour objectif de faciliter leur transport entre les différents espaces et de réduire les temps de manutention (matériaux plus légers, mobilier pliable, chariots de transport plus adaptés).

Les investissements techniques permettent de s'adapter aux nouvelles technologies et à la multiplication des sources de diffusion (câblage réseaux, mélangeur vidéo).

Améliorations des prestations

Le nouveau mobilier, les améliorations techniques, le travail des équipes ont pour objectif de maintenir un bon niveau de prestations, mais la réalité est là et il devient de plus en plus difficile de pallier à l'état déplorable du bâtiment.

4. COMPTE RENDU TECHNIQUE ET FINANCIER

COMPTE RENDU TECHNIQUE

Faits marquants de l'exercice

Parmi les 72 manifestations congrès accueillies en 2014 citons :

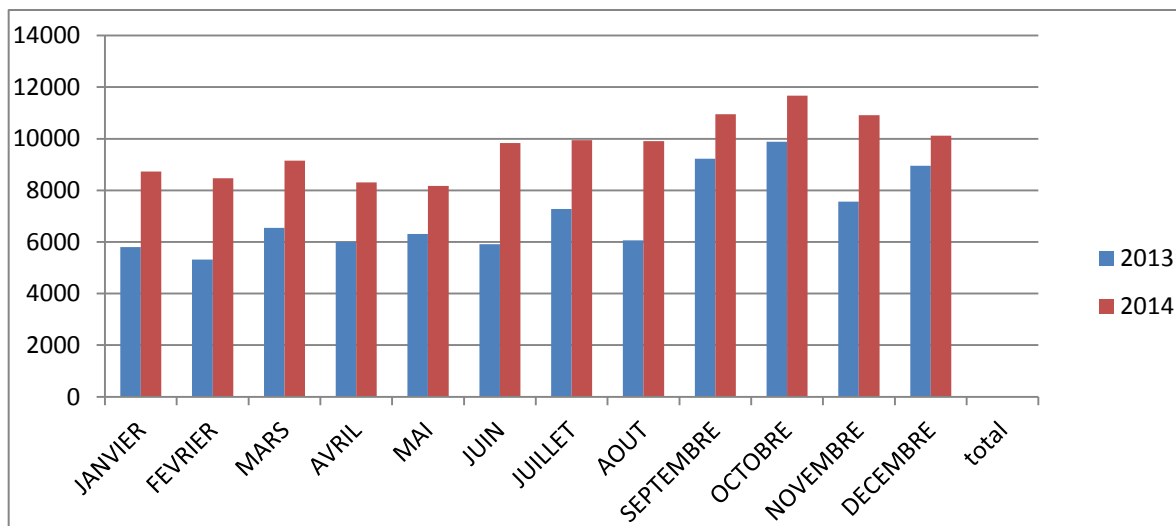
- Le congrès des internes de médecine générale (450 personnes, 3 jours)
- Le congrès de santé et médecine du travail (200 personnes, 3 jours)
- Le séminaire CARIS (200 personnes, 4 jours / cette entreprise qui travaille à l'international a choisi Brest pour son séminaire annuel après avoir participé à la SEA TECH WEEK 2012 en tant qu'exposant)
- L'Open de l'International (600 personnes, 1 jour)
- La SEA TECH WEEK dont l'édition de 2014 a battu des records de fréquentation (1300 personnes, 4 jours)
- 6 forums et salons avec des thématiques liées à la formation, l'emploi et l'insertion ont accueilli 12700 visiteurs (Foromap, Forum Emploi Handicap, Forum Mobilité Défense, Salon PRO &MER, Forum Ouest Avenir, Forum Métiers en Tous Genres)

Actions marketing, communication (y compris les supports d'information) et commercialisation

Le site internet est notre principal outil de communication, sa fréquentation est en constante évolution (+ 27 % de 2013 à 2014).

Statistiques de fréquentation du site en 2014 :

Mois	Visites	Visites moyenne par jour
Décembre 2014	10122	326
Novembre 2014	10911	363
Octobre 2014	11666	376
Septembre 2014	10944	364
Aout 2014	9907	319
Juillet 2014	9950	320
Juin 2014	9829	327
Mai 2014	8173	263
Avril 2014	8312	277
Mars 2014	9149	295
Février 2014	8464	302
Janvier 2014	8730	260
Total 2014	116157	
Total 2013	84850	



Le travail mené actuellement sur la création de l'offre événementielle BREST'AIM, présentée sous la marque BREST'AIM EVENTS, le lancement du site internet (en phase de finalisation), vont donner une nouvelle dimension à notre communication. Les projets sont nombreux, (campagnes favorisant le référencement, mutualisation des fichiers pour des envois d'e-mailing, participation à des salons professionnels, présence dans la presse spécialisée, création et animation d'un Club « Prescripteurs », ...). Ensemble et avec 8 équipements, nous sommes plus forts pour aller chercher les clients en France et à l'international.

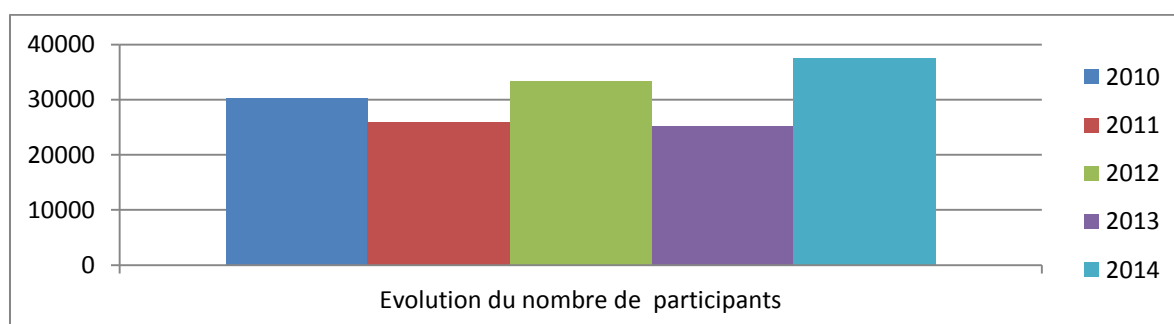
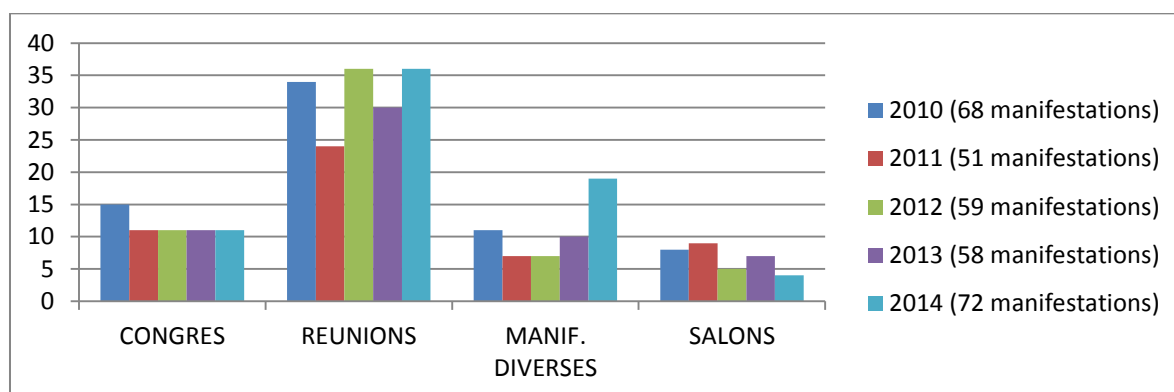
Fréquentation et analyse par type de manifestations et de provenance géographique

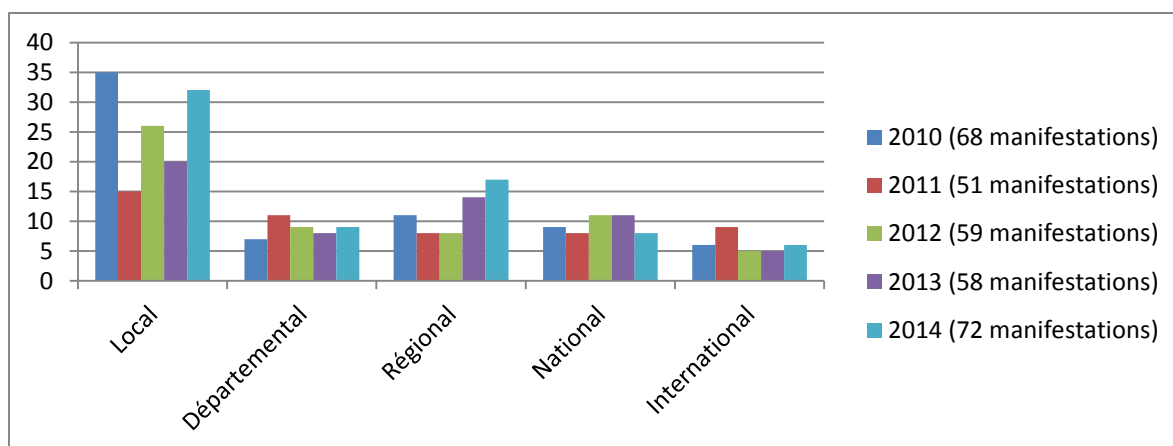
Type de manifestations	Nombre de manifestations	Nombre de participants	Nombre de journées d'exploitation (hors montage et démontage)
Congrès (≥ 2 jours)	11	5 440	24
Réunions (AG, séminaires, conventions, formations)	36	9 450	45
Manifestations diverses (cocktails, soirées d'entreprises)	19	9 957	21
Salons	6	12 700	6
TOTAL	72	37 547	96

Provenance géographique	Nombre de manifestations	Nombre de participants	Origine des organisateurs
Local	32	15 905	34
Départemental	9	9 000	5
Régional	17	7 982	18
National	8	2 050	14
International	6	2 610	1
TOTAL	72	37 547	72

Structures organisatrices	Nombre de manifestations
Associations	30
Entreprises	20
Centres de formation	1
Fédérations	1
Agence évènementielles	4
Sem	1
Collectivités territoriales	7
Institutions	8
TOTAL	72

Comparatif sur les types de manifestations, le volume des participants et la provenance des participants sur les 5 derniers exercices :





Un bon niveau d'activité en 2014, le meilleur de ces 5 dernières années.

Entretien des équipements

↳ Voir bilan Scène Nationale

Sécurité, hygiène et environnement

↳ Voir bilan Scène Nationale

Effectifs, qualifications

L'équipe congrès est constituée de 3 permanents, l'équipe technique étant commune à la Scène nationale. En 2014, des contrats vacataires (0,58 Etp) et intérimaires (3,4 Etp) ont également contribué à l'organisation des manifestations.

Formation

Concernant le Quartz scène nationale et Congrès : 36 formations individuelles ou collectives, soit 481 heures de formations ont été suivies en 2014 par les salariés. Les coûts de formations 2014 sont de 25 411 € dont 10 736 € de factures des organismes de formation et de déplacements.

Contentieux

RAS

COMPTE RENDU FINANCIER

Tarifs : grilles et évolution

PRESTATIONS	TARIFS 2014-2015	CAPACITÉ	TARIF A LA PLACE
SALLES ET ESPACES DE REUNION			
Théâtre 1500 places	4 500,00	1500	3,00
Théâtre 1200 places	3 600,00	1200	3,00
Théâtre 900 places	2 700,00	900	3,00
Théâtre 700 places	2 100,00	700	3,00
Petit théâtre	1 850,00	311	5,95
Méridienne en conférence	1 453,00	330	4,40
Méridienne en repas	1 573,00	380	4,14
Salle 1 (journée)	251,00	70	3,59
Salle 2 (journée)	395,00	110	3,59
salle 3 (journée)	161,50	45	3,59
Salle 4 (journée)	161,50	45	3,59
Salle 5 (journée)	179,50	50	3,59
Salle 6 (journée)	179,50	50	3,59
Salle 7 (journée)	179,50	50	3,59
Salle 8 (journée)	179,50	50	3,59
Bureau Président	161,00		
Petite Galerie	315,00		
ESPACES DE RESTAURATION			
Salon de restauration A	209,00	60	3,48
Salon de restauration B	278,00	80	3,48
Salon de restauration C	313,00	90	3,48
Salon de restauration D	522,00	150	3,48
Salons de restauration A B C D	1 322,00	380	3,48
Cuisines	995,00		
Foyers +1 aménagés en cocktail (prix par personne)			2,32
Foyers +1 aménagés en repas (prix par personne)			4,14

ESPACES ET MATERIEL EXPOSITION			
Foyers +1 ou +2 (montage exposition)	4,28		
Foyers +1 ou +2 (exploitation exposition)	8,52		
Méridienne (montage exposition) / Surface utile = 190m ²	813,00		
Méridienne (exploitation exposition) / Surface utile = 190m ²	1 618,00		
Stand aménagé (cloisons, mobilier, signalétique, spots)	25,20		
Branchement électrique	29,20		
Une table, 2 chaises	12,10		
Panneaux posters	16,60		
MATERIEL (- 50 % à partir du 2^{ème} jour)			
Vidéoprojecteur Full HD 6 000 lumens	702,00		
Vidéoprojecteur SONY - 5000 lumens	314,00		
Vidéoprojecteur SONY - 2 000 lumens	101,00		
Lecteur enregistreur de DVD	48,00		
CD	3,00		
DVD	5,00		
Captation, reprise d'image (matériel et personnel)	sur devis		
Micro HF cravate	50,00		
Micro HF main	44,00		
Micro HF casque	sur devis		
Ligne Internet Haut Débit (fibre optique) forfait	101,00		
Location photocopieur	sur devis		
Location télécopieur	sur devis		
Location matériel de traduction	sur devis		
Micro-ordinateur portable	113,00		
Ecran retour plateau LCD 32"	90,00		
Ecran plat LCD 46" avec support	120,00		
Ecran plat LCD 55" avec support	180,00		
PRESTATIONS DIVERSES			
Moquette plateau Théâtre (180m ² X 5,40 €)	972,00		
Moquette plateau Amphithéâtre (110m ² X 5,40 €)	594,00		
Signalétique manif. Importantes	255,00		
Signalétique manif. Moyenne	139,00		

Signalétique manif. Petite	60,00		
Location benne (y compris traitement des déchets) - Forfait	540,00		
MOBILIER (- 50 % à partir du 2^{ème} jour)			
Banque d'accueil mobile	108,00		
Tabouret haut	45,00		
Manges debout	55,00		
PAUSES CAFE			
Café, thé, eau	2,14		
Café, thé, eau et jus d'orange	2,65		
Café, thé, eau, jus d'orange, galettes	3,16		
Café, thé, eau, jus d'orange, viennoiseries	4,28		
Café, thé, eau, jus d'orange, chouquettes	3,16		
Café, thé, eau, jus d'orange, cookies	4,28		
Café, thé, eau, jus d'orange, far breton	4,28		
Café, thé, eau, jus d'orange, kouign aman	4,28		
Café, thé, eau, jus d'orange, crêpes chaudes ou froides	sur devis		
PERSONNEL TECHNIQUE			
Régisseur général	47,40		
Régisseur général (après 22H)	57,50		
Régisseur audiovisuel	41,30		
Régisseur audiovisuel (après 22H)	51,40		
Régisseur lumière	41,30		
Régisseur lumière (après 22H)	51,40		
Machiniste	40,00		
Machiniste (après 22H)	50,40		
Electricien	40,30		
Electricien (après 22H)	50,40		
Manutentionnaire	32,30		
Manutentionnaire (après 22H)	40,40		
PERSONNEL ACCUEIL			
Chargé d'accueil	29,30		
Chargé d'accueil bilingue	32,20		
Chargé d'accueil (après 22H)	35,30		

Chargé d'accueil bilingue (après 22H)	38,80		
Agent de sécurité du lundi au samedi (de 6H à 21H)	31,25		
Agent de sécurité le dimanche	34,30		
Agent de sécurité (jour férié)	57,50		
Agent de sécurité du lundi au samedi (de 21H à 6H)	34,30		
GESTION INSCRIPTIONS			
Gestion des inscriptions	15,00		
Réalisation de badges	5,00		

Evolution des coûts unitaires

Pour la saison 2014-2015 l'augmentation des tarifs a été calculée sur la base de 0.8%.

Les tarifs de location des salons de restauration ne sont pas augmentés, ce budget est souvent contesté par les clients du fait de l'utilisation de courte durée de ces espaces.

L'accès Wifi n'est plus facturé, il est désormais gratuit dans beaucoup de centres de congrès.