



Direction des Musées et du Patrimoine
Service Administration et Evaluation

Synthèse du rapport technique et financier du délégataire Culturespaces du 1/01/2021 au 31/10/2021 : Exploitation touristique et culturelle des Arènes, de la Maison Carrée et de la Tour Magne

Par délibération du Conseil Municipal en date du 15/12/2012, la Ville a confié à la Société Culturespaces l'exploitation touristique des trois principaux monuments romains de Nîmes (Arènes, Maison Carrée, Tour Magne). Un contrat de Délégation de Service Public a été signé le 7/01/2013 pour une durée de 8 ans.

Par délibération du Conseil Municipal en date du 21/11/2020, le contrat arrivant à expiration le 31/12/2020 et la nouvelle procédure ayant pris du retard en raison de la crise sanitaire, il a été prolongé pour une durée de 10 mois, du 1/01/2021 au 31/10/2021. Un avenant n°6 au contrat de délégation de service public a été signé le 21/12/2020. L'exercice 2021 a pris fin le 31/10/2021, date de fin de contrat de délégation de service public.

Le délégataire Culturespaces réalise, à ses frais et risques, les aménagements et équipements nécessaires au fonctionnement du service, la gestion de l'accueil et l'information des visiteurs, de la billetterie, des visites, des animations pédagogiques, de la librairie boutique, et les missions relatives à l'exploitation touristique et la promotion des monuments, notamment la création de contenus culturels, d'animations, d'évènements et de spectacles, la communication et la commercialisation, la sécurité et l'entretien des espaces.

Conformément aux dispositions des articles 40 à 45 du contrat de Délégation de Service Public, l'ensemble des éléments du rapport annuel a été transmis.

Il convient de présenter la synthèse du compte-rendu technique (I) et du compte-rendu financier (II).

I - COMPTE-RENDU TECHNIQUE

1) Offre culturelle :

- La visite des monuments : Comme en 2020, les monuments romains ont été, pour la seconde année consécutive, frappés par la pandémie liée au Covid-19. Sur la période du 1/1 au 31/10/2021, les 3 monuments ont été ouverts au public 154 jours et fermés 138 jours. Les Arènes sont fermées au public pendant les férias.
- Les évènements :
 - o La 11^{ème} édition des Grands Jeux Romains « César, la conquête de Rome », programmée les 30/4, 1er et 2/5 puis reportée en octobre, a été annulée en raison des contraintes sanitaires liées à la pandémie.

- La 2^{ème} édition des Nuits de Nemaus a été présentée au public les 5, 6, 9 et 10 août 2021 et ont accueilli 21 984 visiteurs. Pendant 1h30, le spectacle son et lumière met en scène plus de 200 comédiens, danseurs et cascadeurs professionnels.
- Les autres animations culturelles :
 - Escape Game : « Nemaus – le Trésor des Volques » : jeu d'enquête où chaque visiteur est invité à dénicher tous les secrets des Arènes.
 - Animations pour le jeune public : livret-jeux gratuit (activités ludiques, jeux et énigmes) remis à tous les enfants de 7 à 11 ans.
 - Dossiers pédagogiques gratuits proposés aux enseignants, destinés aux élèves de primaire, collège et lycée.
 - La Fondation Culturespaces a renouvelé l'opération « Sur les traces des Romains » pour les enfants gardois éloignés de l'offre culturelle, en leur donnant accès au patrimoine romain de Nîmes.

2) Fréquentation :

Du 1/1 au 31/10/2021, la fréquentation totale directe pour les trois monuments (payante et gratuite) et les Nuits de Nemaus (18 783 visiteurs payants et 3 201 invités gratuits pour 4 représentations), s'élève à 238 131 visiteurs (206 167 en 2020), soit 15,50 % d'augmentation par rapport à 2020.

La fréquentation totale indirecte (billets combinés) pour les trois monuments (payante et gratuite) et les Nuits de Nemaus s'élève à 99 424 visiteurs (90 960 en 2020).

Fréquentation 3 monuments y compris Nuits de Nemaus	Fréquentation directe payante	Fréquentation indirecte payante	Gratuits	TOTAL du 1/1 au 31/10/21	TOTAL 2020
Arènes	175 603	19 382	18 295	213 280	187 216
Maison Carrée	13 280	45 346	3 691	62 317	54 451
Tour Magne	19 606	34 696	7 656	61 958	52 460
TOTAL du 1/1 au 31/10/2021	208 489	99 424	29 642	337 555	297 127
TOTAL 2020	179 556	90 960	26 611		

Provenances :

France : 78 % (83 % en 2020).

Les 5 régions françaises les plus représentées sont : Ile de France 12 %, Languedoc Roussillon 10 %, Rhône Alpes 8 %, Centre 5 %, Pays de la Loire 4 %.

Etranger : 22 % (17 % en 2020).

Les 5 pays étrangers les plus représentés sont : Belgique 5 %, Allemagne 4 %, Pays Bas 3 %, Espagne 3 %, Suisse 2 %.

3) Communication :

Actions presse :

- Dossier de presse institutionnel : présentation de l'histoire des Arènes, de la Maison Carrée et de la Tour Magne, de la programmation, informations pratiques...
- Communiqué de presse « Nuits de Nemaus » : annonce des Nuits de Nemaus, programme, visuels et informations pratiques.
- Communiqués de presse « Grands Jeux Romains » : programmés les 30/4, 1^{er} et 2/5, reportés en octobre, puis annulés.

Actions à destination du grand public :

- Affichage « Nuits de Nemaus » sur le réseau JC Decaux (8m², 12m², 2m²) à Avignon, Montpellier et Nîmes, et affichage aérien sur bâche 7,5 x 27m, de Sète à Saintes Marie.
- Editions promotionnelles : 210 000 dépliants 5 volets 10 x 21 cm (30 000 Arènes de Nîmes, 70 000 Bienvenue en Provence et 110 000 Totem de l'info) et 30 000 flyers « Nuits de Nemaus » recto verso 10 x 21 cm.

Partenariats médias et publicitaires :

- 2 semaines d'affichage sur écrans numériques dans les magasins FNAC de Nîmes, Avignon, Avignon le Pontet, Marseille et Marseille la Valentine, les 12 et 26/07.
- 4 insertions dans le quotidien Midi libre, les 10, 24 et 30/7, 2/8.
- 1 demi-page dans l'hebdomadaire Midi libre le 1/8.
- 1 demi-page dans le guide bimestriel de l'été midi vacances en 07 et 08.
- 1 demi-page dans le guide bimestriel de l'été de la Gazette de Nîmes en 07 et 08.
- Bande-annonce 25" en diffusion 2 fois par jour, sur Histoire TV, du 26/7 au 15/8.
- 12 jours campagne TV/France 3 Languedoc-Roussillon + Midi-Pyrénées, 29/7 au 9/8.
- Radios : France Bleu Gard Lozère, Chérie FM Grand Sud, Autoroutes info en 07 et 08.
- Web : midilibre.fr, histoiretv.fr, francetv.fr et francebleu.fr en 07 et 08.

Communication digitale :

- Sur site internet.
- Envoi de newsletters institutionnelles ou évènementielles.
- Réseaux sociaux : Facebook, Twitter et Instagram des Arènes.

Professionnels du tourisme :

- Catalogue professionnels, 24 pages, 21 x 29,7 cm, en PDF uniquement, en versions française et anglaise.
- Plaquette professionnels, dépliant 2 volets, 1 pliure, format A4, PDF en FR, UK et ALL.
- Emailing : flash info.

Scolaires :

- Plaquette scolaires 2021, 1 volet recto-verso, format A4, en PDF uniquement.
- Publicité sur le magazine « La Classe », 1 page quadri.
- Emailing : flash info.

4) Analyse qualité service rendu :

L'analyse de la qualité du service rendu est une synthèse de l'analyse réalisée tout au long de l'année par les services de Culturespaces :

- Visites mystères (contrôle qualité) : 3 visites mystères en juillet, août et octobre, avec une note moyenne pour les 3 monuments de 9,2/10.
 - o Points positifs : accueil chaleureux du personnel sur les 3 sites, respect du port de l'informe, visibilité de la signalétique...
 - o Axes d'amélioration : propreté des Arènes, gestion des flux des visiteurs, la présentation et la proposition de don pour la Fondation...
- Enquêtes téléphoniques : 4 enquêtes téléphoniques en juin, septembre et octobre, avec une note moyenne pour les 3 monuments de 8,5/10.
 - o Points positifs : amabilité, politesse, disponibilité et enthousiasme de l'interlocutrice, qualité des réponses...
 - o Axes d'amélioration : pertinence des réponses en fonction des questions, respect de la forme d'un appel (identification institution et phrase d'accueil)...
- Enquêtes Mails : 3 enquêtes mails en juillet, septembre et octobre, avec une note moyenne pour les 3 monuments de 9,8/10.

- Points positifs : rapidité de la réponse, politesse de l'interlocutrice...
- Axes d'amélioration : précision des tarifs ou transmission de la plaquette.
- Tripadvisor : sur 109 commentaires (69 AR, 24 MC et 16 TM), excellent 38, très bon 43, moyen 15, médiocre 9 (6 AR, 2 MC et 1 TM) et horrible 4 (4 AR).
- Google Advice : sur 2278 commentaires (1551 AR, 476 MC et 251 TM), excellent 1447, très bon 564, moyen 191, médiocre 33 (23 AR, 9 MC et 1 TM) et horrible 43 (29 AR, 12 MC et 2 TM).
- Livres d'or : 2605 participations entre mai et octobre. 2481 remarques positives pour les 3 monuments (878 AR, 225 MC et 1378 TM) et 124 remarques négatives et améliorations (76 AR principalement sur les visites, aménagements et concerts, 11 MC principalement sur le site et la visite et 37 TM principalement sur la visite et le site).

5) Effectifs :

Exprimés en équivalents temps plein, les effectifs étaient de 13,63 ETP, dont 9,77 temps plein + 0,35 temps partiel (extras) en accueil, billetterie, boutique ; 1,15 en administration ; 0,67 en direction des sites ; 1,70 en entretien.

Ventilation des salariés par métiers : 74 % en accueil, billetterie, boutique + 8 % en administration + 5 % en direction des sites + 12 % en entretien.

Ventilation des salariés en CDI et CDD/extras : 66 % en CDI et 34 % en CDD/extras.

II - COMPTE-RENDU FINANCIER

1) Grille tarifaire 2021 :

	Plein tarif	Tarif réduit	Groupe adulte : par personne	Groupe scolaire : par personne	Tarif famille (2 adultes + 2 enfants)
Monuments romains (3 monuments)	13,00€	11,00€	11,00€	7,50€	40,00€
Arènes	10,00€	8,00€	8,00€	4,50€	
Tour Magne	3,50€	3,00€	3,00€	2,00€	
Maison Carrée	6,00€	5,00€	5,00€	2,50€	

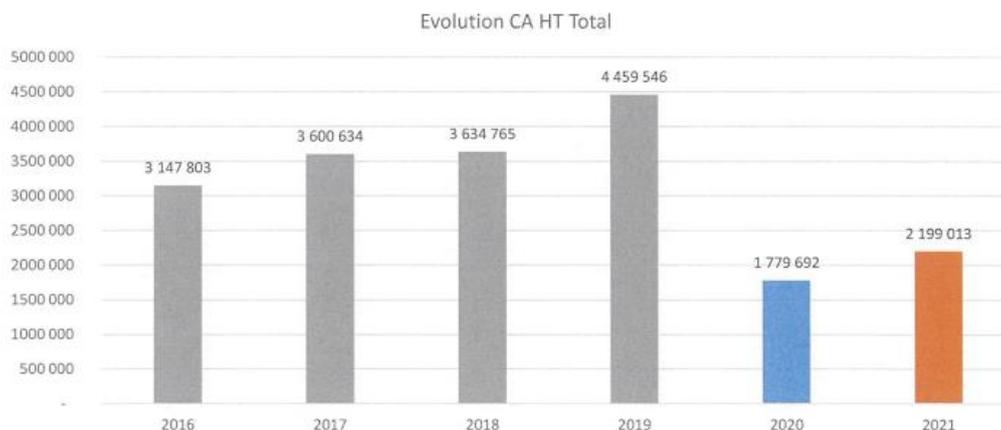
Visio guide tarif unique : 5 €

2) Chiffre d'affaires :

Pour la période du 1/01 au 31/10/2021, le chiffre d'affaires s'élève à 2 199 013 € HT (1 779 692 € HT en 2020).

La ventilation du CA HT total est la suivante :

Ventilation du CA HT total	2021	2020
Billetterie	2 039 152 €	1 610 452 €
Librairie boutique	155 876 €	165 237 €
Café restaurant	1 485 €	1 695 €
Produits divers	2 500 €	0 €
Réceptions	0 €	2 308 €
TOTAL	2 199 013 €	1 779 692 €



3) Redevances :

Les redevances versées au titre de l'exercice 2021 s'élèvent à 278 496,33 € HT (212 270 € HT en 2020), soit 331 695,60 € TTC.

La redevance variable de 46 413 € HT (55 695,60 € TTC) a été versée en 2022.

Sur l'exercice 2021, une redevance variable de 23 737,82 € TTC a été versée à la Ville au titre de l'année 2020.

Redevances versées au titre de l'année 2021	HT	TTC
Redevance fixe (250 000 HT x 10/12ème indexé)	219 583,33 €	263 500,00 €
Redevance de contrôle (15 000 € x 10/12ème)	12 500,00 €	12 500,00 €
Redevance variable	46 413,00 €	55 695,60 €
TOTAL	278 496,33 €	331 695,60 €

4) Investissements :

Pas d'investissements réalisés en 2021 (1 505 € HT en 2020 pour l'acquisition d'un PC).

5) Produits et charges d'exploitation :

Pour la période du 1/01 au 31/10/2021, le résultat de l'exercice fait apparaître un déficit de 36 841 € avant et après impôts (+ 56 336 € avant impôts et + 112 562 € après impôts en 2020).

Produits d'exploitation : 2 543 706 € (1 794 392 € en 2020)

- CA liés aux visiteurs : 2 196 513 € (1 777 384 € en 2020)
- CA produits divers : 2 500 € (0 € en 2020)
- Réceptions : 0 € (2 308 € en 2020)
- Subvention aide de l'état/fond de solidarité : 205 275 € (0 € en 2020)
- Reprise de provisions : 138 879 € (12 972 € en 2020)
- Produits divers de gestion courante : 539 € (1 729 € en 2020)

Charges d'exploitation : 2 483 052 € (1 638 056 € en 2020)

- Achats de marchandises : 34 594 € (66 779 € en 2020)
- Variation de stock (marchandises) : 106 921 € (12 322 € en 2020)
- Achat de matières premières et autres approvisionnements : 0 € (709 € en 2020)
- Autres achats et charges externes : 1 722 024 € (820 685 € en 2020)

- locations 73 902 €
- contrat d'entretien/maintenances 66 466 €
- assurances 37 264 €
- honoraires/commissions 214 569 €
- marketing/commercial 174 770 €
- production animations 639 918 €...
- Impôts et taxes : 46 906 € (31 310 € en 2020)
- Frais de personnel : 473 884 € (593 593 € en 2020)
 - salaires 403 855 € (448 797 € en 2020)
 - charges sociales 70 029 € (144 796 € en 2020)
- Dotation aux amortissements : 22 010 € (98 045 € en 2020)
- Autres charges d'exploitation : 76 715 € (14 615 € en 2020)

RESULTAT D'EXPLOITATION : +60 654 € (+156 336 € en 2020)

- Charges exceptionnelles sur opérations de gestion : 97 495 €

RESULTAT EXERCICE (avant impôts sur bénéfices) : -36 841 € (+156 336 € en 2020)

- Impôts sur les bénéfices : 0 € (43 774 € en 2020)

RESULTAT EXERCICE (après impôts sur bénéfices) : -36 841 € (+112 562 € en 2020)

6) Synthèse des grands indicateurs :

	1/01 au 31/10/2021	1/01 au 31/12/2020
Fréquentation totale	238 083 visiteurs	206 167 visiteurs
CA HT	2 199 013 €	1 779 692 €
Fonds de solidarité reçu	205 275 €	0 €
Effectifs	13,63 ETP	16,16 ETP
Frais de personnel (salaires + charges sociales)	473 884 €	593 593 €
Redevances TTC versées à la Ville	299 737,82 €	384 837,60 €
Résultat exercice	-36 841 €	+112 562 €