



Compte-rendu N°1 du comité des Castaliennes et Castaliens

Date : lundi 13 février 2023

Nombre de présentes et présents : 15

Sur invitation de la Direction de Castalia, les usagers réguliers et abonnés du Centre aqualudique de Castalia se sont réunis le lundi 13 février 2023 à 19h pour exprimer leur avis et leurs attentes sur la tenue de l'établissement, ses services et son animation.

Ci-dessous, nous vous invitons à prendre connaissance des sujets abordés :

Les abonnés présents ont souligné l'accueil et la disponibilité des équipes, la qualité des cours et des éducateurs/coachs, la prise en compte des remarques clientèles, ...

Inscription à la Newsletter du Centre :

Afin de recevoir toute l'actualité du Centre, les usagers sont invités à s'abonner à la newsletter du Centre. A l'issue de leur inscription, ils reçoivent un e-mail de confirmation qu'ils doivent valider pour continuer à être informé des actualités et offres du centre. Le mail provient de moncentreaquatique.com. Sans clic de confirmation sur le lien proposé dans le mail de confirmation, l'abonné ne recevra pas les informations. Cette action est obligatoire dans le cadre de la réglementation sur le traitement des données personnelles.

Le site web moncentreaquatique.com :

Les usagers évoquent quelques difficultés dans l'usage de la réservation en ligne via le site web moncentreaquatique.com.

Le site web de réservation en ligne est un service offert aux usagers et le module d'inscription fait l'objet d'un travail d'amélioration constante. L'équipe du Centre aqualudique de Castalia indique être à disposition des usagers afin de les aider à prendre en main l'outil de réservation en ligne et prend note des remarques formulées qui seront remonter au service concerné du Groupe.

Le baromètre de satisfaction annuel :

Parce-que l'avis des usagers est important, la Direction du Centre indique que chaque année une enquête de satisfaction sera réalisée auprès des usagers. Déjà en 2022, c'est pour le centre aqualudique de Castalia 769 usagers réguliers et abonnés qui ont répondu ! Les résultats détaillés ainsi que les commentaires laissés par les usagers dans le cadre de cette enquête sont riches d'enseignements et permettent de définir un plan d'améliorations à mettre en œuvre.





La Direction du Centre évoque qu'une communication des résultats globaux sera mise en place à l'accueil en complément de la communication déjà réalisée par les réseaux sociaux et un e-mailing.

Les chèques cadeaux :

Le Centre offre la possibilité d'acheter des chèques cadeaux en ligne. Les usagers présents regrettent que ces derniers ne soient pas sécables.

Les abonnements :

Les usagers sollicitent la Direction sur la possibilité d'ouvrir des avantages spécifiques en cas de plusieurs abonnements pour une même famille. La Direction du Centre va étudier la demande.

Les abonnés excellence sans option bien-être ont demandé d'avoir une séance offerte par mois au bien-être. La Direction du Centre répond négativement à cette demande et mets en avant les avantages offerts par la formule FLEX et le tarif de l'option bien-être à 25€/mois (24€ pour une entrée unitaire).

Focus sur les demandes liées à l'espace Bien-être :

- Installer de casiers à chaussures avant l'entrée des vestiaires.
Réponse : cette installation n'est pas prévue. Il est rappelé que les vestiaires sont des zones pieds nus et que des bancs se trouvent à l'entrée des vestiaires pour se déchausser.
- Présence d'une odeur nauséabonde dans les vestiaires bien-être.
Réponse : un neutralisant d'odeur est testé jusqu'à la fin du mois. Un diffuseur est en place dans le vestiaire homme depuis la fin d'année 2022.
Un curage des canalisations pourrait être effectué si la situation ne s'améliore pas.
- Installation d'un ferme-porte sur les portes des vestiaires bien-être.
Réponse : la faisabilité va être étudiée.
- Portes savons sont manquants au niveau des vestiaires.
Réponse : une intervention va être réalisée dans les plus brefs délais. Il est rappelé que la douche savonnée est obligatoire.
- Ajout de sèche-cheveux coté femme.
Réponse : la faisabilité va être étudiée.
- Inquiétude de la fraude dans l'espace bien être.





Réponse : le sujet est parfaitement identifié auprès de la Direction. Il est indiqué que le personnel hygiène fait des rondes régulières dans l'espace bien-être. Une étude est menée pour la mise en place de nouveaux bracelets d'accès afin d'assurer une meilleure identification des abonnés bénéficiant de l'option bien-être.

- Le Hammam est magnifique mais présente certains points d'hygiène sont à améliorer.
Réponse : le sol du Hammam est nettoyé tous les matins avec un produit nettoyant, dégraissant à l'aide d'une autolaveuse. L'assise est quant à elle désinfectée tous les matins avec un produit désinfectant.
Le protocole de nettoyage des faïences verticales va être amélioré.
- La porte du sauna extérieur cassée et n'est plus hermétique.
Réponse : la société ayant procédé à l'installation des saunas, hammams, ... doit intervenir dans les prochains jours dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie de parfait achèvement les installations ayant moins d'un an.
- Prévoir d'indiquer que les serviettes sont obligatoires à l'intérieur du sauna.
Réponse : un affichage spécifique va être mis en place pour les saunas. Une réflexion est menée pour installer des portes serviettes au niveau du jacuzzi.
- La mise en place des nénuphars dans l'espace bien être ont été félicités.

Focus sur les demandes liées à l'espace Fitness :

- Un seul cours de Pilates en soirée (lundi à 19h50), cela est insuffisant.
Réponse : une analyse des fréquentations de chaque cours, de chaque concept est menée. Sur le mois de janvier, la fréquentation moyenne du cours de Pilates le lundi à 19h50 est de 7. Il n'est pas prévu pour le moment d'ajouter une séance de Pilates. Les cours Zen sont positionnés en priorité sur les créneaux matinaux.
- Des améliorations sont-elles prévues ?
Réponses : La Direction indique que de nombreuses actions et nouveautés vont être déployées pour l'espace Fitness :
 - L'investissement dans 5 nouveaux kits Pump, 5 paires de poids de 10Kg, 5 steps, 10 gymballs ;
 - La cage dans le studio de cours collectifs va être modifiée avec l'ajout d'un rail pour faciliter la manipulation des sacs de frappe ;





- Des estrades sont en cours de fabrication pour le studio de cours collectifs et studio biking ;
- Une sonorisation par studio et jeux de lumières sont prévues.
- Un devis a été demandé pour une décoration du studio cycling.

- Comment fonctionne le cours cycling Virtual ?

Réponse : Le cours cycling Virtual est un cours de vélo en salle en vidéo, sans coach physique. C'est un cours qui vous donne un maximum de résultats avec un minimum d'impact sur vos articulations. La vidéo présente l'avantage de pouvoir faire une séance quand vous le souhaitez selon le planning proposé par votre centre. La réservation se fait en ligne sur www.moncentreaquatique.com.

Castalia communiquera sur ce cours et son fonctionnement dans les prochains jours.

- La mise en place de la licence The Trip est-elle possible ?

Réponse : les cours proposés sont des cours sous licence Les Mills : BodyPump, RPM, Virtual. Des cours HBX Boxing sont également proposés.

La faisabilité de la demande va être étudiée.

- Les abonnés remercient Castalia d'avoir mis à disposition des tapis, suite à leurs demandes. Néanmoins, il est déploré le manque de place pour s'installer au sol au milieu des machines.

Réponse : il va être étudié la possibilité de laisser ouvert le studio Mind & Body.

- Souhait de la mise en place d'un espalier.

Réponse : la faisabilité va être étudiée.

- Les abonnés soulignent la qualité du matériel mis à disposition.

- Ecoulement trop faible de la fontaine à eau.

Réponse : la Direction va regarder ce qu'il est possible de faire pour améliorer le débit.





Focus sur les demandes liées à l'espace Aquatique :

- Il est demandé de revenir sur la procédure de remise des bracelets à usage unique pour les cours aquasports.
Réponse : la Direction demande à ses clients de se présenter à l'accueil avant chaque séance pour se voir remettre un bracelet à usage unique (couleur différente selon le cours) permettant ainsi à l'éducateur d'identifier la personne ayant réservée et possédant un abonnement valable.
Un test a été effectué pour appliquer la même procédure que pour les cours fitness mais le test s'est avéré non concluant.
 - Il est demandé de décaler le cours d'aquabike du mercredi matin à 9h pour réduire le temps d'attente entre 2 séances.
Réponse : pour harmoniser les plannings et leurs lectures, le cours d'aquabike sera maintenu le mercredi matin à 9h. Le bassin ludique est accessible pendant l'intercours.
 - Il est fait état d'une température de bassin différente entre le bassin d'activités et le bassin balnéo-ludique.
Réponse : une intervention technique en résolution du problème d'affichage des températures des bassins est programmée.
 - La mise en fonction des chronomètres muraux est-elle prévue ?
Réponse : une intervention technique en résolution du problème est programmée.
 - Pourquoi la fermeture du bassin extérieur ?
Réponse : La Direction présente ses excuses sur les fermetures du bassin extérieur durant les premières semaines en raison d'un manque de personnel, d'éclairages extérieurs non opérationnels, ...
La Direction a pris la décision, après analyses des fréquentations et au vu du contexte énergétique, de fermer le bassin nordique à partir des vacances de Noël.
Le bassin extérieur rouvrira avec certitude en avril. Pour le mois de mars, aucune décision n'est encore prise.
- Il est indiqué qu'un comptage des fréquentations a été mis en place dès octobre pour analyser les fréquentations bassin par bassin et ce toutes les 30 minutes.
- Les lignes d'eau du bassin sportif ne sont pas toujours d'un largeur identique.





Réponse : Il est précisé que le centre dispose d'un bassin sportif de 25m * 16m, modulable en 6 ou 8 lignes d'eau.

Il se peut, en effet, en mettant les lignes d'eau que les éducateurs ne prennent pas la bonne accroche. Une sensibilisation des collaborateurs sur le sujet va être réalisée.

- Les abonnés remercient Castalia de la mise en place des panneaux nageurs lents, nageurs rapides et lignes matériels. Une remarque est faite sur certaines inégalités de fréquentation instantanées sur la ligne d'eau nageur rapide et matériels.

Réponse : l'équipe de Castalia veille à ce que le nombre de lignes d'eau mis à disposition soit suffisant pour que chacun puisse nager confortablement et s'épanouir.

Focus sur les demandes liées à l'hygiène et la propreté :

- Les abonnés félicitent le personnel hygiène pour le travail effectué en permanence et soulignent le fait qu'ils ne peuvent pas passer derrière chaque client et pourtant les espaces sont tout de même très propres.

L'incivilité de certains clients est reconnue.

- Mise en place de poubelles dans les vestiaires publics, du côté des cabines.

Réponse : la faisabilité va être étudiée.

- Demande de mise en savon plus régulièrement le soir au niveau des douches.

Réponse : La Direction souligne l'importance de la douche savonnée et mets à disposition de sa clientèle du savon en libre-service.

Une surveillance accrue sur bon remplissage des distributeurs va être mise en place.

Focus sur les demandes liées au parking :

- La Direction explique le fonctionnement du parking et les 3 cas de figures (abonné, client du centre et visiteur).

Il est rappelé aux abonnés le changement de tarification pour les abonnés avec un parking gratuit quel que soit le nombre d'heures de stationnement.

- Le boîtier de sortie pour valider le badge est très mal placé, forçant la clientèle à sortir de leur voiture pour le badger.

Réponse : la faisabilité va être étudiée.





Remarques et demandes diverses :

- La température et le débit des douches de l'ensemble des douches de l'établissement posent problème.
Réponse : Le problème a été identifié et des échanges sont en cours avec le fournisseur d'eau et le prestataire technique afin de trouver une solution.
- Le placement des urinoirs hommes au niveau des vestiaires du bas a été signalé car il est à la vue de tous, ce qui empêche l'utilisation.
Réponse : prend en compte l'observation et en référera à l'architecte.

La Direction du Centre aqualudique de Castalia remercie les usagers présents à l'occasion de cette 1^{ère} rencontre. Les échanges ont été constructifs et des actions d'amélioration du service ont été identifiées.

VIVIER Thomas
Directeur



Compte-rendu diffusé le 14/03/2022 via le site internet www.centreaqualudiquecastalia.fr aux abonnés.

