

QUE RETIENT-ON ?

L'offre de piscines toulousaines est perçue comme globalement satisfaisante par les usagers. Ces derniers sont attachés aux piscines municipales et aspirent à des améliorations. Deux types de profil se dégagent avec des usages et des attentes différents : les « nageurs », majoritaires dans les piscines toulousaines, et le public « ludique / détente » davantage présent dans les piscines de l'agglomération. Si l'offre toulousaine apparaît particulièrement adaptée aux

« nageurs », elle répond moins aux attentes des publics qui envisagent les piscines comme un espace de loisirs et de détente. Une évolution de l'offre de piscines est souhaitée sans qu'elle ne se fasse au détriment des nageurs. Quel que soit le profil, l'élargissement des horaires d'ouverture au public ainsi que l'amélioration de la propreté et du confort semblent être des points déterminants pour accroître la fréquentation des établissements toulousains.

Quelles préconisations ?

Pour permettre au Plan Piscines de mieux répondre aux besoins et attentes des habitants, l'enquête a permis d'identifier deux grands enjeux :

- > **Renforcer et harmoniser la qualité du service public piscine à Toulouse.** L'amélioration de l'hygiène dans les établissements est identifiée comme une priorité. Au-delà, il s'agit de mettre en place un standard-qualité harmonisé pour toutes les piscines toulousaines avec notamment un parcours usager normé et des démarches simplifiées. De même, il importe de moderniser et d'adapter la signalétique et les informations pour chaque site avec notamment un affichage en temps réel de l'affluence dans les bassins.
- > **Développer une offre adaptée à tous les publics et la faire connaître.** Cela implique de renforcer l'offre à destination du public « ludique/détente » grâce à des créneaux horaires dédiés et à l'installation d'équipements appropriés. Élargir les horaires d'ouverture au public et conforter l'offre à destination des nageurs sont aussi des priorités.

Et demain ?

A partir des résultats de l'enquête, les mesures prévues dans le cadre du Plan Piscines sont confortées. Parallèlement, des réflexions sont engagées et des actions sont d'ores et déjà mises en œuvre :

- > Les douches publiques de la piscine Léo Lagrange ont été rénovées à la suite des premiers retours des usagers sur leur vétusté ;
- > Un tarif réduit a été mis en place pour les moins de 25 ans ;
- > Des groupes de travail ont démarré dès l'automne 2018 pour renforcer l'hygiène, l'entretien et la sécurité, et sur le parcours usager dans chaque piscine ;
- > Des réflexions sont engagées sur la mise en place de créneaux réservés aux familles dans les piscines d'Alban Minville, Bellevue et Toulouse Lautrec ainsi que sur l'organisation d'animations ponctuelles sur les bassins (portes ouvertes, structures gonflables...);
- > Une fresque sur le parcours du baigneur visant à sensibiliser à l'hygiène est en cours d'élaboration ;
- > Un travail est engagé sur les horaires d'ouverture au public et sur la place de chaque usager dans les bassins.

D'autres préconisations nécessiteront plus de temps pour être mises en œuvre, des groupes de travail seront organisés pour les décliner dans le cadre du Plan Piscines.

MÉMO DE L'ÉVALUATION

Les piscines toulousaines : besoins, attentes et satisfaction des habitants

Chaque année, plus d'un million d'usagers fréquentent les piscines de la Mairie de Toulouse, dans un cadre scolaire, celui d'un club ou à titre personnel. Pour renforcer la qualité du service public rendu aux habitants, la collectivité s'est engagée dans un plan de rénovation et de modernisation des piscines toulousaines : le Plan Piscines. Dans ce contexte, la Direction des Sports et des Bases de Loisirs a souhaité mieux connaître les besoins, les attentes et la satisfaction des habitants vis à vis de l'offre de piscines à Toulouse.

De quoi parle-t-on ?

3^e budget municipal, la politique sportive a pour ambition de permettre une large pratique d'activités physiques et sportives avec des équipements de proximité et de qualité. Equipements emblématiques de la politique sportive municipale, les piscines toulousaines contribuent au maillage territorial et répondent aux usages de publics variés : usagers à titre personnel, clubs et scolaires. Au quotidien, ces infrastructures concourent à :

- L'apprentissage de la natation dans le cadre scolaire et la résorption des inégalités de niveau entre élèves grâce au programme « savoir-nager » et à d'autres dispositifs tels que l'École De Natation (EDN) ;

- La pratique de la natation en club ou à titre personnel ;
- La conduite et l'accueil d'activités spécifiques : aquagym, bébés nageurs... ;
- La pratique d'activités ludiques et de détente.

Au moment de l'enquête, la Mairie de Toulouse disposait de 9 piscines toutes saisons et 3 piscines estivales ouvertes au public : Léo Lagrange, Jean Boiteux, Pech David, Papis, Castex, Alex Jany, Toulouse Lautrec, Bellevue (hiver et été), Nakache (hiver et été) et Chapou.



PLUS D'INFOS

Mission évaluation des politiques publiques : mission.evaluation@mairie-toulouse.fr



Zoom sur le Plan Piscines

La Mairie de Toulouse est confrontée au vieillissement simultané d'un certain nombre de bassins qui nécessitent d'importants travaux de réhabilitation. Pour améliorer l'offre globale des piscines, la collectivité consacre un budget de 30 millions d'euros afin de réhabiliter et construire de nouveaux bassins et de moderniser l'existant d'ici 2025. Concrètement, il s'agit d'augmenter la surface du plan d'eau avec la création de deux bassins nordiques (Bellevue et Toulouse Lautrec) et de rendre un meilleur service aux différents publics. L'enjeu principal consiste à augmenter la place de l'offre « famille loisirs » tout en préservant celles des clubs, des scolaires et de l'apprentissage.

Le Plan Piscines se décline en 76 mesures réparties en 3 chantiers :

- 1 - Moderniser nos bassins et créer de nouvelles piscines ;
- 2 - Des piscines pour tous ;
- 3 - Un service public de qualité renforcé.

Les habitants accordent une importance particulière au confort et à la propreté des sanitaires et des vestiaires

Pour choisir une piscine, les habitants se préoccupent prioritairement du confort et de la propreté des sanitaires et des vestiaires. La proximité avec le domicile ou le lieu de travail ainsi que les horaires d'ouverture sont également des critères de choix importants.

Certaines catégories d'usagers mettent en avant des critères plus spécifiques : les personnes de plus de 50 ans tiennent davantage compte du nombre de lignes de nage ; les jeunes sont plus sensibles à l'ambiance et les familles avec enfants se soucient plus de la présence d'espaces ludiques.

Par ailleurs, si le public des nageurs privilégie la proximité, le public « ludique / détente » est plus enclin à se déplacer pour une offre spécifique.

Des modalités d'accès adaptées avec toutefois de fortes attentes sur les horaires

74% des usagers se déclarent satisfaits des horaires d'ouverture au public. Et paradoxalement, l'élargissement des horaires s'impose aussi comme une attente majeure pour 63% d'entre eux. Les usagers sont en attente d'une augmentation du nombre de jours d'ouverture, ainsi que de plus de créneaux en matinale et en nocturne.

Les tarifs sont jugés satisfaisants pour une majorité d'usagers bien que la distinction tarifaire entre toulousains et non-toulousains soit un motif d'insatisfaction important pour ces derniers. Au global, les habitants espèrent « un tarif moins élevé ».

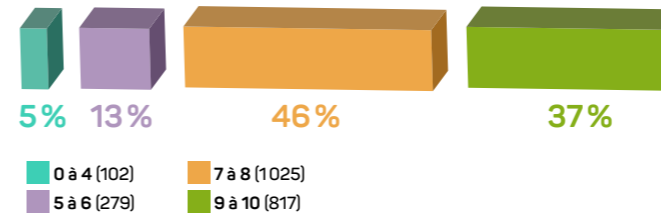
Une offre qui ne répond que partiellement aux attentes des habitants

Les usagers des piscines toulousaines sont globalement satisfaits des équipements municipaux. Les piscines conviennent particulièrement aux nageurs, qui apprécient ces lieux dédiés à la pratique sportive. 74% d'entre eux estiment que les conditions sont bonnes pour nager à Toulouse. Pour autant, les nageurs souhaiteraient plus de lignes de nage et de bassins, notamment de 50 mètres, pour désengorger les lignes d'eau qu'ils jugent sur-fréquentées aux horaires d'affluence.

En revanche, l'offre apparaît inadaptée au public plutôt familial, à la recherche de jeux d'eau, d'espaces ludiques et d'équipements de spa, qui délaissent les piscines de la ville au profit de celles de l'agglomération. La mise en place de plus d'équipements ludiques, de détente et d'animations permettrait ainsi de répondre aux attentes d'un plus large public.

Une satisfaction élevée ressentie par les usagers malgré des marges de progression à explorer

Êtes-vous satisfait de votre visite aujourd'hui sur une échelle de 0 à 10 ? (0 = très mauvais, 10 = excellent)



À l'issue de leur venue dans les piscines de la mairie, les usagers ont attribué une note moyenne de 7,8/10. Ce chiffre témoigne d'une appréciation positive de l'offre « piscine à Toulouse » par ceux qui les fréquentent. L'accueil par le personnel à l'entrée, l'encadrement et la surveillance par les maîtres-nageurs sauveteurs ainsi que la propreté des bassins sont les éléments jugés les plus satisfaisants.



« Merci en tout cas pour la quantité et la qualité de l'offre en piscine à Toulouse. »

En revanche, les usagers ont identifié trois axes actuellement considérés comme insatisfaisants sur lesquels des améliorations sont attendues : le confort des vestiaires, la propreté des douches et des sanitaires et le nombre de lignes de nage. La vétusté de certains sites a également été soulignée par les usagers.

« Faire des efforts sur la propreté des douches et sanitaires que je trouve toujours sales »



Le niveau de qualité ressenti du service public piscine à Toulouse est toutefois hétérogène : d'importantes différences de satisfaction sont constatées par bassin sur certains éléments.

Plus de bassins
Lignes de nage par niveau
Horaires élargis
Affluence dans l'eau
Personnel
Cours et activités
Vétusté
Ouverture élargie
Plus de lignes de nage

Qu'a-t-on appris ?

Une fréquentation des piscines toulousaines et métropolitaines différenciée selon les usages

Les habitants de la métropole se rendent généralement à la piscine pour différents motifs : 43% y vont pour faire du sport, 38% pour se détendre et 19% pour s'amuser.

45% des toulousains déclarent fréquenter les piscines de Toulouse ou de son agglomération

En ce qui concerne les établissements toulousains, les motivations sont sensiblement différentes : les usagers sont majoritairement des nageurs (76%). Ils envisagent les piscines comme des lieux sportifs et viennent le plus souvent seuls et pour faire du sport. A l'exception des bassins extérieurs (Chapou et Nakache été), les piscines toulousaines attirent dans une moindre mesure un public qui vient à plusieurs, pour se détendre (15%) ou s'amuser (5%). Les habitants à la recherche de ce type d'usage privilégient ainsi d'autres piscines de l'agglomération telles que Jean Vauchère à Colomiers, Aqualudia à Muret, et Calicéo à L'Union.

23% des habitants de la métropole ont fréquenté au moins une piscine de la Mairie de Toulouse au cours de l'année passée

QUELLE MÉTHODOLOGIE ?

Cadrage



La Direction des Sports et des Bases de Loisirs a défini et priorisé les questions abordées par l'évaluation, qui ont été validées par les élus au sein du Comité de pilotage Plan Piscines. Les questionnaires destinés aux habitants et aux usagers ont ensuite été construits en groupe technique avec les responsables de domaines et de subdivisions.

Le choix de croiser les points de vue des habitants de la métropole et des usagers des piscines toulousaines

Collecte des données qualitatives et quantitatives



L'enquête s'est basée sur :
- un questionnaire téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 1408 habitants de la métropole, au printemps 2018 ;
- un questionnaire papier auprès de 2327 usagers, mis à disposition sur l'ensemble des sites et administré en face à face sur certains bassins, du 9 mai au 30 juillet 2018.

Au total, 3735 personnes ont été consultées dans le cadre de cette enquête.

Analyse et préconisations



Les résultats des enquêtes ont été restitués au groupe technique du Plan Piscines et dans chacun des établissements. Ils ont permis un travail collectif sur les conclusions et préconisations de l'enquête. Ces éléments ont ensuite été complétés et validés par les élus référents en Comité de pilotage.

Les résultats de l'enquête auprès des usagers ont été affichés dans toutes les piscines.