

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL
DE LA COMMUNE DE VALLOIRE
SÉANCE DU JEUDI 25 AOÛT 2022

Nombre de membres en exercice : 15

Présents : 12

Représentés : 3

Absents : 0

Date de convocation : 18 août 2022

Date d'affichage : 18 août 2022

L'an deux mil vingt-deux, le vingt-cinq août à 20 heures 30 minutes, le Conseil Municipal, régulièrement convoqué, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, au lieu habituel de ses séances, sous la présidence de Monsieur Jean-Pierre ROUGEAUX, Maire.

Étaient présents : ROUGEAUX Jean-Pierre – RETORNAZ Dominique - RETORNAZ André – FALCOZ Corine – MAGNIN Carine – GRANGE Guy – RAMBAUD Marie-Pierre – MARTIN Jean-Marie – POIROT Marie – GRANGE Christian – RETORNAZ Lénaïck – GRANGE Michel

Étaient représentés : RIVAS Natacha (donne procuration à MARTIN Jean-Marie) – FEUTRIER Stéphanie (donne procuration à RAMBAUD Marie-Pierre) – CLAPPIER Pascal (donne procuration à ROUGEAUX Jean-Pierre)

Madame Marie-Pierre RAMBAUD est désignée secrétaire de séance.

Délibération n° 22-08-089

Objet : Délégation de service public remontées mécaniques, domaine skiable et équipements touristiques : compte-rendu annuel au concédant 2020-2021

Rapporteur : Jean-Pierre Rougeaux, Maire

En application de l'article L 3131-5 du code de la commande publique (ordonnance n°2018-1074 du 26/11/2018), le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services. Lorsque la gestion d'un service public est concédée, ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

En application de l'article L 1411-3 du code général des collectivités territoriales (ordonnance n°2018-1074 du 26/11/2018), dès la communication du rapport mentionné à l'article L 3131-5 du code de la commande publique, son examen est mis à l'ordre du jour de la plus prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Ainsi, je vous présente le compte-rendu annuel de la SEM Valloire pour la période s'étendant du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021, tel que déposé sur la table des délibérés et préalablement transmis à l'ensemble des élus du Conseil municipal.

Envoyé en préfecture le 30/08/2022

Reçu en préfecture le 30/08/2022

Affiché le 30/08/2022

ID : 073-217303064-20220825-22_08_089-DE



La commission des finances, administration générale, développement durable et communication, réunie le 18 août 2022, a émis un avis favorable sur ce dossier.

En fonction de ces éléments, je vous invite à bien vouloir vous prononcer sur cette affaire communale.

Le Conseil municipal,
Vu le code de la commande publique,
Vu le code général des collectivités territoriales,
Vu l'avis de la Commission finances, administration générale, développement durable et communication en date du 18 août 2022,
Où l'exposé de Monsieur Rougeaux,
Après en avoir délibéré, à l'unanimité,

DÉCIDE

➤ de prendre acte du compte-rendu annuel de la SEM Valloire pour l'année comptable 2020-2021 tel que déposé sur la table des délibérés.

Ont signé au registre les membres présents

Copie conforme

Le Maire,

Jean-Pierre ROUGEAX

Acte certifié exécutoire

Transmission en Préfecture : 30/08/2022

Publication : 30/08/2022

Valloire, le 30/08/2022

Le Maire,

Jean-Pierre ROUGEAX.

COMPTE RENDU ANNUEL AU CONCEDANT



VALLOIRE

UNE MONTAGNE D'ACTIVITÉS

Table des matières

1	Fonctionnement du document	3
2	Données budgétaires et comptables de l'exercice 2020/2021	4
2.1	Synthèse de l'exercice et chiffres clés	4
2.2	Méthodes comptables appliquées pour la détermination des charges et produits ...	4
2.3	Comptes annuels de résultat détaillés	5
2.4	Patrimoine immobilisé	6
2.4.1	Méthodes comptables appliquées pour les immobilisations et les amortissements	6
2.4.2	Synthèse de l'exercice	7
2.4.3	Evolution du patrimoine	7
2.4.4	Respect du programme contractuel d'investissements	7
2.4.5	Travaux et investissements nécessaires à l'exploitation	7
2.4.6	Biens de retour et biens de reprise	8
2.5	Engagements à incidence financière	9
3	Détail sur les recettes	10
3.1	Synthèse et chiffres clés	10
3.2	Méthode de fixation des tarifs	10
3.3	Grille tarifaires été 2021	10
3.4	Grille tarifaire hiver 2020-2021	10
3.5	Autres recettes	10
4	Données de qualité de service	11
4.1	Organisation	11
4.2	Satisfaction clients	11
4.3	Disponibilité des équipements techniques	11
5	Bilan de la saison d'hiver 2021-2022	13
5.1	Synthèse et chiffres clés	13
5.2	Détail du chiffre d'affaires	14
5.3	Détail de la fréquentation	14
6	Annexes	15
6.1	Rapport du commissaire aux comptes pour l'exercice clos le 30/09/21	15
6.2	Détail des immobilisations	15
6.3	Dépliants tarifaires	15
6.3.1	Eté 2021	15
6.3.2	Hiver 2020 - 2021	15

1 Fonctionnement du document

Pour satisfaire à l'article 20 de notre Délégation de Service Public, et conformément aux dispositions de l'Article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales et de l'Article L.342-2 du Code du Tourisme, vous trouverez dans ce rapport technique, l'ensemble des éléments demandés concernant l'exercice comptable qui s'est déroulé entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021.

Dans un souci de cohérence entre les informations nécessaires et la stratégie de la SEM Valloire et pour améliorer la lecture de ce document, vous trouverez ci-dessous un tableau permettant de faire un lien rapide entre les attendus listés dans le document de DSP (à droite) et les chapitres du rapport technique (à gauche)

I. Les données budgétaires et comptables des services et équipements délégués	Chapitres
I.1. Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours	2.1 ; 2.3 6.1
I.2. Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects et imputés au compte de résultat d'exploitation	2.2 Erreur ! Source du renvoi introuvable.
I.3. Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat, un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant, le programme d'investissement	2.4.2 ; 2.4.3 ; 2.4.5
I.4. Un état de suivi du programme contractuel d'investissement en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation	2.4.4 ; 2.4.5
I.5. Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année, conformément aux obligations contractuelles	2.4.5
I.6. Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise de service délégué	
I.7. Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public, et nécessaires à la continuité du service public	2.5
II. Une analyse de la qualité du service comportant tout élément permettant d'apprécier la qualité du service rendu et les mesures proposées par le délégataire pour une meilleure satisfaction des usagers	4.1 ; 4.2 ; 4.3
III. Une annexe qui comprend un compte-rendu technique et financier comportant les informations relatives à l'exécution du service et notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation	3.1 ; 3.2 ; 3.3 ; 3.4 ; 3.5 ; 6.3.1
IV. Bilan de la saison d'hiver 2021/2022	5.1 ; 5.2 ; 5.3

2 Données budgétaires et comptables de l'exercice 2020/2021

2.1 Synthèse de l'exercice et chiffres clés

Cet exercice 2020-2021 est principalement marqué par la fermeture administrative causée par la Covid 19. Aucune activité commerciale n'a pu être exercée pendant la saison d'hiver. Le chiffre d'affaires de cette période est négligeable (8k€) sur les remontées mécaniques pour l'hiver. Seul la base de loisirs et en particulier la patinoire apporte un chiffre d'affaires.

A contrario, la saison d'été, malgré de nombreuses contraintes toujours en lien avec la pandémie, a, elle, été positive. Il en ressort un bilan exceptionnel marqué par un chiffre d'affaires très bas.

Les aides de l'état ont permis de minimiser les pertes occasionnées essentiellement par la préparation du domaine skiable (neige de culture), le maintien des capacités d'exploitations (maintenance) et des compétences (ressources humaines) et certaines charges fixes (emprunts et taxes diverses) ont aussi impacté négativement le résultat.

Bref un exercice unique, ne permettant pas d'être comparé aux exercices précédents, alors que les charges variables ont été réduites au maximum.

2.2 Méthodes comptables appliquées pour la détermination des charges et produits

Nous détaillons ci-dessous les règles et méthodes comptables appliquées par la SEM Valloire, contrôlées par le cabinet d'expertise comptable et par le commissaire aux comptes, concernant les charges et produits :

Règles générales

Les comptes annuels de l'exercice au 30/09/2021 ont été établis conformément au règlement de l'Autorité des Normes Comptables n° 2016-07 du 4 novembre 2016.

Les conventions comptables ont été appliquées avec sincérité dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- Continuité de l'exploitation,
- Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- Indépendance des exercices,

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Seules sont exprimées les informations significatives. Sauf mention, les montants sont exprimés en Euro.

Participations, titres immobilisés, valeurs mobilières

La valeur brute est constituée par le coût d'achat hors frais accessoires. Lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur brute, une provision pour dépréciation est constituée du montant de la différence.

Stocks

Les stocks sont évalués suivant la méthode du premier entré, premier sorti. La valeur brute des marchandises et des approvisionnements comprend le prix d'achat et les frais d'accessoires.

Une provision pour déprédation des stocks égale à la différence entre la valeur brute déterminée suivant les modalités indiquées d-dessus et le cours du jour ou la valeur de réalisation déduction faite des frais proportionnels de vente, est effectuée lorsque cette valeur brute est supérieure à l'autre terme énoncé.

Créances

Les créances sont valorisées à la valeur nominale. Une dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

Provisions réglementées

Ces provisions concernent exclusivement les amortissements dérogatoires

Provisions pour gros entretiens et grandes révisions

La méthode de comptabilisation d'un composant n'a pas été retenue.

L'évaluation a été réalisée en tenant compte des coûts à engager avant 2037, date de la fin de la D.S.P, selon les modalités suivantes :

La provision est constituée jusqu'à la date d'entretien effectif probable en établissant pour chaque remontée mécanique une fiche de calcul individuelle mentionnant :

- Les conditions d'utilisations de la remontée,
- Le délai au terme duquel la provision doit être ajustée compte tenu de la réglementation
- L'estimation du coût de la grande inspection

Engagement de retraite

La convention collective de l'entreprise prévoit des indemnités de fin de carrière. Il n'a pas été signé un accord particulier.

L'Indemnité de départ à la retraite est déterminée en appliquant une méthode tenant compte des salaires projetés de fin de carrière, du taux de rotation du personnel, de l'espérance de vie et d'hypothèses d'actualisation des versements prévisibles.

Les hypothèses actuarielles retenues sont les suivantes :

- Taux d'actualisation : 0,8 %
- Taux de croissance des salaires : 0,8 %
- Age de départ à la retraite : 65 ans
- Age de départ à la retraite cadre : 62 ans
- Taux de rotation du personnel : 1 %
- Table de taux de mortalité : (table INSEE TH/TF 00-02)
- Le taux de charge sociales retenu est de 50 %

2.3 Comptes annuels de résultat détaillés

Note : les états financiers de la période du 01/10/2020 au 30/09/2021 extraits de la liasse fiscale ainsi que le rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels relatif à l'exercice clos le 30 septembre 2021 ont été fournis au délégant.

2.4 Patrimoine immobilisé

2.4.1 Méthodes comptables appliquées pour les immobilisations et les amortissements

Nous détaillons ci-dessous les règles et méthodes comptables appliquées par la SEM Valloire, contrôlées par le cabinet d'expertise comptable et par le commissaire aux comptes, concernant les immobilisations.

Immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition pour les actifs acquis à titre onéreux, à leur coût de production pour les actifs produits par l'entreprise, à leur valeur vénale pour les actifs acquis à titre gratuit et par voie d'échange.

Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant le mode linéaire et dégressif en fonction de la durée de vie prévue.

- Concessions, Logiciel et brevets :	1 an
- Constructions :	10 à 50 ans
- Installations techniques :	5 à 10 ans
- Matériel et outillage industriels :	3 à 10 ans
- Installations générales, agencements et aménagements divers :	12 ans
- Matériel de transport :	1 à 3 ans
- Matériel de bureau :	3 à 10 ans
- Matériel informatique :	3 à 10 ans
- Mobilier :	10 ans

La durée d'amortissement retenue par simplification est la durée d'usage pour les biens non décomposables à l'origine.

L'entreprise pratique l'amortissement dérogatoire pour bénéficier de la déduction fiscale des amortissements en ce qui concerne les immobilisations dont la durée d'utilisation comptable est plus longue que la durée d'usage fiscale.

Immobilisation en concession

Les immobilisations en concession, évaluées suivant la valeur portée au contrat de convention de délégation de service public du 30 novembre 2007 sont constatées en contre part du compte apport du concédant à titre gratuit. Les amortissements pour dépréciation de ces biens ont été calculés suivant la méthode linéaire en fonction de la durée de la concession ou en fonction de la durée de vie si elle est inférieure. Ces amortissements constatés pour ordre sont sans impact sur le compte de résultat.

Durée d'amortissement linéaire pour ordre :

- Travaux pistes :	30 ans
- Constructions :	30 ans
- Remontées mécaniques (apportées dans le cadre de la DSP) :	30 ans
- Remontées mécaniques (construites pendant la DSP) :	25 ans
- Neige de culture :	30 ans
- Matériel et outillage industriel :	5 ans
- Matériel de transport :	5 ans
- Matériel, mobilier de bureau et informatique :	5 ans

2.4.2 Synthèse de l'exercice

L'exercice 2020-2021 n'a pas permis une évolution notable des immobilisations :

- Toutefois nous avons acheté une dameuse prévue dans notre programme de renouvellement de 5 ans. Nous avons également rénové sur le plan électrique le TSF de Thimel.
- Des travaux ont été réalisés en interne dans l'objectif d'améliorer le domaine skiable (Elargissement de la piste des Selles, Boucle pour le ski de fond, ...).

2.4.3 Evolution du patrimoine

La SEM Valloire a, depuis 2007, fait progresser son patrimoine de 45%.

Note : un tableau présentant l'évolution du patrimoine de la SEM Valloire par compte comptable ainsi qu'un tableau détaillé de l'ensemble des immobilisations ont été fournis au délégant.

2.4.4 Respect du programme contractuel d'investissements

Un programme d'investissements a été établi lors de la rédaction de la DSP. Il a été établi sur la base des connaissances en termes de fréquentation futures et en fonction des techniques maîtrisées à ce moment. Le vieillissement des équipements, les capacités de maintenance, la fréquentation réelle accompagnés de nombreux facteurs imprévisibles, a mené la SEM Valloire à faire évoluer les priorités à la lecture des impératifs. Voici ce que nous pouvons noter en particulier :

- Le programme d'investissements contractuel se montait à 34m€ (Annexe 4-a de la Convention de DSP). Ce document permet de visualiser la première projection, contractuelle, des investissements à réaliser.
- La programmation initiale et les investissements réalisés depuis le démarrage de la DSP est réalisée à 94,2%. Certains investissements ont été réalisés conformément à la projection à un montant nécessairement différent. Certains investissements ne se sont pas révélés nécessaires, prioritaires ou réalisables dans les délais. Ils n'ont donc pas été réalisés.
- La totalité des investissements effectués atteignent 131,4% du montant contractuel. Ce montant comprend des investissements prévus et réalisés conformément à la projection initiale additionnés à d'autres non prévus mais rendus nécessaires

Note : les tableaux de chiffres présentant les éléments mentionnés ci-dessus ont été fournis au délégant.

2.4.5 Travaux et investissements nécessaires à l'exploitation

La SEM VALLOIRE appuie et met en œuvre l'orientation stratégique voulue par la commune de mutation multi saisons selon l'adage « le tout ski est fini, sans le ski tout est fini » selon trois grands axes :

- AMELIORER LE DOMAINE SKIABLE ET LE PRESERVER PAR UNE TRANSLATION EN ALTITUDE (neige de culture puis amélioration ou création de nouvelles pistes, renouvellements de remontées, investissements en vue de la translation dans la vallée de la Plagnette pour compenser la perte des pistes en dessous de 1900m)

- DIVERSIFIER L'OFFRE POUR MIEUX RENTABILISER L'OFFRE QUATRE SAISONS (l'e-Pass loisirs, rénovation de la Base de Loisirs pour offrir plus d'activités aux clients mais aussi mieux rentabiliser l'été)
- CONTRIBUER AUX CÔTES DE VALLOIRE TOURISME ET VALLOIRE RESERVATION à l'amélioration du dispositif marketing et commercial du Village-Station (réseaux sociaux, valloire.com/valloire.net, CRM)

Les principes fondamentaux d'une mutation quatre saisons viable et pérenne :

- Réaliser des investissements qui s'exploitent commercialement de manière rentable mais qui également du point de vue «CAPEX», se renouvellent grâce au chiffre d'affaires de clients plutôt que grâce à l'endettement de la collectivité
- Faire jouer les synergies commerciales entre l'offre historique (le ski l'hiver et l'ouverture de deux remontées mécaniques de la piscine et de la patinoire l'été) avec les nouvelles activités ludiques nettement moins capitalistiques (kart, tyrolienne, tubing, pêche à la ligne, ...)

4 scénarios ont été travaillés par la SEM sur la période 2022-2029 (8 saisons) dont deux intègrent une hypothèse d'implantation du Club Med à horizon 24/25 (scenario 2 et scenario 4).

Note : La projection financière du Business Plan 3C mettant en avant :

- Les résultats d'exploitation et résultat financier prévisibles sur les 8 prochains exercices.
- Le programme d'investissement par scénario
- Les soldes de trésorerie

a été fournie au délégant.

2.4.6 Biens de retour et biens de reprise

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant.

D'une manière plus synthétique, notre compréhension de l'affectation est la suivante :

Biens de retour	Biens, meubles et immeubles, indispensables à l'exploitation du service public <i>biens apportés par le concédant</i>	Retour gratuit au délégant
Biens de reprise	Biens qui sont nécessaires à l'exploitation du service, mais pas indispensables	Ils restent la propriété du délégataire mais peuvent être rachetés par le délégant en fin de contrat
Biens propres	Biens n'étant ni nécessaires, ni indispensables à la DSP <i>exemples :</i> <i>biens nécessaires à des activités annexes au service qui présentent un caractère facultatif</i> <i>meubles de bureau</i> <i>logiciels</i>	Ils restent la propriété du délégataire

La consolidation du détail de la valeur des biens et le travail de répartition de ceux-ci dans les 3 catégories permet de constater que les biens de retour ont progressés de 8,3M€ et les biens propres de 1,8M€.

Note : le détail des biens au 30 septembre 2008 (1er exercice clos de la SEM Valloire) et le détail des biens au 30 septembre 2021 ont été fournis au délégant.

2.5 Engagements à incidence financière

Différents types d'engagements à incidence financières sont contractés dans le cadre de l'exploitation de la DSP. A ce jour, aucun engagement ne dépasse la date de fin de contrat de la DSP qui est pour rappel valable jusqu'au 30 septembre 2037.

Note : les engagements en matière :

- *D'emprunts et de contrat de crédit-bail*
- *De retraite et de contrat de travail*
- *De contrats ou de conventions d'une durée supérieure à 1 an*

ont été fournis au délégant.

3 Détail sur les recettes

3.1 Synthèse et chiffres clés

Pour la saison d'hiver, la grille tarifaire a évolué d'environ 4% entre 2019-2020 et 2020-2021.

Sur les 2 dernières saisons d'été, les tarifs ont varié de manière hétérogène, notamment à cause de la fermeture de la patinoire pour travaux impactant le prix du e-Pass loisirs et à cause de la pandémie du COVID (créneaux horaires obligatoires pour la piscine en 2020). D'autre part, certains tarifs ont fait l'objet d'une mise en cohérence qui avait pu être perdu au fil du temps.

3.2 Méthode de fixation des tarifs

La méthode d'établissement des tarifs se fait systématiquement de la même manière :

1. Session de travail en interne basée sur une étude de l'environnement concurrentiel, un benchmark de l'ensemble des domaines skiables et une vérification de la rentabilité des activités individuellement ;
2. Session de travail en commun avec la SEMVAL pour s'accorder sur les tarifs des produits communs du domaine skiable Galibier-Thabor ;
3. Proposition de la grille tarifaire au Conseil Municipal pour homologation. Pour les tarifs hiver, une présentation commune aux 2 municipalités est réalisée au préalable.

Les tarifs sont arrondis pour faciliter les transactions financières.

3.3 Grille tarifaires été 2021

Note : grille tarifaire fournie au délégant.

3.4 Grille tarifaire hiver 2020-2021

Note : grille tarifaire fournie au délégant.

3.5 Autres recettes

La saison 2020-2021 a été atypique du fait de la pandémie. Les volumes d'activités sont très différents d'une année classique. Les activités hors DSP génèrent une part de chiffre d'affaires de 3,3% du chiffre d'affaires total de l'année.

Le détail de ces recettes réalisées en dehors du cadre de la DSP, fait apparaître la variété des revenus, très faible en volume en réalité.

Aucune information utile à l'élaboration de notre stratégie future n'est retirée de ce chapitre compte tenu de la spécificité de cette année.

Note : des tableaux de chiffres détaillés ont été fournis au délégant.

4 Données de qualité de service

4.1 Organisation

Compte tenu de la très forte fidélité de notre clientèle (plus de 85% de nos clients sont déjà venus à Valloire), nous attachons une très forte attention à l'accueil et à la satisfaction. Notre organisation est la suivante :

- Accueil téléphonique :

En saison, l'accueil est réalisé par l'espace vente aux horaires d'ouverture soit en général de 8h30 à 17h. Avant et après, les appels basculent à la SEM sur le service comptable et les services généraux.

Hors saison, c'est le service comptable ou les services généraux qui réceptionnent les appels.

Le choix est donné aux appelants, via un automate, de communiquer de préférence avec les différents services pour établir un premier tri, rendant l'appel plus direct.

- Enregistrement / traitement des réclamations :

Toutes les réclamations sont enregistrées, soit directement en caisse, soit par téléphone. Elles sont centralisées au secrétariat de direction qui applique les règles établies pour les réclamations qui peuvent avoir une récurrence (vêtements salis sur les remontées, remboursement de forfait non utilisé, ...). Les réclamations plus spécifiques font l'objet d'une analyse par la hiérarchie en fonction de leur importance.

La saison d'hiver 2020 n'a pas fait l'objet d'un suivi puisqu'il n'y a pas eu d'activités. De manière générale, depuis 2016-2017, une saison d'hivers voit entre 200 et 220 réclamations.

La saison d'été 2021 a, elle, été suivie comme les précédentes : suivi des réclamations et des réponses apportées à chaque client par type. Nous prenons la peine d'expliquer systématiquement nos choix et nos contraintes tout en tenant compte des éléments transmis.

- Sensibilisation du personnel :

En début de saison, le personnel est réuni en totalité et nous communiquons sur la nécessité d'être à l'écoute et au service de notre clientèle. Les retours clients, issus des enquêtes annuelles, sur l'amabilité du personnel qui gère la vente ou l'exploitation sont très positives depuis de nombreuses années. Le comportement adapté de nos collaborateurs, contribue sans aucun doute à l'amélioration de la gestion des problématiques du quotidien, ce qui limite le nombre de réclamation d'ordre technique ou de délivrance du service.

4.2 Satisfaction clients

Notre mesure de satisfaction clients se fait essentiellement sur la saison d'hiver. Elle est réalisée dans le cadre d'un contrat avec la société G2A. La saison d'hiver n'ayant pas eu lieu, il ne nous ait pas paru opportun d'effectuer une mesure de satisfaction et nous avons décalé le contrat de 3 ans que nous avons avec la société G2A, d'une année.

4.3 Disponibilité des équipements techniques

Là encore, aucune mesure n'a pu être réalisée pendant l'hiver et le fonctionnement des équipements l'été n'est pas significatif. Nous pouvons noter que l'automne 2021, a permis de démarrer la rénovation électrique de la télécabine du Crêt de la Brive qui se terminera à

Compte Rendu Annuel au Concédant

Envoyé en préfecture le 30/08/2022
Reçu en préfecture le 30/08/2022
Affiché le 30/08/2022
ID : 073-217303064-20220825-22_08_089-DE



l'automne 2022. Cet axe est essentiel au fonctionnement de la station, il mérite donc une attention particulière.

5 Bilan de la saison d'hiver 2021-2022

5.1 Synthèse et chiffres clés

La saison d'hiver 2021-2022 est exceptionnelle sur plusieurs points :

- Des chiffres records :

Tout d'abord des réservations qui ont été bonnes dès le début de saison mais qui ont augmentées régulièrement ne nous permettant pas d'entrevoir la fréquentation bien à l'avance. Finalement une fréquentation très importante et notamment sur des semaines inhabituelles. Le calendrier scolaire français et étranger y est pour beaucoup.

Ensuite et spécifiquement aux remontées mécaniques, un taux de transformation en journée/skieurs en croissance sur cette saison. Nous pouvons imaginer plusieurs facteurs à la source de cette croissance : la météo clémente sur toute la saison, une préparation et un entretien des pistes à la hauteur de l'espérance de nos clients, une offre plurielle adaptée, une envie de ski plus importante que d'habitude suite à la saison blanche précédente.

Un nombre de passages par skieur, sur les remontées en légère baisse cette saison encore, mettant en évidence le désir de pluralité dans l'offre de manière criante.

Nous pouvons noter également la très faible fréquentation de l'espace nordique malgré des efforts importants sur la qualité de damage.

- Une amélioration permanente du produit et une très bonne performance de la commercialisation.

De nombreuses actions engagées par la SEM Valloire, l'Office du Tourisme et la Centrale de réservation depuis plusieurs années portent leurs fruits et sont mesurées notamment par le biais des indicateurs suivants :

- o Le nombre de titres vendus par catégorie et par durée ;
- o Le montant des ventes par type de canal de vente (physique, en ligne, bornes, etc.) ;
- o Le taux de transformation des nuitées en journées skieurs ;
- o La recette moyenne par client ;
- o L'évolution du stock de lits commerciaux.

- Une gestion des ressources humaines rendue très délicate :

La COVID 19 nous a apporté différentes contraintes :

- o Une tension dans les recrutements, la relation avec les équipes et la gestion de l'information concernant les effets probables de la pandémie, les changements de protocole, les délais de prévenance, ... L'encadrement a dû apporter beaucoup plus d'attention et de temps pour faire en sorte que notre personnel soit apaisé et concentré sur son activité et la sécurité des clients.
- o Des malades au quotidien, nécessitant au-delà de l'accompagnement administratif, de réorganiser les équipes pour continuer à répondre aux impératifs de service et de sécurité. Il est à noter que malgré plus de 10% de l'effectif en maladie, le domaine est resté ouvert en totalité.

- o La mise en place et le respect des protocoles a été particulièrement chronophage. Même si les clients se sont pliés en grande majorité à l'ensemble des contraintes, les quelques exceptions ont mis à mal la patience de nos collaborateurs dans cette ambiance extrêmement tendue de la nouveauté et de l'inconnu.

Finalement, nous pouvons noter que cet épisode a été géré correctement et sans heurt notable.

- Un enneigement original :

La saison a été marquée par de fortes chutes de neige en début de saison, ce qui nous permis de mettre à disposition un domaine complet dès l'ouverture et de faire une préouverture de bonne facture. Puis une absence quasi-totale, de chute de neige durant le reste de la saison,

Le travail des nivoculteurs a été excellent, aidé par des températures très basses en début de saison permettant une production rapide et de qualité. Cette neige de culture, travaillée par l'équipe de damage, a permis de conserver la couche de neige naturelle quasiment partout sur le domaine.

- Un outil de travail performant

Peu de pannes matérielles malgré nos craintes suite à une saison sans fonctionnement. Notre personnel a pu conserver tout son savoir et ses automatisme, grâce à des formations et au faible turn-over. Nous pouvons rajouter à notre actif que l'ensemble des équipements ont été maintenus correctement pendant cette année blanche ce qui a grandement contribué à la performance de l'outil.

5.2 Détail du chiffre d'affaires

En comparant notre chiffre d'affaires de la saison 2021-2022 à la dernière saison complète qui est 2018-2019, nous constatons une croissance de plus de 15% et de +6,8% retraité des augmentations tarifaires. Ces +6,8% sont directement issus d'une croissance soit du nombre de titres vendus, soit d'une action d'upselling. Le principal moteur de cette croissance, en volume, est bien sur le chiffre d'affaires généré par les remontées mécaniques.

Nous pouvons également signaler la très bonne performance de la patinoire qui, avec son nouveau toit par rapport à 2018-2019 et un packaging commercial adapté, voit son chiffre d'affaires augmenter de 74%.

Note : un tableau détaillé du chiffre d'affaires a été fourni au délégué.

5.3 Détail de la fréquentation

Pour cette saison dernière nous constatons une augmentation de 3,3% des journées skieurs, alors que partout ailleurs, un tassement régulier depuis plusieurs années sur l'ensemble des stations de ski est constaté. Nous suivons cette donnée pour notre station pour vérifier qu'il s'agit d'un phénomène lié à nos actions (produits, qualité de service, ...) et pas lié à des phénomènes exogènes (Covid 19, météo)

6 Annexes

6.1 Rapport du commissaire aux comptes pour l'exercice clos le 30/09/21

6.2 Détail des immobilisations

6.3 Dépliants tarifaires

6.3.1 Eté 2021

6.3.2 Hiver 2020 - 2021