



COMPTE RENDU ANNUEL AU CONCEDANT



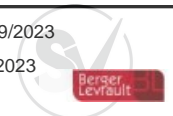
VALLOIRE

UNE MONTAGNE D'ACTIVITÉS

Table des matières

1	Fonctionnement du document.....	3
2	Données budgétaires et comptables de l'exercice 2021/2022.....	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.....	6
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.....	8
2.4.5	Travaux et investissements nécessaires à l'exploitation.....	8
2.4.6	Biens de retour et biens de reprise.....	9
2.5	Engagements à incidence financière.....	10
3	Détail sur les recettes.....	11
3.1	Synthèse et chiffres clés.....	11
3.2	Méthode de fixation des tarifs.....	11
3.3	Grilles tarifaires été 2022.....	11
3.4	Grille tarifaire hiver 2021-2022.....	11
3.5	Autres recettes.....	12
4	Données de qualité de service.....	12
4.1	Organisation.....	12
4.2	Satisfaction clients.....	13
4.3	Disponibilité des équipements techniques.....	13
5	Bilan de la saison d'hiver 2022-2023.....	14
5.1	Synthèse et chiffres clés.....	14
5.1.1	Remontées mécaniques :.....	14
5.1.2	Damage :.....	14
5.1.3	Neige de Culture :.....	14
5.1.4	Sécurité des Pistes :.....	14
5.2	Détail du chiffre d'affaires.....	14
5.3	Détail de la fréquentation.....	15
6	Annexes.....	16
6.1	Rapport du commissaire aux comptes pour l'exercice clos le 30/09/22.....	16
6.2	Détail des immobilisations.....	16
6.3	Dépliants tarifaires.....	16
6.3.1	Eté 2022.....	16
6.3.2	Hiver 2021 - 2022.....	16

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 2021 et le 30 septembre 2022.

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 ;
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 ; 2.4.6 ;6.2
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	2.4.6
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 ; 6.3.2
IV. Bilan de la saison d'hiver 2021/2022	5.1 ; 5.2 ; 5.3
V. Annexes supplémentaires	6.3.1 ; 6.3.2

2 Données budgétaires et comptables

2021/2022

2.1 Synthèse de l'exercice et chiffres clés

L'exercice 2021 – 2022 est à nouveau un exercice complet, sans contraintes majeures d'exploitation liées à la COVID 19 pour le public français. Les déplacements internationaux sont restés difficiles mais n'ont pas eu de conséquences fortes sur l'activité de Valloire.

Au contraire, la période COVID 19 a certainement générée un surcroît d'envie de ski et de liberté plus généralement ce qui a eu pour conséquence une fréquentation accrue et par voie de conséquence, un impact important sur le chiffre d'affaires. Nous devons rajouter deux éléments extrêmement positifs pour la dynamisation de notre activité. Tout d'abord un calendrier scolaire particulièrement optimisé pour les vacances d'hiver avec une répartition des zones optimale. Ensuite, pour la saison d'été, le passage du tour de France cycliste à 2 reprises mi-juillet, précédé de l'étape du tour. Ces éléments exceptionnels ont forcément impacté positivement l'activité de la SEM Valloire.

- 1) Pour la saison d'hiver, notre chiffre d'affaires a cru de 15% par rapport à celui de la saison 2018 – 2019 qui était elle-même une excellente saison.
- 2) Pour la saison d'été, notre chiffre d'affaires a cru de 10% par rapport à celui de la saison d'été 2021.

Nous pouvons noter spécifiquement une augmentation du chiffre d'affaires de la patinoire de +74% pour la saison d'hiver 2021 – 2022 par rapport à la saison 2018 – 2019 ainsi qu'une augmentation du chiffre d'affaires des secours sur piste de 63%, expliqué en totalité par l'intégration du transport bas de pistes vers le cabinet médical par les équipes de la SEM Valloire. Le retour qualitatif de cette intégration est très positif pour les pisteurs, pour le corps médical et surtout pour l'accidenté. Le gain qualitatif s'explique par :

- La disparition du temps d'attente dans le traineau en bas de pistes,
- Le suivi médical et le transfert d'information directement depuis le secours par le pisteur au corp médical,
- L'accompagnement continu de l'accidenté depuis le lieu de l'accident jusqu'au cabinet médical ou il est pris en main par le médecin.

Cette intégration s'impose comme une réussite totale.

Enfin un facteur exogène est à prendre en compte pour cet exercice, c'est l'inflation anormale et non anticipée lors de la réalisation des budgets en Septembre 2021. Elle a été notamment très sensible sur les carburants (essence, gazole, et Gazole Non Routier, gaz). Le remplissage estival de nos stockages a engendré des couts bien plus élevés que ceux budgétés Le cout global est supérieur de 78% pour un approvisionnement parfaitement conforme en quantité.

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 SR Conseil et par le commissaire aux comptes, concernant les charges et produits :

Compte Rendu Annuel au Concédant

Règles générales

Les comptes annuels de l'exercice au 30/09/2022 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 dépréciation 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

Le STRMTG a permis sur l'exercice 2021/2022 de décaler les grandes visites d'une année sur trois remontées mécaniques.

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.

Compte Rendu Annuel au Concédant

Les engagements correspondants font l'objet d'une mention intégrale dans la présente annexe

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 : 3 %
- Taux de croissance des salaires : 1 %
- 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 01/10/2021 au 30/09/2022, 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 2022 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 SR Conseil 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

Compte Rendu Annuel au Concédant

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 2021-2022 n'a pas connu une évolution notable des immobilisations (+758k€) :

- Toutefois nous avons réalisé une augmentation du débit du TSD Verneys par l'ajout de sièges supplémentaires (option du marché public) pour 156k€
- Nous avons également mis en service 50% de la rénovation électrique de la TC Brive pour 215k€
- Nous avons réalisé l'acquisition de 10 bornes de ventes Dynappli placées chez les commerçants du village pour 47k€

2.4.3 Evolution du patrimoine

La SEM Valloire a, depuis 2007, fait progresser son patrimoine de 146% (valeur brute des actifs).

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. Nous vous proposons de visualiser :

- Le programme d'investissements contractuel détaillé pour 34m€ (Annexe 4-a de la Convention de DSP). Ce document permet de visualiser la première projection, contractuelle, des investissements à réaliser.
- Le comparatif entre la programmation initiale et les investissements réalisés depuis le démarrage de la DSP réalisé à 95,8%. 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 atteignant 133,6% du montant contractuel. Ce tableau fait apparaître l'exhaustivité des investissements : ceux prévus et réalisés conformément à la projection initiale additionnés à ceux 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 (scénario 2 et scénario 4). *KPMG, qui a réalisé un audit de nos business plans, livre ses commentaires :*

- *Des hypothèses générales qui n'appellent pas de commentaire particulier de notre part*
- *Deux scénarios (1 et 3) ont fait l'objet d'une revue plus détaillée*
 - o *Scenario 1 = plan d'investissement de 33 M€ dont 26 M€ de modernisation, avec 4 investissements prioritaires :*
 - *Reconstruction du garage (4,0 ME hors études)*
 - *2 Retenues collinaires (4,0 ME)*
 - *TC Sétaz (12,5 ME hors études)*
 - *TSF Crêt Péré (4,0 ME)*
 - o *Scenario 3 = plan d'investissement de 38 M€ dont 32 M€ de modernisation, avec les mêmes investissements prioritaires ainsi que des investissements complémentaires portant sur :*
 - *La restructuration des équipements de la Base de Loisirs (BDL)*
 - *La rénovation anticipée de 2 RM à savoir TC Brive et TS Brive*
 - *Le renforcement de l'offre 4 saisons (tubing, structure aqualudique, ...)*

Ces deux scénarios démontrent la capacité de la SEM à porter le plan d'investissement sans dépendre de l'installation du Club Med

- *Dans le scénario 3 figure un enjeu de portage des investissements sur la BOL. Deux options ont été étudiées :*
 - o *Un apport en nature de la BDL avec financement induit par apport en numéraire et en C/C (2,5M€ respectivement)*
 - o *La réalisation des investissements dans le cadre du contrat de DSP, avec un recours à l'emprunt et complément en C/C Fra (1M€)*

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

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

A été fournie au délégant.

Note : l'Avenant n°6 au contrat de DSP est en cours de validation et permettrait la concrétisation du scénario 3C.

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 de retour de la délégation, mis à la disposition du Délégué par l'Autorité Déléguée :

Il s'agit de l'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles mises à disposition du Délégué par la Commune Délégante en début ou en cours de contrat lesquels étaient notamment reprise dans l'Annexe n°5A du contrat initial. Ces immobilisations concernent principalement, sans que cette liste ne soit exhaustive, tous les équipements existants (remontées mécaniques, pistes, équipements de neige de culture, bornes d'accès aux remontées mécaniques, équipements de la base de loisirs) mis à disposition du Délégué lors de l'entrée en vigueur du contrat. Ces biens appartiennent à la Commune Délégante en leur qualité de biens de retour de la Délégation et reviennent gratuitement à cette dernière, sauf non-amortissement intégral des investissements réalisés sur ces biens, en fin de Convention.

Biens de retour de la délégation qui ont été ou seront réalisés par le Délégué au cours de l'exécution du contrat :

Il s'agit de l'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles acquises, réalisées, aménagées ou renouvelées par le Délégué en cours de contrat, et qui seront nécessaires à l'exploitation.

Entrent notamment dans cette catégorie, l'ensemble des biens et équipements qui doivent être réalisés par le Délégué au titre de l'exécution du Programme d'Investissements mis à sa charge.

Biens de reprise :

Il s'agit des biens immobilisés autres que les biens de retour, qui peuvent éventuellement être repris par l'Autorité Délégante ou par un nouveau Délégué en fin de délégation, si ces derniers estiment qu'ils peuvent être utiles à l'exploitation du service.

Ces biens comprennent notamment le mobilier non directement attaché à un bien de retour, les approvisionnements, les pièces de rechanges et les matériels divers, y compris les véhicules à l'exception des dameuses qui doivent être considérées comme des biens de retour de la délégation.

Ces biens appartiennent au Délégué tant que l'Autorité Délégante n'a pas usé de son droit de reprise.

La consolidation du détail de la valeur des biens et le travail de répartition de ceux-ci dans les 2 catégories permet de constater que les biens de retour ont progressés de 8,2M€ et les biens de reprise de 0,9M€.

Note : le détail des biens au 30 septembre 2008, 1er exercice clos de la SEM Valloire, ainsi que le détail au 30 septembre 2022 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. Les montants sont indicatifs. Ils correspondent aux dépenses effectuées pour l'exercice 2021-2022 mais sont variables d'une année sur l'autre en fonction notamment de critères d'activités, ont été remis au délégant.

3 Détail sur les recettes

3.1 Synthèse et chiffres clés

Le forfait saison en précommande (1^{er} flocon) est un outil de fidélisation très intéressant. Il n'en reste pas moins soumis aux critères de compétitivité et de concurrence. Le prix de ce forfait pour Galibier Thabor, doit être remis progressivement au niveau de la concurrence et le tableau ci-dessous montre à quel point nous en sommes éloignés alors que notre tarif journée est lui très bien positionné.

Il apparaît évident que nous avons à travailler ce prix spécifique sur la durée.

D'une manière générale pour la saison d'hiver, la grille tarifaire a évolué d'environ +1,5% en moyenne entre 2020-2021 et 2021-2022.

Sur l'été 2022, la plupart des tarifs n'ont pas connu d'inflation. Seuls certains tarifs ont fait l'objet d'une mise en cohérence qui avait pu être perdue 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 Grilles tarifaires été 2022

Note : les grilles tarifaires ont été fournies au délégant.

3.4 Grille tarifaire hiver 2021-2022

Note : les grilles tarifaires ont été fournies au délégant.

3.5 Autres recettes

La saison 2021-2022 a permis d'enregistrer un niveau d'activité très satisfaisant. Ce premier tableau permet d'isoler les activités hors DSP qui génèrent une part de chiffre d'affaires de 0,4% 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.

De manière générale, depuis 2016-2017, une saison d'hiver voit entre 200 et 220 réclamations alors que l'été est autours d'une 20 aine.

Pour cette exercice 2021 – 2022 nous avons eu 177 réclamations pour l'hiver et 30 pour l'été.

Les montants restitués en remboursement et en avoir sont de 10 228 € pour l'hiver et de 423€ pour l'été. Il s'agit en grande majorité de titres vendus et non consommés pour différentes raisons (maladie, erreur lors de l'achat).

La plupart des réclamations en dehors des demandes de remboursement ou d'avoir, expriment des désirs d'améliorations sur les tarifs, la plage d'ouverture, la délivrance de certains services supplémentaires. Nous prenons toutefois la peine d'expliquer systématiquement nos choix et nos contraintes tout en tenant compte des éléments transmis.

Pour ceux qui est des réclamations non traitées, il s'agit dans la plupart des cas d'un manque de coordonnées pour pouvoir répondre.

- 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. Nous avons décidé pour l'exercice 2022 – 2023, d'ajouter une enquête de satisfaction pour la saison d'été

Comme chaque année depuis assez longtemps, notre classement en termes de satisfaction client est très bon. Ceci ne nous empêche pas de tenir compte des différents verbatims laissés par les clients, pour explorer de nouvelle manière de faire et ainsi continuer à progresser dans quelques domaines sans régresser ailleurs.

Le prix des forfaits reste un point sensible dans l'enquête mais il ne se manifeste quasiment jamais au moment de l'acte d'achat. Il paraît évident que répondre que le forfait est une dépense importante dans le montant global du séjour est totalement normal puisqu'il pèse 15% environ de l'ensemble. Toutefois notre benchmarking montre que les forfaits Galibier Thabor sont parfaitement en ligne avec les tarifs de nos concurrents à domaine skiable équivalent. Les Verbatims montre d'ailleurs que les clients sont plus souvent sensibles au prix des locations qu'à celui du forfait.

4.3 Disponibilité des équipements techniques

Sur cette année d'exploitation, peu de maintenances correctives impactantes sur l'exploitation ne sont à déplorer.

Le seul fait à noter concerne la télécabine de la Sétaz. La partie garage à cabines se situant au-dessus du garage d'entretien des dameuses, subit les mouvements de terrain régulier depuis sa construction. Les relevés semestriels et leur analyse montre que le mouvement est contenu toutefois. Certains ajustements sont nécessaires pour permettre une entrée et une sortie des cabines fluides. Cette saison d'hiver, 3 retards à l'ouverture dû à ces mouvements ont été constaté. Le phénomène ne peut pas être anticipé pendant les maintenances estivales.

5 Bilan de la saison d'hiver 2022-2023

5.1 Synthèse et chiffres clés

La saison d'hiver 2022-2023 est originale à plusieurs titres :

- Des vacances scolaires de Noël et du jour de l'an mal positionnées par rapport aux jours fériés, mais une première semaine de janvier impressionnante,
- Un enneigement naturel limité en début de saison, compensée par une production de neige de culture maîtrisée et parfaitement pertinente,
- Un agencement des zones de congés scolaires désavantageux,
- Une communication négative des médias à propos des sports d'hiver.

Et pourtant une saison, qui malgré cet environnement général plutôt contrariant, permet grâce aux actions menées par la SEM Valloire depuis plusieurs années, d'atteindre un chiffre d'affaires en progression de 0,7% par rapport à la saison dernière.

Au global, le taux d'occupation comparatif avec la moyenne des grands domaines ou des stations de charme qui reste de très bonne facture.

5.1.1 Remontées mécaniques :

Nous comptabilisons plus 5 350 000 passages comparable à N-1. Les équipements ont été performants avec très peu de pannes impactantes.

5.1.2 Damage :

Nous comptabilisons à ce jour 6 324 heures de damage (sans le domaine nordique), 231 764 litres de GNR consommés (pour 260 000 litres à N-1) soit une conso moyenne de 36.64 litres/heure de damage. La consommation moyenne est en baisse de 7% vs N-1.

5.1.3 Neige de Culture :

Cette année, nous avons produit de 367 000 m³ d'eau en 206 heures, soit une production moyenne instantanée de 1782 m³ par heure de production pour une surface couverte totale en neige de culture de 69.615 hectares soit environ 55% de notre domaine skiable (moyenne station de Savoie : 37% de couverture en neige de culture).

5.1.4 Sécurité des Pistes :

Nous comptabilisons, 647 secours contre 673. N-1 soit une baisse de près de 4%. Le taux d'ouverture moyen des pistes de la Sétaz est de 84 % quant à celui du Crey du Quart, il est de 70%.

5.2 Détail du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de la SEM Valloire pour l'hiver s'élève à environ 16,4 millions d'euro HT soit +0,7% par rapport à l'hiver dernier. Pour rappel, la hausse tarifaire moyenne des forfaits RM était de +6%, donc nous enregistrons une perte en volume. Les journées skieurs sont en recul de -4% environ vs N-1).

Ce chiffre inclut notamment :

- Chiffre d'Affaires BDL : 220.K€ (+11% vs N-1)
- Chiffre d'Affaires Activités ludiques : 21. K€ (+24% vs N- 1)
- Chiffre d'Affaires des secours sur pistes : 314.K€ (+8% vs N-1)

L'évolution du chiffre d'affaires de la Base de Loisirs sur l'hiver a connu cette progression de +11% par rapport à 2021 - 2022 grâce au camping, +19% et la patinoire, +9%, alors que le Valform a vu son chiffre d'affaires se dégrader de 54% (- 5 k€). Cette dégradation s'expliquant par :

- La nécessité d'effectuer des mises en conformité de l'espace musculation,
- Notre volonté de limité la consommation énergétique du Spa en modifiant le mode d'accès.

Le Chiffre d'affaires du restaurant l'Alp de Zélie (SOREVAL) est légèrement supérieur à 1 M€ TTC en augmentation de 6,3% par rapport à la saison dernière.

En résumé, voilà ce que nous pouvons retenir de la performance de la SEM Valloire dans son environnement et comparativement à la saison 2021 - 2022 :

- Baisse du taux d'occupation de 10,5%,
- Baisse des journées skieurs de 4%,
- Maintien du nombre de passages aux remontées mécaniques,
- Augmentation du chiffre d'affaires de 0,7%.

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

5.3 Détail de la fréquentation

Pour cette saison dernière nous constatons une baisse de 4,3% des journées skieurs.

- Il faut noter comme principale source de baisse, la première semaine des vacances scolaires qui nous ont fait perdre plus de 18 564 journées skieurs par rapport à l'année dernière soit 2,8% à elle seule. Le reste étant dû à la période d'intersaison de printemps et aux vacances de printemps qui nous font perdre 4,3% des journées skieurs.
- A contrario, l'intersaison de janvier nous permet de gagner 2,9% de journées skieurs.

En conclusion :

- Des vacances de Noël équivalentes
- Une intersaison de Janvier Excellente
- Trois très bonnes semaines de vacances d'hiver et une catastrophique,
- Une fin de saison très faible.

En taux d'occupation, l'hiver 22/23 (courbe bleue) est inférieur de 7,2 points à l'hiver 21/22 (courbe orange) ce qui correspond à environ 10% de baisse de l'occupation. La forte baisse du taux d'occupation a été tempérée dans la transformation en journée skieur.

6 Annexes

6.1 Rapport du commissaire aux comptes pour l'exercice clos le 30/09/22

6.2 Détail des immobilisations

6.3 Dépliants tarifaires

6.3.1 Eté 2022

6.3.2 Hiver 2021 - 2022