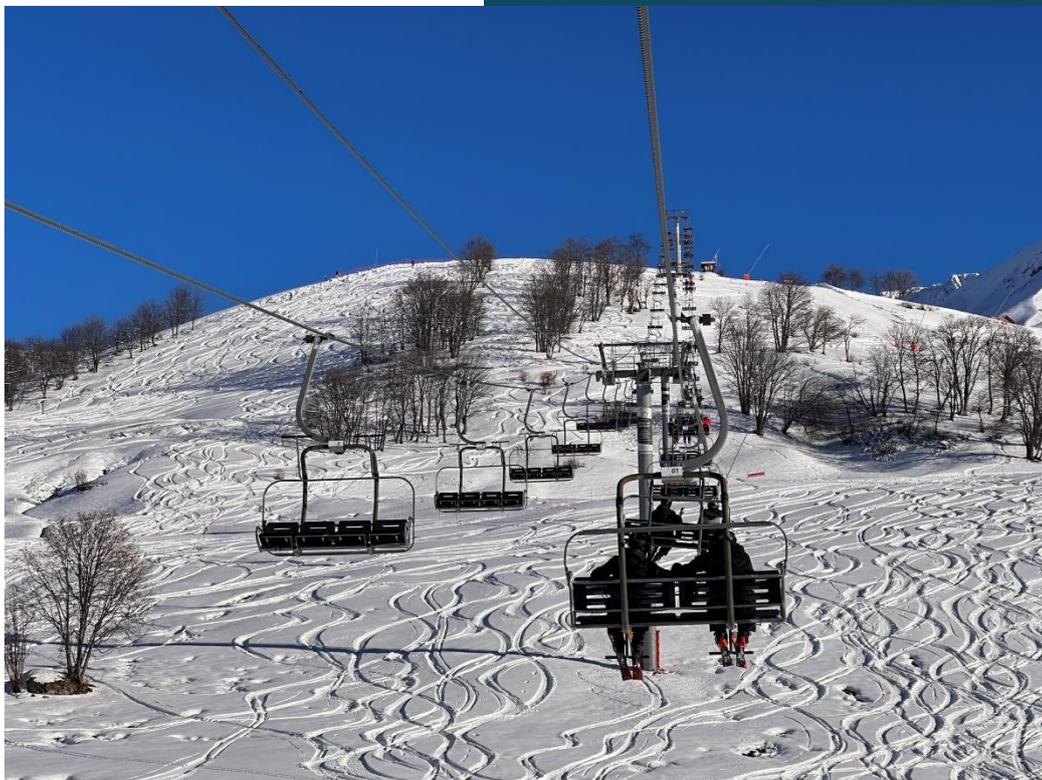




SSDS
Régie Intéressée Albiez

2024

COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION



Savoie Stations Domaines Skiabiles
01/06/2024

1	ANALYSE DU FONCTIONNEMENT DE LA DSP SUR L'EXERCICE CLOS AU 30 NOVEMBRE 2023	3
1.1	Données générales sur la saison hiver 2022/2023	3
1.2	Entretien des équipements	3
1.3	Investissements.....	4
1.4	Compte de résultat définitif exercice 2022/2023	4
1.5	Conclusion CRAC.....	4
2	SAISON D'EXPLOITATION 2023 / 2024	5
2.1	Déroulement de la saison	5
2.2	Pistes.....	7
2.3	Exploitation des remontées mécaniques hiver 2023/2024	9
2.4	Gestion des ressources humaines	11
3.	ANALYSE COMMERCIALE	16
3.1	Données billetterie	16
3.2	B to C	16
3.3	B to B	17
3.4	Communication	18
3.5	Retour enquête clients.....	21
3.6	Actions de promotion	25
3.7	Service ventes - billetterie.....	27
4	BUDGET 2023-2024	28
5	PERSPECTIVES	31
5.1	Suivi de la DSP	31
5.2	Projets à venir	31
5.3	Préparation de la saison 2024-2025	32
6	CONCLUSION SUR LES PERSPECTIVES 2023-2024	34

ANNEXES

1. Bilan de l'exercice clos au 30.11.2023
2. Inventaire des biens affectés à la DSP au 30/11/2023
3. Comptes rendus réglementaires : bilatérale STRMTG, planning des contrôles réglementaires, TIA, rapport audit SGS
4. Données de production de neige
5. Passages sur les remontées mécaniques
6. Rapport Climsnow
7. Résultats enquête satisfaction clients
8. Grilles tarifaires

1 Analyse du fonctionnement de la DSP sur l'exercice clos au 30 novembre 2023

1.1 Données générales sur la saison hiver 2022/2023

La saison passée, le domaine skiable a été ouvert du 17 décembre 2022 au 19 mars 2023.

Les conditions nivo-météo ont été caractérisées par des chutes de neige en amont de la saison puis des pluies importantes lors de la seconde semaine des vacances de Noël, puis à nouveau lors de la semaine du 19 février 2022. Très peu de chutes de neige ont ponctué la saison ce qui a rendu l'exploitation délicate.

Nous avons fait le choix de dégrader le prix public en fonction du nombre d'appareils ouverts pour pallier de nombreuses réclamations clients.

Ce choix a permis de maintenir la satisfaction client mais au détriment du chiffre d'affaires.

Sur le volet ressources humaines, 27 saisonniers (en plus des permanents) ont été embauchés :

- Ventes : 4 saisonniers à temps plein
- Pistes : 7 à temps plein (dont 1 patrouilleur)
- Exploitation RM : 12 à temps plein, 1 à temps partiel et 1 renfort vacances de février
- Damage : recrutement compliqué. Un des salariés à temps plein a été déclaré inapte par le médecin du travail suite à la visite demandée par l'employeur. 1 salarié a été embauché et 1 autre saisonnier de Saint Colomban a accepté de modifier son contrat en 2 temps partiels afin de prêter main forte à Albiez.

La journée d'accueil s'est déroulée le 12 décembre, avec les formations aux postes.

D'autres formations ont eu lieu, dont l'éco-conduite, l'incendie et l'évacuation des téléportés.

Courant janvier, plusieurs réunions se sont tenues concernant le vote du nouvel accord d'entreprise arrivé à échéance. Les négociations ont été difficiles avec comme point fort de demande des salariés l'augmentation de la majoration des heures supplémentaires.

Le premier projet proposé au vote le 06 février 2023 a été sanctionné par un « non » significatif. Quelques ajustements ont été apportés et le nouvel accord a été validé, à l'unanimité, et signé le 07 mars 2023. Pendant ce laps de temps, il a fallu suivre strictement la convention collective et payer les heures supplémentaires effectuées jusque-là, conformément aux taux de majoration spécifiés, ce qui a entraîné une hausse de la masse salariale.

L'accord mis en place est valable pour une durée de 3 ans, soit jusqu'au 06 mars 2026.

1.2 Entretien des équipements

Les principales opérations exécutées lors de la saison de maintenance remontées mécaniques de l'exercice 2022-2023 sont rappelées ci-après :

- Fin de la GI de la ligne du TSF Grand Loup (sous-traitée à l'entreprise Vernier)
- Réparation des attaches du TK Polytre (sous-traitée à l'entreprise MBS)
- Réparation de la plateforme d'embarquement du TSF des Echaux
- Révision de la partie inférieure des 450 perches (tous les téléskis débrayables)

Comme chaque saison estivale, l'ensemble des appareils du périmètre de la DSP est vu en visite annuelle (VA). Pour chaque appareil, une visite approfondie des gares et de la ligne est réalisée par nos équipes de maintenance. Chaque appareil possède un cahier de suivi de maintenance qui est personnalisé selon les recommandations du STRMTG, les pathologies connues, les retours d'expérience de l'exploitation hivernale...

Tous les ans, la conformité réglementaire des téléportés est visée par un TIA (technicien d'inspection annuelle) ; les rapports sont présentés en Annexes.

En ce qui concerne les bâtiments, les équipes ont effectué :

- Le remplacement de l'éclairage du garage du mollard
- La mise en place d'éclairages extérieurs au garage du mollard et au central

Pour le service neige, les opérations de maintenance ont concerné :

- La révision de 32 vanes d'enneigeur
- La réparation de 2 fuites sur le réseau neige enterré
- La modification du réseau enterré sur le front de neige du Mollard (suite à une 3^e fuite !)
- La réparation du câble de dialogue neige sous le tunnel de Pré Perroux

Pour les machines de damage, l'entretien a concerné :

- La maintenance courante des machines (vidanges, filtres)
- L'entretien des trains de chenilles
- Pour le treuil, le remplacement de flexibles HP et la révision des poulies de treuil (sous-traité à l'entreprise Kässbohrer)

1.3 Investissements

Il n'y a pas eu d'investissements financés par la commune durant l'exercice 2022/2023.

En Annexes figure l'inventaire mis à jour de biens affectés à l'exécution de la DSP avec une valeur nette comptable en date du 30/11/2023 s'élevant à 284.056 €.

1.4 Compte de résultat définitif exercice 2022/2023

Les recettes totales du domaine skiable s'élèvent à 1,430 M€ HT en retrait de -13 % par rapport à l'exercice précédent.

Malgré cette baisse marquée d'activité de -209 k€, la subvention d'équilibre versée par la commune dans le cadre de la régie intéressée est en baisse de -34 % passant de 219 k€ pour l'exercice 21/22 à 145 k€ pour l'exercice clos au 30/11/2023 ce qui témoigne d'une gestion saine de la structure.

Les charges d'exploitation sont elles aussi en baisse passant de 1.235 k€ à 900 k€ en 22/23 (-27%). Les principales baisses sont imputables au poste d'entretien des remontées mécaniques ; charges fortement dépendantes de plannings réglementaires de Grande Inspection.

La masse salariale globale est stable passant de 611 k€ pour l'exercice 22/23 contre 604 k€ l'année précédente (+1,16 %) malgré la revalorisation annuelle des salaires.

1.5 Conclusion CRAC

Il faut relativiser l'équilibre global des comptes de la Régie Intéressée qui ne tiennent pas compte des emprunts, ni des amortissements propres au domaine skiable. Pour ce faire il convient de rapprocher ces éléments au budget annexe de la commune qui présente la réalité des comptes du domaine skiable.

Pour l'exercice 22/23, le montant total des intérêts d'emprunts liés au domaine skiable s'élève à 95.574 €, le capital amorti 218.379 € et les amortissements des biens antérieurs à 263.651 € soit un total de 577.604 €.

De ce fait le déficit global d'exploitation est de – 723 k€, en incluant les investissements et la contribution à l'équilibre tels qu'inscrits au budget annexe communal du domaine skiable.

En d'autres termes, sur le périmètre actuel une hausse minimale de +50 % des recettes serait nécessaire pour équilibrer les comptes du domaine skiable ; sans comptabiliser de nouvel investissement.

Il convient également de souligner que le mode de gestion à l'économie maximale pour tendre au petit équilibre n'est pas souhaitable pour la pérennité du site. En effet, la bonne gestion budgétaire du site ne doit pas conduire à des impasses sur l'entretien, le maintien à niveau de nos équipements et leur remplacement. Nous souhaitons maintenir à niveau constant et sans dégradation l'ensemble des équipements du domaine skiable qui nécessitent un renouvellement annuel récurrent ; aujourd'hui faiblement exécuté.

2 Saison d'exploitation 2023 / 2024

2.1 Déroulement de la saison

Ouverture du 16/12/2023 au 24/03/2024 soit 100 jours d'ouverture

Malgré des conditions d'enneigement difficile, aucun jour de fermeture totale n'a eu lieu. Néanmoins, le périmètre du domaine skiable a dû être restreint pendant plusieurs semaines : fermeture du secteur du crêt de l'âne qui ne dispose pas d'enneigeurs et secteur Châtel fortement impactés par les aléas de température, ne permettant pas de conserver un manteau neigeux praticable.

La production de neige pendant les périodes de froid couplé aux travaux de damage et travaux manuel des équipes ont permis la continuité de l'ouverture du domaine malgré les très faibles précipitations.

CA par période

Avant saison

Préventes Tous produits	2023/2024			2022/2023			2021/2022 pass sanitaire
	JS	CA	Evol CA N-1	JS	CA	Evol N-1	CA
	32 368	157 815 €	+0.2%	43675	157 459€	+18%	133 470€

Les forfaits saisons représentent 127 623 € de CA pour 17.675 JS soit une baisse de -4% du CA sur le forfait saison par rapport à N-1.

La période des préventes représente 9% du CA annuel.

Vacances de Noël

Vacances Noël Tous produits	2023/2024			2022/2023			2021/2022 pass sanitaire
	JS	CA TTC	Evol CA N-1	JS	CA TTC	Evol N-1	CA TTC
	13 275	264 449€	+87%	11 758	170 096€	-41%	258 972€

Les forfaits B2C représentent 219 278€ du CA global sur la période.

(TO : 19 136.8€ - Colo/scolaires : 24 419€ - Revendeurs : 6017€)

La période des vacances de Noël représente 15% du CA annuel.

Inter-période de janvier

Inter-période janvier	2023/2024			2022/2023			2021/2022 pass sanitaire
	JS	CA TTC	Evol CA N-1	JS	CA TTC	Evol CA N-1	CA TTC
Tous produits	22 472	337 634€	+8%	21 716	311 447€	+34%	233 188€

Les forfaits B2C représentent 159622€ de CA sur cette période

(TO : 24 233€ - Colo/scolaire : 68 628 € - Revendeurs web : 4 882€)

La période inter janvier représente 21% du CA annuel

Vacances d'hiver

Vacances Février Tous produits	2023/2024			2022/2023			2021/2022 pass sanitaire
	JS	CA TTC	Evol CA N-1	JS	CA TTC	Evol N-1	CA TTC
	35 588	822 336€	-7%	43 213	883 160€	-9%	966 679€

Les forfaits B2C représentent 643 681€ de CA sur cette période

(TO : 52 306€ - Colo/scolaire : 50 610€ - Revendeurs web : 20 449€)

La période des vacances d'hiver représente 51 % du CA annuel.

Période printemps

Fin De saison Tous produits	2023/2024			2022/2023			2021/2022 pass sanitaire
	JS	CA TTC	Evol CA N-1	JS	CA TTC	Evol N-1	CA TTC
	3447	59 612.45€	+25%	3000	47 688€	-64%	130 736€

Les forfaits B2C représentent : 30 502€ sur cette période.

(TO : 1 321€ - Colo/scolaire : 23 792€ - Revendeurs web : 555€)

La période printemps représente 4 % du CA annuel.

2.2 Pistes

La neige de culture

Lors de la saison 2023/2024, l'installation de neige a fonctionné durant 298 heures pour une production totale de 51.859 m³ répartie sur 47 abris. Nous avons exécuté un plan de production standard correspondant aux volumes historiques mis en production (51.767 m³ en moyenne sur les 4 dernières saisons).

Des travaux estivaux de préparation des pistes (broyage, terrassement) permettraient de réaliser des économies sur les volumes de production de neige.

Chaque enneigeur possède un quota de production individuel et personnalisable selon le retour de la saison passée (déficit ou surplus de production par exemple). La moyenne de production pour chaque enneigeur est de 1.127 m³.

90% de la production s'est faite sur la plage de température -4 à -10 °C. Toutefois la production fut relativement tardive et le plan de production fut conforté en janvier, ce qui retarde la préparation du domaine skiable.

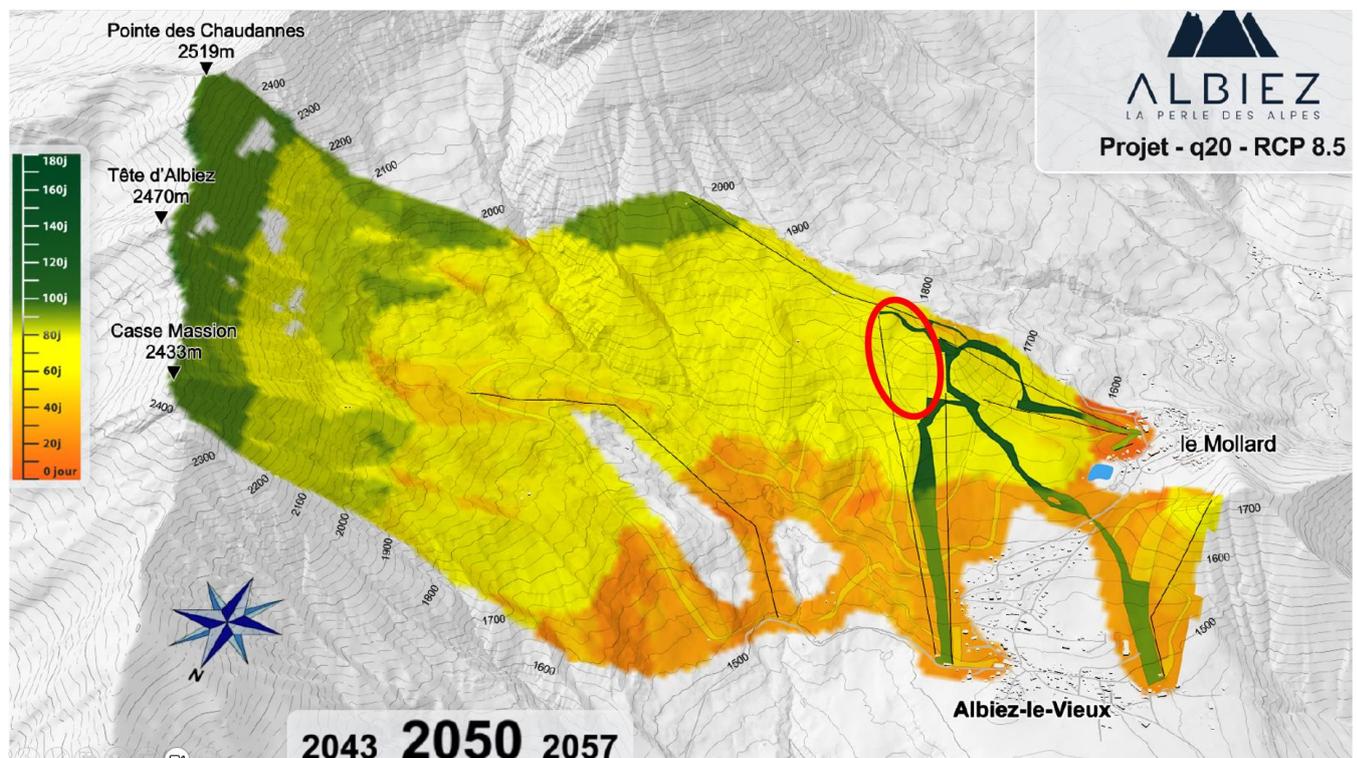
L'ensemble des données de production de neige de culture est disponible en Annexes.

Bien que relativement structuré, le réseau de neige de culture présente encore à date quelques fragilités qu'il conviendrait de traiter dans les investissements futurs.

Les principaux points d'amélioration identifiés concernent les éléments suivants :

- Certains secteurs ne sont pas équipés et notamment le sommet du télésiège Grand Loup. C'est-à-dire qu'en cas d'absence totale de neige naturelle il serait impossible d'ouvrir cet appareil sur un produit 100% neige de culture. Le début de la piste de l'Impène est particulièrement difficile à tenir en neige naturelle, le manque d'enneigeurs et de terrassement fait défaut à cet endroit.

Comme le montre la carte d'étude Climsnow à échéance 2050 sous scénario RCP 8.5, sur les mauvaises saisons (q20) le sommet du TS du Grand Loup sans neige de culture, souffrirait d'une baisse d'ouverture possible d'une trentaine de jours :



- Certains enneigeurs sont en fonctionnement manuel et non intégrés dans le logiciel de supervision.
- Certains secteurs nécessitent des quantités de neige très importantes notamment sur le Mollard au niveau du front de neige et également de la piste de montée du TK du Polytre dont le dévers pourrait être corrigé par des travaux de terrassement.
- Les créneaux de froid tendent à diminuer en durée, avec les 2 pompes installées en ouverture maximum seulement 17 perches peuvent produire simultanément. Une réflexion permettant d'augmenter la capacité instantanée de production serait à mener. En effet, le débit maximal actuel est de 230 m³/h soit 226 heures théoriques (9,5 jours complets) pour atteindre le plan de production annuel.

Voir au Chapitre 5 et en Annexes les éléments apportés par l'étude Climsnow qui permettent d'évaluer les capacités de production à terme, les plages de froid ainsi que les besoins en eau brute.

Pour l'hiver prochain, nous pensons déplacer le ventilateur basse pression au sommet du Chatel sur le bas du télésiège Chatel afin de maximiser les chances d'ouverture de l'appareil – au moins sur sa partie inférieure. En effet, le réseau neige de la piste de Pré Perroux n'est pas continu jusqu'au pied du télésiège et la capacité de production du ventilateur devrait permettre également d'enneiger le bas de la piste de montée.

Le service des pistes

Le fait marquant de l'hiver 2023-2024 est la météo défavorable sur le plan des précipitations neigeuses. Malgré une chute de neige début décembre de 60 cm et un début de production de neige de culture, les pistes ont souffert de plusieurs épisodes de pluie et d'une grande douceur sur tout l'hiver.

Par manque de neige, la piste ludique pour enfants Marmot'Ride n'a pu être installée, ni ouverte aux skieurs.

Le service des pistes fut composé de 6 pisteurs durant la saison contre 7 habituellement les saisons antérieures. Cette absence est due aux difficultés de recrutement (logement notamment).

Le service des pistes a effectué 83 secours payants (92 secours l'hiver passé), dont un secours grave nécessitant une médicalisation sur place avec soutien hélicoptère.

Le service de secours n'a pas eu à être déclenché pour des recherches de personnes égarées, ou une avalanche.

Dans le cadre des déclenchements préventifs des avalanches, nous avons effectué 5 PIDA pour un total de 16 tirs à l'aide de l'avalancheur et 8 tirs de charges en déclenchement manuel (3 PIDA l'an passé, 10 tirs avalancheur et 13 charges manuelles).

L'activité du service des pistes reste donc globalement stable par rapport aux saisons antérieures.

Le damage

Le service damage est composé de 3 machines dont une machine équipée d'un treuil. Chaque soir deux machines sortent sur le terrain ; généralement le treuil et une machine standard. Le « mulet » sert principalement de machine de secours lorsque nous avons une panne ou une immobilisation sur l'une des deux autres machines.

Le nombre d'heures de damage est stable par rapport à l'an passé (1.359 heures). Voici le tableau récapitulatif des heures effectuées par machine en 23/24 :

Machine	Nombre d'heures hiver 2023-2024
Treuil WKU5826MACL*11674 (2012)	660
Select standard WKU5826MAAL*11215 (2018)	662
Mulet standard WKU5826MA7L*10543 (2007)	124
TOTAL	1.446 heures

Nous avons une consommation de 33.043 L de GNR sur l'hiver.

Tous les jours, un plan de damage est édité par le chef des pistes (ou son adjoint) pour définir le menu de travail de la nuit et flécher les chantiers spécifiques aux dameurs.

Nous avons eu durant l'hiver de très nombreuses pannes sur la machine treuil entraînant 7 jours cumulés d'indisponibilité (3 jours pour la select).

Le remplacement de la machine treuil sera à programmer dans un avenir proche. Pour rappel (cf Chapitre 4 du présent rapport), voici les éléments partagés lors d'établissement des budget 2023-2024 :

« Pour le parc de machines de damage, nous avons budgété 35 k€ de remise en état du treuil cet été (en plus de 16 k€ déjà précédemment engagés) ce qui porte l'entretien de cette machine à plus de 50 k€ sur l'exercice en cours. Il y a un choix d'investissement qui se présente aujourd'hui avec une machine qui dépasse les 7.000 h de fonctionnement : continuer à assurer son entretien avec un taux de disponibilité variable (hypothèse 1 présentée dans ce budget) ou assurer son remplacement (hypothèse 2). Dans le cas de l'hypothèse 2, une économie de 35 k€ en charge d'entretien est possible sur l'été 24 et une charge supplémentaire de leasing de 70 k€ / an environ sur 5 ans est à inscrire (machine gold+ ou select reconditionnée). Nous avons également positionné 23 k€ de charges d'entretien estival pour la machine standard et le mulet. »

Sur le plan RH comme l'an passé, un manque c'est fait ressentir au niveau du service damage du fait des difficultés de recrutement. Nous avons seulement deux dameurs dans l'équipe jusqu'au 3 février 2024 et l'arrivée d'un chauffeur débutant en conduite d'engins de damage.

2.3 Exploitation des remontées mécaniques hiver 2023/2024

Le domaine skiable est régulièrement audité pour vérifier sa conformité réglementaire et la compétence des équipes au regard des exigences requises pour exploiter des équipements de transports de personnes par câble. Un service dédié de la DDT, le STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) est en relation continue avec le domaine skiable.

Des réunions régulières sont tenues avec les services du STRMTG et l'ensemble des éléments réglementaires requis sont téléversés sur la plateforme dématérialisée dédiée nommée CAIRN. La base de données CAIRN (pour catalogue informatique des remontées mécaniques nationales) contient les caractéristiques techniques et administratives de toutes les remontées mécaniques.

Chaque année une réunion est tenue entre l'exploitant du domaine skiable et le STRMTG, la dernière date du 12 mars 2024 (voir compte rendu en Annexes). Cette réunion est l'occasion de faire le pointage des conformités réglementaires, des audits effectués, des récolements de GI et des pathologies connues dans la profession.

Le site dispose d'un SGS (Système de Gestion de la Sécurité) et en assure en interne l'administration et son animation. Le dernier audit du SGS date du 23 janvier 2024 (voir rapport d'audit complet en Annexes). Le SGS est un point réglementaire structurant et les rapports d'audit sont visés par le STRMTG.

Aucune non-conformité n'a été relevée. Le rapport conclut que *« Les éléments observés lors de ce contrôle périodique montrent que SSDS-Albiez remplit les conditions fixées à l'article 44 de l'arrêté du 7 août 2009 modifié, relatif à la conception, à la réalisation, à la modification, à la maintenance des téléphériques, pour réaliser en interne les inspections pluriannuelles de ses installations (hors GI) sous couvert de son système de gestion de la sécurité. Suite à la prochaine formation pour être nommé RGI et sous le compagnonnage du nouveau Directeur opérationnel qui a déjà été RGI sur une précédente exploitation, SSDS-Albiez devrait pouvoir réinternaliser certaines opérations de GI, dans la mesure des moyens de l'exploitant. »*

L'audit souligne le turn-over marqué sur le poste de Direction et relève :

- 18 Points sensibles (dont certains ont déjà été levés)
- 1 Piste de progrès

L'entreprise apportera dans les semaines à venir les réponses aux points d'amélioration proposés par l'auditeur.

Le détail des passages et des ouvertures par appareil est présenté en Annexes.

Nous avons transporté au total 782.533 personnes durant l'hiver 2023-2024 (contre 804.266 l'hiver passé soit - 9,7 % pour une durée de saison de 88 jours).

De manière générale l'exploitation des remontées mécaniques s'est normalement déroulée sur une centaine de jours, telle que prévu par les dates présumées d'exploitation.

Deux éléments significatifs ont impacté l'exploitation de remontées mécaniques :

- Le téléski des Aplanes totalise 13 jours d'arrêt d'exploitation suite à la casse des roulements de la poulie retour. Cette avarie étant intervenue à 2 reprises durant la saison, nous avons opté pour une rénovation complète en remplaçant la poulie et un axe neuf pour garantir des portées de roulements de qualité.
- Les téléskis du Crêt de l'Ane et du Chatel ont fonctionné respectivement seulement 17 et 15 jours sur l'ensemble de la saison. Aucun élément mécanique n'est en cause : le Crêt de l'Ane n'est pas équipé en neige de culture et seules les pistes de descente du Chatel sont équipées en neige de culture mais nous n'avons pas la possibilité d'enneiger la piste de montée.

SAISON DE MAINTENANCE 2024

Sur le plan réglementaire, la saison de maintenance 2024 est relativement calme ne comportant pas de GI.

Le tableau théorique des opérations réglementaires est disponible en Annexes. Ce tableau présente les principales dates à venir – sous réserve de validation avec les services de tutelle du STRMTG. Ce tableau permet de donner une tendance des programmations à venir. Toutefois, seule la réunion bilatérale avec les services du STRMTG et la validation des programmes de maintenance font foi pour valider les opérations de maintenance.

Hors les opérations de maintenance annuelle et les VA, les principales opérations de maintenance réglementaires sont rappelées dans le tableau ci-dessous.

Appareil	Opération réglementaire
TSF Grand Loup	Contrôle magnétoscopique de l'épissure du câble
TSF des Echaux	Contrôle triennal du lot n°1 des attaches (1 à 38) Contrôle magnétoscopique du câble complet
TKD des Aplanes	Contrôle magnétoscopique du câble pour valider son état et statuer sur son éventuel remplacement Câbles de tensions et haubans à remplacer (15 ans)
TKD du Chatel	Contrôle magnétoscopique du câble pour valider son état et statuer sur son éventuel remplacement

Certaines opérations sans caractère réglementaire obligatoire sont à programmer au planning de maintenance estivale 2024 :

- TKD des Aplanes : révision des ressorts freinés des perches + rénovation de la poulie retour avec remplacement de l'axe et de la poulie
- TKD du Grand Loup : révision des ressorts freinés des perches + remplacement des attaches selon usure
- TKF Polytre : révision des perches + révision de la centrale de tension

HORS EXPLOITATION

- TSF des Teppes : Nous avons proposé à la collectivité lors de l'élaboration des budgets 2023/2024 de prévoir une ligne pour finaliser le démontage de cet appareil (35 k€ HT). Cette proposition n'a pas été retenue.

Pour rappel, la loi n° 2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne demande un démontage lorsque des remontées mécaniques n'ont pas été exploitées durant cinq années consécutives. Par ailleurs, le démantèlement avait déjà été débuté par les véhicules.

D'autres éléments restent également à démonter dans le secteur de la Blanche.

La finalisation des démontages des installations mises à l'arrêt définitif sera probablement un prérequis obligatoire à l'obtention des services de l'Etat de toute nouvelle demande de modification ou mise en exploitation d'un nouvel appareil.

2.4 Gestion des ressources humaines

Les différents services sont structurés de la façon suivante :

Nbre total de personnes par service	
Remontées mécaniques	14
Pistes	6
Damage	3
Accueil / Ventes	4
Maintenance	3
Total	30

Au global durant la saison 2023-2024 du 1^{er} décembre au 31 mars, les collaborateurs d'Albiez ont effectué 18.722 heures travaillées (hors cadres au forfait jour).

Durant l'hiver, nous avons accueilli 2 stagiaires en stage découverte de l'entreprise (classe de 3^e).

L'équipe de personnel permanent sur site est particulièrement réduite et se compose de la sorte :

- 1 chef d'exploitation à temps complet qui assure l'encadrement du site et le lien avec la direction
- 3 techniciens de maintenance à temps complet qui sont affectés à l'exploitation du domaine et l'entretien du parc de remontées mécaniques + véhicules
- 1 responsable des ventes à mi-temps

Tous les autres collaborateurs sont soit saisonniers, soit interviennent en temps partiel.

En plus des équipes présentes quotidiennement sur le site d'Albiez, SSDS dispose de compétences variées en interne et au sein du Groupe SSIT qui interviennent à temps partagé.

EQUIPE DE DIRECTION**Pascal de THIERSANT****Gérant** - SAVOIE STATIONS DOMAINES SKIABLES**Expertises**

Change management, business strategy, vision entreprise, pilotage de conseil d'administration

Formation et expériences

Ecole centrale Lille

EM Lyon

Président du directoire Société des 3 Vallées (Courchevel – Méribel) 10 ans

**Béatrice de SAINTIGNON****Secrétaire Générale** – GROUPE SSIT**Expertises**Analyses financières, comptabilité, RH, supervision des budgets
Pilotage des fonctions supports.**Formation et expériences**

Master 2 Finance IAE Grenoble,

DAF et dirigeante de PME : EDT / Caratelli

**Julien MAIROT****Directeur des Opérations** SAVOIE STATIONS DOMAINES SKIABLES**Expertises**Management opérationnel des équipes techniques, supports et saisonniers.
Exploitation des domaines skiabiles, pilotage des budgets et des engagements techniques.**Formation et expériences**

Grenoble Ecole de Management

Ecole supérieure Nationale des Arts et métiers

Directeur de site Labellemontagne (Manigod, Crest-Voland) 10 ans

Directeur des services techniques Montgenèvre – 3 ans

L'équipe de direction s'appuie sur une équipe support basée à Chambéry et pleinement opérationnelle et mobile sur nos différents sites d'exploitation.

EQUIPE FONCTIONS SUPPORTS**Nathalie ROCHE**

Responsable Ressources humaines et comptabilité – Groupe SSIT
Gestion des ressources humaines (permanents et saisonniers) –
Gestion comptabilité des domaines skiables

17 ans expérience en domaine skiable (Saint Pierre de Chartreuse)

**Nicolas LIBERDA**

Directeur Juridique – Groupe SSIT

Analyse et rédaction des contrats de type délégation de service public, servitude « Loi Montagne », convention d'aménagement touristique.

Examen des contrats d'exploitation de remontées mécaniques
Réalisation d'audit juridique pour le compte d'exploitant de domaines skiables

Ancien juriste en droit des affaires au sein d'un bureau d'études fiscales et juridiques (Cabinet Goutagny).

Master en droit des affaires et droit privé.

**Emmanuelle CHARPIN**

Responsable commercialisation et communication – SSDS

Gestion de la commercialisation et de la communication des domaines skiables.

Formations et expériences

Groupe Adecco France – chef de projet 7 ans
Master II Ecole de Commerce INSEEC Lyon

La mutualisation des moyens humains à temps partagé permet des économies d'échelle et une mutualisation des coûts.

Social

L'équipe des permanents sur site est composée de 3 hommes à temps plein et 1 femme dont le temps de travail est réparti sur les 2 sites gérés par SSDS. La moyenne d'âge est de 50 ans.

L'équipe des saisonniers pour la saison 2023/2024 était composée de 6 femmes avec une moyenne d'âge de 23,5 ans, et de 22 hommes avec une moyenne d'âge de 36 ans.

Le service de vente était composé exclusivement de femmes, les 2 autres femmes faisaient partie du service remontées mécaniques.

Malgré un fort turn-over au sein du service des pistes (70%) et quelques départs au service RM, les recrutements se sont plutôt bien passés.

Reste le problème récurrent de manque de logements sur la commune et les environs proches. La venue de certains saisonniers en camion a permis de finaliser les recrutements nécessaires.

A l'automne 2023, plusieurs réunions se sont tenues pour la préparation des élections des membres du CSE. Pour rappel, lors des élections précédentes, il y avait eu carence. Lors de la mise en place du calendrier, il a été convenu, en accord avec les syndicats, de fixer les dates de vote pendant la saison, afin d'avoir tous les salariés présents et de maintenir un dialogue social serein.

Le premier tour s'est déroulé le 06 février 2024, simultanément sur les 2 sites SSDS.

A l'issue de ce premier tour, les titulaires et suppléants de chacun des collèges ont été désignés, ce qui n'a pas donné lieu à un deuxième tour de vote.

Pour le collège « cadres et techniciens », 1 représentant de FO, salarié permanent a été désigné titulaire ;

Pour le collège « employés et ouvriers », 1 représentant CGT, saisonnier sur Albiez a été désigné titulaire.

Pour chaque collège 1 suppléant a été élu soit 2 personnes.

Une première réunion s'est tenue le 28 février et a permis de poser le cadre pour le déroulement des réunions suivantes, avec la possibilité, hors saison d'hiver, de les tenir en visio conférence. Le 19 mars 2024, une seconde réunion de clôture de saison s'est régulièrement tenue.

Les titulaires suivront la formation CSE obligatoire sur 5 jours repartis entre le printemps et l'automne ainsi que la formation « harcèlement » prévue sur une journée.

Suite au départ fin août 2023, du chef d'exploitation en place, une mission de 7 mois avait été confiée à un salarié permanent, technicien confirmé en CDI depuis 2022 afin de pallier ce départ. A l'issue de la saison, et après un entretien poussé avec le directeur des opérations, le poste de chef d'exploitation lui a définitivement été confié. L'embauche d'un saisonnier, présent depuis plusieurs saisons d'hiver et en renfort sur les maintenances d'été, en CDI sur un poste de maintenance est venu compléter l'effectif le 01/04/2024.

Avant la fin de la saison, les chefs de service et le directeur des opérations ont procédé aux entretiens professionnels de plusieurs salariés :

- 2 Pour le service vente
- 5 Pour le service des pistes
- 1 Pour le service damage
- 8 Pour le service RM

Ces entretiens ont pour but d'avoir un échange complet avec les salariés, sur le ressenti qu'ils ont vis-à-vis de l'entreprise, de l'employeur et des missions qui leurs sont confiées. On remarque un attachement au domaine d'Albiez de manière générale. Certains ont des souhaits d'évolution au sein de l'entreprise et d'autres souhaitent avoir accès à plus de qualification pour plus de responsabilités.

Le travail de fond de ces entretiens nous permet d'envisager un plan de formation, en ciblant les souhaits des salariés et les besoins de l'entreprise. Il faut rester vigilant sur la cohérence entre les 2 points car les fonds pouvant être alloués par l'OPCO EP sur le développement des compétences ont largement été réduits.

Le plan de formation envisagé est le suivant :

- Formation électricien courant été
- Formation responsable grande inspection courant été
- CQP Conducteur de télésiège pour 2 salariés demandeurs
- CQP Conducteur de télésiège pour 2 salariés demandeurs.

Une newsletter interne a été mise en place et distribuée à l'ensemble des salariés dans le courant de la saison. Elle permet de les tenir informés des événements importants sur les 2 sites. Elle sera maintenue aussi en dehors de la saison d'exploitation.

Santé sécurité au travail

L'ensemble des salariés permanents ont passé la visite médicale de contrôle à l'automne, avec une surveillance renforcée pour le personnel concerné. Les prochaines visites seront pour 2025. Les services des pistes et du damage qui ont une surveillance renforcée sont à jour et auront la prochaine visite à l'hiver 2024.

Il n'est pas toujours possible de faire passer la visite médicale d'embauche à l'ensemble des saisonniers, faute de disponibilité et de moyens humains à la médecine de travail. Dans ce cas, les saisonniers suivent des actions collectives de prévention et de formation.

Un référent QSE, salarié permanent, vient d'être chargé de reprendre le document unique et de mettre en place le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'améliorations des conditions de travail.

TF : Aucun accident de travail n'a été signalé sur la saison, le taux TF est donc à 0. (TF à 111 saison 22/23- 2 AT pour 18005 heures travaillées).

1 accident a eu lieu sur le site d'Albiez avec une personne de Saint Colomban en détachement ; cet accident sera donc imputé sur la RI de rattachement du salarié.

TG : Aucun accident de travail avec arrêt n'a été signalé sur la saison, le taux TG est donc à 0. (TG à 0.61 saison 22/23 – 2 AT avec un total de 11 journées perdues)

Nous avons peu de retours d'accident ou d'incident liés au domaine skiable, ce qui sera un axe de travail prioritaire pour faire progresser la santé au travail.

Enfin concernant l'absentéisme, nous avons eu 2 arrêts maladie sur la saison : 1 arrêt de 2 jours pour grippe et 1 arrêt de 8 jours suite à une blessure hors temps de travail.

Nous déplorons 1 journée d'absence pour alcoolémie (prise en récupération).

3. Analyse commerciale

3.1 Données billetterie

Pour des raisons de praticités d'extraction dans le logiciel Skidata, les chiffres ci-dessous sont exprimés en Chiffre d'affaires TTC, tous produits confondus (B2C, B2B, keycard, assurance).

Les JS correspondent à des journées skieurs payantes et les titres au nombre de titre émis (forfaits, assurances, keycard).

Les données en journées skieurs retraitées par segment a été mise en place cette année, ce qui peut expliquer quelques écarts avec les saisons précédentes (après retraitement).

	23/24			Evol CA N-1	22/23			Evol CA N-1	21/22		
	JS	Titres	CA TTC		JS	Titres	CA TTC		JS	Titres	CA TTC
GLOBAL TOTAL CA TTC Tous produits confondus	95 150	46 524	1 642 010 €	+6%	94 813	42 188	1 537 246 €	-12%	105 211	51 334	1 758 858 €

Le chiffre d'affaires augmente de +6 % par rapport à 2022/2023 et diminue de -1,3 % par rapport à la moyenne des 2 dernières saisons. La saison 21/22 reste une bonne saison de recettes après la fermeture complète suite à l'année de fermeture complète 20/21 (saison blanche COVID).

Nouveau produit - FORFAIT INITIATION

Cette saison, nous avons fait le choix de créer le forfait initiation et de supprimer le forfait coucou.

Le forfait initiation a été pensé pour les débutants. Il donne accès au TK Loup, TK Polytre, TK chatel et TK coucou. Un débutant peut donc facilement évoluer sur les appareils « niveau débutant, grand débutant » quel que soit le front de neige de départ choisi (Chef-lieu ou Mollard)

Ce produit s'inscrit dans notre stratégie de cible familiale, afin de s'adapter au mieux attentes de cette dernière. Prix proposés : Journée 18 € - 4 heures 16€

CA 2023/2024 : 43 252 € pour 2 651 JS/titres

Le bilan de la mise en place de ce produit amorce un bon démarrage. Nous avons eu également des retours très positifs de sa mise place de la part des clients en caisse.

3.2 B to C

Nous considérons le B2C, tous les clients qui achètent au tarif public en caisses ou sur le web sans passer par un TO ou autres revendeurs.

Données de ventes hors Client compte

	JS Payantes	CA TTC	Evol CA N-1	Evol CA N-2
Total B2C sur la saison	62 963	1 197 683 €	-3%	-17%
Total 4h + 1 jour	19 278	436 368 €	+19%	+ 7%
2jours au 5 jours	3 727	98 377 €	+8%	-22%
6 jours et plus	22 283	535 315 €	-15%	-30%
SAISON	17675	127 623 €	-4%	-4%

Les ventes en séjours « 6 jours et plus », connaissent une baisse, les clients ont préféré privilégier l'achat au jour le jour ou court séjour. Cela peut être expliqué par les conditions d'enneigement et de météo aléatoires de cette saison.

Toutefois, cette baisse de vente en B2C est compensée par l'augmentation des ventes packagées (forfait + hébergement) vendues par les tours opérateurs en augmentation cette année. (cf tableau B2B)

Cette tendance est constatée dans de nombreuses stations. Les clients ne viennent plus pour le « tout ski » mais privilégient les séjours en multi activités.

3.3B to B

Clients compte bénéficiant de tarifs remisés sous conditions.

TOURS OPERATEURS

	JS Payantes	CA TTC	Evol CA N-1	Evol CA N-2
Total Tour-opérateurs	4 709	99 585 €	+45%	+46%
Goelia	1 365	28 131 €	+14%	+10%
Ski Planet	863	18 570 €	+66%	+111%
Masara	81	2 267 €	-126%	-51%
La France NS -Maeva	498	10 760 €	-24%	-43%
VVF	1 380	28 683 €	+92%	NC
Travel Factory	522	11 175 €	+67%	+9%

Les tour-opérateurs disposent d'une grille de tarifs remisés selon période (haute, moyenne et basse saison). Ils ne peuvent bénéficier de ces tarifs uniquement dans le cadre d'une vente d'un package hébergement + forfait. Les forfaits proposés sont uniquement du 3 au 7 jours (selon période).

Commentaire Saison 23/24

Bonne saison sur ce segment, grâce à la pérennisation de VVF sur le hameau des Aiguilles, (marché partagé majoritairement avec Skiplanet). En effet, la saison 22/23 avait été marquée par l'arrêt de l'exploitation de la résidence par Poppins. VVF étant arrivé tardivement, la vente de forfait en package avait été faible sur la résidence (plus grosse résidence d'Albiez, environs 600 lits).

Groupe Scolaire, Colonies de Vacances et Associations

	JS Payantes	CA TTC	Evol CA N-1	Evol CA N-2
Total Scolaires/ Colo	12 890	183 286 €	+22%	+83%
FOL - La maison blanche	3 427	44 200 €	+26%	+78%
AEROVEN - La pierre aux fées	4 157	55 112 €	+13%	+20%
Association Concorde	1 040	16 276 €	-18%	+33%
Evade&vous	2 802	38 374 €	-4%	+360%
CESL	1 464	29 325 €	+19%	+230%

Cette catégorie de clients dispose de tarifs remisés si est seulement si elles sont en mesure de justifier de la nature du groupe encadré ou hébergé. A savoir : Scolaire, agrément jeunesse et sport ou associations.

Bonne saison, avec une activité dynamique sur les centres hébergement Colonies et scolaires. La croissance marquée par rapport à N-2 s'explique également par la mise en place du pass sanitaire en 21/22 qui a beaucoup pénalisé les colonies et groupes scolaires.

Revendeurs WEB

	JS Payantes	CA TTC
Total revendeurs WEB Comité entreprise + particuliers	1 703	31 626 €
ACL	32	673 €
Passe montagne	795	16 511 €
Skipower	238	4 567 €
VEEPEE	638	9 875 €
SKIOGRANDE		9 647 €

Les revendeurs web prennent de plus en plus de parts de marché. La comparaison avec les précédentes années ne serait pas pertinente, puisque de nombreux revendeurs n'étaient pas partenaires.

Ces revendeurs, notamment ACL, Passe montagne et Skipower nous permettent de toucher la cible Comité d'entreprise. En effet, ces partenaires travaillent et revendent directement auprès de comités d'entreprise au niveau national. Ils proposent également un système d'abonnement avec adhésion au client B2C.

3.4 Communication**Site web**

Notre site de vente ligne : www.station-albiez.com est porté par notre prestataire E-liberty.

Il présente plusieurs fonctionnalités clients :

- Si le client ne possède pas de carte main libre : **acheter ses forfaits** en ligne avec retrait de la commande directement en caisses
- Si le client dispose déjà d'une carte main libre : **recharger ses forfaits** en ligne, il n'a plus besoin de passer en caisses et peut directement se présenter au départ des remontées mécaniques.
- Consulter les **états d'ouvertures de pistes** mis à jour en temps réel par nos équipes
- **La météo** mis à jour quotidiennement
- **L'actualité** et information du domaine skiable

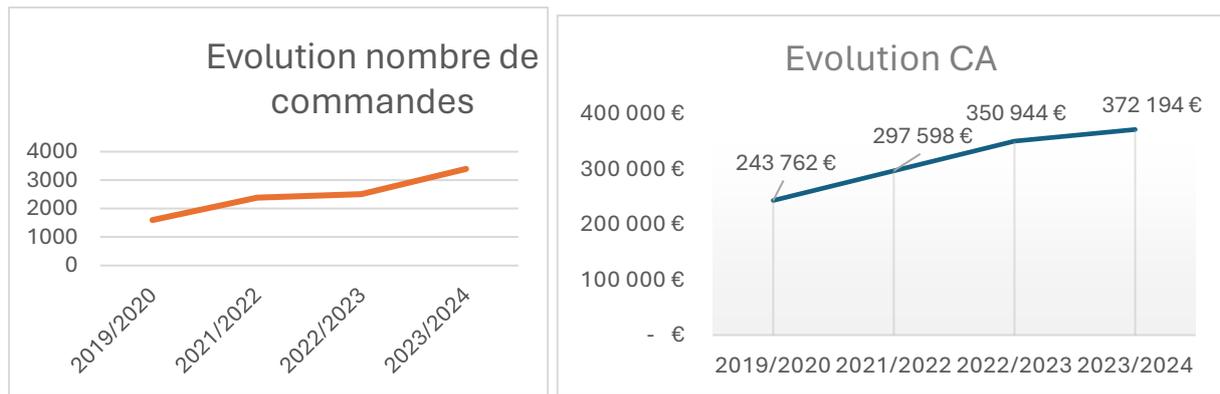
Données de la saison

Le CA TTC généré par la vente en ligne est de **372 194 €, ce qui représente 23 % du CA annuel total.**

Le CA généré par la vente en ligne a augmenté de +11% vs N-1.

Nous comptabilisons 3 394 commandes effectuées sur le site (N-1 : 2 507).

Cette évolution est croissante chaque année. Nos clients prennent le réflexe de recharger en ligne notamment sur les forfaits journées. C'est un gain de temps, à la fois pour nos clients, mais aussi pour nos équipes.



Newsletter

Grâce au site internet, nous avons aujourd'hui 12.013 contacts dans notre base de données clients, avec environ 4.000 adresses mails qualifiées.

Pour cette saison 8 newsletter ont été envoyées :

- ➔ 3 news en aout, septembre et octobre : infos sur la saison à venir, mise en avant des promotions saisons et Noël
- ➔ 2 news en décembre : informations ouverture, temps forts, promos
- ➔ 3 news (janvier, février, mars) : actualités et mise en avant de la vente en ligne

- Taux ouverture moyen 30%, ce qui est un bon taux
- Clics sur lien vers achat forfaits : 3 %
- Nombre de mail délivrés par envoi : entre 3.000 et 3.400

Réseaux sociaux

A l'automne 2023, nous avons fait le choix de mutualiser les réseaux sociaux du domaine skiable, de l'animation et de l'office du tourisme. En effet, l'information et le client se perdait dans les différents comptes. En septembre 2023, nous nous sommes réunis sur la page Albiez Officiel (facebook et instagram) qui disposait d'un plus grand nombre de followers sur ses comptes.

Selon un calendrier de publication, chaque entité publie son contenu et gère ses publications et leurs modérations.

SSDS : contenus sur **le domaine skiable** et ses offres commerciales

Animations : contenus **événements**, animations

Office du tourisme : **promotion de la destination** et renseignements client sur l'organisation de séjour et commodités au sein du village

Albiez Officiel
Publié par Groupossit Pro · 8 février ·

Quand le bal des dames opère à la tombée de la nuit. Tous les soirs, notre équipe de dameurs travaillent les pistes, afin de vous offrir les meilleures conditions.
merci AIR DRONE 45 pour ces belles images 📸
#dameuse #ski #Alpes #albiez #maurienne #savoie #station

Albiez Officiel
Publié par Ema Elle · 19 septembre 2023 ·

Plus qu'une quinzaine de jours avant la fin de la promotion sur le forfait saison !
Rendez vous sur : www.station-albiez.com
Fin de l'offre le 2 octobre 2023 !

ALBIEZ
LA PISTE DES ALPES

FORFAIT SAISON
Préventes **-50%**
Offre valable jusqu'au 2 octobre 2023

Albiez Officiel
Publié par Groupossit Pro · 4 septembre 2023 ·

[Préventes FORFAIT SAISON]
C'est en ligne !
Jusqu'au 2 octobre bénéficiez d'une remise jusqu'à -50% !
Ouverture du domaine skiable du 16 décembre 2023 au 24 m... En voir plus

Les messages privés en avant et saison hivernale (1^{er} sept – fin mars), sont traités par le domaine skiable (90% des sollicitations), le reste de l'année l'office du tourisme gère la boîte de réception.

Les stories sont assurées par le domaine skiable sur la période de saison hivernale. En dehors, le relais est pris par l'office du tourisme et l'animation.

Après une première saison sur ce modèle, le bilan est positif. Les utilisateurs trouvent plus facilement et rapidement les informations. L'organisation entre les différentes entités est fluide, grâce à la mise en place d'outils (drive partagé, groupe whatapps...) afin que le service soit assuré en continu.

Nous avons une communauté très active via les réseaux sociaux, nous permettant d'avoir une bonne couverture organique. L'ensemble des contenus sur la saison a généré environ **5 000 clics** vers le site de vente en ligne : station-albiez.com.

Les postes dit « contemplatifs » reçoivent un franc succès, idem pour les stories ou réel instagram (environ 150 à 200 likes contre quelques dizaines pour les posts d'informations ou commerciaux).

A ce titre, la stratégie éditoriale sera poussée en ce sens sur les prochaines saisons avec plus de contenus vidéos.

Analyse des communautés

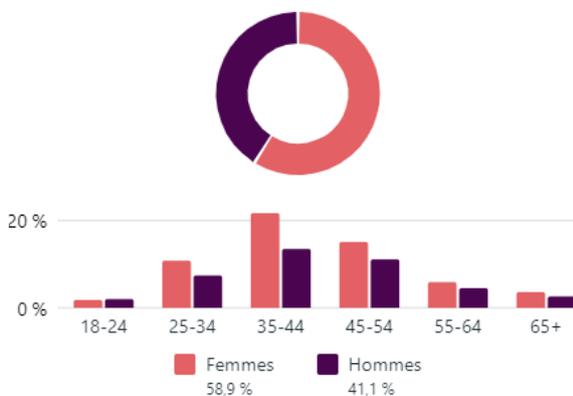
Followers Facebook ⓘ

6 995

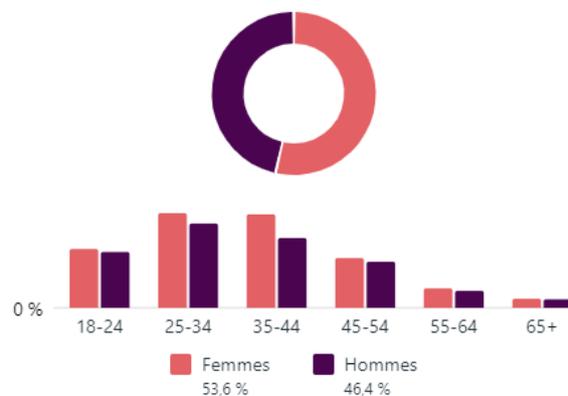
Followers Instagram ⓘ

2 171

Âge et genre ⓘ



Âge et genre ⓘ



Couverture sur la période du 1/09/2023 au 24/03/2024

La couverture (nombre de fois où la page a été vu dans les « feed » des utilisateurs)

Couverture Facebook : 170,4k

Couverture Instagram : 10.9k

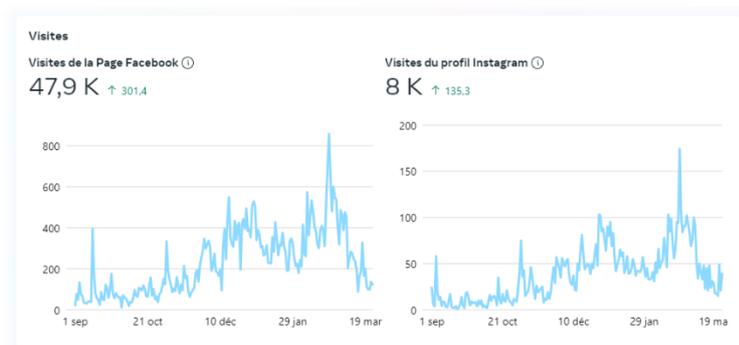
Nouveaux followers sur la période du 1/09/2023 au 24/03/2024

Nouveaux followers Facebook : 533

Nouveaux followers Instagram : 654

Visites des pages sur la période du 01/09/2023 au 24/03/2024

Nombre de fois où les personnes ont volontairement visité nos pages et contenus.



Application MOUNTAIN LIVE

Grâce à notre prestataire LUMIPLAY, nous sommes présents sur l'application MOUNTAIN LIVE.

Cette application permet au client de connaître en temps réel :

- Météo
- Etat du domaine : ouverture / fermeture piste
- Plan des pistes
- Numéro des secours
- Webcam
- Et notifications push sur l'actualité du domaine.

Nous relayons les informations importantes en temps réel, et sur les événements après ski de l'animation.

Cette année **42 notifications push** ont été délivrés.

Nous comptabilisons **740 abonnements à Albiez** sur l'app. Les notifications sont donc envoyées à 740 personnes. Nous précisons que l'app a été mise en place pendant la saison 22/23.

Nous continuons de la valoriser auprès des clients afin d'obtenir plus d'utilisateurs.

3.5 Retour enquête clients

Chaque année les clients du domaine skiable sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction via leur adresse mail.

Trois possibilités pour participer à l'enquête sont proposées :

- QR Code à scanner en caisse
- Coupon papier en caisses (adresse mail pour envoi du questionnaire)
- Export des mails via la vente en ligne dans le cadre d'un achat sur internet.

Note de lecture et notation

Pour caractériser la satisfaction clientèle, l'analyse présentée dans cette section, s'intéresse à la satisfaction globale et à la satisfaction réfléchie.

La satisfaction globale est mesurée par une note entre 0 et 10 en début de questionnaire

La satisfaction réfléchie est mesurée par une note entre 0 et 10 en fin de questionnaire

Données enquêtes :

1 792 mails collectés

26.22% de taux de réponse

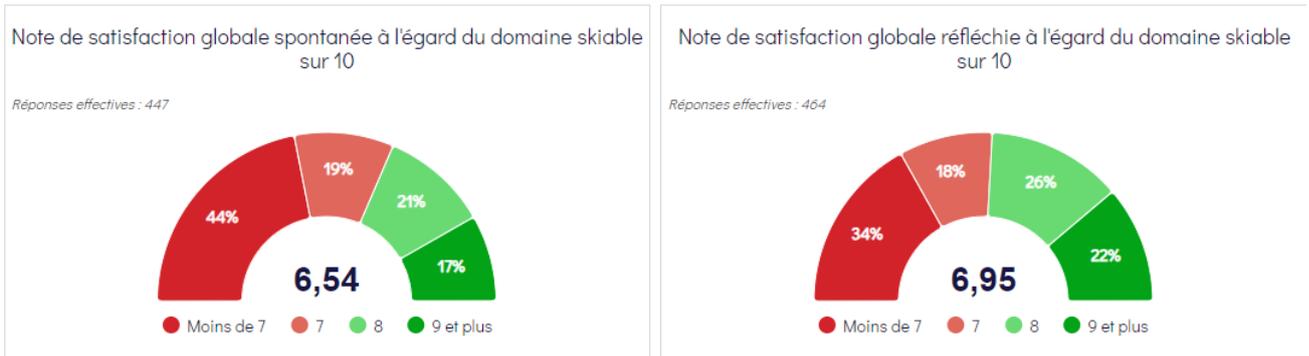
467 répondants vs 403 répondants pour la saison précédente

Notation

Le scoring et la signification des échelles :



Satisfaction globale à l'égard du domaine skiable



Evolution de la satisfaction selon la période

	PÉRIODE DE VISITE			
	DÉBUT DE SAISON ET NOËL	INTERVACANCES DE JANVIER	VACANCES DE FÉVRIER	INTERVACANCES DE MARS
Satisfaction globale spontanée	6,70	7,25	6,67	6,56
Satisfaction globale réfléchie	7,06	7,52	7,18	7,44

■ Eléments significativement inférieurs à la moyenne ■ Eléments significativement supérieurs à la moyenne

Satisfaction globale à l'égard du domaine skiable

Évolution des notes de satisfaction sur 10 depuis 2022			
	2022	2023	2024
Satisfaction globale spontanée	6,64	6,14	6,54
Satisfaction globale réfléchie	6,99	6,44	6,95

De manière générale et malgré les conditions d'exploitation délicates, la satisfaction reste stable. Nous avons regagné de la satisfaction client depuis la précédente saison. La période de janvier connaît un regain de satisfaction et se place au-dessus de la moyenne des autres stations. L'ouverture du TS loup peut expliquer cette hausse.

L'ensemble de l'enquête détaillée par critères (pistes, RM, accueil...) figure en annexe du présent document.

Satisfaction « Nouveaux clients » / « Clients fidèles »

Nouveaux clients* : Venus pour la première fois cette année sur le domaine

Clients attachés : viennent régulièrement skier sur Albiez (1 année sur 3 à minima)

Clients fidèles** : Viennent tous les ans (résidence secondaire, forfait saison, clients historiques depuis des années)

Les nouveaux clients sont globalement satisfaits et ont pour intention de revenir (probablement).

En revanche, nous sommes surpris de relever un décrochage marqué entre les nouveaux clients* et les clients fidèles**. Les clients fidèles sont très critiques envers le domaine skiable, sur tous les items de l'enquête alors qu'ils utilisent le même produit (voir rapport complet en annexe). Cette situation se ressent sur tous les services. Ils sont nos principaux détracteurs et cette notation sévère, nuit à la notoriété et l'image d'Albiez.

	FIDÉLITÉ DES CLIENTS EN HIVER		
	NOUVEAUX CLIENTS	CLIENTS ATTACHÉS	CLIENTS FIDÈLES
Satisfaction globale spontanée	7,63	6,85	5,78
Satisfaction globale réfléchie	7,92	7,26	6,20

■ Éléments significativement inférieurs à la moyenne ■ Éléments significativement supérieurs à la moyenne

Si l'on isole les notes données par les clients fidèles, la note de satisfaction globale réfléchie passe de 6.95 à 7.59 !

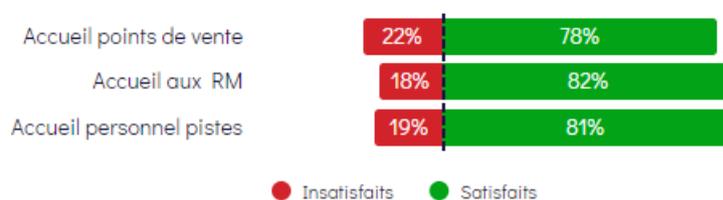
Cela signifie que les clients fidèles et les clients attachés sont promoteurs de la destination. Contrairement à nos clients fidèles qui sont détracteurs...

Point faibles relevés dans l'enquête :

- La variété des pistes : est mise en valeur de façon négative sur les 2 dernières saisons, expliqué par la fermeture de secteur (crêt de l'âne, Châtel ...) suite aux conditions d'enneigements trop faibles. Également les pistes noires qui n'ont pas pu ouvrir pour les mêmes raisons cette année.
- Sensibilité en prévention des comportements à risques : nous notons qu'un axe d'amélioration est à envisager sur ce point avec le service pistes et communication.

Points forts relevés dans l'enquête :

Accueil : nos personnels sont appréciés et œuvrent à bien accueillir chaque client.

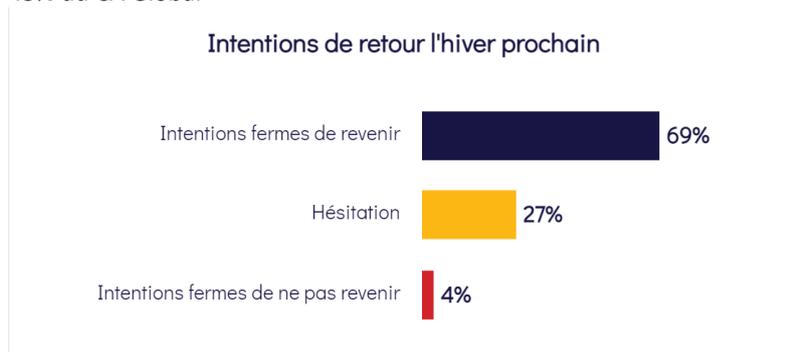
Répartition des clients satisfaits/insatisfaits par critère

Se démarquent également positivement :

- Facilité de l'achat du forfait sur internet (80% de satisfaction)
- Assistance au RM (86% de satisfaction)
- Prise en charge des enfants au RM (86% de satisfaction)

Focus sur la CIBLE CLIENTELE DE SEJOUR

45% du CA Global



Intention de retour pour la clientèle en séjour.

Commentaires libres :

Certains commentaires ne relèvent pas du domaine skiable et pourraient être exploités dans un but d'amélioration de l'expérience client.

Verbatim

"Cette station est une perle, elle demande à être développée sur bien des choses comme la restauration et des soirées animées et autre activités."

"Mettre en place une navette entre albiez et saint sorlin pour que les bons skieurs puissent avec facilité se rendre Aux Sybelles "

"Un horaire de liaison de navette au moins jusque 18h "

"Que la mairie fasse plus d'Appel d'offre pr avoir bar et restaurant sur les pistes "

"The Shuttle bus - driver is not flexible."

"Avoir la possibilité d'avoir plus de navette entre le châtel et le grand loup pour descendre cette belle piste et ne pas attendre à chaque fois 30 mn pour avoir la prochaine."

"Aucune autre activité n'est réellement proposée ce qui en cette période de transition est assez surprenant. Aucune activité spécifique pour les accompagnants non skieurs ... "

"RQuant au parkingau mollard, n en parlons pas, les places sont trustées par les gens des résidences privées donc impossible de se garer. Si nous n'avons pas notre résidence a albiez je ne reviendrais plus"

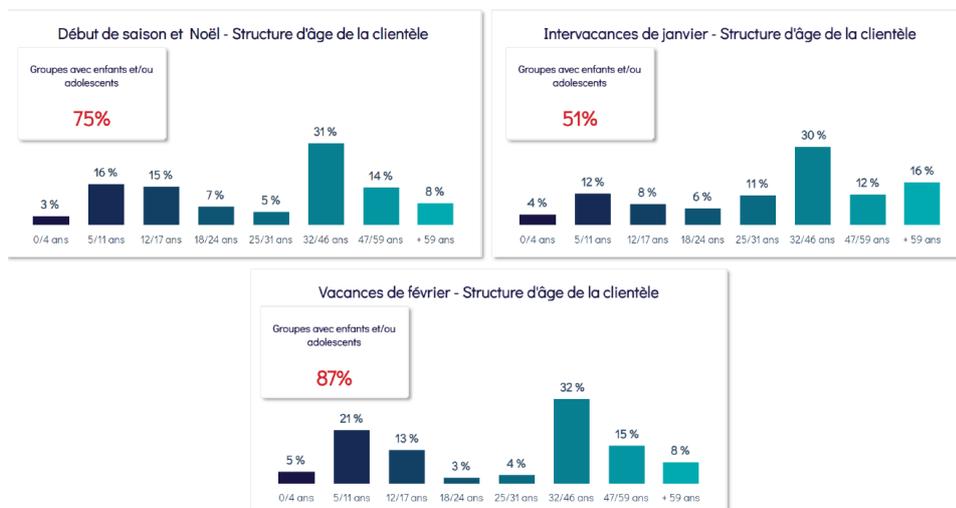
NB : Les commentaires sont repris en l'état, sans modification orthographique

Structuration cliente en séjour

L'enquête révèle aussi, que notre clientèle de séjour reste **une clientèle familiale**.

Notre cible étant les familles avec de jeunes enfants ou adolescent.

Les 18/24 ans n'est pas le cœur de notre clientèle, en effet, ce segment de client préfère des domaines skiables plus étendus.

**1.4 Focus sur la clientèle en séjour**

Outils de réclamation clients :

Notre outil de réclamation client est porté par notre prestataire EFICEO.

Chaque client peut remplir un formulaire en ligne sur www.albiez.requete-online.com



Depuis 2021, nous ne prenons plus de réclamation papier. Toutes les demandes sont centralisées dans cet outil. Cela permet une gestion des demandes plus efficace, sans risque de perte de suivi.

Données 2023 -2024

Cette année nous avons enregistré 66 Requêtes via l'outil dont 37 réclamations, 23 questions, 6 suggestions.

La plupart des réclamations concernent des demandes de remboursement suite à des erreurs caisses ou à d'autres raisons non recevables pour obtenir un remboursement (selon nos CGV).

Les questions relèvent pour la plupart de sujet d'organisation ou d'aide à l'achat en ligne.

Autres contacts

Messages réseaux sociaux : 456 messages privés

Mail direct ou appels téléphoniques : non mesurable

Taux de réponses sur l'ensemble des canaux 100%

Chaque client obtient une réponse à sa sollicitation. La satisfaction client et la fluidité de des informations restent au cœur de nos priorités.

3.6 Actions de promotion

La promotion de la destination Albiez et des autres activités d'Albiez sont de la compétence de l'office du tourisme.

Ainsi, toutes les opérations ci-dessous ont pour objectifs d'augmenter la vente de forfaits et/ou la notoriété du domaine skiable d'Albiez.

Plusieurs opérations de promotions du domaine skiable ont été réalisées pour un budget de : 750€ HT

1- Campagne d'affichage

2 panneaux 8m² éclairé

Campagne du 12/12/2023 au 01/01/2024 pendant la période des fêtes

Zone des Landiers / Chamnord à Chambéry

Coût : 500 € HT (après négociation)

Cette campagne d'affichage avait pour objectifs :

- Développer la notoriété d'Albiez sur le bassin Chambérien
- Promouvoir la période de Janvier avec l'offre « 3 jours = 4 jours de ski »
- Promouvoir le site internet du domaine skiable

La période d'affichage pendant la période de fête a assuré une belle visibilité dans cette zone commerciale très fréquentée.

Concernant l'offre promo « en janvier, skiez 4 jours au prix de 3 jours » on a généré un CA TTC de 13 135€ pour 600 journées skieurs.



2- Post sponsorisé – publicité payante réseaux sociaux

Promotion de l'offre 2 forfaits adultes achetés = 1 forfait enfant offert

Cette promotion était en place en 2024 sur la période de Noël. Elle permet de lancer la saison et, au-delà de générer du CA, accroître la notoriété de la station (forfait 6 jours et paiement unique en exclu web).

Audience ciblée : Famille, sport d'hiver, station de ski

Budget 250 €

Durée 15 jours du 23 novembre au 8 décembre 2023

CA généré : 21 243€ pour 1152 journées skieurs

Performances

Clics sur un lien ⁱ	Couverture ⁱ	15 032
484	Coût par Clic sur un lien ⁱ	0,52 €

Activité

Interactions avec la publication



Clics sur un lien



3- Opération commerciale VEEPEE (anciennement ventes-privées.com)

Le site Veepee spécialiste en e-commerce a une portée très importante avec 22 millions de membres actifs et 1,4 millions de visiteurs au quotidien sur son site. Son cœur de métier est de proposer des ventes évènementielles pour bénéficier de tarifs réduits à ses membres.

Objectifs du partenariat :

- Profiter de la diffusion massive de la « marque » Albiez
- Attirer des skieurs sur les périodes creuses
- Promouvoir les promotions en cours (2 forfaits adultes achetés = 1 forfait enfant offert)

Offre :

- 40% sur les forfaits journée – inter période de Janvier
- 40% sur les forfaits 2 jours – inter période de Janvier
- 25 % sur les forfaits 6 jours – inter période de Janvier
- revente de la promotion Noël au prix public

Opérations :

- Vente sur VEEPEE du 5 décembre au 12 décembre 2023
- Emailing diffusé à J-11 et J-1 auprès de 9 millions de membres (ciblage : intérêt montagne, ski, famille, vacances)
- Bandeau sur Homepage VEEPEE durant toute la vente
- Page dédiée marketer Albiez

Résultats :

- **151 forfaits vendus**
- **10 250 € CA TTC**
- Visite de la vente : 145K personnes
- Commissionnement VEEPEE pour l'opération : 1.476 € TTC

3.7 Service ventes - billetterie

Nous avons commencé la préparation de la saison vente fin août avec la mise en place du catalogue des forfaits saison sur le site E-liberty (le site de vente en ligne). La vente web pour les forfaits saison a été active le 4 septembre. Pour tous les autres forfaits la vente en ligne a démarré avant la fin octobre.

Nous avons ouvert le domaine skiable le 16 décembre en pratiquant la première semaine un tarif promotionnel à 50% du tarif public.

Nous avons été contraints de fermer la vente en ligne la semaine de Noël par rapport aux conditions d'exploitations dégradées (tarif intempérie 1). Cette année la mairie nous a livré un sapin qui a été mis et décoré par le personnel des caisses. Nous remercions la Mairie pour cette initiative qui a plu aux clients (et au personnel). En fin de saison, le produit étant trop dégradé (enneigement, fermeture appareil), nous avons mis en place un tarif remisé (intempérie niveau 4) du 22/03/2024 au 24/03/2024 soit un tarif journée : 18€ / 4 heures : 16€. Sur l'ensemble du reste de la saison, nous avons pu maintenir le plein tarif – sans retour client particulier.

4 personnes ont été recrutées pour cette saison dont 2 primo embauchés. Une adjointe responsable des ventes en poste sur Albiez permet de faire le relai avec la responsable à mi-temps sur deux sites SSDS.

Un arrêt maladie mi-janvier a pénalisé le service billetterie et s'est soldé par la démission de la personne début février. Pour pallier cette absence, une personne de St Colomban est venue faire des remplacements.

Pour les vacances de février, on a eu un renfort d'une personne qui faisait un mi-temps à la conciergerie et mi-temps aux caisses (dimanche, lundi, jeudi matin).

Les équipes tournent sur les deux points de vente entre le Mollard et le Plan.

Pour cette saison, malgré le manque de neige, la clientèle a été plus agréable en caisse avec moins d'agressivité de leurs part. Pour cette saison nous avons eu une plus forte clientèle d'étrangers (anglophones).

4 Budget 2023-2024

Une première itération du budget 2023-2024 a été établie en mars 2024 et présentée en commission dite AEG (Economie et administration générale) en présence des membres élus le 18 mars 2024.

Étiquettes de lignes	Budget 23-24
A Produits d'exploitation	-1 550 066
1 Recettes RM	-1 521 662
2 Marge assurance	-28 404
B Charges d'exploitation	1 159 074
1 Energie	142 390
2 Entretien RM	144 528
3 Pistes	166 835
4 Garage	7 000
5 Billetterie	40 300
6 Promotion	38 500
7 Frais bancaires	10 176
8 Frais généraux	33 150
9 Masse salariale	576 195
C Charges de l'outil de travail	474 511
1 Crédits baux	32 084
2 Honoraires	234 589
3 Assurances	85 000
4 Locations	122 838
D Exceptionnel divers & taxes	-83 519
1 Taxes	76 083
2 Subventions	-124 602
SUBCOM	-95 602
REMB VR DAMEUSE	-29 000
3 Divers	-35 000
Total général	0

Nous avons également une note de synthèse accompagnant ce budget que nous rappelons ci-dessous :

Note d'accompagnement et synthèse des principales hypothèses du budget 23-24 (€ HT)

Nous nous sommes attachés à écrire un budget sincère, permettant la poursuite de l'exploitation du domaine skiable dans son périmètre actuel. Il comprend les opérations de maintenance réglementaires obligatoires ainsi que les opérations techniques indispensables pour exploiter en sécurité.

Voici les principales hypothèses participant à la construction de ce budget :

- Les recettes tiennent compte du chiffre d'affaires réalisé et connu à date du jour

- Sur le volet de l'entretien des remontées mécaniques, le budget inclut l'éventuel remplacement du câble du TK des Aplanes (à valider selon son état) pour 30 k€, la rénovation des perches de TK débrayables pour 17,5 k€, la triennale du lot 1 des Echaux ainsi que l'achat de consommable courant pour les opérations de visites annuelles. Nous avons une panne en cours sur la poulie retour du TK des Aplanes qui peut nécessiter un investissement pour casse non budgété à ce jour (15 k€ provisionnés)

- *Grandes inspections : pas de GI sur l'exercice en cours. En revanche nous avons positionné le démontage du télésiège des Teppes pour 35 k€. Ce budget concerne uniquement la ligne du télésiège: il resterait encore un catex, un transformateur et équipements connexes à démonter sur le secteur du Col des Têtes.*

- *Les principales opérations pour le service des pistes concernent l'achat de consommables et notamment des flèches d'explosifs relativement couteuses (15 k€), la rénovation du poste des Teppes dont la dalle béton présentes des épaufrures marquées (7 k€), la rénovation d'ancrages dameuses, le contrôle des compresseurs de la neige de culture et le déplacement de l'enneigeur basse pression du Chatel. Nous allons également tenter de positionner certains modules de la Marmot'Ride en dur dans le terrain naturel (si accord des propriétaires fonciers) afin d'en assurer une ouverture plus régulière.*

- *Pour le parc de machines de damage, nous avons budgété 35 k€ de remise en état du treuil cet été (en plus de 16 k€ déjà précédemment engagés) ce qui porte l'entretien de cette machine à plus de 50 k€ sur l'exercice en cours. Il y a un choix d'investissement qui se présente aujourd'hui avec une machine qui dépasse les 7.000 h de fonctionnement : continuer à assurer son entretien avec un taux de disponibilité variable (hypothèse 1 présentée dans ce budget) ou assurer son remplacement (hypothèse 2). Dans le cas de l'hypothèse 2, une économie de 35 k€ en charge d'entretien est possible sur l'été 24 et une charge supplémentaire de leasing de 70 k€ / an environ sur 5 ans est à inscrire (machine gold+ ou select reconditionnée). Nous avons également positionné 23 k€ de charges d'entretien estival pour la machine standard et le mulet.*

- *Sur le service billetterie/ventes nous avons fléchi 15 k€ pour tenter de remettre en service certaines bornes de contrôle d'accès. Nos équipes ont prévu la rénovation des caillebotis cassés au Mollard. Les autres coûts sont principalement nécessaires pour la maintenance de la billetterie par Skidata (12 k€).*

Certaines opérations budgétées ici pourraient comptablement être affectées en investissement (bornes de contrôle d'accès). Par ailleurs, certains travaux d'investissements à la charge de la collectivité mais néanmoins nécessaires ne sont pas chiffrés (webcam). Globalement, le budget souffre du manque d'une ligne d'investissements récurrents permettant de maintenir le domaine skiable à niveau et d'en assurer son entretien sur le long terme, au-delà des échéances réglementaires des remontées mécaniques (signalétique, expérience clients, aménagement des espaces de travail, ergonomie des garages...).

Le prochain investissement plus conséquent à produire sera de boucler le réseau de neige de culture au sommet du TSF Grand Loup. Le chiffre d'affaires 23-24 tient en grande partie grâce à la structuration de notre réseau de neige et il apparait risqué de continuer à exploiter avec un des deux appareils structurants sans neige de culture de l'intégralité de la piste attenante pour en assurer l'ouverture.

Au final la contribution à l'équilibre de la commune s'élèverait à 95 k€ pour l'exercice 23-34. Cette valeur est à mettre en perspective avec la contribution moyenne de ces dernières années (181 k€) et le fait que nous arrivons à proposer des opérations d'entretien exceptionnel comme le démantèlement des Teppes. Le budget prévoit la régularisation du rachat de valeur résiduelle de la dameuse standard par la Mairie, l'organisme de financement ayant prélevé par anticipation sur les comptes SSDS, positionnant en l'état cette machine en bien propre. Le budget présenté tient compte d'un appel de -29 k€ en crédit-bail et +29 k€ en subvention.

Par ailleurs, nous avons fourni l'ensemble des données à Météofrance permettant de finaliser l'étude ClimSnow. L'arrivée imminente du rapport complet permettra une mesure de la résilience de nos pistes selon les hypothèses de réchauffement climatique (rapport non reçu à ce jour).

A noter cette année, l'élection et la mise en place d'un CSE (comité social et économique) SSDS commun aux sites de Saint Colomban et Albiez. C'est une opportunité pour conforter un dialogue social constructif et transparent.

Ce budget ne contient aucune ligne concernant le projet de liaison avec Les Karellis. Pour autant des frais d'études seraient indispensables pour finaliser certains choix techniques et pouvoir soumettre une étude d'impact à la phase d'instruction administrative qui peut s'étaler sur plusieurs années. Nous continuerons d'assurer un dialogue technique éclairé dans le cadre de la révision du SCOT Maurienne.

Enfin, nous avons engagé un recours gracieux auprès de la direction départementale des finances publiques afin d'obtenir le remboursement des crédits de TVA toujours en attente. Cette situation inconfortable (229 k€ en octobre 2023) pénalise injustement la trésorerie de la structure.

5 Perspectives

5.1 Suivi de la DSP

Nous continuons à maintenir un dialogue constructif et régulier avec l'ensemble des élus du conseil municipal. Nous nous présentons régulièrement aux différentes commissions de suivi de la DSP pour rendre compte des activités du domaine skiable dans la transparence la plus complète.

Ainsi lors des derniers mois, SSDS et son délégué se rencontrés le :

- 23 janvier 2024
- 7 février 2024
- 18 mars 2024
- 11 avril 2024

SSDS continue à accompagner la collectivité sur les choix techniques et budgétaires de gestion du domaine skiable.

Nous souhaitons rappeler à la commune que certaines factures demeurent impayées dans nos comptes :

Date	Référence facture	Nature	Montant
31/12/2022	FA 128	Forfaits saison scolaires - CCAS	2 280,00 € TTC
31/12/2023	FA 182	Forfaits saison scolaires- CCAS	3 385,50 € TTC
30/11/2023	00106	Frais de secours sur pistes 2022-2023	26 667,30 € TTC
TOTAL			32 332,80 € TTC

Pour la bonne tenue de notre comptabilité, nous demandons à la commune de régulariser cette situation dans les meilleurs délais.

Un projet d'avenant à la DSP est en cours de rédaction pour enfin réussir à obtenir de la Trésorerie le remboursement des crédits de TVA toujours en attente. Cette situation inconfortable (229 k€ en octobre 2023) pénalise injustement la trésorerie de la structure.

5.2 Projets à venir

Nous participons aux diverses réunions techniques concernant la mise à jour du SCOT Maurienne avec comme principal enjeu l'inscription ou non de la liaison Albiez <-> Karellis par téléportés.

Un premier document de travail rédactionnel de l'UTN datant de novembre 2016 est existant mais nécessiterait une profonde mise à jour pour pouvoir être exploitable.

Pour mémoire, l'article R122-8 du Code de l'urbanisme précise explicitement que les liaisons entre domaines skiables alpins existants constituent des unités touristiques nouvelles structurantes. De ce fait, ce projet ne pourrait se faire qu'à condition d'inscrire cette UTN structurante dans le SCOT, non arrêté à ce jour. Sans inscription dans le SCOT ce projet ne pourrait pas être instruit par les services de l'Etat.

Les récentes jurisprudences du Tribunal Administratif invalidant des projets de remplacement d'appareils existant (Megève, Aussois...) soulignent encore la complexité et la fragilité d'instruction de projets de remontées mécaniques ; a fortiori pour des créations en site vierge.

Au-delà de l'intérêt évident sur le volet du développement économique et de la complexité administrative, de réelles contraintes existent sur ce projet :

- Un investissement plus que conséquent (30 M€ chiffrés en 2016), à produire principalement sur le secteur d'Albiez plus éloigné que les Karellis de l'arrête sommitale.
- Des risques naturels importants sur le secteur visé (instabilités de roches, pente importante, risque d'avalanche) complexifiant grandement d'une part les enjeux environnementaux d'acceptabilité &

technicité du projet, et pire encore de mise en sécurité du site (ancrage des pylônes, exploitation des pistes).

Nous pouvons rappeler ici que d'importants désordres géotechniques ont précédemment impacté l'implantation de remontées mécaniques (TS de la Blanche, TS des Teppes) dans le secteur visé par l'UTN.

La commune a reçu à la fin de l'hiver le rapport complet de l'étude CLIMSNOW (voir rapport complet en Annexes), qui permet de mesurer les effets des hausses probables des températures sur les conditions d'exploitation du domaine skiable.

Voici la conclusion du rapport, retranscrite ci-dessous :

« Les zones les plus fragiles en termes d'enneigement sont celles situées à moins de 1650-1700 m d'altitude. Sur ces points bas, en 2050, en RCP8.5 et lors des saisons défavorables, le ski sera possible au-delà d'un mois et demi uniquement grâce à la neige de culture, sur des durées qui dépendront des types d'enneigeurs installés et des performances du réseau neige (qui devra être capable de profiter au maximum de fenêtres de froid de plus en plus courtes et de moins en moins intenses).

Sur le secteur d'altitude au-dessus de 1950-2000 m d'altitude, qui n'est pas aménagé aujourd'hui, l'enneigement restera globalement assez correct en 2050 (au delà de 3 mois, en RCP8.5 et lors des saisons défavorables).

Globalement, les résultats de ClimSnow montrent qu'à Albiez-Montrond les conditions d'enneigement se dégraderont dans les prochaines décennies, avec des saisons défavorables plus fréquentes et des conditions d'exploitation plus difficiles. Malgré cette baisse attendue de l'enneigement naturel, le damage des pistes (augmentant la durée d'enneigement) et l'apport de la neige de culture (qui reste globalement productible dans les prochaines décennies) permettront d'atténuer partiellement l'impact du changement climatique à l'horizon 2050. Les zones basses vont tout de même se fragiliser plus rapidement que le reste du domaine et leur viabilité pourra être garantie uniquement grâce à la production de neige. Dans ce contexte, les prochaines décennies, tout en permettant globalement toujours la pratique du ski, devront aussi être mises à profit pour engager une transformation, au moins partielle, de l'offre touristique de la station. »

Le rapport met en avant l'importance de la structuration du réseau de neige ainsi que la disponibilité de la ressource en eau brute pour permettre la production de neige. Il est également important de se référer à l'étude qui donne l'augmentation des besoins à terme en volume d'eau brute (75.000 m³ voir figure 14) et la raréfaction des heures de créneaux de froid qui appellent à une augmentation de la puissance instantanée (voir figure 13 page 16).

5.3 Préparation de la saison 2024-2025

Pour la prochaine saison 2024-2025, nous recommandons une ouverture du :

Samedi 21 décembre 2024 au dimanche 23 mars 2025 inclus

Cette amplitude d'exploitation permet une ouverture pour le début des vacances scolaires de Noël et une fermeture 2 semaines après la fin des vacances d'hiver.

Suite aux derniers échanges en commission domaine skiable, et considérant l'évolution des charges du site et l'inflation, pour la saison 24/25 nous préconisons **une augmentation de + 5%**. Cette dernière s'applique sur l'ensemble des grilles tarifaires proposées.

Les grilles tarifaires complètes sont présentées en Annexes.

Suite à la demande de la collectivité et afin d'accompagner la stratégie familles/enfants de la destination, nous pouvons proposer la création d'une catégorie junior. Nous précisons toutefois que cela fait peser un risque de pertes de recettes.

HYPOTHESE : Introduction d'un tarif junior pour harmoniser les grilles, modification du produit saison et suppression de la catégorie sénior

Pour mémoire, le tarif junior existe seulement pour certaines catégories de forfaits dont le forfait saison. Il est important de préciser ici que la part des clients « junior » (12 à 17ans) dans la structuration de recettes actuelles est estimée à 9% (extraction des ventes par date de naissance). De ce fait, **la perte de CA estimée avec la création de la catégorie Junior serait d'environ -150 k€ sans aucun report de croissance potentielle en journées skieurs pour compenser cette perte.** La seule création de cette catégorie junior sans relai de chiffre d'affaires est sensiblement risquée.

De ce fait, pour compenser partiellement la perte de recettes liée à l'introduction de la catégorie junior, nous pourrions retravailler sur le produit saison qui jouit d'un amortissement en nombre de jours anormalement bas dans l'environnement concurrentiel. En effet, la période promotionnelle est actuellement à -50%. Sur le prix de revient N-1 (223.5€/30€ = 7.45 jours), le forfait saison est rentabilisé en seulement 1 semaine + 1 journée de ski ! Cela semble incohérent de cannibaliser les ventes de produits 6 ou 7 jours consécutifs avec le forfait saison. Le prix public pourrait être basé sur environ 14 journées de ski : 31.5€ * 14.88 = 469€ (base adulte) ce qui équivaut à baisser la remise à -20% pour la prévente.

Par ailleurs, nous proposons de supprimer la catégorie Sénior en étendant la catégorie Adulte de 18 à 74 ans. **Le gain de CA estimé (à périmètre de vente équivalent) avec ces deux modifications serait alors de +85 k€.** On constate alors que cela compense uniquement 56 % de la perte théorique engendrée par l'introduction de la catégorie junior.

Les catégories seraient :

- 0 à 4 ans – Gratuit
- 5 à 11 ans – Enfant
- 12 à 17 ans – Junior / prix identique aux catégories sénior et étudiant
- 18 à 74 ans – Adulte
- 75 et + – Gratuit
- Invalidité et étudiant sur présentation de carte.
- Toutes les catégories d'âge sont soumises à justificatif d'âge, sauf adulte.

Dans le cas où cette hypothèse ne serait pas retenue, la construction et les rendements de la grille tarifaire seraient similaires aux années précédentes avec une augmentation de +5%.

Afin de soutenir la dynamique commerciale et ses axes digitaux, les ventes seront paramétrées de la sorte :

- Samedi promo : 13€ en exclu web si achat à avant mercredi minuit / 15€ en caisse
- Pack famille remise préférentielle si achat web avant le mercredi minuit, sinon plein tarif en caisse
- TO semaine de Noël en période haute sur la zone de vacances scolaires
- Date prévente forfaits saison à -20% du 4 septembre au 2 décembre 2024
- Vente de la keycard 2 €

6 Conclusion sur les perspectives 2023-2024

L'hiver 2023-2024 a été marqué par un déficit de neige naturelle. Toutefois le domaine skiable a été ouvert sur l'amplitude initialement annoncée sans subir de fermeture – à part les secteurs Chatel et Crêt de l'Ane.

Dans ce contexte, la structuration du réseau de neige de culture revêt une importance capitale. Sur ce point, le fait que le télésiège du loup ne soit pas connecté au réseau de neige entraîne un point de fragilité important qu'il conviendrait de sécuriser à court terme.

Malgré une réduction notable des charges d'exploitation au fil des années, le domaine skiable d'Albiez reste fortement contraint sur le plan budgétaire. Le petit équilibre budgétaire – c'est-à-dire la compensation par les recettes des charges d'exploitation sans comptabiliser les coûts d'emprunt ni les amortissements – n'est pas atteint. Le domaine skiable reste donc dépendant d'une contribution à l'équilibre d'exploitation versée par la commune. Le poids des investissements pèse également pour un déficit global de l'ordre -700 k€ ce qui paralyse la capacité de développement du site.

Le chiffre d'affaires cible pour équilibrer les comptes devrait croître de plus de 50 % pour assurer l'autonomie financière du site. Une telle augmentation des ventes ne peut se construire sans bouleversement majeur des facteurs exogènes de commercialisation : remplissage skieur, construction de lits... Malgré les efforts quotidiens réalisés, les capacités d'investissement de la commune restent faibles ce qui limite le potentiel d'aménagement et d'amélioration du domaine skiable.

La contribution à l'équilibre de la commune ne doit pas être l'unique unité de mesure de performance du site. En effet, cette seule valeur tend à geler tout renouvellement d'équipement ou amélioration du domaine hors les strictes contraintes réglementaires. Cette trajectoire n'est pas à souhaiter pour le maintien à niveau concurrentiel et la satisfaction client.

Les tensions au sein du conseil municipal ralentissent les débats d'orientation sur les projections long terme de la destination. Afin de nourrir objectivement le débat de fond sur la stratégie du domaine skiable, nous invitons la collectivité à s'appuyer sur les résultats de l'étude Climsnow avant de fixer les prochains investissements.

Nous souhaitons continuer à exploiter le domaine skiable dans un esprit constructif de dialogue et de transparence de gestion vis-à-vis de la collectivité. Nous renouvelons par ailleurs l'entière disponibilité du groupe SSIT et ses collaborateurs pour fournir un appui technique éclairé à la commune d'Albiez.