

SOMMAIRE

I/ Analyse du fonctionnement de la DSP sur l'exercice 2020/2021

- 1) Données générales sur la saison Hiver 2020/2021 + Eté 2021
 - A. Déroulement de la saison Hiver 2020/2021 (pour mémoire)
 - B. Déroulement de la saison d'été 2021
- 2) Compte de Résultat définitif Exercice 2020/2021

II/ Investissements- Exécution du programme D.S.P.

- 1) Investissements et travaux de maintenance - Exécution du programme D.S.P. 2020/2021
 - A. Investissements 2020/2021
 - B. Travaux de maintenance réglementaire
 - C. Travaux de maintenance exceptionnels
 - D. Inventaire des biens
 - E. Bilan travaux de maintenance réglementaire
 - F. Contrôle de l'activité RM et amélioration
- 2) Investissements et Grandes Inspections – 2021/2022

III/ Saison Hiver 2021/2022 : Données Générales- Fonctionnement de la D.S.P.

- 1) Déroulement de la saison Hiver 2021/2022
- 2) Nivologie et données pistes 2021/2022
- 3) Données Appareils R.M. 2021/2022
- 4) Données commerciales et produits
 - A. Segmentation client hiver 2021/2022 A REVOIR
 - B. Les offres commerciales de la saison hiver 2021/2022
 - C. Les actions de communication
 - D. La satisfaction et l'écoute client
 - E. Les projets et outils du groupe Labellemontagne
- 5) Organigramme et ressources humaines - Conditions de Sécurité - Formation

- A. Organigramme et ressources humaines
- B. Institutions représentatives du personnel
- C. Sécurité du travail
- D. Formation
- E. Services supports du Groupe
- F. Place de marché Labellemontagne

6) Suivi du Système de management par la qualité et sécurité

- A. Certification ISO 9001
- B. Certification NF EN ISO 45001 : 2018
- C. Certification santé sécurité au travail
- D. Ecoute déléguant

7) Assurances

IV/ Perspectives commerciales Hiver 2022/2023

V/ Conclusion

I/Analyse du fonctionnement de la DSP sur l'exercice clos au 31 août 2021

1) Données générales sur la saison Hiver 2020/2021 + Eté 2021

(Pour mémoire, cf. détails et données d'activité commentées dans le rapport annuel DSP 2021)

A. Déroulement de la saison d'hiver 2020/2021 (pour mémoire)

Dates d'ouverture et fermeture :

- Pas d'ouverture pour la saison 2020-2021 – suite fermeture administrative COVID-19
- 0 jours d'exploitation (95 jours en 2019/2020)

Alors que, marqués par la fermeture Covid de mi-mars 2020; nous étions déterminés à opérer cette saison hivernale dans les meilleures conditions possibles, et pleinement préparés à une exploitation sous protocole Covid (14 versions successives de protocole sanitaire Stations, la saison blanche s'est transformée en saison noire avec une crise sans précédent dans les stations de ski et leur écosystème à l'échelle de tout le territoire national.

Nous avons réalisé toute la maintenance automnale et de préparation et revu l'ensemble de l'organisation et du fonctionnement pour une nouvelle fois nous adapter aux contraintes sanitaires et protocoles applicables dans les entreprises et pour nos clients.

Dans un contexte rempli d'inconnues, avec un reconfinement qui a débuté le 30 octobre 2020, nos équipes sont restées mobilisées pour préparer et sécuriser l'entame de la saison hivernale. Conformément à nos objectifs, notre installation de neige de culture était en veille au 1er novembre, et prête à fonctionner. Après un début novembre relativement doux, nous avons finalement pu débuter notre production de neige le 20 novembre 2020. Notre installation a tourné dans un premier temps à plein régime et nous a permis d'enneiger efficacement sur cette fin novembre le domaine skiable sur les axes commerciaux.

La crise sanitaire COVID a conduit le gouvernement à décréter le 4 décembre l'interdiction de fonctionnement des installations à câbles relevant du code du tourisme, avec du public, au cours de l'hiver 2020/2021.

Face à l'ampleur des conséquences qui se dessinaient, et à l'incertitude quant à une prise en charge de préjudices subis, notre première action a été de mettre en sécurité l'entreprise en limitant autant que possible les charges, sachant qu'aucun chiffre d'affaires ne serait réalisé sur la première partie de saison. La mise en sommeil immédiate et la sauvegarde de notre entreprise ont été les éléments majeurs en décembre.

Nous sommes donc allés obtenir de l'inspection du travail la confirmation de la prise en charge de l'activité partielle pour nos saisonniers, laquelle a pu être couverte dès le 1er décembre, contribuant à contenir l'inquiétude tout à fait compréhensible de nos équipes. Du fait des

reports successifs, la période de chômage technique pour nos équipes a finalement porté sur la totalité de la Saison 2020/2021.

Nous avons poursuivi pour autant l'embauche de nos saisonniers (il y a lieu de souligner qu'Orcières Labellemontagne est le seul employeur local à avoir, en réponse à l'appel de la Ministre du Travail, embauché la quasi-totalité de ses salariés saisonniers) et la production de neige pour préserver un redémarrage, et avons préparé les mesures sanitaires, et engagé diverses charges (masques, tests antigéniques...). Nos salariés ont été placés en activité partielle au fur et à mesure que les contrats de travail débutaient aux dates prévues pour une période qui s'est en définitive étendue à l'ensemble de la "saison" 2020/2021.

En parallèle, nous nous retrouvions dans un cadre administratif inédit, puisque la notion de domaine skiable était inopérante dès lors que les remontées mécaniques étaient administrativement fermées au public par le décret du 4 décembre, la Commune prenant en conséquence un arrêté de fermeture quasi-totale du domaine skiable en date du 18/12/2020. A la veille des vacances scolaires, il nous a fallu nous adapter dans l'urgence (et bien que sans perspective de chiffre d'affaires) pour venir en soutien de la Commune, en convenant par la rédaction d'une convention de prestations, des modalités pour opérer les missions indispensables de sécurisation de ce qui n'était plus un domaine skiable (celui-ci étant quasi-totalement fermé, les espaces correspondants revenaient à un domaine public ou « domaine de montagne »), une prestation de prompt secours (sous l'autorité du SDIS) et proposer autant que possible une offre de glisse aux vacanciers séjournant dans la station.

Cela s'est traduit par la mise en place d'un dispositif de secours quotidien, avec la présence de deux pisteurs + une motoneige (au service du centre départemental du SDIS 05), et le damage des itinéraires piétons, chiens de traîneaux, front de neige et espace luge, ...

Sur le plan évènement, dans le cadre des exceptions pour le ski de haut niveau, la Coupe d'Europe a pu se tenir sur le domaine d'Orcières, grâce à la participation financière de la Région SUD, ainsi que du Département des Hautes-Alpes.

Nous avons dû opérer un travail considérable en amont pour tenir les délais et répondre à un accueil de qualité pour ces épreuves internationales. Cela a représenté plus de 2 850 heures de travail sur les pistes, et près de 350 heures pour l'entretien des dameuses, le déneigement et la préparation des remontées mécaniques, pour un coût de 72K€ restant à notre charge.

Les mesures de fermeture au public, annoncées initialement jusque début janvier 2021, ont malheureusement été prorogées de date en date, dans un premier temps jusqu'à fin janvier. Dans l'incertitude des décisions qui seraient prises pour les vacances de février, nous avons continué notre production de neige jusqu'au lundi 11 janvier 2021, particulièrement sur le bas de la station, avec des conditions de froid particulièrement favorables.

Fin janvier, alors que nous espérions une ouverture du domaine skiable pour les vacances de février, nous apprenions que cela n'aurait pas lieu.

Sur le plan commercial, nous avons adapté nos conditions de vente du forfait saison en proposant un remboursement jusqu'à la veille de l'ouverture et offert la possibilité d'un report

sur la saison prochaine. Cette politique visant à rassurer notre clientèle nous a permis d'effectuer 494 reports pour l'hiver 2021-22, en ajoutant, pour ceux qui ont fait ce choix-là, un forfait gratuit journée à offrir à une personne de leur entourage. Nous avons remboursé la quasi-totalité des autres forfaits vendus, ce qui a permis de maintenir la confiance de nos clients.

Les permanents ont également été placés, pour la plupart en activité partielle ce qui a duré dans les mois suivants. Nous avons au total mobilisé, 115 400 heures d'activité partielle (dispositif spécifique Covid), pour un montant total de 1 142 k€.

Pour autant, et même si nous avons pu bénéficier de prises en charges partielles par l'Etat de quelques jours des congés payés générés pour tous les salariés durant cette saison en chômage technique, la charge directe des salaires restant à notre charge pour l'hiver 2020-2021 s'est élevée à 463 K€, et la pour l'exercice complet, elle a été de 1 491K€ (coûts des congés payés non indemnisés, couverture sociale prévoyance et mutuelle, retraite complémentaire...)

Nos salariés ont pu bénéficier des dispositifs exceptionnels de l'Etat via l'activité partielle, en conservant leur emploi ; cela leur a permis d'obtenir une couverture et la garantie d'être rémunéré sans travailler tout au long de la saison, avec une diminution de leur rémunération nette de base limitée à environ 15%. L'activité partielle leur a aussi donné la possibilité de pouvoir travailler auprès d'un autre employeur pendant cette période.

Au cours de cet hiver, nous avons assuré l'embauche de la quasi-totalité de nos salariés saisonniers, action socialement et territorialement importante, qui était engageante d'un point de vue économique pour l'entreprise avec un reste à charge pour cet hiver évalué à 45k€, et la projection pour l'exercice complet est de 475k€, correspondant à tout le travail réalisé par les personnels permanents pour préparer la saison 2020-21.

Grâce aux négociations appuyées de Domaines Skiables de France, nous avons pu obtenir de la part du gouvernement une indemnisation du non-CA Remontées Mécaniques au regard du préjudice très important que nous avons subi à cause de la fermeture imposée. Ces indemnisations calculées sur l'estimation de nos charges fixes, représentent 49% du chiffre d'affaires net de nos remontées mécaniques exclusivement, moyenné sur les 3 dernières années, soit 4.429k€ pour notre société.

Ces indemnisations ont représenté environ 70% des charges fixes pour l'activité Remontées Mécaniques, et n'ont donc couvert que partiellement les charges supportées par notre Société. Il faut également souligner que ces compensations n'intègrent que le périmètre des remontées mécaniques, et que notre Société, du fait des plafonnements appliqués aux Groupes, n'a pu obtenir d'indemnisation pour ses autres activités (notamment le CA Palais des Sports et le CA Restauration).

Nous avons également obtenu des reports d'échéances des emprunts et des principaux crédits-baux (report qui a une incidence considérable dans le résultat final de l'exercice 2020/2021, voir ci-après).

Autre mesure exceptionnelle qui a un effet notable sur les charges de l'exercice 2020/2021, pour contrebalancer l'absence de CA: A l'arrêté du 30 avril 2021 publié par le Ministère des Transports a établi des possibilités de report de certaines inspections des appareils de remontées mécaniques, possibilités qui prennent en compte à la fois les enjeux économiques et les enjeux de sécurité. L'arrêté permet de ne pas compter l'année 2021 pour établir les échéanciers des inspections ce qui se traduit par le décalage d'un an des toutes les échéances à venir à partir de 2021 inclus. Nous avons réalisé les Inspections Annuelles en bonne et due forme.

- Activité du Complexe de Loisirs et de Détente

Compte tenu de sa classification en ERP de type X, l'établissement était également frappé d'une interdiction administrative Covid, et est resté fermé dans sa totalité tout l'hiver.

Pour autant, nous avons dû remplir la piscine afin de ne pas subir des éclats du carrelage durant l'hiver.

Nous avons optimisé les coûts énergétiques du bâtiment tout au long de l'hiver 2020/2021.

- Restaurant – Chalet de Rocherousse

Le restaurant-bar chalet de Rocherousse est resté fermé durant tout l'hiver 2020-2021 car desservi par les remontées mécaniques (+ fermeture des restaurants).

Les livraisons avant saison avaient toutefois eu lieu, nos fournisseurs ont accepté une reprise qui s'est faite à la mi-mars 2021.

Nous avons également installé, en accord avec la Mairie, un point de vente restauration rapide à côté du Télémix afin d'éviter les afflux clients sur la terrasse du restaurant. La mise en place du container (loué à Labellemontagne Services) et les travaux nécessaires (raccordement en électricité, en eau,...) ont été réalisés fin octobre/début novembre 2020. Malheureusement il n'a pu non plus ouvrir pour la saison d'hiver. Il a été laissé en place en vue de la saison d'hiver 2021-2022.

- Maison de l'Enfant

Compte tenu de l'arrêt des activités ski en station, de la fréquentation très faible et d'une structure fortement déficitaire, cet établissement est également resté fermé durant l'hiver 2020-2021, en accord avec la Commune.

- Serre Eyraud

Sur ce site, nous avons produit 6 000m³ de neige en avant saison, mais ce site a dû également rester à l'arrêt complet. Nous avons pour autant mis en place des filets et matelas sur le front de neige afin de sécuriser les quelques clients présents.

B. Déroulement de la saison d'été 2021 et adaptation aux règles sanitaires

Après un hiver fermé administrativement, nous étions dans l'attente des décrets permettant la reprise de l'exploitation des remontées mécaniques afin de connaître dans quelles conditions nous pouvions exploiter à nouveau.

Une première réponse est venue rassurer en partie les exploitants de remontées mécaniques, puisqu'à compter du 2 mai il y a eu la possibilité d'exploiter avec des restrictions de capacité de jauge fixées à 50%, qui ont ensuite évolué à 65% suite au décret du 07 juin 2021. Cette jauge de 65% était applicable jusqu'au 30 juin. Un nouveau décret est venu lever la restriction des jauges, ce qui nous a permis d'envisager plus sereinement l'exploitation de nos 3 télémix à compter du 03 juillet. Nous avons pu accueillir du public sans limitation du nombre de personnes, tout en respectant la distanciation physique des passagers, ou groupes de passagers, voyageant ensemble à bord de chaque appareil. En définitive, nous nous sommes retrouvés dans les règles sanitaires identiques à celles déjà pratiquées au cours de l'été 2020 et nous avons redéployé l'ensemble de nos protocoles qui avaient montré leur efficacité et notre professionnalisme.

Nous avons mis en œuvre tous les moyens pour sécuriser à nouveau la reprise dans un contexte sanitaire fragile; recours à un planning précis, organisation via visio-conférence, cheminements, achat de masques, de gel hydro alcoolique, pour nos salariés et clients. Un coût indispensable pour exploiter dans les règles, et en sécurité.

Nous avons ouvert le samedi 3 juillet jusqu'au dimanche 29 août, soit 8 semaines d'exploitation.

La saison d'été s'est déroulée dans une période de déconfinement progressif et nous avons pu bénéficier, comme en 2020, de l'image de la montagne et des valeurs qu'elle incarnait même si le confinement avait été plus court et moins massif: Espace, Nature, Air pur, Liberté, pour attirer de nombreux clients en station.

A noter que nous avons connu un début d'été sur le mois de juillet relativement perturbé au niveau météo avec beaucoup de fraîcheur et d'orages ce qui a réduit l'engagement en altitude ce qui s'est traduit par une baisse importante de notre fréquentation sur les remontées mécaniques. En revanche à compter du 20 juillet nous avons bénéficié du retour de conditions anticycloniques ce qui nous a permis de réaliser un excellent mois d'août. Les taux de remplissage sur juillet étaient bons sur la station mais la consommation de nos clients est restée timide associée à une météo dégradée et fraîche.

Nous avons pu exploiter nos remontées mécaniques en cabines sans restriction de débit ainsi que les sièges sur le télémix de Drouvet 2, les clients devant porter un masque. La mise en valeur de la Balade des 6 lacs, et une communication plus pertinente sur le produit VTT, ont permis de réaliser un été proche de l'activité record de 2020 qui avaient été boostée par l'effet déconfinement.

Les bonnes conditions d'ensoleillement sur le mois d'août ont permis de favoriser la fréquentation en altitude avec le VTT, et surtout l'activité randonnée au plus fort de la saison. Grâce aux nombreux lacs d'altitude, dont la balade des 6 lacs, la fréquentation piétonne est restée sur un niveau d'activité élevé pour atteindre 284K€ TTC de chiffre d'affaires, ce qui représente plus de 75% de part de notre activité sur les remontées mécaniques. De son côté, l'activité VTT atteint 88K€ TTC, légèrement en retrait par rapport à l'été 2020.

L'activité tyrolienne positionnée au sommet du Drouvet continue depuis plusieurs années d'apporter un bon complément pour la fréquentation estivale.

Dans un contexte sanitaire semblable à l'été 2020 sur les remontées mécaniques et qui a évolué en cours de saison pour le Palais des sports et le restaurant de Rocherousse, nous réalisons un chiffre d'affaires TTC en progression de +0.8 % par rapport à l'été 2020.

Chiffre d'Affaires TTC en € - été 2021

	2021	2020	2019
Remontées Mécaniques Piétons	283849	293 671	204 304
VTT	88186	93 800	68 381
Contrat Lits RM	28 467	27 717	27 230
Total Remontées Mécaniques	400 502	415 188	299 915
Total Palais des Sports (contrat lits inclus)	297 893	263 620	335 068
Restaurant Rocherousse	125 829	138 816	114 791
CA TTC	824 224	817 624	749 774

- **Remontées Mécaniques**

Le CA remontées mécaniques de 400K€ TTC a été impacté à la baisse de -3.2% par la météo maussade en juillet par rapport à l'été 2020. Le niveau d'activité est resté tout de même soutenu, et pour la seconde année consécutive nous atteignons ce niveau de chiffre d'affaires sur les remontées mécaniques. Grâce à la balade des 6 lacs, cette randonnée pédestre reste le produit phare l'été à Orcières. La redynamisation du VTT et une communication plus importante sur cette activité nous ont permis de conserver un CA TTC proche des 90K€. L'effet post confinement et la montagne déjà mise en avant au cours de l'été 2020 a tout naturellement continué à rediriger les clients vers les grands espaces.

Les 3 Télémix® ont totalisé 107 472 passages sur l'ensemble de l'été 2021, à comparer à 108 884 en 2020.

- **Complexe de Loisirs**

Pour le Complexe de Loisirs, nous avons réalisé un chiffre d'affaires en progression de +13 % par rapport à l'été 2020 du fait de règles sanitaires moins contraignantes, du moins au début d'été, et nous avons fait le choix d'ouvrir l'espace détente alors que celui-ci était resté fermé au cours de l'été 2020.

A compter du 21 juillet, le complexe de loisirs étant classé ERP 1ère catégorie, nous avons été contraints d'appliquer la vérification systématique du pass sanitaire pour chaque client qui

entrait dans l'établissement. Cette instauration à très bref délai du pass sanitaire a inévitablement redirigé certains de nos clients vers des activités où celui-ci n'était pas demandé, comme les espaces de baignade extérieurs à la base de loisirs d'Orcières par exemple. Nous avons appliqué pleinement le protocole national relatif aux équipements et complexe de loisirs. Globalement nos clients ont été très compréhensifs avec une envie de consommer pendant leurs vacances, et ceux-ci nous semblaient moins inquiets de fréquenter des activités indoor en contexte COVID que durant l'été 2020. Nous avons pu accueillir les stages de hockey tout en faisant respecter l'ensemble des prescriptions et règles sanitaires.

- Chalet de Rocherousse

Pour le restaurant du Chalet de Rocherousse, l'été 2021 a été une saison avec un haut niveau d'activité malgré une météo début juillet pleinement subie et des journées avec très peu de couverts, voire certains jours une fermeture complète. Tout au long de la saison, nous nous sommes adaptés au protocole national des hôtels, cafés et restaurants avec un contrôle du pass sanitaire qui était dans un premier temps exclusivement effectué en intérieur; nos clients pouvaient flasher un code ou remplir un registre. En revanche, à partir du 9 août nous étions tenus de mettre en place le contrôle systématique du pass sanitaire pour tous les clients, que ce soit en intérieur ou en terrasse. Il nous a fallu immédiatement réagir et trouver de nouvelles ressources et moyens pour servir au mieux nos clients en évitant un maximum de contraintes. Seuls quelques clients récalcitrants au pass sanitaire ont fait demi-tour mais nous avons toujours essayé de proposer une alternative avec des options de vente à emporter à ceux qui ne répondaient pas au pass sanitaire. Globalement la clientèle était respectueuse des consignes et a souligné notre professionnalisme quant aux règles pratiquées au sein de notre établissement d'altitude.

La seconde partie de saison a fonctionné à plein régime. Notre cuisine autour de produits locaux et de montagne reste très appréciée par la clientèle avec un rapport qualité prix juste. Le chiffre d'affaires TTC a atteint près de 126 K€ ce qui reste le second meilleur chiffre d'affaires l'été, alors que la météo nous a joué des tours en début de saison.

Pour conclure sur l'été 2021, nous avons su confirmer une nouvelle fois que la montagne répondait à de nombreuses attentes et aspirations de la part de nos clients. Nous nous sommes retrouvés confrontés à une situation sanitaire qui a évolué en cours de saison pour l'activité restauration et complexe de loisirs, et nous avons su rester agiles et nous adapter en permanence à la situation avec la satisfaction d'avoir accompli notre mission.

1. Rappel des mesures relatives à l'accueil de la clientèle - Parcours client et gestes barrières

- Nous avons organisé les différentes files d'attente (billetterie et embarquement des remontées mécaniques) avec une signalisation visible de manière à garantir :
 - le respect de la distanciation d'un mètre entre chaque client

- le sens de la circulation
- port du masque obligatoire
- La communication à la clientèle était faite :
 - au travers d'affichages positionnés au niveau des deux zones d'embarquement de chaque télémix, en haut et en bas des appareils, ainsi qu'aux caisses des remontées mécaniques précisant le parcours client et les consignes sanitaires.
 - l'ensemble des salariés et notamment les hôtes de vente et les agents des remontées mécaniques ont effectué de la prévention et communication sur le respect des règles sanitaires et gestes barrières. En particulier, au moment de l'embarquement sur la remontée mécanique.
- Pour chaque usager des remontées mécaniques : le port du masque lavable ou chirurgical était obligatoire dans les files d'attente, les phases d'embarquement et de débarquement et pendant la totalité du transport par télémix si la distanciation de 1 mètre ne pouvait être respectée (équivalent à la séparation d'une place vide sur un siège de remontées mécaniques). Par exception, les enfants de moins de 1.25m devaient être assis à côté de leur accompagnant (sans place vide entre eux). La désinfection des mains avec une solution hydro alcoolique était obligatoire avant l'embarquement pour accéder au télésiège.
- La désinfection des mains était également proposée aux clients au niveau de l'embarquement. 6 bornes de distribution de solution hydro alcoolique étaient mises en place (1 borne à l'embarquement et 1 borne au débarquement de chaque appareil). Des masques chirurgicaux individuels étaient disponibles à la vente en caisse. Toute personne refusant de porter un masque se voyait interdire l'accès aux remontées mécaniques.
- Concernant les usagers utilisant un vélo, le chargement et le déchargement des VTT étaient réalisés par le personnel d'exploitation en partie soit sur le chargement, soit sur le déchargement.
- Le transport pour la clientèle a été réalisé :
 - Uniquement en cabine sur TMX Drouvet 1 et TMX Rocherousse avec une capacité de 8 personnes.
 - En siège et en cabine sur le TMX Drouvet 2 (limité sur ce dernier suivant le plan d'évacuation de la remontée mécanique). Sur le TMX Drouvet 2, la capacité en siège est de 4 personnes et en cabine de 8 personnes.Comme précisé ci-dessus, si plusieurs usagers se retrouvaient sur le même véhicule sans place libre entre eux, le port du masque était obligatoire.
- Les clients ont été invités à privilégier le paiement sans contact en caisse et à effectuer les achats via notre site internet.

- Des poubelles permettant la récupération des masques et autres équipements de la clientèle ont été mises à disposition au départ des remontées mécaniques.

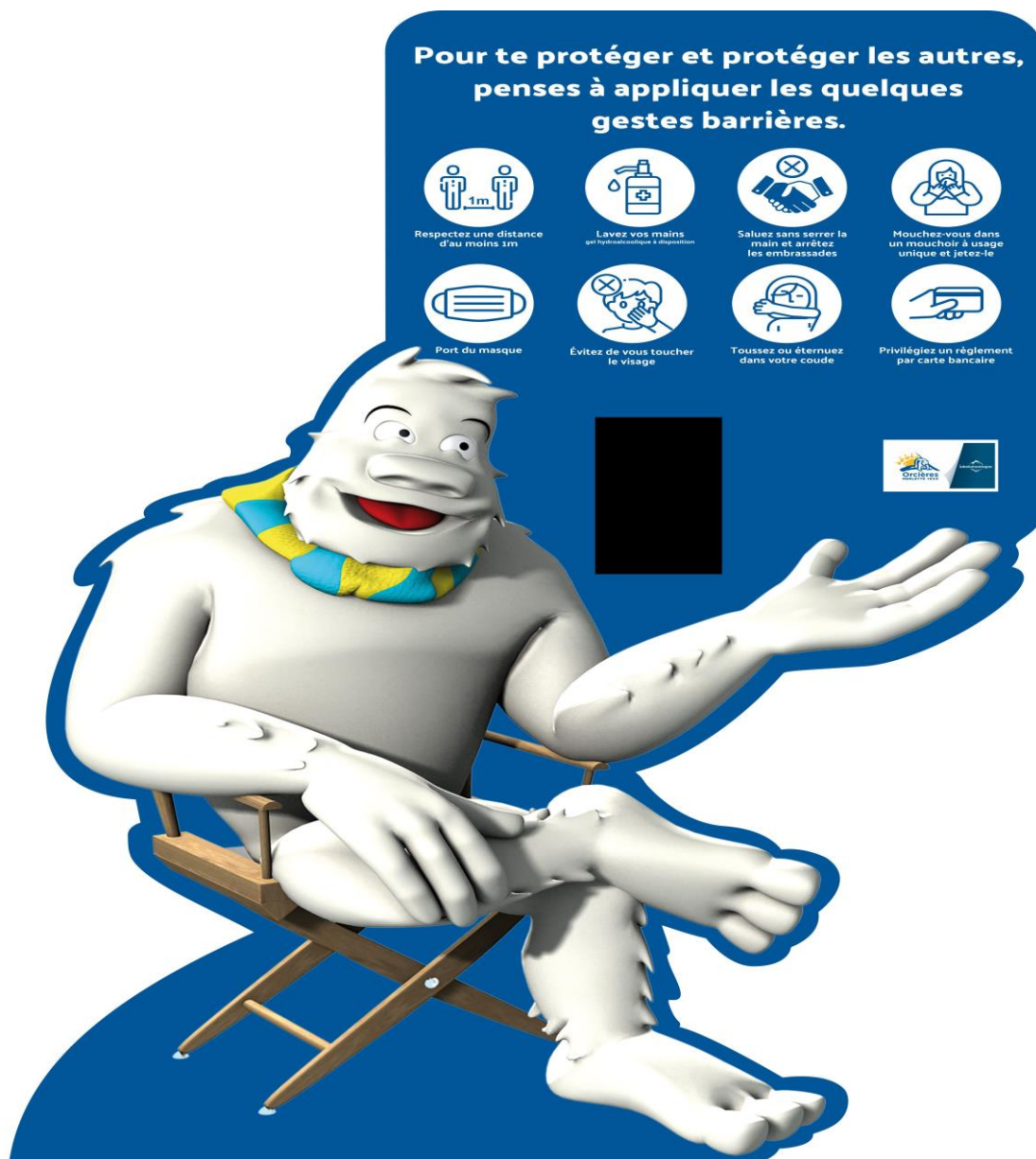
2. Désinfection

- Les cabines étaient désinfectées avec un produit adapté une fois par jour, en fin de journée par les salariés de l'entreprise. Les opérations de désinfections ont été réalisées sur des surfaces propres.
- Les opérations de désinfection ont été consignées dans le registre d'exploitation présent sur l'installation.
- Le terminal de paiement et le passe monnaie étaient désinfectés régulièrement.

Exemple de communication et informations clients mis en place devant les points de ventes



Exemple de communication à l'entrée du complexe de loisirs ou du chalet de Rocherousse



2) Compte de Résultat définitif Exercice 2020/2021

Cet exercice a été lourdement marqué par l'absence totale de CA RM, Restauration et Complexe de loisirs sur l'hiver du fait de la fermeture administrative de nos différentes activités en raison de la crise COVID-19. Il est par conséquent inadéquat d'établir des comparatifs avec l'exercice précédent.

Afin de pallier cette perte sèche de CA sur la période et d'éviter à nos entreprises de déposer le bilan, l'Etat a mis en place un dispositif d'indemnisation pour les exploitants de remontées mécaniques à hauteur de 49% de la moyenne du CA RM des 3 dernières années. A ce titre, Orcières Labellemontagne a pu bénéficier d'un versement de 4 429 577 €.

Analyse du CA été

- **Le C.A. RM** été au global est en recul de -3,5% avec une baisse à la fois sur la partie piétons et sur la partie VTT. La saison a eu du mal à démarrer avec un début de mois juillet peu favorable sur le plan climatique (fraicheur, pluie et orages).
- **Le CA du chalet de Rocherousse** est également en baisse de 9,3% avec une météo subie en altitude sans pouvoir exploiter notre terrasse, nous avons même été contraints de fermer le restaurant sur certaines journées de début juillet.
- **Le C.A. du Complexe Loisir/Détente** progresse significativement de +12,9 % soit une hausse de +34 K€ en comparaison de l'exercice précédent. Une hausse expliquée essentiellement par une fréquentation plus importante au bowling tout au long de la saison et l'ouverture de l'espace détente alors que ce dernier était resté fermé sur l'été 2020.

Globalement, le CA de la saison d'été a progressé de +0.8% par rapport à l'été 2020 pour atteindre un montant total de 824 K€ contre 817 K€ en 2020.

Les principaux chiffres clés du bilan de l'exercice clos le 31 août 2021 sont les suivants, en comparaison avec ceux de l'exercice précédent :

RÉSULTAT ORCIERES LABELLEMONTAGNE	Exercice clos le 31 Août 2021 - Durée 12 mois	Exercice clos le 31 Août 2020- Durée 12 mois
Chiffre d'Affaires HT	844 136	11.385.483
Résultat d'exploitation	154 607	525.283
Résultat financier	-163 698	- 132.655
Résultat courant avant impôts	-9 090	392.628
Résultat exceptionnel	72 329	-46.019
Participation des salariés	0	0
Impôts sur les bénéfices	0	0
Résultat net	63 238	337.310

Les frais de personnel (internes et externes), d'un montant total de 1 225 K€, sont bien évidemment fortement réduits par rapport à l'exercice précédent.

L'ensemble du personnel a été placé en activité partielle sur l'ensemble de la saison d'hiver avec au global un reste à charge pour l'entreprise constitué notamment de l'indemnité des congés payés des charges patronales relatives à la retraite complémentaire, la mutuelle et la prévoyance. Le montant total des remboursements perçus dans le cadre de l'activité partielle s'élève à 1 072 K€ pour l'exercice 2021. A cela s'est également ajouté un dispositif d'exonérations et de crédit de charges sociales, sur les cotisations sociales, qui s'est traduit par une prise en charge des cotisations URSSAF d'un montant de 480 K€.

Enfin, nous avons introduit en fin d'année 2021 une demande auprès des services fiscaux au titre du CICE de l'exercice clos au 31/08/2017 qui se traduit, compte tenu de la situation fiscale déficitaire par une créance de 177 K€. Le remboursement a été obtenu en février 2022. A ce jour, il nous reste à récupérer auprès de l'administration fiscale la créance du crédit d'impôt de l'exercice clos en 2018 pour un montant de 168 K€. La demande sera faite en fin d'année 2022

Les principaux autres postes de charges sont les suivants :

- Le coût des Grandes Inspections s'élève sur l'exercice à 291 K€ contre 289 K€ en 2020. Les dépenses correspondent uniquement aux travaux qui ont été réalisés à l'automne 2020 puisqu'une dérogation des autorités compétentes est intervenue par la suite (arrêté du 30 avril 2021) actant l'absence de travaux sur l'année 2021 (année blanche), suite à la fermeture administrative des remontées mécaniques. permet de ne pas compter l'année 2021 pour établir les échéanciers des inspections ce qui se traduit par le décalage d'un an des toutes les échéances à venir à partir de 2021 inclus.
- Les charges d'entretien/maintenance diminuent de manière significative - 39,5% pour un montant de 444 K€. Elles correspondent aux dépenses engagées à l'automne 2020 et à la préparation de la saison d'hiver 2020/2021 qui n'a malheureusement pas eu lieu.
- Le poste énergie et fluides s'élève à 340 K€ HT, également en forte baisse par rapport à l'exercice précédent (-51,3%) avec une consommation électrique réduite sur la période hivernale, idem pour la livraison de fioul pour les dameuses, hormis la préparation de la saison avec l'étalement d'une partie de la production de neige de culture et le damage de nos axes commerciaux stratégiques en décembre dans le cas d'une possible ouverture tant espérée et l'organisation de la semaine de la coupe d'Europe de ski.
- Le poste des prestations sous-traitées, à 364 K€ HT, baisse par rapport à 2019/2020 (-18 %). Ce poste correspond principalement aux prestations générales du groupe Labellemontagne pour la partie comptable, juridique, commercialisation, communication, support RH-paie pour 293K€ HT, de

direction technique pour 15,5K€ HT, l'environnement qualité-sécurité pour 12K€ HT ainsi que les frais de mandat de présidence pour 43K€ HT.

- Les autres charges administratives représentent 251 K€ HT, en baisse par rapport à l'exercice précédent (-36%). Elles regroupent principalement les assurances, honoraires, les impôts liés à la fiscalité locale (CFE, CVAE) ainsi que les différentes contributions notamment la contribution AGEFIPH.
- Le coût de l'outil de travail s'élève globalement à 1.866 K€ HT. Cette charge comprend principalement la dotation aux amortissements, la redevance DSP, la redevance contractuelle à l'OT, les provisions pour la réalisation des contrôles des inspections réglementaires ainsi que le remboursement des intérêts bancaires auprès des établissements financiers. Ce poste est en forte baisse, puisque nous avons obtenu des décalages d'échéances d'emprunts et de crédits-baux de nos partenaires bancaires dans le cadre des impacts de la crise COVID-19 afin de préserver la santé financière de l'entreprise. Nous avons également obtenu de la part de la SEMIOM un accord pour limiter, compte tenu de l'absence de CA, notre contribution à l'Office du Tourisme à hauteur de 70% du montant habituel, soit un montant de 270 K€ versé.
- Globalement nous sommes parvenus, malgré toutes les charges déjà engagées pour préparer la saison d'hiver, à réduire les charges d'exploitation (y compris charges de crédit-baux ? A signaler dans ce cas) de moitié par rapport à l'exercice précédent dans ce contexte exceptionnel d'absence d'exploitation sur toute la saison d'hiver

Le résultat d'exploitation ressort à 155 K€ HT en 2021, à comparer à 525 K€ HT en 2020. Ce résultat a pu être obtenu malgré l'absence de CA du fait qu'il tient compte du report des annuités de crédit-bail des 3 téléportés (Rocherousse, Drouvet 2 et Estaris).

Les reports d'échéances de crédits-baux et d'emprunts obtenus des banquiers par la renégociation globale opérée se traduisent pour cet exercice par une baisse totale de – 1 381 K€ (charge crédit-baux - 1 041 K€, amortissements – 338 K€, intérêts – 2 K€)

Les charges financières s'élèvent à 164 K€ sur l'exercice 2020/2021. Elles comprennent essentiellement les intérêts des emprunts.

Compte tenu de tous ces éléments, grâce à la maîtrise au maximum possible de nos charges, et au report d'un montant de 576 K€ d'annuités de crédits-baux (acté par avenants en accord avec la Commune, avec modification corrélative des conventions tripartites), nous sommes parvenus à atteindre un résultat net très légèrement bénéficiaire, d'un montant de 63 K€ HT. Les différents dispositifs d'aides mis en place par l'état pour pallier à la situation exceptionnelle de cette crise sanitaire sans précédent, ainsi que la renégociation avec nos partenaires bancaires de toutes les échéances d'emprunt et crédit baux, nous ont permis de faire face à la fermeture administrative de nos installations sur la saison d'hiver qui représente

plus de 90% de notre CA annuel, et de clairement sauver la situation financière de notre société

Pour autant, en cumul depuis le début de la délégation, le résultat net reste largement déficitaire de **−1,5 Million d’euros**, et la continuité de l’exploitation n’est restée possible que par le soutien en trésorerie de l’actionnaire majoritaire Remy Loisirs/Labellemontagne.

Vous trouverez en Annexe 1 le Bilan et le Compte de résultat 2020/2021.

II/ Investissements- Exécution du programme D.S.P.

1) Investissements et travaux de maintenance 2020/2021

A. Investissements 2020/2021

Nous avons investi en 2020/2021 un montant de **136,5 K€ HT** dans notre outil de travail. Une partie de ces investissements représentant 63 K€ n'a pu être mis en service qu'au début de la saison 21-22 suite à l'absence d'exploitation sur la saison 2020/2021. Les investissements et travaux les plus conséquents sont listés ci-après :

- Communications/ventes : Coût **13,5 K€ HT**
Acquisition d'un système de bornes de vente à distance que nous avons placé dans différents commerces de la station afin de faciliter l'achat de forfaits (6 K€), achat d'une nouvelle webcam (5 K€) et changement appareil carte-bleue pour les distributeurs de forfaits 2,5 K€.
- Domaine skiable : Coût **74 K€ HT**
 - Plateforme de débarquement Drouvet 1 et 2
 - Sécurisation gare TSF Croze des Hommes
 - Mise en place de chauffage dans les gares de plusieurs appareils
 - Divers matériels pour la maintenance des remontées mécaniques
 - Achat de 42 paires de skis
- Damage : Coût **2 K€ HT**
Levée d'option d'achat pour une dameuse en location longue durée.
- Informatique : Coût **2 K€ HT**
Achat PC
- Matériel divers : Coût **16 K€ HT**
 - Matériel de cuisine 6 K€
 - Aménagement, raccordement électrique et mise en place du container pour la vente à emporter à Rocherousse 10 K€
 - Matériel garage 15 K€
- Complexe de Loisirs : Coût **10 K€ HT**
 - Achat auto-laveuse, machine à glaçons

B. Travaux de maintenance réglementaire 2020/2021

Notre programme de maintenance réglementaire a concerné 6 appareils pour, essentiellement, des phases de grandes inspections réalisées à l'automne 2020, soit un total de **291 K€ HT** :

- **TSF Lauzières** : Deuxième phase de la Grande Inspection = 52 K€ HT
- **TMX Drouvet 1** : Révision des pinces 10 K€
- **TMX Rocherousse** : Fin de la Grande Inspection = 17 K€ HT
- **TMX Drouvet 2** : Deuxième phase de la Grande Inspection et révision des pinces = 108 K€ HT
- **TSD Bergerie** : Révision des véhicules et des pinces = 80 K€
- **TSF Croze des Hommes** : Révision des pinces = 27 K€

C. Travaux de maintenance exceptionnels et d'améliorations 2020/2021

- **Télémix Drouvet 1**
Entretien annuel : 7 K€ HT
- **Télémix Drouvet 2**
Entretien annuel : 15 K€ HT,
- **Télémix Rocherousse**
Entretien annuel : 22 K€ HT, Révision moteur : 7 K€ HT
- **TSF Croze des hommes**
Entretien de la ligne : 9 K€ HT
- **TSD Estaris**
Entretien annuel : 15 K€ HT
- **TK Méollion 2**
Changement du câble : 12K€ HT
- **Serre Eyraud**

Déplacement cabane et révision moteur Tk croix du Louret : 17 K€

D. Inventaire des biens

L'intégralité de l'inventaire, des biens affectés au service, financés ou acquis par le délégataire de la convention de D.S.P est jointe à ce rapport en **Annexe 2**.

Nous vous demandons, conformément aux dispositions contractuelles, de transcrire cet inventaire dans les Annexes de la convention DSP, et de nous communiquer les dites Annexes mises à jour après leur dépôt légal.

E. Bilan des travaux de maintenance réglementaire

La conformité des remontées mécaniques est vérifiée par le STRMTG Hautes-Alpes, basé à Gap, pour le compte de notre autorité de tutelle.

A ce titre, les visites annuelles des câbles, les essais en charge et les grandes inspections sont réalisés conformément aux textes en vigueur.

Les divers comptes rendus des visites et contrôles du STRMTG Hautes Alpes 2020/2021 sont à la disposition de la Commune.

F. Contrôle de l'activité RM et amélioration

L'entreprise s'est mise en conformité aux nouvelles dispositions entrées en vigueur fin 2017 en déployant le SGS (Système de Gestion de la Sécurité, cf. article R342-12 du code du tourisme).

Ce travail s'appuie sur un document « cadre » rédigé en interne, sorte de manuel qualité dédié à l'exploitation et la maintenance des remontées mécaniques, qui définit les principes d'organisation retenus pour maîtriser les risques et prendre en compte les huit thématiques suivantes :

Le suivi de la bonne gestion du SGS est effectué lors d'audits par un cabinet externe agréé par le STRMTG. Un audit de 2 jours du système SGS a eu lieu en mars 2022 concernant la partie exploitation et maintenance curative un second volet de 1 jour est prévu été 2022 pour le volet maintenance préventive.

En application des récentes dispositions (article R342-12 du code du tourisme, nous avons produit en 2017 au STRMTG une description de notre Système de la Gestion de la Sécurité), décrivant comment nous garantissons la sécurité des usagers des remontées mécaniques.

Ce travail, spécifique à Orcières Labellemontagne, s'appuie sur un document «cadre» rédigé en interne, sorte de manuel qualité dédié à l'exploitation et la maintenance des remontées mécaniques, qui définit les principes d'organisation retenus pour maîtriser les risques et prendre en compte les huit thématiques suivantes :

- 1° Missions de l'exploitant ;
- 2° Organisation de l'exploitant, dont l'identification des tâches de sécurité ;
- 3° Règles d'exploitation : ensemble des règles et procédures d'exploitation, y compris liées au personnel ;
- 4° Maintenance : ensemble des procédures de maintenance ;
- 5° Organisation du retour d'expérience ;
- 6° Gestion des compétences ;
- 7° Dispositif permanent de contrôle interne et de suivi de la sécurité ;
- 8° Identification des documents ainsi que les entités chargées de leur élaboration, de leur visa et de leur mise à jour

Le SGS s'inscrit dans la même logique que le Système de Management par la Qualité déployé par le Groupe Labellemontagne depuis plus de quinze ans.

Des audits périodiques sont menés par un organisme extérieur agréé, ils ont pour but de mettre en évidence :

- *Non-conformité réglementaire : tout écart à la réglementation*
- *Non-conformité d'application : tout écart entre ce qu'on écrit et ce qu'on fait*
- *Piste d'amélioration : conforme à la loi mais dans le but de la sécurité des clients, il faudrait améliorer le point ciblé*
- *Point fort : des bonnes pratiques à pérenniser et faire prospérer*
- *Mesure d'urgence : un écart qui met en péril dans l'immédiat la sécurité des clients*

Les premiers audits SGS réalisés en 2019 pour Orcières Labellemontagne avaient identifié 2 Non Conformités (levées très rapidement dès la 2e partie de l'audit), et 6 pistes d'amélioration, et mis en avant des points forts tels que notamment les compétences de nos équipes ainsi que la qualité des embarquements et débarquements de nos installations.

Un groupe de travail RM Labellemontagne a travaillé depuis pour répondre au mieux aux quelques écarts et améliorer notre organisation, il nous permet de partager nos retours d'expérience et améliorer le processus.

Compte tenu de la fermeture administrative des remontées mécaniques sur l'hiver 2021 et de l'année blanche d'un point de vue maintenance réglementaire, nous avons redéfini avec le cabinet d'audit un nouveau cycle triennal d'audit SGS sur Orcières avec une première journée d'audit qui s'est déroulée le 06 septembre 2021 puis 3 journées en exploitation l'hiver les 30-31 mars et 1er avril 2022.

- L'audit SGS du mois de septembre n'a relevé aucune non-conformité.
- L'audit SGS du mois de mars 2022 a relevé :
 - 4 points forts
 - 2 Non-Conformités
 - 16 Pistes d'amélioration

Conclusion du rapport : « Il est constaté que le système de gestion de la sécurité de l'exploitant fonctionne et s'inscrit dans un processus d'amélioration. Avec la nouvelle équipe d'encadrement, la déclinaison du SGS au niveau des postes opérationnels d'exploitation a progressé depuis l'audit SGS de 2019. Toutefois, l'extraction des documents de traçabilité avant 2019 reste difficile et doit progresser notamment avec le projet GMAO initié par le groupe Labellemontagne ».

Un contrôle en exploitation du STRMTG a eu lieu en mars 2022 pour apprécier la conformité de nos installations, de notre organisation et vérifier les compétences de nos opérateurs. Il a relevé quelques rares observations (rapidement traitées pour la plupart), notamment quant à l'état des panneaux réglementaires mis en place, ainsi que sur les niveaux neige à

maintenir, et n'a formulé aucune réserve ou observation quant à la compétence de nos équipes, soulignant les effets du travail de formation effectué en particulier cet hiver.

2) Investissements et Grandes Inspections prévus 2021/2022

L'enveloppe budgétaire consacrée aux investissements 2021/2022 a quasiment été réduite à néant du fait de la saison sans activité subie sur l'année 2020/2021. Cette décision était nécessaire dans l'optique de préserver autant que faire se pouvait la santé financière de l'entreprise.

Les quelques investissements réalisés à ce jour ont porté sur l'installation informatique, l'aménagement des réfectoires du personnel et une mise en conformité travail en hauteur au complexe de loisirs.

- Grandes Inspections 2021 /2022 (Réalisées à l'automne 2021 et en cours au printemps 2022)
 - Révision des véhicules sur le TS des Lauzières
 - Première phase concernant la Grande Inspection du TSD Bergerie et révision des pinces
 - Grande Inspection TS du Soleil
 - Révision des pinces Drouvet 1

Le montant total sur l'exercice 2021/22 pour ce poste est estimé à environ **444 K€ HT dont 327 K€ pour le seul TSD Bergerie.**

III/ Saison Hiver 2021/2022 : Données Générales-Fonctionnement de la D.S.P.

Chiffres clés de la saison d'hiver 2021/2022:



227 collaborateurs

(31 permanents, 175 saisonniers, 21 renforts)

796 416 m3 de neige de culture
40 127 heures de fonctionnement sur
Orcières, soit en moyenne 318 heures
par enneigreur



8 337 h damage



Consommation électrique

Du 01/12 au 28/04

Bamby: 2 665 526 Kwh

Bergerie : 191 027 Kwh

Complexe : 1 204 210 Kwh

Soit : 4 060 763 Kwh



Réalisation de PIDA

33 tirs au Catex

20 tirs en hélicoptère

77 tirs manuels



Passages 4 242 838



483 628 J-Skieur



Chiffre d'affaires RM

10.6 M€ TTC

1) Déroulement de la saison Hiver 2021/22

Pour cette saison d'hiver 2021/2022 nous avons eu à nouveau à composer avec les incertitudes puis les mesures gouvernementales liées au contexte sanitaire.

Sur le plan des restrictions sanitaires, l'hiver 2021-2022 nous a demandé une adaptation permanente dans l'exploitation du domaine skiable et de la communication auprès de nos clients. Pour bien mesurer cela, il est important de rappeler les différentes évolutions réglementaires et les dates majeures des décisions gouvernementales :

Rappel du calendrier et des dates majeures des décisions gouvernementales :

- **19/11/21 annonce du Gouvernement visant à imposer le pass sanitaire sur les pistes de ski**, si le taux d'incidence national franchit le cap des 200 cas pour 100 000 habitants.
- **22/11/21** le taux d'incidence national franchit le cap des 200 cas pour 100.000 habitants et l'Autriche met en place un confinement généralisé.
- **25/11/21 Parution du Décret du 25 novembre 2021** qui dans son article 1er 5° vient modifier le II de l'article 47-1 du décret du 1er juin 2021 (article qui liste les activités soumises à pass sanitaire) **en imposant le pass sanitaire sur les remontées mécaniques** (au sens de l'article L342-7 du Code du tourisme), **à compter du 4 décembre 2022**. De ce fait, cette obligation s'applique aussi aux salariés de ce secteur d'activité.
- **20/12/2021** Les stations seront privées de leur clientèle britannique pour les vacances de Noël.
- **31/12/21 Parution du Décret n°2021-1957** prescrivant les mesures générales nécessaires à la gestion de la sortie de la crise sanitaire **qui rend obligatoire le masque sur les remontées mécaniques à compter de 6 ans et un schéma vaccinal à 2 doses**. Dans le cadre du projet de loi sur le pass vaccinal, le Gouvernement entend faire passer, à compter du 15 février 2022, le délai de péremption du pass de 7 à 4 mois.
- **16/01/22 Adoption par l'Assemblée Nationale de la Loi sur le pass vaccinal** qui deviendra obligatoire à partir du 24 janvier 2022 et des obligations vaccinales plus strictes à compter du 15 février 2022
- **11/02/22** Annonce du Gouvernement sur la fin du masque dans les lieux clos à compter du 15 février 2022.
- **25/02/22** Parution du décret n°2022-247 **qui supprime le port du masque sur les remontées mécaniques « ouvertes »**.
- **12/03/2022** Parution du Décret n°2022-352 qui **supprime l'obligation du pass vaccinal pour les remontées mécaniques**.

FRANCE MONTAGNES

15 NOVEMBRE 2021

HIVER 2021 - 2022

Stations et mesures sanitaires

#CetHiverJeSkie

Cadre sanitaire applicable cet hiver aux stations de ski sous réserve de l'évolution de la situation sanitaire. Certains établissements peuvent appliquer un cadre plus strict.

Légende

- Port du masque obligatoire dès 11 ans
- Désinfection des surfaces et du matériel
- Gel hydro-alcoolique à disposition
- Passe Sanitaire pour accéder aux lieux

Pour accéder à la station, dans les transports publics

- ▶ Port du masque sur les quais et dans les bus
- ▶ * Passe Sanitaire dans les transports aériens, les trains à réservation obligatoire et les cars inter-régionaux

Dans les commerces et offices de tourisme

- ▶ Port du masque
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition
- ▶ Désinfection régulière des surfaces de contact

Sur les remontées mécaniques

- ▶ * Port du masque dans les files d'attente et sur les remontées mécaniques selon consignes de l'exploitant
- ▶ Désinfection des véhicules de remontées mécaniques
- ▶ Le tour de cou filtrant ou le masque lavable homologué sont à encourager pour éviter la pollution des domaines skiables avec les masques jetables

Dans votre hébergement

- ▶ Port du masque dans les parties communes
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition
- ▶ Désinfection régulière des surfaces de contact
- ▶ * Le passe sanitaire peut être requis chez certains hébergeurs proposant un restaurant, une salle fitness ou une piscine

Chez le loueur de matériel

- ▶ Port du masque
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition
- ▶ Désinfection du matériel loué et des surfaces de contact

À l'École de Ski

- ▶ Port du masque en intérieur
- ▶ Port du masque lors des rassemblements
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition
- ▶ Désinfection régulière des surfaces de contact
- ▶ Désinfection du matériel prêt (dossards, DVA,...)

Dans les bars / restaurants

- ▶ * Port du masque lors des déplacements dans l'établissement (selon consignes de l'établissement ou si un arrêté préfectoral l'impose)
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition
- ▶ Désinfection régulière des surfaces de contact
- ▶ Passe sanitaire

Dans les cinémas, musées...

- ▶ Port du masque
- ▶ Gel hydro-alcoolique à disposition
- ▶ Passe sanitaire

Dans les discothèques, clubs et bars dansants

- ▶ Passe sanitaire

Sur les pistes et en pleine nature :

Le masque n'est pas obligatoire lors de la pratique d'activités en plein air. La pratique des sports de glisse (ski alpin, ski de fond, luge, ...) est une pratique de plein air où les équipements (casque, gants, ski, lunettes ou masque de ski, bâtons...) favorisent les gestes barrières.

Après un hiver 2020-2021 sans précédent et des remontées mécaniques fermées administrativement, nous avons engagé la période d'avant saison dans un contexte de grosse incertitude qu'il convient de rappeler. Une partie de nos salariés étaient encore en activité partielle en octobre 2021.

Cette épreuve difficile psychologiquement pour nos salariés (même s'ils étaient matériellement préservés par le dispositif Covid) a eu des conséquences sur l'entreprise, car nous avons eu à faire face à plusieurs départs et absences de postes clés, nous contraignant à pallier et recruter plusieurs personnes juste avant la saison dans un climat très morose et incertain: postes de chef des pistes, chargée de marketing-communication, en répartissant certaines responsabilités sur le domaine skiable....

C'est dans un contexte sans aucune visibilité sur l'évolution de la crise sanitaire que nous avons dû remettre en route l'entreprise et préparer la saison à venir. Même si les premières campagnes de vaccination étaient lancées, l'évolution de la pandémie n'était absolument pas stabilisée et nous n'avions pas l'assurance que notre activité allait pouvoir repartir. Nous avançons donc pas à pas vers le début de la saison sans aucune visibilité et avec le risque de tout devoir arrêter du jour au lendemain.

En l'absence d'opérations de maintenance significatives (cf. plus haut, application de l'arrêt du 30 avril 2021), l'ensemble de nos appareils étaient prêts fin septembre 2021.

Les nouvelles obligations et contraintes sanitaire décidées tardivement (pass sanitaire, évolution des conditions du pass sanitaire pour les non vaccinés, puis pass vaccinal) ont eu un impact immédiat sur nos salariés comme sur nos clients.

C'est dans la gestion de nos effectifs que la situation a été la plus complexe, entre les effets-retard d'une saison 2019/2020 mise à l'arrêt à la mi-mars, d'une absence de saison 2020/2021 avec un recours massif contraint au chômage technique, de l'institution du pass sanitaire/vaccinal applicable à la quasi-totalité de nos activités et donc à nos salariés, le tout conjugué à l'entrée en vigueur de la nouvelle réforme de l'indemnisation du chômage (impactant à court terme nos salariés saisonniers) et à la question du logement en station.

Dans ce contexte, des salariés se sont réorientés vers des métiers plus pérennes de types CDI, certains ont opté pour une mobilité géographique, d'autres se sont opposés à la perspective de se faire vacciner, perspective que nous nous étions efforcés d'anticiper en les incitant dès octobre 2021 dans leur promesse d'embauche à suivre les prescriptions gouvernementales de se faire vacciner.

Entre les salariés en reconduction qui n'envisageaient pas la vaccination (et dont certains ont préféré une suspension de contrat toute la saison), les candidats qui se désistaient et autres départs et absences, il nous a été particulièrement difficile de pourvoir tous les postes (que nous avons de plus à compléter par les opérations inhérentes au protocole sanitaire, et notamment la vérification des pass), à la veille de l'hiver.

Nous avons donc eu à opérer un travail de pédagogie et de facilitation, et nous nous sommes engagés à prendre en charge un test sur 2 pour ceux qui n'était pas vaccinés et qui devaient recourir à un test toutes les 24 heures pour continuer à valider leur pass sanitaire.

Côté clientèle, si quelques clients nous ont alors manifesté leur intention de ne pas skier cet hiver, l'impact majeur était dans l'organisation de la vérification des passes sanitaires, régie par un protocole national complété par des prescriptions de la Préfecture des Hautes-Alpes en termes d'information hebdomadaire du nombre de pass vérifiés au départ des remontées mécaniques.

Afin de répondre à nos obligations et pour incarner notre image de professionnel responsable, nous avons engagé auprès d'une société privée 2 vigiles dédiés à cette tâche de vérification. 1 poste de Vigile était affecté 7 jours sur 7 sur nos fronts de neige, en soutien à nos équipes d'accueil/contrôle, et nous avons déployé un 1 second poste de vigile pour la vérification du pass sanitaire de nos clients au complexe de loisirs, également 7 jours sur 7. Le surcoût a été de l'ordre de 40 K€ pour avoir eu recours à un service professionnel.

Du Samedi 11 décembre 2021 jusqu'au dimanche 13 mars 2022, **nous avons réalisé sur le front de neige 39 889 vérifications de pass sanitaires auxquelles se sont ajoutés ponctuellement des contrôles gendarmerie.**

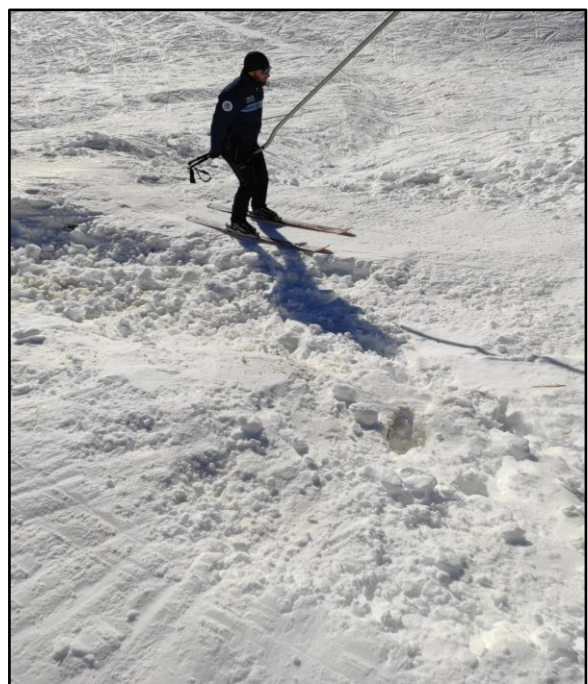
Autres contrainte, nous avons également subi dès l'automne 2021 l'augmentation du coût des produits et matières et les prémices d'une inflation qui arrivait. Nous avons fait le choix avec la collectivité, en pleine crise covid au cœur de l'hiver 20/21, de ne pas augmenter les tarifs ski sur la saison 21/22, jouant la carte de la sympathie vis-à-vis de nos clients pour ce redémarrage d'activité. Malheureusement, compte tenu de l'évolution des prix et de nos postes de charges, nous avons dû revenir vers la collectivité pour proposer une hausse de +1.5% nos tarifs ski publics. Les contrats professionnels déjà signés sont quant à eux restés sur la base des tarifs 2020-21

Du côté de la préparation de saison, la neige naturelle s'est faite attendre et nous avons, conformément à nos objectifs de production, démarré, dès que les températures le permettaient, notre installation de neige de culture début novembre 2021. Une longue période de redoux s'est installée sur la seconde partie du mois de novembre et aucune chute de neige naturelle n'est venue blanchir la station.

A quelques jours de l'ouverture, grâce à un réseau de neige de culture performant et le retour des températures négatives, nous avons réussi à produire un volume important de neige s. Enfin, Dame Nature est venue nous aider avec une chute de neige providentielle 3 jours avant l'ouverture de la station, nous permettant de proposer le fameux "effet carte postale".

Ceci n'a pas échappé à nos clients qui après plus d'un an loin des pistes nous exprimaient leur intention de venir dévaler à nouveau les pistes et retrouver les joies de la glisse.

La semaine d'ouverture, en amont des vacances de Noël, est restée sur une activité satisfaisante durant le weekend d'ouverture, malgré un vent d'est très soutenu en altitude et un vent qui a balayé la neige..., mais sur le reste de la semaine l'activité a été faible, liée aux résidences non encore ouvertes sur la station. Aucune chute de neige à l'horizon et déjà des difficultés pour maintenir certaines remontées mécaniques ouvertes. Nous avons dû en urgence prendre la décision, si nous voulions sauver le secteur de Méollion pour les vacances de Noël, d'hélicopter des bottes de paille (cf. photos ci-dessous) et sécuriser les lignes des remontées au niveau de passages de chemin et montrer notre engagement sans faille dans la volonté d'avoir le meilleur produit possible.



Nous avons réalisé une activité soutenue durant les vacances de Noël malgré un décor relativement dégarni en neige naturelle en dehors des pistes sécurisées par la neige de culture, et malgré un calendrier défavorable sur ces vacances avec le jour de Noël et le jour de l'an positionnés un samedi, généralement jour d'arrivée en station pour les séjours. Nous avons également subi quelques journées perturbées sur la semaine du jour de l'an fin décembre avec la pluie qui s'est invitée sur le domaine skiable, suivie de quelques flocons.

Le Palais des Sports a été un lieu de repli très apprécié et fréquenté sur cette période en particulier la journée du 29 décembre. En revanche, le jeudi 30 décembre avec un grand ciel bleu et une neige fraîche tombée la veille, toutes les conditions étaient réunies pour une journée exceptionnelle, mais nous avons essuyé une défaillance importante des serveurs de notre prestataire de vente en ligne E-liberty avec l'impossibilité sur le créneau 9h30 à 11h15 de pouvoir effectuer une seule vente en ligne (tablette, bornes mobiles, applications, site internet...) créant une affluence majeure directement en caisse et visuellement défavorable. Toutes nos équipes étaient mobilisées pour essayer de satisfaire au mieux les clients au cœur des files d'attentes. Toutes les stations travaillant avec E-Liberty ont connu le même sort à cause d'un sous dimensionnement de leur serveur et d'un pic de connexions sans précédent pour l'ensemble des stations.

Notre chiffre d'affaires TTC remontées mécaniques sur cette période de vacances de Noël-Jour de l'An subit une baisse de -13% par rapport à l'hiver 19/20 en associant les facteurs sanitaires, une météo dégradée et un manque de neige naturelle, ainsi qu'un calendrier défavorable.

La semaine de vacances Belges, opportunément positionnée sur la première semaine de janvier est venue dynamiser l'après vacances françaises, avec une semaine qui a été très fréquentée et nous a permis d'avoir une activité de ces premières vacances de l'hiver finalement répartie sur 3 semaines au lieu de 2 uniquement .

Dès fin décembre nous avons été pleinement mobilisés sur la préparation et les enjeux des épreuves de Coupe d'Europe Région Sud qui étaient positionnées relativement tôt sur le mois de janvier 2022 (du 12 au 16). Nous avons réservé la piste Camile Ricou et produit de la neige de culture s en quantité sur tout le mois de décembre ainsi que sur début janvier pour sécuriser l'événement. La pluie de la semaine du Jour de l'An est venue opportunément durcir le manteau neigeux sur cette piste ce qui nous a permis d'éviter d'avoir à y injecter de l'eau s. Nous avons confié à un de nos salariés saisonniers, habitué à travailler également sur les épreuves de coupe du monde de Val d'Isère, la supervision de la préparation et sécurisation de la piste en lien avec notre chef des pistes et responsable du damage. Une équipe de 4 personnes a été complètement dédiée un mois pour la préparation de cette piste, avec le renfort de nombreux pisteurs et dameurs à la veille des épreuves.

Nous avons également accueilli des entraînements de l'équipe de France du groupe Coupe d'Europe en amont des épreuves et pu tester la qualité de la piste. L'engagement collectif de toutes nos équipes et les moyens considérables aussi bien techniques qu'humains ont permis de réussir et recevoir les félicitations de l'ensemble des responsables de l'organisation de la fédération et de la FIS. La qualité de la préparation de cette piste de descente et notre professionnalisme ont pu une nouvelle fois être soulignés. Pour rappel, à la veille des épreuves de Coupe d'Europe, nous avons subi une chute de neige importante nous obligeant à évacuer cette matière première si précieuse pour permettre de retrouver un fond dur sur la piste...

Les épreuves de coupe d'Europe restent un bel évènement au niveau de la station d'Orcières, pour autant l'investissement et les besoins mobilisés sont conséquents. Dans un contexte de manque de personnel, en particulier sur le service des pistes à certains moments, cela nous a mis en limite de fonctionnement sur le reste du domaine d'un point de vue service client et capacité d'intervention, compte tenu du nombre de pisteurs mobilisés sur les épreuves de vitesse. La fermeture de Serre-Eyraud faute de neige et l'annulation des classes de neige nous

ont permis de rediriger des ressources sur Orcières, mais également de donner une vraie réponse quant à l'organisation de ces épreuves.

Le mois de janvier a été marqué dans notre entreprise par les cas de COVID qui se sont multipliés en interne touchant tous les services, malgré tous les moyens de protection disponibles et des collaborateurs qui répondaient au pass sanitaire/vaccinal. Durant ces semaines, nous avons eu à faire face à une absence de 15 à 20 salariés en permanence, et assurer la continuité de service était une vraie gageure pour nos managers et nous.

Le mois de janvier s'est enchaîné avec de nombreuses compétitions de ski et une neige naturelle qui se faisait toujours attendre. En revanche, les conditions météo très ensoleillées, en particulier les week-ends, nous ont permis de réussir nos samedis et dimanches et avoir une activité soutenue sur les fins de semaine.

A noter que le mois de janvier a été marqué par plusieurs phénomènes tempétueux en altitude avec un fort vent de Nord-Ouest qui nous a contraint à plusieurs reprises à fermer nos parties hautes du domaine skiable, jusqu'à une journée où seuls les téléskis du bas sur nos fronts de neige ont pu ouvrir. Ces phénomènes tempétueux ont sérieusement dégradé notre produit ski, transportant des pierres et de la poussière d'ardoise sur nos pistes et réduisant l'ensemble du travail du début de saison à néant à la veille des vacances de février avec de vraies inquiétudes sur le maintien du manteau neigeux à certains endroits.

Domaine après le passage d'une tempête :





Grâce au travail remarquable de nos équipes, nous avons su réagir et trouver des solutions pour conserver au mieux nos pistes commerciales principales et le lien entre nos secteurs.

A force d'obstination et grâce à une parfaite connaissance du secteur du Gnourou, nous avons également réussi à ouvrir cette partie du domaine pour les vacances malgré le déficit de neige en altitude, balayée par les vents.

Les vacances d'hiver, avec la zone B du Grand Sud positionnée en premier, ont démarré dans une ambiance visuelle préoccupante où seule les bandes de neiges en lien avec l'équipement neige de culture permettait de skier. L'engagement ski sur cette première zone B a inévitablement été réduit et l'engagement des adultes sur le forfait 6 jours s'est moins vendu du fait des conditions de ski proposées et d'un phénomène de sécheresse sans précédent. Pour autant, le soleil généreux et a permis à nos clients de profiter pleinement de la montagne. Même si certains n'ont pas fait de ski, ils ont consommé les différentes activités de la station. Il nous aura fallu attendre le 14 février pour revoir une chute de neige providentielle, qui nous a permis d'assurer pour les semaines suivantes. Notre activité durant les vacances de la zone C et A a été relativement soutenue avec un soleil très généreux.

Au final grâce à l'engagement de toutes nos équipes, ces 4 semaines ont été satisfaisantes au regard du manque de neige général, le soleil ayant sérieusement contribué à cette réussite. Notre chiffre d'affaires TTC remontées mécaniques progresse de +4.3% par rapport à la même période N-2 2019/2020 et de +2.3% par rapport à la moyenne des 4 saisons précédentes (en excluant l'hiver 20/21).

La période d'inter-vacances sur le mois de mars-avril a été relativement décevante à l'exception de la première semaine post vacances scolaires et de la semaine de vacances belges fin Mars. Hormis ces deux semaines, la fréquentation est restée extrêmement faible avec un vrai déficit de groupes sur cette période, et un produit neige visuellement fragile et peu attractif, malgré un produit ski de qualité et bien travaillé. Nous avons produit de la neige de culture jusqu'au 17 mars 2022 pour permettre de sécuriser la fin de saison sur nos axes stratégiques. Sur certaines journées de début avril, nous avons réalisé à peine 400 journées skieurs, du jamais vu en termes de fréquentation sur cette période.

Photo de la station prise le 27 mars 2022



A noter que l'obligation de pass vaccinal a été levée pour toutes nos activités le 14 mars 2022.

Nous avons renouvelé notre opération de fin de saison (à compter du Samedi 26 mars) mise en place par le groupe Labellemontagne « Le printemps des P'tits Skieurs » où nous offrons le ski aux enfants de – de 10 ans sans conditions et qui a été plus largement reprise à l'échelle de la station, ces dernières saisons, avec l'opération « Orcières invite vos enfants », afin de soutenir une offre dynamique sur la fin de saison.

Force est de constater qu'avec un hiver extrêmement sec et un déficit de neige naturelle, le paysage était peu attractif pour séduire nos clients sur cette fin de saison malgré l'ensemble des secteurs du domaine skiable ouverts. La clientèle du Sud avait déjà basculé dans l'ambiance printanière et bord de mer.

Certaines stations des Alpes du Sud ayant également annoncé dans les médias des fermetures anticipées dès le 3 avril pour manque de neige et de fréquentation, ainsi que l'explosion de leurs charges d'énergie, ceci a renforcé le message "manque de neige en station dans le Sud", alors même que nous sommes restés ouverts jusqu'au 18 avril 2022.

Cette période de fin de saison avec des vacances de Pâques trop tardives reste une vraie difficulté pour attirer une clientèle en nombre et nous subissons depuis maintenant plusieurs saisons une problématique de remplissage et de fréquentation des pistes de ski sur cette période. A l'avenir, compte tenu de l'augmentation de nos charges et de l'énergie, il faudra sur ces ailes de saison arriver à r un juste équilibre entre un produit de qualité et la rationalisation de l'exploitation du domaine skiable pour maîtriser au mieux les charges.

La fermeture en nombre de plusieurs commerces dès la fin Mars puis successivement sur Avril est venue sérieusement ternir notre image station avec des clients qui se sont retrouvés avec une offre commerçante dégradée et qui n'ont pas hésité à partager leur déception et leur intention de ne pas revenir l'hiver prochain sur cette même période.

Le trophée des petits champions est venu clôturer cette saison 2021-2022 et a été à nouveau un bel événement après 2 ans d'absence.

La sortie ces dernières années de certaines résidences de tourisme du circuit commercial suite au départ de leur gestionnaire laisse toujours un goût amer au regard d'une saison réussie malgré le déficit de neige naturelle. Une partie de ces lits essaie tant bien que mal d'être commercialisée sur des mix de gestion entre locations en direct par les propriétaires, mise en relation professionnelle sur le web sur les plateformes de type Maeva.com, ou encore par la reprise de certains appartements avec uniquement des contrats de commercialisation à distance sans réceptif sur place. Cette perte de lits chauds fragilise de plus en plus nos ailes de saison et d'intersaison, et la station d'Orcières est de moins en moins visible sur les réseaux de distribution professionnelle du marché du ski. Face à une concurrence toujours plus rude, la station d'Orcières a besoin de retrouver une commercialisation active sur ces différentes périodes pour améliorer directement ses résultats économiques.

En se projetant sur le calendrier 2022-2023, la fin de saison 2023 en l'absence totale des

vacances Belges et de la zone Sud s'annonce extrêmement difficile à commercialiser et il faudra trouver le juste positionnement de la station.

Au cours de cette saison 2021/2022 longue de 129 jours d'exploitation, nous avons réalisé 483 628 journées skieurs, total quasiment égal à la saison 2019-2020 alors que celle-ci s'était achevée prématurément le 15 mars 2020, et en baisse de -1.2% par rapport à la moyenne des 4 dernières saisons.

Nous avons atteint un chiffre d'affaires RM TTC de 10.6 M€ (dont 40K€ sur Serre-Eyraud) en progression de +0.5% par rapport à l'hiver 2018-2019 qui est le dernier hiver complet et de référence, et de +8.8% par rapport à la moyenne des 4 dernières saisons (en nuanciant les données amputées d'un mois sur la fin de l'hiver 19/20 à cause du Covid).

Cette saison restera marquée par une sécheresse majeure sur le massif des Alpes du Sud et un déficit de neige naturel (pas connu dans cette ampleur depuis 60 ans) et un cumul de neige autour de 1.5m seulement à 2200m contre 7.40m par exemple en 2017/2018.

Grâce aux travaux réalisés ces dernières années sur le réseau de neige de culture et à la sécurisation de notre ressource en eau, notre installation a pu démontrer toute son efficacité et sa puissance d'enneigement sur des périodes de froid relativement courtes. C'est la première fois que nous avons produit autant de volume de neige en nous approchant des 400 000 m3 d'eau prélevée et de la limite autorisée par l'arrêté préfectoral.

Les réflexions pour améliorer encore le réseau de neige de culture et sécuriser toujours plus notre produit commercial doivent faire partie des enjeux d'investissement de demain car nous avons pu constater que cet hiver réussi doit son salut dans les Alpes du Sud, et plus particulièrement à Orcières avec son exposition Sud, essentiellement à sa capacité à produire de la neige de culture et sécuriser nos axes commerciaux. Cela nous a permis de maintenir nos différents secteurs ouverts et nos liaisons et notre tarif public à 100% ce qui a garanti et sécurisé notre chiffre d'affaires.

Début mars 2022, nous avons obtenu via Monsieur le Maire une dérogation préfectorale pour 50 000 m3 d'eau supplémentaires à prélever dans le lac des Estaris en cas de besoin afin de se prémunir d'une possible fonte prématurée du manteau neigeux sur la fin de saison. Nous avons eu en définitive à recourir à 18 000m3 d'eau sur les 50 000m3 supplémentaires autorisés

Cette fin de saison a été également marquée par la crise ukrainienne qui est venue accentuer nos inquiétudes quant aux envolées des tarifs de l'énergie, en particulier pour l'électricité et le carburant. Concernant l'électricité, Labellemontagne avait heureusement renégocié les contrats à l'automne 2020 pour le domaine skiable et le palais des sports, grâce à l'expertise du Directeur Technique Groupe, ayant identifié à l'époque une opportunité de sécuriser notre prix du mégawatheure sur plusieurs années, à un tarif accordé en considération du poids du Groupe. Cette opération s'avère très pertinente au regard de l'envolée des prix actuels. Tous les exploitants actuellement en négociation voient leurs postes de dépenses électrique multipliés entre 3 et 5, venant complètement faire exploser la facture énergétique des exploitants et plus globalement le modèle économique des domaines skiables si aucune solution sur ce sujet ne nous est apportée.

Le tarif du KWh continue d'être fortement orienté à la hausse et de nouvelles hausses très importantes sont à prévoir pour les années à venir. Les fameuses journées PP1 à coût maxi

qui concernent entre 10 et 12 journées par an, lorsque la demande en électricité est forte en France et que les températures sont basses, vont peser de plus en plus dans les charges des exploitants de domaines skiables.

Toujours dans le domaine de l'énergie, nous avons subi directement l'impact de la hausse des carburants en particulier sur le GNR pour les dameuses avec un prix du litre qui s'est envolé entre décembre 2021 et mars 2022 de 0.75 €/litre à 1.62€/litre, et qui a donc été multiplié par plus de 2. Ne disposant que d'une cuve de stockage réduite (15 000 litres), nous sommes contraints de la remplir de manière hebdomadaire et nous avons donc subi chaque semaine l'envolée du cours du baril de pétrole. Une piste damée en fin de saison nous coutait 2 fois plus cher qu'en décembre à cause du prix des carburants.

Ce sujet de la maîtrise de nos couts énergétiques de leur suivi et de leur gestion de plus en plus fine est en train de s'imposer comme un enjeu majeur dans nos entreprises et dans nos futures prises de décisions.

L'évolution du prix des carburants a également pu peser sur nos clients qui pour certains ont réduit leurs intentions de déplacement à la montagne sur la fin de saison.

Tableau synthétique des principaux chiffres d'affaires TTC de l'hiver et évolution

SITUATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TTC PAR ACTIVITES						
AU 30/04/2022						
ACTIVITES	Saison 2021/2022	Saison 2019/2020	Saison 2018/2019	% N/N-1	% N/N-2	Proportion CA Réalisé par activités/ CATotal réalisé
RM Orcières	10 606 713	9 921 498	10 517 153	6,91%	0,85%	82,10%
RM Serre Eyraud	42 003	5 288	69 873	694,25%	-39,89%	0,33%
Total Remontées Mécaniques	10 648 716	9 926 786	10 587 026	7,27%	0,58%	82,43%
Assurances ski (hors commission)	215 727	213 295	213 482	1,14%	1,05%	1,67%
Total Palais des Sports	1 068 676	943 808	1 008 111	13,23%	6,01%	8,27%
Rocherousse	801 929	644 345	792 376	24,46%	1,21%	6,21%
Bar Serre Eyraud	15 984	7 117	25 860	124,59%	-38,19%	0,12%
Maison de l'enfant	40 497	49 387	56 946	-18,00%	-28,89%	0,31%
Total DSP	12 791 529	11 784 738	12 683 801	8,54%	0,85%	99,01%
<i>Pour information Hors DSP</i>						
Drouvet	22 639	219 555	219 035	-89,69%	-89,66%	0,18%
Point Chaud des Cimes	104 698	94 402	115 316	10,91%	-9,21%	0,81%

A noter que le restaurant du Drouvet (hors DSP) n'a été exploité que très partiellement avec de la vente à emporter sur les vacances de Février; compte tenu de la difficulté pour recruter des salariés dans la restauration, nous avons privilégié l'établissement de Rocherousse.

- Activité du Complexe de Loisirs et de Détente

Sur l'ensemble de la saison 2021-2022, la fréquentation du complexe de loisirs a été très satisfaisante avec un niveau d'activité record sur l'ensemble de l'établissement au 18 avril et une progression de +6.2% par rapport à l'hiver 2018/2019.

Bien que les contraintes sanitaires soient restées importantes sur ce type d'établissement, et la convivialité un peu restreinte en première partie de saison, l'outil a été plébiscité par la clientèle d'Orcières et reste un lieu stratégique et différenciant dans le contexte concurrentiel des Alpes du Sud.

Notre mise en avant commerciale toujours plus importante du produit multigliss, combinant le ski + l'accès patinoire-piscine, a été une vraie réussite avec des ventes record et une vraie attractivité de ce produit auprès de nos clients. Nous avons réalisé durant les vacances de Noël/Nouvel An des pics d'activité majeurs du fait de conditions météo dégradées sur le domaine skiable, le Palais des Sports était une vraie alternative de choix pour les clients en séjour.

Alors même que le domaine skiable a bénéficié d'un maximum d'ensoleillement sur la saison, l'activité globale du complexe de loisirs a continué à progresser. L'envie de se faire plaisir dans des activités ludiques et détente et de pouvoir partager à nouveau de la convivialité, associée à un pouvoir d'achat plus important post covid pour une large partie de nos clients, vient sans doute expliquer ces bons résultats.

Cette réussite est à souligner malgré une vraie difficulté à sécuriser certains postes dès le début de saison comme à l'espace détente où nous n'avons pu recruter d'esthéticienne avant début janvier et dû nous résoudre à ne disposer que d'une seule esthéticienne au lieu de 2 habituellement, ce qui explique sur ce pôle le reflux d'activité.

Avec une équipe au bowling renouvelée à 90%, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 390 K€ sur le jeu + le bar en progression de +10 % par rapport à l'hiver 2018/2019. Jouer au bowling est une activité conviviale intemporelle qui séduit toujours autant de clients dans cette période de sortie de la crise Covid.

Côté espace aquatique si les entrées simples sont légèrement en baisse nous réalisons une progression sensible de la vente de packages ski + espace aquatique. L'offre d'un espace aquatique est un critère de choix important pour l'engagement des familles avec enfants. Nous avons également commercialisé des stages de natation en fin de saison auprès du club de natation d'Orange avec des retours très positifs et des intentions de retour dès l'hiver prochain à Orcières.

La patinoire, de par son caractère ludique, reste une vraie alternative aux différentes activités proposées sur la station et un lieu stratégique pour les ados. Le 28 décembre a été organisé en lien avec l'office de tourisme la venue de la troupe de Philippe CANDELORO avec 2 représentations à guichets fermés.

Nous avons commercialisé certaines privatisations de la patinoire auprès de petits groupes d'étudiants: cela a été une vraie réussite, et très apprécié dans une formule packagée avec le bar de la pomme douce pour maîtriser totalement le sujet des boissons.

Vous trouverez en Annexe 3 le bilan des activités du Complexe de Loisirs et Détente.

- Restaurant – Chalet de Rocherousse

Au niveau du chalet de Rocherousse, bien que l'outil de travail soit vieillissant et aujourd'hui sous dimensionné pour la fréquentation du plateau de Rocherousse, nous avons fait progresser le chiffre d'affaires de +1.2% par rapport à l'hiver 2018/2019 et de +15.4% par rapport à la moyenne des 4 dernières saisons (à nuancer avec l'arrêt au 15 mars de la saison 19/20). A cela s'est ajoutée l'obligation de contrôler le pass sanitaire/vaccinal de nos clients pour chaque entrée. Nous avons embauché des ressources supplémentaires pour créer un point fixe de vérification à l'entrée de l'établissement, qui a été bien accueilli par la clientèle. Le contexte sanitaire a inévitablement détourné certains clients de notre établissement. Le travail toujours plus abouti sur des produits faits maison et de qualité correspond pleinement aux attentes du moment.

Nous avons également exploité pour la première fois le kiosque à burger que nous avons désigné « L'annexe by Rocherousse », mis en place en 2020 mais resté fermé pour cause de crise Covid... Pour rappel nous avons installé ce kiosque à burgers pour repositionner l'espace vente à emporter existant, qui était situé côté terrasse, afin d'éviter des attroupements au même endroit et de répondre au mieux à l'enjeu sanitaire et à notre gestion des flux. Le kiosque à burger a été un vrai succès, le Burger réalisé avec des produits de qualité et locaux est un produit apprécié de la clientèle. L'activité est restée soutenue sur l'ensemble de la saison avec de belles conditions ensoleillées.

- Maison de l'Enfant

Nous avons ouvert la garderie à compter des vacances de Noël, dans un contexte de recrutement difficile du nombre de salariés disposant des compétences requises, qui nous a contraints à revoir notre capacité d'accueil à la baisse pour répondre aux exigences réglementaires d'encadrement. Cette situation contrainte, conjuguée à une activité très calme en fin de saison, a impacté directement la baisse notre chiffre d'affaires de -24.7% par rapport à l'hiver 2018/2019 et de -22.6% sur la moyenne des 4 dernières saisons.

- Serre Eyraud

Sur ce site, nous avons pu produire de la neige, mais nous avons pour autant sérieusement souffert du déficit de neige naturelle et donc subi directement (jusqu'aux vacances de février) les annulations des classes de neige au centre de vacances, également causées par les cas de Covid.

Compte tenu de ces conditions, et en accord avec la Commune, nous avons fermé le site temporairement sur le mois de Janvier et redirigé nos ressources sur Orcières en permettant

de pallier en partie le manque de ressources pour la Coupe d'Europe. Nous avons ré ouvert pour les vacances de février puis ré accueilli quelques classes de neige au mois de Mars. Compte tenu de ces conditions d'enneigement très délicates, nous avons subi une baisse de chiffre d'affaires TTC de -40% par rapport à l'hiver 2018-19 et -18.7% sur la moyenne des 4 dernières saisons.

Le chiffre d'affaires TTC du bar de Serre-Eyraud a également subi une baisse de -38.1% par rapport à N-2; il est important de rappeler que cette propriété de l'association des propriétaires de Serre-Eyraud est de plus en plus vieillissante avec une offre de moins en moins au goût du jour, à l'image de toilettes à la turque.

2) Nivologie et données pistes 2021/2022

L'analyse des précipitations de cet hiver 2021/2022 fait apparaitre un total de 1.50m de chutes de neige cumulée à 2200m d'altitude au niveau de la gare intermédiaire du Drouvet. Ce cumul reste largement inférieur aux hivers précédents. D'après les données météorologiques pour les Alpes du Sud, nous avons subi l'un des hivers les plus secs depuis une soixantaine d'années. Le cumul de cet hiver reste bien en dessous de la moyenne des 4 derniers hivers qui est de 4.6m (en excluant l'hiver 20/21 où nous étions fermés).

Ce faible niveau d'enneigement a engendré un nombre limité de PIDA qui se sont limités à 4 sur l'ensemble de l'hiver.

Quelques données chiffrées sur nos interventions :

- 33 tirs au Catex
- 20 tirs en hélicoptère et 77 tirs manuels
- 24 flèches ont été tirées depuis l'avalancheur.

Nous disposons de 8 engins de damage affectés chaque jour à la réalisation du plan de damage d'Orcières. En complément, une machine Prinoth « Everest » est affectée à Serre-Eyraud, une Prinoth « Everest » est affectée au jardin des neiges de l'ESF, qui permet un rendu meilleur de ce produit. Une dameuse Prinoth « Everest » est affectée à la neige de culture pour déplacer et parfois acheminer quelques enneigeurs.

Nous avons effectué cet hiver 8 337 heures de damage à Orcières Merlette 1850, à comparer à 8 212 heures effectuées au cours de l'hiver tronqué 2019/2020 et 8 896 heures en 2018/2019).

Détail joint en Annexe 4.

La production de neige de culture a été effective pendant 40 127 heures au total, contre 20.072 heures durant tout l'hiver 2020/2021 et 20 845 heures en 2019/2020, et opérée par un parc total de 126 enneigeurs.

Au total, nous avons produit 796 416 m3 de neige (pour un volume d'eau utilisé de 398 208 m3), à comparer à 442 000 m3 durant l'hiver 2020/2021 (221.130 m3 d'eau). Le total d'heures évolue de manière significative à la hausse compte tenu d'une production en continu sur l'hiver en réponse au déficit de neige naturelle; c'est la première fois que nous avons eu besoin de produire autant de neige sur une saison.

Nous avons dû multiplier le nombre d'heures de production par 2 par rapport aux saisons précédentes. Nos enneigeurs sur tours sont restés en place tout au long de l'hiver et certains enneigeurs mobiles qui avaient été rangés ont dû être ressortis en cours de saison pour sécuriser certaines portions de pistes qui se dégradaient.

Par ailleurs, avec l'accueil de la Coupe d'Europe, nous avons enneigé la piste Camille RICOU dès le début de nos campagnes pour 'assurer la présence de matière première sur cette piste du 12 au 16 janvier 2022 (cela a représenté aux alentours de 50 000 m³ soit 100 000 m³ de neige).

Pour Serre-Eyraud, 7678 m³ d'eau ont été transformés, représentant environ 15 356m³ de neige produite à comparer à 3.770 m³ d'eau pour 7.440m³ de neige produite lors de l'hiver 2020/21.

Pour terminer ce tour d'horizon du fonctionnement de notre service des pistes, celui-ci a effectué 599 secours contre 454 l'hiver 2019-2020 et 584 en 2018-2019.

Cette relative augmentation trouve possiblement son explication dans le fait que nos clients n'aient plus skié depuis le 15 mars 2020, ainsi que du fait de l'enneigement de nos pistes plus restreint et exclusivement sur un produit de neige de culture, qui a eu tendance à durcir régulièrement. Nous avons aussi été témoins de nombreux débutants qui évoluaient avec une vitesse excessive et non maîtrisée parfois depuis le haut du domaine. Nous avons renforcé la communication sur les 10 règles du skieur dès la fin des vacances de Noël et renforcé les messages de sensibilisation et de prévention sur le domaine.

Rapporté aux 483 628 journées skieurs de la saison 2021-2022, cela représente 1 secours pour 807 journées skieurs alors qu'en 2019/2020 nous étions à 1 secours pour 1 069 journées skieurs et 1 secours pour 895 journées skieurs en 2018-2019. Le port du casque de plus en plus utilisé par nos clients, a été un sujet de préoccupation au niveau national compte tenu de quelques accidents mortels dramatiques en station cet hiver qui ont été largement relayés par les médias.

Le rôle de prévention et de communication auprès de notre clientèle reste un objectif quotidien pour le service des pistes, et nos animations de sensibilisation autour de l'opération "Pisteur d'un jour" restent un excellent moyen pour renforcer ce type de message.

Détail joint en Annexe 5.

3) Données appareils RM 2021/2022

Une saison de 129 journées d'exploitation (identique à l'hiver 2018/2019, dernière saison précédente non écourtée), au cours de laquelle nous avons réalisé 4.242.838 passages, à comparer à 4.848.297 durant l'hiver 2018/2019., en retrait de -12.5%.

Comme tous les hivers depuis son ouverture, le Télémix® du Drouvet 1 reste l'appareil le plus fréquenté avec cette année 658 780 passages, 744 933 passages en 2018-2019. On remarque une très nette diminution des passages

Le Télémix® du Drouvet 2 enregistre une nette diminution par rapport à 2018-2019 avec 584 529 passages.

Le TSD Estaris a réalisé 557 181 passages, à comparer à 590 463 passages en 2018/19

Le Télésiège débrayable de la Bergerie avec 289 126 passages, a vu sa fréquentation légèrement diminuer de -0.4% par rapport à 2019 avec 290 032 passages ; tandis que le Télémix® de Rocherousse a enregistré 396 546 passages c soit -4.4% par rapport à l'hiver 2018-2019, avec 426 059 passages.

Le télésiège de Gnourou a, en raison de ses multiples fermetures, vu ses passages fortement diminuer avec 70 906 passages contre 174 086 passages en 2018-2019.

Détail joint en Annexe 6

4) Données Billetterie et éléments d'activités Hiver 2021/2022

Chiffre d'affaires des remontées mécaniques TTC et journées skieurs par canaux de vente réalisés en 2021/2022 et écart avec 2018/2019 et 2019/2020

Canal de vente	segment / produit en durée	ANALYSE CA						ANALYSE JS					
		REALISE 2019	REALISE 2020	REALISE 2022	Ecart réalisé avec N-1 (€)	Ecart réalisé avec N-1%	%CA réalisé 2022/CA TOTAL 2022	JS 2019	JS 2020	JS 2022	Ecart réalisé avec N-1 (nbre)	Ecart réalisé avec N-1%	% JS réalisées 2022 /TOTAL JS 2022
VENTE DIRECT CAISSE	Annuels et saisons	91 641	75 487	169 946	94 459	125,13%	1,60%	21050	21475	27825	6350	29,57%	5,75%
	Court séjour (2,3,4)	699 797	680 763	836 770	156 007	22,92%	7,89%	25977	22740	27416	4676	20,56%	5,67%
	Semaine (5,6,7)	1 827 115	1 540 873	1 854 500	313 627	20,35%	17,48%	79337	62505	71490	8985	14,37%	14,78%
	Autres (lg séjour, piéton)	256 495	205 931	250 837	44 906	21,81%	2,36%	3985	2768	3016	248	8,96%	0,62%
	journée	1 485 906	1 542 254	1 577 715	35 461	2,30%	14,87%	51790	52334	51561	-773	-1,48%	10,66%
	carte blanche	223 092	249 427	196 090	-53 337	-21,38%	1,85%	10270	10790	8194	-2596	-24,06%	1,69%
	Horaire	821 075	706 655	597 479	-109 176	-15,45%	5,63%	29037	24083	19323	-4760	-19,76%	4,00%
total Ventes en caisses		5 405 121	5 001 390	5 483 337	481 947	9,64%	51,70%	221446	196695	208825	12130	6,17%	43,18%
INTERNET	Annuel	124 090	176 892	126 980	-49 912	-28,22%	1,20%	7725	11650	8275	-3375	-28,97%	1,71%
	Court séjour (2,3,4)	59 849	123 004	195 469	72 465	58,91%	1,84%	1989	4473	6504	2031	45,41%	1,34%
	Semaine (5,6,7)	838 332	881 165	1 092 327	211 162	23,96%	10,30%	33943	33452	40389	6937	20,74%	8,35%
	Autres (lg séjour, piéton)	16 328	20 424	37 713	17 289	84,65%	0,36%	639	586	1230	644	109,90%	0,25%
	Journée et horaire	199 748	380 192	516 776	136 585	35,93%	4,87%	6686	12471	16591	4120	33,04%	3,43%
total Internet		1 238 347	1 581 677	1 969 265	387 588	24,50%	18,57%	50982	62632	72989	10357	16,54%	15,09%
TO / Hébergeurs	contrats lits	1 091 953	788 845	1 120 253	331 408	-27,76%	10,56%	71537	59025	67566	8541	14,47%	13,97%
	Court séjour (2,3,4)	102 374	72 331	76 710	4 379	-29,35%	0,72%	6014	4000	3753	-247	-6,18%	0,78%
	Semaine (5,6,7)	1 319 268	1 216 997	985 656	-231 341	-7,75%	9,29%	73562	70176	51352	-18824	-26,82%	10,62%
	Autres (lg séjour, jour)	8 031	5 790	2 872	-2 918	-27,90%	0,03%	610	391	158	-233	-59,59%	0,03%
Total To Hébergeurs		2 521 626	2 083 964	2 185 491	101 527	4,87%	20,60%	151723	133592	122829	-10763	-8,06%	25,40%
CE	journée - CE PACA (AS)	621 485	607 472	420 504	-186 968	-30,78%	3,96%	24481	23295	15655	-7640	-32,80%	3,24%
	journée - CE LBM	23 934	12 944	10 017	-2 927	-22,62%	0,09%	1011	532	400	-132	-24,81%	0,08%
	Journée CE LBM et ASE	83 032	107 122	163 022	55 901	52,18%	1,54%	3291	4123	6476	2353	57,07%	1,34%
	annuel - CE locaux + C	1 696	1 584	1 596	12	0,76%	0,02%	100	100	100	0	0,00%	0,02%
	Journée et horaire - C	75 257	79 315	40 622	-38 694	-48,78%	0,38%	2990	3078	1433	-1645	-53,44%	0,30%
	Journée - Convention	41 773	35 342	22 501	-12 841	-36,33%	0,21%	1385	1138	789	-349	-30,67%	0,16%
	Semaine (5,6,7) - Con	105 077	106 099	14 479	-91 620	-86,35%	0,14%	4488	4399	570	-3829	-87,04%	0,12%
total CE		952 253	949 878	672 741	-277 137	-29,18%	6,34%	37746	36665	25423	-11242	-30,66%	5,26%
GROUPES	Court séjour (2,3,4)	32 364	24 593	20 566	-4 027	-16,38%	0,19%	1292	962	779	-183	-19,02%	0,16%
	Semaine (5,6,7)	44 038	37 022	30 363	-6 659	-17,99%	0,29%	1863	1537	1280	-257	-16,72%	0,26%
	Autres (lg séjour, piéton)	7 494	9 695	9 997	302	3,11%	0,09%	-30	513	0	-513	-100,00%	0,00%
	journée et horaire	29 848	42 301	43 772	1 471	3,48%	0,41%	1141	1597	1628	31	1,94%	0,34%
total Groupes		113 744	113 611	104 698	-8 913	-0,12%	1,15%	4266	4609	3687	-922	-20,00%	0,76%
SCOLAIRES ET CLUBS SPORTIFS	Semaine (5,6,7)	105 817	110 343	104 089	-6 254	-5,67%	0,98%	8805	9577	8726	-851	-8,89%	1,80%
	Court séjour (2,3,4)	47 092	0	0	0	#DIV/0!	0,00%	3941	0	0	0	#DIV/0!	0,00%
	Journée	24 507	17 980	19 409	1 429	7,95%	0,18%	3316	1956	2326	370	18,92%	0,48%
	horaires	25 432	13 084	16 458	3 374	25,79%	0,16%	2182	1411	1423	12	0,85%	0,29%
	Piéton	6 594	3 681	4 095	414	11,23%	0,04%	0	0	0	0	#DIV/0!	0,00%
	Annuels et saisons	67 388	71 465	70 427	-1 038	-1,45%	0,66%	38675	38375	37400	-975	-2,54%	7,73%
total Gpe scolaires et Clubs		276 829	216 553	214 478	-2 075	-0,96%	2,02%	56919	51319	49875	-1444	-2,81%	10,31%
AUTRES	Convention ESF	17 081	17 931	17 981	50	0,28%	0,17%	0	0	0	0	#DIV/0!	0,00%
	Remboursements div	-7 848	-43 506	-41 278	2 228	-5,12%	-0,39%	0	0	0	0	#DIV/0!	0,00%
Total Autres		9 233	-25 575	-23 297	2 278	-8,91%	-0,22%	0	0	0	0	#DIV/0!	0,00%
											0	#DIV/0!	0,00
TOTAL GENERAL EN TTC		10 517 153	9 921 498	10 606 713	685 215	6,91%	100,00%	523082	485512	483628	-1884	-0,39%	100,00%

- Vente en caisses- billetterie

Nous sommes parvenus à faire progresser la part des ventes de forfaits individuels en ligne grâce à un travail de fond mené avec de nouveaux outils et une palette d'offres pour faire adhérer nos clients à des achats en ligne (qui permettent des ventes plus en amont de leur consommation, et fluidifient le parcours client). Pour autant, la vente en caisses station a représenté encore plus de 50% de notre chiffre d'affaires RM cet hiver.

Les forfaits journées et semaine ont représenté plus de 60% de nos ventes en caisses même si les ventes courts séjours ont tendance à se développer.

La présence de nombreux clients en caisses cet hiver peut également s'expliquer par l'évolution de la gestion des lits de la station, avec plus de clients qui occupent des lits de propriétaires privés, là où les tour-opérateurs et gestionnaires de résidences proposent un produit packagé (comme le faisait certains tour opérateur et gestionnaires de résidences). Le déficit de neige naturel a sans doute occasionné un décalage de l'achat de forfaits, les clients préférant attendre d'être sur site pour aviser, et nécessitant d'être rassurés par nos équipes de ventes quant à l'engagement ski avec un paysage face sud visuellement préoccupant.

- Internet

Ce canal de vente représente pour autant aujourd'hui plus de 18.5% de notre chiffre d'affaires et environ 15% de nos journées-skieur vendues. Cette proportion était de 4.3 % il y a 6 ans. Nous avons obtenu cette progression grâce à une dynamique d'animation des ventes internet: nouveau site internet, gamme variée de produits, ouverture précoce de la vente en ligne, animation et communication plus importante sur l'environnement digital en particulier sur la période automnale.

Nous souhaitons, dans le cadre de notre candidature au nouvel appel d'offres, pouvoir continuer à amplifier et déployer cette dynamique, grâce aux outils innovants dans lesquels Labellemontagne s'est investie (place de marché,...) à une politique dynamique d'animation des ventes, et à des services requis en soutien (clic to chat, service téléphonique à amplitude horaire 7J/7,...)

- TO et Hébergeurs

Les tours opérateurs suite à l'épisode COVID et à l'incertitude des conditions sanitaires à la veille de la saison, ont eu pour certains une difficulté à sécuriser en amont de la saison une commercialisation dynamique avec un marché plus attentiste que d'habitude. En revanche, un leader du marché du ski online comme Travelski réalise une année record sur Orcières pour le marché des individuels.

Par contre, nous avons perdu de nombreux groupes sur la station faute de lits disponibles ou du fait d'un refus de certaines résidences d'accueillir cette typologie de clients. Ce déficit de groupes a entraîné une baisse de notre chiffre d'affaires sur le segment des Tour-Opérateurs de -13.3% par rapport à 2018/2019.

Nos clients professionnels représentent à peine plus de 20% de la part de notre chiffre d'affaires. La présence de groupes, bien que parfois critiquée sur la station, est un segment

indispensable, complémentaire en termes de dates, et actif en particulier sur la période hors vacances scolaires.

L'engagement de Belambra et des Villages Club du Soleil sur un contrat-lits vient sécuriser en partie notre marché professionnel.

La sortie de gestion ces dernières années de certaines résidences de tourisme a incontestablement impacté l'activité générale sur ce canal de vente.

- C.S.E

Ce canal de vente n'a représenté que 6% de notre chiffre d'affaires RM contre près de 10% habituellement. Nous avons subi l'effet du COVID au sein des entreprises du Sud avec une difficulté de commercialiser tôt, en amont de saison, avec de nombreux responsables de CSE en télétravail et à distance de leur lieux habituels de travail. Sur ce type de segment, la dimension humaine et le relationnel direct sont souvent déterminants. L'effet manque de neige sur le massif des Alpes du Sud a probablement également contribué à fragiliser ce marché.

- Groupes (en direct)

Ce canal de ventes représente 1% de notre chiffre d'affaires TTC, soit environ 104 K€.

- Autres - Scolaires et Clubs locaux

Ce canal de ventes représente moins de 2% de notre chiffre d'affaires total, en baisse compte tenu des nombreuses annulations de classes de neige et scolaires jusqu'à début mars.

5) Données commerciales et produits

A. Segmentation client hiver 2021/2022

Depuis maintenant plus de 10 ans, nous effectuons la collecte de données de segmentation de notre clientèle à l'accueil-billetterie lors de l'achat des forfaits.

Les informations demandées portent sur l'origine géographique du client via son code postal, sa durée de séjour. Nous croisons ensuite ces données avec les types de forfaits achetés.

Nous avons poursuivi cette collecte de données cet hiver, elle a porté sur un panel exhaustif de plus de 200.000 clients.

Cette segmentation nous permet de mieux connaître nos clients, leur mode de consommation pour ensuite leur pousser nos offres commerciales et les informations station.

Vous trouverez ci-dessous quelques éléments significatifs de cette segmentation clients.

• **Origine de notre clientèle :**

	2017	2018	2019	2020	2022
France	93.9%	94%	94.5%	95%	97%
Etranger	6.0%	6.0%	5.5%	5%	3%

Sans surprise pour cet hiver, notre clientèle a été encore plus franco-française, la part de clients étrangers (principalement des belges) a légèrement diminué dans le contexte Covid, incluant des restrictions de circulation (cas des britanniques).

• **Principales origines de clientèle :**

	2017	2018	2019	2020	2022
Bouches du Rhône	18.5%	18.4%	24.6%	25.7%	24.5%
Ile de France	9.1%	9.1%	9.6%	9.5%	6.7%
Hautes-Alpes	4.0%	4.2%	5.7%	9.8%	10.8%
Var	4.7%	4.2%	6.2%	6.6%	6.6%
Vaucluse	2.5%	2.9%	4.1%	4.4%	4.1%
Gard	3.2%	3.0%	4%	4.2%	3.7%
Rhône	2.3%	2.4%	3%	3%	2.3%
Hérault	2.6%	2.5%	3.5%	3.5%	3.6%

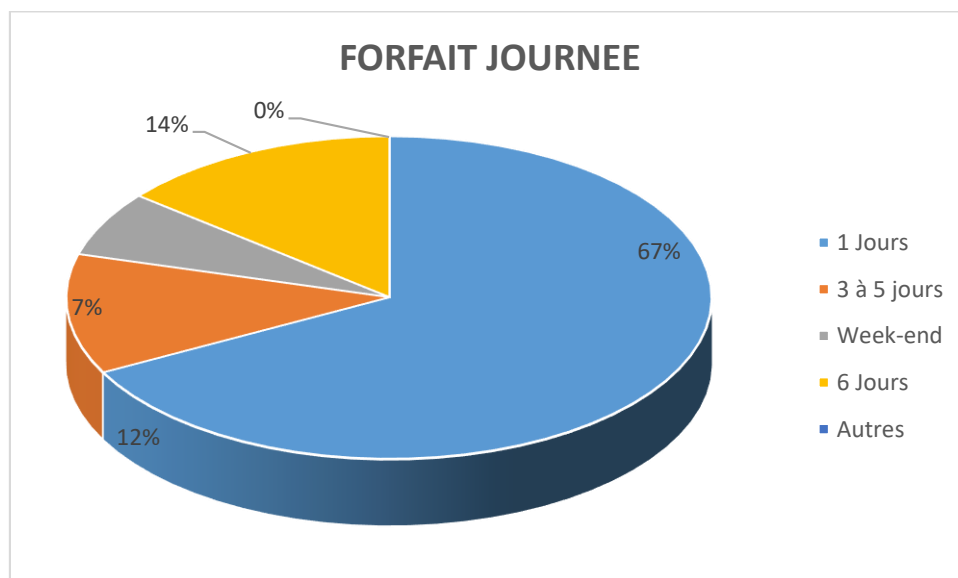
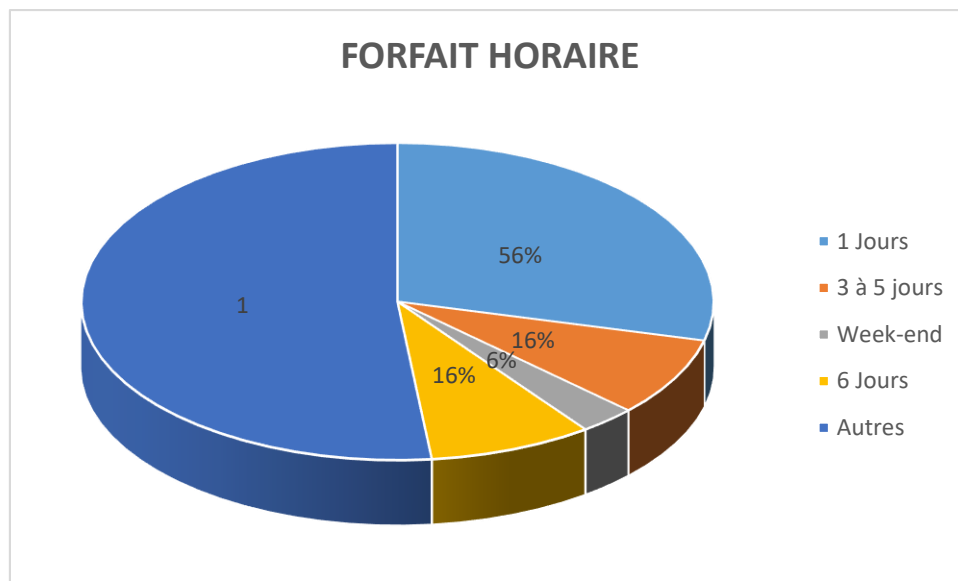
Une nouvelle fois le département des Bouches-du-Rhône est le plus représenté parmi les skieurs fréquentant notre station avec une tendance qui progresse. Nous constatons une légère progression des clients haut-alpins qui ont plus fréquenté notre station. La fréquentation des clients des principaux autres départements et régions reste similaire.

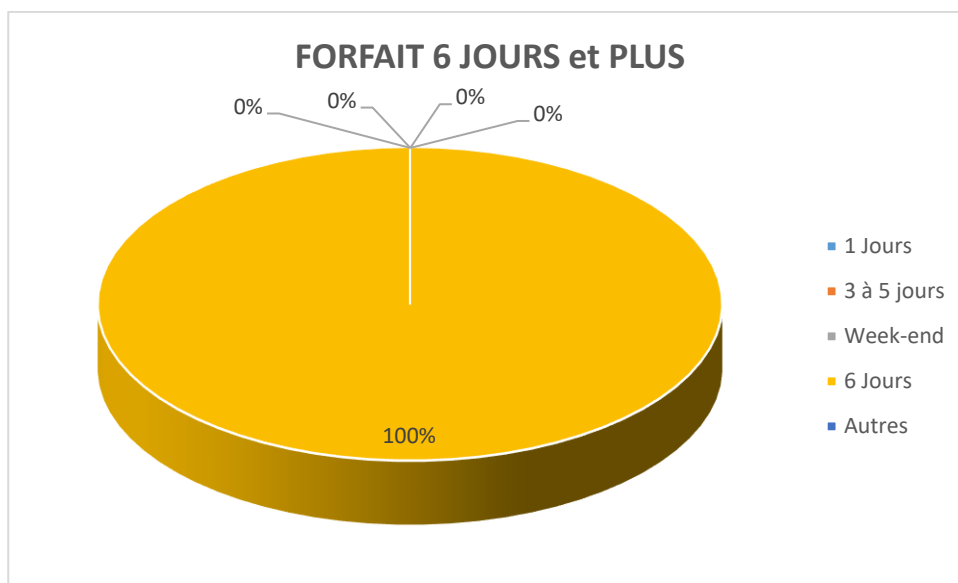
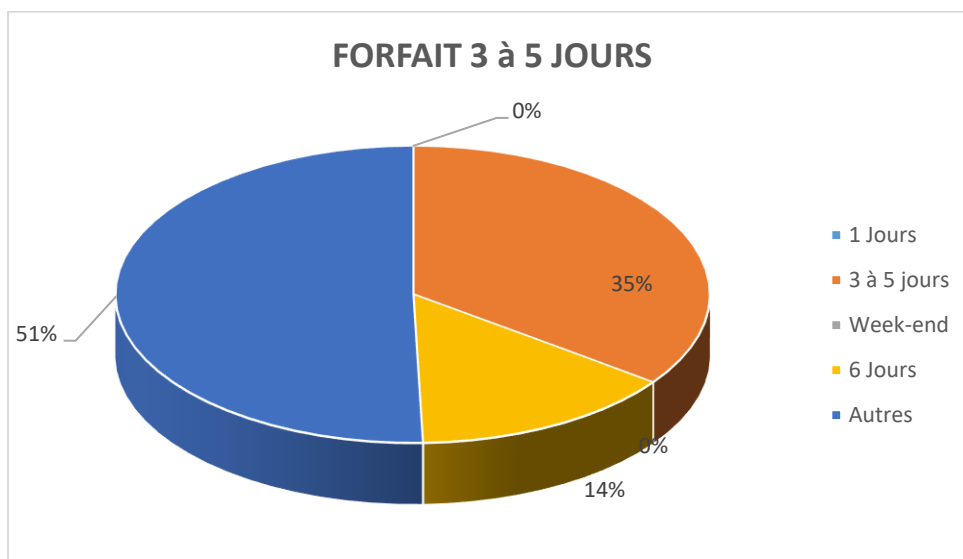
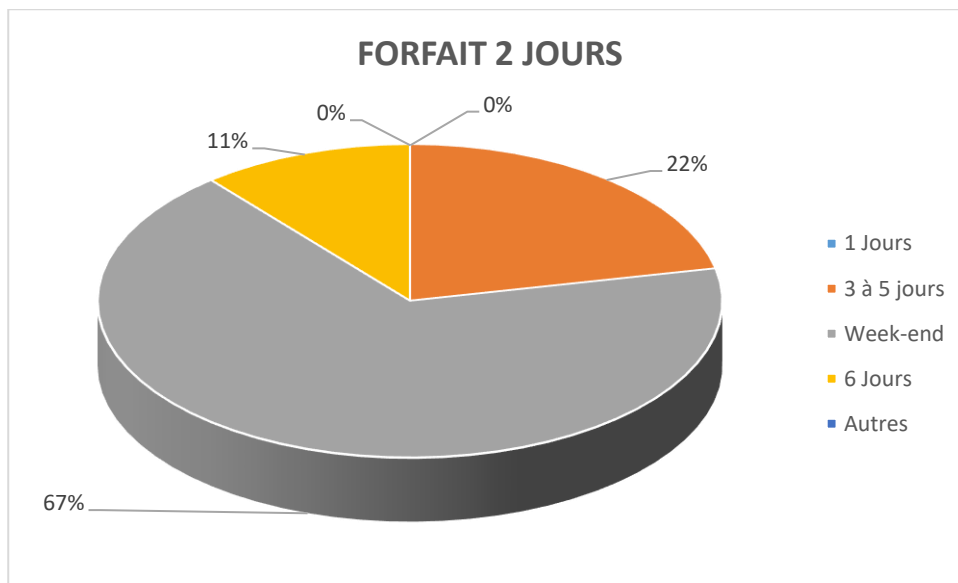
• **Type de forfait acheté en fonction de la durée de séjour**

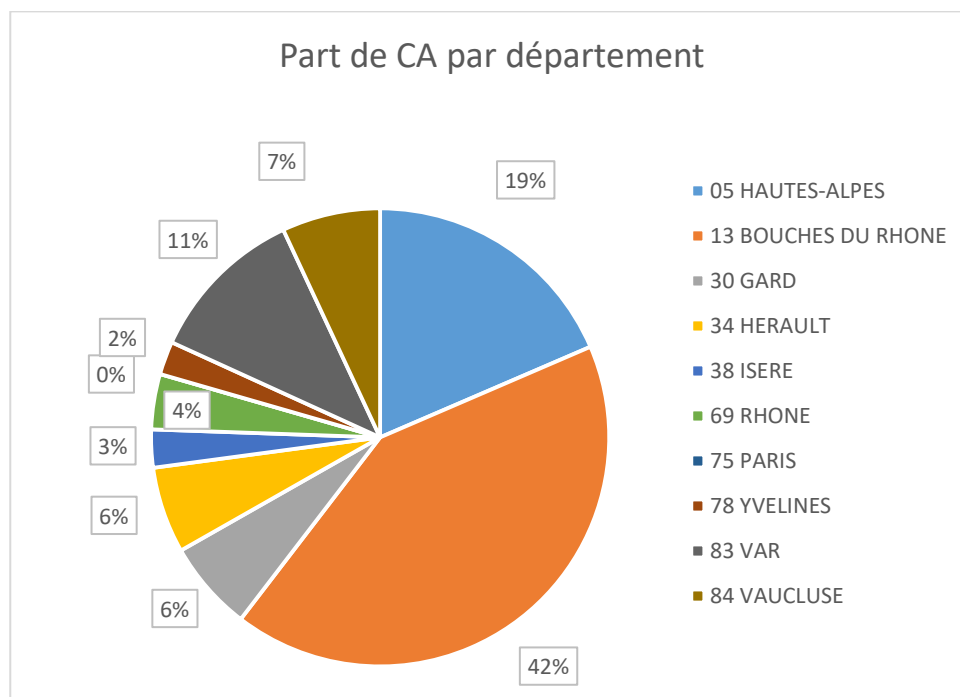
Comme tous les hivers, nous constatons que les forfaits achetés par nos clients en séjour (de 6 jours et plus) ne correspondent pas à la durée effective de leurs vacances. Les forfaits 3 heures ne représentent plus qu'une part de 16% des forfaits des personnes déclarant séjourner 6 jours et plus, alors que sur l'hiver 2018-2019 cela était de 33%. L'engagement sur le forfait journée sur notre clientèle de séjour est également à la baisse et tombe à 14% cet hiver contre 25% en 2018/2019.

Nous continuons nos efforts de vente de titres multi-jours afin de sécuriser notre base de C.A en le rendant moins sensible aux aléas météo au jour le jour. Il est important de préciser que les graphiques ci-dessous concernent les forfaits vendus en caisses, et n'incluent donc pas les forfaits pré-vendus, les ventes TO, forfaits pré-vendus aux CE et contrats lits, soit près de 25% des titres vendus, qui sont très majoritairement des forfaits séjours.

CONSOMMATION DES FORFAITS PAR RAPPORT A LA DUREE DU SEJOUR 2021/2022







	2018-2019	2021-2022	Ecart en %
05 HAUTES-ALPES	259 685	449 383	73%
13 BOUCHES DU RHONE	1 124 152	1 015 991	-9.6%
30 GARD	184 789	154 466	-16.4%
34 HERAULT	161 893	147 948	- 8.6%
38 ISERE	83 934	65 006	-22.5%
69 RHONE	138 334	94 702	-31.5%
75 PARIS	81 711	67 960	-16.8%
78 YVELINES	82 682	57 036	-31%
83 VAR	284 245	272 694	-4.1%
84 VAUCLUSE	186 058	168 446	-9.5%

Les conditions d'enneigement et les effets du pass sanitaire/vaccinal ont eu un effet sur ces ventes individuelles.

Seul le département des Hautes-Alpes, a progressé de 73 % par rapport à 2018/2019 (l'année 2019-2020 ayant fermée prématurément).

B. Les offres commerciales de la saison hiver 2021/2022

a) Rappel des produits de la station

- La Carte Blanche :



Avec le produit Carte Blanche, nous proposons aux clients un produit préférentiel malin.

La Carte Blanche est un produit qui permet de skier dans chacune des stations « Labellemontagne » en bénéficiant des avantages suivants :

- Des réductions à chaque sortie : de 20% à 30% de remise ;
- La 7ème journée de ski offerte ;
- Pas de passage en caisse (démarches d'adhésion uniquement via le site web) ;
- Paiement après consommation ;
- Forfait à la journée.

L'offre de parrainage : chaque client peut parrainer autant de proches qu'il le souhaite, permettant ainsi l'activation d'une remise de 10€ à ses filleuls et à lui-même.

Pour cette saison 2021/2022, nous avons proposé une nouvelle présentation de la Carte Blanche, avec un nouveau graphisme afin de permettre une meilleure lecture du produit.

Exemple de visuel :



Nous avons communiqué sur 3 leviers principalement cette saison :

- Réseaux sociaux
- Bannières digitales
- Newsletters

Vous retrouverez en détails les actions de communication réalisées dans le cadre de la promotion de ce produit dans la section suivante.

Nous avons réalisé au total 8654 adhésions Carte Blanche cette saison, dont la plupart se sont faites en automne.

- Le Forfait Saison Plus:

La cible pour le forfait saison est sensiblement la même que celle de la Carte Blanche, à savoir un public régional, pour des clients qui ont une occurrence de consommation supérieure.

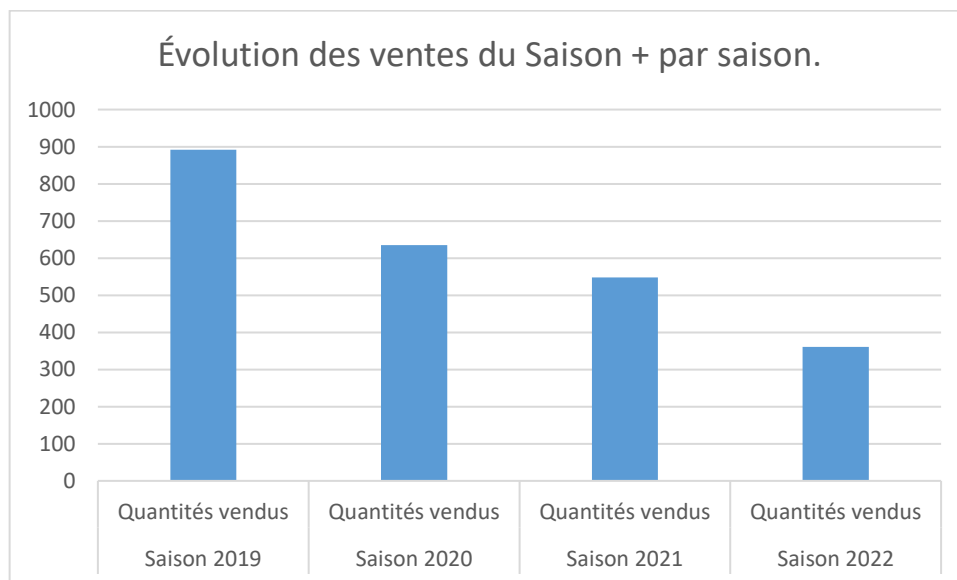
Le forfait saison à Orcières Labellemontagne correspond à un forfait saison hiver + été au choix offert entre l'été en cours ou l'été à venir. Il donne droit à un accès illimité aux remontées mécaniques durant toute la période hiver et également sur la période été choisie, sans surcoût.

Pour la saison 2021-2022, nous l'avons commercialisé en deux temps avec un tarif préférentiel en achat précoce :

- Ouverture des ventes début juillet au tarif de 399€ (adulte) (tarif que nous avons réactivé ponctuellement pour le Black Friday du 26 au 28 novembre)
- À partir du 31 octobre 2021 : plein tarif à 645€ (adulte).

Les ventes des Forfaits Saison+ ont diminué cette saison, passant de 548 titres vendus en 2019-/2020 à 361 titres en 2021/2022, et de 205K€ à 140K€ TTC (hors forfaits de ski clubs): suite à la saison de fermeture et au traitement commercial que nous avons appliqué à nos clients, 409 forfaits de la saison 20-21 ont été reportés à la saison 21-22, ce qui explique la baisse des ventes des forfaits saison+.

Cette année, l'ensemble de ces Forfaits Saison (2020/2021 et 2021/2022) ont représenté un total de 19 250 journées skieurs, contre 13 125 pour la saison 2019/2020. Au total de cette saison, 770 forfaits ont été utilisés.



- Carte Ski Plus :



NOM :

PRÉNOM :

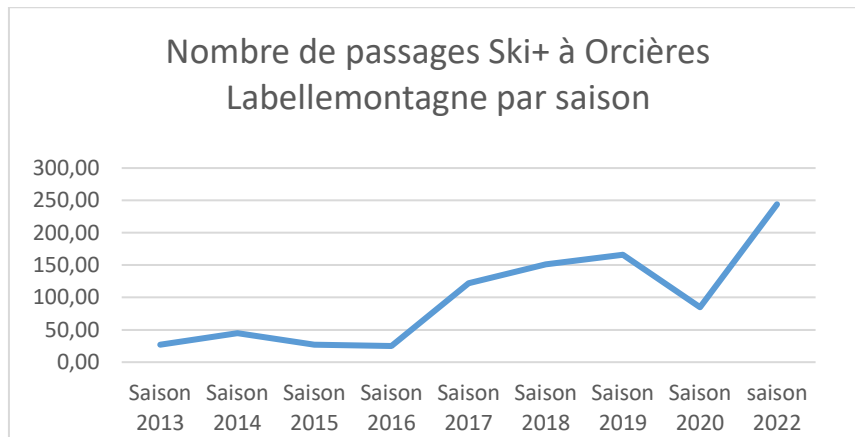
STATION ÉMETTRICE :

N° FREEPASS :

La carte Ski Plus est réservée exclusivement à tous les détenteurs d'un forfait saison acheté dans l'une des stations Labellemontagne.

Elle offre l'opportunité aux détenteurs du forfait saison de skier gratuitement 6 journées dans les stations Labellemontagne de leur choix. L'objectif de ce produit est de faire découvrir les autres stations à la clientèle et d'offrir un véritable bonus au produit forfait Saison.

Nous constatons e un recours croissant des titulaires de forfait Saison à l'avantage Ski Plus. Depuis 2016, le nombre de skieurs qui ont acheté un Forfait Saison dans une station Labellemontagne (hors Orcières Merlette) et qui ont utilisé leur carte ski plus à Orcières Merlette est passé de 25 à 244. Sur la saison 2021/2022, la majorité d'entre eux venaient de la Bresse (69%) et de Manigod (14%).



- La Labellebox



C'est un coffret cadeau idéal pour les clients séjours ou clients locaux passionnés de la montagne, disposant d'un site web dédié ; chacun peut constituer son séjour idéal grâce à une large palette de services et prestations proposés à la carte.

Deux campagnes digitales ont été lancées sur les réseaux sociaux afin de promouvoir la Labellebox pour Noël, et la Saint-Valentin.

Pour Orcières 14 Labellebox ont été vendues.

- Le pass Multigliss :



Notre cible

Le Pass Multigliss cible une clientèle familiale, avec enfants, qui vient en vacances en court et long séjour et qui souhaite profiter de tous les loisirs qu'offre une station du lever au coucher.

Description

Le Pass Multigliss désigne une option loisirs, disponible avec tous nos forfaits ski et piétons, qui offre un accès illimité à la piscine et à la patinoire du Complexe de Loisirs sur toute la durée du forfait acheté. Ce produit existe depuis plusieurs années, mais ce n'est réellement que la saison 2017-18 que nous avons pris la décision d'en faire notre produit phare, premium, et d'accentuer sa communication et sa commercialisation.

Les forfaits de référence sont :

- Le forfait 6 jours Multigliss,
- Le forfait 2 jours Multigliss.

Le triple objectif : continuer à fidéliser et conquérir notre clientèle Sud, rendre plus populaire et ancrer le positionnement notre offre « Multigliss » dans l'esprit de nos clients, et enfin de proposer un produit attractif lors des périodes d'inter-vacances scolaires. Ce produit a été mis en avant via son offre exclusivité web au prix de 70.00€ (adulte), plus avantageux qu'un forfait de ski simple de la même durée qui était à 73.10€.

Le bilan de la saison

Nous avons obtenu une progression des ventes des Pass Multigliss, en vendant cette saison 28 550 titres à comparer à 24 669 titres pour la saison (raccourcie) 201819 (la saison 2019-2020 s'étant arrêtée prématurément), (+ 23%. Le chiffre d'affaires augmente de 35%.

- Les samedis Friendly :



Notre cible

Avec ce produit en vente flash sur internet, nous souhaitons toucher un public extra-local, qui peut se rendre facilement dans la station en faisant l'aller-retour sur une journée.

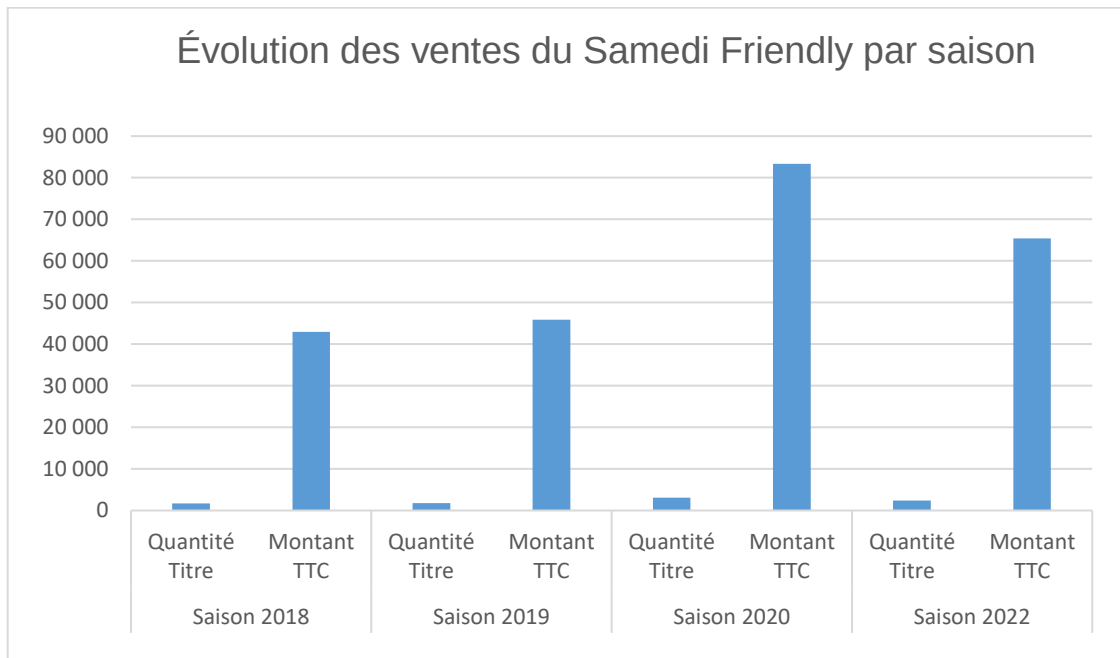
Description

Dans l'optique de dynamiser nos ventes sur internet ainsi que les journées de chassé-croisé entre les départs et les arrivées, nous avons lancé les forfaits « Samedis Friendly » en 2018. Nous proposons le forfait journée du samedi est à -25% pour les 300 premières commandes sur internet entre le lundi et le jeudi de la même semaine. L'opération a été menée sur tous les samedis de la saison.

Résultats

Depuis ses débuts, l'offre avait été très appréciée par nos clients avec qui nous avons pu échanger chaque semaine. En effet, un point d'informations était placé tous les samedis matin devant nos caisses de l'Espace Ecrins.

Cette saison d'hiver, dans le contexte de déficit d'enneigement, les ventes de ce produit ont diminué, passant de 3107 titres vendus en 2019-2020 à 2380 titres vendus cette saison, et un chiffre d'affaires de 65.317 € TTC, malgré une campagne digitale importante avec de nouveaux visuels (gif).



• Printemps des petits skieurs :



Notre cible

Concernant l'ensemble des produits de ski de printemps qui sont décrits ci-après, la cible principale est familiale et régionale.

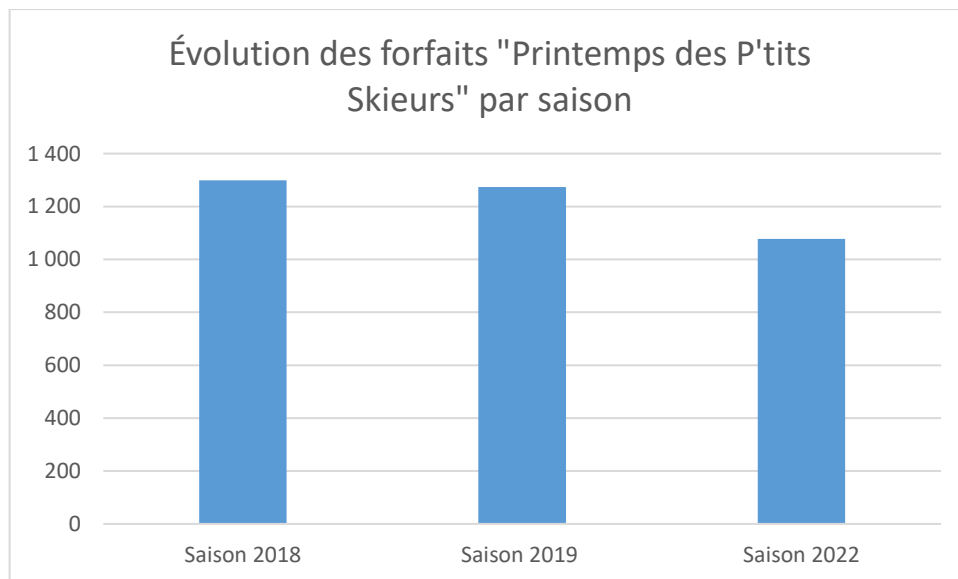
Description

Nous proposons plusieurs produits et promotions au printemps afin de dynamiser cette période, à savoir :

- Orcières invite vos enfants : du 26 mars au 18 avril, le forfait de ski est offert à tous les enfants de moins de 10 ans, sur présentation d'un justificatif.
- Pass Multigliss 2j+ : le pass multigliss 2j+ est à -25%
- 1 journée ski : nous proposons un tarif unique sur le forfait de ski journée à 28,10€ au lieu de 37,50€, soit -25%.

Résultats

Cette saison, l'opération « Orcières invite vos enfants a permis » à 1078 enfants de moins de 10 ans de bénéficier de cette offre de forfait gratuit, résultats en retrait du fait probablement du déficit d'enneigement.



b) Les « nouveautés » Labellemontagne de cette année

- Côté restauration :

Nous avons ouvert “L’Annexe By Rocherousse”, une cabane à burgers accueillant les clients qui peuvent emporter leurs burgers ou les déguster en terrasse.



- Visite virtuelle du Complexe de Loisirs et de détente

Nous avons proposé à nos clients cette expérience interactive afin de leur donner un avant-goût de leurs futures activités. Le client peut se déplacer à la patinoire, en passant par le bowling, le spa et la piscine. Une immersion totale dans le complexe. Cette visite virtuelle est visible sur nos différents canaux digitaux. Depuis décembre 2021, 510 utilisateurs ont consultés la visite virtuelle, un pic se remarque début février jusqu'à la fin de la saison grâce aux newsletters envoyées aux clients venant à Orcières les semaines suivantes ainsi qu'un jeu concours sur Facebook.



c) Labellemontagne, des expériences uniques et immersives

Labellemontagne propose chaque hiver des expériences uniques pour petits et grands afin de répondre aux envies de chacun. Habituellement, nous animons et faisons connaître ces opérations via de nombreux canaux de communication : réseaux sociaux, brochures, site web, etc...

Le Printemps des P'tits Skieurs	Familles avec enfant(s) -10 ans	-Forfait offert aux enfants de moins de 10 ans - Veste de ski offerte pour un forfait 6 jours	1078 enfants ont bénéficié de l'offre.
Monte dans ma dameuse	Adultes (Forfait séjour)	-Découverte du métier de dameur -Tirage au sort hebdomadaire -Nouveau : inscription en ligne possible cette saison	Pas d'animation cette saison en raison du protocole sanitaire. (i
Pisteur d'un jour	Adultes (Forfait séjour)	-Découverte du métier de pisteur-secouriste -Ski avant l'ouverture des pistes -Petit-déjeuner offert	295 personnes ont tenté leur chance (-50% vs N-2), 109 heureux chanceux !
Les P'tits Pros des Cimes	Enfants + 8 ans	-Découverte des métiers de la station -Accompagné des parents	88 enfants ont tenté leur chance (+5% vs N-2), 59 heureux chanceux !
Ski Découverte	Adultes Non skieurs	-1h de cours de ski offerte en partenariat avec'ESF	67 inscrits sur l'ensemble de la saison

C. Les actions de communications

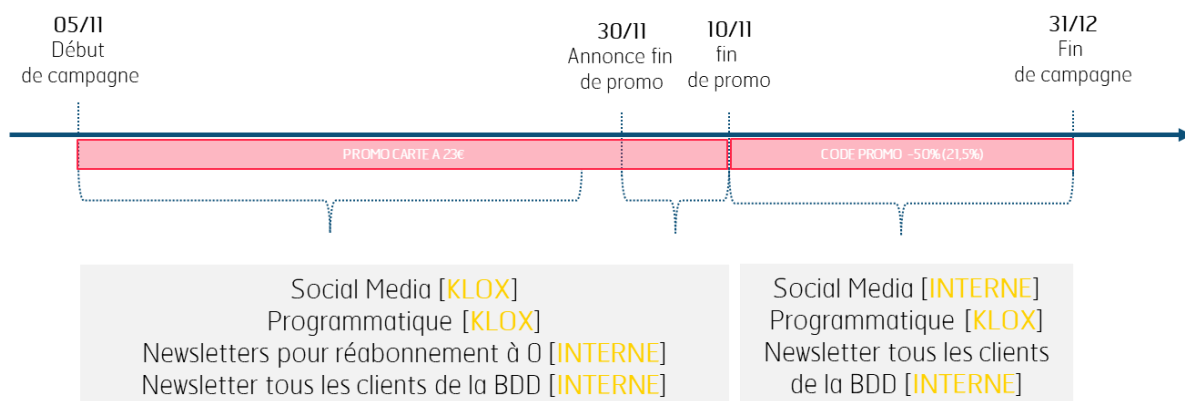
1) Des campagnes de communications pour soutenir les ventes

Comme chaque année, nous avons déployé de nombreuses campagnes d'acquisition, de promotions et de notoriété afin de soutenir les activités proposées tout au long de la saison.

• Synthèse des campagnes de cette hiver

- Campagne de la Carte Blanche :

Nous avons déployé ces campagnes sur les réseaux sociaux, en programmatique et en retargeting (technique permettant de cibler les visiteurs d'un site ou d'une page web avec une campagne de bannières). Nous avons au final globalement dépensé 24700€ en deux phases de communication.



Nous avons rencontré quelques soucis de tracking qui ont biaisé la remontée du nombre de ventes et qui nous ont poussé à proposer un code promo lors de la deuxième période de communication afin d'obtenir plus de visibilité quant aux ventes réalisées par ces actions.

Phase 1

- Programmatique
- Social Media
- SEA
- Newsletters

Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
21320,94€	5249879	139269	67 (tracking à optimiser)	4526€

Phase 2

Leviers :

- Programmatique
- Social media
- Newsletter

Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
3334.08€	5249879	139269	539	11588.5€

• Campagne Place de marché :

Labellemontagne a engagé **35.600€** au total cette saison en campagnes digitales avec notre agence partenaire, déployées sur l'ensemble des sites internet.

Phase 1 -20/12-17/01

Nous avons débuté la communication avec une première vague de notoriété pour promouvoir le concept de la place de marché, sur des supports vidéo diffusés sur YouTube, les réseaux sociaux ainsi que sur le réseau display.

Au total nous comptabilisons 774 016 impressions sur l'ensemble des canaux de communication utilisés et 378 566 vidéos visionnées complètement.

En parallèle de la campagne de notoriété nous avons mené une campagne pour promouvoir les packages sur la place de marché.

Leviers :

- Programmatique
- Social media
- SEA

Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
5 093,00 €	602012	139269	173	16 080,40 €

Nous avons communiqué en décembre et janvier via des bannières diffusées sur skipass.com et skiinfo pour un total de 12750€.

Nous avons pu créer du trafic qualifié sur le site internet : plus de 8000 visiteurs ont été conduits sur le site labellemontagne.com.

Phase 2 - 21/01-14/02

Leviers :

- Programmatique
- Social media

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Concept PDM	5746.73€	691980	3492	544	63957.15€
Hébergement	13936.32€	1912710	5239	1115	174739.72€

Nous avons communiqué dans une logique d'acquisition et avons fait la promotion des divers hébergements sur l'ensemble des stations Labellemontagne ainsi que le concept de La place de marché, une plateforme pour tous les services d'une station.

Phase 3 : 21/02-16/03

Leviers :

- Programmatique
- Social media

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Concept PDM	2928.62€	486481	2325	546	68041.01€
Hébergement	13936.32€	1912710	5239	1115	174739.72€

• Les campagnes Klox à Orcières :

Orcières Labellemontagne a engagé 12 000€ au total sur cette saison en campagnes digitales.

- **La campagne Saison+ :**

La campagne Saison+ rassemblait le forfait saison + (à 399€ au lieu de 645€), ainsi qu'une réduction de -25% sur le forfait de ski journée.

Phase : 26/11/21 au 28/11/21

Leviers :

- Social media (Facebook et Instagram)

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	1000€	163 580	1500	361	

Cette campagne comptabilise 202 513 impressions et 1 276 clics générés. Le coût par clic est très bon à 0,78 €, le coût pour mille est lui de 4,94 €.

- **Campagne Early Booking :**

Phase 1 : 01/10/21 au 17/10/21

Leviers :

- Programmatique
- Social media

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	1000€	163580	1500	258	36257€

Cette campagne comptabilise 202 513 impressions et 1 276 clics générés. Le coût par clic est très bon à 0,78 €, le coût pour mille est lui de 4,94 €.

Phase 2 : 18/10/21 au 31/10/21

Leviers :

- Programmatique
- Social media

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	916,30€	160419	1717	332	34391€

Cette campagne comptabilise 160 419 impressions et 1 717 clics générés. Le coût par clic est excellent à 0,53 €. D'un point de vue performances, la campagne réalise un chiffre d'affaires de 923 €.

Phase 3 : 08/11/21 au 14/11/21

Leviers :

- Programmatique
- Social media

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	1000€	164632	2445	277	42849€

Cette campagne comptabilise 164 632 impressions et 2 445 clics générés. Le taux de clic est bon à 1,49 %, tout comme le coût par clic à 0,41 €.

Phase 4 : 18/11/21 au 131/11/21

Leviers :

- Programmatique
- Social media

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	828,36€	191480	2500	278	43181€

Cette campagne comptabilise 191 480 impressions et 2 500 clics générés. Le taux de clic est bon à 1,31 %, tout comme le coût par clic à 0,33 €.

- **Campagne Black Friday :**

La campagne Black Friday rassemblait le forfait saison + à 399€ au lieu de 645€ ainsi qu'une réduction de -25% sur le forfait de ski journée.

Phase : 26/11/21 au 28/11/21

Leviers :

-Social media (Facebook et Instagram)

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	500€	113 877	459	- 3 forfaits saison - 139 forfaits journée ski	-1367€ -3861€

Cette campagne comptabilise 113 877 impressions et 459 clics générés. Le CPC est bon à 1,09 €, le CPM est lui de 4,39 €, ce qui est bon.

- **Campagne 2j multigliss :**

Cette campagne portait sur le pass 2j multigliss afin d'attirer une clientèle pour les weekends, une clientèle alors ciblée sur Aix, Marseille, Avignon, Gap, Nîmes, Montpellier.

Nous avons opté pour un visuel en format GIF (visuel animés) afin d'attirer l'œil des utilisateurs, ainsi qu'une vidéo présentant les 3 activités (ski-piscine-patinoire)

Phase : 14/01/22 au 05/02/22

Leviers :

- Social media (facebook et instagram)

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	1500€	321 443	6171	1181	10 781€

Cette campagne comptabilise 321 443 impressions et 6 171 clics générés. Le CPC est très bon à 0,24 €, le CPM est lui de 4,67 €

Au global des ventes internet sur la saison actuelle, le pass 2j multigliss a progressé de +27.7% par rapport à la saison 2019/2020 avec un chiffre d'affaires à 10 781€

Les ventes les plus élevées du pass 2j multigliss s'effectuent la semaine du jour de l'an, avec 109 titres vendus.

- **Campagne 6j multigliss :**

Cette campagne portait sur le pass 6j multigliss afin d'attirer une clientèle semaine pour les vacances scolaires. Une clientèle alors ciblée sur PACA, Rhône-Alpes, Normandie, IDF.

Nous avons opté pour un visuel en format GIF (visuel animés) afin d'attirer l'œil des utilisateurs ainsi qu'une vidéo présentant les 3 activités (ski-piscine-patinoire)

Phase : 17/01/22 au 31/01/22

Leviers :

- Social media (Facebook et Instagram)
- Programmatique

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	2000€	390 849	8479	2688	41 755€

Cette campagne comptabilise 390 849 impressions et 8 479 clics générés. Le CPC est très bon à 0,24 €, le CPM est lui de 5,12 €.

Le social media a eu un meilleur impact, 5.50%, au niveau du taux de clic sur le lien alors que la programmation est à seulement 0.48%.

La région qui a le plus diffusé est l'Ile de France avec 67 800 impressions et un taux de clics sur le lien à 5.41%.

Au global des ventes internet sur la saison actuelle, le pass 6j multigliss a augmenté de 38.7% par rapport à la saison 2019/2020 avec un chiffre d'affaires à 41 755€.

Les ventes les plus élevées du pass 6j multigliss s'effectuent la deuxième semaine des vacances de février, lorsque la zone A et B sont en vacances. 375 titres vendus cette saison pour un chiffre d'affaires de 5847€

- **Campagne Samedi Friendly :**

Cette campagne portait sur le forfait de ski du samedi qui est à 28.10€ soit -25% de moins qu'un forfait de ski journée, afin d'attirer une clientèle extra-locale, qui peut se rendre facilement dans la station sur un jour de la semaine qui est relativement calme sur le domaine skiable.

Nous avons opté pour un visuel en format GIF (visuel animés) afin d'attirer l'œil des utilisateurs.

Phase : 14/01/22 au 28/02/22

Leviers :

- Social media (Facebook et Instagram)
- Programmation

	Budget dépensé	Impressions	Clics	Ventes	CA
Total	4000€	890 710	9 457	2380	65 377€

Cette campagne comptabilise 890 710 impressions et 9 457 clics générés. Le CPC est très bon à 0,42 €, et le CPM est dans la moyenne marché à 4,49 €.

Le social media a eu un meilleur impact, 1.73%, au niveau du taux de clic sur le lien alors que la programmation est à seulement 0.44%.

La région qui a le plus diffusé est Provence-Alpes-Côte d'Azur avec 379 000 Impressions. C'est également la région avec le meilleur taux de clic avec un CTR de 1,77 %.

Au global des ventes internet sur la saison 2021/22, le produit samedi friendly a diminué 23,4 % par rapport à la saison 2019/2020 avec un chiffre d'affaires à 65 377€.

2) Nos supports digitaux : un moyen de communication indispensable

En mai 2021, nous avons déployé un nouveau site internet, proposant à la fois la vente de forfaits et fusionné les sites skipass et les sites d'informations pour lancer notre place de marché. (Voir le déploiement de ce projet en point E).

Désormais, les internautes peuvent retrouver tout le contenu dont ils ont besoin pour préparer leur journée ou leur séjour : offre d'hébergement, forfaits de ski, location de matériel, cours de ski, activités...

• Le site orcieres.labellemontagne.com

Les campagnes digitales sont venues dynamiser la consommation sur notre site de ventes en ligne qui représente aujourd'hui 18.7% de nos ventes totales, par rapport à 15.9% en 2019-2020, et 4,5% il y a 5 ans.

Nous comptabilisons cette saison un taux de conversion de 2.20% sur le site internet et 108 172 visiteurs.

2021-2022	2019-2020	2018-2019
1 969 265€	1 581 677€	1 238 347€

Nous essayons de plus en plus de vendre en ligne afin de fluidifier le parcours client. Le lancement de la place de marché a boosté nos ventes, le client peut acheter/recharger son forfait, et en même temps retrouver toutes les informations concernant son séjour, ses activités, les conditions météo ou encore l'état du domaine skiable au même endroit.

Les campagnes digitales ont également un rôle conséquent, puisque les ventes en lignes représentent près de 20% du chiffre d'affaires global.

En plus d'être un site marchand, le site web a été un vrai support dans la communication de la gestion de la crise sanitaire pour la station. Nous avons déployé tout un kit de communications avec une FAQ pour éclairer nos clients quant à nos actions commerciales et mesures sanitaires.

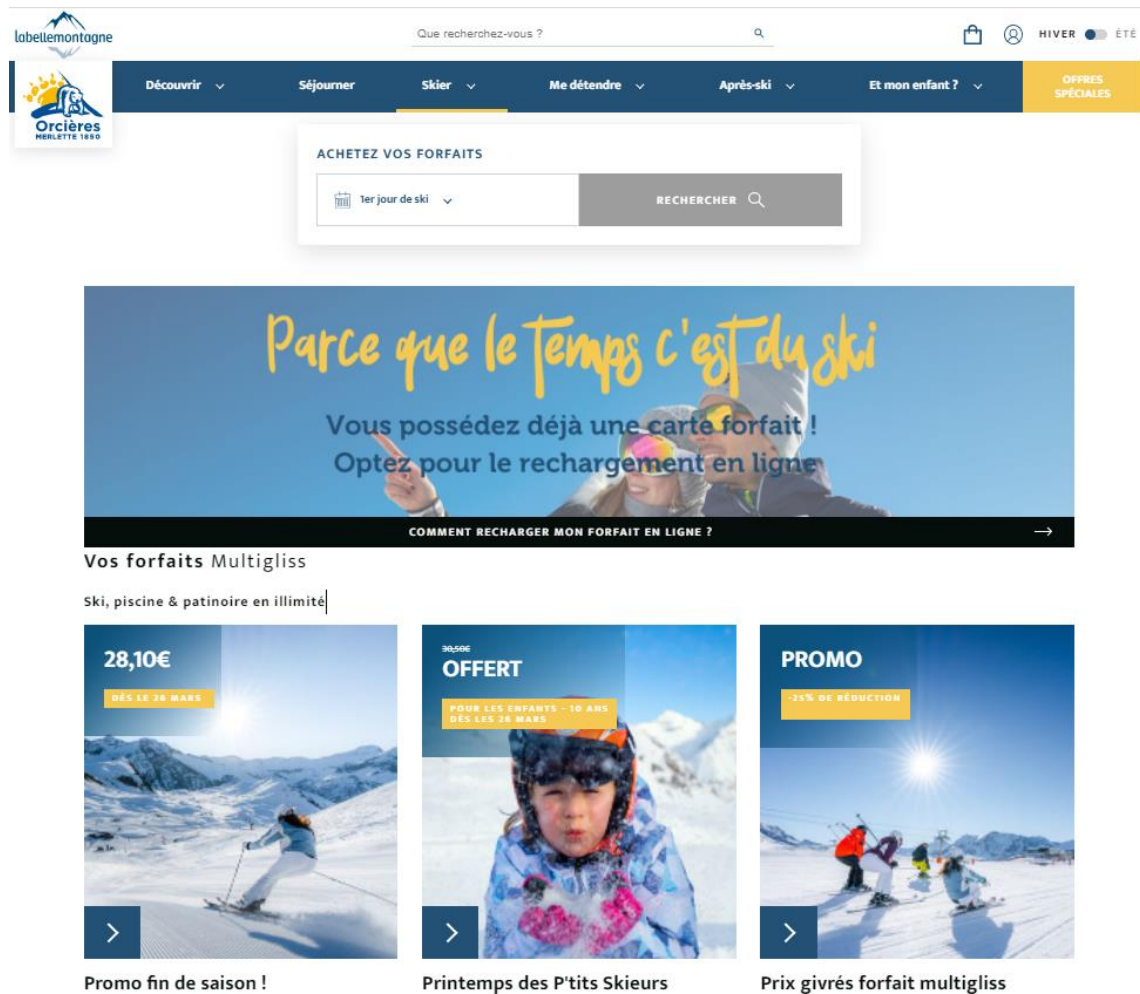
TOP 5 des pages consultées sur le site internet :

Cette saison, nos utilisateurs ont consulté près de 570 000 pages sur notre site orcieres.labellemontagne.com, ils ont consulté près de 3 pages par session et ont passé en moyenne 2,46 minutes sur le site.

Les pages les plus consultées sont celles concernant tous nos produits ski, nos promotions, notre page achat forfait ainsi que le panier et la page d'accueil.

Les webcams arrivent en 6ème place, une page primordiale pour le client. Elles sont un support indispensable à la communication du domaine skiable de la station, c'est un point

d'entrée vers nos canaux digitaux et elles sont un facteur déclenchant, en particulier pour la consommation de proximité.



Nouveauté -Service client multicanal _

Conjointement avec le nouveau site internet/ place de marché, Labellemontagne a déployé un service clients multi-canaux, soutien indispensable à la vente en ligne.

L'équipe de l'Agence assure un service 7 jours sur 7 en saison pour accompagner le parcours client et aider à la concrétisation des réservations: un opérateur répond en direct aux questions des internautes en cours d'achat, que ce soit par téléphone, par e-mail ou par tchat en ligne.

Cette saison, le « click to chat » a généré plus de 600 conversations pour Orcières.

Nous avons enregistré au total dans le tchat :



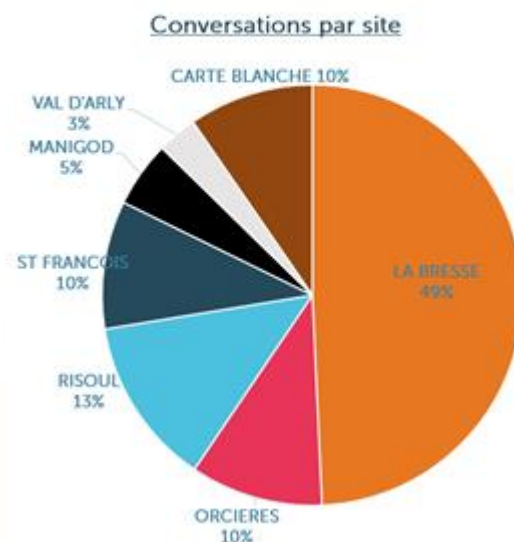
On remarque que la période d'activité la plus intense s'étale de décembre à février, avec un pic des conversations en décembre à 5 542.

Le vendredi 10 décembre est la journée totalisant le plus de conversations : 351.

Pour être plus précis, l'activité est dense du 30 novembre au 20 janvier.

En janvier, on dépasse les 2 millions de pages traquées pour plus de 650 000 visiteurs

Visites/conversations sur le site :



- **Les réseaux sociaux**

a) Du côté du groupe Labellemontagne

Cette saison Labellemontagne a continué à enrichir Instagram et Facebook pour donner de la visibilité aux stations. Nous avons également relayé les événements importants, et le contenu créé par nos clients, notamment via l'action des ambassadeurs.

Nous avons également communiqué sur facebook pour tenir informés nos clients des évolutions sanitaires et promouvoir les hébergements en station.

b) Du côté d'Orcières Labellemontagne

La page Facebook nous permet plus de spontanéité et de réactivité qu'un média classique. C'est également l'occasion de nous rapprocher des clients et d'interagir avec eux : échanges, partage et relais d'informations (SAV, renseignements sur le domaine...). Au travers de ces publications et échanges, certaines personnes deviennent des « ambassadeurs virtuels » de la station. Ils sont prêts à en faire la promotion auprès de leur entourage et connaissances (virtuelles ou réelles) de manière spontanée.

De même du côté d'Instagram, l'aspect communautaire permet de fidéliser les utilisateurs, on séduit le client avec des posts et des storys en temps réel qui leur donne envie de venir dans notre station. Une interactivité efficace avec les clients.

Les réseaux sociaux nous permettent de créer davantage de proximité avec les clients et de les tenir informer des actualités de leur station préférée.

En moyenne, 5-6 posts par semaine, 105 posts ont été diffusés pendant la saison avec de plus en plus de publications qui incite à faire interagir l'utilisateur. (Questions, préférences...)

Les posts concernant les chutes de neiges et le domaine skiable sont celles dont il y a le plus d'interactions clients et celles qui plaisent le plus. (Like, clics, commentaires)

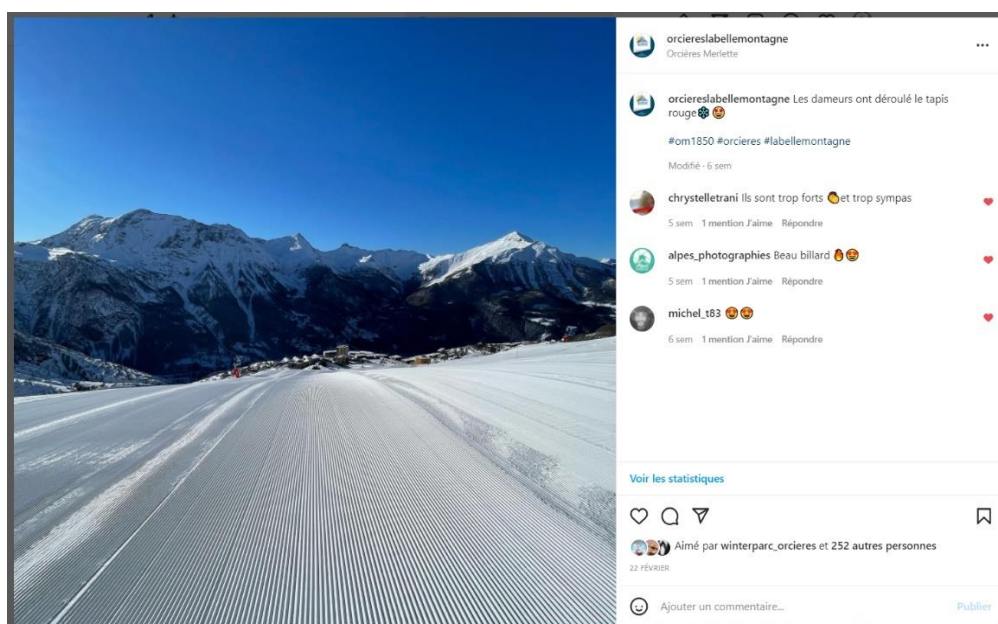
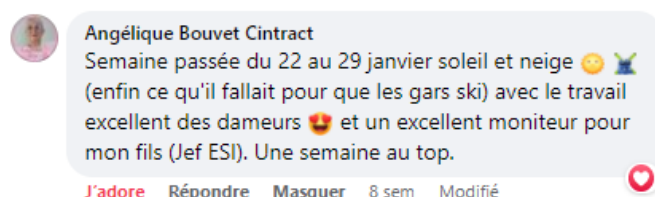
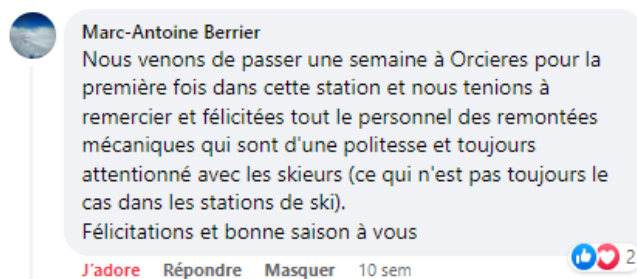
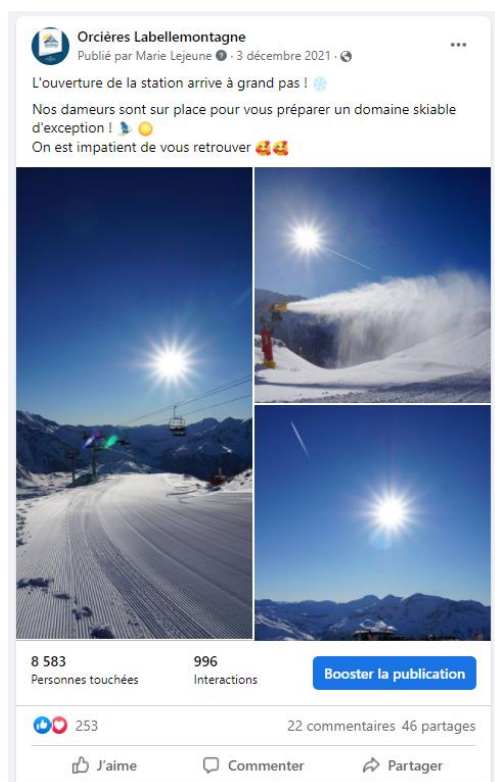
Envoyé en préfecture le 16/12/2022

Reçu en préfecture le 16/12/2022

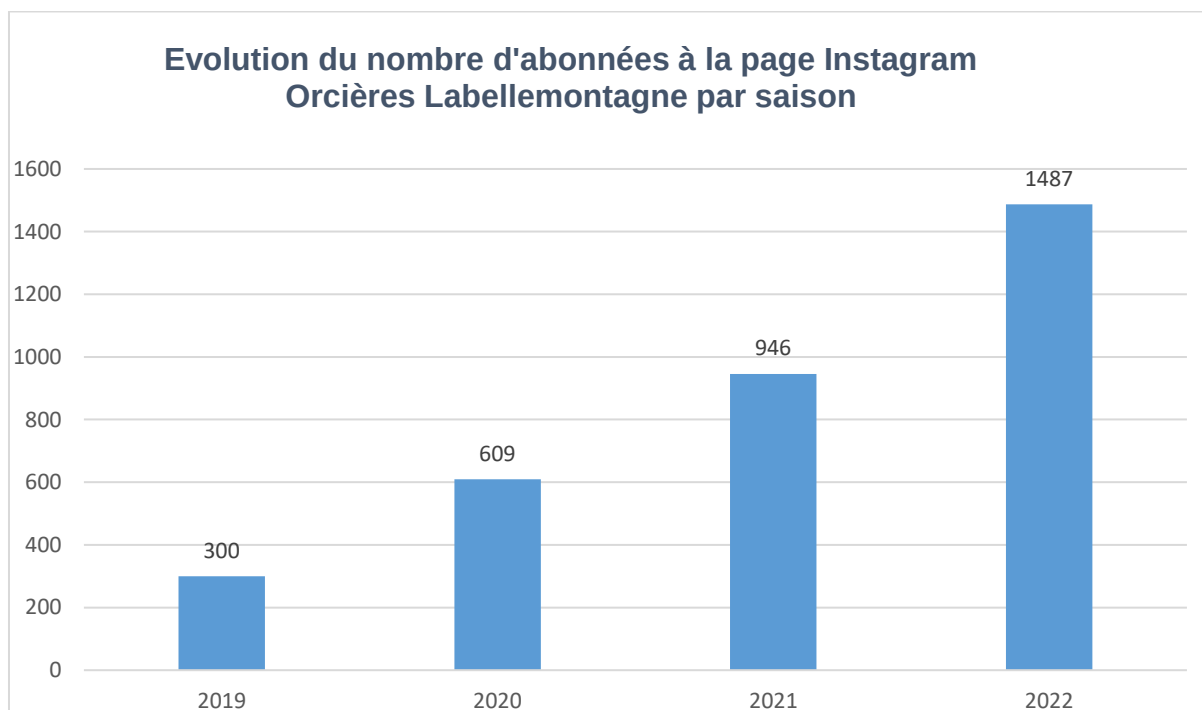
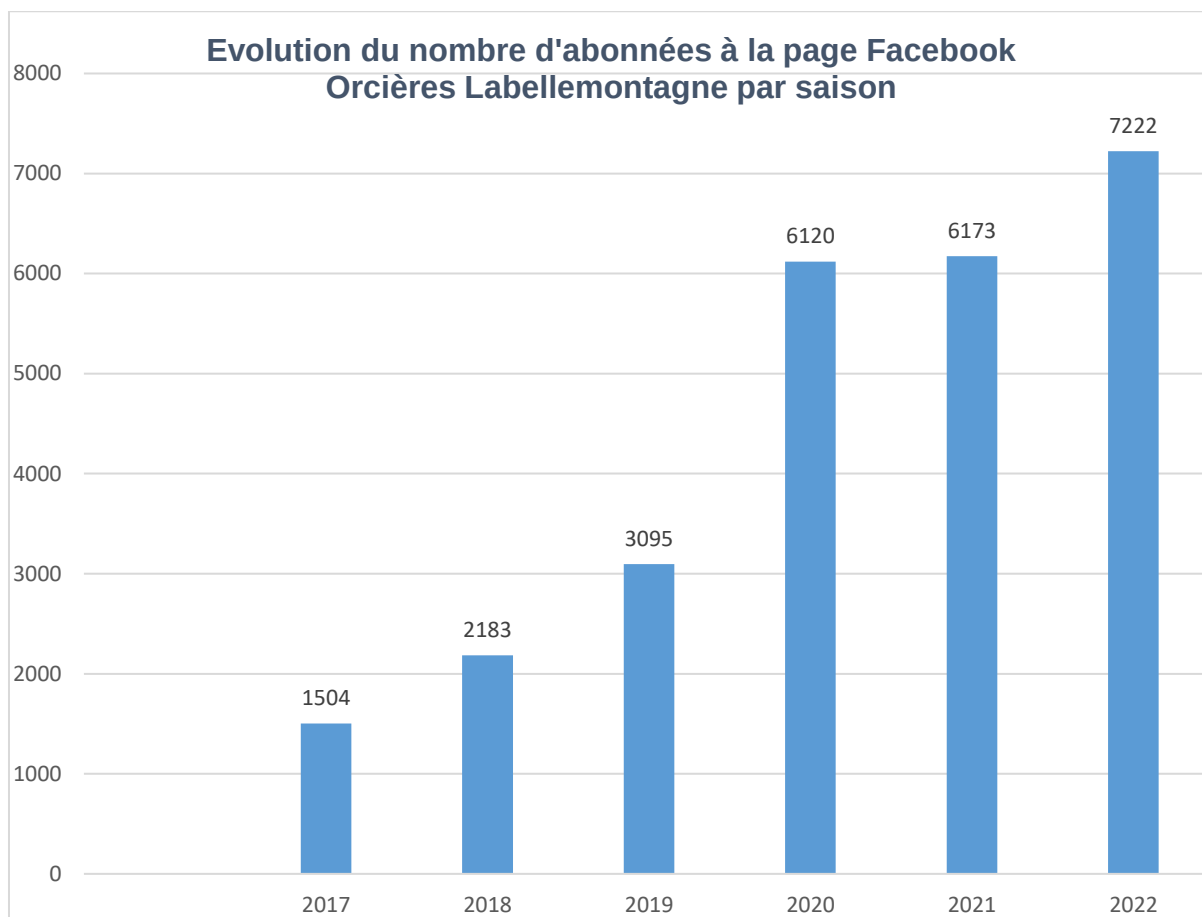
Publié le

ID : 005-210500963-20221214-CM2022_120-DE

Berger
Levrault



Le nombre de fans de la page Facebook est en constante évolution et ne cesse d'augmenter depuis la création de la page Facebook. De même pour notre page Instagram, que nous avons créée en 2019.



- **L'application mobile fait peau neuve**

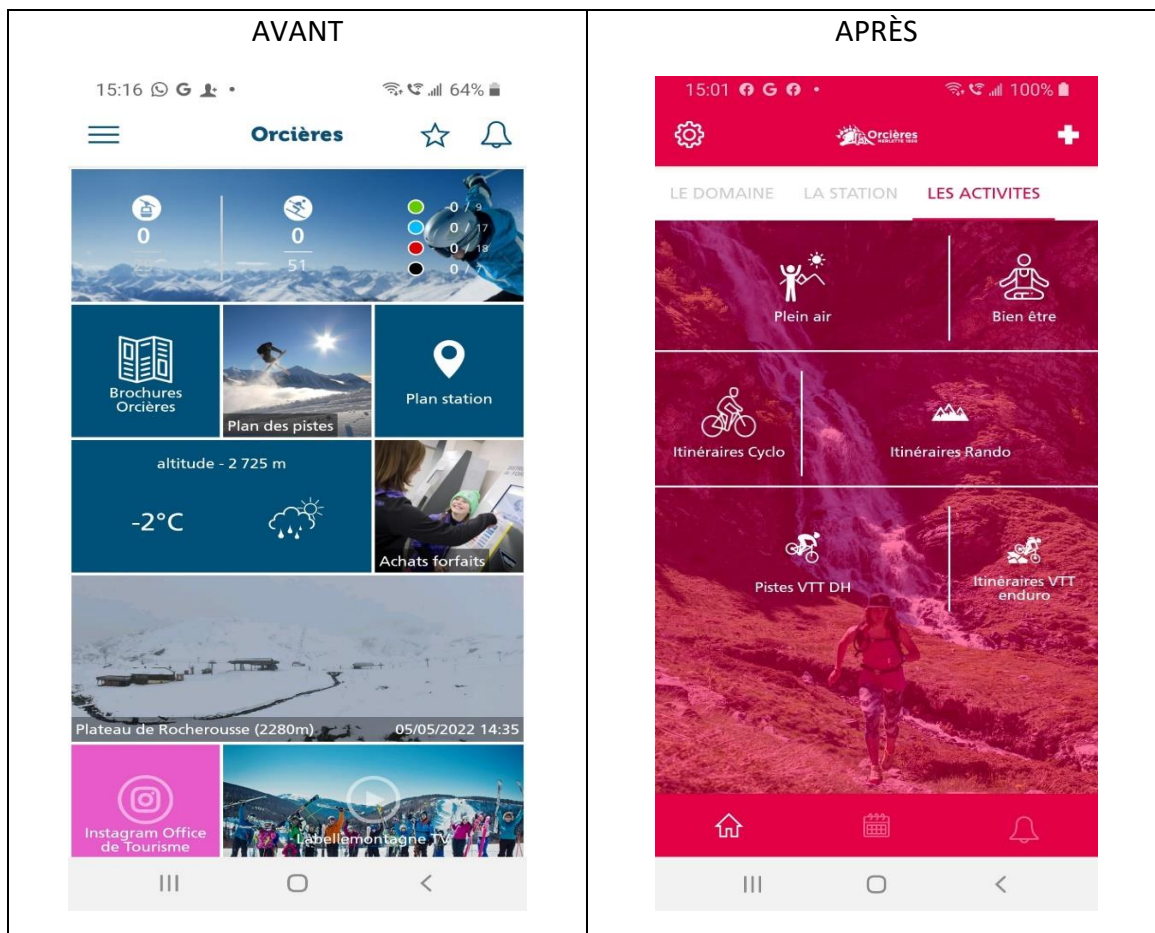
L'application mobile de la station d'Orcières-Merlette 1850 est disponible en téléchargement gratuit sur l'Apple Store et Play Store et propose les fonctionnalités suivantes :

- Accéder au plan des pistes
- Voir l'état du domaine
- Les webcams
- La météo
- Agenda/activités
- Achat et rechargement des forfaits
- Le SKI+ (tracking & challenges)

Durant cette saison d'hiver, 11 pushs ont été envoyés à tous les utilisateurs de l'application. A chaque temps fort de l'hiver, chaque chute de neiges ou informations exceptionnelles un push est envoyé.



L'application a été re-designée courant de la saison d'hiver, un dashboard à 3 volets, plus clairs avec moins de points d'entrée afin de faciliter le parcours de l'utilisateur. Un re-design appliqué sur la version été et qui a vocation à être dupliqué pour la version hiver.



Les résultats du 1er novembre au 1er mai par saison :

	2018-2019	2019-2020	2021-2022
Nombre d'utilisations de l'application (sessions)	34 901	172 552	157 360
Nombre de téléchargements	3 498	2 951	3109
Nombre d'utilisateurs	2 875	7 494	6883

3) Des initiatives à long terme pour soutenir la communication

Nous avons réalisé en amont de la saison 2021/2022 plusieurs initiatives destinées à soutenir notre communication et notre visibilité auprès de nos clients sur le long terme.

a. Les relations presse

Depuis plusieurs années, Labellemontagne collabore avec l'agence de presse DUODECIM, agence d'attachés de presse active dans l'univers de la montagne pour améliorer la visibilité des stations Labellemontagne et leurs offres de services.

Il est important pour nous de communiquer dans la presse traditionnelle et on-line car elle est un outil puissant de prescription pour le choix du type et la destination du séjour. Notre objectif est de mettre en avant les nouveautés, les offres, l'esprit Labellemontagne et le caractère de la station dans les médias.

Les résultats

Le travail effectué cette année avec le dossier de presse et le choix des messages nous a permis une couverture médias de 3M€ d'euros en équivalence publicitaire pour 571 reportages.



Annexe 7

b. La création de contenus

Labellemontagne s'attache à générer et créer du contenu pertinent pour nos consommateurs. La communication a toujours eu pour vocation de produire des contenus, et les réseaux sociaux, les emailings ou encore les sites web attirent d'autant plus la gourmandise des internautes... Il faut donc alimenter nos supports digitaux avec des contenus renouvelés et adaptés.

Nous poursuivons la production de web séries thématiques :

- Parole de locaux : Boulanger, salarié de l'office du tourisme ou encore moniteur de ski, ce sont les acteurs de la station qui en parlent le mieux
- L'été à la montagne : interview de nos clients qui présentent les avantages de la montagne en été.
- Conseil du pisteur : Mettre en avant les conseils des pisteurs (sur quelles pistes du domaine débiter au ski, où avoir la plus belle vue, quelles pistes skier pour avoir le maximum de sensations !)
- Ma première piste : Nous souhaitons interviewer les enfants découvrent leurs premières sensations au ski.

- Métiers de la station : projet mené par le service ressources humaines afin de mettre en lumière les métiers des stations et contribuer ainsi l'attractivité de nos métiers: hôtesse de caisse, dameur, etc...

Ces vidéos sont disponibles déjà montées sur la chaine youtube de Labellemontagne.

Du côté d'Orcières, les vidéos « Paroles de Locaux », « Ma première piste » et « Conseil d'un pisteur » ont été réalisées durant cette saison.

Lors de cette saison, nous avons mis en œuvre deux shootings photos, ainsi qu'au complexe de loisirs. Nous avons opté pour un nouveau photographe régional, venant de Serre Chevalier, afin de renouveler toute notre banque de photos. (Alpes Photographies – Jonathan Dupieux).



c. Ambassadeurs/influenceurs

Nous considérons que nos clients sont une source inépuisable de contenus et nous avons souhaité mettre leur talent en avant cette saison. Ainsi nous avons lancé la saison dernière et cet automne une campagne pour trouver nos ambassadeurs, dont l'objectif est de donner l'opportunité à des clients aux profils variés de nous partager leurs plus beaux souvenirs afin de les réutiliser à travers nos réseaux sociaux, nos brochures etc...



Labellemontagne a également expérimenté deux campagnes « influenceurs » de grande ampleur via la plateforme Hivency. L'objectif était de renforcer la notoriété des stations.

Nous avons traité avec une plateforme numérique pour nous permettre de proposer des collaborations avec des micro-influenceurs qui comptent en moyenne 10 000 abonnés sur Instagram ou Tik Tok.

En acceptant la collaboration, les influenceurs s'engagent à faire un post et une story contre **des forfaits pour 2 personnes pour 1 ou 2 jours.**

Ce sont plus de 130 influenceurs qui ont participé à cette collaboration organisée par Labellemontagne avec la communauté des micro-influenceurs.

Les nombreuses publications sur Instagram et Tik Tok ont récolté 50 000 likes et 4 000 commentaires.

À Orcières, ce sont une vingtaine d'influenceurs qui se sont rendus dans notre station. Un accueil privilégié en supplément d'un sac de goodies leurs ont été réservés



D - La satisfaction et l'écoute client

Nous nous attachons à construire avec le client une véritable relation de confiance. Un client heureux et satisfait est un client qui revient en station. La satisfaction client est donc un enjeu stratégique et essentiel pour se démarquer. Notre démarche vise à améliorer l'expérience client dans un premier temps, avant sa venue par un accès facile aux renseignements, puis dans un second temps, lors de l'achat et de la réservation des forfaits, sur place tout au long du séjour, et enfin après son passage à Orclères-Merlette 1850.

Plusieurs leviers nous permettent d'être à l'écoute des clients et de mesurer la satisfaction globale sur plusieurs thématiques. Ces données sont ensuite partagées à l'ensemble des équipes de la station.

1. Enquête Eficieo

Eficieo est une société d'études avec laquelle nous collaborons pour réaliser chaque semaine une enquête de satisfaction auprès des clients de la station pour mesurer la satisfaction globale à l'égard du domaine skiable, de l'achat des forfaits, des remontées mécaniques, des

pistes, et de l'accueil sur le domaine skiable. Cette démarche favorise la connaissance client et nous permet de mettre en lumière des axes d'amélioration et de développement. L'enquête de satisfaction menée cette saison nous a permis de mettre en lumière des résultats très positifs comme le démontre **l'annexe 8**.

2. Les autres leviers d'écoute client

a. Description

D'autres outils nous permettent à ce jour de mesurer et récolter la satisfaction client. En effet nous prenons en compte également les commentaires et les notations des clients sur Google My business, TripAdvisor, Facebook.

b. Objectifs

Les avis et commentaires recueillis sur ces trois plateformes permettent aux clients de partager leurs expériences de manière spontanée puisque qu'ils décident par eux-mêmes de laisser ces retours à la communauté de ces réseaux sociaux. Ils partagent leurs opinions directement avec les clients et les prospects. Il est fondamental de suivre les notes attribuées à notre station pour garantir notre réputation et encourager les prospects à choisir Orcières-Merlette 1850.

c. Résultats

	Note FACEBOOK	Note GOOGLE MY BUSINESS
Orcières Merlette	4,5/5	4/5

E- Les projets et outils du groupe Labellemontagne

1. Un nouveau site internet pour améliorer l'expérience client

• Rappel du projet

Labellemontagne a engagé ces dernières années un projet de modernisation de ses outils internet et digitaux afin d'améliorer le parcours clients et de simplifier le séjour au ski. L'idée est de concevoir un nouveau site web plus convivial, plus fluide et plus clair pour le client, rassemblant dans une seule vitrine un maximum de services essentiels à son séjour.

Ce nouveau site web s'attache donc à mettre en valeur les atouts du territoire de chaque station. Il centralise les informations dont le client a besoin en amont et pendant son séjour au ski, et également lui donnera la possibilité de réserver un grand nombre d'activités et de services:

- l'offre Labellemontagne pour une station donnée (hébergement, remontées mécaniques, activités de loisir, etc.)
- du contenu autour de l'actualité de la station, en collaboration avec les socio-professionnels et les Offices de Tourisme
- des services et de offres de partenaires (hébergeurs, loueurs de matériel, etc.)

La vocation de ce site est bien de se mettre au service de la station, du territoire et de l'ensemble des socio-professionnels qui voudront en devenir les partenaires, le tout en apportant les ressources du Groupe Labellemontagne.

• Une mise en ligne au printemps

Une première version de la place de marché a été lancée en mai 2021.

Le développement de l'équipe marketing du groupe Labellemontagne, avec un net renforcement des expertises, a marqué une nouvelle étape dans le développement de ce projet. Cette saison nous a permis de mettre en évidence les points bénéfiques et les axes d'amélioration sur lesquels nous allons investir pour enrichir l'expérience client.

Ainsi nous initions au deuxième semestre 2022 une deuxième version du nouveau site internet pour optimiser le parcours clients.

Les chiffres clés :

Nous avons dès l'été dernier débuté la prospection des marchands locaux pour la place de marché. Nous avons pu connecter des marchands externes cette saison : loisirs, locations de matériel, ou encore hébergements, ces marchands viennent compléter l'offre de la Labellemontagne déjà disponible sur le site.

Orcières :

3 partenaires marchands sont actuellement en cours d'intégration

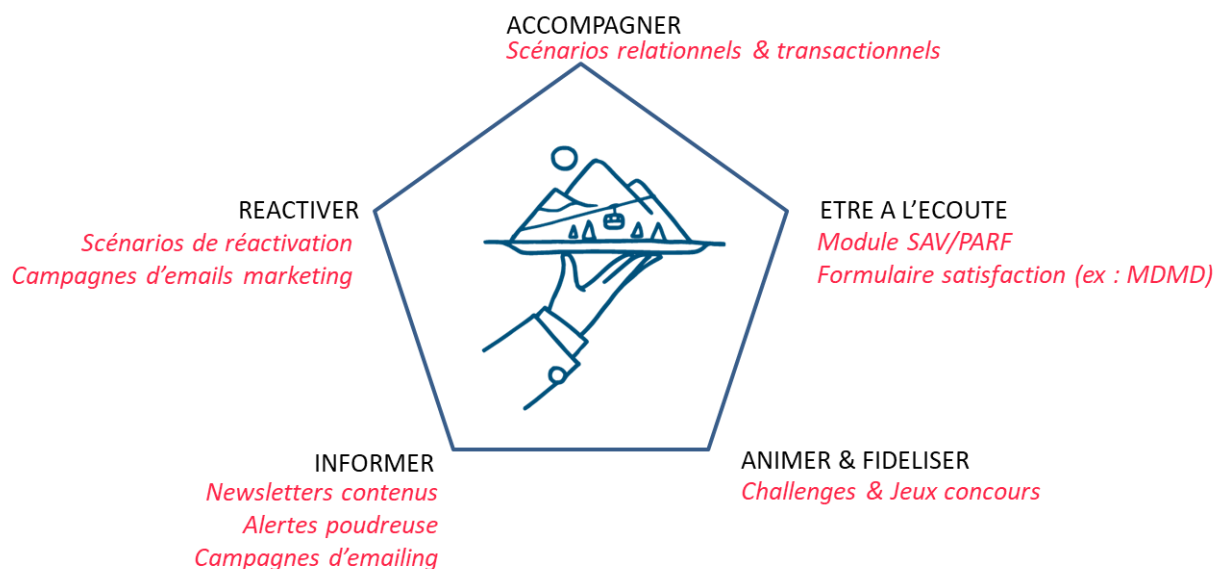
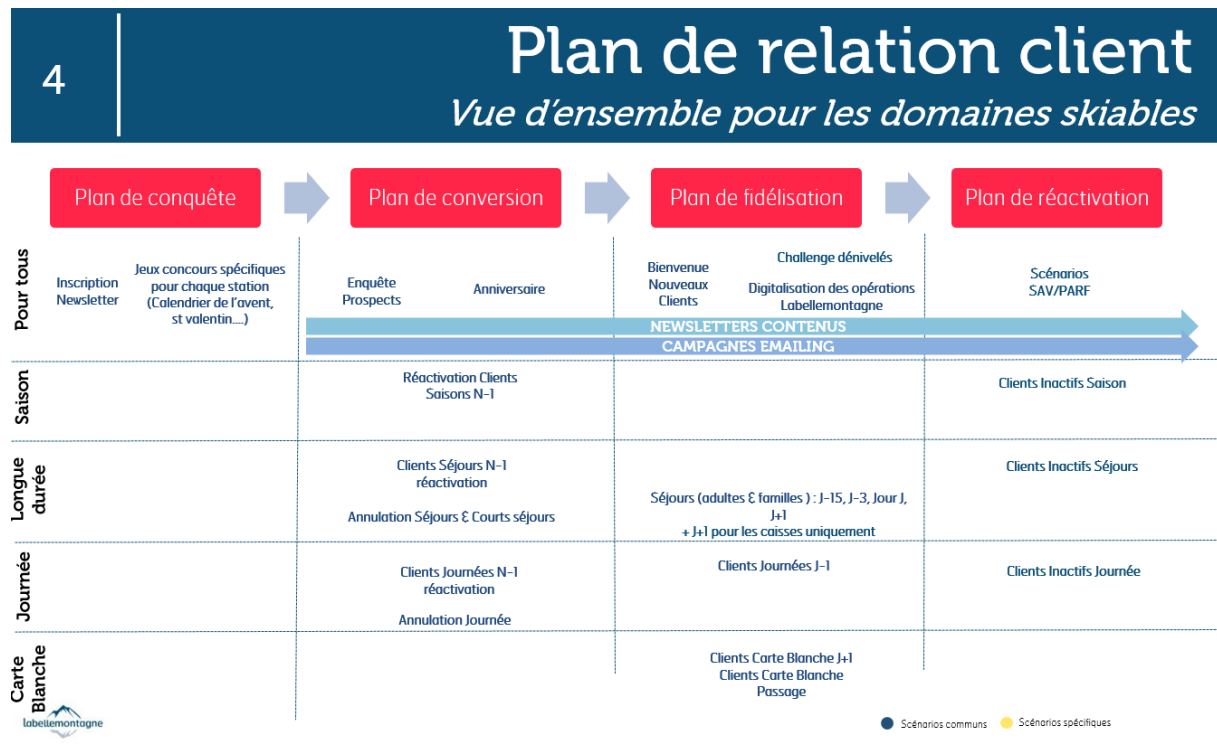
2 partenaires marchands seront bientôt connectés dès réception des contrats

2. Le CRM : un outil de connaissance client

• Rappel du projet

Le CRM de Labellemontagne a pour objectif principal d'améliorer la connaissance client et d'animer notre base client.

Le prestataire sélectionné suite à l'appel d'offre lancé par le groupe intègre une solution Microsoft Dynamics, un des leaders du marché actuel, qui permet de regrouper les données clients provenant de diverses origines (site web, s, enquête de satisfaction, partenariats, opérations, etc.), dans une seule plateforme ? et d'améliorer la connaissance client et de soutenir la fidélisation et l'animation commerciale au sens large.



- **La stratégie Labellemontagne déclinée dans les entreprises**

L'ambition du groupe LABELLEMONTAGNE est d'assurer le développement responsable de la vie économique et sociale de nos territoires.

Nous tenons à mettre en œuvre cette ambition dans le respect de nos valeurs familiales : un management responsable et respectueux de nos environnements et de nos parties prenantes, et plus particulièrement nos collaborateurs, nos délégants, nos actionnaires, nos partenaires et nos autorités de tutelle.

Le groupe LABELLEMONTAGNE souhaite devenir un acteur éminent du tourisme et des loisirs au service des territoires et des collectivités, et vise l'atteinte d'un CA de 100 M€.

Cette stratégie s'appuie également sur les 16 éco engagements portés par Domaines Skiables de France et auxquels nous souscrivons.

6) Organigramme et ressources humaines - Conditions de Sécurité – Formation

A- Organigramme et ressources humaines

L'arrêt de longue durée imposé à nos activités du fait des mesures COVID a eu des impacts conséquents sur nos collaborateurs du fait de la distance forcée avec l'entreprise, malgré tous nos efforts pour entretenir à distance un lien des plus réguliers possibles avec nos équipes. Le recours contraint à un chômage technique massif et de longue durée a constitué un accélérateur et amené un certain nombre de salariés, permanents comme saisonniers y compris à des postes-clés, à prendre d'autres voies; certains ont expérimenté un autre travail ou secteur non frappé de fermeture (le dispositif d'activité partiel permettant aux salariés concernés de travailler auprès d'un autre employeur à temps plein pendant cette période), et ont pu se voir proposer de nouvelles perspectives professionnelles, d'autres ont questionné leur choix de vie (d'où mobilité, remise en question, etc..).

Cette épreuve sans précédent a donc eu, au-delà de toutes les urgences auxquelles le management devait faire face à effectif minimum, un effet très déstabilisant pour l'entreprise en ce qui concerne ses équipes, effet auquel les exploitants de domaines skiables et plus généralement les entreprises du tourisme en montagne ont toutes été confrontées.

Nous avons eu à faire face à plusieurs départs et absences (en plus de plusieurs retraites annoncées), nous contraignant à pallier et recruter plusieurs personnes juste avant la saison dans un climat très morose et incertain, en répartissant différemment les responsabilités concernant le domaine skiable: ceci a concerné notamment les postes du Directeur d'exploitation/chef des pistes (fonctions assurées cet hiver par un duo Responsable de maintenance et Chef des pistes), du Responsable Palais des Sports, de l'animateur QSE, de l'assistante administrative, d'une comptable et de la chargée de communication, et un certain nombre de salariés .

A l'issue de la saison, Cédric Poey a été confirmé au poste de Directeur d'Exploitation, et les postes de Responsable Maintenance et Chef des Pistes sont à pourvoir (recrutement en cours).

Il sera nécessaire de prendre collectivement le temps de digérer toute cette accélération vécue pour renforcer le collectif de l'équipe de managers.

Vous trouverez **en Annexe 9 l'organigramme de l'entreprise** qui retranscrit ces différents changements:

REPARTITION DE L'ETABLISSEMENT PAR SERVICE

Répartition des effectifs par établissements	PERMANENTS		SAISONNIERS		RENFORTS		TOTAL	Dont primo embauchés SANS RENFORTS
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
ADMINISTRATIF	4	4	0	0	0	0	8	3
MAISON ENFANT	0	0	0	7	0	0	7	2
DROUVET	0	0	2	2	0	1	5	3
PT CHAUD CIMES	0	0	3	0	0	0	3	0
ROCHEROUSSE	0	0	9	9	0	0	18	10
PALAIS DES SPORTS	4	0	7	9	3	1	24	7
DOMAINE SKIABLE	17	2	91	36	8	8	162	52
TOTAL	25	6	112	63	11	10	227	74
	31		175		21			

REPARTITION DE L'ETABLISSEMENT « DOMAINE SKIABLE » PAR SERVICE 2021/ 2022

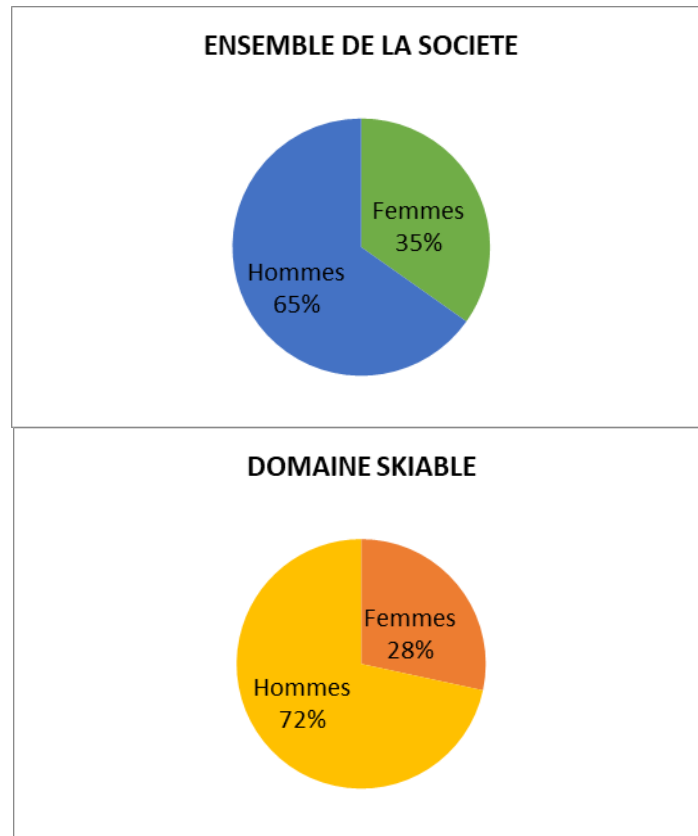
Répartition des effectifs DOMAINE SKIABLE	PERMANENTS		SAISONNIERS		RENFORTS		TOTAL
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
Exploitation RM	3	1	47	13	5	3	72
Maintenance RM	6	0	3	0	0	0	9
Garage	2	0	1	0	0	0	3
Serre Eyraud	1	0	6	2	1	1	11
Contrôle RM	0	0	1	2	0	2	5
Pistes	1	0	18	5	2	0	26
Production de neige	2	0	1	0	0	0	3
Damage	1	0	10	0	0	0	11
Caisses	1	1	4	14	0	2	22
TOTAL DOMAINE SKIABLE	17	2	91	36	8	8	162
	19		127		16		

ORCIERES LABELLEMONTAGNE a employé 227 personnes au maximum de l'exploitation d'hiver 2021/2022, dont 31 permanents, 175 saisonniers et 21 renforts.

Entre l'obligation du pass sanitaire (vaccination ou test négatif de – de 24 heures) et la reprise d'activité post-covid, nous avons eu des difficultés à trouver le nombre de ressources

suffisantes et nous avons démarré la saison avec des effectifs plus faibles que d'habitude. Tous les candidats retenus ont été embauchés pour l'ensemble de la saison.

Nos effectifs sont constitués comme suit :



La proportion Femmes/Hommes est identique à la saison dernière, elle varie très légèrement sur les 5 dernières années avec une proportion de femmes qui a tendance à progresser dans notre entreprise.

Un plan d'actions relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est en place dans l'entreprise et définit un certain nombre de mesures visant à garantir l'égalité de traitement et de diversité à toutes les étapes de la vie professionnelle, notamment :

- Rééquilibrer la mixité dans les différents métiers de l'entreprise,
- Améliorer les conditions de travail des femmes/des hommes sur le domaine skiable en veillant à rénover ou installer des toilettes, en planifiant les remplacements pour permettre de se rendre aux toilettes et en veillant à ce qu'ils soient respectés,
- Adapter les conditions de travail et alléger la charge de travail des femmes enceintes, dès que la situation est connue.
- Rechercher des modes d'organisation du temps de travail permettant de mieux articuler l'activité professionnelle et les obligations familiales, (aménagement

des horaires, du nombre de jours de travail par semaine... pour ceux qui en font la demande, décalage de l'horaire de travail le jour de la rentrée scolaire).

- Offrir l'équité des salaires, à poste, qualification et niveau d'expérience équivalent.

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre demande aux employeurs d'au moins 50 salariés de publier un index découlant d'indicateurs sur les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes calculés sur une période de 12 mois.

L'index est publié annuellement au plus tard le 1er mars de l'année en cours au titre de l'année précédente. Un index inférieur à 75 nécessite de prendre des mesures correctives.

L'index d'Orcières Labellemontagne a ainsi été calculé et déposé sur le site du Ministère du Travail avant le 1er mars 2022.

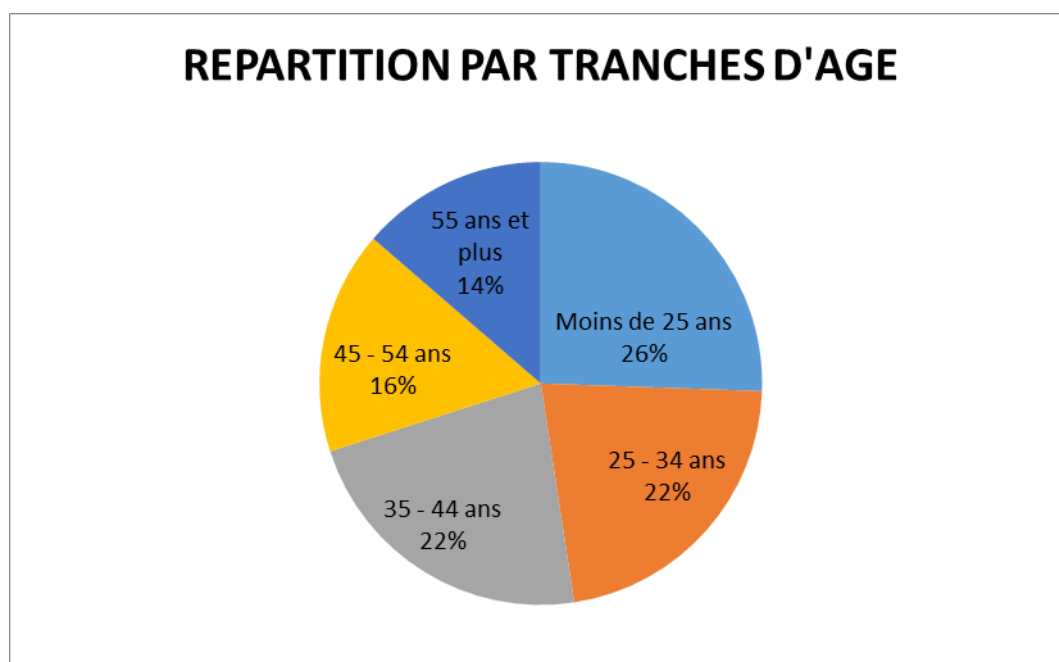
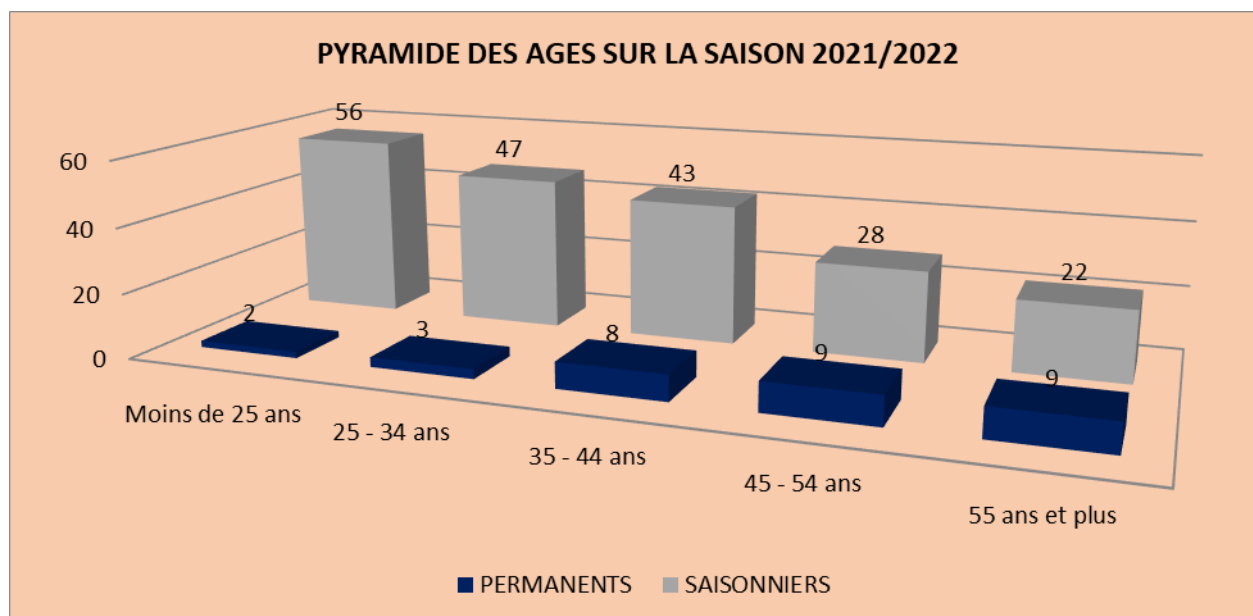
Pour rappel, la mesure se réalise sur une période de 12 mois consécutifs qui n'est pas obligatoirement l'année civile. Pour notre part nous nous calons sur la période comptable à savoir du 01/09/2020 au 31/08/2021. Les indicateurs sont calculés au niveau de l'entreprise. Tous les salariés sont pris en compte à l'exception des apprentis, des titulaires de contrat de professionnalisation, des expatriés, des salariés mis à disposition, des salariés absents plus de la moitié de la période (exemple pour congé maladie, maternité...), et des salariés présents moins de 6 mois.

Le calcul de l'index n'a pas permis de donner une note globale car, selon les critères légaux, le premier indicateur n'était pas calculable. En effet, le 1er indicateur présente la répartition des femmes et des hommes en 4 groupes (Employés, Ouvriers, Techniciens et Agents de Maîtrise, Cadres). Les groupes ne comportant pas au moins 3 femmes et 3 hommes doivent être écartés. Si cet écartement conduit à ne retenir que 40% ou moins de l'effectif, l'indicateur est considéré comme incalculable.

Notre taux d'embauche de personnel jeunes de -35 ans est de 48%

Notre taux d'embauche de personnel sénior de + de 55 ans est de 14% sur l'hiver 2021/2022.

Vous trouverez, ci-dessous, la répartition par tranche d'âge au sein de l'entreprise



- **Travailleurs handicapés**

Notre taux d'embauche d'employés handicapés (y compris via la sous-traitance) est de 2,6 ETP (2.6 l'an dernier et 2.5 l'année N-2). En complément, nous nous acquittons d'une contribution de 3.4K€ (respectivement 5.5K€ et 5.7K€ pour les 2 exercices précédents) à l'Association pour la Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes handicapées.

Les différentes sensibilisations faites sur ce thème continuent à porter leurs fruits, et les salariés hésitent moins à faire part de leur reconnaissance en tant que travailleurs handicapés.

- **Retraites et autres départs**

L'engagement net de retraite acquis par les salariés en contrat à durée indéterminée, en tenant compte d'une probabilité de présence dans l'entreprise à l'âge de la retraite (62 ans), s'élève à 382 K€ au 31.08.2021, non comptabilisé dans les comptes, couvert partiellement par une somme versée sur un compte externalisé, à hauteur de 66 K€.

- Sur l'exercice 2021/2022, nous comptons déjà 4 départs à la retraite effectifs : 2 employés permanents avec une ancienneté de l'ordre de 35 à 40 ans. L'un étant le responsable du complexe de loisirs et l'autre évoluant à la maintenance des remontées mécaniques.
- 2 employés saisonniers faisant partie du service des remontées mécaniques.

A ces départs s'ajoutent encore 2 salariés permanents avec également une ancienneté importante qui ont fait valoir leurs droits à la retraite et qui quitteront l'entreprise au cours du printemps 2022.

A noter que, concernant le personnel saisonnier, figurent 3 personnes qui ont atteint l'âge légal de départ à la retraite mais n'ont pas encore fait valoir leurs droits.

B- Institutions représentatives du personnel – Informations aux salariés

Depuis maintenant 3 ans, la nouvelle instance unique CSE est en place.

Cette instance se compose de 4 membres titulaires pour le collège ouvriers/employés et de 2 membres titulaires pour le collège cadres/agents de maîtrise.

Le Comité Social et Economique est amené à se réunir au moins 6 fois dans l'année, dont a minima 4 réunions incluant le thème de la sécurité, santé au travail (avec invitation du Médecin du Travail, de la CRAM et de l'Inspection du Travail à ces dernières).

Pour rappel, au cours de l'hiver 2019/2020, notre accord d'intéressement arrivait à son terme, la Direction du site avait tenu à proposer de nouveau un projet d'accord d'intéressement. Après négociations, un accord d'intéressement triennal avait été signé le 27 février 2020, qui a trouvé déclenchement en 2019/2020.

Le CSE, dans sa mission de santé sécurité et conditions de travail, a été consulté et sollicité à plusieurs reprises entre 2021/2022 pour participer aux démarches de protections sanitaires au sein de l'entreprise ainsi que sur les différents protocoles d'exploitation compte tenu des contraintes en vigueur.

Compte tenu de la situation sanitaire, certaines réunions se sont tenues en visio-conférence.

Nous avons décidé de proposer dans le cadre des dispositions exceptionnelles de soutien au pouvoir d'achat une Prime exceptionnelle de Pouvoir d'Achat sur le mois de mars 2022 qui a fait l'objet d'un CSE extraordinaire le 25 mars 2022. Ce versement volontaire de la part de l'entreprise à ses salariés vient récompenser un hiver réussi et permettre une réponse positive vis-à-vis du contexte inflationniste subi au quotidien. Le montant global de cette prime représente un peu plus de 38K€ pour l'entreprise. **Annexe 10**

Communication interne

L'entreprise Orcières Labellemontagne a organisé différents temps d'accueil la semaine précédant l'ouverture de la station dans un contexte épidémique contraignant de par la situation sanitaire à cette période et les prescriptions gouvernementales à respecter : pass sanitaire, port du masque obligatoire, désinfection des mains avant l'accès aux bâtiments, respect des distanciations sociales dans la salle de conférence et en extérieur.

Tout a été préparé pour accueillir nos équipes dans les meilleures conditions sanitaires :

- Journées d'accueil par petits groupes et par métier
- Distribution au besoin de masques chirurgicaux pour la journée
- Mise à disposition de gel hydrologique au point de rassemblement
- Respect des distanciations sociales dans la salle de conférence
- Contrôle du pass sanitaire et achat de téléphone pour scanner les flashcodes

Notre volonté était de rencontrer notre personnel, absent pour certains depuis plus d'un an et demi, afin de lancer la dynamique de la saison et partager des messages de sécurité au travail, tout en respectant les gestes barrières.

Jean Yves REMY, PDG du groupe Labellemontagne a souhaité participer à cette journée d'accueil par la diffusion d'un message vidéo, donnant un éclairage sur la situation économique du groupe et un focus sur les enjeux de sécurité au travail et en exploitation.

L'objectif était de garantir l'accès en sécurité aux usagers des remontées mécaniques et de maintenir l'ouverture de l'exploitation du domaine skiable au regard des consignes sanitaires à respecter.

Nous avons dû modifier, repenser l'organisation et la vie d'entreprise, notre volonté étant de préserver la santé de nos collaborateurs en évitant tout développement de clusters, et pour limiter tout effet sur nos effectifs en pleine exploitation.

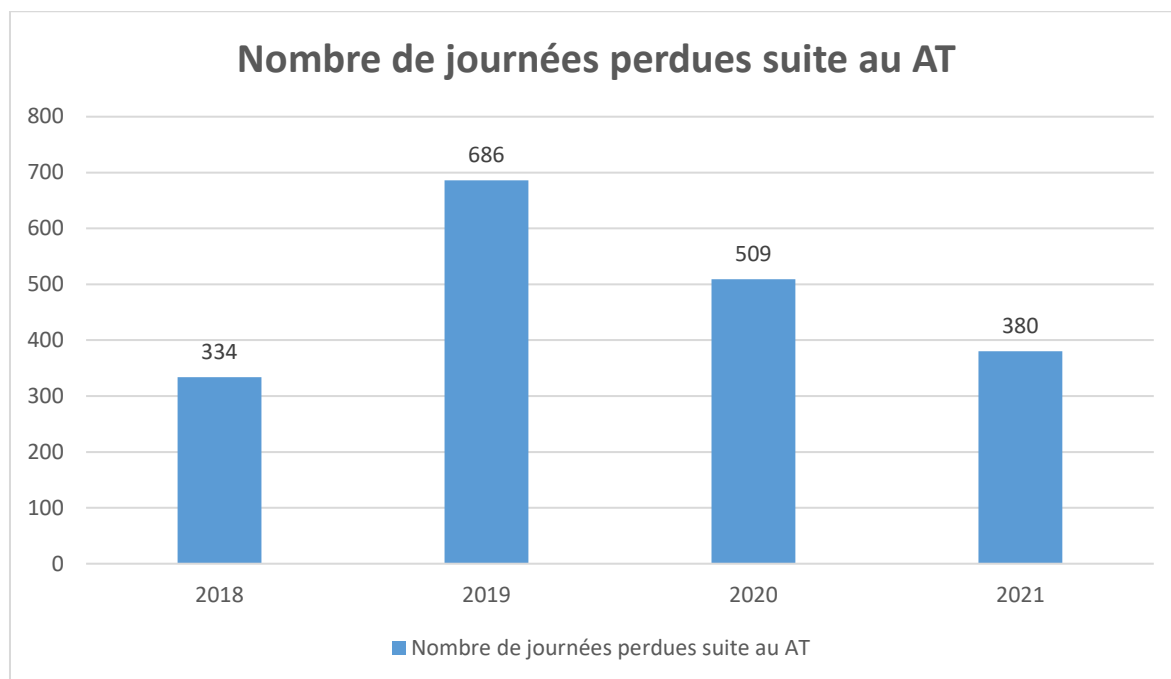
De ce fait nous avons mis en place dans nos locaux et sur chaque poste de travail :

- Mise à disposition de gel hydro alcoolique et lingettes désinfectantes sur chaque poste de travail et dans les lieux communs
- Réorganisation des flux dans les locaux
- Réajustement des horaires de prise et de fin de poste pour limiter le nombre de personnes en simultané dans les locaux
- Distribution de masque et tour de cou textiles certifiés UNS2 pour les besoins quotidiens
- Un respect strict des gestes barrières dans les locaux et cabanes.

C- Sécurité au Travail

- Accidents de Travail

Les chiffres portent sur la période du 1er Juin N-1 au 31 Mai N (pour la saison 2021-2022 : du 1er Juin 2021 au 31 mai 2022).



Nous pouvons constater une baisse significative du nombre de jours d'arrêt sur la période qui s'explique par la baisse du nombre d'accident du travail.

01/06/2021 – 31/05/2022 :

- **31** Accidents de travail sur le site d'Orcières
- AT avec arrêt = 16
- AT sans arrêt = 14
- Accident de trajet = 1
- Nombre de jours perdus = 380

En comparaison avec les saisons précédentes :

Saison 2020-2021 = site fermé.

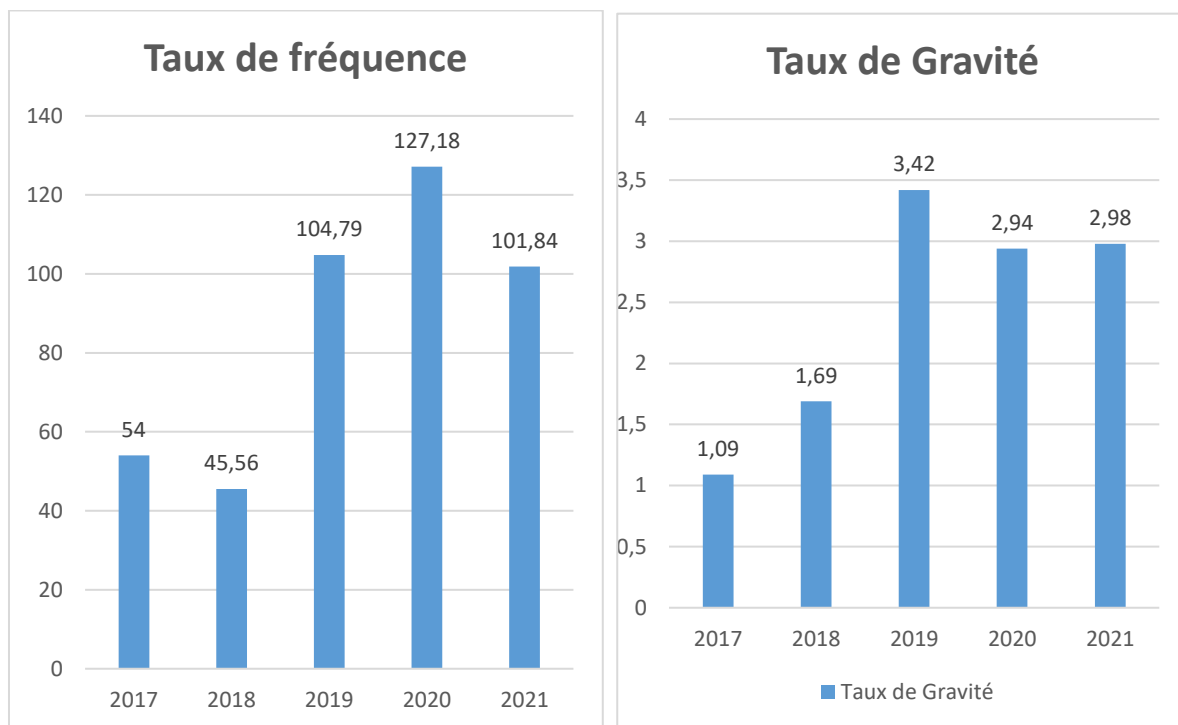
2019-2020 :

- **39** Accidents de travail sur le site d'Orcières
- AT avec arrêt = 22
- AT sans arrêt = 16
- Accident trajet avec arrêt = 1
- Nombre de jours perdus = 509

2018-2019 :

- **48** Accidents de travail sur le site d'Orcières
- AT avec arrêt = 21
- Accident trajet avec arrêt = 6
- AT sans arrêt = 21
- Nombre de jours perdus = 686

Il convient de préciser que le nombre de journées perdues inclut les accidents de trajet. Pour la saison 2021 - 2022, il y a eu 1 accident de trajet avec arrêt.



Nombre d'accidents avec arrêt x 1 000 000
 Nombre d'heures travaillées

Nombre de journées d'arrêt x 1 000
 Nombre d'heures travaillées

Les statistiques du taux de Fréquence (TF) et du taux de Gravité (TG) sur l'année 2021 restent élevés au regard de la fermeture du site d'Orcières en 2021. Cette crise sans précédent a provoqué l'arrêt complet des activités sur la saison hivernale réduisant d'une manière significative le nombre d'heures travaillées et par conséquent impactant les données TF/TG.

Les informations concernant les données liées à l'accidentologie sont calculées historiquement sur le site d'Orcières du 01/06 de l'année N-1 au 31/05 de l'année N pour mettre en relief la période où l'activité est la plus importante.

Un changement va être opéré, à partir de l'année prochaine le calcul se fera par année civile, en effet la méthode de calcul de l'accidentologie traditionnelle dans tous les corps de métier se réalise sur la période du 01/01 au 31/12 de l'année en cours.

ÉVOLUTION DES TAUX D'ACCIDENTS DE TRAVAIL

Le taux de cotisation d'accidents du travail pour les entreprises varie en fonction de la sinistralité individuelle de l'entreprise et du secteur d'activité de l'année précédente.

Etablissements		Taux au 1 ^{er} janvier					VARIATION
		2018	2019	2020	2021	2022	
1	SIEGE (Fonctions supports de nature administrative)	0.87	0.84	0.80	0.90	0.83	↘
2	SIEGE (Autres fonctions)			1.47*	1.43	1.40	↘
3	LE DROUVET	1.78	1.52	1.23	1.7	2.02	↗
4	CHALET DE ROCHEROUSSE	1.41	1.52	1.08	1.18	2.18	↗
5	COMPLEXE DETENTE & LOISIRS	1.29	1.32	1.47	1.38	1.42	↗
6	MAISON DE L'ENFANCE	3.20	3.40	3.50	3.5	3.06	↘
7	DOMAINE SKIABLE	2.56	2.78	3.15	3.33	4.31	↗

* Le taux concernant l'administratif doit être séparé en deux taux depuis 2020 et non plus sous le taux dit « bureau ». En effet, on doit considérer un taux « fonctions supports de nature administrative » à 0.83% et un autre taux n'étant pas considéré dans cette fonction comme le poste de directeur ou encore de chargée de communication où là le taux se situe pour notre établissement à 1.40%.

- Actions de protection ou de prévention

La saison 2021-2022 s'annonçait comme un exercice avec un fort enjeu de sécurité au regard de la situation sanitaire en 2021 où les domaines des remontées mécaniques sont restés fermés. Pour la plupart du personnel saisonnier, ils n'ont pas travaillé dans le milieu de la montagne durant une période de 1 an et demi.

Orcières Labellemontagne a mis l'accent en début de saison sur un temps de formation au poste de travail « Formation Santé Sécurité et Qualité de vie au Travail » (SSQVT) pour l'ensemble du personnel.

Cette formation a pour but de mettre l'accent sur ces enjeux de sécurité en sensibilisant le personnel aux risques au poste et sur les vecteurs accidentogènes de la profession mais également des moyens de protections associés pour lutter contre l'accidentologie.

Par ailleurs des actions ont été menées pour œuvrer pour la prévention des risques professionnels à savoir :

- *Fournir les skis au personnel du domaine skiable et les chaussures de skis pour le personnel de maintenance et des pistes. A chaque début de saison, le matériel est réglé par du personnel habilité. L'entretien des skis est également suivi par les équipes avec a minima un entretien par an dans un magasin partenaire de la station.*
- *Fournir des cramponnettes et des caillebotis aux les postes de travail, pour toutes les équipes d'Orcières Labellemontagne.*
- *Fournir des gants, capes de pluie et autres équipements pour se protéger des conditions météorologiques.*
- *Fournir des EPI spécifiques à l'utilisation de produits chimiques ou pour certains travaux spécifiques comme le travail en hauteur (ces EPI sont contrôlés annuellement).*
- *Utiliser les fraises à neige et l'aménagement d'estacades déterminant le gabarit idéal pour les embarquements des RM (limite la manutention manuelle de la neige).*
- *Fournir des sacs ABS, pelles, sondes & DVA pour les pisteurs, la maintenance et les polyvalents. Ce matériel est suivi et contrôlé annuellement par du personnel habilité.*
- *Fournir des protections auditives, moulées, aux l'employés : Une campagne a été réalisée durant la saison hivernale pour équiper le personnel exposé au bruit dont le seuil dépasse la réglementation donnée par le code du travail (à partir de 80DB). Ces protections auditives sont suivies et leur renouvellement s'effectue tous les 5 ans.*
- *Etude pour le travail en hauteur sur le complexe de Loisirs et remontées mécaniques.*
- *Mise en place de boite à outils dans les gares de RM pour éviter le port de charge lourdes dans les sacs à dos du personnel de maintenance.*
- *Mise en place de chauffage dans les gares de Drouvet 1 et 2 et à l'arrivée de Rocherousse pour améliorer le démarrage par mauvais temps.*
- *Remise en fonction des sanitaires au sommet de Drouvet et à l'arrivée d'Estaris.*
Matériel au complexe de loisirs (auto laveuse, machine à glaçons).

- Action de prévention spécifique = Réalisation d'entretien SSQVT :

Parce que la Santé Sécurité au Travail est un enjeu primordial, nous avons déployé depuis 2016/2017 une démarche sécurité, santé et qualité de vie au travail qui constitue un engagement fort de l'entreprise, pour agir sur les comportements qui sont la principale origine des accidents de travail.

Le principe étant que chacun par cette démarche devienne acteur de sa Santé au travail.

Tous les managers d'Orcières Labellemontagne ont reçu une formation certifiante « **Référent santé, sécurité et qualité de vie au travail** », ce processus de formation fait partie du parcours de chaque nouveau manager (voir récapitulatif sur les formations).

La démarche aujourd'hui se traduit par les temps suivants :

- *Temps de Management Collectif :*
- *Ecoutes des salariés :*
- *Fiche d'Amélioration*

Au cours de la saison l'encadrement a rencontré plus de 80% du personnel saisonnier pour échanger via des entretiens Santé Sécurité et Qualité de vie au Travail sur les risques professionnels au poste de travail.

L'objectif de cet entretien est multiple :

- Echanger avec le salarié sur les risques présents sur son poste de travail et les moyens de prévention associés.
- Améliorer la qualité de vie au travail.
- Développer un management participatif.
- Renforcer le management dans son rôle de prévention.
- Mettre à jour le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.

Et in fine de réduire les risques au poste de travail et les accidents de travail.

Ces entretiens ont fait ressortir des actions de préventions qui peuvent être traitées à court termes pour améliorer les postes de travail et des investissements pour lutter plus efficacement contre l'accidentologie. La Direction réalisera une analyse de ces propositions et portera au programme d'investissement certaines actions jugées prioritaires.

Orcières Labellemontagne a continué à déployer une culture de la sécurité cette saison pour sensibiliser le personnel saisonnier comme permanent sur les accidents survenus sur le site d'Orcières, mais également au sein du Groupe.

Ce retour d'expérience matérialisé sous la forme d'un « Flash info sécurité » nous permet de matérialiser les faits survenus et de mettre en relief la conduite à tenir face à une situation dangereuses constatée sur le terrain ou d'un accident du travail.

Exemple de flash info en annexe 11

Nous sommes convaincus que nos efforts engagés dans la lutte contre les accidents du travail, corroborés avec les actions de prévention ou de protection et l'imprégnation d'une culture de la sécurité commencent à porter leurs fruits au regard des statistiques mentionnées dans les tableaux ci-dessus.

A. Formation

En 2021, nos dépenses de formation ont représenté 5.65% de la masse salariale et 1 669 heures de formation externe, soit 0.94% des heures travaillées. Par ailleurs, environ 20 heures de formation sont également dispensées chaque début de saison en interne pour la formation à la sécurité et au poste de travail des saisonniers.

Dans la même démarche que citée au paragraphe précédent, la sécurité au travail est une priorité pour l'entreprise. Nous avons inclus notamment dans le plan de formation les formations suivantes :

o Formation travail en hauteur :

- ✓ Utilisation des EPI pour les conducteurs de téléskis
- ✓ Evacuation d'un corps suspendu pour le personnel travaillant régulièrement en hauteur : polyvalent RM, maintenance RM

o Formation Référent santé, sécurité et qualité de vie au Travail :

- ✓ Initial : pour le nouveau responsable maintenance et les nouveaux chefs de secteur

o Recyclage Artificier : obligatoire et annuel pour les pisteurs titulaires du certificat de préposé au tir

o Habilitation Electrique :

- ✓ Initiale pour les nouveaux embauchés sur les postes techniques ou les nouveaux conducteurs de télésiège
- ✓ Recyclage pour tous ceux nécessaires.

Suite à l'arrivée de l'animateur QSSQVT, nous avons opéré une mise à jour totale des supports des formations au poste de travail et sécurité pour l'exploitation des remontées mécaniques. Les chefs de secteur et les polyvalents ont ensuite œuvré durant la semaine avant l'ouverture et tout au long de la saison pour faire monter en compétence leurs équipes et veiller à ce que chaque salarié maîtrise les bases réglementaires et les exigences de l'entreprise pour assurer son poste en toute sécurité pour lui et les usagers des remontées mécaniques. Nous avons également mené ce travail au sein du Complexe de Loisirs, de la restauration, ainsi que de la Maison de l'enfant.

• **Formations réalisées en interne :**

Type de Formation	Nombre de personne ayant suivi la formation
Formation au poste théorique (Dameur)	12
Formation au poste théorique (Exploitation RM)	65
Formation au poste théorique (Pisteur)	25
Formation au poste théorique (Garage)	3
Conduite TSD Générale	15
Conduite/vigie TSF Généralse	14
Conduite TK Générale	13
Agent Labell'Aire	13
Vigie TSF Générale	13
Vigie TSD Général	13
Cabinier TSD	19
Conduite/Vigie TSD Remplaçant repas	2

Conduite TK et Télécabine	15
Formation Spécifique sur une RM	6
Reprise du questionnaire LABELLE AIRE	1
Reprise du questionnaire TK	16
Reprise du questionnaire TSD	1
Reprise du questionnaire TSF	2
Conduite Motoneige	8
Evacuation Verticale	40
Travaux en hauteur	17

Plan de formation en annexe 12

• Certificat de Qualification Professionnelle – Domaines skiables de France

Promouvoir et acter la compétence professionnelle de nos salariés est un fondamental pour la fiabilité et la motivation des équipes. Nous nous inscrivons donc dans les dispositifs de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) mis en place par DSF, au nombre de 6 à ce jour: conducteur d'engins de damage, conducteur de télésiège pinces débrayables, conducteur de télésiège pinces fixes, conducteur de téléski, nivoculteur et agent d'exploitation. Nous préparons les salariés à ces examens, qui permettent d'acter la validation de leur acquis.

Les examens sont organisés par la profession. Des supports pédagogiques sont créés pour la préparation des candidats, les Membres de jury font partie des entreprises de la profession. Ils se déroulent sous la forme d'une partie théorique en salle, et d'une partie pratique, sur le terrain.

Durant la saison 2021/2022, nous avons accompagné 11 de nos collaborateurs qui ont participé aux examens :

- 5 au CQP Agent d'Exploitation
- 4 au CQP TSD, partie théorie
- 2 au CQP TSD, partie pratique

10 candidats sur les 11 ont passé avec succès leur examen.

• Formations intragroupe

Pour répondre aux enjeux et aux spécificités des métiers de gestion de remontées mécaniques et de domaines skiables, et en complément des nombreuses formations techniques sur site décrites ci-dessus, nous poursuivons les formations intragroupes, centrées sur les axes prioritaires de progression.

Ces formations, en réunissant des équipes issues des différentes stations permettent en outre un partage concret entre personnes du même métier des « meilleures pratiques », avec un

effet d'ouverture à d'autres environnements, et une émulation des équipes dans l'appropriation de ces formations.

B. Mise à disposition des services support du Groupe

En complément, le Groupe Labellemontagne met à disposition ses services supports, dans le cadre des conventions conclues avec notre société.

Exploitation/ Opérations : l'accompagnement au quotidien du Directeur de Site et de ses équipes est assuré par la Direction des Opérations Domaines Skiables du Groupe, dont le rôle est à la fois d'apporter un soutien stratégique et opérationnel à la direction de l'entreprise, et de veiller à la cohérence du pilotage stratégique, économique et managérial du Site avec les « standards » définis avec et par le Groupe Labellemontagne, dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes.

La Direction Technique apporte son expertise et supervise toutes les grosses interventions, les études, les chantiers et les investissements dans les remontées mécaniques et les domaines skiables. Elle apporte également une expertise dans des matières pointues qui peuvent s'avérer cruciales, telle que celle des coûts énergétiques (marché de l'électricité), dans les relations avec les autorités réglementaires et la maîtrise du Système de Gestion de la Sécurité (obligatoire pour les remontées mécaniques depuis 5 ans).

Le Groupe est également doté d'un Responsable Qualité Sécurité, qui a en charge l'animation du système de management Qualité et Santé/Sécurité au Travail du groupe. Il pilote les démarches de certification ISO 9001, ISO 45001. Il assure également la mission de DPO Groupe au regard de nos obligations RGPD.

Commercial : L'équipe commerciale du Groupe nous permet d'assurer une présence régulière auprès des acteurs importants dans l'économie touristique (Tour-Opérateurs, CSE, Collectivités...).

L'intérêt d'un groupe multi-sites à taille humaine est de pouvoir allier des déploiements d'outils au service de la performance commerciale.

C'est ainsi que nous entendons continuer à déployer, dans un environnement de plus en plus concurrentiel à l'échelle de l'univers des loisirs, des outils différenciant tels que : place de marché (avec une offre la plus complète possible sur l'ensemble de la destination), services de relation clientèle personnalisés pouvant assurer des plages horaires très étendues, et proposant des fonctionnalités indispensables en soutien des ventes internet (clic to chat permettant une réponse immédiate aux question des internautes en cours d'achat en ligne, service de permanence téléphonique, réponses aux demandes via réseaux sociaux,...).

Marketing-Communication : Le pilotage de la communication via nos sites Internet, outils digitaux, réseaux sociaux, le développement et les nouvelles fonctionnalités et opérations sont gérés à la direction marketing Groupe par du personnel dédié et qualifié (trafic manager, graphistes, data analyste,...). Elle s'attache également à déployer des enquêtes clientèle pour débriefer et coller au plus près à ses attentes et souhaits.

RH/Social : le service Ressources Humaines assure la mise à disposition, le paramétrage et la supervision des outils adaptés aux activités Ressources humaines (paies, gestion du temps...), ainsi que des conseils et méthodes dans ce domaine, et certaines formalités administratives correspondantes.

Ce service opère également une veille juridique sociale, intervient en support des opérations de recrutement, de rédaction d'accords (accord d'aménagement du temps de travail, intéressement, égalité femmes hommes, activité partielle,...), de relations avec les instances représentatives du personnel et négociations sociales, de traitement des dossiers personnels (disciplinaire, inaptitude,...), et œuvre à déployer avec les services opérationnels une gestion des compétences structurée et motivante.

Depuis le début de la crise sanitaire Covid en mars 2020, ce service support a eu la lourde tâche d'identifier, de décrypter et de mettre en œuvre tous les dispositifs exceptionnels auxquels les entreprises du Groupe, dont Orcières Labellemontagne, étaient éligibles.

Il s'agit notamment de l'activité partielle, des dispositifs exceptionnels d'exonération de charges patronales URSSAF et d'aide au paiement des cotisations. La mise en œuvre de ces dispositifs a généré un travail administratif conséquent: il a fallu à chaque évolution (et donc à de très nombreuses reprises) étudier les textes en profondeur, aller chercher les informations, demander des précisions aux organismes concernés, être en alerte sur les évolutions des textes, des périodes et plus largement critères d'éligibilité etc.; puis paramétrer le logiciel de paie, rédiger et réadapter les procédures, expliquer aux représentants du personnel et aux salariés les impacts sur leurs paies, réaliser les calculs de paie et les remanier à chaque correction d'imprécisions du gouvernement.

L'équipe du Groupe Labellemontagne apporte également son expertise et son poids en matière financière: négociation (ou renégociation en cette période Covid) des financements et des conditions bancaires, gestion de la trésorerie, négociation et gestion de contrats groupe (ex: contrats fournisseurs, contrats d'assurances, couverture santé, etc.).

La Direction Groupe assure aussi la veille, l'optimisation, et le suivi juridique/ management des risques pour les entreprises qui composent le groupe dans un environnement de droits des plus complexes: droit public, droit des sociétés, droit de la consommation, droit commercial, droit fiscal, droit social, droit du ski/judiciaire,... Elle négocie et gère les contrats groupe (ex: contrats fournisseurs métiers génériques, contrats d'assurances, prévoyance, etc.).

Dans le cadre de la certification ISO (voir en infra), nous avons déployé une organisation/système de management structurée autour de processus de gouvernance, de processus opérationnels et de processus supports, s'appuyant sur des expertises professionnelles pointues, et nous attachons à décliner cette organisation dans chaque station.

Son objectif est de définir, mettre en œuvre et veiller au respect des méthodes organisationnelles nécessaires pour :

- répondre à la réglementation et aux dispositions contractuelles applicables aux activités gérées, aux équipements et installations.
- manager les risques auxquelles nos organisations peuvent être confrontées.
- piloter et suivre les plans d’actions, afin d’atteindre nos objectifs stratégiques d’excellence opérationnelle, d’innovation,
- Ce système de management s’appuie sur la base des exigences et outils que constituent les normes ISO 9001 (Qualité/ Amélioration Continue) et ISO 45001 (Santé Sécurité Qualité de Vie au Travail), dont nous entendons faire des supports à l’excellence opérationnelle pour chacune des activités, avec des audits réguliers permettant de mesurer concrètement l’atteinte des objectifs. La norme ISO 9001 dans sa dernière version nous permet d’amplifier l’intégration de toutes les parties prenantes.

Chaque Processus “Groupe” est piloté par un(e) Pilote, qui s’attache à animer (auprès du Directeur de Site et des correspondants « métier» chacun des processus suivants :

Processus de pilotage et de gouvernance

- Pilotage et contrôle interne
- Développement et innovation

Processus opérationnels (au service direct du client)

- Remontées mécaniques (conduite et maintenance des installations)
- Glisse (inclut toutes les activités nécessaires à la mise à disposition du domaine skiable aux clients : damage, neige de culture, sécurisation et secours)
- Services

Processus supports

- Marketing, ventes et communication
- Comptabilité et budget
- Ressources Humaines
- Respect des Hommes et de nos environnements / RSE
- Systèmes d’Information

Les revues annuelles opérées permettent notamment de cadrer les exigences organisationnelles applicables à toutes les sociétés du groupe et de bénéficier de leurs retours d’expériences (bonnes pratiques, points forts, solutions, difficultés, non-conformités, retours d’audits, etc). Ces rencontres sont aussi l’occasion d’aborder les orientations stratégiques et les évolutions réglementaires futures qui peuvent avoir un impact sur les activités concernées.

6) Suivi du Système de management par la qualité -sécurité

A. Certification ISO 9001

Le Groupe Labellemontagne dispose pour l'ensemble de ses domaines skiables d'une certification Groupe de son système de Management de la Qualité. Depuis août 2010, le champ de la certification a été étendu à l'ensemble des activités du Groupe, soit pour Orcières Merlette 1850 les activités de restauration, du complexe de loisirs et détente et de la garderie d'enfants.

Le Groupe Labellemontagne a obtenu la certification ISO 9001 selon la nouvelle version 2015 en 2019.

B. Certification NF EN ISO 45001 : 2018

Le Groupe Labellemontagne dispose pour l'ensemble de ses domaines skiables (et autres activités) d'une certification Groupe de son système de Management de la santé et de la sécurité au travail.

Suite à l'audit de certification de mars 2019, le groupe souscrit aux exigences de la norme standard NF EN ISO 45001, version 2018.

La Sécurité du travail est un objectif prioritaire, le Groupe est certifié en la matière depuis 10 ans: certification Sécurité OHSAS 18001 en 2012, puis norme ISO 45001 depuis 2018/2019, permettant d'harmoniser notre certification au système de management ISO.

Cette norme renforce pour la Direction de faire preuve de leadership et d'implication vis-à-vis du management de la santé et de la sécurité au travail, et ce, en intégrant plus fortement dans les processus la protection de la santé et de la sécurité dans l'espace de travail.

Le renouvellement de la double certification du Groupe Labellemontagne Qualité et Sécurité-Santé au Travail (ISO 9001 et ISO 45001) a été obtenu en avril 2022 pour 3 années, avec un nouvel organisme certificateur, AIO.

Annexe 13: certificat de validité 2022

7) Assurances

Notre activité et les biens y afférents sont couverts par les polices d'assurances suivantes :

- *Contrat responsabilité civile (Allianz) : n° 61.402.706*
- *Contrat flotte automobile (Allianz) : n°44.082.293*
- *Contrat multirisques (Allianz) : n° 59 991 339*
- *Contrat auto-missions (Allianz) : n° 57.410.725*
- *Contrat risques juridiques (Protexia France) : n° 00.785.166*

IV/ Perspectives commerciales Hiver 2022/2023

Ayant réaffirmé publiquement notre souhait de continuer à nous investir durablement dans le développement et la vitalité du domaine skiable d'Orcières et en tant que candidat à l'appel d'offres de la prochaine concession de service public lancé par la municipalité, nous aurons l'occasion de développer ultérieurement notre approche des éléments commerciaux concernant la suite, et notamment l'exercice 2022/2023.

Les grilles tarifaires 2022/2023 ont été homologuées par le conseil municipal en date du 17 mars 2022, elles sont **jointes en Annexe 14** du présent rapport.

Compte tenu des perspectives de flambée des prix de nos fournisseurs, carburants et autres, ces tarifs intègrent une augmentation d'environ +5.3% des tarifs. L'inflation continuant de s'accroître, période inflationniste et il n'est pas exclu à l'aube de la future saison de devoir réétudier une nouvelle augmentation de nos tarifs dans ce contexte.

V/ Conclusion

En début de saison, jamais nous n'aurions pu imaginer le déroulement de celle-ci tant les incertitudes étaient marquées sur la plan sanitaire, mais également sur les difficultés que nous rencontrions dans le recrutement de nos équipes.

L'impossibilité de nous projeter à cause des décisions tardives prises par nos autorités de tutelle, nous a obligés à une adaptabilité permanente. Nous avons déployé une grande énergie pour remettre en route nos installations après un an de fermeture et mettre en application les mesures de restrictions sanitaires tant pour nos clients que pour nos salariés contraints à disposer d'un pass sanitaire, puis vaccinal valide pour travailler dans notre secteur d'activité. Il nous a fallu transposer toutes ces directives dans notre environnement de travail en montagne pas toujours facile (contrôler un pass sanitaire dans le froid et la neige n'est pas toujours aisé...ni de faire porter un masque en extérieur).

De cette crise, il convient de garder à l'esprit que les difficultés sur le marché du travail saisonnier ne sont probablement pas terminées. La problématique du logement en station est de plus en plus prégnante et fera partie des enjeux à traiter pour les années à venir.

Nous avons également été pénalisés tout au long de la saison par un cruel déficit de neige, marqué sur l'ensemble du massif des Hautes-Alpes. Grâce à un réseau de neige de culture performant, nous avons exploité dès que possible les plages de froid pour garantir un enneigement de qualité, malgré l'absence d'une « ambiance blanche » principalement sur les panneaux du domaine skiable les plus exposés au sud. A ce titre, nous pouvons être légitimement satisfaits de la qualité d'exploitation assurée cet hiver.

Compte tenu du déficit de neige exceptionnel sur la station, notre bonne gestion d'exploitation du domaine skiable associée à la mise en œuvre de notre stratégie de production de neige de culture ont permis d'obtenir une note de satisfaction globale de nos clients d'Orcières très honorable.

L'image et le professionnalisme d'Orcières Labellemontagne délivrés dans des conditions optimales de sécurité vis-à-vis de nos salariés et celui du service à offrir à notre clientèle témoignent de notre savoir-faire et de notre motivation à toujours avancer et progresser.

Ensuite, l'appétence de nos clients à la pratique du ski sur un domaine skiable n'a jamais été aussi forte. Ainsi, ce constat, qui ne donne pas raison à nos détracteurs pour lesquels le ski était fini suite à la fermeture de nos domaines l'an passé, redonne la juste place à notre activité plébiscitée par nos clients et au cœur de l'économie de notre destination.

Sur le plan commercial, notre stratégie continue à porter ses fruits avec une offre adaptée aux besoins de l'ensemble de nos clients, que nous renforçons avec le produit multi-glisser, dans l'objectif de valoriser les équipements-phare de la station.

Nous sommes également moteurs dans le développement de la vente en ligne avec une première saison très prometteuse par la commercialisation de nos produits sur notre nouvelle place de marché. Nous avons réalisé une progression importante sur ce segment qui représente aujourd'hui 18% de notre chiffre d'affaires et qui offre pour l'avenir des

opportunités marketing fortes pour dynamiser nos ventes sur ce marché très concurrentiel. L'appui du Groupe Labellemontagne sur ce sujet est un atout marqué qu'il convient de souligner.

Nous avons également atteint un niveau d'activité record au Palais des Sports, dépassant au cours de l'hiver 2021/2022 1M€ de CA TTC pour la première fois de son histoire, activité tirée notamment par le dynamisme du bowling et de l'espace aqualudique. Notre stratégie commerciale, renforcée avec l'arrivée d'un nouveau Responsable au sein de l'établissement, et qui vise à valoriser conjointement les produits du domaine skiable et du Palais des Sports, porte ses fruits et ouvre des perspectives de croissance significatives pour les années à venir. Notre gestion du Complexe, rigoureuse et orientée vers le client, a d'ailleurs été saluée par la Préfecture et le SDIS05 lors de la dernière commission de sécurité intervenue en mai 2022.

Le contrat de Délégation de Service Public, qui nous lie à la commune d'Orcières Merlette depuis 19 ans, arrivera à son terme fin octobre 2022.

Nous en profitons pour redire ici notre engagement au service de la station et de son territoire, et notre volonté d'accompagner la commune dans les défis qui nous attendent au cours des années à venir.

Favoriser l'emploi et l'attractivité sur le territoire, la poursuite de la modernisation des équipements du domaine skiable, l'amélioration du parcours client, l'adaptation du produit aux effets du réchauffement climatique, le renouvellement de la clientèle et la mise en œuvre des nouveaux canaux de commercialisation dans un marché de plus en plus concurrentiel sont autant de chantiers que nous avons amorcés et que nous souhaitons poursuivre en lien étroit avec l'ensemble des acteurs de la station.

Labellemontagne, dont les valeurs sont animées par un attachement durable au territoire, va proposer un projet ambitieux pour accompagner la collectivité dans ces nouveaux défis.

LISTE DES ANNEXES

1. Bilan + Compte de Résultat Orcières Labellemontagne 2020/2021
2. Inventaire chiffré des bâtiments et du matériel
3. Synthèse activité Complexe de Loisirs et Détente
4. Heures de damage
5. Bilan secours sur pistes
6. Nombres de passages et comparaison des années précédentes
7. Retombées presse
8. Enquêtes Efaceo 2021/2022
9. Organigramme général + organigramme Domaine Skiable
10. Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat
11. Exemple de flash info
12. Plan de formation 2020 et 2021
13. Certificats AIO
14. Tarifs 2022/2023 : publics – Saison