



## RAPPORT ANNUEL EXERCICE 2022 - 2023

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DES  
REMONTES MECANIQUES ET LA GESTION DES DOMAINES SKIABLES D'ORCIERES ET  
DES ACTIVITES ASSOCIEES AUX SITES**



**SEMILOM RESORT – 131 Rue des Ecrins – 05170 ORCIERES**

**Service administratif : 04.92.55.89.80**

SAS au capital de 1 800 000 € - RCS GAP 920 813 003

## Table des matières

<b>1. Données techniques relatives à l'exploitation et au développement du site .....</b>	<b>1</b>
1.1. Promotion du site, action de communication et de marketing.....	1
1.1.1. Sur le domaine d'Orcières Merlette.....	2
1.1.2. Sur le domaine skiable de Serre Eyraud.....	13
1.1.3. Sur le Palais des sports .....	15
1.2. Modalités de distribution des titres.....	20
1.2.1. Distribution des titres d'entrée sur le site d'Orcières .....	21
1.2.2. Distribution des titres sur le site de Serre Eyraud.....	26
1.2.3. Distribution des titres d'entrée au Palais des sports .....	27
1.3. Bilan et analyse du suivi de la qualité du site .....	29
1.4. Données d'exploitation du site .....	31
1.4.2. Ouverture des Remontées Mécaniques par période d'exploitation .....	31
1.4.3. Passages Remontées Mécaniques enregistrés par période d'exploitation .....	33
1.4.4. Accidents remontées mécaniques .....	35
1.4.5. Données afférentes à la production et à la gestion de la neige de culture .....	36
1.4.6. Amplitude d'ouverture du Palais des sports .....	38
1.5. Données relatives à la fréquentation .....	39
1.6. Bilan sur la sécurité du site .....	46
1.6.1. Pour l'activité d'exploitation des remontées mécaniques.....	46
1.6.2. Pour les activités de glisse sur nos domaines skiables.....	48
1.6.3. Pour les activités du palais des sports.....	54
1.7. Présentation des évolutions des systèmes d'information.....	55
1.9. Bilan des activités accessoires .....	56
1.10. Actions menées dans le cadre du plan d'action commerciale.....	61
1.11. Mise en œuvre des engagements en matière de protection de l'environnement .....	65
1.12. Etat et mise à jour de l'inventaire.....	68
<b>2. Données financières.....</b>	<b>68</b>
2.1. Présentation synthétique et détaillée des comptes de résultat d'exploitation .....	69
2.2. Analyse des écarts.....	69
2.3. Tarifs, analyse des écarts et évolution.....	70
2.4. Recettes d'exploitation perçues sur les usagers.....	73
2.5. Recettes annexes perçues .....	75
2.6. Détail des charges .....	76
2.7. Bilan des activités réalisées pour le compte des tiers .....	79

2.8.	Présentation et analyse des ratios financiers caractéristiques .....	79
<b>3.</b>	<b>Ratios synthétiques.....</b>	<b>80</b>
<b>4.</b>	<b>Données relatives au personnel.....</b>	<b>82</b>
4.1.	Organigramme et ressources humaines.....	82
4.2.	Sous-traitance .....	86
4.3.	Politique de formation et plan de formation.....	86
4.4.	Management de la Sécurité au Travail .....	89
4.5.	Bilan social .....	91
<b>5.</b>	<b>Données relatives au programme d'investissement et au programme d'entretien des biens affectées aux services.....</b>	<b>92</b>
5.1.	Investissements 2022/2023 .....	92
5.2.	Travaux de maintenance réglementaire.....	94
5.2.1.	Téléportés .....	94
5.2.2.	Téléski.....	97
5.2.3.	Palais des sports .....	98
5.3.	Travaux de maintenance exceptionnels .....	98
5.3.1.	Appareils des domaines skiables.....	98
5.3.2.	Appareils du palais des sports.....	100
5.4.	Grandes inspections.....	100
<b>6.</b>	<b>Données comptables.....</b>	<b>101</b>
6.1.	La balance des comptes (Annexe 14).....	101
6.2.	Le grand livre comptable (Annexe 15) .....	101
6.3.	Le rapport du commissaire aux comptes (Annexe 16) .....	101
6.4.	Le fichier des immobilisations sous format Excel (Annexe 17).....	101
6.5.	Les éléments juridiques (Annexe 18) .....	101
6.6.	La liste des emprunts et leur tableau d'amortissement (Annexe 19) .....	101
6.7.	Les plaquettes des comptes sociaux (Annexe 20) .....	101
<b>7.</b>	<b>Annexes.....</b>	<b>102</b>

## 1. Données techniques relatives à l'exploitation et au développement du site

Pour son premier exercice, la SEMILOM RESORT a mis en exploitation les activités déléguées 128 jours sur l'hiver 2022-2023 (du 10 décembre 2022 au 16 avril 2023 inclus) et 65 jours sur l'été 2023 (du 1er juillet 2023 au 3 septembre 2023 inclus). Cet exercice est marqué par une reprise d'activité de l'ancien exploitant à quelques semaines de l'ouverture de la saison d'hiver, nécessitant une forte implication du personnel pour assurer la continuité de service.

L'hiver 2022-2023, marqué par un bon enneigement (hauteur cumulée de 4,5 m sur le plateau de Rocherousse) et des conditions climatiques favorables (très bon ensoleillement et pas de tempête), a reçu une fréquentation importante avec 491 695 journées skieurs cumulées sur la saison. Quelques difficultés techniques ont été rencontrées avec notamment la fermeture du Télémix de Drouvet 1 durant 5 jours, suite à une panne électrique importante.

L'été 2023, marqué par de bonnes conditions météorologiques, a connu une fréquentation en hausse de 7%

### 1.1. Promotion du site, action de communication et de marketing

Débutant notre contrat de délégation de service public le 1<sup>er</sup> novembre 2022, nos actions de promotion, communication et marketing se sont inscrites dans la continuité de l'ancien délégataire, n'ayant matériellement pas le temps de mettre en œuvre de grands changements.

Pour rappel, notre offre finale faisait état du plan d'actions général et budget prévisionnel ci-dessous :

Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3	Priorité 4	Priorité 5
<b>Digital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VEL (vente en ligne)</li> <li>• CRM (customer relation management)</li> </ul> <b>Budget : 200 k€</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web marketing (SEM)</li> <li>• Production de contenus</li> <li>• Réseaux sociaux</li> </ul> <b>40 k€</b>	<b>Print</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan des pistes</li> <li>• Guide du skieur</li> </ul> <b>Budget : 20 k€</b>	<b>Point de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design de l'offre</li> <li>• Merchandising/PLV (publicité sur lieu de vente)</li> </ul> <b>Budget : 50 k</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalisation (bornes d'achat, CGV digital, écrans de présentation de l'offre)</li> </ul> <b>Budget : 150 k€</b>	<b>Domaine skiable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage dynamique</li> <li>• Signalétique domaine skiable</li> <li>• Portique départ remontées mécaniques</li> </ul> <b>Budget : 150 à 500 k€</b>	<b>Relations Publiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations presse</li> <li>• Salons et opérations</li> </ul> <b>Budget : 20 k€</b>

Dans l'urgence, nous avons remis prioritairement en place un site de vente en ligne avec l'aide du prestataire e-liberty, sans CRM.

### 1.1.1.Sur le domaine d'Orcières Merlette

#### A. *Volet marketing*

##### A.1 Description de nos offres

La mise en marché ayant débuté avant le 1<sup>er</sup> novembre 2022, nous avons naturellement continué à appliquer les grilles tarifaires délibérées en conseil municipal et construites par l'ancien délégataire. Nous joignons en annexe 1 cette dernière.

Toutefois, quelques produits spécifiques au groupe Labellemontagne ont été exclus ; à savoir le produit Carte Blanche et la journée de ski offerte dans les stations du groupe pour l'achat d'un forfait saison.

**Pour la saison hivernale**, sur le domaine skiable d'Orcières, nous commercialisons les produits suivants :

- Forfait de ski à la Saison

Ce forfait saison est en réalité « annuel », car il offre un accès illimité aux remontées mécaniques sur les saisons d'hiver et d'été.

Par ailleurs, une option pour bénéficier de l'entrée en illimité à la piscine et à la patinoire fait l'objet d'un supplément, dans le cadre de l'offre « multigliss »

- Forfaits de ski traditionnel et pass « multigliss »

Notre grille tarifaire propose des produits ski allant de la journée à du multi-jours. Le produit « multigliss », spécificité de la destination d'Orcières, permet d'inclure au forfait de ski un accès illimité (sur la durée du produit de base) au palais de sports (piscine / patinoire).

Un produit permettant du ski horaire pour une durée de 3h consécutives est également existant.

Cette gamme de produits est accessible sur notre site de vente en ligne et accorde une remise tarifaire de 5% sur ce canal de vente.

- Produit Famille

Contribuant au label Famille Plus de la destination, ce produit s'adresse aux familles. Le produit Famille donne accès à un forfait de ski 6 jours et plus, pour l'achat concomitant de 4 forfaits payants de même durée pour 4 personnes d'une même famille, dont au moins une personne de -17 ans.

Pour un achat en caisse, 5% de remise sont accordées sur chaque forfait. Pour un achat sur internet, 5% de remise supplémentaire sont accordées sur la remise précédente.

- Ski Débutant

Le forfait ski Débutant offre un accès limité au domaine skiable (remontées mécaniques des fronts de neige et 2 télémix : Drouvet 1 & Rocherousse). Il est vendu à la journée uniquement et n'est disponible qu'en caisse.

- Carte : « Mon Pass Vallée »

Administrée par l'Office de Tourisme du Champsaur Valgaudemar, Mon Pass Vallée est un forfait à paiement au passage auquel on peut souscrire pour un abonnement annuel de 20€. La carte s'acquiert sur le site monpassvallee.com. Cet abonnement permet ensuite d'accéder à tarif réduit aux domaines skiables suivants : Ancelle, Chaillol, Laye, Saint Léger et Orcières, sans passage en caisse. Lorsque les bornes d'accès enregistrent un passage, elles déclenchent la facturation d'une journée de ski à tarif réduit (-20% les 6 premiers jours et -30% à partir du 7ème jour) directement prélevée sur le compte en banque du client. En saison 2022-2023, le domaine de Serre Eyraud a été exclu du dispositif du fait de l'absence de bornes de contrôle d'accès, ne permettant pas d'enregistrer le passage d'un client.

Le Palais des Sports fait également partie de l'abonnement et donne droit à des entrées piscine/patinoire à -20% toute l'année.

- Produits Piétons

Plébiscités du fait de la diversification des activités (hors ski) présentes sur le domaine d'altitude (restauration, bouées, chiens de traîneaux, tyrolienne, randonnée), les forfaits piétons permettent d'emprunter les remontées mécaniques de Drouvet 1, Drouvet 2 et Rocherousse. Nous commercialisons plusieurs produits dans cette catégorie :

- 1 tronçon : Drouvet 1 ou Rocherousse,
- 2 tronçons : Drouvet 1 et Drouvet 2,
- un pass 6 jours consécutifs,
- un forfait piéton annuel, auquel il est possible d'ajouter une extension Palais des Sports.

- Conditions tarifaires spécifiques

Des conditions tarifaires spécifiques sont octroyées aux titulaires de la Carte Mobilité Inclusion et à leurs accompagnants. Le titulaire de la carte bénéficie d'un demi-tarif sur le forfait 1 jour et 6 jours. Si sa carte mentionne un besoin d'accompagnement, alors son accompagnant bénéficie de la gratuité sur le forfait 1 jour. Dans le cas de ski en fauteuil, les deux pilotes bénéficient de la gratuité sur le forfait 1 jour.

A partir de 20 personnes (dès lors qu'un seul règlement est effectué), un tarif groupe est octroyé. Celui-ci s'applique autant sur le ski de 1 à 6 jours que sur les forfaits piétons, les entrées piscine et patinoire. Une gratuité pour 20 forfaits payants est appliquée.

Afin de favoriser l'apprentissage du ski en milieu scolaire, un tarif avantageux pour les groupes scolaires est appliqué. Celui-ci est valable à partir de 20 personnes pour les élèves d'écoles primaires et secondaires en voyage scolaire. Une gratuité pour 10 forfaits payants est appliquée. Cette offre n'est pas appliquée durant les vacances scolaires.

En saison d'hiver 2022-2023, 3644 titres d'accès aux remontées mécaniques ont été délivrés à des groupes et 5296 à des groupes scolaires.

Un tarif réduit est également appliqué en caisse (sur présentation d'un justificatif) aux étudiants jusqu'à 24 ans

Une remise tarifaire est attribuée aux porteurs de 13 cartes, délivrées par des CSE ou associations : la carte CEZAM, Avantages Enseignants, ANCAV, Isifun ou encore Planète Champsaur...

Enfin, des grilles remisées sont destinées à la vente intermédiaire aux partenaires commerciaux qui vendent des séjours sur la station : Tour Operators, hébergeurs de la station, de la vallée et de Gap (agence immobilières, hôtels, centres de vacances), aux autocaristes transportant des groupes à la journée, aux CSE PACA et hors PACA et aux sites revendeurs (Mon séjour en montagne, Pass Montagne, Skipower, ACL).

- Assurances

La SEMILOM Resort est Mandataire Intermédiaire en Assurances. À ce titre, la société revend des assurances à ses clients pour le compte de deux assureurs :

- MMA Azzuro pour des assurances annuelles individuelles et familiales ;
- Orion Ticket Neige pour des assurances journalières et pluri-journalières.

**Pour la saison estivale**, nous commercialisons les produits suivants :

- Produits VTT – Bike park

Notre offre d'été comprend un bike park, avec 11 pistes de descente, à destination des vététistes. Deux parcours VAE viennent également étoffer l'offre VTT.

Le forfait VTT est accessible sur plusieurs durées :

- à partir de 4h,
- à la journée,
- 2 jours consécutifs,
- 5 jours non consécutifs,
- sur la saison d'été.

Une extension du produit, comme l'hiver, est possible avec l'ajout d'un accès illimité à la piscine/patinoire sur les offres dès 1 jour.

- Produits Piétons



Plébiscitées pour la randonnée du Monde des 6 Lacs, nos offres piétons permettent d'emprunter les remontées mécaniques de Drouvet 1, Drouvet 2 et Rocherousse qui mènent à plusieurs itinéraires.

Nous avons plusieurs produits dans cette catégorie :

- 1 tronçon : Drouvet 1 ou Rocherousse
- 2 tronçons : Drouvet 1 et Drouvet 2

- Un pass 6 jours consécutifs

- Carte : Mon Pass Vallée

L'offre « Mon Pass Vallée » est également applicable l'été. Cette carte à paiement au passage fonctionne uniquement pour l'activité de VTT. Elle génère une remise sur le titre journée allant de -20 % ou – 30 % selon le nombre de journées ski ou VTT déjà consommées.

Le Palais des Sports fait également partie de l'abonnement et donne droit à des entrées à -20% toute l'année.

- Conditions tarifaires spécifiques

Des conditions tarifaires spécifiques sont octroyées aux titulaires de la Carte mobilité Inclusion et à leurs accompagnants.

Des remises tarifaires sont octroyées pour les familles (selon les mêmes conditions que l'hiver).

Tout comme l'hiver, un tarif groupe est octroyé dès 20 personnes. Celui-ci s'applique autant sur les forfaits VTT piétons et les entrées piscine et patinoire. Une gratuité pour 20 forfaits payants est appliquée.

En été, ce sont 798 titres d'accès aux remontées mécaniques qui ont été délivrés à des groupes.

Des conventions particulières sont passées avec les professionnels de notre secteur, à savoir :

- Les accompagnateurs en montagne pour des forfaits piétons
- Intervention Verticale pour des forfaits VTT.

La vente intermédiaire sur la partie remontée mécanique en été concerne le Village Club du Soleil et le revendeur Passe Montagne. L'un commercialise les remontées mécaniques dans le cadre d'un produit packagé avec hébergement, l'autre revend des produits VTT 1 jour et piétons à l'unité.

Concernant nos offres et produits, nous avons initié un travail avec le cabinet G2A pour redéfinir une nouvelle proposition de commercialisation en accord avec nos engagements de nouveau délégataire. Une nouvelle gamme de produits (nom, charte graphique, avantages, cibles...) est en construction pour l'exercice prochain.

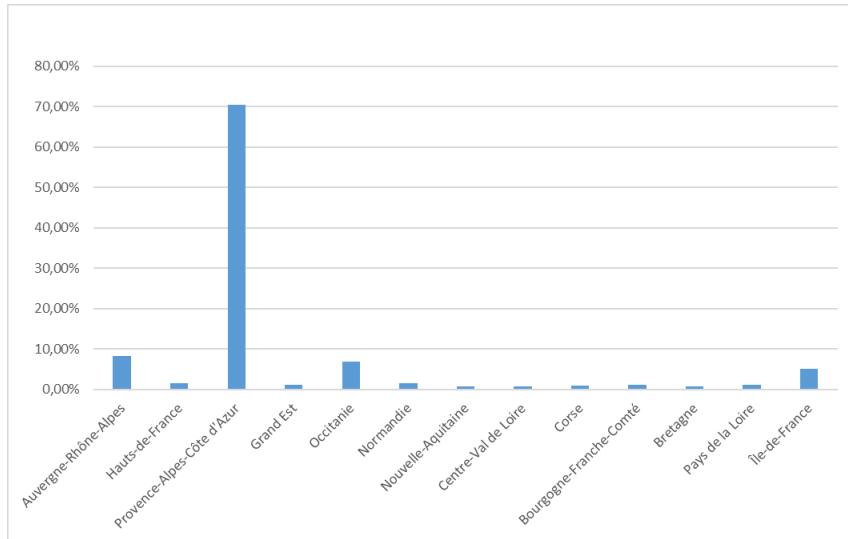
## A.2 Profil de nos clients

Actuellement, nous collectons des données clients lors des achats de titres en caisse ou en ligne à l'ouverture d'un compte client.

Avec 115 798 codes postaux recueillis sur l'hiver 2022-2023 (représentant 53 % des titres vendus), nous établissons la provenance géographique de nos clients :

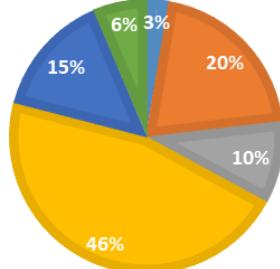
Provenance clients hiver 22-23		
France	114274	98,68 %
Belgique	677	0,58 %
UK	223	0,19 %
Autre pays européen	204	0,18 %

Notre clientèle principale de France métropolitaine est originaire de la région PACA à 70,53 %.

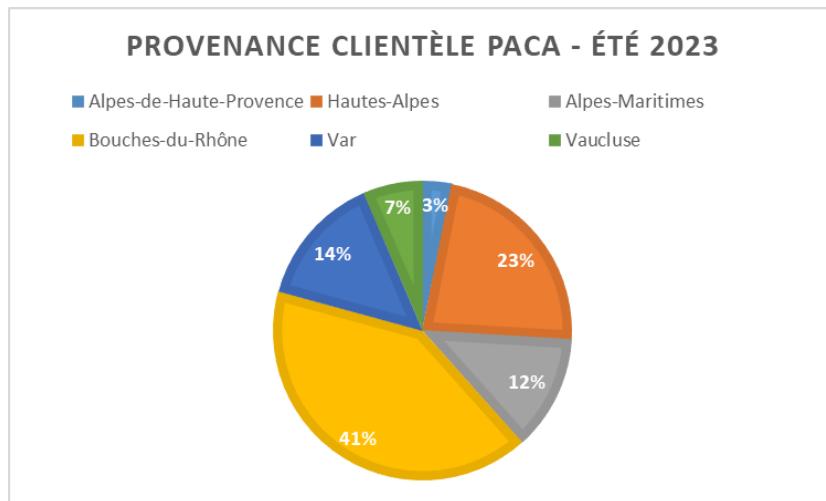
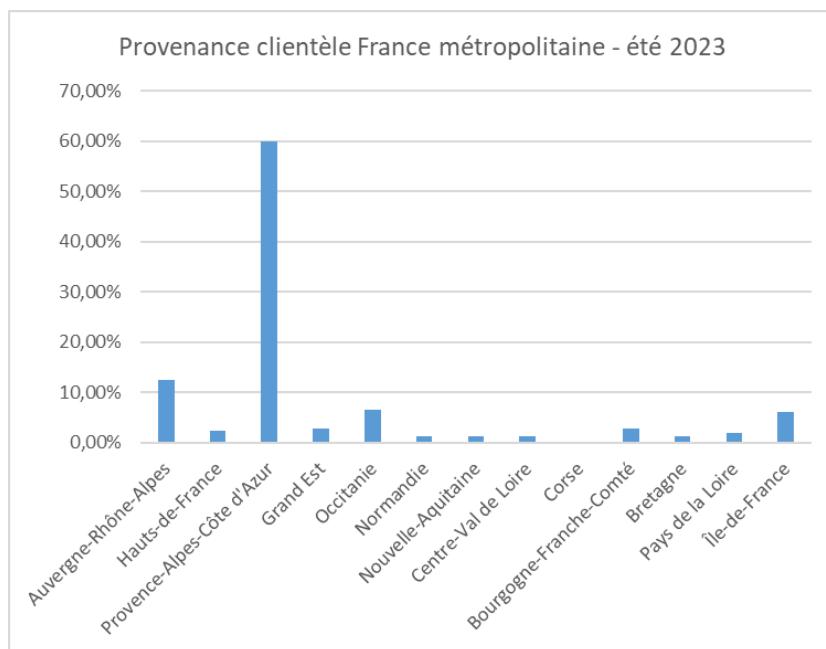


### RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DE PACA HIVER 2022-2023

■ Alpes-de-Haute-Provence ■ Hautes-Alpes  
 ■ Alpes-Maritimes  
 ■ Bouches-du-Rhône ■ Var  
 ■ Vaucluse



En été 2023, 30 326 codes postaux ont été recueillis (représentant 69 % des titres vendus) et font ressortir que 60 % de notre clientèle provient de la région PACA.

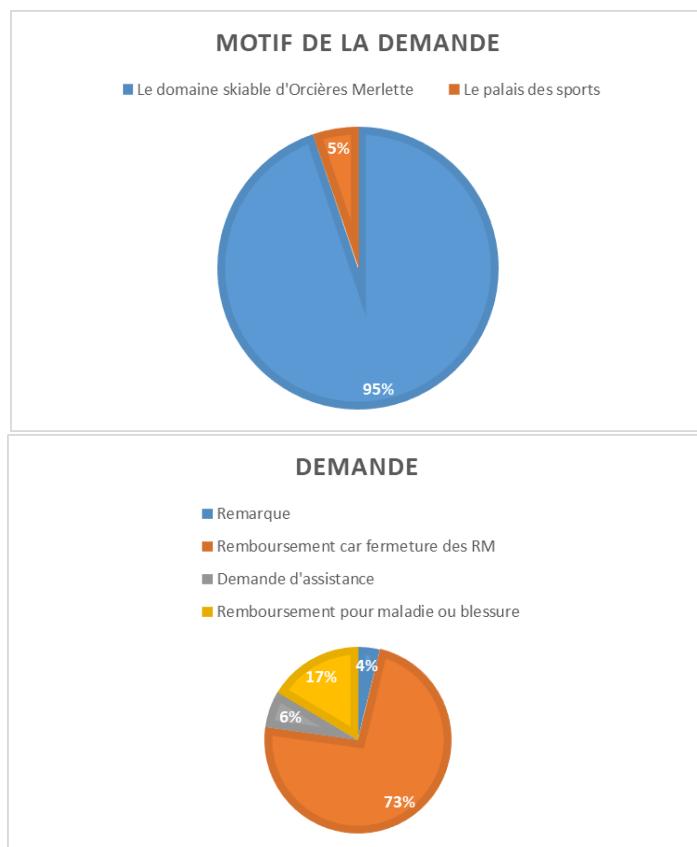


### A.3 Satisfaction clients

La SEMILOM RESORT a mis en place un formulaire de contact permettant de recueillir des :

- remarques,
- demandes de remboursement,
- demandes d'assistance.

Sur la saison d'hiver, 77 requêtes ont été enregistrées portant soit sur le domaine skiable, soit sur le Palais des Sports.



Le formulaire a majoritairement été utilisé pour des demandes de remboursement en cas de fermeture partielle du domaine skiable pour cause de météo ou de panne. Plusieurs demandes de geste commercial nous sont également parvenues par mail. Au total, 163 demandes pour une résolution dans une moyenne de 19 jours.

Nous n'avons eu aucun retour sur la saison d'été 2023 par le biais du formulaire. 12 demandes de remboursement sont parvenues par mail pour une résolution dans une moyenne de 28 jours.

Nous sommes en capacité de mesurer notre temps de réponse avec une moyenne à **23,5** jours.

Nous nous appuyons également sur l'Office du Tourisme pour mesurer la satisfaction de nos vacanciers. En saison 2022-2023, l'enquête enregistre 455 répondants (158 en hiver et 297 en été).

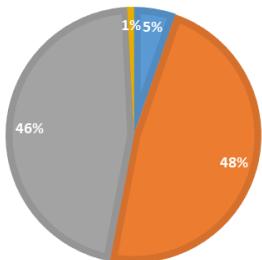


Il ressort que 39 % de nos visiteurs ont choisi Orcières comme destination de vacances pour le domaine skiable.

Sur le volet été, le niveau de satisfaction est élevé au regard de l'offre VTT et randonnée.

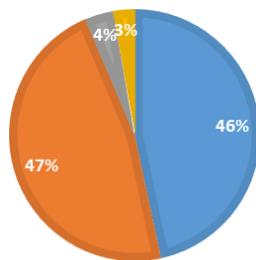
SATISFACTION CONCERNANT LE DOMAINES SKIABLE

■ Non concerné ■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant



OPINION SUR L'OFFRE DE SENTIERS THÉMATIQUES ET/OU LUDIQUES (INTÉRÊT, BALISAGE, ENTRETIEN, ACCESSIBILITÉ POUSSETTE...)

■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Non concerné



Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'offre vélo ? (espaces VTT, itinéraires VAE...) 4,09/5

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'espace ludique et le pumprtrack ? 4,05/5

Vous êtes-vous rendus sur l'itinéraire "Le Monde des 6 lacs" ? Oui à 78 %

#### A.4 Management de la relation client (CRM)

Nous n'avons pas matériellement eu le temps de nous doter d'un outil de CRM, suite au départ de l'ancien délégataire qui a coupé l'accès. Conformément à nos engagements, il est envisagé d'en remettre un en place pour l'hiver prochain.

#### *B. Volet communication*

Tous nos supports de communication ont arboré la charte graphique du logo de la destination d'Orcières, utilisé conjointement avec l'Office du tourisme. Vous trouverez ci-dessous une déclinaison de l'identité visuelle :



## Les codes couleurs



**Bleu Logo**  
 RO V85 B153  
 C93 M68 J6 N1  
 #005599  
 Pantone 653 CV



**Jaune Logo**  
 R249 V183 B41  
 CO M33 J88 NO  
 #f9b729  
 Pantone 123 CVC



**Rouge Orcières**  
 R227 V0 B69  
 CO M100 J60 NO  
 #e30045  
 Pantone 206 C

Sur l'hiver 2022-2023, le montant de nos actions commerciales, promotionnelles et ventes relatives au domaine skiable et au Palais des Sports d'Orcières s'élève à 143 760,03 € HT :

		Dépenses 22-23	Parts des dépenses
1.Médias On-line	1.1 Webmarketing SEM (SEA + SEO)	4 000 €	8%
	1.2 Social média management	3 000 €	
	1.3 Achat d'espace publicitaire	4 000 €	
	1.4 Ecrans digitaux station	0 €	
	1.5 Site internet (vente en ligne)	162 €	
	1.6 Application mobile	83 €	
	1.7 CRM	745 €	
<b>Sous-total Médias on-line</b>			<b>11 990 €</b>
2.Médias Off-line	2.1 Achat d'espace publicitaire	3 914 €	18%
	2.2 PLV - brochures - flyers	17 961 €	
	2.3 Relations Presse - Salons	2 875 €	
	2.4 Partenariats jeux concours	0 €	
	2.5 Création de contenu	850 €	
<b>Sous-total Médias off-line</b>			<b>25 600 €</b>

	3.1 Evènementiel - Animation	6 656 €	
3.Hors Médias	3.2 Partenariats (marque - échange de visibilité)	1 090 €	
	3.3 Merchandising - goodies	3 140 €	8%
	3.4 Ambassadeurs	1 000 €	
<b>Sous-total Hors Médias</b>			<b>11 886 €</b>
4.Com interne	4.1 Entreprise	5 918 €	
	4.2 Socio-pros	0 €	4%
<b>Sous-total Com interne</b>			<b>5 918 €</b>
5.Outils d'analyse/reporting	5.1 Analyse des ventes	5 333 €	
	5.2 Enquêtes clients	0 €	
	5.3 Observatoire touristique	0 €	4%
<b>Sous-total Outils d'analyse/reporting</b>			<b>5 333 €</b>
6. Outils point de vente	6.1 Digitalisation	43 391 €	
	6.2 Logiciels	39 422 €	
	6.3 Matériel divers	220 €	58%
<b>Sous-total Outils point de vente</b>			<b>83 033 €</b>
<b>Budget total</b>			<b>143 760,03 €</b>

Un des postes de dépenses les plus conséquents concerne la création de supports de communication imprimés. Il s'agit entre autres d'affiches et panneaux permettant l'information "produits" aux clients présents dans la station.

3 campagnes de communication digitale, à destination des familles, étudiants et pratiquants de sports de montagne, ont été mises en œuvre :

- une campagne de notoriété hiver,
- une campagne produit de mise en avant de l'offre "multigliss",
- une campagne commerciale de mise en avant de l'offre « samedi friendly ».

Des campagnes META (Facebook/Instagram) et Display (bannières publicitaires sur la navigation web) qui touchent une audience pertinente à l'aide d'annonces engageantes ont été réalisées. Les résultats sont présentés ci-dessous :

Campagne notoriété station Du 26 décembre 2022 au 17 janvier 2023								
Leviers	Campagne	Budget	Budget dépensé	Impressions	Clics	CTR	CPC	CPM
Facebook/ Insta	Notoriété	1 500,00€	1 500,00€	619 666	18 638	3,01%	0,08 €	2,42 €
Programmatique Display	Notoriété	1 500,00€	1 500,00€	924 984	4 851	0,52%	0,31 €	1,62 €

TOTAL	Notoriété	3 000,00€	3 000,00€	1 544 650	23 489	1,52%	0,13 €	1,94 €
-------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------	-------	--------	--------

Campagne Samedi Friendly Du 11 janvier 2023 au 28 février 2023								
Leviers	Campagne	Budget	Budget dépensé	Impressions	Clics	CTR	CPC	CPM
Facebook/Insta	Samedis	1 500,00€	1 500,00€	193 313	5 018	2,60%	0,30 €	7,76 €
Programm atique Display	Samedis	1 500,00€	1 500,00€	616 022	1 073	0,17%	1,40 €	2,43 €
TOTAL	Samedis	3 000,00€	3 000,00€	809 335	6 091	0,75%	0,49 €	3,71 €

Campagne multigliss Du 11 janvier 2023 au 28 février 2023								
Leviers	Campagne	Budget	Budget dépensé	Impressions	Clics	CTR	CPC	CPM
Facebook/Insta	Samedis	1 000,00€	1 000,00€	360 991	6 755	1,87%	0,15 €	2,77 €
Programm atique Display	Samedis	1 000,00€	1 000,00€	616 022	1 073	0,17%	0,93 €	1,62 €
TOTAL	Samedis	2 000,00€	2 000,00€	977 013	7 828	0,80%	0,26 €	2,05 €

Les visuels utilisés pour ces campagnes digitales sont joints en annexe 2.

En parallèle, des publicités sponsorisées sur les réseaux sociaux ont également été mises en avant, comme celle-où nous proposions à l'occasion de Noël d'offrir un forfait de ski, qui renvoyait vers la page suivante.

### Offrez du ski pour Noël !



À cours d'idée de cadeau de Noël ? On vous couvre avec nos forfaits de ski !  
 Offrez 1 journée de ski à utiliser avant le 16 avril 2023.  
 - Achetez avec le code promo : NOEL22  
 - Mettez directement le nom du bénéficiaire au moment de la personnalisation des titres avec un retrait en station.  
 - On vous envoie un bon cadeau personnalisé directement par mail  
 - Retirer votre forfait en caisse groupe sur présentation du bon.  
 Eh Hop, le père Noël est passé ! [Offre du ski](#)  
 Pour plus d'infos contactez nous au 04 92 55 89 80.

Enfin, des encarts publicitaires ont été réservés dans des journaux ou guides locaux comme « Alpes et midi », le « Dauphiné Libéré » et « Planète Champsaur ».

Coup de publicité dans un objectif de notoriété et de faire aimer Orcières, le Clap de fin a eu lieu le 15 et 16 avril 2023. Cet événement a été pensé pour faire le lien avec la saison d'été où nous avons laissé place aux vélos qui ont succédé aux skieurs pour la toute dernière descente. 2 746 titres de ski ou

piéton ont été offerts ; ce qui a dynamisé le dernier week-end en terme de fréquentation du domaine skiable. L'opération ayant eu de bons retours, l'équivalent a été fait en fin de saison estivale avec 1 349 titres offerts.

Le plan de communication pour l'été 2023 n'a pas été élaboré mais des supports de communication et des posts sur les réseaux sociaux ont été diffusés (en annexe 3).

### C. Volet animation – événementiel

La SEMILOM RESORT se porte aux côtés de l'Office de Tourisme pour l'organisation des événements majeurs sur le domaine skiable en mettant à disposition des moyens humains et matériel (damage, secours, ouverture des remontées mécaniques...), notamment durant :

- la Coupe d'Europe de ski de descente & vitesse : du 27 au 31 janvier 2023,
- le Trail étoilé : 14 janvier 2023,
- les Ski Games (course de ski cross) : 18 et 19 mars 2023,
- le Derby d'Orcières (multi-activités à ski) : 25 mars 2023,
- les montées givrées (ski de randonnée) : tous les jeudis soir en vacances scolaires

En été, les événements sportifs suivants ont eu lieu sur le domaine d'altitude :

- les MTB Games (course de VTT de descente - 160 jeunes) : 15 et 16 juillet 2023,

le Trail des Lacs : 5 et 6 août 2023.

Le programme des "immanquables" de l'été publié par l'Office de Tourisme est disponible en annexe 4.

#### 1.1.2. Sur le domaine skiable de Serre Eyraud

### A. Volet marketing

#### A.1 Description de nos offres

L'offre de Serre Eyraud se décline de la manière suivante :

- 1 jour
- Demi-journée
- 6 jours
- 7 jours
- Saison

Une offre groupe est définie pour tout groupe d'un minimum de 20 personnes qui fait un règlement unique. Une gratuité est octroyée pour 20 forfaits payants. Elle est applicable au forfait journée ou demi-journée.

La grille tarifaire de Serre Eyraud est disponible en annexe 5.

En dehors de ces offres, le domaine skiable de Serre Eyraud est accessible pour tout forfait ski Orcières 1850 d'une durée supérieure à un jour et sur la même date de validité.

#### A.2 Description de nos clients

Serre Eyraud est une station de charme principalement fréquentée par la clientèle locale qui vient profiter de la bonne neige et du calme qu'elle offre.

Ses atouts sont mis en avant à la fois par le biais de notre site internet, mais aussi par l'offre d'Orcières Merlette 1850 qui inclut l'accès à Serre Eyraud pour tout forfait acheté. C'est une offre gagnant-gagnant qui d'une part peut apporter de la fréquentation à Serre Eyraud avec des clients habitués à de plus grands domaines et d'autre part un argument commercial qui complète l'offre d'Orcières avec un petit domaine orienté Nord à l'abri du vent et propice à une neige bien conservée.

Le centre de vacances du Mélézin est un apporteur de fréquentation au domaine de Serre Eyraud avec principalement des classes de neige et constitue 100% de la vente intermédiaire sur ce domaine.

#### A.3 Satisfaction clients

Serre Eyraud séduit par son calme et son charme. Les avis sont très bons sur cette station village chaleureuse. La station est notée 4,7 sur 5 sur Google et 4,3 sur Facebook.

★★★★★ il y a un an  
De la neige encore au moins cette semaine. Une petite station familiale avec un personnel accueillant.  
De joli balade en raquette au milieu des Mélèzes à faire dans les environs.  
Rien à envier au domaine skiable sur les pentes sud en face.  
Visité en février 2023

★★★★★ il y a un an  
La station de mon cœur. Peut-être pas la plus grande station skiable de la région, mais une nature de toute beauté, en toute saison.

★★★★★ il y a un an  
Un paradis de petite station de ski, et un très petit village des Alpes... Mais chut... gardez le secret...

## B. Volet communication

En complément des publications sur les réseaux sociaux de la station, un encart a été inséré sur le plan des pistes d'Orcières 1850 (imprimé à 40 000 exemplaires) :



**SERRE-EYRAUD**  
**25 min d'Orcières**  
**9 Pistes**  
**3 Téléskis**  
**1 Bar/Snack**  
**Versant nord**

Orcières Merlette est à Serre-Eyraud.  
 6 février 2023 · Orcières ·

Les vacances sont là ! Et avec elles, la station-village de Serre-Eyraud vous accueille à nouveau sur ses pistes tracées au milieu des mélèzes et avec 70cm de neige en haut du domaine . Avec un forfait 6 jours (ou +) à Orcières Merlette 1850 : une journée offerte à Serre-Eyraud ! Si vous ne connaissez pas encore la "face B" d'Orcières   
<https://www.orcieres.com/.../fiche-detail/serre-eyraud/>




386      26 55

### 1.1.3. Sur le Palais des sports

## A. Volet marketing

### A.1 Description de nos offres

La piscine et la patinoire sont commercialisées de la même façon, à savoir :

- En entrée unique,
- Par une carte 10 entrées,
- Conjointement à un forfait de ski, sur des durées allant du 3 heures au forfait saison.

Il est rappelé que la piscine et la patinoire font chacune partie du dispositif Mon Pass Vallée et que les titulaires de cet abonnement sont facturés au passage à chaque entrée avec une remise de -20%.

Le bowling et l'espace détente sont chacun commercialisés indépendamment : tarification par personne à la partie pour le bowling et par entrée sèche au spa, jacuzzi et hammam. L'espace détente complète son offre par des soins esthétiques et des modelages sur rendez-vous (Annexe 6).

En saison d'été, nous retrouvons les mêmes produits piscine-patinoire. L'accès peut être acheté à tarif réduit pour tout achat d'un forfait VTT 2 jours ou plus. Une carte famille existe pour un minimum de 4 personnes. Une carte d'accès illimité pendant 7 jours à la piscine et à la patinoire est mis en vente à 21 € par personne.

- Conditions tarifaires spécifiques

Les groupes bénéficient de tarifs préférentiels sur les entrées uniques à la piscine et à la patinoire autant en saison d'hiver qu'en saison d'été. 1708 entrées groupes ont été délivrées en hiver et 143 entrées groupes ont été délivrées en été. En hiver, 213 options "multigliss" ont été vendues conjointement à des forfaits groupes ou groupes scolaires.

Les titulaires des Cartes Mobilité Inclusion ont accès à un tarif dédié, demi-tarif de l'entrée à tarif normal. Si le besoin d'accompagnement est mentionné sur la carte, alors l'entrée de l'accompagnant est gratuite. 240 entrées au Palais des Sports pour cette catégorie ont été délivrées au cours de l'exercice.

Par ailleurs, le Palais des Sports est aussi commercialisé en vente intermédiaire sous forme d'offre packagée comprenant ski + piscine + patinoire.

En saison d'été, une carte Famille permet d'accéder à la piscine et à la patinoire en illimité pendant 7 jours pour un minimum de 4 personnes dont un adulte et un enfant ou un ado.

#### A.2 Description de nos clients

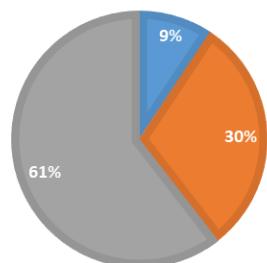
La prise de codes postaux sur les titres vendus ne représente que 2,8% des titres loisirs vendus. Aussi, l'échantillon est trop faible pour en déduire la provenance de nos clients.

L'analyse de la répartition des passages entre la piscine et la patinoire, ainsi que les catégories de clientèle est la suivante :

- Hiver 2022 – 2023 :
  - Fréquentation de la piscine : 72% des passages
  - Fréquentation de la patinoire : 42% des passages

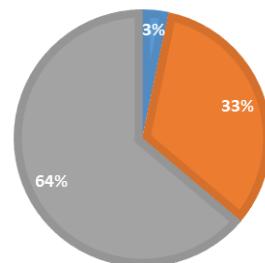
**USAGERS DE LA PISCINE DU PALAIS DES SPORTS - HIVER 22-23**

■ Bambin -5 ans ■ Enfant 5-12 ans ■ 13 ans et +



**USAGERS DE LA PATINOIRE DU PALAIS DES SPORTS - HIVER 22/23**

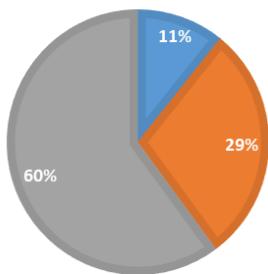
■ Bambin -5 ans ■ Enfant 5-12 ans ■ 13 ans et +



- Eté 2023 :
  - Fréquentation de la piscine : 74% des passages
  - Fréquentation de la patinoire : 46% des passages

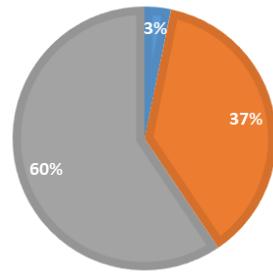
#### USAGERS DE LA PISCINE DU PALAIS DES SPORTS - ÉTÉ 2023

■ Bambin -5 ans ■ Enfant 5-12 ans ■ 13 ans et +



#### USAGERS DE LA PATINOIRE DU PALAIS DES SPORTS - ÉTÉ 2023

■ Bambin -5 ans ■ Enfant 5-12 ans ■ 13 ans et +

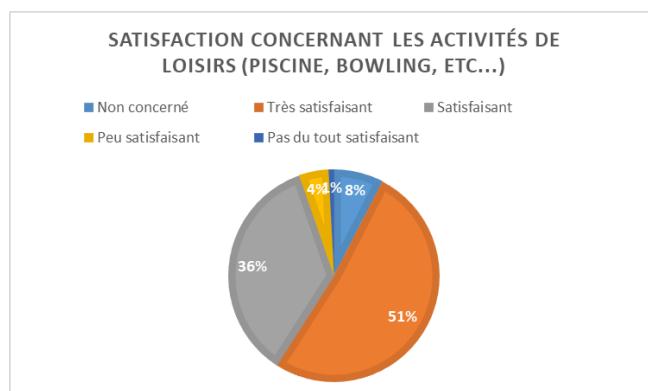


Nos contrats-lits représentent une part conséquente des passages avec pour la piscine respectivement 12 % des passages en hiver et 14% en été, et pour la patinoire respectivement 13 % des passages en hiver et 26 % en été.

Les groupes quant à eux représentent pour la piscine respectivement 1,5 % des passages en hiver et 0,5 % en été, et pour la patinoire 2,6 % des passages en hiver et aucun passage en été.

#### A.3 Satisfaction clients

Grâce notre formulaire de contact permettant de recueillir, nous avons pu mesurer le taux de satisfaction ci-dessous :



Les avis Google et Facebook sont un outil d'évaluation de la satisfaction qui sont suivis régulièrement. Voici ci-dessous un échantillon des avis recueillis :

21/12/2022	1sur5	Je suis très déçu du comportement de Mr le directeur qui change les programmes selon ses envies, j'ai fait 30 km pour emmener ma fille à la soirée nocturne noté sur le site internet, et Mr se permet encore de se moquer en disant à les enfants que ça va être compliqué de se baigner avec des patins car il avait finalement ouvert la piscine et non la patinoire, je trouve honteux de mettre un personnage pareil à un tel poste pour une si jolie station
22/12/2022	5sur5	La piscine est extra en plus on a une vue magnifique donnant sur les montagnes enneigées et on peut goûter.
23/12/2022	5sur5	Un grand merci à Lucie pour sa gentillesse, sa douceur, ses soins et massages de cette semaine. Je recommande vivement ☺

26/12/2022	5sur5	Séances de massages avec mon épouse, excellente. Masseuse très sympathique et très professionnelle. A refaire, merci à vous.
02/01/2023	5sur5	La patinoire est grande et agréable ! La piscine est bien chauffée et conviviale. Je vous recommande également l'institut qui est très chaleureux, rendez-vous pris la veille pour le lendemain. La praticienne, Lucie, a été superbe, très gentille, très douce et le massage était top !
13/01/2023	1sur5	Les patins sont dangereux ils ne tiennent pas du tout la cheville c'est impossible de patiner de façon correct ,de prendre du plaisir car obligé d'être toujours sur la défensive pour espérer repartir avec deux chevilles et en un seul morceau !
14/01/1932	1sur5	La patinoire et spacieuse mais malheureusement les patins sont vraiment dégradés, ils ne tiennent pas correctement la cheville, patiner avec deviens un danger
15/01/2023	1sur5	La piscine ainsi que le spa sont bien cependant la patinoires est a fuir!! Patin dangereux ne maintien pas les chevilles !! Très dangereux
17/01/2023	5sur5	Tres bien nous avons ete a la patinoire la dame tres professionnelle et tres agréable patinoire bien
27/01/2023	4sur5	<p>La patinoire était super, suffisamment grande et très propre          Je conseille d'investir dans plusieurs autres accessoires pour aider à patiné pour les débutants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- + de Phoque</li> <li>- Chaise Luge</li> <li>- Deambul'Tube</li> <li>- Deambul'Max</li> <li>- Chaise Luge Tubulaire pour les paraplégique</li> <li>- Lugiglace / Mobicliss...</li> </ul> <p>Tous devrait avoir le plaisir d'essayer, surtout les personnes ayant un handicap...</p>
30/02/23	4sur5	Lors de mon séjour j'ai pu profiter du spa ainsi qu'un massage une formule à 85€ ce qui est tout à fait raisonnable. Le massage était vraiment super, une détente et un lâcher prise complet, je n'avais vraiment pas envie que ça ce termine, j'ai ensuite profiter de 1h30 de spa, très relaxant je trouve cependant les installations comme le sauna ou Hammam petit, le jacuzzi il y a constamment du monde dedans ils restent au moins 1h en groupe donc impossible d'y accéder. Je pense qu'il faudrait également revoir l'accueil/prise en charge de la réceptionniste, qui est pas très jovial au téléphone ou en réel, pas souriante ça met un froid sachant que c'est la première personne que l'on voit et donc elle représente le spa ! Mise à part ça c'est un moment génial je ne regrette pas
02/02/2023	5sur5	Que du bonheur Adepte du massage visage bien être Lucie est un pur bonheur pour ses massages Détente assurée très professionnelle
08/02/2023	5sur5	un lieu de détente idéal après le ski je reviendrai...
09/02/2023	5sur5	Piscine parfaite pour toute la famille
09/02/2023	5sur5	Magnifique moment de détente SPA en couple je recommande Lucie extraordinaire bravo quel talent nous reviendrons 🙌
20/02/2023	5sur5	Depuis plus de 10 ans de plaisir de convivialité de rencontré un personnel au top sur tout la piscine le bowling la patinoire le bowling et que du bar bravo à tous merci pour toutes ces années
21/02/2023	2sur5	Très bien accueillie, hygiène irréprochable, en revanche pénurie de peignoir c'est fâcheux. On m'a proposé une mini serviette à la place. Par contre par soucis d'économie sûrement il manque 3 ou 4 degrés aux 2 SPA. Un SPA cela doit réchauffer le corps pas le refroidir....

22/02/2023	4sur5	<p>Super en famille, les enfants se régalaient à sauter, nager, glisser... cependant pour les adultes un peu moins dynamiques, l'eau n'est pas assez chaude et on a vite froid. Les vestiaires femmes sont pas très propres, je pense que certains ne respecte pas le fait d'être pieds-nus. Le bowling a 14h45 il y avait 1h30 d'attente donc rabattue sur la patinoire qui à partir de 15h n'offre plus la possibilité de fournir des "aides au patinage" pour les enfants, donc avec des enfants novices qui veulent juste s'amuser c'est galère. En dehors de ça, contente de ce genre de complexe pour changer un peu et varier les loisirs.</p> <p>Attention, le complexe est bien ouvert : erreur sur TripAdvisor qui annonce le complexe "fermé temporairement".</p> <p>Activités à proximité : Juste au pieds des pistes, complexe proposant un bowling, une patinoire, un cinéma et un parc aquatique avec snack/bar à l'intérieur.</p> <p>Accessibilité piétonne : 1er parking à quelques mètres, accès piéton uniquement.</p>
23/02/2023	5sur5	Le spa est incroyable ! Les massages sont top et la masseuse a des doigts de fée ! J'ai passé un merveilleux moment merci encore !
24/02/2023	5sur5	Piscine au top, la patinoire étais bien, mais la glace trop abîmée
25/02/2023	5sur5	<p>Complexe très sympa. Piscine avec 3 bassins, un grand toboggan.          Maîtres-nageurs investis, agréables, disponibles.          Températures des bassins un peu froide cette année, même limite!          L'hôtesse d'accueil de la piscine est très gentille ( sac oublié et gardé toute la nuit à l'accueil de la piscine).          Quant à la patinoire personnel tout aussi sympathique, la jeune fille a un mot gentil pour chacun des visiteurs.          Par contre c'est un lieu qui est très fréquenté, surtout en fonction du temps.</p>

### B. Volet communication

La communication pour le Palais des sports est incluse dans notre offre "multigliss", puisque nos clients du domaine skiable ont la possibilité de rajouter l'option palais des sports à leur forfait de ski afin d'accéder à la piscine et à la patinoire.

Nous communiquons également auprès des clients présents sur la station avec nos écrans digitaux et des supports de communication dans nos points de vente.

Des exemples de visuels visant à promouvoir le Palais des Sports sont annexés (annexe 7).

### C. Volet animation – événementiel

L'investissement dans l'évènementiel sportif au sein du Palais des Sports comme sur le domaine skiable est un de nos axes de développement. A ce titre, nous accueillons :

- le Trophée des Petits Champions (tournoi de hockey) : 14/15/16 avril 2023 & 21/22/23 avril 2023,
- le Trophée Loisirs : 1 et 2 juillet 2023.

Générateur d'attractivité, de fréquentation et donc de Chiffre d'Affaires additionnel, des animations sont également proposées au sein du Palais des Sports. Sur l'été 2023, nous avons attribué un budget de 2590€ HT au prestataire « la vie en rose » (en charge des événements sur la destination pour le compte de l'Office de Tourisme) afin qu'il réalise les animations suivantes :

- Concerts au bowling,

- 7 nocturnes à la piscine, le mercredi.

Par ailleurs, l'activité du « Jardin des Glaces », destinée à l'apprentissage du patin à glace pour les plus jeunes est plébiscitée et satisfait notre clientèle familiale.

## 1.2. Modalités de distribution des titres

Les modalités de distribution de nos différents titres sur l'ensemble des activités déléguées relève de :

– la **vente physique** avec 3 points de distribution :

- L'Espace Ecrins disposant de 5 caisses clients dédiées à la vente directe et 2 caisses dites « groupes » dédiées à la vente intermédiaire et au service client,
- Le Queyrellet disposant de 5 caisses clients,
- Le Chalet d'accueil du site de Serre Eyraud,
- Le Palais des Sports disposant de 2 caisses clients.

Nous disposons également d'une partie de vente en « phygitale », comprenant :

- 6 automates permettant le premier achat et le rechargeement des cartes forfaits (3 à l'Espace Ecrins, 2 au Queyrellet et un au pied de l'ancienne gare de télécabine).
- 8 bornes de recharge (3 à l'Espace Ecrins, 2 au Queyrellet, 1 à l'Office de Tourisme, 1 au magasin Ski Center et 1 à la réception de l'hébergeur Belambra).

– la **vente digitale** :

Nous disposons d'un nouveau site de vente en ligne (dont l'url est : [www.pass.orcieres.com](http://www.pass.orcieres.com)), mis en service le 22 novembre 2022 avec notre prestataire eliberty. Ce dernier est « responsive » ; c'est-à-dire que l'affichage s'adapte à la consultation sur smartphone ou tablette.

Tous les produits sont disponibles sur le site, à l'exception de certains titres qui requièrent la présentation d'un justificatif, comme pour les bambins.

Pour l'hiver 2022-2023, il est à noter que les ventes sur internet ont débuté sur le site [www.orcieres.labellemontagne.com](http://www.orcieres.labellemontagne.com), fermé le 6 octobre 2022 pour cause d'interruption du contrat de délégation de service public avec le précédent délégataire. Nous avons donc eu une période de carence sur nos ventes internet le temps de remettre en place notre propre site. De plus, les pré-ventes réalisées par l'ancien délégataire nous ont été communiquées par fichier excel, nous obligeant à remettre en main propre au client le titre directement aux caisses.

Pour nos ventes intermédiaires digitales, nous disposons également de plusieurs pages internet dédiées dont les url sont les suivantes : [www.cse-orcieres.com](http://www.cse-orcieres.com) (pour la vente aux CSE), [www.skipass-aseca.orcieres.com](http://www.skipass-aseca.orcieres.com) (pour la vente aux CSE avec notre partenaire ASECA), et [www.b2b.orcieres.com](http://www.b2b.orcieres.com) (pour la vente chez certains hébergeurs, comme Village Club de Soleil ou Belambra).

– le **paiement à l'usage**.

Les clients détenteurs de la carte « Mon Pass Vallée » sont facturés après leurs passages aux bornes sur le domaine skiable d'Orcières, à la piscine et à la patinoire, été comme hiver.

### 1.2.1. Distribution des titres d'entrée sur le site d'Orcières

Hiver 2022-2023

Sur la saison d'hiver 2022 – 2023, nous avons totalisé :

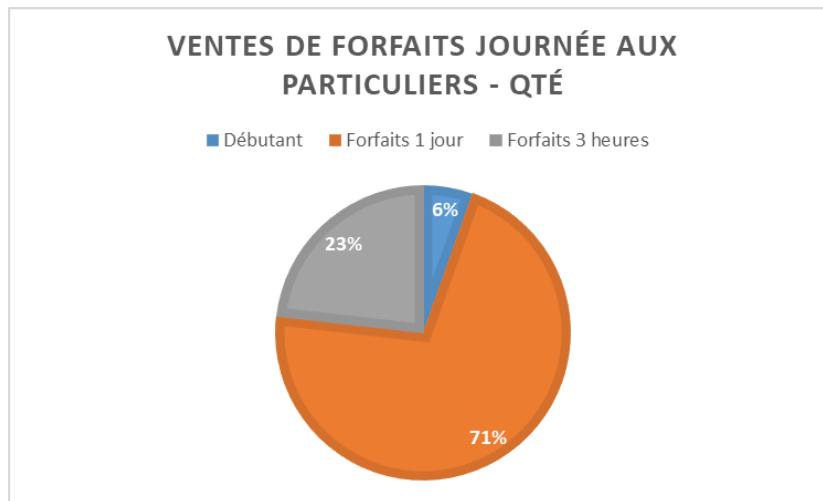
- 218 297 titres, (en progression sur la moyenne de 200 000 titres)
- 491 695 journée-skieurs, (dans la moyenne de 470 000 à 520 000 JS)
- 27 % du Chiffres d'Affaire sur la VEL (Vente En Ligne) (en progression pour atteindre l'objectif de 40% en 2025)

Les journées skieurs sont réparties de la manière suivante sur la saison :

Période	Du	Au	Nombre de jours d'ouverture	Nombre de journées-skieurs
Avant saison	03-12-2022	16-12-2022	7	73 795
Vacances de Noël	17-12-2022	30-12-2022	14	71 116
Intersaison 1	31-12-2022	03-02-2023	35	118 315
Vacances de février	04-02-2023	03-03-2023	28	168 350
Intersaison 2	04-03-2023	07-04-2023	35	52 972
Printemps	08-04-2023	21-04-2023	14	7 147

Pour analyser le nombre de titres vendus, nous les regroupons par durée :

- Forfaits à la journée (titres 1 jour, 3 heures et débutants)



- Comparatif des ventes sur les titres 3 heures et 1 jour

Le nombre de titres 3 heures vendus est de 27 904 contre 85 925 pour les forfaits journée. Le produit 3h n'est remisé que de 14% sur le forfait 1 jour ; ce qui incite nos clients à acheter du produit journée et augmente notre marge bénéficiaire.

- Produit ski débutant

S'adressant aux clients qui restent sur les espaces débutants, ce produit représente 5,5 % des titres journées vendus ; il correspond à une part non négligeable des ventes. Ce produit n'est vendu qu'en caisse pour bien renseigner le client sur la zone du domaine skiable à laquelle il donne accès.

**Les titres « journée » représentent 52 % de nos ventes** : 27 % sont vendus en ligne (contre 73 % en caisses). 19 % des forfaits 3 heures sont vendus en ligne (contre 81 % en caisses).

- Forfaits 2, 3 et 4 jours

21 653 titres 2, 3 et 4 jours ont été vendus ; soit **10 % de nos ventes**. Parmi ces titres, 2 913 ont été vendus avec l'option "multigliss" soit 13 %. 23 % des achats de ces titres se font en ligne contre 77 % sur place.

- Forfaits 5, 6 et 7 jours

38 376 titres 5, 6 et 7 jours ont été vendus, soit **18 % de nos ventes**. Parmi ces titres, 18 956 ont été vendus avec l'option "multigliss" soit 49 % ; ce qui démontre un réel intérêt pour cette offre commerciale packagée.

53 % des achats de ces titres se font en ligne (contre 47 % en caisses). Les pré-ventes « Early Booking » et les titres Famille applicables à partir des titres 6 jours et plus vendus en ligne à des tarifs plus attractifs contribuent à ces bons chiffres.

Il est à noter que le produit "multigliss" est systématiquement vendu pour certains professionnels comme le Village Club du Soleil ou la Centrale de Réservation.

L'option "multigliss" est plus souvent achetée en ligne (80% des titres vendus contre 20% en caisses).

➤ Forfaits Famille

6 529 titres famille ont été vendus ; soit 19,4 % des ventes de forfaits 6 jours et plus. 66 % des forfaits famille ont été achetés en ligne.

- Forfaits supérieurs à 7 jours

Ces forfaits représentent **0,3 % de nos ventes** ; soit 579 titres vendus. 34% de ces titres sont achetés en ligne.

- Forfaits piétons

Plébiscités du fait de la diversification des activités sur le domaine d'altitude (restauration, bouées, chiens de traîneaux, tyrolienne, randonnée), les forfaits piétons représentent **14% des titres de remontées mécaniques** vendus en B2C (Business To Consumer) sur la saison d'hiver.

- Forfaits annuels et saison

671 forfaits saison ont été vendus sur l'hiver 2022 - 2023, dont 65 avec l'extension piscine et patinoire. Il est à noter que ce forfait est commercialisé avec pour argument que la saison d'été est offerte dans cet achat. Ainsi, les forfaits saison hiver sont donc annuels.

Ces forfaits représentent **moins de 1% des titres vendus**. 95% de ces forfaits sont vendus en ligne.

- Titres spécifiques

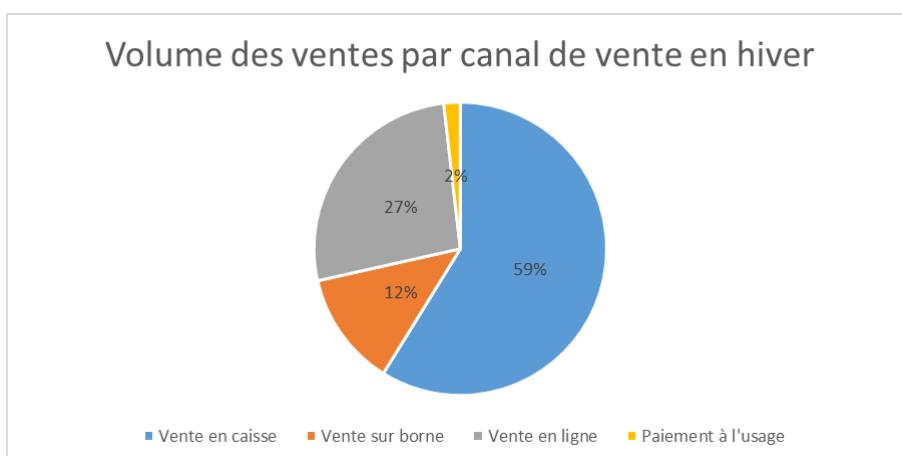
- Personne à Mobilité Réduite

Sur la saison d'hiver, 852 titres d'accès aux remontées mécaniques ont été délivrés. Sur la saison d'été, ce sont 186 titres d'accès qui ont été délivrés.

- Étudiants

1973 titres étudiants se sont vendus sur internet.

La répartition des titres sur les différents canaux de vente est la suivante :



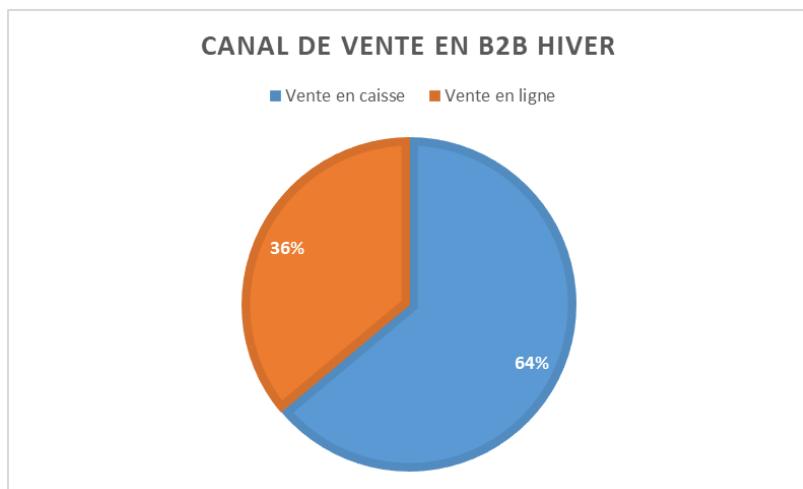
	Vente en caisse	Vente sur borne	Vente en ligne	Paiement à l'usage
<b>Forfaits 3h, 1 jour et débutant</b>	58%	15%	24%	3%
<b>Forfaits 2-3-4 jours</b>	63%	13%	24%	-
<b>Forfaits 5-6-7 jours</b>	41%	4%	55%	-
<b>Forfaits + de 7 jours et piétons</b>	80%	13%	7%	-

Concernant la vente intermédiaires ; celle-ci correspond à 37 164 titres vendus, soit **17% des ventes globales**.

La répartition des titres par catégorie de clients est comme suit :

	Hébergeurs	Agence locative	Tour-Opérateurs	Groupes (dont scolaires et ski clubs)	CSE (B2C et B2B)	Revendeurs
<b>Forfaits 3h, 1 jour</b>	1 198	-	-	4 965	20 135	987
<b>Forfaits 2-3-4 jours</b>	636	146	1 343	2 006	2 767	272
<b>Forfaits 5-6-7 jours</b>	12 050	879	4 955	1 649	770	670

<b>Forfaits + de 7 jours et piétons</b>	11	-	91	5 306	4	-
---	----	---	----	-------	---	---



La vente en ligne intermédiaire ne concerne que les partenaires bénéficiant d'une passerelle de vente sur internet.

Concernant les titres en paiement à l'usage (Mon Pass Vallée) ; 3 619 journées-skieurs ont été vendues pour un prix moyen est de 30,38 €.

Période	Du	Au	Nombre de jours d'ouverture	Nombre de journées-skieurs
Vacances de Noël	17-12-2022	30-12-2022	14	451
Intersaison 1	31-12-2022	03-02-2023	35	1383
Vacances de février	04-02-2023	03-03-2023	28	1056
Intersaison 2	04-03-2023	07-04-2023	35	612
Printemps	08-04-2023	21-04-2023	14	117

### Eté 2023

Sur la saison d'été 2023, nous avons totalisé la vente de :

- 43 631 titres,
- 6,1 % du Chiffre d'Affaires sur la VEL.

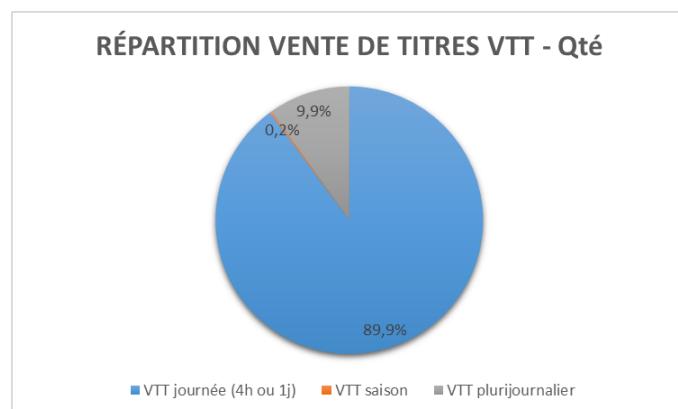
La répartition des titres vendus en été représenté : 4 175 titres VTT et 36 355 titres piétons (soit 88,6% de l'ensemble des titres et 79% du Chiffre d'Affaires).

1 791 titres ont été vendus par internet ; soit 4,4 % des ventes (46% de titres VTT et 54 % de titres piétons). Les habitudes d'achat en saison d'été sont différentes de celle de l'hiver, avec une clientèle qui n'anticipe pas ses achats.

Concernant les titres piétons, la répartition des ventes démontre un véritable attrait touristique autour de la randonnée scénarisée du « Monde des 6 Lacs » :

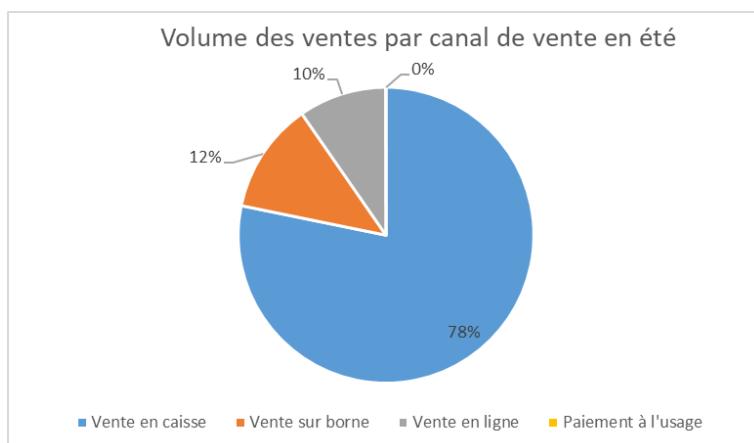
- Titres Drouvet 2 (accès Monde des 6 Lacs) : 25 026
- Titres Rocherousse : 11 094
- Titres piétons 6 jours consécutifs : 215

Concernant les titres VTT, la répartition des ventes démontre une pratique importante à la journée de cette activité :



Concernant la vente intermédiaires en été ; 3 959 titres vendus ont été vendus (soit 9 % des ventes globales).

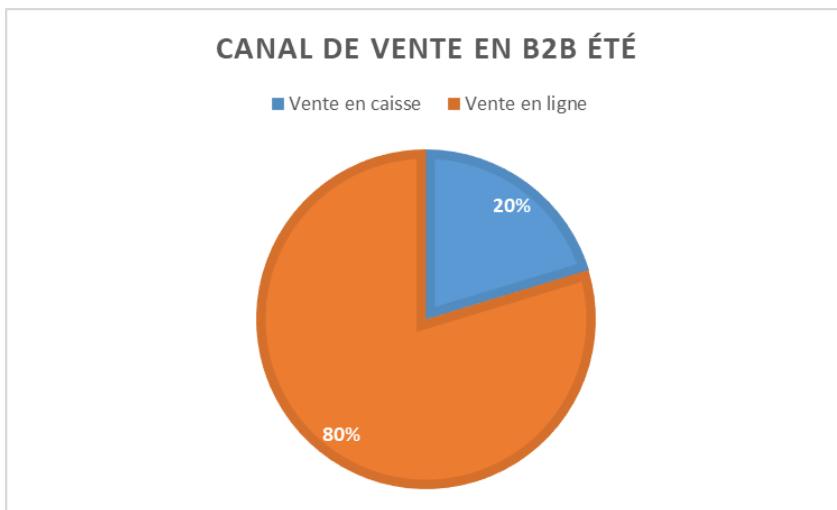
La répartition des titres sur les différents canaux de vente est la suivante :



	Vente en caisse	Vente sur borne	Vente en ligne	Paiement à l'usage
<b>Piéton</b>	85%	12%	3%	0%
<b>VTT</b>	87%	12%	1%	-
<b>Saison</b>	100%	0%	0%	-

La répartition des titres par catégorie de clients est comme suit :

	Hébergeurs	Revendeurs - CE	Groupes (dont scolaires et ski clubs)
<b>Piétons</b>	-	1%	99%
<b>VTT</b>	98%	1%	1%
<b>VTT Saison</b>	-	-	-



80 % des ventes intermédiaires de l'été se font en ligne (contre 20 % en caisses) ; cela s'explique par la production de forfaits en ligne mise à disposition de notre partenaire Village Club du Soleil.

Concernant les titres en paiement à l'usage (Mon Pass Vallée) ; seul le produit VTT à la journée est vendu pour la partie remontée mécanique.

Du	Au	Nombre de jours d'ouverture	Nombre de passages VTT	Nombre de passages piscine ou patinoire
01/07/2023	04/08/2023	35	20	19
05/08/2023	03/09/2023	30	25	43
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>45</b>	<b>62</b>
<i>Prix moyen</i>			16,15 €	5,29 €

#### 1.2.2. Distribution des titres sur le site de Serre Eyraud

Sur la saison d'hiver 2022 - 2023, nous avons totalisé :  
 - 3 414 titres.

Ne disposant d'aucune liaison internet, le site de Serre Eyraud n'est pas équipé de bornes de contrôle d'accès. Tout titre acheté pour le domaine d'Orcières donne accès au domaine de Serre Eyraud, excepté le forfait 3h et débutant.

Le produit Serre Eyraud est exclu du dispositif Mon Pass Vallée, car l'absence de bornes de contrôle d'accès ne permet pas la remontée automatique de la facturation directe, nécessaire pour le « paiement à l'usage ».

Dans la répartition des titres vendus ci-dessous, on remarque que 28,7 % des ventes proviennent de groupes.

	<b>Titres vendus</b>	<b>% ventes totales (qté)</b>
Titres journée (1 jour et demi-journée)	3253	95,3%
<i>dont groupes</i>	860	25,2%
Titres 2, 3 et 4 jours	127	3,7%
<i>dont groupes</i>	117	3,4%

Titres 5, 6 et 7 jours	34	1,0%
<i>dont groupes</i>	3	0,1%
Titres saison	0	0,0%

### 1.2.3. Distribution des titres d'entrée au Palais des sports

Hiver 2022 – 2023

Sur la saison d'hiver 2022 – 2023, nous avons totalisé la vente de :

- **18 681** entrées à la piscine,
- **11 561** entrées à la patinoire,
- **2 195** entrées à l'espace détente,
- **25 020** parties de bowling.

Ce nombre d'entrées se répartit de la manière suivante, selon les périodes ci-dessous :

Période	Du	Au	Nombre de jours d'ouverture	Nombre ventes entrée sèches piscine	Nombre ventes entrées sèches patinoire	Nombre ventes parties bowling	Nombre ventes entrées espace détente
Avant saison	03/12/2022	16/12/2022	7	144	140	413	43
Vacances de Noël	17/12/2022	30/12/2022	14	2427	2391	3441	344
Intersaison 1	31/12/2022	03/02/2023	35	3939	2901	7570	709
Vacances de février	04/02/2023	03/03/2023	28	7772	4163	7504	662
Intersaison 2	04/03/2023	07/04/2023	35	3153	1698	4777	392
Vacances de printemps	08/04/2023	16/04/2023	9	655	131	847	45
Prolongation PS uniquement	17/04/2023	23/04/2023	7	591	137	468	-

Les entrées pour la piscine et la patinoire s'achètent à l'unité ou grâce à une carte 10 entrées qui donne accès aux deux activités. La répartition des entrées « sèches » se décompose comme suit :

	Entrées piscine		Entrées patinoire		Cartes 10 entrées	
	Qté	% ventes piscine	Qté	% ventes patinoire	Qté	% ventes cartes
VENTE EN CAISSE	18 647	99,8%	11 536	99,8%	474	91,7%
VENTE EN LIGNE	34	0,2%	25	0,2%	30	5,8%
VENTE SUR BORNE	0	0,0%	0	0,0%	13	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>18 681</b>	-	<b>11 561</b>	-	<b>517</b>	-

14 % des titres de remontée mécanique ont été vendus avec l'option "multigliss".

Vente option piscine patinoire		
	Qté	% ventes
VENTE EN CAISSE	7 682	30,2%
VENTE EN LIGNE	17 249	67,9%
VENTE SUR BORNE	470	1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>25 401</b>	-

La piscine et la patinoire font également partie du dispositif « Mon Pass Vallée ». A ce titre, 134 entrées ont été vendues sur l'hiver.

Les entrées du bowling et de l'espace détente se délivrent directement à l'accueil de ces points de vente. Nous n'avons pas, pour le moment, digitalisé l'achat de ces produits.

### Eté 2023

Sur la saison d'été 2023, nous avons totalisé la vente de :

- **10 494** entrées à la piscine,
- **2 771** entrées à la patinoire,
- **577** entrées à l'espace détente,
- **8 617** parties de bowling.

Ce nombre d'entrées se répartit de la manière suivante, selon les périodes ci-dessous :

Période	Du	Au	Nb de jours d'ouverture	Nb ventes entrée sèches piscine	Nb ventes entrées sèches patinoire	Nb ventes parties bowling	Nb ventes entrées espace détente
Avant saison	01/06/23	30/06/23	0	13	0	0	0
Saison d'été	01/07/23	03/09/23	65	10 481	2 771	8 617	577

Les entrées pour la piscine et la patinoire s'achètent à l'unité ou grâce à une carte 10 entrées qui donne accès aux deux activités. La carte famille permet un accès illimité durant 7 jours. La répartition des entrées « sèches » se décompose comme suit :

	Entrées piscine		Entrées patinoire		Cartes 10 entrées		Cartes Famille	
	Qté	% ventes piscine	Qté	% ventes patinoire	Qté	% ventes cartes	Qté	% ventes cartes
VENTE EN CAISSE	10 485	99,9%	2 768	99,9%	341	95,8%	803	100,0%
VENTE EN LIGNE	9	0,1%	3	0,1%	10	2,8%	0	0,0%
VENTE SUR BORNE	0	0,0%	0	0,0%	5	1,4%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>10 494</b>	-	<b>2 771</b>	-	<b>356</b>	-	<b>803</b>	-

57 % des titres de remontées mécaniques (hors piétons) l'ont été avec l'option "multigliss", notamment en raison de notre partenariat avec le Village Club du Soleil qui inclut l'option pour tout forfait édité.

Vente option piscine patinoire		
	Qté	% ventes
VENTE EN CAISSE	782	19,8%
VENTE EN LIGNE	3 132	79,4%
VENTE SUR BORNE	31	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3 945</b>	-

62 entrées ont été vendues via la carte « Mon Pass Vallée ».

### 1.3. Bilan et analyse du suivi de la qualité du site

#### Politique interne qualité

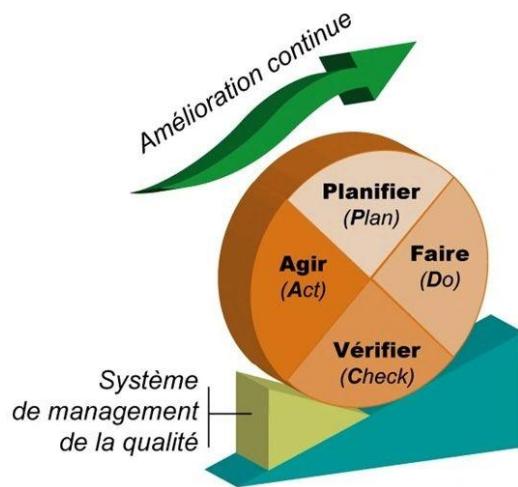
L'ancien délégataire avait mis en place la certification ISO 9001 pour la démarche Qualité et la certification ISO 45001 pour la sécurité au travail au sein du Groupe. La qualité du site d'Orcières était donc organisée selon ces modalités.

Même si la remise en place d'une logique de certification n'a pas été initiée, la SEMILOM RESORT a souhaité conserver l'organisation et les outils de management de la qualité dans cette phase de transition.

Le Système de Management de la Qualité et de la Sécurité (SMQS) est animé par notre Responsable Qualité Sécurité. Sa mission est d'accompagner l'encadrement de l'Entreprise dans ses missions de déploiement de la qualité et la sécurité auprès des équipes.

Notre fonctionnement s'appuie sur les principes de la Roue de Deming en 4 étapes :

- Planifier
- Mettre en œuvre des solutions
- Contrôler
- Améliorer en analysant les écarts



### Organisation de la démarche qualité de service

Pour mettre en œuvre la démarche qualité, nous avons découpé notre activité par processus :

#### Processus de gouvernance

- Pilotage et contrôle interne
- Développement et innovation

#### Processus opérationnels

- Remontées mécaniques (exploitation et maintenance des installations)
- Glisse (damage, neige de culture, sécurisation et secours, engins roulants, activités été)
- Palais des Sports
- Restauration

#### Processus supports

- Marketing, ventes et communication
- Comptabilité et budget
- Ressources Humaines
- Responsabilité Sociétale des Entreprises
- Systèmes d'Information

Les processus « opérationnels » et « supports » sont animés par l'encadrement intermédiaire de l'entreprise, sous le contrôle du Directeur de Site. Les processus de « gouvernance » sont directement supervisés par le Directeur de Site qui passe en revue annuellement tous les processus au cours d'une revue de Direction.

La revue de Direction permet :

- de piloter et de prioriser le plan d'action de l'Entreprise,
- de vérifier et d'adapter les orientations stratégiques de l'Entreprise,
- de manager et d'informer les collaborateurs.

Chaque processus est analysé une fois par an, à l'occasion d'une revue de processus permettant d'analyser les points forts, les points faibles, les opportunités, les menaces, les exigences réglementaires, les non-conformités, les retours clients, les audits et d'inscrire les actions à mener dans le cadre du plan d'action pluriannuel de l'Entreprise.

Mesures prises dans le cadre du plan d'actions

Cf Annexe 8 : Plan d'action Qualité

## 1.4. Données d'exploitation du site

### 1.4.1. Amplitude d'ouverture des sites

Site d'Orcières

Hiver 2022 -2023

- Ouverture en continu à partir du samedi 10 décembre 2022
- Fermeture le dimanche 16 avril 2023
- 128 jours d'exploitation

Eté 2023

- Ouverture en continu à partir du samedi 1er juillet 2023
- Fermeture le dimanche 3 septembre 2023
- 65 jours d'exploitation

Site de Serre Eyraud

- Ouverture en continu à partir du samedi 17 décembre 2022
- Fermeture partielle du 02 janvier 2023 au samedi 04 février 2023 (*Les TK du Louret et de la Croix du Louret sont fermés par manque de neige sur les pistes de retour station, seul le TK Baby est resté ouvert*)
- Fermeture définitive le dimanche 12 mars 2023 pour manque de neige
- 86 jours d'exploitation

### 1.4.2. Ouverture des Remontées Mécaniques par période d'exploitation

Site d'Orcières

Hiver 2022 - 2023

En raison d'un enneigement précoce, l'ouverture du domaine prévue le 17 décembre a été avancée d'une semaine au 10 décembre 2022.

Nous avons fait fonctionner les principaux porteurs de la station sur la période avant saison (Drouvet 1 et 2, Rocherousse, Croze des hommes, Estaris) et les appareils en front de neige (Flocon, Etoile, Schusseis 1 et 2, Jardin dès le 10 décembre, et Rocher, Lutin, Trait d'Union, Fontainon, Torrent à partir du 15 décembre, temps nécessaire à la préparation des appareils et des pistes). Sont restés fermés pendant cette période les TS : Bergerie (l'affluence ne nécessitait pas de doubler le parcours des télémix du Drouvet), Lauzières (l'enneigement était encore insuffisant sur les pistes desservies), Gnourou (l'enneigement était trop partiel et ne permettait pas l'acheminement des dameuses au sommet de la piste de Freissinière), Montagnou (non prévu à l'exploitation pour la saison pour faible affluence), Soleil (non prévu à l'exploitation hors vacances de Noël et Février) ; les TK : Snowpark (neige

insuffisante pour la création du park), Charpenet (l'affluence ne nécessitait pas de doubler le parcours du télémix du Drouvet 1), Méollion 1 & 2, Botte-Croze (neige insuffisante sur les pistes de montée), Manrouse (l'affluence ne nécessitait pas de doubler le parcours du téléski de la Croze des Hommes), Marches (non prévu à l'exploitation et neige insuffisante sur la piste de montée).

L'ouverture totale de l'ensemble des appareils de la station a été effective au 17 décembre 2022. A l'exception du téléski de la Bergerie qui n'a pu ouvrir que le 18 décembre 2022 suite à une panne, et du téléski de Gnorou dont la préparation et sécurisation des pistes ont retardées son ouverture au 21 décembre 2022. Durant l'hiver, on peut noter quelques fermetures d'appareil pour cause de panne importante (Drouvet 1 du 04/02 au 07/02 et du 16/04 au 16/04, Manrouse du 07/03 au 16/04).

A partir du 03 avril 2023, nous avons réduit l'exploitation avec la fermeture du secteur Lauzières et de son téléski pour cause de manque neige sur l'ensemble des pistes desservies, rejoint le 07 avril 2023 par les téleskis des Méollion dont l'enneigement ne permettait plus l'accès aux pistes de montée.

DATES & HORAIRES OUVERTURE / FERMETURE RM									
APPAREIL	HEURE OUVERTURE	HEURE FERMEURE*	PREVISION OUVERTURE	PREVISION FERMETURE	REMARQUES PREVISIONNELLES	DATE OUVERTURE	DATE FERMETURE	REMARQUES REALISEES	
TMX DROUVENT 1	09:00	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	05/04/2023	Ouverture anticipée - Fermeture anticipée: panne	
TMX DROUVENT 2	09:05	16:15	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TMX ROCHEROUSSSE	09:00	16:15	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TSD ESTARIS	09:10	16:15	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TSD BERGERIE	09:00	16:30	17/12/2022	16/04/2023	Uniquement vacances Noël & Février et week-end	18/12/2022	16/04/2023	Ouverture retardée: panne - Ouverture 7jrs/7jrs (06 au 16/04): panne D1	
TSF CROZE DES HOMMES	09:10	16:15	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TSF GNOROU	09:30	16:10	17/12/2022	16/04/2023	RAS	21/12/2022	16/04/2023	Ouverture retardée: préparation pistes et RM	
TSF MONTAGNOU	09:15	16:30	Non prévu	Non prévu	Non prévu: trop faible fréquentation	05/02/2023	07/02/2023	Ouverture de l'appareil pour 3 jours pour compenser la panne de D1	
TSF LAUZIERES	09:15	16:15	17/12/2022	16/04/2023	RAS	18/12/2022	02/04/2023	Fermeture anticipée: manque de neige	
TSF SOLEIL	08:50 13:30	11:00 15:00	17/12/2022 04/02/2023	01/01/2023 03/03/2023	Uniquement vacances	17/12/2022 04/02/2023	01/01/2023 03/03/2023	RAS	
TK FLOCON	08:50	16:55	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK ETOILE	08:50	16:55	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK LUTIN	08:50	16:55	17/12/2022	16/04/2023	RAS	16/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK ROCHER	08:50	16:55	17/12/2022	16/04/2023	RAS	16/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK TRAIT D'UNION	08:50	17:00	17/12/2022	16/04/2023	RAS	16/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK CHARPENET	09:10	16:30	17/12/2022	16/04/2023	Mercredi à dimanche (5jrs) et vacances Noël et Février 7jrs/7jrs	17/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK SCHUSSEIS 1	09:05	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	ouverture anticipée	
TK SCHUSSEIS 2	09:05	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	ouverture anticipée	
TK MEOLLION 1	09:05	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	17/12/2022	11/04/2023	ouverture anticipée - Fermeture anticipée: manque de neige	
TK MEOLLION 2	09:05	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	17/12/2022	11/04/2023	ouverture anticipée - Fermeture anticipée: manque de neige	
TK MARCHES	09:15	16:15	Non prévu	Non prévu	Uniquement panne Lauzières & Entrainements	26/12/2022	14/03/2023	12 jours au total pour entraînements clubs de ski	
TK BOTTE-CROZE	09:15	16:15	17/12/2022	16/04/2023	Mercredi, samedi, dimanche et vacances 7jrs/7jrs	22/12/2022	15/03/2023	43 jours au total: manque de neige	
TK MANROUSE	09:10	16:20	17/12/2022	16/04/2023	RAS	17/12/2022	06/03/2023	Ouverture anticipée - Fermeture anticipée: panne	
TK TORRENT	09:15	16:20	17/12/2022	16/04/2023	RAS	16/12/2022	16/04/2023	ouverture anticipée	
TK SNOWPARK	09:15	16:20	17/12/2022	16/04/2023	RAS	22/12/2022	16/04/2023	Ouverture retardée: construction et enneigement du snowpark	
TELECORDE FONTAINON	09:15	16:20	17/12/2022	16/04/2023	RAS	15/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TK JARDIN	09:00	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	10/12/2022	16/04/2023	Ouverture anticipée	
TAPIS DU CLOT	09:00	16:30	17/12/2022	16/04/2023	RAS	17/12/2022	16/04/2023	RAS	

\* Fermeture repoussée de 30 minutes pendant les vacances de février (exception: TSF Soleil)

## Eté 2023

Les 3 télémix sont restés ouvert sans interruption durant la saison estivale 2023.

Site de Serre Eyraud

Sur l'hiver 2022 -2023, les 3 téleskis de la station de Serre Eyraud ont ouvert pour les vacances de Noël le 17 décembre 2022 jusqu'au 01 janvier 2023. En raison du très faible enneigement en bas du domaine condamnant les pistes de retour station, le téleski du Louret et de la Croix du Louret ont fermés à la

fin des vacances le 01 janvier 2023. Seul le téléski du baby, profitant de l'enneigement artificiel a maintenu son activité afin de garantir une skiableté aux classes de neige du Mélézin. Les téléskis du Louret et de la Croix du Louret ont été ré-ouverts pour les vacances de février du 04 février 2023 bénéficiant des chutes de neige en basse altitude de la fin janvier. L'exploitation de la totalité des remontées mécaniques a perduré toutes les vacances scolaires et la semaine suivante. Cependant, l'enneigement devenant trop insuffisant, la station de Serre Eyraud a fermé les 3 téléskis le 12 mars 2023.

#### 1.4.3. Passages Remontées Mécaniques enregistrés par période d'exploitation

Au regard de nos amplitudes d'ouverture, la répartition des passages sur les différentes remontées mécaniques s'est faite de la manière suivante :

RECAPITULATIF DES PASSAGES PAR PERIODE										
SECTEUR	RM	NOM APPAREIL	AVANT SAISON	VACANCES NOEL	INTER SAISON 1	VACANCES FEVRIER	INTER SAISON 2	PRINTEMPS	TOTAL RM	
Secteur Rocherousse	TK	Lutin	78	19 904	51 829	54 686	27 197	2 365	156059	
		Rocher	167	32 600	69 339	72 545	33 266	3 653	211570	
		Trait d'Union	10	8 105	23 655	42 144	9 255	1 626	84795	
		Snowpark	0	2 015	10 275	26 943	5 441	1 267	45941	
		Torrent	15	13 849	28 996	50 871	17 657	2 648	114036	
	TS	Manrouse	0	19 484	29 713	41 240	2 896	0	93333	
		Rocherousse	4 748	61 606	111 642	182 593	53 688	7 212	421489	
		Estaris	10 590	80 073	141 958	209 379	81 140	16 817	539957	
		Croze des Hommes	5 209	40 788	71 786	108 831	54 964	8 636	290214	
		Gnourou	0	16 417	34 060	56 229	18 995	4 522	130223	
Secteur Drouvet	TK	Flocon	1 597	18 582	21 486	60 262	18 315	1 506	121748	
		Etoile	3 804	28 681	53 228	72 901	34 712	4 522	197848	
		Charpenet	0	10 276	16 903	38 277	12 402	2 882	80740	
		Méollion 1	0	6 151	21 081	22 708	9 704	1 334	60978	
		Méollion 2	0	9 802	26 051	25 863	9 966	0	71682	
		Schusseis 1	2 130	15 776	33 807	39 189	21 289	188	112379	
		Schusseis 2	1 744	15 184	34 469	40 121	23 479	181	115178	
	TS	Marches	0	1 342	2 507	3 843	10	0	7702	
		Drouvet 1	13 461	109 557	233 763	241 490	114 533	0	712804	
		Drouvet 2	16 270	93 467	182 961	213 553	82 400	10 026	598677	
		Bergerie	0	29 453	29 229	142 596	8 643	11 968	221889	
		Soleil	0	1 528	282	6 747	0	0	8557	
		Montagnou	0	0	0	1 065	0	0	1065	
TOTAL PERIODIQUE			59823	634640	1229020	1754076	639952	81353		
TOTAL						4398864				

- Pour la période d'avant saison, on peut noter que les secteurs TS Lauzières et TS Gnourou sont restés fermés. L'affluence s'est concentrée sur le secteur Drouvet offrant l'accès au plus grand nombre de pistes, tandis que le secteur Rocherousse reste moins fréquenté sûrement en raison de l'absence des pistes secteur Gnourou et du faible enneigement en bas de la station. Du côté des téléskis débutants, on peut noter que la différence de fréquentation entre le secteur Drouvet (Flocon, Etoile, Schusseis) et Rocherousse (Rocher, Lutin, Trait d'Union, Torrent) est principalement dû au fait que les téléskis du secteur Rocherousse ont ouvert plus tard dans cette période (entre le 15/12/2022 et le 16/12/2022) en raison de la préparation et enneigement des pistes de montée et descente.
- Pour la période des vacances de Noël, l'ensemble du domaine est ouvert à l'exception du TS Montagnou non prévu à l'ouverture. Les télésièges du secteur Drouvet enregistrent davantage de fréquentation que les télésièges du secteur Rocherousse. Pour les téléskis difficiles, la

fréquentation des deux TK Méollion reste faible tandis que celle du TK Manrouse est bonne en raison des différences d'enneigement. Pour les téléskis débutants front-de neige, on peut noter que la fréquentation est supérieure sur le front de neige du Queyrelet (TK Rocher, TK Lutin) par rapport au front de neige des drapeaux (TK Etoile, TK Flocon). Pour les téléskis débutants sur le domaine, les deux TK Schusseis produisent le double de passage que le TK Torrent.

- Pour la première période d'inter saison, seule la fermeture du télésiège du soleil modifie la configuration de la période précédente. De nouveau, les télésièges du secteur Drouvet enregistrent davantage de fréquentation que les télésièges du secteur Rocherousse. On peut noter, une bonne fréquentation du télésiège de Gnourou. Pour les téléskis difficiles, la fréquentation des deux TK Méollion augmente fortement grâce au meilleur enneigement et aux entraînements réguliers jusqu'à la coupe d'Europe. La fréquentation du TK Manrouse reste bonne. Pas de changement pour les TK débutants front de neige dont la fréquentation reste supérieure pour le front de neige du Queyrelet.
- La totalité des RM ont fonctionné pendant la période des vacances de février. Le télésiège de Montagnou qui n'était pas prévu pour une ouverture durant l'ensemble de la saison, a été mis en service pendant 3 jours pour contrebalancer la panne de 4 jours subite par le télémix de Drouvet 1, en tout début de période. On peut remarquer l'augmentation de la fréquentation des téléportés du secteur Rocherousse par rapport aux périodes précédentes qui tendent à se rapprocher de la fréquentation des téléportés du secteur Drouvet. L'ensemble des téléskis enregistrent une bonne fréquentation avec un rapport quasi identique pour les TK de Méollion et de Manrouse. Pour les téléskis débutant du front de neige, la fréquentation des deux fronts de neige se rapproche, même si le front de neige du Queyrelet reste toujours devant.
- La fréquentation de la seconde période d'inter saison est similaire dans sa globalité quant à disposition des remontées mécaniques à la première période d'inter saison, cependant le nombre de passages est plus faible de presque 50% pour le mois de mars comparé au mois de janvier. On peut signaler sur cette période la panne du téléski de Manrouse qui ne tournera plus jusqu'à la fin de la saison et la fermeture en fin de période du télésiège des Lauzières pour cause de manque de neige sur les pistes desservies.
- La dernière période dite de printemps est marquée par plusieurs éléments. Le plus significatif étant la panne du télémix du Drouvet qui a entraîné le redémarrage permanent du TSD Bergerie afin de desservir le secteur Drouvet jusqu'à la fin de la saison. On remarque également une inversion dans la fréquentation des gros porteurs des deux secteurs Drouvet et Rocherousse. Le secteur de Rocherousse prenant l'ascendant sur le secteur Drouvet, avec un écart important pour le télésiège des Estaris. Cela s'explique par les conditions de la neige de printemps et la grande différence de qualité de neige entre la face sud du Drouvet et le plateau de Rocherousse en cette période de printemps. On peut noter également la fermeture des deux téléskis de Méollion pour absence de neige.

N'ayant pas de moyens de comptage des passages sur le TS Lauzières, le télécorde de Fontainon, le tapis du Clot, le TK jardin et le TK Botte-Croze, nous ne pouvons rendre compte de la fréquentation sur ces appareils.

Eté 2023

RECAPITULATIF DES PASSAGES PAR PERIODE

	TMX ROCHEROUSSE	TMX DROUVET 1	TMX DROUVET 2	TOTAL SEMAINE
SEMAINE 27 01/07 au 07/07	615	2 122	1 757	4 494
SEMAINE 28 08/07 au 14/07	1 547	5 423	4 141	11 111
SEMAINE 29 15/07 au 21/07	2 205	5 294	3 901	11 400
SEMAINE 30 22/07 au 28/07	2 035	4 883	4 115	11 033
SEMAINE 31 29/07 au 04/08	2 433	5 896	4 947	13 276
SEMAINE 32 05/08 au 11/08	3 367	8 350	7 083	18 800
SEMAINE 33 12/08 au 18/08	3 562	8 546	7 121	19 229
SEMAINE 34 19/08 au 25/08	2 386	6 292	5 348	14 026
SEMAINE 35 26/08 au 01/09	906	1 812	1 800	4 518
SEMAINE 36 02/09 au 03/09	260	2 199	1 942	4 401
TOTAL SAISON	19 316	50 817	42 155	
TOTAL		112 288		

Au regard de la fréquentation par semaine sur la saison d'été 2023, on constate un nombre de passage faible la première semaine de juillet et la dernière semaine d'août. La fréquentation est moyenne les 3 dernières semaines de juillet et augmente pour devenir bonne pendant le mois d'août avec un pic d'affluence pendant les deux semaines de la mi-août.

Site de Serre Eyraud

N'ayant pas de bornes de contrôle d'accès sur l'ensemble des appareils du domaine de Serre Eyraud, il nous est impossible de déterminer le nombre de passages par appareil et par période.

#### 1.4.4. Accidents remontées mécaniques

Pour rappel, notre autorité de tutelle pour l'exploitation des remontées mécaniques, le Service de Transport des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG) définit comme accident grave, les accidents dont les blessés sont hospitalisés plus de 24 h ou victimes d'une fracture des membres inférieurs, du bassin, de la colonne vertébrale, du crâne, ou doigts ou membres sectionnés.

Dans chacun de ces cas, nous sommes tenus de les informer par une fiche de déclaration d'accident sur remontées mécaniques et tapis roulants (cerfa n°11512\*03).

Lors de la saison d'hiver 2022-2023, nous n'avons eu à déplorer qu'un seul accident considéré comme grave sur le téléski de Botte-Croze, le 28/02/2023 à 11h. Suite à un déraillement du câble, provoqué par le comportement inadapté d'un usager (non-respect du règlement de police) au niveau du pylône 9, un usager, présent sur la piste de montée du téléski a été violemment heurté par le câble au niveau du bras droit.

#### 1.4.5. Données afférentes à la production et à la gestion de la neige de culture

##### Site d'Orcières

L'installation de neige de culture fonctionne grâce à une importante ressource en eau naturelle (lac des Estaris), avec trois chambres des vannes et deux surpresseurs. Les deux surpresseurs permettent de produire sur la piste des Crêtes, le bas des Pépés ainsi que sur le haut de Rochasson. Ces pistes étant plus hautes que le lac. Le reste de l'installation, soit environ 90%, fonctionne en gravitaire.

Le réseau s'étend sur 21 kilomètres depuis les Estaris jusqu'au pied des Lauzières. La production s'appuie sur 124 enneigeurs dont 2 au jardin des neiges. L'ensemble des enneigeurs et des ressources sont pilotables par supervision.

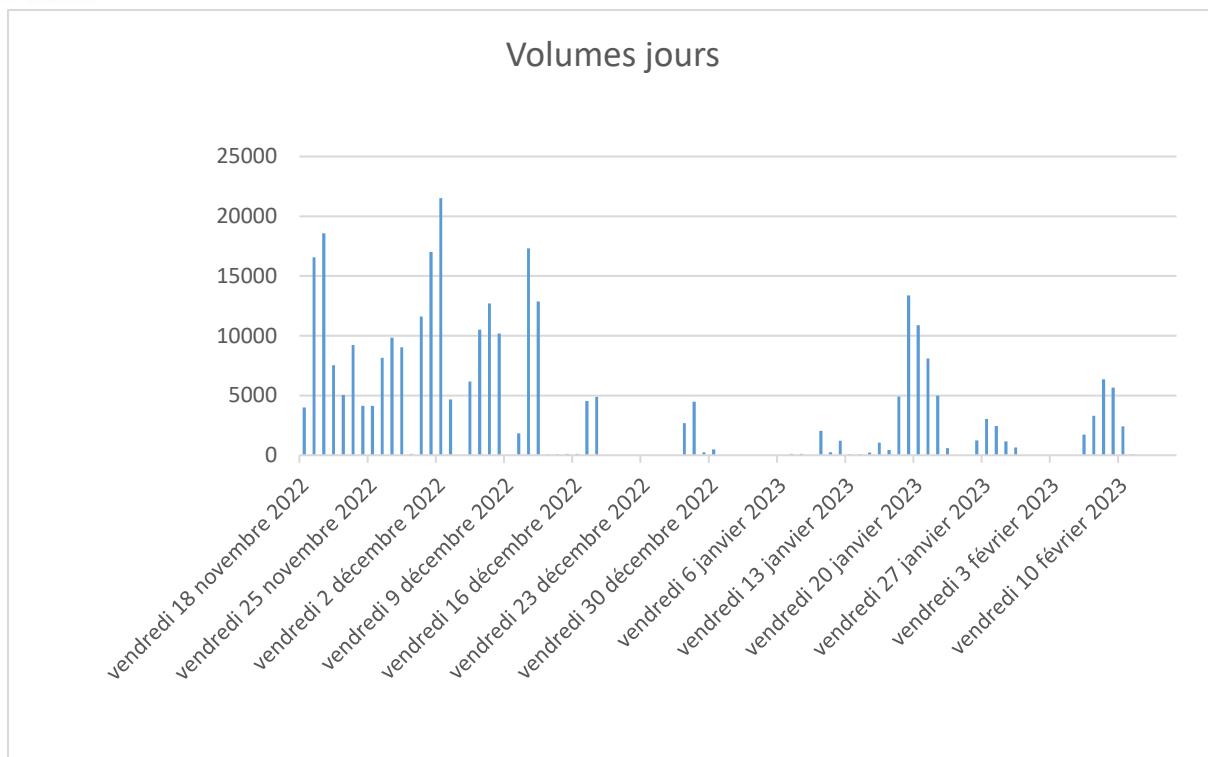
Enneigeurs	Nombre
M20 tour	10
M20 mobile	7
M15	1
M15 pompe	2
M18	1
Piano	1
Perche A30	1
Turbo Cristal	2
Lenko	5
Super Pôle Cat tour	8
Super Pôle Cat mobile	4
TF10	5
Perche Rubie Evo	2
Demac tour	46
Demac mobile	31

Comportant le jardin des neiges, la production de neige de culture a été effective pendant **31.467 heures** au total durant tout l'hiver 2022 – 2023. Avec un parc total de **124** enneigeurs, cela représente, en moyenne, **253 heures** de fonctionnement par machine.

Au total, nous avons produit **666.022 m<sup>3</sup> de neige** (pour un volume d'eau utilisé de **333.011 m<sup>3</sup>**). Pour rappel, nous avons une autorisation de prélèvement de **380.000 m<sup>3</sup>** d'eau sur la retenue du Lac des Estaris qui contient **850.000 m<sup>3</sup>** d'eau depuis la rehausse du lac en 2018.

Par ailleurs, nous accordons une attention toute particulière à l'enneigement de la piste Camile Ricou qui sert de support à l'accueil de la Coupe d'Europe de descente et de vitesse à ski. Nos campagnes de production débutent au plus tôt sur cette piste pour obtenir une base dure et compacte, nous permettant d'avoir un produit de qualité pour accueillir les différentes instances du ski de haut de niveau.

La production de neige s'est faite de la manière suivante. On retrouve ci-dessous le volume d'eau utilisé sur chaque campagne de production.

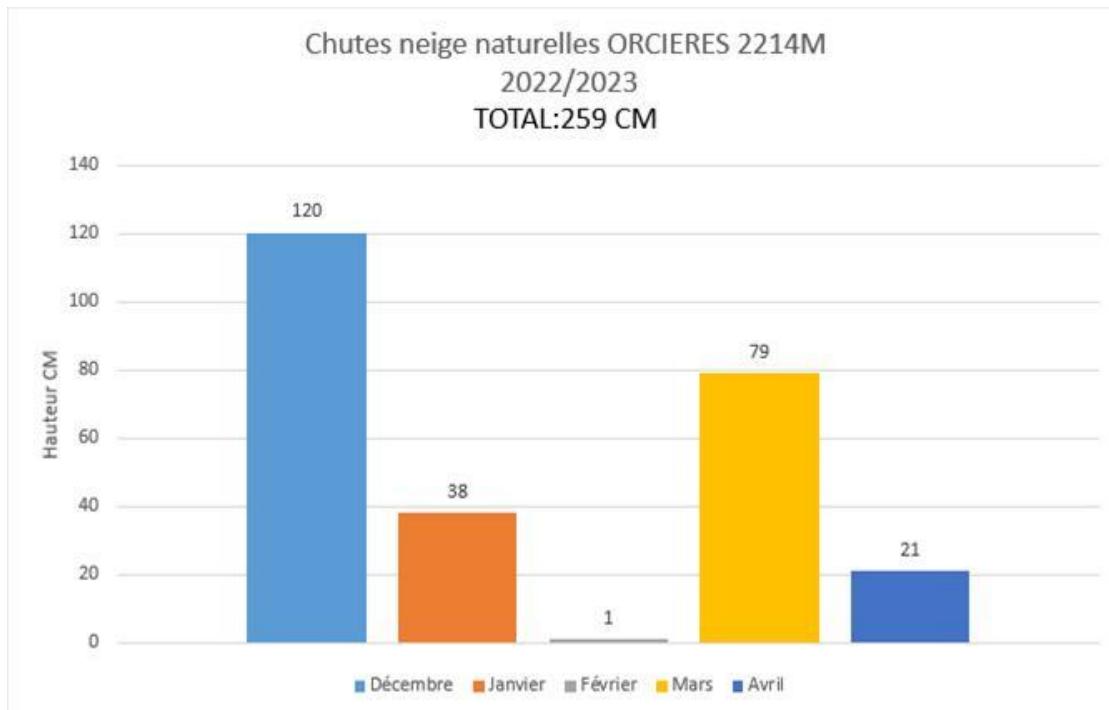


Sur chaque piste, on retrouve la quantité de neige produite en fonction des objectifs que nous nous fixons en début de saison.

#### Saison 2022-2023

Pistes 1° campagne	Réalisé en m3 de neige	Réalisé en m3 d'eau	Objectif en m3 d'eau	Pourcentage réalisé en eau
Crêtes	25613	12806,5	20000	64%
Goulet	30089	15044,5	16556	91%
Charpenet	60335	30167,5	41250	73%
Draille Combe	52932	26466	27000	98%
Marmotte	45366	22683	21000	108%
Rocher Lutin	38762	19381	12000	162%
Baniols	17277	8638,5	15000	58%
Chardonnet	17065	8532,5	18158	47%
Mezelle	67811	33905,5	44258	77%
C Ricou Piste descente	69651	34825,5	40000	87%
Rochasson	44749	22374,5	30000	75%
Jardin	10190	5095	5000	102%
<b>Pistes 2° campagne</b>				
Stade/Meillion	25187	12593,5	20910	60%
Vallons/Montagnou	52315	26157,5	35594	73%
Provençaux	1925	962,5	11250	9%

En complément, nous avons eu un cumulé de neige naturel réparti de la manière suivante sur l'hiver 22-23.



#### Site de Serre Eyraud

L'installation de neige de culture repose sur un piquage sur la conduite d'eau potable du village. Le réseau est entièrement gravitaire. Le réseau comprend trois regards ainsi que deux enneigeurs.

Enneigeurs	Nombre
M12	2

Pour Serre-Eyraud, **11.489 m<sup>3</sup> d'eau** ont été utilisés, représentant environ **22.978 m<sup>3</sup> de neige** produite. Les deux enneigeurs ont fonctionné au total **2211 heures**, soit 1105 heures par machine.

#### 1.4.6. Amplitude d'ouverture du Palais des sports

##### Hiver 2022 -2023

- Ouverture en continu à partir du samedi 10 décembre 2022
- Fermeture le dimanche 23 avril 2023
- 135 jours d'exploitation

La dernière semaine d'exploitation, du lundi 17 au dimanche 24 avril 2023, le palais des sports reçoit un stage de l'APH (Association Pour le Hockey) suivi du Trophée des Petits Champions, compétition de hockey.

L'amplitude d'ouverture du Palais des Sports varie en fonction des périodes d'exploitation et diffère pour chaque activité. Il est important de souligner que nous ouvrons la piscine et, parfois, le bowling en dehors de ces créneaux, en cas de mauvais temps afin de permettre aux clients de se rabattre du domaine skiable vers une activité intérieure.



## HORAIRES HORS VACANCES SCOLAIRES\* DU PALAIS DES SPORTS



\*Nos horaires sont susceptibles d'être modifiés.

PISCINE	PATINOIRE	JARDIN DES GLACES	BOWLING	CAISSES DU PALAIS DES SPORTS
<b>Matinale :</b> Mardi de 10h à 12h <b>Tous les jours</b> de 14h à 19h30  Evacuation 15 min avant la fermeture de la piscine	<b>Mardi, Jeudi, Samedi &amp; Dimanche</b> de 14h00 à 19h30  <b>Lundi, Mercredi &amp; Vendredi</b> de 15h30 à 19h30  <b>Nocturne :</b> Jeudi de 20h30 à 22h30  Evacuation 15 min avant la fermeture de la patinoire	<b>Lundi, mercredi et vendredi</b> de 14h00 à 15h00 (séance d'une heure)  <small>Inscriptions et réservations aux caisses du Palais des sports - Places limitées - Venir 15min avant l'activité</small>	<b>Tous les jours</b> De 16h à minuit	<b>Lundi, mercredi, vendredi, samedi et dimanche</b> de 13h30 à 18h45  <b>Mardi</b> de 10h00 à 12h et de 13h30 à 18h45  <b>Jeudi</b> de 13h30 à 18h45 et de 20h30 à 21h45
<b>POMME DOUCE</b> Snack/Bar  <b>Tous les jours</b> de 14h à 19h30  Evacuation 15 min avant la fermeture	<b>DETENTE</b>	<b>* Y COMPRIS VACANCES DE PRINTEMPS</b>	<b>SPA &amp; INSTITUT DE BEAUTÉ</b>  <b>Tous les jours</b> De 14h à 19h30  <small>Les prises de rendez-vous sont possibles par téléphone 04 92 55 89 97</small>  Evacuation 15 min avant la fermeture	<b>DETENTE</b>



## HORAIRES VACANCES SCOLAIRES DU PALAIS DES SPORTS



\*Nos horaires sont susceptibles d'être modifiés.

PISCINE	PATINOIRE	JARDIN DES GLACES	ESPACE DÉTENTE	CAISSES DU PALAIS DES SPORTS
<b>Matinale :</b> Mardi, Jeudi & Dimanche de 10h à 12h  <b>Tous les jours</b> de 14h à 19h30  <b>Nocturne :</b> Mardi de 20h30 à 22h30  Evacuation 15 min avant la fermeture de la piscine	<b>Matinale :</b> Mardi, Jeudi & Dimanche de 10h à 12h  <b>Lundi au Vendredi</b> de 15h30 à 19h30  <b>Samedi et Dimanche</b> de 14h00 à 19h30  <b>Nocturne :</b> Jeudi de 20h30 à 22h30  Evacuation 15 min avant la fermeture de la patinoire	<b>Lundi au Vendredi</b> pour les tout petits de 14h00 à 15h00 (séance d'une heure)  <small>Inscriptions et réservations aux caisses du patin des sports - Places limitées - Venir 15min avant l'activité</small>	<b>Lundi au Vendredi</b> de 10h30 à 19h30  <b>Samedi</b> de 14h à 19h30  <b>BOWLING</b>  <b>Tous les jours</b> De 15h à minuit  <small>Concert tous les jeudis</small>	<b>Lundi, Mercredi, Vendredi, Samedi</b> de 13h30 à 18h45  <b>Mardi et Jeudi</b> de 10h00 à 12h de 13h30 à 18h45 et de 20h30 à 21h45  <b>Dimanche</b> de 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h45
<b>POMME DOUCE</b> Snack/Bar  <b>Tous les jours</b> de 14h à 19h30  Evacuation 15 min avant la fermeture	<b>INSTITUT DE BEAUTE</b>  <b>Tous les jours</b> De 14h à minuit  <small>Les prises de rendez-vous sont possibles par téléphone 04 92 55 89 97</small>  Evacuation 15 min avant la fermeture	<b>DETENTE</b>	<b>DETENTE</b>	<b>DETENTE</b>

### Eté 2023

- Ouverture en continu à partir du samedi 1er juillet 2023
- Fermeture le dimanche 3 septembre 2023
- 65 jours d'exploitation

L'amplitude d'ouverture du Palais des Sports est précisée dans le tableau des horaires d'été 2023.

### 1.5. Données relatives à la fréquentation

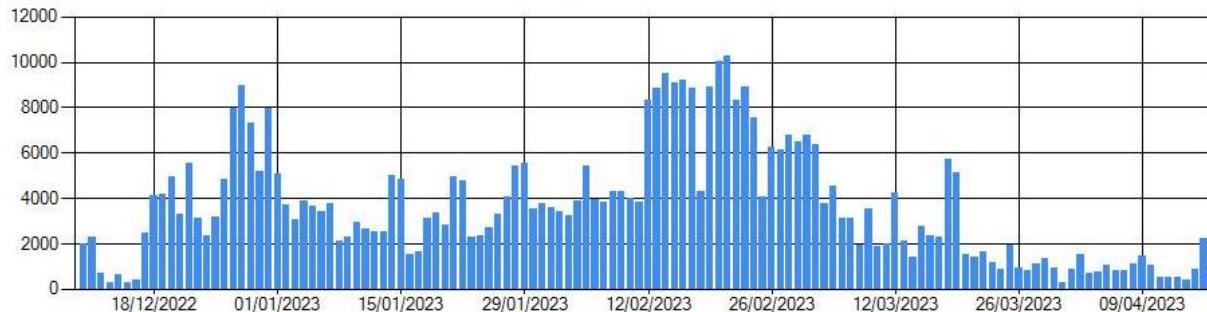
Site d'Orcières

Hiver 2022 – 2023

La fréquentation sur le domaine skiable est importante sur les périodes de vacances scolaires, principalement durant les vacances de février (zone B) :

- 14 journées ont dépassé les 7000 skieurs durant l'hiver 22-23,
- 2 jours ont dépassé les 10000 skieurs, les 20 et 21 février 2023.

Clients par jour depuis le début de la saison

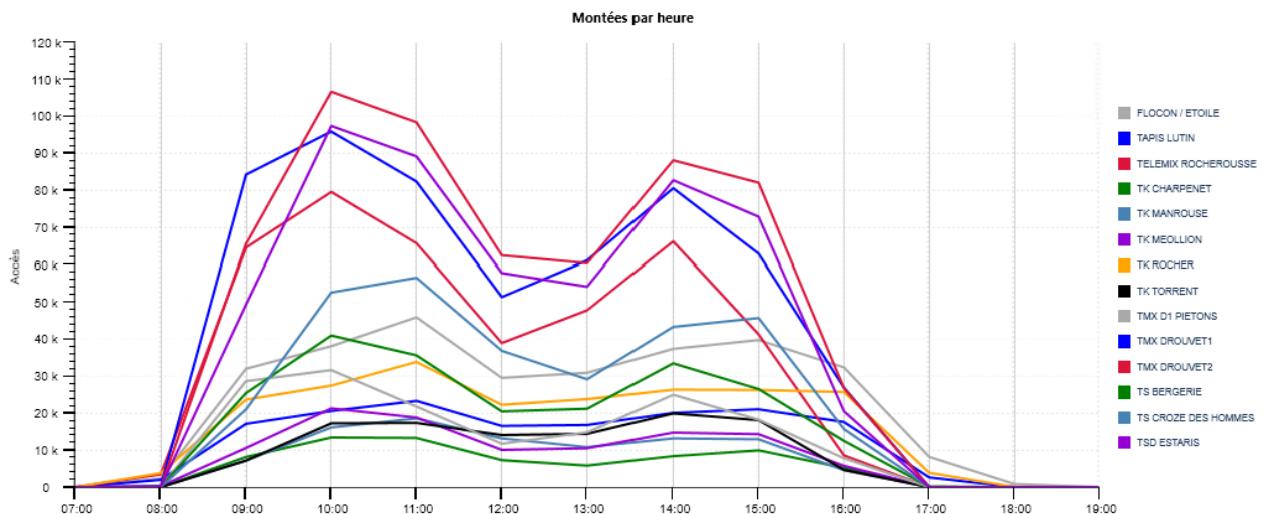


Date	Montées	Clients
21/02/2023	72213	10275
20/02/2023	72162	10051
14/02/2023	71522	9377
16/02/2023	71124	9146
15/02/2023	69103	9083
28/12/2022	70167	8953
23/02/2023	67236	8899
19/02/2023	66005	8894
13/02/2023	71370	8856
17/02/2023	68724	8832
22/02/2023	57226	8334
12/02/2023	64464	8139
27/12/2022	64477	7967
31/12/2022	63741	7951
24/02/2023	63888	7520
29/12/2022	58439	7314

Nombre de montées par appareil sur la saison d'hiver 22 – 23 :

Appareil	Passages bornes
TMX DROUVET 2	591652
TMX DROUVET 1 SIEGES	555623
TSD ESTARIS	524640
TMX ROCHEROUSSE	415876
TS CROZE	301109
FLOCON / ETOILE	299710
TSD BERGERIE	217876
TK ROCHER	217524
TMX DRUVET 1 CABINES	161398
TK LUTIN	157875
TK TORRENT	113100
TK MEOLLION	106511
TK MANROUSE	99326
TK CHARPENET	74109

Montées par heure et par appareils sur la saison d'hiver :



Les pics de passages sont à 10h et 14h.

## Eté 2023

La fréquentation l'été est bien en dessous de celle l'hiver. On enregistre nos plus fortes fréquentation la première quinzaine d'août.



## Site de Serre Eyraud

Sans borne, il ne nous est pas possible de faire un reporting précis sur la fréquentation sur ce site. Le domaine de Serre Eyraud ne connaît pas de périodes de sur-fréquentation.

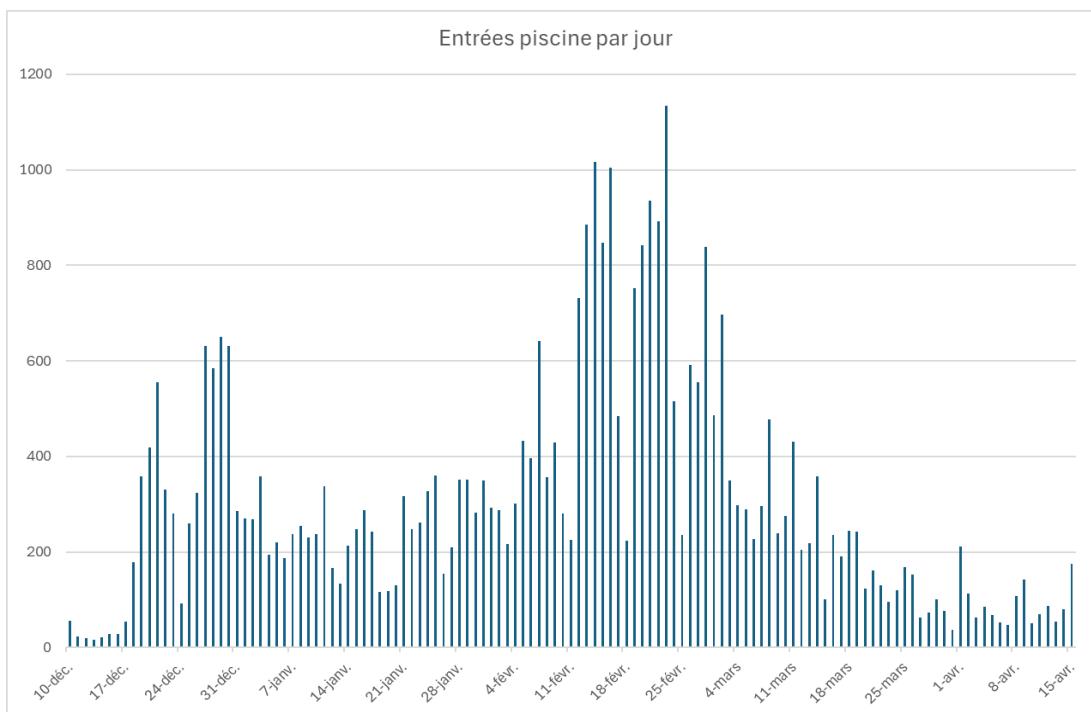
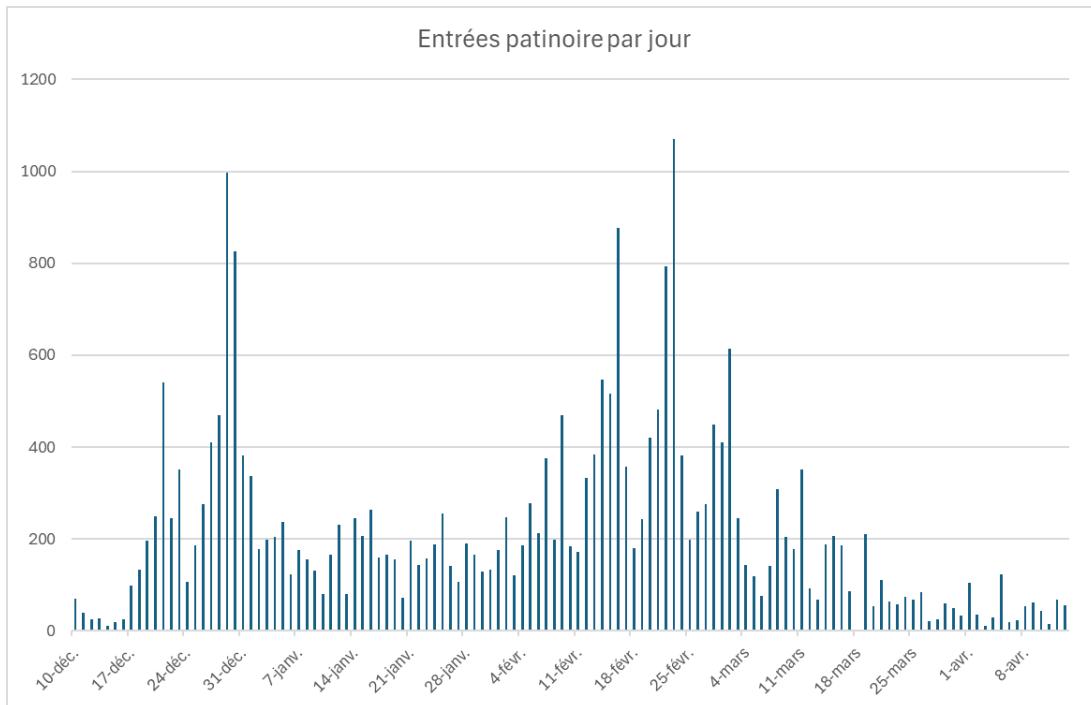
## Fréquentation du palais des sports

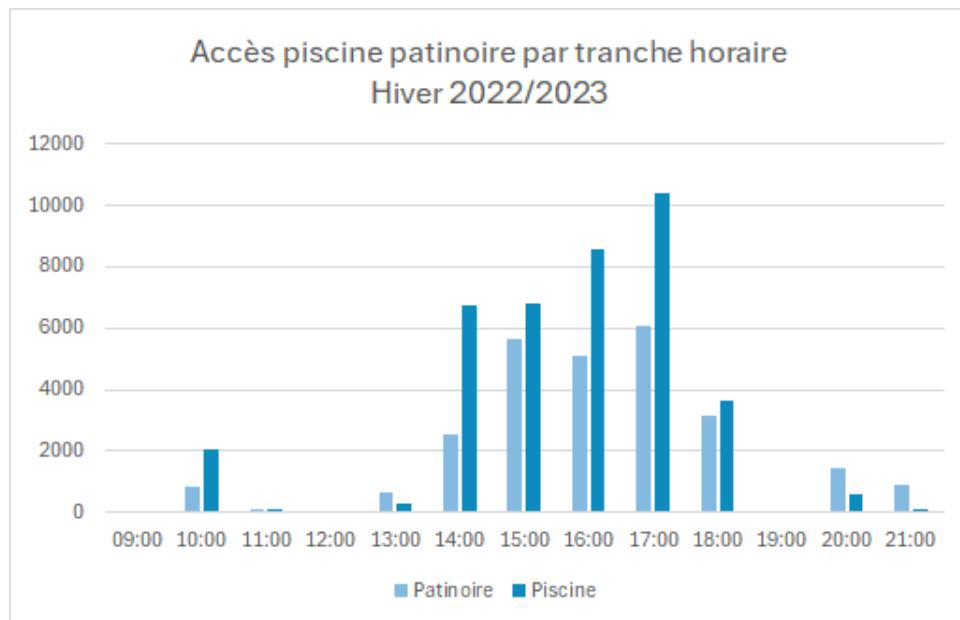
Pour rappel, la fréquentation maximale instantanée (FMI) admise pour le palais des sports est répartit de la manière suivante :

- piscine : 500 personnes
- patinoire : 1200 personnes
- espace détente : 50 personnes
- bowling : 240 personnes

## Hiver 2022 – 2023

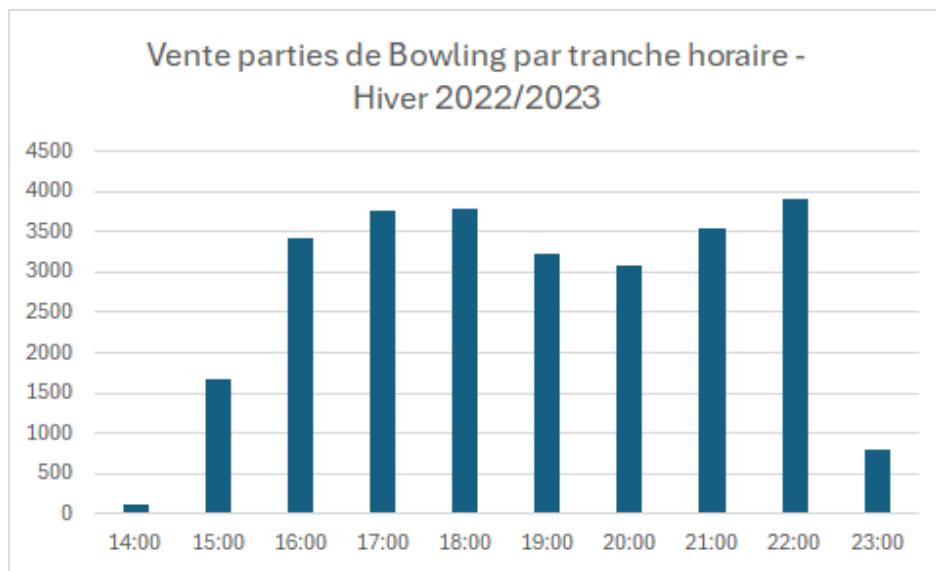
La fréquentation des espaces piscine et patinoire est importante sur les vacances scolaires, comme celle du domaine skiable. On peut noter que la fréquentation journalière de la piscine dépasse à plusieurs reprises la FMI avec un pic à 1100 entrées en février. Nous assurons un comptage avec nos bornes pour ne pas dépasser en instantané plus de 500 personnes dans cet espace.



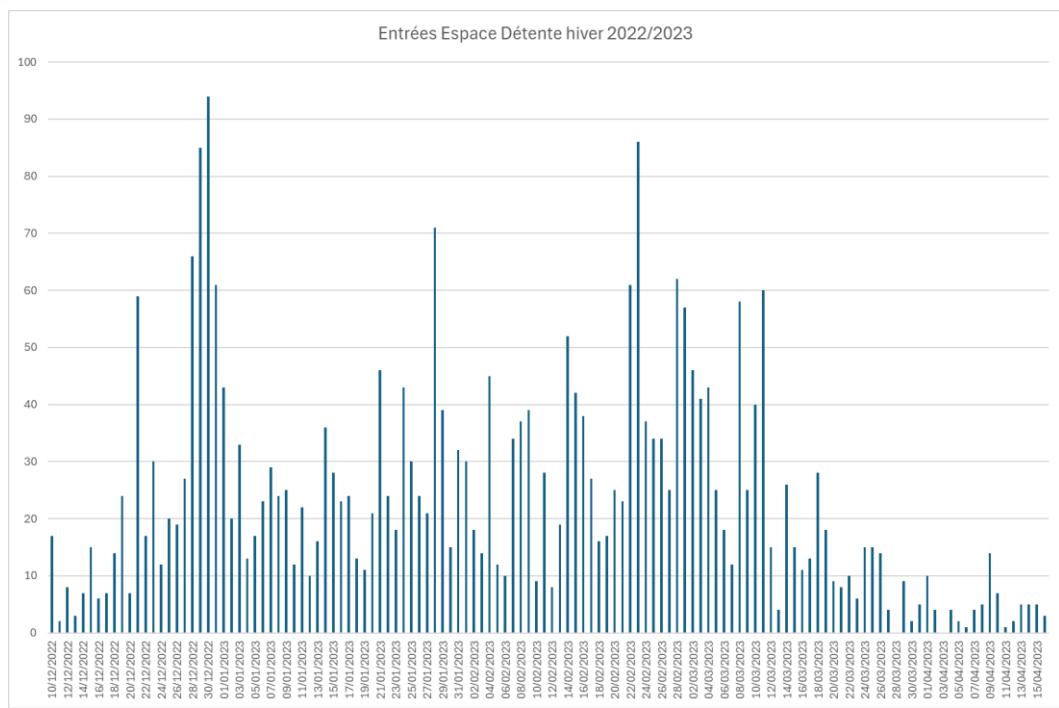


Pour les activités de piscine et patinoire, la fréquentation est la plus importante vers 17h, après la fermeture du domaine skiable sur la saison d'hiver.

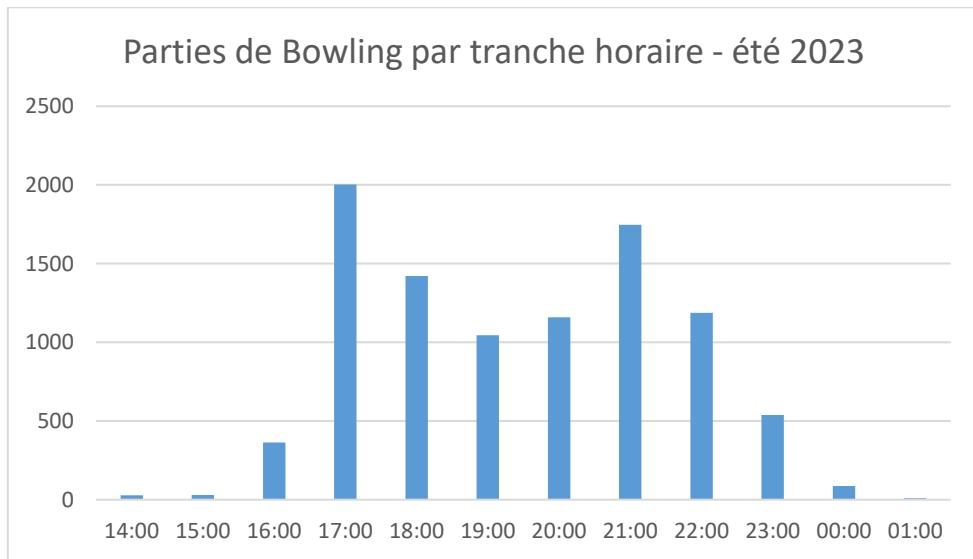
Le bowling (jeu) connaît une fréquentation importante de 16h à 22h avec des pics entre 17 et 18h, puis à 22h.



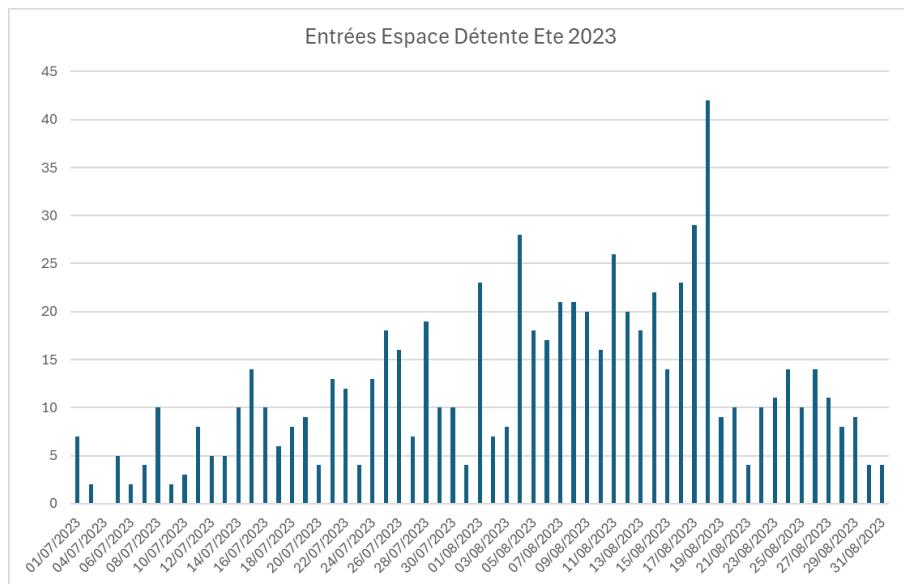
Pour l'hiver 2022 – 2023, une moyenne de 23,5 entrées par jour a été enregistrée avec un total de 3012 entrées.



Eté 2023



Sur l'été 2023, une moyenne de 11,98 entrées par jour a été enregistrée sur l'espace détente, avec un total de 731 entrées.



## 1.6. Bilan sur la sécurité du site

### 1.6.1. Pour l'activité d'exploitation des remontées mécaniques

Notre Système de Management de la Qualité et de la Sécurité intègre également la sécurité des usagers.

Soumis à la réglementation des transports, nous appliquons les guides des remontées mécaniques et notre organisation est basée sur un Système de Gestion de la Sécurité (SGS) validé par le STRMTG.

Le SGS permet de réaliser en propre les inspections pluriannuelles des installations et les grandes inspections, l'exploitant doit justifier que son SGS :

- formalise les procédures opérationnelles correspondantes ;
- assure la traçabilité des opérations (cf. article 44 de l'arrêté du 7 août 2009).

Le SGS est un outil destiné à renforcer la sécurité des usagers comme il en existe déjà dans d'autres modes de transports.

Il permet également d'organiser et structurer au niveau de notre société l'ensemble des moyens, des règles, des procédures et des méthodes mis en œuvre dans l'objectif d'assurer la sécurité de nos usagers et le bon fonctionnement des installations.

#### Deux cas d'audit sont possible :

- Cas 1 : Approbation préfectorale
- Cas 2 : Audit par un organisme agréé par le STRMTG

Nous avons fait le choix d'être audité « cas 2 » en cycle trisannuel afin de bénéficier d'un suivi régulier de notre système de gestion de la sécurité.

Notre premier audit SGS n'a révélé aucun écart réglementaire.

Ce système est garant de la sécurité de notre Entreprise vis-à-vis des usagers que nous transportons dans le cadre de notre mission de service public.

**Points particuliers :**

=> Audit de la DREAL concernant les équipements sous pression

Le 20 juin 2023, la DREAL a réalisé un audit concernant la gestion des équipements sous pression.

Le périmètre a pour vocation de faire un point sur :

- Les accumulateurs d'azote présents sur les téléskis et les compresseurs à air dans les gares de téléporté et garage,
- Le groupe froid de la patinoire / CTA / pompe à chaleur.

De cet audit en a découlé un plan d'action de mise en conformité des différents équipements permettant de répondre à la réglementations en vigueur, à savoir :

- Mise en conformité des dossiers d'exploitation de l'ensemble des équipements,
- Remplacement de certains compresseurs à air dans les gares des téléportés et du garage,
- Remplacement des accumulateurs d'azote des téléskis ayant dépassé 10 ans (requalification).

Nous avons remplacé les équipements ne répondant plus à la réglementation sur le domaine skiable. A savoir le remplacement des accumulateurs d'azote pour un montant de 7981.72€ Les appareils concernés sont : Drouvet 1 / Estaris / TK Manrouse / TK Torent / TK Snowpark / TK Flocon / TS Gnourou. De plus, un bureau de contrôle s'est déplacé pour réaliser une campagne de mise en conformité sur les contrôles périodiques des équipements de la CTA / groupe froid de la patinoire et la PAC du Palais des sports pour un montant de 2980€.

Le compresseur à air du garage a été mis au budget de l'exercice 2023-2024 d'un montant de 5000€.

De ce fait, toutes les non-conformités ont été soldées et un programme de suivi permet aujourd'hui de suivre d'une manière efficiente les différentes échéances réglementaires.

=> Contrôle réglementaire de la Tour Aéroréfrigérante (TAR) du Palais des sports :

Un contrôle quinquennal réalisé par un bureau de contrôle à eu lieu le 09 avril 2023 en application du code de l'environnement relatif à la rubrique ICPE 2921.

À la suite du départ à la retraite de Mr DEL ROSSO. C durant l'hiver 2022 et au départ de Mr CHAMPION. Y durant l'hiver 2023, l'objectif de cet audit était de dresser un état des lieux vis à vis des prescriptions générales de l'arrêté du 14 décembre 2013 relatif à la rubrique ICPE 2921.

Le rapport fait mention de 10 non-conformités majeures nécessitant de remettre un plan d'action sous 3 mois avec un contrôle complémentaire sous 12 mois et de 21 autres non-conformités ne nécessitant pas de contre visites.

Un travail de mise en conformité a été réalisé avec les équipes techniques afin de répondre à l'arrêté ministériel du 13 décembre 2013 et de garantir la sécurité du personnel et des clients profitants du Palais des sports et du cœur de station.

## 1.6.2. Pour les activités de glisse sur nos domaines skiables

### ➤ Damage :

Nous disposons de huit engins de damage sur Orcières et de 11 chauffeurs qui réalise 2 services : le soir de 17h à 00h45 et le matin de 02h00 à 09h45. Ces horaires peuvent être adaptées en fonction des contraintes météorologiques.

En complément, une machine est affectée à Serre-Eyraud et une autre au Jardin des neiges de l'ESF. Nous avons mis en place un plan de damage journalier qui permet de garantir un produit de qualité (avec un effort sur les pistes débutantes) et sécurisé (traitement des zones de danger) pour nos clients.

### ➤ Heures par machine réalisées sur la saison 2022/2023 y compris heure de treuil :

Site	Marque	Type	N° série	1ère MC	Valeur achat (en €)	Date entrée	HORAMETRE DAMEUSE	H TREUIL	Observations	heures 2023	treuil 2023
Orcières	LEITWOLF	LEITWOLF TREUIL	LWP30266			05/12/2017	5598	2479	ORCIERES	815	360
Orcières	PRINOTH	EVEREST 11	EV51985	15/12/2018	257 460	15/12/2018	4177		ORCIERES	846	
Orcières	PRINOTH	LEITWOLF 3	LE 21255	15/12/2015		15/12/2022	5407		ORCIERES	1058	
Orcières	PRINOTH	LEITWOLF 2	LIP 11177	01/12/2017	235 881	11/11/2019	4916		ORCIERES	1027	
Orcières	PRINOTH	EVEREST 4	EPS50957	03/01/2006	200 000	03/01/2006	7113		JARDIN	71	
Orcières	PRINOTH	Everest (5)	EPP70060	27/12/2006	250 000	27/12/2006	3704		SERRE EYRAUD	261	
Orcières	PRINOTH	Everest 6	EV90898	18/12/2009	218 480	18/12/2009	10200		ORCIERES	345	
Orcières	PRINOTH	Everest 7	EV11809	07/12/2010	211 209	07/12/2010	10415		ORCIERES	571	
Orcières	PRINOTH	Everest 8	EV31729	17/12/2012	221 136	17/12/2012	9989		ORCIERES	695	
Orcières	PRINOTH	Everest 9	EVP41436	17/12/2013	304 530	17/12/2013	8322	3470	ORCIERES	1000	400
Orcières	PRINOTH	Everest 10	EV51043	27/11/2014	235 299	27/11/2014	8000		ORCIERES	893	
<b>Total Dameuses 11</b>										<b>7582</b>	<b>760</b>

Un volume de **204.000 Litres** de GNR a été consommé sur la saison d'exploitation. Ce volume correspond à **7582 Heures** de damage, soit une consommation moyenne de 26.90 L/H.

### Plan d'Intervention et de Déclenchement des Avalanches :

Nous disposons d'un plan d'intervention et de déclenchement des avalanches, validé par les services de la Préfecture. Il comprend 139 points de tirs. Nous réalisons des déclenchements manuels à la mèche lente, par avalancheur, par CATEX et par hélicoptère lorsque les conditions le permettent.

Nous disposons également de notre propre dépôt d'explosif.

Nous conservons les données spécifiques de chaque PIDA (jour, moyens utilisés, résultat...)

➤ **Sur le site d'Orcières, nous avons réalisé pour l'hiver 2022 – 2023 :**

Type de déclenchement	MANUEL	CATEX	AVALANCHEUR	HELICOPTERE	TOTAL EXPLOSIFS en Kg
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>331,68</b>
<b>TOTAL TIR : 224</b>					

➤ **Sur le site de Serre-Eyraud, nous avons réalisé pour l'hiver 2022 – 2023 :**

Type de déclenchement	MANUEL	HELICOPTERE	TOTAL EXPLOSIFS en Kg
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2,88</b>

➤ **Secours sur pistes Orcières :**

Notre équipe de 23 pisteurs secouristes a réalisé 596 secours au cours de la saison d'hiver 2022/2023 sur le domaine skiable d'Orcières.

➤ **Secours réalisé par piste :**

TOTAL SECOURS 2022-2023	VERTE	BLEUE	ROUGE	NOIRE	ESPACES LUDIQUES PIETONS/FOND	Autres Piste fermée, RM, Poste de secours
596	104	275	93	17	30	77

➤ **Secours réalisé par période :**

PERIODE	AVANT 16/12	VACANCES NOEL	4/01-03/02	VACANCES FEVRIER	06/03-FIN
NOMBRE DE SECOURS	9	96	164	240	87

➤ **Pour les évacuations, nous avons eu à gérer :**

Pompiers Orcières vers CH GAP	6
Pompiers Orcières vers DZ Station	4
Ambulance Orcières vers CH Gap	49
Ambulance Orcières vers DZ Station	2
Hélico HDF	11
Hélico Samu	3
Hélico PGHM	2

Les médecins de la station d'Orcières se sont déplacés à 3 reprises.

Le taux de fréquence des accidents sur le domaine skiable d'Orcières pour la saison 2022/2023 s'est établi à 2,68 blessés pour 10.000 passages.

**Secours sur pistes Serre-Eyraud :**

Notre équipe de 3 pisteurs secouristes a réalisé 2 secours sur le domaine skiable de Serre Eyraud sur la piste rouge de la croix du Louret. (Prise en charge de 2 blessés).

**BILAN SECOURS SUR PISTES**

**SAISON 2022/2023**

**Selon convention entre la Commune d'Orcières et Orcières SEMILOM RESORT**

	Nombre	Prix	TOTAL
<b>DECEMBRE 2022</b>			
Front de neige	8	54,00 €	432,00 €
Zone rapprochée	43	226,00 €	9 718,00 €
Zone éloignée	40	400,00 €	16 000,00 €
Hors pistes	0	799,00 €	0,00 €
Pompier GAP	1	291,00 €	291,00 €
Pompiers DZ Station	2	118,00 €	236,00 €
Pompiers Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Pompiers Serre -Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Gap	6	291,00 €	1 746,00 €
Ambulance station dz	0	118,00 €	0,00 €
Ambulance Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Serre-Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Hélico HDF	2		7 715,50 €
Hélico Samu	1		1 637,50 €
Hélico PGHM	0	0,00 €	0,00 €
Médicalisation	3	252,00 €	756,00 €

<b>TOTAL Décembre</b>	<b>92</b>		<b>38 532,00 €</b>
<b>JANVIER 2023</b>			
Front de neige	17	54,00 €	918,00 €
Zone rapprochée	72	226,00 €	16 272,00 €
Zone éloignée	70	400,00 €	28 000,00 €
Hors pistes	0	799,00 €	0,00 €
Pompier GAP	3	291,00 €	873,00 €
Pompiers DZ Station	2	118,00 €	236,00 €
Pompiers Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Pompiers Serre -Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Gap	8	291,00 €	2 328,00 €
Ambulance station dz	0	118,00 €	0,00 €
Ambulance Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Serre-Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Hélico HDF	4		8 842,50 €
Hélico Samu	1		0,00 €
Hélico PGHM	0	0,00 €	0,00 €
Médicalisation	4	252,00 €	1 008,00 €
<b>TOTAL Janvier</b>	<b>161</b>		<b>58 477,50 €</b>
<b>Février 2023</b>			
Front de neige	10	54,00 €	540,00 €
Zone rapprochée	102	226,00 €	23 052,00 €
Zone éloignée	107	400,00 €	42 800,00 €
Hors pistes	0	799,00 €	0,00 €
Pompier GAP	0	291,00 €	0,00 €
Pompiers DZ Station	0	118,00 €	0,00 €
Pompiers Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Pompiers Serre -Eyraud	0	207,00 €	0,00 €

Ambulance Gap	22	291,00 €	6 402,00 €
Ambulance station dz	0	118,00 €	0,00 €
Ambulance Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Serre-Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Hélico HDF	5		14 675,50 €
Hélico Samu	1	0,00 €	0,00 €
Hélico PGHM	1	0,00 €	0,00 €
Médicalisation	7	252,00 €	1 764,00 €
<b>TOTAL Février</b>	<b>255</b>		<b>89 233,50 €</b>

### Mars 2023

Front de neige	12	54,00 €	648,00 €
Zone rapprochée	50	226,00 €	11 300,00 €
Zone éloignée	45	400,00 €	18 000,00 €
Hors pistes	0	799,00 €	0,00 €
Pompier GAP	2	291,00 €	582,00 €
Pompiers DZ Station	0	118,00 €	0,00 €
Pompiers Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Pompiers Serre -Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Gap	13	291,00 €	3 783,00 €
Ambulance station dz	0	118,00 €	0,00 €
Ambulance Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Serre-Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Hélico HDF	0		0,00 €
Hélico Samu	0	0,00 €	0,00 €
Hélico PGHM	1	0,00 €	0,00 €
Médicalisation	1	252,00 €	252,00 €
<b>TOTAL Mars</b>	<b>107</b>		<b>34 565,00 €</b>

### Avril 2023

Front de neige	0	54,00 €	0,00 €
Zone rapprochée	3	226,00 €	678,00 €
Zone éloignée	10	400,00 €	4 000,00 €
Hors pistes	0	799,00 €	0,00 €
Pompier GAP	0	291,00 €	0,00 €
Pompiers DZ Station	0	118,00 €	0,00 €
Pompiers Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Pompiers Serre -Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Gap	0	291,00 €	0,00 €
Ambulance station dz	0	118,00 €	0,00 €
Ambulance Ski de fond	0	207,00 €	0,00 €
Ambulance Serre-Eyraud	0	207,00 €	0,00 €
Hélico HDF	0		0,00 €
Hélico Samu	0	0,00 €	0,00 €
Hélico PGHM	0	0,00 €	0,00 €
Médicalisation	0	252,00 €	0,00 €
<b>TOTAL Avril</b>	<b>13</b>		<b>4 678,00 €</b>
<b>TOTAL Secours</b>	<b>596</b>		
<b>MONTANT TOTAL RECETTE TTC</b>			<b>225 486,00 €</b>

### 1.6.3. Pour les activités du palais des sports

#### ➤ Périodes d'ouverture et de fermeture du Palais des Sports

Le Palais de Sports a été ouvert :

- du 17/12/2022 au 23/04/2023 pour la saison d'hiver 2022 - 2023,
- du 30/06/2024 au 03/09/2023 pour la saison d'été 2023.

#### ➤ Fermeture du site pour raisons techniques et humaines

Aucune perte d'exploitation pour des raisons techniques ou humaines n'est à déplorer sur ces 2 saisons ; les pannes courantes sont traitées au quotidien par l'équipe technique.

#### ➤ Bilan des pannes et des dysfonctionnements

Pour mémoire, à la reprise de la délégation par notre société, il a fallu recréer en urgence (1 mois et demi) notre Système de Gestion de la Sécurité de l'installation. De nombreux documents et matériels ont disparu, suite au départ précipité du responsable du Palais des Sports.

Tous les contrôles réglementaires obligatoires pour pouvoir ouvrir en temps et en heures ont été fait courant novembre, en complément du contrôle des extincteurs qui avait été effectué.

Le groupe froid de la patinoire totalise le nombre d'heure de fonctionnement suivant :

- 3458h pour 128j d'exploitation sur la saison d'hiver 2022 – 2023,
- 2357h pour 73j d'exploitation sur la saison d'été 2023.

La surfaceuse totalise un nombre d'heure de fonctionnement de 212 heures sur l'ensemble de l'exercice.

Nombre de kW consommé sur le complexe : - Hiver 1 176 MWh,

- Eté 520 MWh.

Total sur l'exercice 2022 – 2023 : **1 696 MWh**

#### ➤ *Bilan des secours et accidentologie*

Sur l'ensemble de l'exercice, nous avons eu à déplorer le nombre d'accidents suivants :

Activités	Nb d'accidents	Causes
Patinoire	40	Chutes, entorses, coupures
Piscine	10	Chutes, glissades, coupures

Aucun accident grave n'est à déplorer.

➤ *Commission ERP*

La dernière commission ERP a eu lieu en mai 2022 (visite le 30 mai 2022) est à transmis un AVIS FAVORABLE à la poursuite de l'exploitation de l'établissement. Elle a fait l'objet de 6 prescriptions mineures sur le complexe et une sur la salle de la grande Ourse.

La prochaine est programmée en mai 2025.

## 1.7. Présentation des évolutions des systèmes d'information

La partie informatique a été particulièrement impactée par le changement de délégataire. Nous avons dû remettre en place tout le système d'information et certains outils qui étaient en partie administrés par le Groupe.

Principaux systèmes et applicatifs :

- Serveurs virtualisés à installer : serveur de vente en ligne avec nouvel outil associé (site de vente en ligne) et serveur de comptabilité. Il est à noter que nous avons perdu tous les comptes clients sur l'ancien site de vente en ligne,
- Serveurs virtualisés à réinstaller avant l'exploitation de la saison 2022/2023, après négociation avec l'ancien délégataire : serveur de fichiers et d'imprimante, serveur de billetterie, serveur de contrôle d'accès, serveur de gestion des caisses de restauration, serveur de gestion des achats, serveur gestion de l'affichage dynamique et de l'état du domaine skiable,
- Logiciel de gestion du temps de travail (avec badgeuses),
- Logiciel de paie,
- Boîte mails des utilisateurs ; ce qui a eu pour conséquence la perte des contacts, agendas et historiques des courriels. En collaboration avec l'Office du tourisme, nous avons créé de nouvelles boîtes mail sur le domaine orcieres.com,
- Création d'un domaine Active Directory (pour la gestion des droits utilisateurs et du parc informatique). La rupture de ce domaine a bloqué un temps l'accès à l'ensemble des outils informatique (poste de travail et périphériques). Il a fallu également recréer une arborescence de partage de fichiers et des droits associés, réinstaller un serveur de sauvegarde,
- Déploiement d'une nouvelle flotte de téléphonie mobile (utilisateurs et équipements connectés...),
- Migration des lignes de téléphone fixe en VOIP (voix sur réseau d'entreprise).

Principaux contrats d'abonnement :

- Transfert des abonnements internet,
- Changement des abonnements et équipements pare-feu pour rompre le lien avec l'ancien délégataire,
- Création de nouveaux contrats commerçants pour les TPE physiques et virtuels pour la vente en ligne, la restauration, la billetterie et le Palais des ports avec nos partenaires bancaires,
- Transfert des contrats relatifs aux alarmes, ascenseurs, supervision...

Nous avons saisi l'opportunité de ce changement pour déployer de nouveaux systèmes plus performants :

- Nouvel autocom et postes de téléphonie : compte tenu de la vétusté de l'ancien autocom (mise en service en 1999), les abonnements liés utilisant le réseau RTC historique n'étaient pas transférables. Nous avons donc décidé d'abandonner progressivement cet autocom analogique en le conservant uniquement pour les appels internes dans un premier temps (sur l'hiver 2022/2023) pour le remplacer complètement par un autocom virtualisé sur IP (Internet Protocole). Ce remplacement s'est donc étalé sur la période de l'exercice avec paramétrage et remplacement d'une soixantaine de postes téléphoniques sur l'ensemble des sites Palais des sports, Administratif, Domaine Skiable, restauration. Ces nouveaux équipements apportent un confort et des fonctionnalités supplémentaires pour les utilisateurs ainsi qu'un confort d'administration en utilisant le réseau IP de l'entreprise permettant également une meilleure résilience en cas de panne,
- Changement de caméras panoramiques (Webcams) : un parc de 5 webcams panoramiques permet de diffuser des images du domaine skiable sur nos sites internet et ceux de nos partenaires. 2 de ces webcams étaient hors service avant le changement de délégataire. Compte tenu de la forte demande de nos clients, ces 2 équipements ont été rapidement renouvelés par la SEMILOM Resort au début de l'exercice. L'évolution de nos accès internet vers une technologie fibre nous permet également de diffuser un live permanent depuis la caméra du front de neige sur YouTube,
- Evolution du système de vidéosurveillance : notre système de vidéosurveillance étant soumis à une autorisation préfectorale propre à la société, nous avons renouvelé et fait évoluer cette autorisation pour nous permettre d'étendre notre système de vidéosurveillance au bowling, aux points de vente du Queyrellet et du Palais des Sports. Le système de vidéoprotection du dépôt d'explosif reste indépendant.
- Changement du serveur de production : nous avons renouvelé notre serveur de production qui héberge une douzaine de serveurs virtuels en juin 2023. L'ancien serveur de production devenant serveur de réPLICATION dans le cadre de notre PRA (plan de reprise d'activité),
- Amélioration de nos accès internet vers de la fibre très haut débit : nous avons fait évoluer une partie de nos accès internet vers une technologie fibre optique pour faire face à l'augmentation du trafic et 5G en Backup pour une meilleure résilience en cas de panne.

### 1.9. Bilan des activités accessoires

Période	Nb de jours d'ouverture	Paniers moyens TTC			
		Rocherousse bar	Rocherousse self	Rocherousse snack	Point chaud des Cimes
Avant saison	14	9,8	50,42	-	-
Vacances de Noël	14	11,3	54,23	-	-
Intersaison 1	35	10,59	44,27	-	-
Vacances de février	28	10,66	52,82	21,39	-
Intersaison 2	35	9,46	40,98	15,6	-
Vacances de printemps	9	9,1	36,97	-	-
Prolongation Palais des Sports uniquement	7	-	-	-	-
Saison d'été	65	-	31,03	-	-

Activités de restauration :

➤ **Chalet de Rocherousse :**

- Sur l'exercice 2022/2023, la semilom Resort a signé avec la mairie une convention d'occupation temporaire du domaine public pour la saison d'hiver et ensuite pour la saison d'été avec une redevance respective associée de 25 000 € et 2 500 €.
- Localisation : Situé à 2280 m d'altitude le chalet de Rocherousse est au cœur du domaine skiable sur une emprise d'environ 900m<sup>2</sup>, accessible par le télémix de Rocherousse. Le restaurant est idéalement situé et accessible en été (au cœur des sentiers de randonnées) comme en hiver au (cœur des pistes).
- État général de l'établissement : à décrire succinctement.

Le bâtiment est sur 2 niveaux avec en sous-sol des réserves de stockage (chambres froides et épicerie sèche), un laboratoire de préparations froides, des vestiaires du personnel passables, un local électrique, un local à poubelles et un local occupé par alpi traineau l'hiver et stockage l'été. L'état des réserves est correct, un rafraîchissement s'impose pour les vestiaires et toilettes du personnel.

L'étage du chalet est relié au sous-sol par un escalier béton et un monte-chARGE, il est composé d'une cuisine aux normes, d'une salle intérieure de 50 places assises, d'un bar, d'un coin crêpes, d'une plonge. Les murs et les charpentes sont correctes. Le carrelage des communs et cuisine/plonge est vétuste au même titre que la moquette de la salle. La terrasse du chalet est sur 2 niveaux, en mélèze avec des planches à changer. Les toilettes publiques étant très fréquentés ont besoin d'un rafraîchissement chaque année.

A la reprise de l'établissement à l'automne 2022, des travaux d'aménagement et d'amélioration ont été réalisé comme le réaménagement de la ligne de self, le remplacement de la hotte de cuisine, l'installation d'un escalier en caillebotis pour accès à la vente à emporter.

Les périodes d'ouverture :

Le chalet ouvre aux mêmes dates que les remontées mécaniques, soit du 10 décembre 2022 au 16 avril 2023 et du 01 juillet au 03 septembre 2023.

En période hivernale le chalet est ouvert de 9h30 à 16h avec un service restauration de 11h45 à 14h30.

En période estivale le chalet est ouvert de 9h30 à 16h00. Avec un service de restauration de 12h à 14h30.

La grille tarifaire et le menu de l'hiver sont annexés (Annexe 9). Le menu de l'été a cette année était fait à l'ardoise.

La clientèle ciblée est représentée par les skieurs du domaine ainsi que par les randonneurs. L'aménagement de la balade des 6 lacs a une forte incidence sur l'activité du chalet.

Le chalet de rocherousse est visible sur les supports de l'office de tourisme. Les animations ponctuelles sont diffusées par la chargée de communication.

Le chiffre d'affaires total TTC du restaurant sur l'exercice s'élève à 896 594 €. Il se décompose de la manière suivante :

Exercice 2022/2023			
	Nourriture	Boissons	Total
CA HIVER TTC	547 341	242 872	790 213
CA ÉTÉ TTC	71 547	34 834	106 381
CA TOTAL	618 888	277 706	896 594

Sur le volet sécuritaire, l'ensemble des contrôles réglementaires HACCP sont effectués selon les règles en vigueur.

La satisfaction client n'a pas été bonne concernant la restauration à Rocherousse cette saison si l'on en juge les commentaires sur divers site internet. Nous en faisons donc un point d'attention particulier pour les saisons prochaines et avons particulièrement fait attention à apporter une réponse aux commentaires.



Baptiste Martin

Local Guide · 217 avis · 273 photos

★★★☆☆ il y a un an

Un chalet plutôt beau sur les pistes qui propose à boire et à manger. Si les boissons sont correctes, le prix des quelques plats du self est exorbitant (genre 19€ la portion de tartiflette) et la queue ne donne pas envie. Le snack à côté est plus abordable mais le service est très long et on attend dehors dans la neige. Bref : des prix et une organisation qui seraient à revoir.

Visité en mars 2023



Carolou26 S

Local Guide · 82 avis · 41 photos

★★★★☆ il y a un an

Comment peut on servir un plat à 19€ voire 21€... de cantine ? Desserts et fromages qui ne donnaient vraiment pas envie (allure sèche... Pour 8€). Très déçus.

#### Type de repas

Déjeuner

#### Prix par personne

50–60 €

Visité en mars 2023



Lamentable

janv. 2023 · Family

Une honte de servir des plats aussi dégoûtants. Avec des prix hors de prix par rapport à la qualité. Ce restaurant self ne mérite même pas d'être ouvert. Les plateaux les couverts sales. J'imagine même pas l'état des cuisines.

Rédigé le 2 janvier 2023

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de TripAdvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC. Les avis sont soumis à des vérifications de la part de TripAdvisor.



Communication Semilom resort

Bonjour, merci de partager avec nous votre retour d'expérience. Nous sommes désolé que vous ayez été déçu lors de votre venue dans notre restaurant. Nous prenons en compte votre retour et veillerons à s'améliorer. Nous serions ravis de vous revoir revenir dans notre restaurant, pour un...

Plus ▾

Rédigé le 20 janvier 2023

Cette réponse est l'opinion subjective du gérant et non de TripAdvisor LLC.

 Joëlle O  
7 contributions

1 4 ...

#### Répondez



Faites un tout schuss quand vous passez devant!!!

janv. 2023 • Friends

Une étoile pour le personnel très sympa . Ils doivent avoir tellement honte de servir ces plats, non ces choses aussi immondes!!! Même les frites sont immangeables.. Mais que c'est t'il passé ?? Rien n'était bon !! La palme pour l'andouillette, les cordons bleus et la purée de légumes... 🤢 Bien sur que nous ...

[Plus ▾](#)

Rédigé le 6 janvier 2023

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC. Les avis sont soumis à des vérifications de la part de TripAdvisor.



Communication Semilom resort

Bonjour, merci de partager avec nous votre retour d'expérience. Nous sommes désolé que vous ayez été déçu lors de votre venu dans notre restaurant. Nous prenons en compte votre retour et veillerons à s'améliorer. Nous serions ravis de vous revoir revenir dans notre restaurant, pour un...

[Plus ▾](#)

Rédigé le 20 janvier 2023

Cette réponse est l'opinion subjective du gérant et non de TripAdvisor LLC.

### ➤ Bar de Serre Eyraud

Le bar de Serre Eyraud n'est exploité que l'hiver aux mêmes dates d'exploitation que le domaine skiable de Serre Eyraud. Il est à destination des skieurs et de leur famille qui souhaitent se restaurer. Des boissons fraîches, chaudes ainsi que des confiseries sont à disposition des clients.

La grille des tarifs des boissons et denrées les plus couramment servies est en annexe 10.

### ➤ Bar du Bowling

Le bar du bowling est d'un bon état général. Le bar assez fonctionnel dessert une vaste salle de 60 places. La terrasse extérieure n'est que très peu exploitée l'hiver à cause de son exposition au vent et du manque de soleil aux horaires d'ouverture du bar. En revanche l'été elle est partiellement exploitée.

Les grilles tarifaires sont en annexe 11.

Le bar du bowling est ouvert de 16h à 00h00 hiver comme été avec des ouvertures anticipées en cas de mauvais temps. Il est ouvert aux mêmes dates d'exploitation que le domaine skiable.

Le bar est visible sur les supports de l'Office de Tourisme ainsi qu'aux différents points de vente de la société (caisses/restaurants/piscine et patinoire).

Des concerts sont organisés au long des deux saisons ainsi que des concours de bowling afin de dynamiser l'établissement. Le public visé est familial, le bowling étant un des seuls bars de la station pouvant proposer des activités aux enfants. Les groupes ne sont pas pour le moment une cible de l'établissement car le nombre de pistes ne permettraient pas pour le moment d'accueillir des groupes en plus d'une clientèle individuelle sur les amplitudes d'ouverture définies cette année.

Le chiffre d'affaires TTC de l'exercice représente 534 499 €. Il est réparti de la manière suivante :

Exercice 2022/2023			
	Jeux	Bar	Total
CA HIVER TTC	226 587	181 879	408 466
CA ÉTÉ TTC	80 225	45 809	126 034
CA TOTAL	306 812	227 687	534 499

Voici les avis que nous avons reçus sur l'établissement.



Laura Vincenzi  
Local Guide · 26 avis · 28 photos

⋮

★★★★★ il y a 2 ans

- La patinoire est grande et agréable !
- La piscine est bien chauffée et conviviale.
- Je vous recommande également l'institut qui est très chaleureux, rendez-vous pris la veille pour le lendemain. La praticienne, Lucie, a été superbe, très gentille, très douce et le massage était top !
- Pour une soirée en famille ou entre amis je vous conseille le **bowling**, merci à Vincent le serveur pour sa gentille !

Visité en janvier 2023



Coralie M  
2 contributions

0 ...



La moulaga

juin 2023 · Entre amis

La jeune Saïda du **bowling** est géniale je recommande n'hésitez pas à votre service !!!!  
 C'est un superbe endroit pour se divertir



Écrit le 3 septembre 2023

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC. Les avis sont soumis à des vérifications de la part de TripAdvisor.

#### ➤ **Consigne à ski et bagagerie :**

La SEMILOM Resort a la gestion de la consigne à ski et de la bagagerie par l'intermédiaire d'une convention d'occupation de domaine public d'une durée d'un an sans reconduction tacite.

Le local se trouve dans le bâtiment du Palais des Sports. L'état général est correct, hors usure normale due à l'utilisation des locaux par les clients. 82 casiers à ski de 4 places sont à disposition ainsi que 76

casiers à bagage. Le local n'est utilisable qu'en saison d'hiver pendant les dates d'ouverture de la station. Il est ouvert de 7h à 23h.

Le service consigne à ski s'adresse à :

- la clientèle en séjour qui dispose d'un forfait plurijournalier et qui souhaite disposer d'un espace de stockage pour éviter de transporter les équipements de ski chaque jour,
- les propriétaires ou détenteurs d'un forfait saison qui sont amenés à venir skier fréquemment et souhaitent entreposer leur matériel proche des pistes.

Le service de bagagerie s'adresse aux clients qui ont un besoin immédiat d'entreposer les bagages mais qui ne disposent pas encore ou plus de leur hébergement. Ce service s'adresse également à la clientèle du Palais des Sports en permettant de stocker des bagages dans un endroit sûr alors que l'on profite des activités du Palais des Sports.

Les casiers sont réservables sur place grâce à une borne de réservation et en ligne sur le site [www.orcieres.navic.fr](http://www.orcieres.navic.fr).

La grille tarifaire est disponible en annexe 12.

Pour l'exercice 2023, la consigne à ski représente **4 330 €** de Chiffre d'Affaires HT.

## 1.10. Actions menées dans le cadre du plan d'action commerciale

Avec une reprise de l'exploitation au 1<sup>er</sup> novembre 2022, la SEMILOM RESORT n'a pas eu le temps de commencer à mettre en œuvre la stratégie commerciale proposée dans l'offre finale. Pour ce premier exercice, nous avons assuré une continuité commerciale et conservé la majorité des séquences commerciales déjà existants.

### ➤ *La vente de forfait saison ski en « Early Booking »*

Le produit saison s'adresse à une clientèle fidèle, majoritairement locale (Hautes-Alpes) et régionale pour les propriétaires de bien sur la station.

Voici les répartitions des clients de ce produit :

Provenance des clients pour l'achat de forfait saison	
Région	
Auvergne-Rhône-Alpes	5,17%
Hauts-de-France	2,59%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	81,03%
Grand Est	1,72%
Occitanie	4,31%
Normandie	0,00%
Nouvelle-Aquitaine	0,86%

Centre-Val de Loire	0,00%
Corse	1,72%
Bourgogne-Franche-Comté	0,86%
Bretagne	1,72%
Pays de la Loire	0,00%
Île-de-France	0,00%
Guadeloupe	0,00%
Martinique	0,00%
Guyane	0,00%
La Réunion	0,00%
Mayotte	0,00%

#### Détail PACA

Alpes-de-Haute-Provence	2,13%
Hautes-Alpes	14,89%
Alpes-Maritimes	1,06%
Bouches-du-Rhône	60,64%
Var	10,64%
Vaucluse	10,64%

Normalement prévu pour être commercialisé avec un tarif préférentiel en achat anticipé sur deux périodes remisées :

- Phase 1 : de l'ouverture des ventes en cours d'été 2022 jusqu'au 31 octobre 2022 : 420 € le forfait adulte au lieu de 758 €
- Phase 2 : À partir du 1<sup>er</sup> novembre 2022 : 462 € le forfait adulte au lieu de 758 €

L'arrêt des ventes au 6 octobre 2022, suite au changement de déléguétaire, a remis en question ce phasage et a soulevé des inquiétudes auprès des habitués de ce produit. Aussi, il a été décidé de prolonger le tarif de la phase 1 jusqu'au 24 décembre 2022, alors même que la saison avait commencé. Il en a résulté que tous les forfaits saison ont été achetés en tarif préférentiel.

Par ailleurs, une option pour bénéficier de l'entrée en illimité à la piscine et à la patinoire est proposée conjointement.

Volume des ventes	
Forfait saison	671
Option piscine-patinoire	65

#### ➤ *La vente de forfait Séjour ski en « Early Booking »*

Ces ventes Early booking concernent les forfaits de 5 jours et plus. Cette offre commerciale a pour but principal de conquérir de nouveaux clients en séjours grâce à une offre attractive et de pousser la réservation anticipée chez les clients fidèles.

Elle est en plusieurs phases :

- Phase 1 : -25% sur le forfait multigliss (ski + piscine + patinoire)
- Phase 2 : -25% sur le forfait ski
- Phase 3 : -15% sur le forfait multigliss (ski + piscine + patinoire)
- Phase 4 : -15% sur le forfait ski

Les séquences de commercialisation « Early Booking » séjour devaient se dérouler sur l'ensemble du mois d'Octobre. Or, les ventes ayant été coupées le 6 octobre, toutes les phases n'ont pas été honorées et l'offre n'a pas été prolongée. En saison 2022-2023, l'offre Early booking se résume donc à quelques jours de vente.

Les forfaits ont été réédités au fur et à mesure que les clients se présentaient en caisse et nous n'avons pas pu établir de statistiques sur ce produit.

#### ➤ ***Les ventes privées pour booster les périodes creuses***

Conjointement avec d'autres stations des Alpes du Sud et avec le concours de l'Agence de développement des Hautes-Alpes (ADDET), une vente privée a été organisée sur le site VeePee. Les dates de ventes ont été du 5 au 10 décembre 2022.

605 titres ont été vendus par ce biais, allant du forfait journée au forfait 6 jours. VeePee a été utilisé comme canal de vente pour booster la fréquentation pendant les périodes creuses en proposant des remises plus importantes sur ces périodes. Ainsi les périodes de vacances ont été remisées à 20 % (prix d'achat pour le site) et jusqu'à 40 % pour la première semaine d'ouverture.

Une seconde vente a été mise en ligne du 30 janvier au 4 février 2023 pour pousser la vente de forfaits de ski en fin de saison avec des remises allant de 25 à 33 %. 157 forfaits ont été vendus.

Le catalogue de produits de VeePee est très large. Ainsi, le panel de cette clientèle est étendu. Ce sont des abonnés à la plateforme qui sont en recherche de bons plans et qui peuvent être amenés à faire des achats imprévus et impulsifs.

Enfin, nous avons travaillé avec Private Sport Shop pour une vente privée allant du 15 au 26 février 2023 avec les mêmes remises que la seconde vente VeePee. Celle-ci a permis la vente de 197 forfaits. Le site Private Sport Shop s'adresse à une clientèle plus sportive et d'autant plus ciblée sur notre activité. Ce sont des clients qui recherchent du loisir sportif à prix remisé.

#### ➤ ***La commercialisation de début de saison pour lancer l'hiver : pré-ouverture, suivi d'une semaine d'ouverture avant vacances***

La première semaine d'exploitation et les week-ends de pré-ouverture sont des occasions de capter la clientèle locale et régionale qui attend impatiemment la réouverture des domaines. Il est habituel de pratiquer des tarifs remisés afin d'attirer de la clientèle à une période de faible affluence (en dehors

des vacances scolaires). Par ailleurs, l'entièreté du domaine skiable est rarement ouvert dans son intégralité en début de saison.

La pré-ouverture était prévue le 10 et 11 décembre 2022 avec une fermeture du lundi au vendredi suivants et une réouverture en continue du domaine le 17 décembre pour toute la saison d'hiver. Les conditions d'enneigement ont non seulement permis d'honorer l'annonce de la pré-ouverture, mais aussi de garder le domaine skiable ouvert à la clientèle en continu dès le 10 décembre 2022 et jusqu'au 16 avril 2023.

Les tarifs pratiqués ont été adaptés en conséquence. Si seuls les forfaits 1 et 2 jours devaient faire l'objet d'une remise en cas de pré-ouverture seule, celle-ci a dû être prolongée de la journée seule aux 6 jours de ski consécutifs. L'offre était de -25 % sur le forfait de ski.

2 513 titres ont été vendus en bénéficiant de cette remise, répartis de la façon suivante :

	<b>Forfaits 3h, 1 jour et débutant</b>	<b>Forfaits 2-3-4 jours</b>	<b>Forfaits 5-6 jours</b>
<b>Titres vendus</b>	2 180	278	55

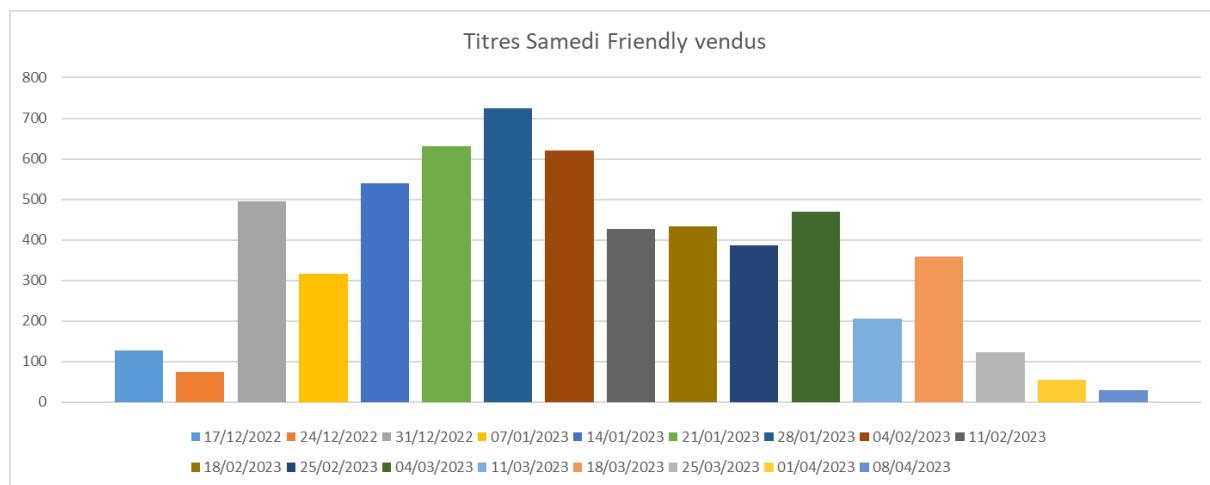
➤ Le samedi : ski à prix remisé « samedi friendly »

Dans l'optique de dynamiser nos ventes les samedis (journées d'arrivée et de départ) et d'accroître la vente en ligne, les forfaits « Samedis Friendly », uniquement disponible sur le web, ont été lancés par l'ancien délégataire. L'objectif est d'attirer la clientèle locale, qui peut se rendre facilement dans la station à la journée, sur une journée de moindre affluence sur le domaine skiable.

L'offre ancrée dans les habitudes clients et appréciée a été reconduite par la SEMILOM RESORT. Nous proposons le forfait journée du samedi est à -25%, soit 29,60 €, pour les 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.

2883 commandes ont été passées au cours de la saison pour 6011 forfaits « Samedis Friendly » délivrés.

Les samedis ayant rencontré le plus de succès ont été ceux du mois de janvier, plébiscité pour son bon enneigement et le dernier samedi des vacances de février qui a vu le départ de la clientèle en séjour.



➤ La promotion du Pass Multigliss

Le forfait Multigliss est une spécificité est un atout de la destination d'Orcières Merlette 1850 qui possède un élément différenciant : le palais des sports.

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. La mise en avant commerciale du produit multigliss est importante afin de valoriser les activités du Palais des Sports et de proposer à notre clientèle une activité hors-ski qui peut être une alternative de choix pour les clients en séjour en cas d'ouverture dégradée du domaine skiable pour mauvaise condition météorologique.

6% de nos forfaits de ski, vendus en B2C, sont valorisés avec l'option piscine-patinoire.

➤ ***L'offre ski de fin de saison : « Orcières invite vos enfants »***

Opération formulée pour redynamiser le ski de fin de saison, « Orcières invite vos enfants » est une offre commerciale qui se pratique habituellement sur les 3 dernières semaines d'exploitation. La saison 2023 n'a pas fait exception. Aussi, les enfants de moins de 10 ans ont pu skier gratuitement à partir du 19 mars 2023 sur présentation d'un justificatif d'âge.

En vente B2C, 495 forfaits ont été délivrés pour un nombre de journée-skieurs vendues s'élevant à 1220.

### 1.11. Mise en œuvre des engagements en matière de protection de l'environnement

Dans l'attente d'une formalisation d'une feuille de route RSE au sein de la SEMILOM RESORT, conforme aux engagements contractuels, l'Entreprise s'appuie sur deux leviers :

➤ ***les éco-engagements des domaines skiables de France :***

A l'occasion du Congrès annuel des Domaines Skiables de France, en octobre 2020 à Grenoble, notre branche professionnelle a pris 16 éco-engagements dans l'objectif d'améliorer notre impact environnement et d'atteindre la neutralité carbone à horizon 2037.

Ces éco-engagements s'organisent autour de cinq piliers qui représentent les enjeux clés pour la montagne française : le climat et les émissions de GES, l'eau et son partage, la biodiversité, les paysages et les déchets.

Adhérant à cette démarche, la SEMILOM RESORT a déjà bien avancé dans la réalisation des différents objectifs :

Thématische	Objectif	Echéance	Conforme / Non conforme	Commentaire
Climat	Atteindre la neutralité carbone dès 2037	2037	Non conforme	Nous devons établir un bilan carbone de la société.
Climat	Se doter d'un bilan carbone	2025	Conforme	Modèle DSF simplifié
Climat	Soutenir l'émergence de la dameuse à hydrogène	Immédiat	Sans objet	Action nationale

Climat	Former à l'écoconduite tous les conducteurs d'engins de damage (100%)	2025	Non conforme	/
Climat	Former tous les conducteurs des remontées mécaniques à l'écoconduite (100%)	2022	Conforme	Action récurrente
Climat	Utilisation raisonnée des remontées mécaniques : en dehors des périodes de forte activité, fermeture des remontées mécaniques redondantes dès lors que cela n'impacte pas le nombre de pistes ouvertes.	Immédiat	Conforme	Hors vacances, certaines RM en doublon sont fermées
Eau	Lisser le prélèvement dans le temps en stockant de l'eau dès que la production annuelle de neige nécessite plus de 100.000 m3 d'eau.	Immédiat	Conforme	Notre production de neige est assurée depuis le Lac des Estaris (disposant d'un volume de stockage de plus 850.000m3) qui se remplit naturellement
Eau	Mesurer la hauteur de neige en différents points des pistes pour optimiser les volumes de neige produits au fil de la saison (pour les exploitants dont la flotte d'engins de damage dépasse 6 engins).	Immédiat	En cours	Des sondages sont effectués en cours de saison afin de planifier les zones de production de neige de culture.
Eau	Soutenir le pastoralisme sur nos domaines skiables en partageant l'eau (situations de sécheresse, réserve incendie, eau potable...).	Immédiat	Conforme	Sur la saison estivale, le réseau hydraulique est en charge afin de soutenir le pastoralisme et les besoins en eau.
Biodiversité	Disposer d'un inventaire environnemental des espaces naturels concernés (faune, flore, zones humides, zones d'hivernage, zones de reproduction, etc.). Cet inventaire sera mis à jour dans les secteurs où des travaux se tiennent.	2025	Conforme	Etude d'impact sur le secteur Ouest. Etude d'impact secteur Estaris.
Biodiversité	Equiper de repères visuels 100% des tronçons des remontées mécaniques jugés sensibles pour les grands oiseaux.	Immédiat	Conforme	/
Paysage	Végétaliser 100 % des zones d'intervention situées en zone d'alpage, après travaux.	Immédiat	Conforme	Végétalisation après chaque terrassement de pistes de ski et pistes VTT.
Paysage	Utiliser des semences endémiques pour les travaux de végétalisation.	Immédiat	Conforme	Utilisation de semences endémiques (Entreprise Phytosem).
Paysage	Déployer une stratégie d'élimination des remontées mécaniques abandonnées	2023	Conforme	Inclus dans le contrat de DSP
Déchets	Organiser au moins une fois par an une opération de ramassage	Immédiat	Conforme	Réalisation d'une campagne de ramassage des déchets

				annuel avec actions de communication
Déchets	Sensibiliser les skieurs et randonneurs à la réduction des déchets, en partenariat avec des associations	Immédiat	Conforme	Affichage mis en place sur le tri des déchets et la réduction des déchets sur le restaurant Rocherousse et les annexes. Mise en place d'affichage sur les terrasses "Py Marty" et "Sirènes".

➤ ***Le diagnostic « BIOM » mené sur l'exercice 2022-2023 :***

La SEMILOM Resort a souhaité réaliser un audit externalisé sur la partie RSE et se doter d'indicateur de pilotage de performance. Nous avons fait appel à une agence RSE « Biom attitude » afin d'établir un diagnostic de notre Entreprise.

Nos attentes s'établissent sur 4 leviers :

- Relations commerciales : informer nos clients de la démarche en mettant en avant nos indicateurs,
- Marque employeur : mettre nos indicateurs en avant dans nos recrutements et fédérer nos équipes,
- Pilotage de la démarche RSE : quantifier nos actions et mettre en place un plan d'actions en fonction de nos attentes,
- Communication : valoriser nos engagements et nos contributions au territoire.

Après un diagnostic de nos données en **mai 2023**, il ressort que notre Entreprise a :

- Une empreinte sociétale de **61%**. Cela signifie que 61% de notre Chiffres d'Affaires est redistribué au profit du développement durable de notre territoire (financement de l'emploi, la protection de l'environnement et des actions de solidarité),
- Une implication dans l'économie locale de **74%**. Cela signifie que 74% de notre Chiffres d'Affaires est injecté dans l'économie locale,
- Une employabilité moyenne de **99** équivalent temps plein (ETP).

De plus, sur la base de 100 critères, nous avons rempli **71 bonnes pratiques sur 100** avec la répartition suivante :

- volet social : 29/35,
- volet territorial : 14/30,
- volet environnemental : 28/35.

Enfin, notre Entreprise a un niveau de contribution de **46%** aux objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU.

Cet audit est un point de départ pour notre démarche RSE, axe important de la stratégie de la SEMILOM RESORT. Il conviendra d'inclure des actions concrètes au cours de nos prochains exercices et d'utiliser ces indicateurs pour mettre en valeur nos réalisations.

Nous joignons le rapport en annexe 8.

- Autres actions dédiées à notre performance environnementale :

- Evénement sportif des Ski Games : 50 arbres utilisés pour jaloner la piste de descente de cette épreuve sportive de skicross, sont ensuite plantés par la SEMILOM RESORT sur le domaine permettant réduire notre empreinte carbone.
- Opération de ramassage de déchets « Le dernier planté de bâton » : organisée par l'office du tourisme, l'ESF et la SEMILOM Resort, cette opération a mobilisé 110 personnes dont 40 enfants (école d'Orcières) pour une portée pédagogique. Bilan : 345kg de déchets collectés en 3h30. L'opération a également permis de planter 12 arbres sur le domaine skiable. Ce rassemblement a été relayé sur les réseaux sociaux via l'office du tourisme permettant de mettre en lumière les actions de la station sur le volet respect de l'environnement.

- Budget alloué aux actions RSE :

Intitulé de l'action	Coût sur l'année
Diagnostic BIOM Attitude	4320 €
Document unique d'Evaluation de Risques Professionnel	4680 €
Veille réglementaire	4797 €
<b>TOTAL</b>	<b>13 797 €</b>

### 1.12. Etat et mise à jour de l'inventaire

La mise à jour de l'inventaire figure en annexe 13

## 2. Données financières

En préambule de l'analyse des données financières, il convient de préciser que pour pouvoir faire ressortir des variations cohérentes et exhaustives entre le compte de résultat de l'exercice clos au 30 septembre 2023 et le compte d'exploitation prévisionnel, il est important d'exclure l'établissement de Rocherousse qui ne fait pas partie du périmètre de la délégation de service public.

## 2.1. Présentation synthétique et détaillée des comptes de résultat d'exploitation

COMPARATIF COMPTÉ DE RESULTAT DSP AU 30 SEPTEMBRE 2023

	Total DSP Bilan 2022/2023	Rocherousse Bilan 2022/2023	Total Bilan 2022/2023	CEP Contrat DSP	Ecart DSP en valeur	Ecart DSP en %
Prestations vendues	12 582 883	807 038	13 389 921	11 541 277	1 041 606	9,03%
Subventions d'exploitation	1 500	0	1 500	0	1 500	100,00%
Reprises sur provisions&amortissements, transferts de charges	170 504	6 463	176 967	130 000	40 504	31,16%
Autres produits	14 819	951	15 769	0	14 819	100,00%
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>12 769 705</b>	<b>814 452</b>	<b>13 584 157</b>	<b>11 671 277</b>	<b>1 098 428</b>	<b>9,41%</b>
Achats de matières& autres approvisionnement	84 378	212 702	297 080	3 957	80 421	2032,37%
Autres achats et charges externes	4 780 737	125 701	4 906 438	3 739 598	1 041 139	27,84%
Impôts, taxes et versements assimilés	684 263	9 410	693 673	715 511	-31 248	-4,37%
Salaires et traitements	3 181 605	242 156	3 423 761	2 912 450	269 155	9,24%
Charges sociales du personnel	899 403	70 413	969 816	1 151 980	-252 577	-21,93%
Dotations aux amortissements	712 630	21 793	734 423	924 402	-211 772	-22,91%
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	5 282	0	5 282	0	5 282	100,00%
Dotations aux provisions	1 421 338	0	1 421 338	504 298	917 040	181,84%
Autres charges	634 666	4 833	639 499	1 014 532	-379 866	-37,44%
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>12 404 302</b>	<b>687 008</b>	<b>13 091 311</b>	<b>10 966 728</b>	<b>1 437 574</b>	<b>13,11%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>365 403</b>	<b>127 444</b>	<b>492 847</b>	<b>704 549</b>	<b>-339 146</b>	<b>-48,14%</b>
Produits financiers	71 622	0	71 622	0	71 622	100,00%
Charges financières	128 767	0	128 768	136 594	-7 827	-5,73%
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-57 145</b>	<b>0</b>	<b>-57 146</b>	<b>-136 594</b>	<b>79 449</b>	<b>-58,16%</b>
Produits exceptionnels	9 050	0	9 050	0	9 050	100,00%
Charges exceptionnelles	40 000	0	40 000	0	40 000	100,00%
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-30 950</b>	<b>0</b>	<b>-30 950</b>	<b>0</b>	<b>-30 950</b>	<b>100,00%</b>
Participation des salariés	76 747	4 923	81 670	48 826	27 921	57,18%
Impôt sur les bénéfices	76 947	4 936	81 883	137 567	-60 620	-44,07%
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>12 850 377</b>	<b>814 452</b>	<b>13 664 829</b>	<b>11 671 277</b>	<b>1 179 100</b>	<b>10,10%</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>12 726 763</b>	<b>696 867</b>	<b>13 423 631</b>	<b>11 289 715</b>	<b>1 437 048</b>	<b>12,73%</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>123 614</b>	<b>117 585</b>	<b>241 198</b>	<b>381 562</b>	<b>-257 948</b>	<b>-67,60%</b>

## 2.2. Analyse des écarts

L'analyse des écarts se fait entre les chiffres des colonnes "Total DSP Bilan 2022/2023" et "CEP Contrat DSP" qui reflètent les variations entre nos engagements contractuels et le bilan de l'exercice écoulé.

### - les produits d'exploitation

Nous constatons une variation de **+9,40 %** sur ce poste qui représente globalement 1 000 000€ de Chiffre d'Affaires en plus. L'écart se porte essentiellement sur les recettes des ventes de forfaits pour les remontées mécaniques. Nous reviendrons plus précisément sur l'analyse de ces écarts dans le point 2.4

### - les charges d'exploitation

Les charges d'exploitation sont supérieures au CEP prévisionnel à hauteur de **+13 %** ce qui représente 1 400 000 € en valeur.

Les postes qui présentent des variations importantes sont les autres achats et charges externes et les dotations aux provisions. Le détail des charges sera précisé dans le point 2.6

### - le résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation est 50% en dessous du prévisionnel, pour les raisons évoquées ci-dessus.

#### - le résultat financier

Les prévisions du compte d'exploitation affichaient un résultat financier de -136 594 €, il est atténué dans les comptes définitifs et présente un solde de -57 145 € essentiellement dû aux intérêts issus des placements effectués sur la trésorerie.

#### - le résultat exceptionnel

Le résultat exceptionnel présente un solde négatif de -30 950 € dans le bilan 2022/2023 causé par la constitution d'une provision pour un litige prud'hommal à hauteur de 40 000 € et atténué par une recette exceptionnelle de 9 050 € liée la vente des sièges du télésiège de Montagnou, que nous avons démonté.

A la vue générale du compte de résultat, nous constatons une augmentation des recettes de 10,10 % et une augmentation des charges de 12,70 % par rapport au compte exploitation prévisionnel. Le résultat de l'exercice se trouve impacté de 258 000 € du fait des décisions de gestion qui ont été prises notamment sur les provisions des grandes inspections des appareils des remontées mécaniques.

### 2.3. Tarifs, analyse des écarts et évolution

Les grilles tarifaires appliquées sur l'exercice 2022 -2023 sont celles construites par l'ancien délégataire. Néanmoins, nous avons écarté certains produits spécifiques au groupe Labellemontagne, comme la carte blanche.

Nous avons également dû resigner tous les partenariats commerciaux déjà réalisés sur la vente intermédiaire, sans procéder de renégociation avec les partenaires à quelques semaines du début de la saison d'hiver 2022 – 2023.

Tarifs publics

Catégories	Prix moyen	Prix moyen global
<b>Forfaits 3h, 1 jour et débutant</b>	31,24 €	23,23 €
<b>Forfaits 2-3-4 jours</b>	28,66 €	
<b>Forfaits 5-6-7 jours</b>	23,48 €	
<b>Forfaits + de 7 jours</b>	21,23 €	
Saison/annuel	4,75 €	

Tarifs professionnels (intermédiaires)

La vente intermédiaire se décline par différentes grilles tarifaires destinées à certains professionnels (hébergeurs, tours opérators...), fonction de leurs volumes et des périodes de la saison.

- Contrats-lit

Historiquement, 3 clients hébergeurs de la station, à savoir Village Club du Soleil, Belambra Club et Sogestour sont concernés par ce type contrat qui les engage à vendre des forfaits de ski sur toute la saison d'hiver sur un volume de lits. Cela représente un chiffre d'affaires de 1 335 628,40 € pour l'hiver 2022 – 2023 et 95 295,36 € pour l'été 2023.

- Tour Operators - hébergeurs

Les Tour Operators et hébergeurs bénéficient de grilles professionnelles dans le cadre de la vente de séjour packagé (hébergement + forfait de ski). Les grilles sont divisées en basse, moyenne et haute saison, chacune remisée selon la nécessité de dynamiser la période. Le jour de Noël tombant un samedi sur cet exercice, une remise exceptionnelle est mise en place afin de rendre plus attractive cette semaine.

	Taux de remise			
	Basse saison	Moyenne saison	Haute saison	Remise spéciale 6 jours à Noël
<b>Grille 1</b>	40	30	13	13 + 5
<b>Grille 2</b>	45	35	22	22 + 5
<b>Grille 2 bis</b>	45 + 5	35	22	22 + 5

Voici un rapport des ventes pour le type de client TO et hébergeurs.

	Saison 2023		Prix moyen de la journée-skieur	% des ventes RM ou loisirs
	Montant TTC	Nb journée-skieur		
<b>Remontées mécaniques</b>	1 003 628,30 €	47 789	21,00 €	8,68%
<b>Option piscine/patinoire</b>	37 716,70 €			2,16%
<b>Total RM + Palais</b>	1 041 345,00 €	114 202		7,82%

- Groupes - Groupes scolaires

Les groupes et groupes scolaires de plus de 20 personnes bénéficient de tarifs particuliers sur le ski avec option piscine et patinoire ainsi que sur les entrées piscine, les entrées patinoire et les forfaits piéton.

Catégorie Produit	Saison 2023		Prix moyen de la journée-skieur	% des ventes RM ou loisirs
	Montant TTC	Total JS		
<b>GROUPES</b>	Option piscine patinoire	430,80 €	0	-
	Piéton	9 062,80 €	0	-
	Patinoire	4 108,40 €	0	-
	Piscine	2 892,80 €	0	-
	Ski	99 755,00 €	3 392	29,41 €
<b>Total GROUPES</b>	116 249,80 €	3 392	-	
<b>GROUPES SCOLAIRES</b>	Option piscine patinoire	1 917,80 €	0	-
	Piéton	5 935,20 €	0	-
	Ski	154 989,60 €	10 567	14,67 €
<b>Total GROUPES SCOLAIRES</b>	162 842,60 €	10 567	-	

<b>Total</b>	279 092,40 €	13 959	-	2,36%
--------------	--------------	--------	---	-------

o CSE

Une grille est dédiée aux clients CSE avec lesquels nous avons des contrats en direct, dont certains sont amenés par l'intermédiaire du partenaire ASECA qui démarche les CSE sur toute la région PACA au-delà d'un rayon de 50km autour d'Orcières. Cette grille ne comporte que des produits ski avec l'option piscine et patinoire.

Le client final accède à un tarif de -25 % sur la journée de ski soit sur des sites dédiés, soit en achetant auprès de son CSE des bons d'échange à caisse.

Type de vente		Saison 2023		Prix moyen de la journée-skieur	% des ventes RM ou loisirs
		Montant TTC	Total JS		
Ski	PASSAGE EN CAISSE	488 544,60 €	17 001	28,74 €	4,23%
	VENTE SUR INTERNET	263 125,00 €	9 212	28,56 €	2,28%
<b>Total SKI</b>		<b>751 669,60 €</b>	<b>26 213</b>	<b>28,68 €</b>	<b>6,50%</b>
Option piscine patinoire	PASSAGE EN CAISSE	1 627,40 €	0	-	0,66%
	VENTE SUR INTERNET	425,20 €	0	-	0,17%
<b>Total OPTION PISCINE PATINOIRE</b>		<b>2 052,60 €</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0,83%</b>
<b>Total</b>		<b>753 722,20 €</b>	<b>26 024</b>	<b>-</b>	<b>6,38%</b>

Afin de mettre en œuvre pour la saison prochaine nos engagements commerciaux, un travail a été initié avec le cabinet G2A pour redéfinir notre nouvelle grille avec de nouveaux produits. Le marketing de l'offre est également travaillé (nom, charte graphique, avantages, cibles...) pour l'hiver 2023 - 2024.

Serre Eyraud

La grille tarifaire de Serre Eyraud est disponible en annexe 5. Voici les recettes de Serre Eyraud pour la saison 2022-2023 par groupe de titres. La recette totale est 44 400,10 € TTC.

	CA TTC	% ventes totales (qté)
Titres journée (1j et demi-journée)	35 642,1	80,3%
<i>dont groupes</i>	7 886,6	17,8%
Titres 2, 3 et 4 jours	6 331,6	14,3%
<i>dont groupes</i>	6 020,8	13,6%
Titres 5, 6 et 7 jours	2 426,4	5,5%
<i>dont groupes</i>	0	0,0%
Titres saison	0	0,0%

Palais des Sports

Le Palais des Sports n'a fait l'objet d'aucun évolution tarifaire. La grille tarifaire est annexée (Annexe 1).

## 2.4. Recettes d'exploitation perçues sur les usagers

### COMPARATIF RECETTES PERCUES SUR LES USAGERS AU 30 SEPTEMBRE 2023

	BILAN 2022/2023	CEP DSP	Ecart en valeur	Ecart en %
Remontées mécaniques Hiver	10 510 769	9 915 098	595 671	6,01%
Remontées mécaniques Eté	384 844	277 594	107 250	38,64%
<b>TOTAL RM ORCIERES</b>	<b>10 895 613</b>	<b>10 192 692</b>	<b>702 921</b>	<b>6,90%</b>
Activité Palais des sports	1 237 085	1 145 650	91 435	7,98%
Bains nordiques	0	25 000	-25 000	-100,00%
<b>TOTAL PALAIS DES SPORTS</b>	<b>1 237 085</b>	<b>1 170 650</b>	<b>66 435</b>	<b>5,68%</b>
Remontées mécaniques Serre-Eyraud	41 184	74 745	-33 561	-44,90%
Restauration Serre-Eyraud	16 366	13 190	3 176	24,08%
<b>TOTAL SERRE-EYRAUD</b>	<b>57 550</b>	<b>87 935</b>	<b>-30 385</b>	<b>-34,55%</b>
<b>TOTAL DSP</b>	<b>12 190 248</b>	<b>11 451 277</b>	<b>738 971</b>	<b>6,45%</b>
Restaurant Rocherousse (Hors DSP)	807 037	0	807 037	100,00%
<b>TOTAL RECETTES EXPLOITATION SUR LES USAGERS</b>	<b>12 997 285</b>	<b>11 451 277</b>	<b>1 546 008</b>	<b>13,50%</b>

De manière générale, on observe une hausse significative des recettes perçues sur les usagers de l'ordre de 13,50 % représentant en valeur 1 500 000 € HT.

### ***Remontées mécaniques Hiver – domaine d'Orcières :***

Le Chiffre d’Affaires est supérieur de 6% par rapport au prévisionnel. Cette progression est essentiellement due au très bon démarrage de saison et une forte activité sur les vacances de Noël, plus particulièrement la semaine du jour de l'an. On note également une nette évolution de la vente des forfaits annuels puisque le choix avait été fait de ne pas augmenter le prix par rapport à la saison précédente.

### ***Remontées mécaniques Eté – domaine d'Orcières :***

Le Chiffre d’Affaires inscrit dans le CEP semble avoir été sous-évalué puisque la moyenne des 3 dernières saisons se situe à environ 350 000 € HT. On note malgré tout une évolution positive de cette part d’activité avec une fréquentation de la station de plus en plus importante sur la période estivale. Le développement de la balade des 6 lacs remportent un franc succès et attire les clients à Orcières.

Sur le domaine skiable, le chiffre de l’été se décompose de la manière suivante :

- 80% de vente de forfaits piétons
- 20% de vente de forfaits VTT

### ***Palais des sports :***

Le chiffre d'affaires du Palais des sports se répartit de la manière suivante pour l'exercice 2022/2023 :

Activités	Montant (HT)	% du CA	Moyenne 5 dernières années
Piscine	370 317 €	29,9%	360 000 €
Patinoire	229 400 €	18,5%	175 000 €
Bar/restauration	286 311 €	23,1%	440 000 €
Bowling	255 677 €	20,7%	240 000 €
Espace détente	95 380 €	7,3%	85 000 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 237 085€</b>		

Nous constatons un accroissement de 8 % du Chiffre d’Affaires par rapport au compte d’exploitation prévisionnel sur l’établissement du Palais des sports, notamment grâce à une hausse significative de la fréquentation du bowling et la mise en place de plusieurs nocturnes à la piscine et à la patinoire qui ont permis d’attirer de la clientèle sur des créneaux peu utilisés les saisons précédentes.

Il est à souligner que nous n’avons pas investi dans les bains norvégiens, initialement prévu dans notre offre. Nous préférions attendre la rénovation du Palais des Sports afin de voir comment cette offre peut s’intégrer dans ce nouveau centre.

Il est à noter également que nous avons fait le choix à partir de la saison d’été 2023 de sous-traiter la partie soins et massages de l’espace détente, en mettant à disposition nos locaux à des professionnelles avec un statut d’indépendantes en échange d’un commissionnement de leur Chiffre d’Affaires à hauteur de 20%. Cela a eu pour effet de redynamiser ce centre de profit en revoyant entièrement la carte des prestations établie depuis des années par l’ancien exploitant.

#### ***Remontées mécaniques Hiver – domaine de Serre Eyraud :***

La saison d’hiver 2022/2023 a été compliquée pour la station de Serre-Eyraud à cause d’un sérieux déficit d’enneigement qui nous a contraint à n’ouvrir le domaine skiable que sur les périodes des vacances de Noël et celles d’hiver. Le site est resté fermé tout au long du mois de janvier et après les vacances d’hiver.

Le chiffre d’affaires de Serre Eyraud du domaine skiable est logiquement 45% en dessous du prévisionnel. En revanche, le bar a bien fonctionné puisque malgré cette saison tronquée, l’activité est en hausse de 24%

#### ***Recettes « hors ski »***

Dans nos engagements sur le contrat de DSP, nous avons fixé un objectif à 3 ans que le **Chiffre d’Affaires « hors ski »** (prenant en compte le Palais des Sports) représente **20% de Chiffre d’Affaires total.**

Sur l’exercice 2022 -2023, nous arrivons à :

-9,6% en intégrant uniquement les activités inclus dans notre contrat de délégation de service public (dont les recettes annexes),

- 15,8 % en intégrant les recettes de la restauration.

## 2.5. Recettes annexes perçues

### COMPARATIF RECETTES ANNEXES PERCUES AU 30 SEPTEMBRE 2023

	BILAN 2022/2023	CEP DSP	Ecart en valeur	Ecart en %
Commissions assurances vendues	94 047	90 000	4 047	4,50%
Ventes supports	127 600	0	127 600	100,00%
Refacturations frais de secours	156 689	0	156 689	100,00%
<b>TOTAL RECETTES ANNEXES</b>	<b>378 336</b>	<b>90 000</b>	<b>288 336</b>	<b>320,37%</b>

#### ***Restaurant de Rocherousse***

Suite à l'infructuosité de l'appel d'offre réalisé par la Commune, cet établissement nous a été mis à disposition (moyennant une redevance d'occupation de 27 500 €).

Nous réalisons un Chiffre d'affaires additionnel d'environ 800 000€ HT.

#### ***Consignes à ski et bagagerie***

Le local de consignes à ski et de bagagerie nous a été mis à disposition par la Commune pour enrichir notre offre de service, moyennant une commission de 4 % sur le Chiffre d'Affaires réalisé par cette activité.

Nous avons généré une ressource complémentaire de 3120 € HT sur la saison d'hiver 2022 - 2023.

#### ***Commissions sur les assurances***

La SEMILOM Resort est Mandataire Intermédiaire en Assurances. À ce titre, nous revendons des assurances aux usagers du domaine skiable pour le compte du deux assureurs :

- MMA Azzuro pour les titres annuels,
- WWT (ancien Gras Savoye) pour les titres journaliers et pluri-journaliers.

Nous avons vendu :

- 149 assurances annuelles individuelles et 19 annuelles familiales, soit 0,4 % de nos ventes,
- 47 484 assurances journalières (dont 261 pour le domaine de Serre Eyraud), soit 96,6 % de nos ventes.

Ces ventes représentent une ressource complémentaire de 94 047€ HT.

Nous ne proposons pas d'assurance pour nos activités été, les frais de secours étant gratuit.

Les assurances ne concernent que la saison d'hiver. En effet, les secours sur piste VTT sont gratuits, assurés par les pompiers.

#### ***Supports forfait***

Nous cautionnons nos cartes forfaits au prix de 2€ TTC. Après l'hiver 2022 – 2023, nous avons conservé un bénéfice de 127 600€ entre les supports vendus et ceux qui nous ont été ramenés.

### Frais de secours

Conformément à la délégation des secours sur le domaine skiable prise par arrêté municipal et à la délibération des tarifs d'exécution des interventions, nous encaissons 156 689€ HT. Cela permet de couvrir une partie des charges que nous avons pour la mise en place du service de sécurité et de secours des pistes.

Les recettes annexes sont supérieures à 320 % par rapport au prévisionnel, sachant qu'une part importante n'avait pas été prévues, comme le restaurant de Rocherousse.

### 2.6. Détail des charges

Afin d'effectuer un comparatif exact par rapport au CEP, nous avons neutralisé toutes les charges liées aux activités ne rentrant pas dans le périmètre de la DSP.

**COMPARATIF DETAIL DES CHARGES AU 30 SEPTEMBRE 2023**

	BILAN DSP 2022/2023	BILAN HORS DSP 2022/2023	TOTAL BILAN 2022/2023	CEP DSP 2022/2023	Ecart en valeur	Ecart en %
Achats matières premières et sous-traitance	88 678	212 703	301 381	3 957	84 721	2141,05%
Achats de matières et fournitures	1 669 389	46 526	1 715 916	1 396 000	273 389	19,58%
Sous-traitance générale	197 453	8 880	206 333	0	197 453	100,00%
Redevances de crédit-bail	780 094	0	780 094	866 248	-86 154	-9,95%
Locations	197 035	574	197 609	510 000	-312 965	-61,37%
Charges locatives et de copropriété	13 723	0	13 723	0	13 723	100,00%
Entretien et réparations	582 229	17 925	600 153	287 500	294 729	102,51%
Assurances	254 066	17 354	271 420	150 000	104 066	69,38%
Divers	235	0	235	6 650	-6 415	-96,47%
Personnel extérieur à l'entreprise	65 369	2 153	67 522	0	65 369	100,00%
Rémunération d'intermédiaires et honoraires	271 414	7 379	278 793	235 200	36 214	15,40%
Publicité, publications, relations publiques	479 392	7 301	486 693	125 500	353 892	281,99%
Transports	13 176	2 862	16 038	0	13 176	100,00%
Déplacements, missions et réceptions	19 724	0	19 724	15 000	4 724	31,50%
Frais postaux et frais de télécommunication	18 087	1 153	19 240	24 500	-6 413	-26,18%
Services bancaires et assimilés	86 007	3 206	89 213	50 000	36 007	72,01%
Autres services extérieurs	129 011	10 421	139 432	73 000	56 011	76,73%
Impôts, taxes & versements assimilés	86 189	4 798	90 987	62 383	23 806	38,16%
Taxe Professionnelle	71 370	4 578	75 948	141 302	-69 932	-49,49%
Autres impôts et versements assimilés	526 738	0	526 738	511 826	14 912	2,91%
Salaires et traitements	3 181 605	242 156	3 423 761	2 879 950	301 655	10,47%
Charges sociales du personnel	899 404	70 413	969 817	1 184 480	-285 076	-24,07%
Dotations aux amortissements	712 630	21 793	734 423	924 402	-211 772	-22,91%
Dotations aux provisions	1 426 620	0	1 426 620	504 298	922 322	182,89%
Autres charges de gestion courante	634 666	4 833	639 499	1 014 532	-379 866	-37,44%
Charges financières	128 767	0	128 767	136 594	-7 827	-5,73%
Charges exceptionnelles	40 000	0	40 000	0	40 000	100,00%
Participation des salariés	76 747	4 923	81 670	48 826	27 921	57,18%
Impôt sur les bénéfices	76 947	4 936	81 883	137 569	-60 622	-44,07%
<b>CHARGES TOTALES</b>	<b>12 726 764</b>	<b>696 867</b>	<b>13 423 631</b>	<b>11 289 717</b>	<b>1 437 047</b>	<b>12,73%</b>

#### Achats matières premières et sous-traitance

Dans le compte d'exploitation prévisionnel, seuls les achats de marchandises de la restauration de Serre Eyraud avait été prévus pour un montant de 4 000 €. Nous avons également à notre charge les achats de matières premières pour les deux bars du bowling et de la pomme douce ; ceci explique l'écart conséquent constaté.

### **Achats de matières et fournitures**

Ce poste est en dépassement de 20 %, à cause du rachat des stocks à l'ancien exploitant qui comprenait également du petit matériel et des fournitures diverses répertoriés lors de l'inventaire du mois de novembre 2022 qui n'avait pas été pris en compte. Nous avons également effectué des achats conséquents en petit matériel, dès le début de la reprise, pour compenser ce qui n'a pas été fait en maintenance courante par l'ancien délégataire (engins de damage et enneigeurs).

### **Sous-traitance générale**

Nous retrouvons dans la sous-traitance les prestations de ménage de l'ensemble des locaux de l'entreprise et une grosse partie sur le palais des sports que nous avons choisi de confier à une entreprise extérieure pour des difficultés de recrutement. Ces prestations étaient auparavant réalisées par des salariés de la société, ce qui explique l'absence de ligne dans le compte prévisionnel.

### **Redevances de crédit-bail**

Ces charges sont constituées des redevances de crédit-bail du télémix de Drouvet 2 et du télésiège des Estaris ainsi que la fin du contrat du télémix de Rocherousse qui s'est terminé en février 2023.

### **Locations**

Une ligne de 500 000 € avait été inscrite dans le compte prévisionnel pour permettre le renouvellement des dameuses sous forme de contrat de location longue durée. Dans les effets, nous avons bien procédé au renouvellement de ces machines, mais en les achetant moyennant un financement par emprunt. Cela explique la variation de - 60%.

### **Entretien et réparations**

On constate une augmentation de ce poste pour un montant de 295 000 €. Nous avons subi plusieurs aléas qui nous ont contraints à engager de lourdes dépenses de réparations, comme le changement du câble du catex (42 000 €), ainsi que des avaries sur le télémix de drouvet 1 (160 000 €). Nous avons ouvert des dossiers d'assurance pour ces sinistres. Une partie de ces dépenses a été couverte pour un montant de 143 073 €. Le sinistre du CATEX est toujours en cours.

### **Assurances**

Une forte augmentation a été observée sur ce poste (+70%). La principale cause réside sur le contrat de bris machine ou suite à une expertise de l'ensemble des biens de l'entreprise, la valeur était bien supérieure aux prévisions et cela a eu pour effet de faire exploser la prime de ce contrat.

Nous envisageons de changer de prestataire d'assurance.

### **Personnel extérieur à l'entreprise**

Nous avons dû avoir recours à des agences d'intérim afin de pouvoir pallier l'ensemble de nos postes vacants. Nous avons également fait appel à ces prestations pour effectuer les formations de début de saison, lorsque notre personnel n'était pas encore sous contrat. Cette ligne de dépense n'était pas identifiée dans le compte prévisionnel, mais ces charges étaient comprises dans la masse salariale.

### **Publicité, publications, relations publiques**

Un changement d'imputation comptable est à l'origine de la forte évolution de ce poste. En effet, les redevances versées à l'office du tourisme et prévues au contrat de DSP se comptabilisent dorénavant dans ce compte puisque l'on considère qu'elles sont assimilées à une participation à la promotion de la station. En contrepartie, dans le compte d'exploitation, ces charges étaient prévues dans le compte "autres charges de gestion courante" qui diminue de 380 000 €.

### ***Services bancaires et assimilés***

Les frais bancaires sont en hausse de 72% du fait des commissions cartes bleues qui ont augmentées avec un effet mécanique de l'accroissement du chiffre d'affaires.

### ***Salaires et traitements***

Les salaires et traitements sont en hausse de 10% par rapport au prévisionnel, nous avons eu à gérer plusieurs départs suite à la reprise du contrat de DSP notamment l'ancien directeur de site, la responsable des ventes et le responsable du palais des sports. Nous avons également supporter le départ en retraite d'une permanente et d'un saisonnier. En ce qui concerne l'exploitation des saisons d'hiver et d'été, nous ne constatons pas de dépassement sur le budget prévu.

### ***Charges sociales du personnel***

Le taux de charges dans le prévisionnel à hauteur de 41% semble avoir été surévalué puisque nous arrivons à la clôture de l'exercice à un taux de 29%, ce qui se traduit par une baisse de charges de 24%

### ***Dotations aux provisions***

Nous constatons une hausse de ce poste pour un montant de 922 000 €. En effet, cette évolution est le fruit d'une décision de gestion de comptabiliser un effet de "ratrapage" sur les provisions de charges pour nos appareils (notamment en prévision des grandes inspections). Celle-ci est égale à la provision théorique que la société aurait eue, si elle avait exploité les appareils de remontées mécaniques depuis leur mise en service et que l'ancien délégataire avait provisionné.

En substance, ce ratrapage permettra d'alléger ces provisions sur les exercices futurs au moment où nos futurs investissements seront mis en service.

### ***Charges exceptionnelles***

Une provision de 40 000 € a été constituée pour un litige prud'hommal nous opposant à un ancien salarié.

### ***Participation des salariés***

Le résultat bénéficiaire de l'exercice 2022/2023 a permis de dégager une Reserve Spéciale de Participation à hauteur de 68 058 € dédiée exclusivement aux salariés de l'entreprise. Celle-ci s'accompagne du forfait social composée de la CSG/CRDS pour 13 612 €. Globalement la somme correspond à la participation s'élève à 81 670 € pour l'entreprise.

## 2.7. Bilan des activités réalisées pour le compte des tiers

Nous ne constatons aucune activité réalisée pour le compte de tiers dans l'exercice 2022 - 2023.

## 2.8. Présentation et analyse des ratios financiers caractéristiques

Il convient de rappeler que l'exercice 2022 -2023 n'est pas un exercice complet, puisqu'avec la reprise du contrat de délégation de service public au 1<sup>er</sup> novembre 2022. Il s'est réalisé de cette date au 30 septembre 2023.

Les ratios ci-dessous concernent cet exercice 2022 – 2023 :

### **Présentation des principaux ratios au 30 septembre 2023**

#### ***Ratio Capitaux propres / dette bancaire***

	BILAN	CEP
Capitaux propres	2 041 198	2 181 561
Dette bancaire	5 561 040	5 744 619
<b>Ratio</b>	<b>36,71%</b>	<b>37,98%</b>

#### ***Ratio Résultat net / Chiffre d'affaires***

	BILAN	CEP
Résultat net	241 198	381 561
Chiffre d'affaires hors TLM	13 389 916	11 052 352
<b>Ratio</b>	<b>1,80%</b>	<b>3,45%</b>

#### ***Ratio excédent brut d'exploitation / Chiffre d'affaires***

	BILAN	CEP
Excédent brut d'exploitation	3 100 647	3 017 782
Chiffre d'affaires	13 389 916	11 052 352
<b>Ratio</b>	<b>23,16%</b>	<b>27,30%</b>

#### ***Ratio masse salariale / Chiffre d'affaires***

	BILAN	CEP
Masse salariale	4 393 578	4 064 430
Chiffre d'affaires	13 389 916	11 052 352
<b>Ratio</b>	<b>32,81%</b>	<b>36,77%</b>

#### ***Ratio Bénéfice net après impôt / Capitaux propres***

	BILAN	CEP
Bénéfice net après impôt	241 198	381 561
Capitaux propres	2 041 198	2 181 561
<b>Ratio</b>	<b>11,82%</b>	<b>17,49%</b>

#### Ratio capacité d'autofinancement / Capitaux propres

	BILAN	CEP
CAF	2 402 241	1 810 261
Capitaux propres	2 041 198	2 181 561
<b>Ratio</b>	<b>117,69%</b>	<b>82,98%</b>

### 3. Ratios synthétiques

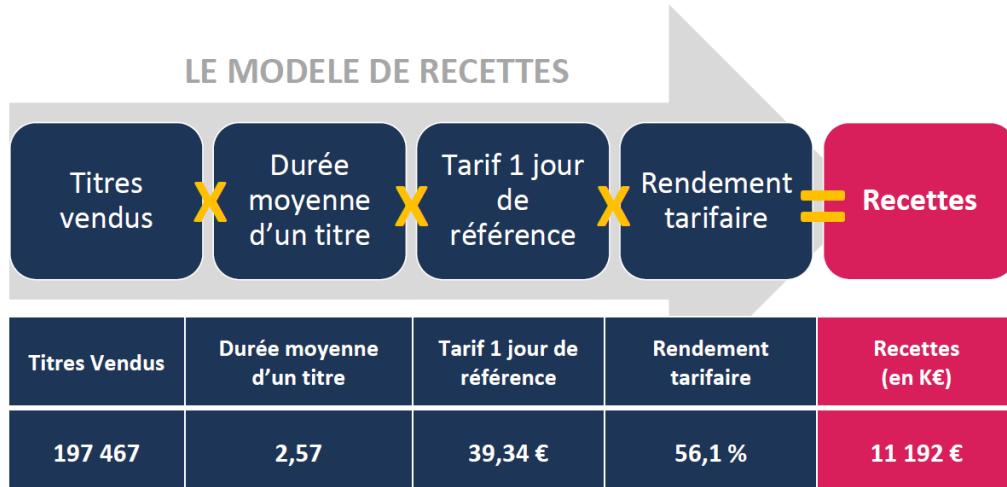
Nous développerons dans cette partie, les ratios synthétiques liés à nos modèles de recette.

Analyse du modèle de recette lié au domaine skiable :

Catégories	Pourcentage du CA / catégorie	Pourcentage moyen du CA / catégorie (historique sur 4 ans)
Horaire/1j.	35%	35%
2-3-4j.	13%	10%
5-6-7j.	46%	50%
7j et +/piétons	3%	2%
Saison/annuel	3%	3%

Analyse du rendement tarifaire de la grille des remontées mécaniques :

#### Synthèse du modèle 2022-2023



Le rendement tarifaire des grilles est de 56,1% pour l'exercice 2022 -2023 (rendement moyen des stations du panel G2A : 60,4% et rendement tarifaire moyen des 4 derniers exercices : 57%). Il permet d'évaluer la performance des grilles tarifaires en rapprochant les ventes aux recettes. Il faut noter que cet indicateur doit être rapproché des spécificités de la destination, notamment l'attrait à obtenir une majorité d'excursionnistes ou la capacité pour l'accueil de clientèle en séjour (lits et structures professionnelles à forte exposition commerciale). Le rendement tarifaire sera à l'avenir un indicateur clé de la SEMILOM Resort pour évaluer et améliorer la performance de ses grilles professionnelles.

#### Analyse du prix moyen des remontées mécaniques :

Le prix moyen s'élève à 23,22 € pour l'hiver 2023 à Orcières.

Période	Prix moyen	Ecart prix moyen annuel
<b>Avant saison</b>	15,05 €	- 8,17 €
<b>Vacances de Noël</b>	25,21 €	+ 1,99 €
<b>Intersaison 1</b>	23,62 €	+ 0,4 €
<b>Vacances de février</b>	25,59 €	+2,37 €
<b>Intersaison 2</b>	20,82 €	- 2,4 €
<b>Printemps</b>	5,42 €	- 17,8 €

#### Analyse du modèle de recette du Palais des sports :

Un ratio est calculé afin de connaître la performance du produit "multigliss" en comparaison avec la vente des entrées sèches à la piscine et la patinoire. Un ratio inférieur à 1 indique que la quantité d'option vendu est supérieure au nombre d'entrées sèches. Plus le ratio est élevé, moins l'option est performante.

Période	Nombre de jours d'ouverture	Ratio vente entrée sèche/option loisirs	
		Piscine	Patinoire
Avant saison	7	0,24	0,23
Vacances de Noël	14	0,74	0,72
Intersaison 1	35	0,54	0,40
Vacances de février	28	0,93	0,50
Intersaison 2	35	0,77	0,42
Vacances de printemps	9	0,44	0,09
Prolongation PS uniquement	7	147,75	34,25
Saison d'été	65	2,66	0,70

Un produit resort incluant systématiquement la piscine et la patinoire au forfait de ski de 2 jours et plus est en cours d'élaboration pour mise en vente dès l'hiver 23-24. Les ratios devraient donc significativement changer dès l'hiver prochain.

Période	Nb de jours d'ouverture	Paniers moyens TTC			
		Bar-bowling	Pomme Douce	Espace Détente	Bowling

<b>Avant saison</b>	14	10,65	9,82	42,44
<b>Vacances de Noël</b>	14	14,4	8,73	48,53
<b>Intersaison 1</b>	35	14,33	8,61	43,15
<b>Vacances de février</b>	28	14,19	8,12	44,3
<b>Intersaison 2</b>	35	13,85	7,68	42,24
<b>Vacances de printemps</b>	9	12,09	7,15	44,38
<b>Prolongation Palais des Sports uniquement</b>	7	11,86	6,06	-
<b>Saison d'été</b>	65	13,26	8,07	53,06

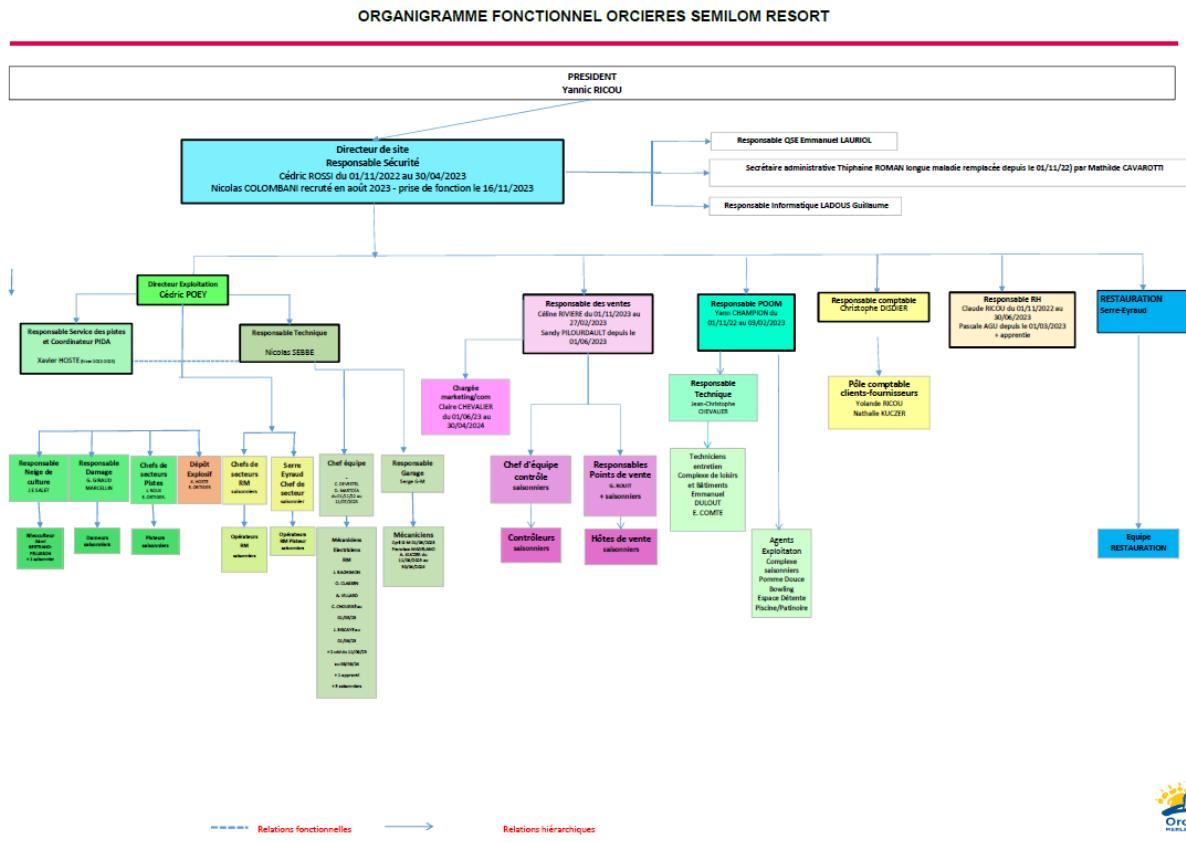
## 4. Données relatives au personnel

L'ensemble des contrats de travail ont été transférés de l'ancien délégataire vers la SEMILOM RESORT.

### 4.1. Organigramme et ressources humaines

#### Organigramme

L'organigramme de la structure n'a quasiment pas été modifié à la reprise de l'exploitation pour assurer une continuité de service.



Présentation des postes :

➤ Domaine skiable

Domaine skiable		
Services	Fonction	Rôle
<u>Administratif</u>	Directeur de site	Budgetaire, RH, Commercial, Exploitation, Développement site, Representation exterieure et Management / Sante sécurité au travail
	Responsable RH	Développement des compétences, Relations sociales, Gestion administrative du personnel et Recrutement
	Responsable comptable	Comptabilité générale, Gestion et comptabilité analytique, Contrôle comptable, Gestion Financière, Management d'équipe et gestion de projet
	Pôle comptable clients-fournisseurs	Suivi clients, Gérer la gestion de la comptable, Suivi des stocks et Client Comités d'entreprise
	Responsable QSE	S'assurer du respect des règles QSE
	Secrétaire administrative	Gestion administrative et Gestion Sociale
	Responsable Informatique	Assurer le fonctionnement des circuit informatique de l'ensemble des services
<u>Restauration</u>	Chef d'équipe	S'assurer du bon fonctionnement administratif et gestionnaire du restaurant
	Equipe	Satisfaction client, assurer l'hygiène, assurer la sécurité
<u>Caisse</u>	Responsable des ventes	Information, Accueil, Vente, Après vente et sécurité
	Chargée marketing	Communication interne/externe et marketing
	Chef d'équipe contrôle	Accueil, manager l'équipe des contrôleurs,
	Contrôleurs	Information clients sur terrain, contrôle forfaits
	Responsables points de vente	Manager des agents des caisses et maintenir l'espace client
		Hôtes de vente
<u>Exploitation</u>	Directeur d'exploitation	Mission sécurité, gestion des RM et du service des pistes, garant de la sécurité et de la bonne gestion des Remontées Mécaniques et du service des pistes du domaine skiable pendant l'exploitation
	Chefs de secteur RM	Manager des agents des RM, Sécurité, Accueil et de maintenance
	Opérateur RM	Technique, sécurité, accueil, administrative et de management
	Serre Eyraud Chef de secteur	Manager des agents des RM, Sécurité, Accueil et de maintenance

Domaine skiable		
Services	Fonction	Rôle
<u>Piste</u>	Responsable Service des pistes et Coordinateur PIDA	Technique, sécurité, accueil, administrative et de management
	Responsable Neige de culture	Suivi installation neige de culture, Amélioration qualité et quantité de l'enneigement, manager les nivoculteurs, sécurité et technique
	Nivoculteur	Suivi installation neige de culture, Amélioration qualité et quantité de l'enneigement, sécurité et technique
	Responsable Damage	Animation et coordination de son équipe, satisfaction et sécurité des clients et du personnel et technique
	Dameurs saisonniers	Satisfaction et Sécurité des clients et du personnel, et technique.
	Chefs de secteurs Pistes	Mission technique, accueil, management et sécurité
	Pisteurs saisonniers dont Serre Eyraud	Bonne utilisation des pistes de ski, d'améliorer l'accueil, l'information et la sécurité des clients.
<u>Maintenance</u>	Responsable Technique	gestion technique des remontées mécaniques, de l'exécution des entretiens réglementaires, curatifs et préventifs sur les équipements et suivi au quotidien des travaux sur le terrain en dirigeant les équipes de maintenance
	Mécaniciens Electriciens RM	Entretien des installations, maintien en bon état des remontées mécaniques et des équipements connexes, vérifications réglementaires
	Responsable Garage	Planifie et effectue l'entretien du parc roulant, maintien en bon état des véhicules, prévention, de qualité, de sécurité, l'amélioration continue du service rendu et de l'organisation
	Mécaniciens	Entretien du parc roulant, du maintien en bon état de ces véhicules, les vérifications réglementaires prévues, l'amélioration continue du service rendu et de l'organisation.

➤ Palais des sports

Palais des Sports		
Services	Fonction	Rôle
Maintenance	Responsable POOM	Dirige, anime, valorise les centre de profit. Objectif budgétaire et gestion administrative. Système qualité appliquer les règles de sécurité au travail
	Responsable Technique	L'application des entretiens réglementaires, préventif et curatifs des installations techniques.
	Techniciens	Assurer le préventif et le curatif des installations et la sécurité
Bowling	Responsables	L'accueil de la clientèle, la gestion d'un centre de profit et de l'équipe dédiée, règles de sécurité et d'hygiène
	Agent d'exploitation	l'accueil et le service au bar et en salle, règles de sécurité et d'hygiène
Bassin	Responsable	l'accueil de la clientèle et la responsabilité d'une équipe, responsable de la sécurité de la piscine, règles de sécurité et d'hygiène
	Maitre nageur sauveteur	mission la surveillance des individus et le respect de la sécurité et d'hygiène.
Pomme douce	Responsable	l'accueil de la clientèle et la responsabilité d'une équipe, responsable de la sécurité, règles de sécurité et d'hygiène
	Agent d'exploitation	pour mission l'accueil de la clientèle et le service au comptoir et en salle
Entretien	Responsable	l'encadrement de son équipe, et il doit assurer l'entretien de tous les locaux de l'entreprise, contribue au quotidien à l'amélioration continue du service rendu et de l'organisation
	Agent d'exploitation	Assurer l'entretien de tous les locaux de l'entreprise

Effectifs de l'Entreprise :

Sur l'année 2023, notre société a déclaré un effectif de **96 ETP**.

<i>Effectif global par genre et par catégorie professionnelle :</i>			
du 01/11/2022 au 30/09/2023	Total	nombre de Femmes	nombre d'Hommes
<b>CDI</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>27</b>
Agent de maitrise	12	1	11
Cadre	11	4	7
Ouvriers/Employés	11	2	9
<b>CDD saisonniers</b>	<b>186</b>	<b>72</b>	<b>114</b>
Agent de maitrise	13	3	10
Cadre	0	0	0
Ouvriers/Employés	173	69	104
<b>autres CDD</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>31</b>
Agent de maitrise	1	0	1
Cadre	0	0	0
Ouvriers/Employés	48	18	30
	<b>269</b>	<b>97</b>	<b>172</b>

## Principales évolutions de la structure :

Tout le personnel permanent et saisonnier en reconduction a été maintenu suite à la reprise de Délégation de Service Public au 1<sup>er</sup> novembre 2022. Les dossiers du personnel ayant été emportés par le délégataire sortant, sans laisser de copie, il a fallu un travail considérable pour reconstituer les données et ceux dans un délai très court avant le début de l'exploitation hivernale.

L'Entreprise a connu quelques départs sur des postes clés :

- Le Directeur de Site a fait l'objet d'une rupture conventionnelle,
- La Responsable des ventes a fait l'objet d'une rupture conventionnelle,
- Le Responsable du Palais des Sports a démissionné.

Pour parer à ces trois départs, un nouveau Directeur a pris ses fonctions au 1<sup>er</sup> novembre 2022, un poste de Responsable des Caisses, en CDD, a été attribué en interne pour l'hiver 2022 - 2023, à une salariée saisonnière depuis quelques années, avant de lui proposer un CDI, statut cadre, au 1er juin 2023, et le poste de Responsable du Palais des Sports a été scindé entre les différents responsables de la Maintenance/Patinoire, du Bowling, et de la Piscine.

Après l'hiver 2022 – 2023, il a été mis fin à la période d'essai du nouveau Directeur de Site le 30 avril 2023, dans l'attente d'un nouveau recrutement.

Après une longue carrière, la Responsable RH a pris sa retraite le 30/06/23. En amont de son départ, une embauche en CDI a été opérée et confirmée le 01/11/2023, sous le statut cadre.

Les effectifs au sein du Garage, du Damage (conducteur d'engins) et du service de la Maintenance RM ont été renforcés avec l'embauche en CDI de 3 salariés respectivement.

### 4.2. Sous-traitance

L'Entreprise fait appel à des sous-traitants pour les domaines suivants :

- Exploitation domaine skiable : contrôles réglementaires, maintenance des moteurs, Grandes inspections des remontées mécaniques, fauchage des pistes, entretien du CATEX,
- Palais des Sports : contrôles réglementaires, entretien du groupe froid, renfort ménage,
- RH : Externalisation de la paie + recours à l'intérim, logiciel de GTA.

### 4.3. Politique de formation et plan de formation

Au niveau des formations, par manque d'anticipation, seules les formations obligatoires et réglementaires ont été réalisées sur ce premier exercice de la SEMILOM RESORT.

Vous trouverez ci-dessous les principales et le montant des dépenses associées :

## FORMATIONS INTERNES

Intitulé de la formation	Services concernés	Objectif de la formation	Nbr de participants
<b>Formation VIGIE TSD et conducteur TSD/TSF</b>	RM	Formation au poste de travail	35
<b>Formation TK et Vigie TSF</b>	RM		40
<b>Formation cabinier</b>	RM		5
<b>Sécurité au poste</b>	RM / Palais des Sports	Exercer ses missions en toute sécurité	31
<b>Moteur thermique</b>	RM	Pouvoir faire fonctionner le moteur thermique en cas de panne du moteur électrique sur une remontée	8
<b>Formation motoneige</b>	Maintenance/Pistes/RM	Apprendre à piloter une motoneige ainsi qu'à circuler sur le domaine skiable en toute sécurité	13
<b>Travail en hauteur</b>	Maintenance	Renforcer les connaissances relatives à la sécurité en hauteur ainsi qu'aux techniques et éléments de protection de chutes. Sensibiliser le personnel sur la prise en charge de leur sécurité	3
<b>Formation évacuation verticale</b>	Ensemble des services	Former le personnel sur cable ou au sol afin de pouvoir évacuer la clientèle d'un téléproté en cas d'incident	37
<b>Machinerie du Bowling</b>	Bowling	Intervenir en sécurité sur la machinerie du bowling en cas de dysfonctionnement	3
<b>Formation logiciel de vente</b>	Caisses	Formation au poste pour les agents d'accueil et de contrôle	9
<b>Formation ouverture/fermeture de la caisse</b>	Caisses		9
<b>Formation accueil/contrôle/borne</b>	Caisses		5
<b>Formation présentation des produits et du fonctionnement général du service</b>	Caisses	Présenter les produits que nous proposons et la station ainsi que le fonctionnement général du service	16

## FORMATIONS EXTERNES

Nom de la formation	Objectif de la formation	Personnes concernées	Formation obligatoire	Nbr de participants	TOTAL HT
Habilitation électrique - Initiale (par l'ASFOR)	Réaliser des interventions élémentaires et des manœuvres d'exploitation électrique.	Agents et agentes des remontées mécaniques /techniciens de maintenance	OUI	9	1 840,00 €
Habilitation électrique - Recyclage (par l'ASFOR)			OUI	7	1 410,00 €
PSE1-PSE2 - Recyclage (par DSF Formation)	Maintenir ses compétences d'équipier secouriste.	Pisteurs secouristes	OUI	27	2 476,00 €
Certificat de préposé au tir - Recyclage (par l'ANENA)	Rappeler les règles de bonnes pratiques sur les explosifs civils et la réglementation., mettre à jour et maintenir ses connaissances.	Pisteurs secouristes	OUI	25	1 840,00 €
Réglage, diagnostic et fixations de ski (par DSF Formation)	Acquérir et maîtriser efficacement les différentes méthodes de fixations pour limiter le risque de blessure en cas de chute.	Chef de secteur RM/Responsable qualité et sécurité au travail	NON	2	1 600,00 €
Régulateur Secours sur pistes (par CESU 05)	Apprentissage et réactualisation des connaissances sur les gestes de première urgence afin de veiller au bon déroulement des secours sur le domaine skiable.	Personnel du poste de secours	OUI	2	330,00 €
Paramétrage de la billetterie (par SKIDATA)	Permettre aux participants de savoir configurer et utiliser les différents modules du logiciel de billetterie.	Personnel permanent du service des caisses	NON	3	4 040,00 €
Formation de formateur à la sécurité du travail en hauteur (par Gamesystème)	Acquérir les savoirs pédagogiques pour transmettre à des salariés les connaissances et compétences pour travailler en hauteur en toute sécurité.	Chef de secteur RM, Adjoint au responsable technique.	NON	2	3 350,00 €
Accompagnement de formateur à la sécurité du travail en hauteur (par Gamesystème)			NON	2	1 050,00 €
Vérification des EPI contre la chute en hauteur (par Gamesystème)	Procéder à la vérification annuelle des EPI et à la mise à jour du registre de sécurité.	Chef de secteur RM, Adjoint au responsable technique.	OUI	2	420,00 €
Formation Pédagogie Appliquée à l'Emploi de Formateur aux premiers Secours - Recyclage (par DSF Formation)	Permet au pisteur secouriste étant également formateur en Premier secours à actualiser, maintenir et perfectionner ses connaissances techniques et pédagogiques.	Pisteurs secouristes formateurs en premier secours	NON	4	752,00 €
Responsable de grande inspection (par DSF Formation)	Piloter les Grandes inspections et inspections à 30 ans des téléskis de son parc de remontées mécaniques en répondant aux exigences de la réglementation.	Responsable technique et adjoint au responsable technique.	OUI	2	2 428,84 €
Maladie, inaptitude, invalidité, accidents de travail (par DSF Formation)	Appréhender comment la maladie, l'inaptitude, l'invalidité et les accidents de travail impacte le contrat de travail.	Responsable RH	NON	1	320,00 €
Maitrise de la gestion du risque de prolifération des légionnelles (Par SOCOTEC)	Formaliser une stratégie de traitement en définissant un plan d'entretien et de surveillance du risque de prolifération des légionnelles.	Responsable qualité et personnel du palais des sports intervenant sur la Tour Aéro Réfrigérée	OUI	5	1 250,00 €
Sauveteur Secouriste du Travail (par ACTIMMIS)	Apporter les premiers secours à une personne en cas d'urgence sur le lieu de travail dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés.	Différents membres permanents	OUI	14	2 730,00 €
CACES R486 Cat A (par l'ASFOR)	Savoir et pourvoir utiliser en toutes sécurité la nacelle du Palais des sports	Responsable technique et techniciens du Palais des Sports	OUI	5	2 760,00 €
					27 316,84 €

Malgré tout, quelques salariés ont bénéficié de formation assurant le développement de leurs compétences :

- 4 agents des remontées mécaniques ont passé leur CQP au cours de l'année 2023.
- 2 personnes du service maintenance formées aux grandes inspections.
- 2 personnes formées à la vérification des EPI de travail en hauteur.
- 5 personnes formées aux risques de prolifération de légionnelles.
- 4 personnes formées CACES R486 Cat A (Nacelle).
- 1 personne formée au PSE1/PSE2 (formation initiale).
- 2 personnes présentées au Certificat de Préposé au Tir (formation initiale).
- 16 personnes formées à la méthode HACCP.

Promotions internes :

- 3 pisteurs artificiers formés à l'avalancheur ;
- 1 pisteur secouriste est devenu artificier suite à l'obtention du CPT.

#### 4.4. Management de la Sécurité au Travail

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques professionnels, la SEMILOM REESORT a décidé de poursuivre la démarche de management de la sécurité au travail par l'écoute et la réponse avec l'outil MASTER, mis en place par le délégué sortant, du fait de la pertinence de cet outil.

Cela permet de :

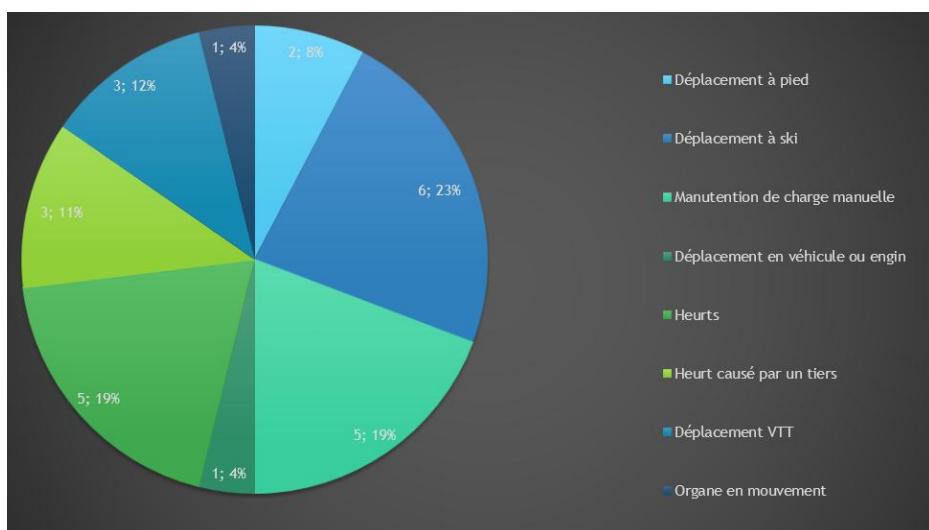
- Faire évoluer le Document Unique de l'Entreprise (DUERP),
- Superviser le Plan Annuel de Prévention des Risques et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIPACT),
- Analyser tous nos accidents, incidents de travail,
- Réaliser des bilans statistiques.

Les objectifs de la démarche Master :

Impliquant les managers dans la prévention des accidents de travail, la démarche MASTER est basée sur l'écoute de chaque salarié sur les risques présents à son poste de travail. Ainsi l'identification des situations dangereuses permet d'alimenter les mesures de prévention au sein de l'Entreprise. Celles-ci sont hiérarchisées et priorisées dans leur traitement. Ces entretiens sécurité viennent se rajouter aux entretiens obligatoires. Les nouveaux salariés sont écoutés la première année par leur manager. Pour le reste, les entretiens sont périodiques et/ou à la demande d'un salarié. Des Temps de Management Collectif sont également effectués par les managers avec leur équipe sous forme de point sécurité, afin d'échanger sur les situations à risque et les mesures pour éviter tout accident. Au moins, un TMC par saison, par service est réalisé.

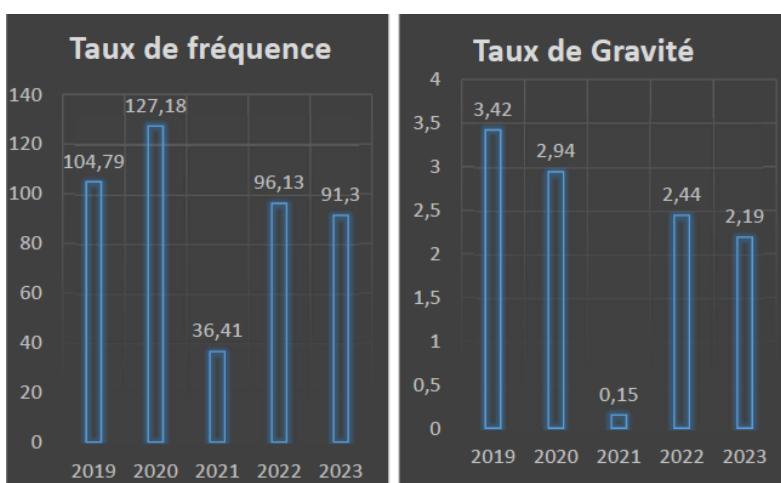
## Bilan des accidents de travail entre le 01/2022 et le 30/09/2023

Sur l'exercice, l'Entreprise a dû faire face à 26 accidents du travail, avec pour cause principale les déplacements. Vous trouverez ci-dessous le classement par catégories.

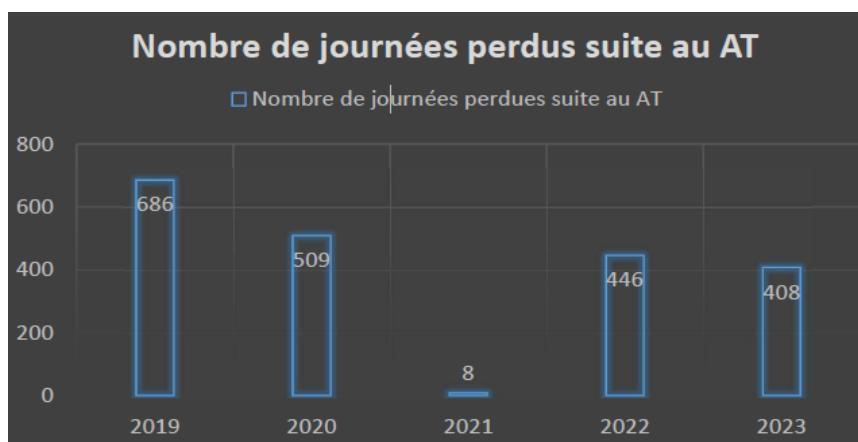


### Taux de fréquence / Taux de gravité

Le taux de fréquence est de 91,3 et de gravité 2,19. On note une légère baisse si l'on compare avec les exercices précédents. Malgré tout, ces chiffres restent élevés.



### Nombre de journées perdues suite aux accidents du travail



L'Entreprise a perdu 408 jours suite à des accidents du travail ; ce qui est élevé.

### Mesures de prévention

Nous n'avons pas pu constituer de contrat de prévention avec la CARSAT. Pour autant, nous avons réalisé plusieurs achats pour agir sur la protection des salariés et leurs conditions de travail :

- Achat d'une nacelle mobile sur le Palais des sports => 12 503€
- Achat de gants froid => 1500€
- Commande de tee-shirt pour le personnel d'exploitation estival => 2081€
- Pantalon de travail pour le personnel (maintenance/garage/neige de culture) => 1641€
- Renouvellement des tenues hiver pour l'entreprise => 116 080€
- Chaussures de sécurité => 3200€

### Médecine du Travail

La SEMILOM RESORT travaille en étroite collaboration avec le GEST 05 dans le suivi du personnel. Les fiches d'amélioration et actions de préventions permettant de réduire l'exposition des travailleurs face aux risques professionnels.

Le GEST 05 est convié et participe aux réunions CSE-CSSCT de l'Entreprise au cours desquels sont partagés des points de situation sur l'accidentologie au travail, les mesures de prévention mises en place et les propositions d'amélioration des conditions de travail.

Par ailleurs, la SEMILOM Resort est engagée dans le maintien à l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

L'objectif est multiple :

- Maintenir dans l'emploi les salariés concernés ;
- Conserver les compétences dans l'entreprise ;
- Répondre à l'obligation des 6% de l'effectif moyen annuel.

Aujourd'hui, la SEMILOM RESORT et le GEST05 travaillent ensemble pour garantir cet objectif. Certains salariés en situation de handicap bénéficient d'un suivi individuel renforcé par la médecine du travail permettant de faciliter l'intégration et l'emploi au sein de l'entreprise.

Cette collaboration a donné lieu à la mise en place de temps partiel pour plusieurs salariés et d'aménagement de poste en fonction de la situation du handicap.

### 4.5. Bilan social

Les accords d'Entreprise existants sous l'ancien délégataire ont été transférés à la SEMILOM RESORT ; Aménagement du Temps de Travail, Participation et Intéressement des salariés.

Tous les salariés de la SEMILOM RESORT bénéficient une Mutuelle d'Entreprise, à laquelle l'employeur participe, permettant d'offrir à chacun des prestations complémentaires à celles versées par les régimes de base en matière de remboursement de frais médicaux.

Durant la période de novembre 2022 à septembre 2023, sept réunions de CSE (Comité Social et Économique) ont été menés entre la direction, les membres élus et le délégué syndical FO désignés à l'issue des élections du mois de mars 2023.

## **5. Données relatives au programme d'investissement et au programme d'entretien des biens affectées aux services**

### 5.1. Investissements 2022/2023

Pour ce premier exercice, nos investissements se limitent à l'acquisitions des biens rétrocédés par l'ancien délégataire. Il est à noter qu'un litige subsiste sur l'évaluation des biens de reprise entre les deux sociétés.

**ETAT DES IMMOBILISATIONS PAR TYPE DE BIENS AU 30/09/2023**

Type de biens	SERVICES	Valeur brute HT	Dotation amortissement 2022/2023	Valeur nette comptable au 30/09/2023
<b>PROPRE</b>	ADMINISTRATIF	130 025,31	23 796,40	106 228,91
<b>Total PROPRE</b>		<b>130 025,31</b>	<b>23 796,40</b>	<b>106 228,91</b>
<b>REPRISE</b>	CAISSES ORCIERES	2 990,00	0,00	2 990,00
	DOMAINE SKIABLE			
	VEHICULES	26 416,09	1 034,93	25 381,16
	GARAGE	42 075,00	714,70	41 360,30
	PALAIS DES SPORTS			
	STRUCTURE	11 427,40	1 339,98	10 087,42
	ROCHEROUSSES	7 051,00	3 464,95	3 586,05
<b>Total REPRISE</b>		<b>89 959,49</b>	<b>6 554,56</b>	<b>83 404,93</b>
<b>REPRISE EN COURS</b>	CAISSES ORCIERES	12 912,00	0,00	12 912,00
	DOMAINE SKIABLE			
	ORCIERES RM	13 260,00	0,00	13 260,00
	POINT CHAUD			
	DROUVET 2	29 415,00	0,00	29 415,00
<b>Total REPRISE EN COURS</b>		<b>55 587,00</b>	<b>0,00</b>	<b>55 587,00</b>
<b>RETOUR</b>	ADMINISTRATIF	44 464,64	12 395,36	32 069,28
	CAISSES ORCIERES	19 262,16	7 197,04	12 065,12
	DOMAINE SKIABLE			
	DAMAGE	202 372,14	67 979,73	134 392,41
	DOMAINE SKIABLE			
	NEIGE	888 813,30	89 994,73	798 818,57

DOMAINE SKIABLE			
ORCIERES PISTES	762 613,61	92 054,91	670 558,70
DOMAINE SKIABLE			
ORCIERES RM	3 851 365,31	399 170,43	3 452 194,88
DOMAINE SKIABLE			
SERRE EYRAUD	6 949,18	436,68	6 512,50
DOMAINE SKIABLE			
VEHICULES	192,66	108,16	84,50
GARAGE	19 368,58	6 271,38	13 097,20
MAISON ENFANTS	2 501,29	325,12	2 176,17
PALAIS DES SPORTS			
BOWLING	5 905,81	3 727,84	2 177,97
PALAIS DES SPORTS			
ESPACE DETENTE	4 535,20	2 208,16	2 327,04
PALAIS DES SPORTS			
PATINOIRE	3 055,46	2 272,64	782,82
PALAIS DES SPORTS			
PISCINE	3 897,61	1 566,57	2 331,04
PALAIS DES SPORTS			
POMME DEOUCHE	146,81	146,81	0,00
PALAIS DES SPORTS			
STRUCTURE	9 899,45	1 973,75	7 925,70
ROCHEROUSSES	39 608,15	16 242,69	23 365,46
<b>Total RETOUR</b>	<b>5 864 951,36</b>	<b>704 072,00</b>	<b>5 160 879,36</b>
<b>RETOUR EN COURS</b>	DOMAINE SKIABLE ORCIERES RM	44 630,00	0,00
<b>Total RETOUR EN COURS</b>		<b>44 630,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total général</b>		<b>6 185 153,16</b>	<b>734 422,96</b>
			<b>5 450 730,20</b>

- Etat d'avancement du programme d'investissements DSP - domaine skiable :

Aucun investissement neuf n'est prévu au contrat pour l'exercice 2022 – 2023.

- Etat d'avancement du programme d'investissements DSP – palais des sports :

Intitulé de l'opération – travaux neufs	Année programmée	Montant programmé (M€)	Etat avancement	Montant réalisé (M€)	Commentaires
5 bains nordiques	Fin 2022	0,05	Non réalisé	0	Attente projet rénovation Palais
Réaménagement bowling	Fin 2022	0,05	Non réalisé	0	Attente projet rénovation Palais
<b>TOTAL</b>		<b>0,1</b>		0	

- Etat d'avancement du programme d'investissements DSP – Serre Eyraud :

Aucun investissement neuf n'est prévu au contrat pour l'exercice 2022 – 2023.

## 5.2. Travaux de maintenance réglementaire

Au cours de l'été 2023, nous avons réalisé le programme d'entretien ci-dessous. Les travaux réglementaires pour les remontées mécaniques sont validés par le STRMTG :

### 5.2.1. Téléportés

*TSF MONTAGNOU\* :*

- Visite annuelle avec charges réelles
- Contrôle des sièges arceaux
- Entretien courant de la ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces & déplacement
- Révision de 100% des pinces & contrôle de non-glisserment
- Contrôle magnéto graphique de la totalité du câble & du câble de tension non sécurisé

*\* Pour rappel, le démantèlement de l'appareil est prévu en 2023.*

*TSF LAUZIERES :*

- Visite annuelle avec charges réelles et VO électrique
- Contrôle des sièges arceaux
- Entretien courant de la ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces et déplacement
- Contrôle magnéto graphique de l'épissure

*TSF SOLEIL :*

- Visite annuelle avec charges réelles
- Contrôle des sièges arceaux
- Dépose des 4 sièges condamnés pour mise au rebus
- Réduction du débit de la ligne avec nouvel espace des véhicules
- Grande inspection de la ligne + entretien courant
- Grande inspection gare retour + gare motrice
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces et déplacement
- Contrôle magnéto graphique de l'épissure

*TSD BERGERIE :*

- Visite annuelle avec charges réelles
- Contrôle des sièges arceaux
- Grande inspection des véhicules du lot 4
- Entretien courant de la ligne et gares

- Contrôle CND annuel des pylônes P2, P8, P19, P20
- Grande inspection gare retour
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces
- Relevé annuel de contrôle de l'effort de serrage de 100% des pinces au pesage
- Grande inspection des pinces débrayables du lot 4 (99 à 130)
- Contrôle non-glissement des pinces du lot 4 (99 à 130)
- Contrôle magnéto graphique de la totalité du câble porteur tracteur

**TSF CROZE DES HOMMES :**

- Visite annuelle avec charges simulées
- Contrôle des sièges arceaux
- Entretien courant de la ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces et déplacement
- Contrôle du non-glissement de 100% des attaches
- Contrôle magnéto graphique de l'épissure du câble porteur tracteur

**TSF GNOUROU :**

- Visite annuelle avec charges simulées
- Contrôle des sièges arceaux
- Entretien courant ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces et déplacement
- Contrôle magnéto graphique de l'épissure du câble

**TMX ROCHEROUSSE :**

- Visite annuelle avec charges simulées et VO électrique
- Contrôle des véhicules (sièges et cabines)
- Entretien courant de la ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces
- Relevé annuel de contrôle de l'effort de serrage de 100% des pinces au pesage
- Petite visite des pinces des lots 2, 3, 4, 5, 6 et 7
- Contrôle magnéto graphique du câble complet

**TMX DROUVET 2 :**

- Visite annuelle avec charges simulée
- Contrôle de l'évolution des 5 tubes support d'assises véhicules 2,4,9,23,27
- Grande inspection des véhicules du lot 5
- Contrôle CND des palonniers des cabines 1,2,3 et 4 pour le rattrapage des GI des lots précédents
- Contrôle des véhicules (sièges et cabines)
- Entretien courant de ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces
- Relevé annuel de contrôle de l'effort de serrage de 100% des pinces au pesage
- Grande inspection des pinces du lot 5 et contrôle de non-glissement
- Réparation des fissures sur le massif béton de la gare en motrice
- Contrôle magnéto graphique du câble complet

**TMX DROUVET 1 :**

- Visite annuelle avec charges simulées
- Contrôle des véhicules (sièges et cabines)
- Entretien courant de la ligne et gares
- Grande inspection de la ligne par sondage sur les pylônes les plus sollicités (P1–P6–P10)
- Mise en conformité des balanciers LP06
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces
- Relevé annuel de contrôle de l'effort de serrage de 100% des pinces au pesage
- Révision des pinces débrayables du lot 4 des véhicules 28 à 36 + cabines 1,2,8
- Contrôle non-glissement des pinces du lot 4 des véhicules 28 à 36 + cabines 1,2,8
- Contrôle magnéto graphique de l'épissure du câble porteur tracteur

**TSD ESTARIS :**

- Visite annuelle avec charges simulées
- Contrôle des sièges arceaux
- Entretien courant de ligne et gares
- Contrôle visuel et géométrique de 100% des pinces
- Relevé annuel de contrôle de l'effort de serrage de 100% des pinces au pesage
- Révision des pinces débrayables du lot 3 des véhicules 21 à 31 et contrôle de non-glissement
- Contrôle magnéto graphique complet du câble porteur tracteur
- Modification de la structure du vent avec l'installation d'un autre seuil de vents, qui génère alarme et ralentissement de l'appareil

## 5.2.2. Téléski

### *TK MANROUSE :*

- Entretien courant de la ligne et des gares
- Remplacement du pylône P7 avec déclaration de dysfonctionnement constituant de sécurité + dossier déclaration ouvrage
- Contrôle visuel du câble

### *TK TORRENT – SNOWPARK - SCHUSSEIS 1 & 2 – MEOLLION 1 & 2 – BOTTE CROZE – CHARPENET – MARCHES – FLOCON – ETOILE – TRAIT UNION – LUTIN – ECOLE – CROIX DU LOURET :*

- Entretien courant de la ligne et des gares
- Contrôle visuel du câble

### *TK ROCHER :*

- Entretien courant de la ligne et des gares
- Ragrégation du contre poids du système de tension
- Contrôle visuel du câble

### *TK JARDIN :*

- Entretien courant de la ligne et des gares
- Remplacement des câbles haubans en gare retour
- Contrôle visuel du câble

### *TK LOURET :*

- Entretien courant de la ligne et des gares
- Remplacement de l'équipement du P1 (passage en support compression) suite à la remarque du STRMTG
- Contrôle visuel du câble

### *TELECORDE :*

- Entretien courant de la ligne et de la motrice
- Contrôle visuel de la corde

### *TAPIS DU CLOT & ESF :*

- Visite annuelle réglementaire
- Entretien courant
- Attestation d'Inspection annuelle conformément à l'article 51 de l'arrêté du 29 septembre 2010

### 5.2.3. Palais des sports

Lors de la reprise de l'exploitation par la SEMILOM RESORT, le 1<sup>er</sup> Novembre 2022, aucun travaux préventif n'a été fait par l'ancien délégataire. Les taches prioritaires pour l'ouverture du Palais de Sports ont néanmoins été réalisées.

Les contrôles règlementaires ont été effectués en temps et en heure pour l'ouverture de la saison d'hiver 2022/2023.

Pour l'exploitation de la saison d'hiver, les opérations prioritaires suivantes ont été menées :

- Remplacement des quilles du bowling qui arrivaient en fin de vie,
- Remplacement des disjoncteurs moteur des tourelles de désenfumage suite contrôle électrique de Véritas,
- Achat d'une autolaveuse à batterie et d'un karcher pour le nettoyage du complexe.

Par la suite, une nacelle a été achetée pour les travaux en hauteur au niveau de la patinoire (enrouleur surfaceuse, projecteurs et lyres), ainsi que des longues pour la piscine.

Quelques améliorations ont été réalisées :

- Installation de nouvelles caméras de surveillance au niveau des salles de coffre, patinoire, distribution patin (qui ont fait l'objet d'une déclaration obligatoire auprès des services administratifs et judiciaires),
- Installation d'un variateur de vitesse sur le moteur de la ventilation de la Tour Aéroréfrigérante (TAR).

Un contrôle quinquennal sur la pompe à chaleur, le système de déshumidification de la patinoire et toutes les centrales de traitement d'air (CTA) a été fait.

## 5.3. Travaux de maintenance exceptionnels

Au cours de l'exercice 2022 - 2023, nous avons eu à faire face aux travaux de maintenance exceptionnels suivants :

### 5.3.1. Appareils des domaines skiables

#### TMX DROUVET 1 :

- Remplacement bloc de puissance variateur suite casse en exploitation hivernale
- Remplacement réducteur suite casse en exploitation hivernale
- Remplacement disjoncteur variateur suite défaillance en exploitation d'hiver
- Grande inspection des freins FE100, des véhicules du lot 4 & de la gare motrice

#### TMX DROUVET 2 :

- Contrôle vrillage du câble

**TSF GNOUROU :**

- Remplacement transmission portillon cadenceur
- Révision moteur thermique

**TSF SOLEIL :**

- Remplacement d'un support de banquette

**TK MANROUSE :**

- Remplacement pylône n°7 suite casse en exploitation hivernale
- Remplacement accumulateur système de tension

**TK TORRENT – SNOWPARK - CHARPENET :**

- Remplacement accumulateur système de tension

**TK MARCHE :**

- Révision des freins

**TK FLOCON :**

- Remplacement carte électronique hors service
- Révision centrale + vérin de tension
- Remplacement accumulateur système de tension

**TSF MONTAGNOU :**

- Démontage de l'appareil

**TK SCHUSSEIS 1 :**

- Remplacement moto réducteur
- Raccourcissement câble
- Dépose/ repose armoire électrique (projet sanitaire)

**TK SCHUSSEIS 2 :**

- Raccourcissement câble
- Dépose/ repose armoire électrique (projet sanitaire)

**TK MEOLLION 1 & 2 :**

- Raccourcissement câble

**TK CROIX DU LOURET :**

- Révision du moteur principal

**CATEX :**

- Remplacement câble suite casse en exploitation hivernale
- Intervention d'ordre électrique suite défaut GI

### 5.3.2. Appareils du palais des sports

Le Palais des Sports n'a fait l'objet d'aucun travaux de maintenance exceptionnelle.

### 5.4. Grandes inspections

Concernant le programme des grandes inspections, nous avons réalisé sur l'exercice 2022 – 2023, les opérations suivantes appareil par appareil :

		TMX ROCHEROUSSE	TMX DROUVET 2	TMX DROUVET 1	TSD ESTARIS	TSD BERGERIE	TSF CROZE DES HOMMES	TSF GNOUROU	TSF LAUZIERES	TSF SOLEIL
Année appareil	2003	2005	2008	2014	1986	1999	2000	1970	1982	
GI - ATTACHES	Lot 1									
	Lot 2	PV								
	Lot 3	PV			PV		-	-	-	-
	Lot 4	PV		PV		GI	-	-	-	-
	Lot 5	PV	GI			-	-	-	-	-
	Lot 6	PV	-	-		-	-	-	-	-
	Lot 7	PV	-	-	-	-	-	-	-	-
GI - VEHICULES	Lot 1					GI				
	Lot 2					GI				
	Lot 3					GI	-	-	-	-
	Lot 4			GI		GI	-	-	-	-
	Lot 5		GI			-	-	-	-	-
	Lot 6		-	-	-	-	-	-	-	-
	Lot 7		-	-	-	-	-	-	-	-
CND Câble(C)/épissure(E)	C	C	E	C	C	E	E	E	E	E
GI - SM, L & SR			SM-L		SM					SM,L, SR
GI - Frein poulie			GI			PV	PV			

GI - Frein volant inertie			-						
ZENIS : rechargement 10ans					-			-	-
VO électrique 10 ans	V0							V0	

PV : petite visite - GI : grande inspection - SM : station motrice - SR : station retour

## 6. Données comptables

- 6.1. La balance des comptes (Annexe 14)
- 6.2. Le grand livre comptable (Annexe 15)
- 6.3. Le rapport du commissaire aux comptes (Annexe 16)
- 6.4. Le fichier des immobilisations sous format Excel (Annexe 17)
- 6.5. Les éléments juridiques (Annexe 18)
- 6.6. La liste des emprunts et leur tableau d'amortissement (Annexe 19)
- 6.7. Les plaquettes des comptes sociaux (Annexe 20)

## 7. Annexes

Annexe 1 : Grille des tarifs publics Orcières Merlette 1850 - hiver 2022-2023 / été 2023

TARIFS PUBLICS - HIVER 2022/2023			
SKI SEJOUR			
SKI - Journées consécutives	Adulte	Enfant	Ado Age d'Or
2 jours	77.00 €	62.40 €	71.20 €
2 Jours Multigliss	86.30 €	70.20 €	80.50 €
3 jours	112.60 €	91.20 €	104.00 €
4 jours	146.20 €	118.40 €	135.10 €
5 jours	177.80 €	144.00 €	164.30 €
6 jours	202.60 €	164.20 €	187.20 €
6 Jours Multigliss caisse	219.10 €	178.00 €	203.70 €
Journée supplémentaire à partir du 7ème jour 1 seule fois	29.60 €	24.00 €	27.40 €

SKI COURTE DUREE			
	Adulte	Enfant	Ado Age d'Or
1 jour	39.50 €	32.00 €	36.50 €
1 Jour Multigliss	44.50 €	36.00 €	41.50 €
3 heures consécutives	34.00 €	29.00 €	31.50 €

SKI DEBUTANT			
1 jour accès à 2 montées en cabine télémix et aux pistes vertes uniquement	23.00 €		

OFFRE EXCLUSIVE INTERNET			
	Adulte	Enfant	Ado Age d'Or
samedi friendly (achat lundi au jeudi)	29.60 €	29.60 €	29.60 €
2 jours Multigliss internet	73.20 €	59.60 €	68.40 €
6 jours Multigliss internet	209.00 €	169.80 €	194.30 €
6 jours Famille Vente sur Internet <sup>(1)</sup>	186.40 €	151.10 €	172.20 €
6 jours Famille Multigliss Vente sur Internet <sup>(1)</sup>	198.80 €	161.60 €	185.00 €

ACCES PIETONS		
	Adulte / Ado / Age d'Or	Enfant
1 ACCES Télémix Rocherousse ou Drouvet	8.00 €	6.50 €
2 ACCES Télémix Drouvet 1 + Drouvet 2	10.50 €	8.00 €
PASS 6 jours	42.00 €	

PALAIS DES SPORTS		
	Adulte / Ado / Age d'Or	Enfant
Piscine / Patinoire	6.20 €	5.20 €
Bowling	9.00 €	
Espace Détente	23.00 €	
Carte 10 entrées piscine/patinoire Accès piscine, patinoire (carte non nominative) (hors jardin des Glaces)	50.00 €	



## TARIFS PUBLICS - ÉTÉ 2023

VTT				
	Adulte	Enfant	Famille <sup>(1)</sup> adulte	Groupe <sup>(2)</sup>
Accès illimité				
4 heures consécutives	20,00 €	18,00 €	18,00 €	
1 jour	22,50 €	18,50 €	18,50 €	
2 jours consécutifs	39,00 €	31,30 €	31,30 €	
5 jours non-consécutifs	96,00 €	74,00 €	74,00 €	
Saison	175,00 €			

VTT + piscine/patinoire en accès illimité			
	Adulte	Enfant	Groupe
2 jours	47,00 €	39,30 €	39,30 €
Saison	214,00 €	205,50 €	

ACCÈS PIÉTONS				
	Adulte	Enfant	Famille <sup>(1)</sup> adulte	Groupe <sup>(2)</sup>
1 ACCES Telemix Rocherousse	8,50 €	7,00 €	7,00 €	7,00 €
1 ACCES Telemix Drouvet 1 + Drouvet 2	11,00 €	8,50 €	8,50 €	8,50 €
Pass piétons 6 jours consécutifs accès illimité		44,00 €		

Accès Tyrolienne : Accès , (Drouvet 1+ Drouvet 2)

<sup>(2)</sup>[Groupe VTT ou Piétons](#) : Minimum 20 personnes - 1 gratuité pour 20 payants, 1 seul règlement.

PALAIS DES SPORTS				
	Adulte	Enfant		Groupe <sup>(3)</sup>
Piscine 1 entrée	6,50 €	5,50 €		5,50 €
Location maillot de bain 4€ (caution 20€) - Toboggan compris. Les enfants de moins de 8 ans doivent être obligatoirement accompagnés.				
Patinoire 1 entrée	6,50 €	5,50 €		5,50 €
Patins compris, port casque et gants fortement conseillés. Les enfants de moins de 8 ans doivent être accompagnés d'un adulte qui patine avec eux.				

<sup>(3)</sup>[Groupe Piscine ou Patinoire](#) : Minimum 20 personnes - 1 gratuité pour 20 payants, 1 seul règlement.

LES CARTES				
Carte 10 entrées piscine patinoire	52,50 €			
Accès à la piscine, patinoire (carte non nominative) (hors jardin des Glaces)				
Carte famille <sup>(1)</sup> piscine-patinoire 	84,00 €			
Pour 4 personnes : accès illimité à la piscine/patinoire pendant 7 jours (pers sup : 21€/semaine)				

Avantage famille

<sup>(1)</sup>[Famille](#) : minimum 4 personnes de la même famille dont au moins 1 enfant de -17 ans et 1 adulte

[Enfant](#) : 5 - 12 ans révolus,

Forfaits gratuits en caisses uniquement, sur présentation obligatoire d'un justificatif d'âge :

[Bambin](#) : moins de 5 ans / [Vermeil](#) : 75 ans et + uniquement les remontées mécaniques.

Carte Free Pass rechargeable 2€

SEMILOM RESORT \* 131 rue des Ecrins \* 05170 ORCIERES

\* Tel : 04.92.55.89.80 \* Palais des Sports Tel : 04.92.55.89.96

\* Internet : [pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com) \* Email : [contactresort@orcieres.com](mailto:contactresort@orcieres.com)

Société par actions simplifiée au capital de 1800 000 € - RCS GAP 920 813 003 - APE 4939C

Tarifs TTC selon la TVA au taux en vigueur à la date du 17 Février 2023 - hors coût carte Free Pass

Annexe 2 : Visuels campagnes de communication digitale, prints et PLV

# INFOS FORFAITS

[pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com)

1 pass 3 glissés • Ski-Piscine-Patinoire

## Multigliss

Une montagne d'activités à vivre en famille

Forfait 6 jours : 219,10€  
Forfait 6 jours famille\* : 209,00€

Forfait ski 6 jours 202,60€	Forfait ski 6 jours Famille* 192,50€
Forfait journée 39,50€	Forfait 3h 34,00€
Forfaits piétons 1 accès Rocherousse 8,00€ 1 accès Drouvet 2 10,50€ 6 jours 42,00€	Assur'Glisse Journée 3,00€

Orcières Merlette  
Sponsorié

Un accès illimité au domaine skiable sur la journée du samedi  
Achat du lundi au jeudi précédent ...Voir plus

### Les Samedis Friendly

votre forfait journée sidi à -25% EXCLU WEB

Achat du lundi au jeudi précédent

[pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com)  
Samedi je ski à -25% à Orcières Merlette

[En savoir plus](#)



## ORCIÈRES MERLETTE INVITE VOS ENFANTS

Gratuit pour les enfants de -10 ans

Du 19 Mars 2023 Au 16 Avril 2023

\*Toutes nos infos sur [pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com)

### DES EXPÉRIENCES ENRICHISSANTES ET UNIQUES



### MONTE DANS MA DAMEUSE

Immersion dans les coulisses du domaine des pistes, pour les petits et pour les grands en grimpant à bord d'une dameuse.  
Le spectacle au lever du jour ou à la tombée de la nuit, seuls au monde, est une expérience inoubliable !



Faites les premières traces, une occasion unique de profiter du domaine, seuls sur les pistes accompagnés d'un pisteur d'Orcières. Tour du domaine et sécurisation des pistes avant de lancer le coup d'envoi de la journée ski.

[pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com)



Orcières Merlette

1 décembre 2023 · 49

Envoyer à un ami · Partager · Voir dans la liste des amis

Nous vous présentons aujourd'hui un résumé de nos derniers événements :

Rdv le 10 décembre · ouverture en continu



Orcières Merlette, Orc Pro et 3.1 K autres personnes

Orcières Merlette

30 mars 2023 · 49

Retour en images sur un week-end animé : 1 600 graines de champions se sont illustrées lors des Ski Games Rozaigat, une compétition de descente pour les jeunes de 10 à 14 ans.

Compétition, folies, animations et heureuses réunions ces deux journées qui resteront gravées dans les mémoires de ces enfants.



Gilles Taron



9 commentaires · 71 partages

Orcières Merlette

30 mars 2023 · 49

Sur les traces de l'ami avec de l'ami ! Ce vendredi, le Groupe d'Orcières [Ski Orcières] et la Karakorum des sports [Association du Service des Pâtes d'Orcières Merlette 1850] ont lancé une fin de saison festive. Résultat : nous le 2 sont passés à l'heureux le plus coloré de l'année : la Colom' Ski. https://tinyurl.com/mvzr7k7f



Gilles Taron

5 commentaires · 73 partages

Orcières Merlette

16 janvier 2023 · 49

Les championnats de France de ski alpin ont lieu actuellement le week-end de nombreux groupes de clubs de leurs jeunes, venez les encourager sur notre page Orcière Prose !

La station est très active aussi pour leur entraînement, des championnats au plateau breveté :

- Team Morzine, 28 podiums aux championnats en Coupe du monde dont 11 victoires.
- Comité Prose Sommand, victoire au Trophée de l'Europe d'Orcières en 2022. Seulement 10 équipes ayant vaincu l'épreuve parallèle... Un vrai plus !



Orcières Merlette, Orc Pro et 619 autres personnes

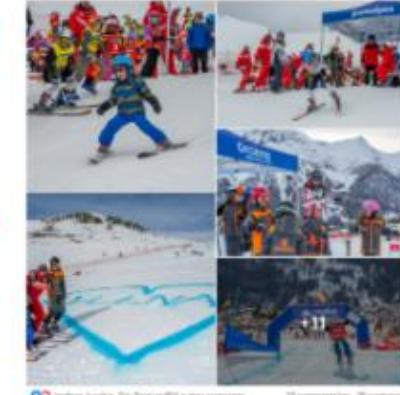
Orcières Merlette

16 janvier 2023 · 49

100 enfants ont pris le départ ce dimanche d'une compétition organisée par le Club des Sports d'Orcières en intérieur de la salle Denis Hosten. Comme chaque année, de nombreuses animations ont marqué cette belle fête : les fous de ski, le concours de déguisement, l'heure des médailles, l'heure des photos... et bien sûr la remise des prix à l'issue de l'épreuve.

Un grand merci donc aux bénévoles de l'association Temps Morzé-Voya afin de assurer les familles invitées par la municipalité dans le petit coeur d'Orcières est assuré.

Un Club Orcières Merlette 40 ans va... En voir plus



15

22 commentaires · 30 partages

Orcières Merlette

15 janvier 2023 · 49

L'heure de Noël a sonné à Orcières ! Comme chaque année, de nombreuses animations ont marqué cette belle fête : les fous de ski, le concours de déguisement, le jeu d'archibat et le traditionnel "Père Noël chez nous".

Un Club Orcières Merlette 40 ans va... En voir plus



Gilles Taron

30 commentaires · 123 partages

Orcières Merlette

15 janvier 2023 · 49

La station a vibré hier soir pour fêter la nouvelle année !

Orcières vous souhaite une très bonne année 2023, pleine de bonheur et de progrès amélioration !

3 ❤️

Gilles Taron



Orcières Merlette, Orc Pro et 179 autres personnes

Orcières Merlette

15 janvier 2023 · 49

Il y en avait pour tous les goûts au pied des pistes, dimanche soir : Vous étiez plus de 3000 à venir assister au Pop Song Live by Imagine Le Radio - Hautes-Alpes et vous faire porter par les interprétations d'Anouar, Steyliane, Les Imagines, Montagne, La petite valotille, Lisa Daser, Nous, Nous, Margot, Bérenger Michel et Moussou. MERCI à tous !

Gilles Taron



160 commentaires · 177 partages

Orcières Merlette

15 janvier 2023 · 49

Bonne d'une autre après la vacance ? Non ce tel que l'an dernière inscrite en plein de neige ! Le Monstre gris d'Orcières attire toujours des amateurs de sport et de montagne, chaque printemps depuis plusieurs années. Au programme, une course de 25 km et 520 m de dénivelé.

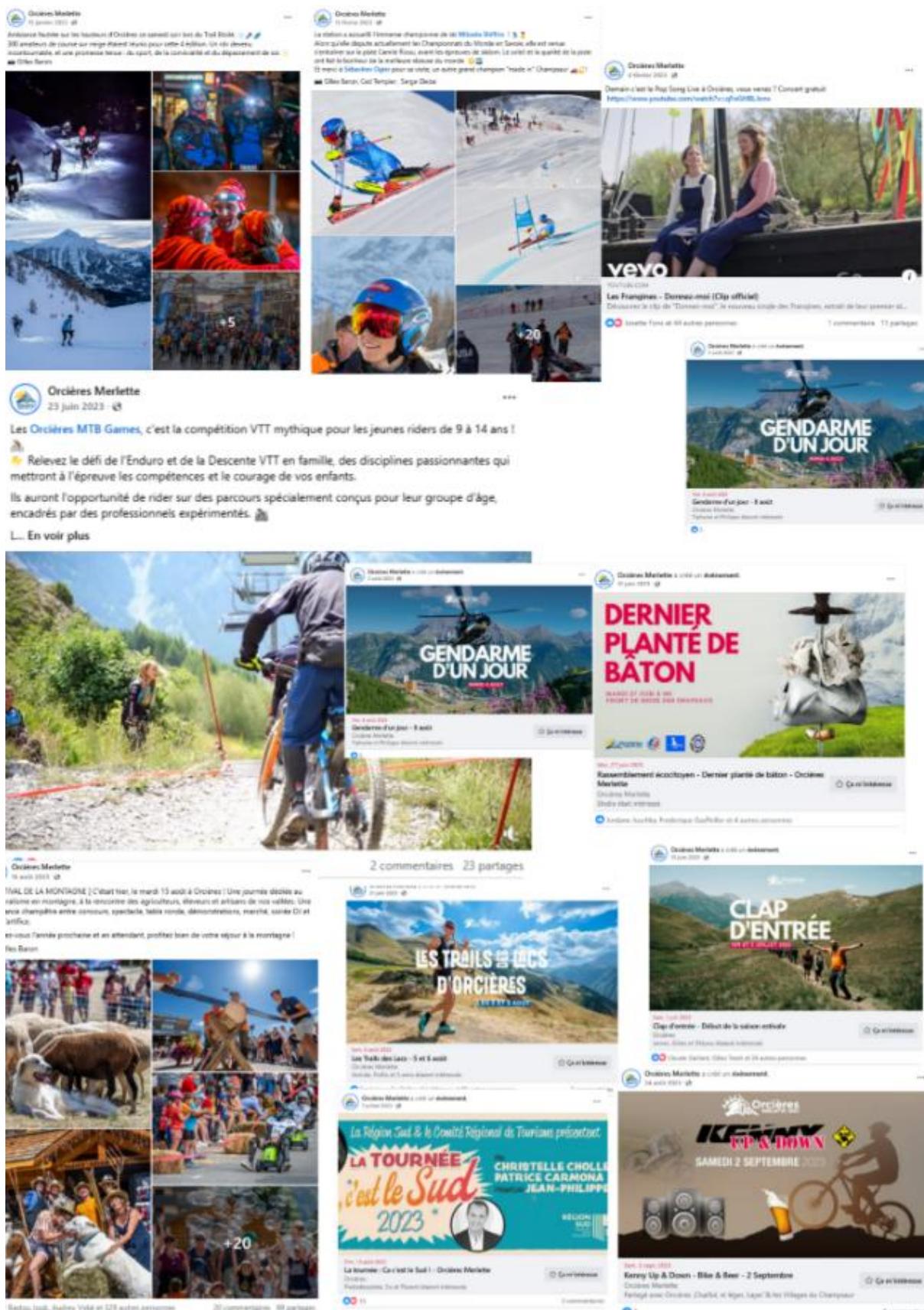
Un Club Orcières Merlette 40 ans va... En voir plus

Gilles Taron



17 commentaires · 41 partages

Annexe 3 : Posts réseaux sociaux été 2023



## Annexe 4 : Les immanquables 2023

# LES IMMANQUABLES DE L'ÉTÉ



**COLS RESERVES & FÊTE DU VÉLO**  
Il est temps de se remettre en selle !



**FÊTE DE LA MUSIQUE**  
La Fête de la Musique, c'est simplement une fête gratuite, ouverte à tous et à tous les styles de musique.



**TROPHEE HOCKEY LOISIRS**  
Eté rime aussi avec sport de glace !

*MAI - JUIN - 2023*  
*JUILLET - AOÛT*

samedi 13 mai	<b>CLAP D'ENTREE</b> Commencer un été de festivités par un week-end de fête. C'est le credo d'Orcières.	dimanche 23 juillet	<b>FÊTE DE LA SAINTE-ANNE A PRAPIC</b> Prapic en fête ! Une journée d'animations variées du matin au soir avec pour point d'orgue la traditionnelle course de chèvres. Folklore garanti !
mardi 21 juin	<b>FÊTE DE LA MUSIQUE</b> La Fête de la Musique, c'est simplement une fête gratuite, ouverte à tous et à tous les styles de musique.	dimanche 30 juillet	<b>FÊTE DE LA BAIE DE LOISIRS</b>
du vendredi 30 juin au dimanche 2 juillet	<b>TROPHEE HOCKEY LOISIRS</b> Eté rime aussi avec sport de glace !	samedi 5 & dimanche 6 août	<b>TRAIL DES LACS</b> L'événement trail de la saison ! Un véritable parcours trail de montagne pour partir à la découverte du territoire et de ses panoramas à couper le souffle.
samedi 1 <sup>er</sup> & dimanche 2 juillet	<b>CLAP D'ENTREE</b> Commencer un été de festivités par un week-end de fête. C'est le credo d'Orcières.	mercredi 9 août	<b>LAC EN MUSIQUE</b> Faisons vibrer en douceur la surface des eaux claires d'un des lacs d'altitude.
vendredi 14 juillet	<b>FÊTE NATIONALE</b> Le 14 juillet à Orcières rime avec festivités musicales et lumineuses lors du traditionnel feu d'artifice.	samedi 12 août	<b>KENNY SPEED</b> Un challenge à relever sur une descente VTT technique à Orcières.
samedi 15 & dimanche 16 juillet	<b>MTB GAMES</b> 5 <sup>e</sup> édition de l'événement VTT de l'été pour les enfants de 7 à 15 ans.	mardi 15 août	<b>FESTIVAL DE LA MONTAGNE</b> Une journée inédite dédiée au pastoralisme en montagne, à la rencontre des agriculteurs et éleveurs de nos vallées. Spectacles, démonstrations, marché et feu d'artifice.
dimanche 16 juillet	<b>FÊTE DE SERRE-EYRAUD</b> Au hameau, l'esprit champêtre des animations et musiques met en lumière une ambiance gardée authentique. Venez découvrir le fameux concours d'épouvantails !	dimanche 20 août	<b>FÊTE DU VILLAGE D'ORCIERES</b> Invitation à la fête au travers d'animations culturelles. Un moment résolument apprécié par les Orsatus avec le retour de la course de garçons de café cette année.
mercredi 19 juillet	<b>LAC EN MUSIQUE</b> Faisons vibrer en douceur la surface des eaux claires d'un des lacs d'altitude.	vendredi 25 août	<b>COLS RESERVES</b> L'occasion parfaite de clôturer les événements cyclistes de l'été.
vendredi 21 juillet	<b>FÊTE NATIONALE BELGE &amp; COL RESERVES</b> Animations vélo avec un col réservé déguisé de 18h à 21h, une dégustation de bières locales, un concert et un feu d'artifice animeront la station.	samedi 2 septembre	<b>CLAP DE FIN</b> Clap ! C'est le bruit de la fin mais aussi celui de la pédale dans le cale-pied et de la bière que l'on débouche ! Kenny up & down !
samedi 22 juillet	<b>KENNY SPEED</b> Un challenge à relever sur une descente VTT technique à Orcières.		<b>RETROUVEZ TOUTES LES EVENEMENTS DE L'ETE SUR :</b> <a href="http://www.orcieres.com">www.orcieres.com</a>

Annexe 5 : Grille tarifaire Serre Eyraud hiver 2022-2023



## TARIFS SERRE EYRAUD SAISON 2022-2023



### FORFAITS SKI

Tarifs publics hiver 2022-2023	Adulte	Enfant	Age d'or
1 jour	17.00 €	13.70 €	13.70 €
1/2 journée (Matin ou Après Midi)	13.70 €	11.00 €	11.00 €
6 jours	85.00 €	68.50 €	68.50 €
7 jours	98.70 €	79.50 €	79.50 €
Forfait Saison*	249.20 €	200.20 €	200.20 €
Forfait téleski baby uniquement	10.70 €		

Assurance Ski: 3€ pers/jour

\* donne droit à 2 forfaits journée à Orcières 1850



### TARIFS GROUPES

Tarifs publics hiver 2022-2023	Adulte	Enfant	Scolaire	Classe de neige
1 jour	14.80 €	13.00 €	9.00 €	9.00 €
1/2 journée (Matin ou Après Midi)	11.90 €	10.60 €	7.50 €	7.50 €
Gratuités	1 pour 20			

## Annexe 6 : cartes et tarifs Spa hiver 2022-2023 / été 2023

### Carte Hiver 2022-2023

#### ◆ Le Spa (ouvert tous jours sans réservation)

Hamman, Sauna, Jacuzzi (circuit idéal Spa d'1h30) .....	23.00 €
Peignoir fourni avec caution ou carte d'identité .....	4.00 €
Location serviette ou maillot .....	4.00 €

#### ◆ Les Massages relaxants

Massage relaxant visage et décolleté (25mn) .....	40.00 €
Massage relaxant dos et nuque (25mn) .....	40.00 €
Massage relaxant découverte corps (face arrière du cou et 25mn) .....	40.00 €
Massage relaxant détente (avant et arrière sous la tête 40mn) .....	55.00 €
Massage relaxant cocooning (visage au pied 55mn) .....	70.00 €

#### ◆ Les Formules

Spa et massage relaxant découverte (visage et cou 55mn) .....	53.00 €
Spa et massage dos et nuque de 25mn .....	53.00 €
Spa et massage détente (tout le corps sous tête 40mn) .....	67.00 €
Spa et massage cocooning (de la tête au pied 55 mn) .....	82.00 €
Spa et massage visage de 25mn .....	53.00 €
Spa et soin visage Aroma Découverte de 25mn .....	57.00 €
Spa et soin visage Aroma Expert de 55mn .....	84.00 €

#### ◆ Les Soins Spécifiques du Corps

Gommage du corps aux sucrés (25mn) Exfoliant roulant au beurre de karité et huile de datte .....	35.00 €
Soin jambes Légères (25mn) Enveloppement + application de crème aérogénique idéal pour les problèmes circulatoires .....	35.00 €
Rituel corps Polynésie (50mn) gommage polynésien à la pulpe de coco + enveloppement roulant cocooning de polynésie .....	65.00 €
Rituel lumière boréale (120mn) gommage à la poudre de Cranberry + enveloppement chauffant décollant et minceur + masque à l'extrait de lucu, guarana et huile de camomille .....	95.00 €

#### ◆ Les Soins Femmes Enceintes

Soin visage douceur à la gayave (40mn) .....	55.00 €
Massage douceur aux huiles végétales (25mn) .....	40.00 €
Massage douceur aux huiles végétales (40mn) .....	55.00 €
Massage relaxant du visage (35mn) .....	40.00 €

#### ◆ Les Soins Visages femme

Rituels aromatiques visage (Produit gamme DECLÉOR)

Aroma Découverte (25mn) .....	45.00 €
démaquillage, gommage, masque et découverte de l'aromathérapie .....	
Aroma Teenager (-18 ans, 35mn) .....	40.00 €
soin destiné aux ados, action purifiante et tonifiante .....	
Aroma Expert (55mn) .....	75.00 €
soin cible pour chaque besoin de peau .....	
Aroma Expert Jeunesse liss'âge (1h10) .....	80.00 €
lisse, raffermit, illumine .....	

#### ◆ Les Soins Visages homme

Aroma Men Expert (30mn) .....	45.00 €
-------------------------------	---------

#### ◆ Epilations

Sourcils ou lèvres ou menton .....	09.00 €
Visage complet .....	25.00 €
1/2 jambes ou cuisses .....	18.00 €
Jambes complètes .....	25.00 €
Bras .....	16.00 €
Aisselles .....	12.00 €
Maillot simple .....	14.00 €
Maillot brésilien .....	20.00 €
Maillot intégral .....	25.00 €
1/2 jambes + maillot simple + aisselles .....	40.00 €
1/2 jambes + maillot intégral + aisselles .....	50.00 €
Jambes complètes + maillot simple + aisselles .....	47.00 €
Jambes complètes + maillot intégral + aisselles .....	55.00 €
Homme épilation dos ou torse .....	26.00 €

#### ◆ Manucure

Manucure simple .....	15.00 €
-----------------------	---------

Le temps de change est compris dans la durée des soins

Renseignement et Réservation : 04 92 55 89 97

(réservation par téléphone : paiement par CB).

DECLÉOR

LA PEAU DES CORPS, SOINS

Carte Eté 2023



# ESPACE BIEN ÊTRE

*Massages sur rendez-vous uniquement de 15h à 19h  
04 92 55 89 97*

## Le spa

**Hammam - Sauna - Jacuzzi** Purifiant et myorelaxant 90'

**24€**

## Les formules

### Zen

Massage 25' + spa 60'

**68€**

### Zen +

Massage 60' + spa 60'

**106€**

### Découverte

2 entrées spa + 2 massages californien 25' (inclus dans les 1h30)

**122€**

## Les massages

### Le californien

Détente psycho-corporelle 25'

**48€**

Détente psycho-corporelle 50'

**86€**

### Le sportif

Décontractant avant ou après effort 25'

**48€**

Décontractant avant ou après effort 50'

**86€**

## Les soins du corps

### Le gommage corps

Exfoliant & nettoyant 20'

**40€**

### L'enveloppement corps

Hydratant & nourrissant 40'

**50€**

## L'escale

### Gommage, enveloppement, massage

(1h30 dont 25' massage)

**139€**

### Gommage, enveloppement, massage

(2h dont 50' massage)

**174€**

+ Option Spa 60' avant soins cabine

**20€**



*Présentez-vous 10' avant votre RDV - Questionnaire de santé à remplir et douche avant votre massage. Massages à vertus non thérapeutiques.*



## Annexe 7 : Promotion Palais des Sports

# LE JARDIN DES GLACES

La patinoire est exclusivement dédiée aux plus jeunes pour découvrir les joies du patin à glace en toute sécurité !



**Tout l'hiver**

Le lundi, mercredi et vendredi de 14h00 à 15h00

**Vacances scolaires (Noël & Février)**

Du lundi au vendredi 14h00 à 15h00

**Séance 1 heure**

- 1 entrée enfant + 1 crêpe **8,50 €**
- 1 entrée enfant + 1 crêpe + 1 entrée parent **13,00 €**

Inscriptions aux caisses du Palais des Sports. Venir 15min avant l'activité.

1 pass 3 gliss • Ski + Piscine + Patinoire

# Multigliss

Faites le plein d'activités en famille



**6 JOURS adulte**  
à partir de **209,00€**

**6 JOURS enfant**  
à partir de **169,80€**

[pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com)

## Annexe 9 : Tarifs et cartes Chalet de Rocherousse hiver 2022-2023/été 2023

### Carte Rocherousse hiver 2022/2023

*Chalet de Rocherousse*

Café .....	2.10 €
Grand café .....	3.50 €
Thé .....	3.30 €
Infusion .....	3.30 €
Chocolat .....	3.30 €
Chocolat viennois .....	4.30 €
Cappuccino .....	4.30 €
Vin chaud .....	3.90 €
Sodas 33cl .....	3.50 €
Perrier 33cl .....	3.50 €
Diabolo 25cl .....	3.50 €
Sirup à l'eau .....	2.20 €
Limonade .....	3.10 €
Jus de fruits 25cl bouteille .....	3.50 €
San Pellegrino 50cl .....	3.50 €
Eau de source 50cl .....	2.00 €
Kir flûte 14cl .....	3.30 €
Pastis-Ricard 2cl .....	3.10 €
Porto, Martini 4cl .....	3.60 €
Whisky, Rhum 4cl .....	6.10 €
 <u>Vin au pichet :</u>	
Rouge (Côtes du Rhône), Rosé (Côteaux Varois), Blanc (AOC Piemerveit)	
Verre 12cl .....	2.20 €
Pichet 25cl .....	3.80 €
Pichet 50cl .....	6.80 €
 <u>Vin bouteille :</u>	
Voir ardoise	
 <u>Bières Pression :</u>	
Stella Artois 1/2 25cl .....	3.40 €
Stella Artois pinte 50cl .....	5.90 €
Leffe 1/2 25cl .....	4.10 €
Leffe pinte 50cl .....	7.20 €
Picon 25cl .....	4.10 €
Bière en boîte 33cl .....	3.50 €
Cidre 33cl bouteille .....	4.50 €
Sup. sirup .....	0.30 €

Carte Rocherousse été 2023

# Le Chalet de Rocherousse

Restaurant d'altitude - Ouvert tous les jours de 9h00 à 16h

Self service 12h à 14h30

## Formule

Entrée ou fromage ou dessert.....	8.00€
Plat.....	21.00€

## Plat du jour cuisiné par notre chef

Entrée ou fromage ou dessert  
cuisiné par notre chef

## Menu des P'tits Loups

Self demi tarif

*Enfant de moins de 10 ans*



Vin  
[Voir ardoise](#)

Nos crêpes\*  
[Voir ardoise](#)

\*À partir de 14h30

## Les Crêpes\*

Crêpe au sucre..... 3.50 €

Crêpe au Nutella ..... 4.20 €

Supplément chantilly..... 1.00 €

[Voir ardoise](#)

\*À partir de 14h30

Annexe 10 : Tarifs et carte Serre Eyraud hiver 2022/2023

## **TARIFS DES BOISSONS ET DENREES LES PLUS COURAMMENT SERVIES**

### BAR SERRE-EYRAUD ORCIÈRES

DENOMINATION DES BOISSONS ET DENREES	PRIX EN SALLE OU EN TERRASSE EN EUROS	CONTENANCE
Café	1.50	Petite tasse
Chocolat	2.20	Grande tasse
Bière (Stella)	2.90	25 cl
Sodas	2.90	33 cl
Jus de fruits	2.90	25 cl
Sirop	1.50	25 cl
Apéritif anisé	2.50	2 cl

Annexe 11 : Tarifs et Cartes Bowling / Pomme Douce Hiver 2022-2023 et été 2023

*Carte Bowling / Pomme douce Hiver 2022-2023*

		ALCOOLS		COCKTAILS
<b>Whisky*</b>	4cl			
William Lawson		6.00€		
Clan Campbell		6.00€		
Jack Daniel's Tennessee		7.00€		
Jack Daniel's Honey		7.00€		
Chivas Regal 12ans		9.50€		
Aberlour 10 ans		9.50€		
<b>Rhum*</b>	4cl			
St James Blanc		6.00€		
St James Brun		6.00€		
Havana Club 3ans		7.00€		
Don Papa		9.50€		
Diplomatico		9.50€		
<b>Get*</b>		5,60€		
<b>Vodka/Téquila/Gin*</b>		5,60€		
<b>Malibu*</b>		5,60€		
* Supplément Soft		1.50€		
<b>Shooters</b>	2cl			
Jager Bomb		5.50€		
Shooters		3.50€		
(Whisky, Get 27, Baileys, Vodka, Jager, Malibu, Tequila, Gin, Rhum)				
<b>Digestifs</b>	4cl			
Manzana		5.60€		
Génépi		5.60€		
Baileys		5.60€		
Cognac / Armagnac		5.60€		
Calvados		5.60€		
<b>Champagne</b>	75cl			
Feuillate		60.00€		
<b>Alcoolisés</b>			<b>9,00€</b>	
Le 1850				
Whisky, curaçao bleu, trait de vanille, limonade				
Blue Lagon				
Vodka, curaçao bleu, jus de citron				
Aperol Spritz				
Vin blanc pétillant type Prosecco, Aperol, Schweppes Tonic, rondelle d'orange				
Téquila Sunrise				
Téquila, jus d'orange, sirop de grenade				
Mojito				
Rhum blanc, Rhum ambré, Perrier, jus de citron vert pressé, cassonade, feuille de menthe				
Gin Fizz				
Gin, jus de citron, sucre de canne				
Melon Avalanche				
Curaçao bleu, liqueur de melon, jus d'ananas, cointreau				
Pina Colada				
Rhum blanc & brun, jus d'ananas, lait de coco				
Sex on the Snow				
Vodka, liqueur de melon, liqueur de mûre, jus de cranberry & jus d'ananas				
Caïpirroska				
Vodka, citron vert, sucre de canne				
<b>Non alcoolisés</b>			<b>7,00€</b>	
Planter's Punchless				
Limonade, jus de pomme & de citron vert pressé, sirop de grenade, citron vert				
Virgin Mojito				
Perrier, citron vert, menthe, cassonade				
Tropic				
Jus d'orange, d'ananas, d'abricot & sirop de fraise				
Virgin Pina				
Lait de coco, jus d'ananas, citron vert, sirop de vanille & caramel				

## Boissons chaudes

Café	1.90€
Décaféiné	1.90€
Grand crème	3.50€
Chocolat	3.30€
Cappuccino (Chantilly)	3.90€
Thé aromatisé	3.30€
Infusion	3.30€
Lait	2.00€

## Boissons fraîches

Eau 50cl	1.80€
Sirup à l'eau	2.20€
Pepsi/Pepsi Max 33cl	3.50€
Orangina 25cl	3.50€
Perrier 33cl	3.50€
Schweppes agrumes 33cl	3.50€
Ice Tea pêche 25cl	3.50€
Fanta orange 33cl	3.50€
Oasis 33cl	3.50€
Limonade 33cl	3.00€
Jus de fruit Granini 20cl (orange, abricot, ananas, pomme)	3.50€
Supp. sirop	0.20€
Cidre Val de Rance 33cl	3.50€

## Bières pressions

Galopin Stella 12cl	2.10€
Panaché 25cl	3.30€
Monaco 25cl	3.50€
1/2 Stella 25cl	3.30€
Pinte Stella 50cl	5.80€
Supp. sirop	0.20€

## Crêpes sucrées

Crêpe au sucre	3.30€
Crêpe au beurre sucre	3.50€
Crêpe à la confiture	3.50€
Crêpe au Nutella	3.90€
Supp chantilly	0.50€

## Crêpes salées

Crêpe complète (oeuf, jambon blanc, emmental râpé)	5.50€
--	-------

## Paninis

Panini Nutella	4.20€
----------------	-------

## Gaufres

Gaufre au sucre	3.60€
Gaufre au Nutella	4.10€
Supp Chantilly	0.50€

## Encas

Bonbons	0.70€
Chips	1.00€
Barre Chocolaté (Twix, Mars)	1.60€

## Formule sucre

1 crêpe + 1 boisson 33cl	6.40€
--------------------------	-------

## Formule salé

1 crêpe salé + 1 boisson	8.00€
--------------------------	-------

## Glaces

Magnum Classic.....	3.50€
Magnum Chocolat Blanc .....	3.50€
Magnum Amande.....	3.50€
Magnum Double Gold Billion.....	3.50€
Calippo Cola.....	2.50€
Twister Sirene.....	2.50€
G Max Super Twister .....	2.60€
Cône Elsa Reine des Neiges.....	2.80€
Stick Spider Man.....	2.80€
Soft Vanilla.....	2.90€
Soft Chocolat.....	2.90€
Soft Strawberry.....	2.90€
Soft Caramel.....	2.90€

Ouvert tous les jours  
de 14h à 19h30

\*Évacuation 15 min avant la fermeture.

## Carte Bowling / Pomme douce été 2023

### BOISSONS

#### BOISSONS FRAÎCHES

Pepsi / Pepsi max	33cl	3.50€
Fanta Orange	33cl	3.50€
Sprite	33cl	3.50€
Diabolo	33cl	3.40€
Limonade	33cl	3.10€
Schweppes Agrume	25cl	3.50€
Orangina	25cl	3.50€
RedBull	25cl	5.50€
Ice Tea pêche	25cl	3.50€
Oasis	25cl	3.50€
Jus de fruit	20cl	3.50€
(pamplemousse, ananas, pomme, orange, citron, ACE, banane, fraise, tomate)		
Sirop à l'eau		2.20€
Perrier	33cl	3.50€
Eau	50cl	2.50€

#### BOISSONS CHAUDES

Café		2.00€
Double café		3.50€
Chocolat chaud		3.30€
Chocolat viennois (chantilly)		4.30€
Cappuccino (chantilly ou mousse de lait)		4.30€
Thé aromatisé		3.30€
Infusion		3.30€
Irish Coffee		8.00€

### APÉRITIFS & BIÈRES

#### BIÈRES PRESSIONS

Jupiler	25cl	5.90€
Leffe	3.90€	7.20€
Ruby	4.80€	8.20€
Hoegaarden	4.20€	7.70€
Monaco	3.50€	6.20€
Panaché	3.40€	6.00€

#### APÉRITIFS

Pastis 51 / Ricard	3.40€
Façon Kir (vin blanc, mûre, cassis, fraise, melon)	3.10€
Porto	3.60€
Martini (rosé, blanc, rouge)	3.60€
Campari	3.80€
Get	5.60€
Malibu	5.60€
JägerBomb	5.50€
Supplément sirop	0.30€

### COCKTAILS 9.50€

#### MOJITO

Rhum ambré, eau pétillante, citron, feuilles de menthe, casonade.

#### PIÑA COLADA

Rhum blanc & brun, jus d'ananas, lait de coco.

#### CUBA LIBRE

Captain Morgan, coca cola, citron vert, casonade.

#### GIN TONIC

Gin, rondelles de concombre givré, basilic.

#### APEROL SPRITZ

Prosecco, aperol, tonic, rondelle d'orange.

### SPIRITUÉUX

#### WHISKY

William Lawson	4cl	6.00€
Clan Campbell	4cl	6.00€
Jack Daniel's Tennessee	4cl	7.00€
Jack Daniel's Honey	4cl	7.00€
Chivas Regal 12 ans	4cl	9.50€
Aberlour 10 ans	4cl	9.50€

#### RHUM

St James Blanc	4cl	6.00€
St James Brun	4cl	6.00€
Havana Club 3 ans	4cl	7.00€
Don Papa	4cl	9.50€
Diplomatico	4cl	9.50€

#### VODKA

		5.60€
--	--	-------

#### TEQUILA

		5.60€
--	--	-------

#### GIN

		5.60€
--	--	-------

#### BAILEYS

		5.60€
--	--	-------

#### COGNAC / ARMAGNAC

		5.60€
--	--	-------

#### CALVADOS

		5.60€
--	--	-------

#### SUPPLÉMENT SOFT

		1.50€
--	--	-------

118

# SNACK / BAR DE LA POMME DOUCE

TOUS LES JOURS  
14H - 19H

## BOISSONS

### BOISSONS FRAÎCHES

Pepsi / Pepsi max	33cl	3.50€
Fanta Orange	33cl	3.50€
Limonade	33cl	3.10€
Schweppes Agrume	33cl	3.50€
Orangina	25cl	3.50€
Ice Tee pêche	25cl	3.50€
Oasis	33cl	3.50€
Jus de fruit <small>(ananas, pomme, orange, abricot)</small>	20cl	3.50€
Sirop à l'eau		2.20€
Perrier	33cl	3.50€
Eau	50cl	2.00€
Supplément sirop		0.30€
Cidre Val de Rance	33cl	4.50€

### BOISSONS CHAUDES

Café	2.00€
Décaféiné	2.00€
Double Café	3.50€
Chocolat chaud	3.30€
Chocolat viennois <small>(chantilly)</small>	4.30€
Cappuccino <small>(chantilly ou mousse de lait)</small>	4.30€
Thé aromatisé	3.30€
Infusion	3.30€
Lait	2.00€

## BIÈRES PRESSIONS

Galopin Stella	12cl	2.10€
1/2 Stella	25cl	3.30€
Pinte Stella	50cl	5.90€
Panaché	25cl	3.30€
Monaco	25cl	3.50€
Supplément sirop		0.30€

## SUCRÉ

### CRÊPES

Sucre	3.30€
Beurre sucre	3.50€
Confiture	3.50€
Nutella	4.30€
Supplément chantilly	1.00€

### GAUFRES

Sucre glace	3.60€
Nutella	4.30€
Supplément chantilly	1.00€

### ENCAS

Chips	1.00€
Barre chocolatée	1.80€

## GLACES À LA CARTE

Annexe 12 : Grille tarifaire consigne à ski et bagagerie

	NOMBRE DE JOURS	PRIX	MATINÉE ANTICIPÉE
<b>Consigne à ski</b>	<b>1</b>	<b>10 €</b>	<b>7 €</b>
	2	20	
	3	30	
	4	40	
	5	45	
	6	54	
	7	63	
	8	72	
	9	81	
	10	90	
	11	99	
	12	108	
	Saison	300 €	
<b>Bagagerie</b>	<b>1</b>	<b>3 €</b>	<b>3 €</b>
	2	6 €	
	3	9 €	
	4	12 €	
	5	15 €	
	6	18 €	
	7	21 €	
	8	24 €	
	9	27 €	
	10	30 €	

Annexe 13 : Inventaires :

SERVICE REMONTEES MECANIQUES			
NOM DE L'OUVRAGE	ANNEE DE MISE EN SERVICE	ETAT DU BIEN	COMMENTAIRE
TMX DROUVET 1 G1	2008	USAGÉ	Non bardée, porte fatiguée, rideau fenêtre HS, pas de local stockage outils
TMX DROUVET 1 G2	2008	USAGÉ	Pb ouverture porte, plusieurs panneaux latéraux arrachés, prévoir bardage
TMX DROUVET 2 G1	2005	USAGÉ	Pas de local stockage outils, prévoir bardage
TMX DROUVET 2 G2	2005	USAGÉ	Petite fuite toit et porte non étanche (vent givre), prévoir bardage, escalier arrière et porte non fonctionnel
TMX ROCHEROUSSE G1 (RM + WC)	2003	USAGÉ	Pas de local stockage outils, sert de réfectoire au personnel du Queyrellet : non fonctionnel, prévoir lasure
TMX ROCHEROUSSE G2 (RM + Réfectoire)	2003	USAGÉ	Besoin de lasure et entretien des balcons ; aménagement du réfectoire
TSD ESTARIS G1 (RM + local stockage)	2014	BON ETAT	Remplacer serrure porte
TSD ESTARIS G2 (RM + local stockage+ WC)	2014	BON ETAT	WC HS Isoler sous le plancher
TSD BERGERIE G1	1987	USAGÉ	Démontage prévu
TSD BERGERIE G2 (RM + WC)	1987	OBSOLÈTE	WC HS Démontage prévu
TSD BERGERIE Réfectoire	1987	OBSOLÈTE	Démontage prévu Sert de stockage RM et Skis
TSF CROZE DES H. G1 (RM + local stockage)	1999	USAGÉ	Besoin de lasure et entretien bois, refaire les sols, remplacer vitre fêlée, remplacer porte
TSF CROZE DES H. G2 (RM + local radio)	1999	OBSOLÈTE	Aménager une séparation (placard) pour le matériel radio (batteries...)
TSF GNOUROU G1	2000	BON ETAT	Prévoir lasure

(RM+ local stockage + WC)			
TSF GNOUROU G2	2000	TRES BON ETAT	Prévoir emplacement chauffage pétrole par gaz ?
TSF LAUZIERES G1 (RM+WC)	1971	OBSOLETE	Remplacer bardage ; WC HS
TSF LAUZIERES G2	1971	BON ETAT	Remplacer serrure porte
TSF MONTAGNOU G1 (RM +WC)	1970	USAGÉ	Lasure et entretien bois, WC HS
TSF MONTAGNOU G2	1970	BON ETAT	Prévoir lasure et remplacement marche petit escalier
TSF SOLEIL G1	1982	USAGÉ	Lasure et entretien bois
TSF SOLEIL G2	1982	OBSOLETE	Algéco, Porte non étanche, pas d'isolation
TK ETOILE/FLOCON (RM + local stockage)	2008	BON ETAT	Cabane lasurée à l'été 2023
TK TRAIT D'UNION	2006	USAGÉ	Besoin lasure et entretien bois, changer ou réparer porte et serrure
TK ROCHER/TK LUTIN	2012	USAGÉ	Prévoir lasure et entretien bois
TK CHARPENET	1973	USAGÉ	Prévoir lasure et entretien bois, remplacement de la serrure
TK MEOLLION (RM + local stockage + WC)	1962/1975	BON ETAT	Prévoir lasure et entretien bois
TK BOTTE CROZE (Cabane RM)	1975	OBSOLÈTE	Prévoir lasure et entretien bois, porte HS
TK BOTTE CROZE (Cabane Stockage + WC)	1975	OBSOLÈTE	Prévoir dalle (terre battue, rangements, remplacement porte, isolation et finition, WC HS
TK JARDIN	1982	OBSOLÈTE	Prévoir lasure et entretien bois, refaire ou entretenir balcon, remplacer ou réparer porte et serrure
TK MARCHES	1979	OBSOLÈTE	Prévoir lasure et entretien bois, refaire ou entretenir balcon, remplacer ou réparer porte et serrure

TK SCHUSSEIS (RM + WC)	1966/1985	USAGÉ	Prévoir lasure et entretien bois, stockage du matériel au WC
TK MANROUSE (RM)	1967	USAGÉ	Vitre de la porte à remplacer, Prévoir lasure et entretien bois, refaire marches d'accès
TK MANROUSE (Local stockage + WC + Transfo + Pompe GNR)	1967	USAGÉ	Prévoir lasure et entretien bois, remplacer des planches de bardage, changer portes et serrures
TK TORRENT	2007	BON ETAT	Prévoir lasure, pas de stockage pour matériel
TK SNOWPARK / Télécorde FONTAINON	2007	OBSOLÈTE	Algécco, problème fermeture porte, pas de stockage matériel, prévoir bardage bois

#### SERVICE TECHNIQUE

NOM DE L'OUVRAGE	ANNEE DE MISE EN SERVICE	ETAT DU BIEN	COMMENTAIRE
ATELIER RM	1970	USAGÉ	Fuite d'eau, porte manuelle
½ CHALET DROUVET Salle de permanence technique + stockage Piste	2005	USAGÉ	Prévoir remplacement porte et fenêtre, lasure et entretien bois
LOCAL STOCKAGE GARE TC1	1962	OBSOLÈTE	Non aménagé, fermeture grille manuelle, pas de porte
LOCAL STOCKAGE LA CHAPELLE	1962	OBSOLÈTE	A l'état d'abandon
GARAGE	1970	USAGÉ	Plus adapté pour l'entretien machines récentes
ENTREPOT A DAMEUSE	2020	BON ETAT	Pas d'isolation, problème pour sortir l'hiver, pas adapté pour l'entretien
DAMEUSE EVEREST 4 Standart	2006	USAGÉ	
DAMEUSE EVEREST 5 treuil (Serre Eyraud)	2006	USAGÉ	
DAMEUSE EVEREST 7 Standart (Snowmaker)	2010	USAGÉ	
DAMEUSE EVEREST 8 Standart	2012	USAGÉ	
DAMEUSE EVEREST 10 Standart	2014	USAGÉ	
DAMEUSE EVEREST 11 Standart	2018	BON ETAT	
DAMEUSE LEITWOLF LI2 Standart	2017	BON ETAT	
DAMEUSE EVEREST 9T Treuil	2013	USAGÉ	

DAMEUSE LEITWOLF LW1 Treuil	2016	USAGÉ	
DAMEUSE EVEREST 6 Standart	2009	USAGÉ	
DAMEUSE LEITWOLF n°3	2013	BON ETAT	
TOYOTA BENNE	1992	OBSOLÈTE	Pb acquisition pièces
L200 n°5 RESTO	2003	OBSOLÈTE	Corrosion
L200 n°3 VERT	2005	USAGÉ	Corrosion
L200 n°6	2013	USAGÉ	
L200 n°4	2006	OBSOLÈTE	Trop d'investissement à faire + corrosion
LAND	2004	USAGÉ	
NAVARA	2014	BON ETAT	
SUSUKI Nicolas S.	2004	USAGÉ	
SUSUKI Cédric P.	2017	TRES BON ETAT	
VIKING SV	2014	USAGÉ	Déjà 1 remplacement de moteur
TOYOTA HILUX n°1	2017	BON ETAT	
TOYOTA HILUX n°2	2020	TRES BON ETAT	
PEUGEOT PARTNER	2013	BON ETAT	
CAMION IVECO + GRUE	1990	OBSOLÈTE	Pb acquisition pièces et vétusté générale
MINIPELLE	2023	TRES BON ETAT	
TRACTO	1995	USAGÉ	
SCOOTER YAMAHA n°1	2015	USAGÉ	
SCOOTER YAMAHA n°2	2016	USAGÉ	
SCOOTER YAMAHA n°3	2018	BON ETAT	
SCOOTER YAMAHA n°4	2022	TRES BON ETAT	
SCOOTER BR CAT (Serre Eyraud)	2012	USAGÉ	
FRAISE HONDA n°1		USAGÉ	
FRAISE HONDA n°2		BON ETAT	
FRAISE HONDA n°3		OBSOLÈTE	
FRAISE YAM n°4		BON ETAT	
FRAISE YANMAR n°5		OBSOLÈTE	Moteur cassé
FRAISE à roue n°6		BON ETAT	Pas utilisable sur domaine skiable, reste au garage

#### SERVICE DES VENTES

NOM DE L'OUVRAGE	ANNEE DE MISE EN SERVICE	ETAT DU BIEN	COMMENTAIRE
CAISSE CENTRALE ESPACE ECRINS (Salle vente et salle caisse groupe)			
CAISSE CENTRALE ESPACE ECRINS (Coffre)			

CAISSE CENTRALE ESPACE ECRINS (Bureau Sandy P.)			
CAISSE CENTRALE ESPACE ECRINS (Salle repos – réfectoire)			
CAISSE QUEYRELET			
CAISSE PALAIS			
CABANE CONTROLE	2005	BON ETAT	Lasurée en été 2023
<b>SERVICES DES PISTES</b>			
NOM DE L'OUVRAGE	ANNEE DE MISE EN SERVICE	ETAT DU BIEN	COMMENTAIRE
DEPOT EXPLOSIF			
PS CENTRAL			
PS DROUVET (Partie droite)			
PS ESTARIS (Partie droite)			
PS INTER TC2			
STOCKAGE PISTE TC2 Matelas - Haut			
STOCKAGE PISTE TC2 jalons - Bas			
STOCKAGE NEIGE INTER TC2 Haut			
ATELIER PISTE INTER TC2			
REFECTOIRE INTER TC2			
LOCAL NEIGE INTER TC2			
WC INTER TC2			
CABANE SNOW PARK			
CABANE BIKE PATROL			
CABANE C. RICOU n°1			
CABANE C. RICOU n°2			
CABANE C. RICOU n°3 Col			
CABANE C. RICOU n°4 Chrono			
CABANE AVANLANCHEUR			
CABANE CATEX			
CABANE JALONS SOMMET MEOLLION			
CABANE DE TIGNE			
CONTAINER RR n°1			
CONTAINER RR n°2			
STOCKAGE TERRASSE RR			
RETENUE ESTARIS			
USINE A NEIGE			
ENNEIGEUR			

<b>SERRE-EYRAUD</b>			
<b>NOM DE L'OUVRAGE</b>	<b>ANNEE DE MISE EN SERVICE</b>	<b>ETAT DU BIEN</b>	<b>COMMENTAIRE</b>
BAR (Salle + bar + cuisine)		OBSOLÈTE	
PS SECOURS - REFECTOIRE - WC		TRES BON ETAT	
LOURET		BON ETAT	
CROIX DU LOURET		OBSOLÈTE	
CABANE STOCKAGE JALON LOURET		OBSOLÈTE	
ENNEIGEUR			
POSTE HTA			
<b>POSTES HTA</b>			
<b>NOM DE L'OUVRAGE</b>	<b>ANNEE DE MISE EN SERVICE</b>	<b>ETAT DU BIEN</b>	<b>COMMENTAIRE</b>
SOLEIL 400KVA			
MONTAGNOU 630KVA			
STADE VITESSE 630KVA			
MEOLLIONS 630KVA			
BAMBI 1000KVA			
CHARPENET 160KVA			
BOTTECROZE 400KVA			
INTER G2 DROUVET 1 800KVA			
ANCIENNE GARE INTER 600KVA			
CLOTET 400KVA			
DROUVET 1250KVA			
BERGERIE			
GNOUROU 800KVA			
TELEMIX 1250KVA			
MANROUSE 1000KVA			
CRETE n°1 400KVA			
CRETE n°2 400 KVA			
ESTARIS 1000KVA			
<b>SERVICE ADMINISTRATIF et BUREAUX ESPACE ECRIN</b>			
<b>NOM DE L'OUVRAGE</b>	<b>ANNEE DE MISE EN SERVICE</b>	<b>ETAT DU BIEN</b>	<b>COMMENTAIRE</b>
BUREAU ACCEUIL	2016	BON ETAT	
BUREAU RH	2016	BON ETAT	
BUREAU Nicolas C.	2016	BON ETAT	
BUREAU Christophe D.	2016	BON ETAT	

BUREAU Comptabilité	2016	BON ETAT	
BUREAU Informatique/QSE	2016	BON ETAT	
LOCAL TGBT	2016	BON ETAT	
WC administratif	2016	BON ETAT	
SALLE REUNION	2016	BON ETAT	
LOCAL STOCKAGE ENTREE	2016	BON ETAT	
BUREAU SERVICE TECHNIQUE	2016	BON ETAT	
BUREAU Cédric P.	2016	BON ETAT	
BUREAU SERVICE PISTE	2016	BON ETAT	
BUREAU NIVOCULTEURS	2016	BON ETAT	
BUREAU RM	2016	BON ETAT	
SALLE CHAUSSURES/SKIS	2016	BON ETAT	
VESTIAIRE FEMMES (vestiaire + WC + Douche)	2016	BON ETAT	
VESTIAIRE HOMMES (vestiaire + 2 WC + Douche)	2016	BON ETAT	
REFECTOIRE Espace Ecrins	2016	BON ETAT	
SALLE ARCHIVES	2016	BON ETAT	
SALLE STOCKAGE MENAGE	2016	BON ETAT	
SALLE STOCKAGE INFORMATIQUE	2016	BON ETAT	
SALLE ANCIEN TRANSFO BERGERIE (Stockage EPI – Vêtements)	2016	BON ETAT	

#### PALAIS DES SPORTS

NOM DE L'OUVRAGE	ANNEE DE MISE EN SERVICE	ETAT DU BIEN	COMMENTAIRE
<b>Piscine</b>			
Bassins	1985	Usagés	Fuites importantes
Vitrages	1985	Obsolète	Fin de vie
Baies vitrées	1985	Obsolète	Mise en place scotch pour étancher air ext
CTA	1985		
CTA vestiaires	1985	Obsolète	Fin de vie
Toboggan	1985	Bon état	Réfection peinture 2019
Escalier accès toboggan	1985	Obsolète	Recouvrement de Plusieurs marches corrodées
Eclairage	1985 2001	Obsolète	
Casiers piscine	2009	Bon état	Sauf serrures, fin de vie
Douches piscine	2009	Usagées	

Sanitaires	1985	Usagés	
Portes vestiaires	1985	Obsolète	Fin de vie
Sèches cheveux	2003	Usagés	
Cabines vestiaires	2009	Bon état	
Robot piscine	2015	Usagé	
<b>Patinoire</b>			
Barrières contour	2018	Bon état	
Eclairage ludique	2017	Usagée	Suite manque de déshu dans patinoire
Sonorisation	2017	Bon état	
Ecran patinoire	2017	Bon état	
Surfaceuse	1985	Usagée	Transformée élec 1996
Enrouleur surfaceuse	1996		
Cage de hockey	1998	Usagées	
Vitrage + portes	2018	Bon état	
Vestiaires hockey	2018	Bon état	
Déshumidification	2021	Bon état	
CTA Vestiaires	2018	Bon état	
Parc de patins		Bon état	Renouvellement régulier 50 paires/an
Modules JDG	2016	Bon état	
Affuteuse de patins	1985	Usagé	
Sèche- patins	2011	Usagé	
<b>Bowling</b>			
6 Pistes + machinerie	2003	Usagé	
Machine à glaçon	2022	Bon état	
Lave-verre	2021	Usagé	
Frigo sous comptoir x3	2023	Bon état	Remplacement régulation
Ampli sono	2016	Usagé	
Enceinte	2016	Bon état	
Coffre fort	2004	Usagé	
Mobilier		Usagé	
Terrasse ext		Obsolète	Lambourdes HS
TV X3		2 OK 1 Usagé	
Monte handicapé		Obsolète	Mauvais matériel installé à la conception
CTA	2003	Usagée	+ Sous dimensionnée
<b>Espace détente</b>			
Habilage mur en bois	2015 à 2018		Bardage mélèze
Spa baignoire 1	1985	Usagé	

Spa baignoire 2	1985	Usagé	Reprise tuyauterie fondue et réfection gealcoat en 2020
Chaudière hammam	1985	Obsolète	
Gealcoat interieur hammam	1985	Usagé	Reprise de l'assise en 2014
CTA	2001	Usagé	
Grand sauna	1985	Usagé	Chaudière d'origine et bardage remplacé en 2018
Petit sauna	1985	Usagé	
Machinerie SPA	1985	Obsolète	
<b>Local Technique</b>			
Groupe froid York	1985	usagée	Rétrofite 2013
PAC Trane	2010	Usagée	Remplacement compresseur 2016x2 et 2018 x1
Piscinaro	1985	Obsolète	
GTC	2020	Bon état	
Ballons 105 °	1985	Obsolète	
Ballons ECS piscine		Obsolète	
Ballon ECS patinoire	2018	Usagé	
TAR Baltimore		Usagée	Remplacée en 2010
Transfo général	1985		Présence PCB
<b>DIA</b>			
SSI		Obsolète	Fin de vie plus de pièces détachées
Centrale éclairage patinoire	2017	Bon état	
Centrale éclairage bat	2003	Obsolète	
Sono halls	1985	Obsolète	
CTA Hall 1817	2003		
CTA Hall 1812	2003		