



COMPTE RENDU ANNUEL DE CONCESSION 2021-2022

- SSDS Régie Intéressée Cœur de Chartreuse
- *Filiale du Groupe SSIT*

SOMMAIRE

Introduction

1. Déroulement de l'exploitation

2. Résultat sur le périmètre de la délégation

3. Détermination du résultat de la délégation

4. Résultats financier de l'exercice

5. Moyens mis en œuvre sur site

6. Biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation

7. Engagements financiers

8. Analyse qualité du service

9. Budget

10. Commercialisation

Introduction

- Le présent document retrace l'activité du service public des remontées mécaniques et des pistes du domaine skiable Saint Pierre de Chartreuse / Le Planolet, au cours de la période courant du 1^{er} décembre 2021 au 30 novembre 2022.
- En cela, il répond aux exigences d'information à l'égard de l'autorité concédante du service délégué telles que celles-ci sont prévues à l'article L.1411-3 du Code général des Collectivités Territoriales.

1. Déroulement de l'exploitation

Période d'ouverture: 18 décembre 2021 au 13 mars 2022

1.1 - Déroulement de la saison hiver :

Dates ouverture : 18 décembre 2021 au 13 mars 2022

Nombre de passages : Pas de relevé possible

Nombre de jours d'exploitation : 86 jours

Ratio de secours : **Nombre de secours et le coût** + Montant total ambulance : 3 637 € (Information 4C)

- Climat : De la neige dès le début de la saison mais marqué par des jours de pluie pendant les vacances de Noël. Beau temps pendant la quasi-totalité des vacances de février
- Nivologie : **Pas de relevé réalisé**
- Neige de culture : Non concerné
- Avalanche : 0
- Intervention PIDA :2
- Justification d'offres promotionnelles en cas de difficulté d'enneigement

1. Déroulement de l'exploitation

Du 18 décembre au 14 janvier, nous avons mis en place un forfait avec un tarif dégradé à cause du manque de personnel afin d'ouvrir tout le domaine skiable.

Les tarifs étaient les suivants:

- 19€TTC pour les adultes au lieu de 26€
- 13,50€TTC pour les enfants au lieu de 18€TTC

Sur cette période nous avons enregistré un CA de 56659,39€TTC

Poids contributif de l'exploitant à la collectivité :

Nous avons convenu que le forfait serait offert pour tous les participants ainsi qu'à 2 coach par club. Le tarif accordé aux accompagnant était de 12€ sous présentation d'un justificatif et que tout forfait non rendu par le club organisateur serait facturé à hauteur de 12€

- Course le 20 février organisée par le ski club de Saint Pierre de Chartreuse
- Course le 27 février organisée par le ski club d'Entremont le Vieux

1. Déroulement de l'exploitation

Faits marquants de la saison ayant une incidence sur l'exploitation :

Situation des effectifs après la publication du décret du 25 novembre 2021 rendant le « pass sanitaire » obligatoire pour accéder aux RM à partir du 04 décembre 2021 :

- Personnel des pistes : de 5 personnels recrutés on passe à 2,5
- Personnel pour la maintenance : retrait de l'électricien, de 4 personnels recrutés on passe à 3
- Personnel des caisses : pas de perte mais il manque toujours 3 temps plein et 2 renforts vacances
- Personnel des RM : retrait de 3 contrats reconduits puisqu'ils n'étaient pas vaccinés, de 4 personnels recrutés on passe à 1

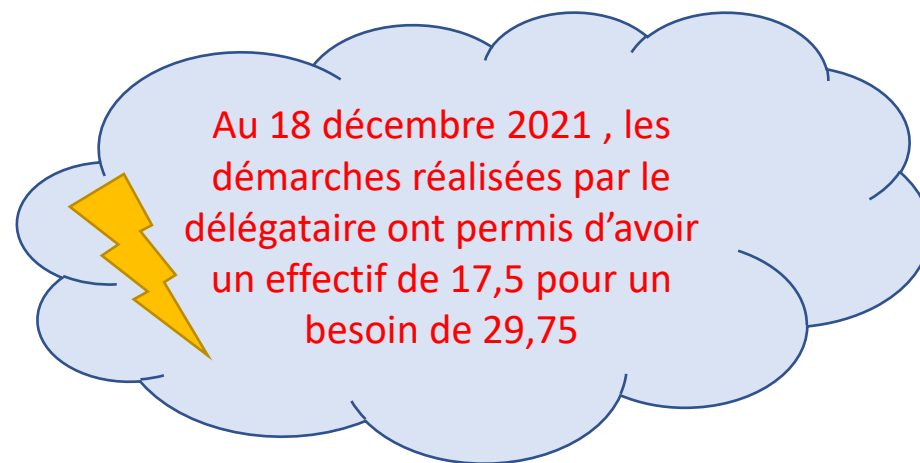
Au moment de la prise d'effet du contrat de DSP, nous avons un effectif de 9,5 pour un besoin de 29,75 saisonniers.

Démarches réalisées par SSDS

- Publication d'offres d'emploi via :
 - les réseaux d'annonce (type DSF, Indeed)
 - Facebook
 - le site internet de la station
 - la commune
 - Pôle emploi
 - le Pays Voironnais (dont missions locales)
- Récupération de CV par d'autres stations : pisteurs + RM – appels de plus de 50 profils
- Appels directs de contacts pouvant chercher du travail
- Mise en lien avec Pôle Emploi et des boîtes d'intérim

Démarches réalisées par la Maire de Saint Pierre de Chartreuse

La Mairie a mis en place la réalisation de test PCR pour qu'on puisse ouvrir et récupérer le personnel ne souhaitant pas faire les test toutes les 24h (car trop chers) et que cela n'a cependant pas permis d'ouvrir plus à ce moment-là. Nous les avons cependant embauchés pour réaliser toutes les formations aux postes de conduite et d'évacuation des téléportés.



1.2 – Déroulement saison été : Pas d'exploitation estivale

Remplissage du parc locatif

- Aucun recensement ni prestation type G2A n'est en place au moment de notre prise de fonction en tant qu'exploitant.
- A titre informatif, quelques chiffres, ci-dessous, de l'office du tourisme concernant le taux de remplissage des gîtes :

Vacances de Noel		
	St Pierre de Chartreuse	Les Entremonts
1 ^{ère} semaine	34%	47%
2 ^{ème} semaine	65%	77%

Vacances d'hiver toutes zones		
	St Pierre de Chartreuse	Les Entremonts
1 ^{ère} semaine	64%	55%
2 ^{ème} semaine	78%	75%
3 ^{ème} semaine	83%	83%
4 ^{ème} semaine	70%	55%

2. Résultat sur le périmètre de la délégation

1. Rappel des tarifs



**Remontées mécaniques
Saint Pierre de Chartreuse / Planolet**



Tarifs publics* saison 2021-2022

Ouverture du samedi 18 décembre 2021 au dimanche 13 mars 2022

	Adultes (12 à 64 ans inclus)	Enfants (5 à 11 ans inclus)	Étudiants (avec justificatif en cours de validité)
Forfait 1/2 journée 9h/12h ou à partir de 12h45	23 €	15 €	18,50 €
1 Jour	26 €	18 €	23 €
2 Jours	46,50 €	35,50 €	39,50 €
5 Jours	110 €	80 €	97 €
6 Jours	130,50 €	91 €	113 €
Saison	330 €	180 €	245 €

Forfaits débutants

Forfait Débutant		
1 jour	16,00 €	Accès pistes vertes uniquement

Forfait Sauterelle + (Télési débutant, pour adulte et enfant)		
1 jour	8,50 €	Valable sur le télési de la Sauterelle uniquement

Forfait piéton

Forfait piéton (Délivré en caisse uniquement)	
6 € aller / retour	Télésiège de la Combe de l'Ours 11h00 à 15h00

Bons plans

« Pass Famille » Valable pour une famille de 4 personnes avec au moins 1 adulte et 2 enfants (de 5 à 17 ans)		
1 jour	85 €	Pour tout enfant supplémentaire, merci de vous adresser directement en caisse
2 jours	162 €	
5 jours	360 €	
6 jours	426 €	

Groupe Valable à partir de 15 pers.		
	Adulte	Enfant
2 jours	39,50 €	28 €
5 jours	90 €	65 €
6 jours	106 €	76 €

Forfait Personne à mobilité réduite

Forfait (Porteur d'une carte d'invalidité uniquement)	
1 jour	12 €

Achetez votre forfait en ligne
Ski-alpin-chartreuse.com



Rejoignez-nous !
facebook.com/SkiAlpinChartreuse
Officiel

Informations Complémentaires

- * Tarifs TTC au taux de TVA en vigueur, variable selon l'évolution de la TVA ou de toute autre taxe impactant la vente de forfaits remontées mécaniques
- Support « ardoise » indispensable pour accéder au domaine skiable, délivré en caisse
- Enfant de moins de 5 ans et senior de plus de 75 ans : forfait offert (sur présentation d'un justificatif d'âge uniquement)
- Assurance « assur'gliss » (en supplément) : 3 € / jour / personne
- Forfait 2 jours et plus : tarifs dégressifs applicables uniquement sur des dates consécutives
- Tarifs groupes : devis sur demande auprès de notre service commercial (ski-info@ski-alpin-chartreuse.com)
- Conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits disponibles en points de vente et sur notre site web
- Les justificatifs doivent être présentés au moment de l'achat

Validité : 16/11/21

2. Résultat sur le périmètre de la délégation

2. Evolution des tarifs :

Produits principaux

Pas d'évolution de tarifs depuis la saison 2020/21

2. Résultat sur le périmètre de la délégation

3. Etat du personnel : Personnel permanent : Directeur opérationnel à temps partiel + chef d'exploitation + responsable services billetterie et comptable

	Nb temps plein	Nbre temps partiel	Nbre renforts vacances	Nbre heures
Billetterie	5	3	1	2381
Pistes	3	4	3	2190
Damage	2	1	X	1027
Maintenance	4	X	X	2727
Remontées mécaniques	6	3	4	4274

2. Résultat sur le périmètre de la délégation

3. Evolution du Chiffres d'Affaires HT :

Comparaison avec les années précédentes

Vacances *Zone A – Toutes zones confondues*

Période	2018/2019	2019/2020	2021/2022	Variations N / N-1	Variation N / N-1
Avant Noël	181 725 €	163 147 €	41 583 €	- 121 564 €	-74,51 %
Vacs Noël (2 sem)	35 722 €	33 735 €	40 183 €	+ 6 448	+16,05 %
Janvier (5 sem)	263 448 €	87 287 €	161 665 €	+ 74 378	+46 %
Vacs Février (4 sem)	847 849 €	362 161 €	440 537 €	+ 78 376	+17,79 %
Mars (1/2 sem)	45 500 €	36 519 €	35 931 €	- 588	-1,64 %
Total	1 374 244 €	682 849 €	719 899 €	+ 37 050	+ 5,15 %

Semaine 2018/19	CA 18/19	Semaine 2019/20	CA 19/20	Semaine 2021/22	CA 21/22
Avant ouverture Vacances Noël	181 725 €	Avant ouverture	163 147 €	Avant ouverture	41 583 €
22- 28/12/18	14 841 €	21-27/12/19	2 119 €	18-24/12/21	29 904 €
29- 04/01/19	20 881 €	28-03/01/20	31 616 €	25-31/12/21	10 279 €
05- 11/01/19	8 512 €	04-10/01/20	12 617 €	01-07/01/22	2 963 €
12- 18/01/19	29 988 €	11-17/01/20	6 851 €	08-14/01/22	13 543 €
19- 25/01/19	55 662 €	18-24/01/20	24 054 €	15-21/01/22	49 410 €
26-01/02/19	82 644 €	25-31/01/20	26 975 €	22-28/01/22	48 679 €
02- 08/02/19	86 642 €	01-07/02/20	16 790 €	29-04/02/22	47 070 €
09- 15/02/19	166 770 €	08-14/02/20	76 984 €	05-11/02/22	82 495 €
16- 22/02/19	335 558 €	15-21/02/20	94 804 €	12-18/02/22	132 448 €
23- 01/03/19	261 892 €	22-28/02/20	109 576 €	19-25/02/22	136 317 €
02- 08/03/19	83 629 €	29-06/03/20	80 797 €	26-04/03/22	89 277 €
09- 15/03/19	21 678 €	07-13/03/20	36 519 €	05-11/03/22	24 500 €
16- 17/03/19	23 822 €	X	X	12-13/03/22	11 431 €
TOTAL	1 374 244 €	TOTAL	682 849 €	TOTAL	719 899 €



3. Détermination du résultat de la délégation

- Méthodes et éléments de calcul annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directes et indirectes impactées au compte de résultat
- Les comptes annuels de la régie intéressée sont établis selon la méthode de l'engagement,
- Les comptes de l'exercice comptable 2021-2022 ont été élaborés conformément aux règles comptables dans le respect des principes prévus par les articles 121-1 à 121-5 et suivants du Plan Comptable Général,
- Les conventions générales comptables ont été appliquées, dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base : continuité de l'exploitation, permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre, indépendance des exercices et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels de concessions

4. Résultats financiers de l'exercice

1. Evolution du Chiffres d'Affaires TTC global

	30/11/2022
Prestations RM	711 201 €
Prestations Autres 20 %	12 746 €
Prestations 10 %	24 041 €
Assurances	23 899 €
Produits autres	21 170 €
TOTAL HT	793 056 €

	30/11/2022
Subvention d'Exploitation	252 917 €
Autres produits	84 €

4. Résultats financiers de l'exercice

2. Frais généraux et d'entretien

	30/11/2022
Autres charges et charges externes	566 836 €
Dont	
Achats consommés	90 748 €
Locations	12 456 €
Entretiens et Maintenance	348 550 €
Primes Assurance	58 197 €
Honoraires	40 586 €
Déplacement et réception	2 649 €
Frais Postaux et Télécom	417 €
Frais bancaires	5 622 €
Autres services	7 611 €

4. Résultats financiers de l'exercice

3. Masse salariale

	30/11/2022
Salaires	333 191 €
Charges sociales	120 806 €

Nous avons pris en charge le volet de la masse salariale en date du 03 novembre 2021 pour pouvoir licencier l'ancien directeur d'exploitation.

4. Résultats financiers de l'exercice

4. Impôts et taxes loi Montagne

	30/11/2022
Charges sur salaires	5 903 €
Taxes RM Départementale	20 320 €

La Taxe Loi Montagne est, au même titre que la TVA, une Taxe assise sur le Chiffre d'affaires. Elle est, conformément aux dispositions du Plan Comptable Général, comptabilisée en compte de tiers, et n'affecte ni le chiffre d'affaires ni les impôts et taxes.

La Taxe RM Départementale a été reversée à la 4C au titre de l'exercice 2021-2022 s'est élevée à 20 320 K€

5. Résultat d'exploitation

	30/11/2022
Petit Equilibre	0 €
Dont Subvention d'exploitation	252 917 €

NB. : Redevance affermage et poids de la dette non applicable au système de Régie Intéressée

4. Résultats financiers de l'exercice

Pour la clôture de la trésorerie en fin de DSP, un courrier vous a été envoyé attestant :

Attestation transfert de trésorerie au profit de la 4C
Clôture de comptes de l'établissement de SSDS - RI Cœur de Chartreuse

La société Savoie Stations Domaines Skiables – SSDS, établissement RI Cœur de Chartreuse, atteste que le transfert des fonds de trésorerie virés au profit de la Communauté de Communes Cœur de Chartreuse d'un montant de 164 860,66€ le 9/05/2023 tient compte des éléments suivants :

- Contribution de la commune, prévu dans la DSP signée entre la 4C et SSDS datée du 21/10/2021, d'un montant de 252 9117,34€ (montant découlant des comptes présentés en annexe)
- Du solde des TVA (solde positif à récupérer par la 4C)
- Des avances préalablement versées par la 4C au cours de l'année d'exploitation.
- Du montant des Taxes Remontées Mécaniques qui ont été déclarées mais non levées par l'administration (nous vous transférons la somme de 20 320€ correspondant à cette charge)

5. Moyens mis en œuvre sur site

1. A titre principal, les évolutions / N-1 :

Rappel de la convention DSP gestion RM & Domaine :

Signature de la DSP le 28 septembre 2021:

Objet du contrat:

La communauté de Communes Cœur de Chartreuse, autorité organisatrice, confie à SSDS, qui accepte dans les conditions et modalités des présentes, l'exploitation du service public des remontées mécaniques et des pistes de Saint Pierre de Chartreuse et le Planolet sur le périmètre suivant:

- | | | | |
|------------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|
| - TSD6 de la Combe de l'Ours | - TK du Creux de la Neige | - TK du Seuillet | - TK des Sauterelles |
| - TSF4 des Fraisses | - TK des Ecureuils | - TK du Cucheron | |

Avenant N°1 signé le 16 novembre 2021

Objet de l'avenant:

- Transférer les contrats de travail des salariés permanents de la Communauté de Communes Cœur de Chartreuse à la régie intéressée à compter du 03 novembre 2021
- Modifier l'article 1 et l'annexe 1 de la convention de délégation de service public portant sur le périmètre d'exploitation du service public des remontées mécaniques et des pistes de Saint Pierre de Chartreuse et le Planolet
- Compléter l'annexe 2 de la convention de délégation de service public portant sur l'inventaire des biens affectés au service et mis à disposition par la Communauté de Communes Cœur de Chartreuse
- Compléter l'annexe 5 de la convention de délégation de service public portant sur les tarifs applicables pour la saison 2021-2022
- Compléter l'annexe 5 de la convention de délégation de service public portant sur la liste du personnel à reprendre par la régie intéressée
- Actualiser le compte d'exploitation prévisionnel (CEP) 2021-2022 pour tenir compte du présent avenant

5. Moyens mis en œuvre sur site

Avenant N°2 signé le 23 février 2022

Objet de l'avenant:

- Rappeler les engagements de l'autorité délégante au sujet de la prise en charge de certains frais;
- Faire prendre en charge les congés payés de Madame Nathalie ROCHE par l'autorité délégante;
- Faire un point d'étape sur la gestion du contentieux social d'un salarié permanent du délégataire;
- Modifier le périmètre d'exploitation du service public des remontées mécaniques et des pistes de Saint Pierre de Chartreuse et Le Planolet

Personnels:

Début mars nous nous sommes engagés avec le Chef des pistes et un électromécanicien afin de les embaucher pendant 5 mois à partir du 02-05-22 pour réaliser la maintenance en interne des remontées mécaniques et les différents travaux sur le domaine skiable. Suite à l'annonce de la Communauté de Commune vers le 10 avril sur l'avenir de la DSP du non renouvellement de SSDS (statut juridique), ainsi que le manque de perspective durable, le chef des pistes nous a annoncé le 15-04 qu'il ne souhaitait plus travailler au sein de la société comme initialement convenu.

Nous nous sommes donc retrouvés dans une situation très délicate avec le STRMTG et pour la suite de la maintenance estivale. En raison de ces aléas, nous avons donc dû sous-traiter beaucoup de missions de maintenance des remontées mécaniques qui auraient pu être réalisées en interne.

5. Moyens mis en œuvre sur site

Equipements RM & Objet de concession :

Véhicules / Engins:

- 1 dameuse PB300 N° châssis 825 127 50,
- 1 dameuse PB400 N° châssis 824 101 53,
- 1 dameuse PB600W N° châssis 826 104 94,
- 1 véhicule 4x4 de marque Isuzu, immatriculation 342 CQR 38
- 1 véhicule utilitaire modèle Dokker, immatriculation DC 725 CK
- 1 motoneige de marque Yamaha N° châssis 865 008 CA 0 198
- 1 motoneige de marque Yamaha N° châssis JYE 8 GS 0058 A

Appareils RM:

- 1 télésiège débrayable 6 places, La Combe de l'Ours
- 1 télésiège fixes 4 places, Les Fraisses
- 1 téléski débrayable, Le Creux de la Neige
- 1 téléski débrayable, les Ecureuils
- 1 téléski débrayable, Le Seuillet
- 1 téléski débrayable, Le Cucheron
- 1 téléski fixes, Les Sauterelles
- 1 téléski fixe, Le Gaz

Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (Art. R 1411-7 c CGCT)

Aucune variation

Etat des variations de patrimoine

Aucune variation

5. Moyens mis en œuvre sur site

2. CR de la situation des biens et immobilisations

3. Bâtiments et locaux

Maison des remontées mécaniques

Vestiaires

G2 des Essarts + garage

Chalet des caisses du Battour / Transformateur

Bâtiment des caisses et du poste de secours du Planolet

Poste de secours de la Scia

4. Biens pour exploitation :

1 télésiège pinces fixes, 1 télésiège pinces débrayables, 5 téléskis pinces débrayables, 1 télésiège pinces fixes

5. Equipement de production de neige :

2 enneigeurs basse pression de marque Technoalpin

1 enneigeur basse pression de marque Demacenko

6. Entretien et sécurité pistes :

3 engins de damage, signalisation des pistes, matelas de sécurité, 2 motoneiges

7. Personnel : effectif, pyramide des âges, organigrammes :

Personnels annuel: DO: REBUFFEL Benoit; Chef d'exploitation: CHOUPIN Gilles et MANEVEAU Nicolas (4mois); Responsable administrative et comptable: ROCHE Nathalie

Personnels saisonniers: Agents RM: 10 + 3 renforts vacances

Pisteurs secouristes: 5 + 1 renfort vacances

Agents de maintenance: 4

Hôtes(ses) de vente : 5 + 1 renfort vacances + 1 renfort WE

Dameurs : 2.5

1 agent de maintenance pour la saison estivale du 02-05-22 au 25-11-22

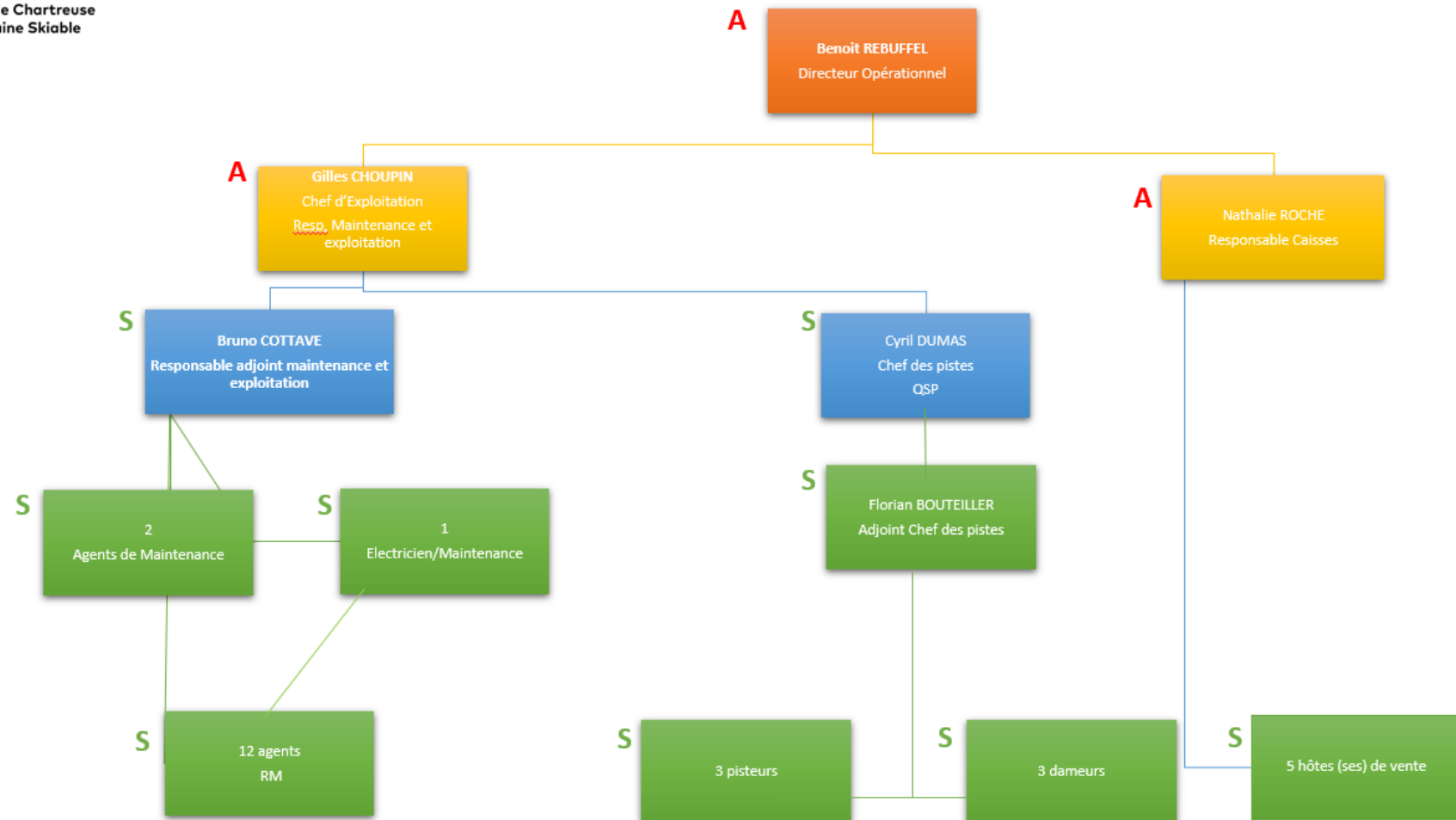
5. Moyens mis en œuvre sur site

8. Organigramme



ORGANIGRAMME FONCTIONNEL CŒUR DE CHARTREUSE DOMAINES SKIABLES

Version: 3
04 janvier 2022
N°12 DR



6. Biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation

1. Etat des variations du patrimoine immobilier

Pas de variation

2. Suivi du programme contractuel d'investissement et autres dépenses de renouvellement prévues,

Non concerné

7. Engagements financiers

1. Endettement, crédit baux avec intervention du délégant : Non applicable

2. Programmation des GI, engins, mise en conformité électrique, etc. :

Conformité électrique : Non concerné

Formations : Evacuation des téléportés, Recyclage PSE2 et artificiers

Grandes Inspections : Réalisation d'une partie de la Grande Inspection du TSD6 de la Combe de l'Ours selon le programme proposé par SSDS au STRMTG. L'autorité a validé uniquement la partie de 2022, le prochain exploitant doit faire valider le programme de GI à sa convenance pour la suite.

Engins: Pendant l'exploitation nous avons eu beaucoup de pannes sur l'ensemble des trois engins de damages (culasse, centrale électrique + câble de treuil de la 600W, usure excessive de flexible...). De ce fait pendant l'été 2022, nous avons fait intervenir Kass pour réaliser trois devis sur les engins afin de les remettre en état. A la vue du montant total (115000€HT) la 4C a décidé de réduire ces dépenses. SSDS a, de ce fait, signé les devis N°290061596 = 300 puis le N°290061572 = 600W et le 290061578 = 400 ce qui représente un engagement de 24316€HT. Lors des interventions les mécaniciens se sont rendus compte que ce n'était vraiment pas suffisant. De ce fait, le montant de ces réparations est de 28438€HT. Les rapports N° 10089766 pour la 300, le rapport N°10089530 pour la 600W et le rapport N°10089588 pour la 400 montrent le détail de la maintenance réalisée.

Mise en conformité des RM:

- TK des Ecureuils: Changement du frein avec modification de l'armoire électrique
- TK du Seuillet: Mise en place d'un frein (jeté par l'ancien exploitant) avec mise aux normes de l'architecture électrique
- TK Cucheron: Remplacement du « Poussard »
- TK Creux de la Neige: remplacement épissure du câble (non réalisée) et mise en place de procédure de réparation du P7 (défaut soudure) pour un remplacement en 2023

3. Passif social

Tout le personnel a quitté l'entreprise avant le transfert : pas de passif social

7. Engagements financiers

3. Actualisation des comptes prévisionnels d'exploitation

	
	03/11/2021-30/11/2022 Reel bilan 30/11/2022
Recettes Remontées Mécaniques	723 947
Autres Recettes (+gasoil/cable treuil/ CP NR)	69 109
CHIFFRE D'AFFAIRES HT	793 056
Transfert de Charges	82
Subvention d'équilibre CCCC	252 917
TOTAL DES PRODUITS	1 046 055
	03/11/2021-30/11/2022 PREVISIONNEL
Frais grandes visites / Améliorations - Entretiens	281 735
	284 839
TOTAL ACH., STOCKS ET SERV. EXT.	566 574
Total Impôts & taxes	25 222
Total charges de personnel	453 997
Autres charges	261
TOTAL DES CHARGES RI	1 046 055
PETIT EQUILIBRE RI	0

			
CHARGES D'EXPLOITATION	30-nov.-22	Révision Budget V2	Reel
TOTAL ACH., STOCKS ET SERV. EXT.	711 409	687 909,00	566 574,06
ELECTRICITE	55 000 €	55 000,00	40 504,59
CARBURANT	36 000 €	36 000,00	34 974,94
AC PETITS EQUIPEMENTS	15 500 €	15 500,00	5 126,20
FOURNITURES DE BUREAUX	1 200 €	1 200,00	565,87
AUTRES FOURNITURES DIVERSES			4 199,28
AC PRESTATIONS EXTERIEURES	30 000 €	70 000,00	5 377,23
CREDIT BAIL			
LOCATIONS IMMOBILIERES			30,00
LOCATIONS MOBILIERES	15 000 €	15 000,00	12 425,67
ENTRETIEN TK/TS	249 100 €	249 100,00	281 734,81
ENTRETIEN MATERIEL	33 000 €	33 000,00	4 110,25
ENTRETIEN MATERIEL ROULANT	21 000 €	35 000,00	53 500,27
MAINTENANCE	1 109 €	1 109,00	9 204,18
ASSURANCE	69 000 €	69 000,00	58 197,23
ETUDES			
FRAIS COLLOQUE SEMINAIRE STAGE	10 500 €	-	879,00
HONORAIRES	110 000 €	50 000,00	41 939,66
ANNONCES ET INSERTIONS	6 000 €	6 000,00	2 376,80
DIVERS	20 000 €	20 000,00	
VOYAGES ET DEPLACEMENTS	3 000 €	3 000,00	1 936,24
RECEPTION	1 500 €	1 500,00	712,39
AFFRANCHISSEMENT	500 €	500,00	417,45
TELECOM	9 000 €	9 000,00	135,00
COMMISSIONS SUR CARTES BANCAIR	8 000 €	8 000,00	5 622,00
CONCOURS DIVERS -COTISATIONS	17 000 €	10 000,00	2 605,00
Total Impôts & taxes	40 865 €	40 865,00	25 222,48
FORMATION CONTINUE/TA	5 940 €	5 940,00	4 902,48
Taxe 5% remontées méca.	34 925 €	34 925,00	20 320,00
Total charges de personnel	530 000 €	470 000,00	453 997,18
SALAIRES	379 000 €	340 000,00	333 191,02
Cotisations à l'Urssaf	148 000 €	130 000,00	120 806,16
Médecine travail pharmacie	3 000 €		

8. Analyse de la qualité de service

Recommandations et avis clients

Les réclamations se sont essentiellement portées sur:

- Le prix du forfait dégradé trop élevé
- Les navettes
- Le non fonctionnement des Webcams
- La non ouverture des remontées mécaniques sur le secteur de Saint Pierre de Chartreuse (Télécabine + Essarts)

10. Commercialisation et préconisations

- Relancer une communication globale positive, notamment sur les réseaux sociaux, avec l'aide de partenaires (Chartreuse Tourisme, office du tourisme, radios,...)
- Mettre en cohérence les forfaits et les cours de ski proposés par l'ESF (surtout les cours débutants)
- Revoir l'ensemble du parcours client (parkings, toilettes, passages en caisse)
- Réaménagement de la zone de la Combe de l'Ours (Algeco caisse, snack, ..)
- Aménager le parc débutant avec des modules ludiques et décoratifs
- Réfléchir à de nouveaux « bons plans » pour les périodes les plus creuses (semaines en janvier)
- Remettre en état les webcams
- Envisager le remplacement de tout le système informatique et le passage au contrôle d'accès