



**PRALOGNAN
LA VANOISE**

SAVOIE - FRANCE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION EXERCICE 2024

**DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC RELATIVE A
L'EXPLOITATION ET A LA GESTION DU CENTRE
AQUALUDIQUE, DE LA PATINOIRE ET DU CAMPING
« LE CHAMOIS »**



Table des matières

1. Préambule	3
2. Données comptables	4
a) Compte annuel de résultat	4
3. Analyse des dépenses 2024	8
a) Répartition des dépenses par classe 2024.....	8
b) Analyse des dépenses par espace 2024.....	9
c) Répartition des salaires 2024.....	9
d) Comparatif des consommations électriques en Euros 2023-2024	10
e) Comparatif des consommations électriques en Kwh 2024	11
f) Répartition de la maintenance 2024.....	12
4. Analyses des recettes et des fréquentations.....	13
a) Comparatif des recettes TTC par espaces 2023/2024	13
b) Comparatif des fréquentations par espace 2023-2024	13
c) Répartition des entrées piscine 2024	14
d) Répartition des soins spa	15
e) Répartition des entrées spa	16
f) Répartition des entrées patinoire.....	17
g) Répartition des recettes bar / bowling	18
h) Répartition des nuitées camping	19
5. Valorisation des gratuités pour les associations locales et scolaires.....	20
6. Grille tarifaire des espaces.....	22
7. Analyse de la qualité de service	25
8. Communication.....	30
9. Rapport de maintenance des installations	34
10. Annexes.....	36
Inventaire des biens au contrat	36

1. Préambule

L'année d'exploitation 2024 marque une étape importante dans la gestion du Centre du Cristal et du Camping Le Chamois à Pralognan-la-Vanoise. Cette dernière année du contrat de délégation s'achève sur un bilan bénéficiaire de **20 675 €**, confirmant la solidité de notre gestion malgré un contexte encore contraint.

Après une période d'absence prolongée, **Xavier Boehler** a repris ses fonctions de directeur de site, assurant de nouveau la coordination et la supervision des activités. Ce retour a favorisé une stabilisation de l'organisation et un pilotage plus fluide des opérations.

Sur le plan des équipements, plusieurs améliorations notables ont été apportées. La **surfaceuse Dupon 3000**, sujette à de fréquentes pannes, a été remplacée par la collectivité en début de saison estivale par une **Zamboni 650 électrique**. Ce nouvel équipement garantit une performance plus fiable et durable pour la patinoire.

Par ailleurs, à la demande de la collectivité, le système de contrôle d'accès **Skidata** a été complété par une solution **Team Access**, permettant une harmonisation du contrôle des titres avec les remontées mécaniques de la station.

Malgré des **réversions des remontées mécaniques** toujours inférieures au montant garanti par la collectivité (seulement **45 000 € perçus** pour un prévisionnel de 90 000 €), les performances financières ont été soutenues grâce à une **hausse générale des recettes de 17 % par rapport à 2023**. Tous les espaces ont enregistré une progression, avec des performances particulièrement notables pour la **patinoire** et le **camping**.

Ce dernier a connu une **saison estivale exceptionnelle**, en dépit d'une météo capricieuse. La mise en place d'une **tarification dynamique** a permis d'optimiser les revenus, consolidant un chiffre d'affaires de **182 547 €** pour cette saison d'été 2024.

Ce rapport détaille les résultats par espace, les évolutions techniques, ainsi que les actions de communication et de qualité mises en œuvre. Nous remercions la commune de Pralognan-la-Vanoise pour sa confiance renouvelée et nous restons pleinement engagés à offrir un service public performant, moderne et respectueux des attentes de la population locale et des visiteurs.

2. Données comptables

a) Compte annuel de résultat

La ventilation des charges est réalisée comme suit :

Le poste (60) Achats regroupe :

- Les achats stockés et consommés, les emballages (achats+/- variation de stocks) pour le spa
- Les prestations de services (personnel extérieur intervenant)
- Les fournitures non stockables (eau, énergie)
- Les fournitures d'entretien et de petit équipement
- Les fournitures administratives
- Les achats de marchandises diverses (alimentaires)

Le poste (61) Services extérieurs regroupe :

- Les opérations d'analyses piscine et spa
- Les loyers d'habitation ainsi que les loyers pour location outils informatiques
- Les charges d'entretien et réparations des biens (contrats d'entretien et maintenance)
- Les primes d'assurances
- Les frais d'abonnement et de formation
- La prestation de gestion correspond aux opérations et dépenses effectuées au niveau du siège

60100000	Achats Produits SPA	4009,99
60200000	Emballages	219,76
60370000	Stock	-6419,87
60400000	Prestations de Services	16000,43
60611000	Eau	37212,53
60612000	Electricité	234377,8
60613000	Autres Energies non stockées	8693,6
60630000	Fournitures d'entretien et petit équipement	25905,59
60640000	Fournitures administratives	897,07
60700000	Achats de Marchandises	48425,46
	Total Achats	369322,36
61100000	Sous-traitance	2218,58
61320000	Locations Immobilières	18453,25
61353000	Locations Mobilières	7270,54
6152-615500	Entretien et réparations	104979,99
61560000	Maintenance	15571,03
61600000	Assurances	17019,28
61810000	Documentation générale	5855,53
	Prestation de Gestion	25000
	Total Services extérieurs	196368,2

Le poste (62) Autres Services extérieurs regroupe :

- Les frais de rémunération d'intermédiaires et d'honoraires
- Les frais de publicité et achats divers
- Les frais de transport
- Les frais de déplacement
- Les frais postaux, les abonnements téléphoniques et internet
- Les frais bancaires liés aux diverses opérations bancaires (commissions CB et divers frais)
- Les frais divers et de cotisations

Le poste (63) Impôts et taxes :

- Ce poste comprend les taxes sur les salaires, la participation des employeurs à la formation professionnelle ainsi que les taxes diverses (CFE, CVAE)

62260000	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	23107,71
62310000	Publicité, Relations publiques	1420,49
62410000	FRAIS TRANSPORTS	300
62510000	Déplacements, missions et réceptions	8828,79
62620000	Frais Postaux et télécommunications	3903,8
62700000	Services bancaires et assimilés	5187,68
62800000	Divers	501,03
	Total Autres services extérieurs	43249,5
63120000	Taxe Apprentissage	2128,25
63330000	Participation Empl.Form.Prof.Continue	3350,31
63511000	Cotisation Foncière des Entreprises	39232
	Total Impôts, taxes et versements assimilés	44710,56

Le poste (64) Charges de personnel regroupe

- Les dépenses de personnel (salaires bruts + charges sociales)
- Autres coûts salariaux (tickets restaurant, médecine du travail, ...)

Le poste (65) Charges de gestion courante

- Les dépenses concernant les droits d'auteurs (sacem, spre, ...) ainsi que les charges diverses de l'activité courante.

Les postes (66-67) Charges Financières et Exceptionnelles

- Les frais liés aux intérêts des emprunts et aux divers frais bancaires ainsi que les autres dépenses exceptionnelles sur opérations de gestion.

Le poste (68) Dotation aux amortissements regroupe :

- Les charges d'amortissement des investissements nécessaires à l'ensemble de l'exploitation du complexe

64110000	Salaires bruts+primes	328606,95
645000	Charges Patronales	81212
64710000	Tickets Restaurant	7925,13
64750000	Médecine du Travail	331,56
	Total Charges de Personnel	418075,64
65160000	Droits d'auteurs	3293,39
	Total Charges de Gestion Courante	3293,39
66110000	Intérêts des emprunts et bancaires	1032,87
	Total Charges Financières	1032,87
67180000	Autres Charges Exceptionnelles	300
	Total Charges exceptionnelles	300
68100000	Dotations aux Amortissements	16919,25
	Total Dotations	16919,25
	Total Comptes de Charges	1093271,77

VENTILATION DES PRODUITS

Les recettes globales sont composées :

Des ventes et prestations liées aux différents espaces d'activités : 755 364,99 € (poste 70)

Des subventions et réversions perçues : 358 582,23 € (poste 74)

70600001	Bowling / Billard	115435,93
70600002	Keycard et Keyticket	63,45
70600003	Piscine	69471,39
70600004	Patinoire / Location Matériel	31558,9
70600005	Salle Sport / Musculation	6392,56
70600006	Spa / Massage	124758,74
70600007	Location Patinoire	71572,82
70600008	Location / Prestation Camping	182547,35
70600009	Parc Loisirs	8141,68
	Total Prestations de services	609942,82
707	Bar / Snack	97811,59
	Total Ventes de marchandises	97811,59
70810000	Produits des activités annexes	47610,58
	Total Ventes de produits et prestations de services et	47610,58
74000000	Subvention Exploitation	350478,92
74000000	Subvention Exploitation Compl.Indexation	8103,31
	Total Subventions d'exploitation	358582,23
75800000	Produits divers de gestion courante	0,22
	Total Produits de Gestion Courante	0,22
79110000	Transfert de Charges d'Exploitation	
	Total Transfert de charges	0
	Total Comptes de Produits	1113947,44
COMPTES DE RESULTAT		
TOTAL GENERAL		20675,67

Résultat d'exploitation

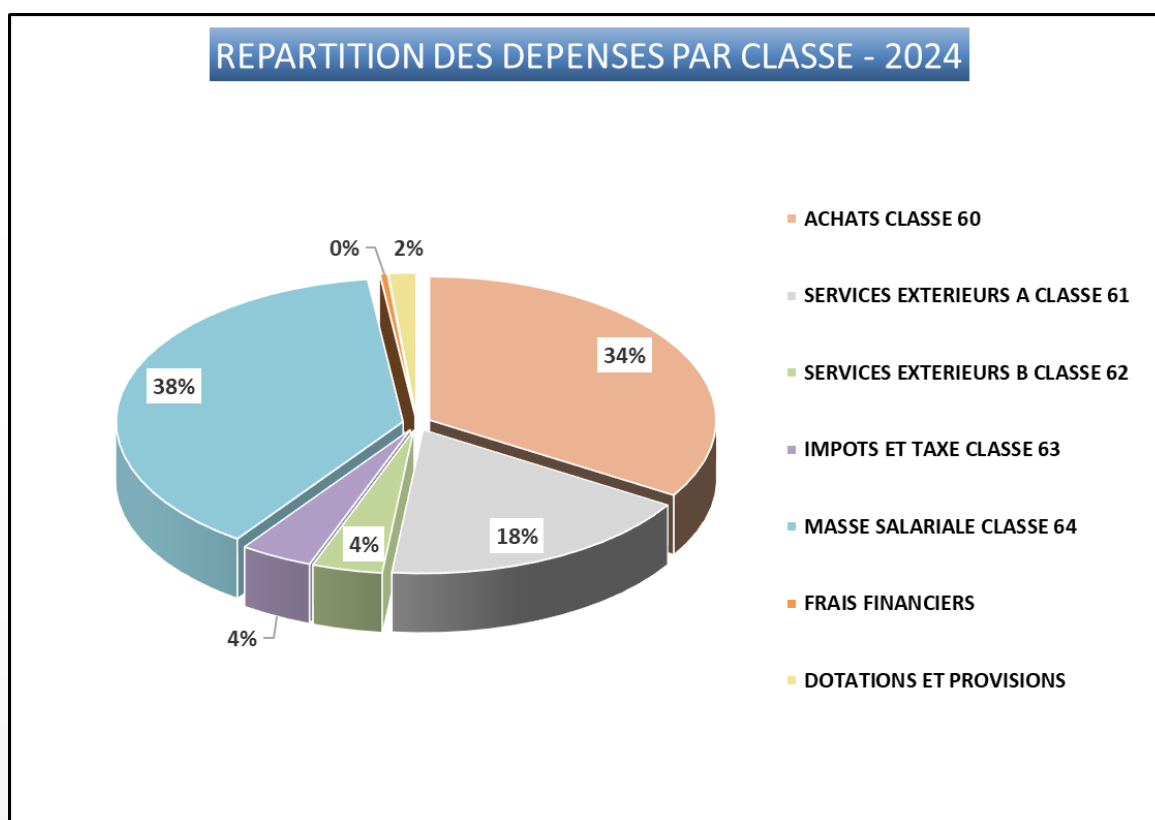
Le résultat de l'exercice 2024 est bénéficiaire de 20 675 €, en amélioration nette par rapport à 2023, malgré des réversions des remontées mécaniques encore en dessous du niveau garanti de 90 000 € (seulement 45 000 € perçus en 2024).

Malgré cela, ce résultat positif s'explique par la progression généralisée des recettes sur l'ensemble des espaces, ainsi qu'un contrôle rigoureux des charges d'exploitation.

3. Analyse des dépenses 2024

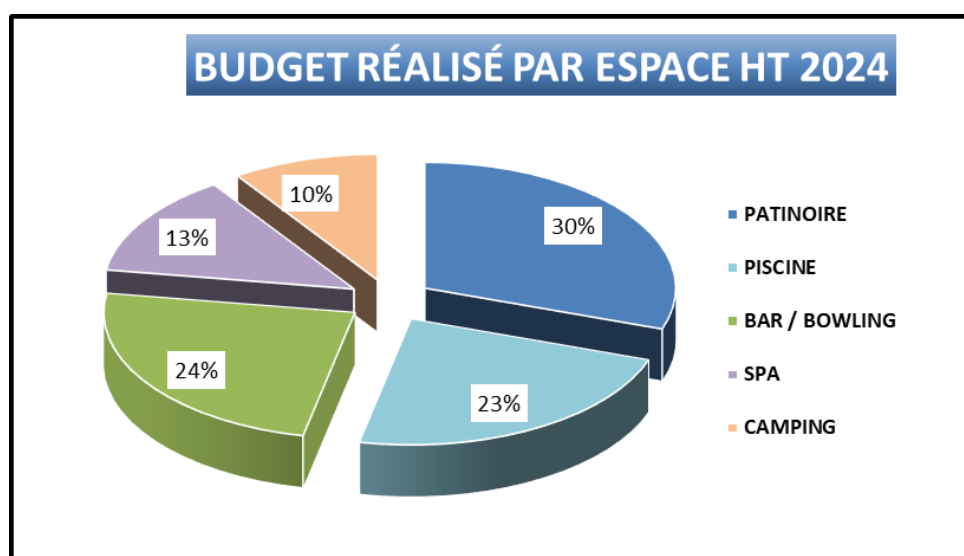
a) Répartition des dépenses par classe 2024

REPARTITION DES DEPENSES PAR CLASSE 2024		
ACHATS CLASSE 60	Achats restauration et marchandises, Eau, électricité, gaz, parc patins, fournitures d'entretien,...	369 322,36 €
SERVICES EXTERIEURS A CLASSE 61	Maintenance, Entretien et réparation des locaux, assurances, contrats d'entretien, espaces verts, contrôles réglementaires,...	196 368,20 €
SERVICES EXTERIEURS B CLASSE 62	Honoraires, réception, déplacements, téléphones, location logement,...	43 249,50 €
IMPOTS ET TAXE CLASSE 63	Taxe d'apprentissage, formation continue, contribution économique territoriale, ...	44 710,56 €
MASSE SALARIALE CLASSE 64	Salaires, tickets restaurants, Medecine du travail	418 075,64 €
FRAIS FINANCIERS	Intérêts bancaires, charges diverses et exceptionnelles, droit d'auteur (sacem, spre)	4 626,26 €
DOTATIONS ET PROVISIONS	Amortissements sur 5 ans	16 919,25 €
TOTAL		1 093 271,8 €



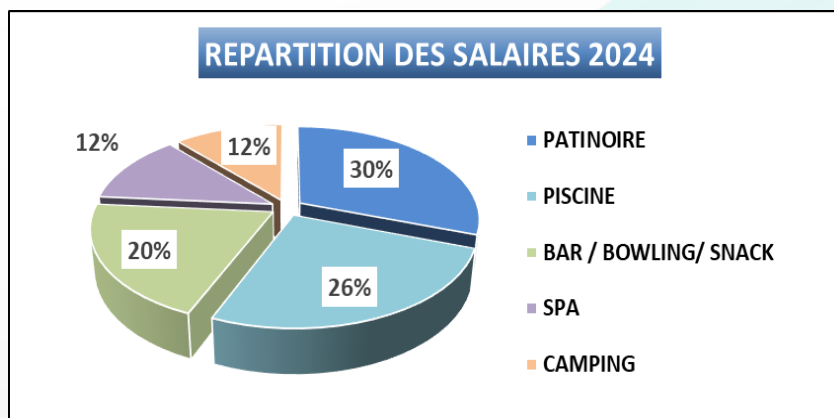
b) Analyse des dépenses par espace 2024

LIBELLES	BUDGET REALISE HT
PATINOIRE	331 058,79 €
PISCINE	251 698,72 €
BAR / BOWLING	263 962,81 €
SPA	143 505,65 €
CAMPING	103 045,80 €
TOTAUX	1 093 271,8 €



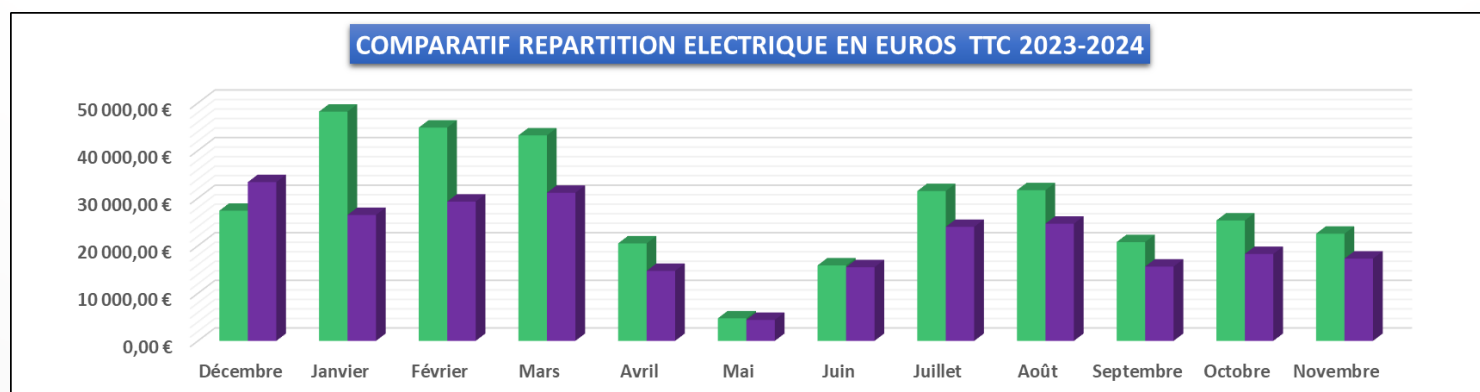
c) Répartition des salaires 2024

REPARTITION DES SALAIRES 2024	
PATINOIRE	127 366,84 €
PISCINE	107 892,27 €
BAR / BOWLING/ SNACK	83 903,23 €
SPA	50 532,84 €
CAMPING	48 380,45 €
TOTAUX	418 075,64 €



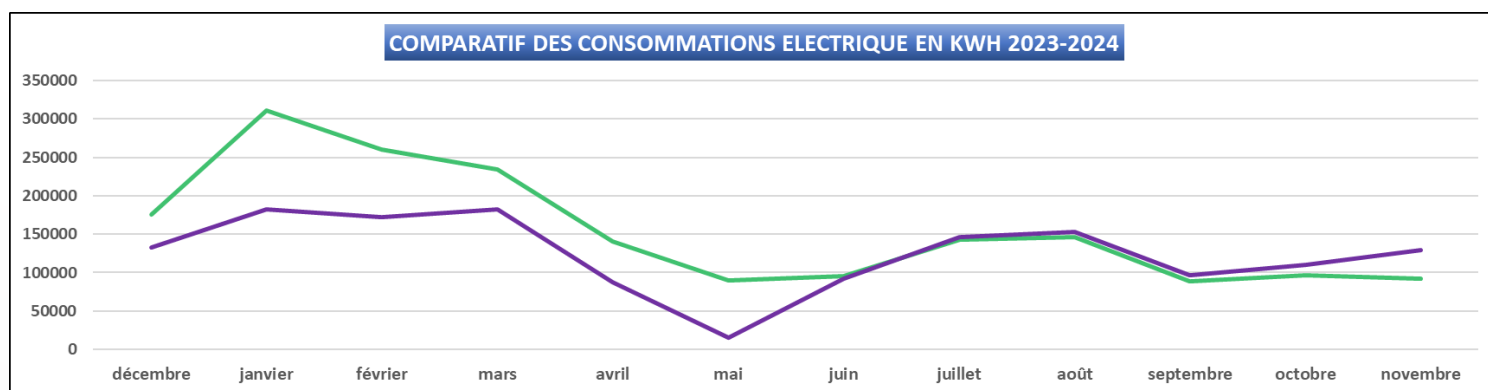
d) Comparatif des consommations électriques en Euros 2023-2024

COMPARATIF REPARTITION ELECTRIQUE EN EUROS 2023-2024				
	TOTAL N-1 2023	TOTAL N 2024	ECART EN %	ECART €
Décembre	27 356,11 €	33 359,82 €	21,95%	6 003,71 €
Janvier	48 171,32 €	26 462,21 €	-45,07%	-21 709,11 €
Février	44 813,96 €	29 272,45 €	-34,68%	-15 541,51 €
Mars	43 181,17 €	31 116,52 €	-27,94%	-12 064,65 €
Avril	20 487,27 €	14 705,52 €	-28,22%	-5 781,75 €
Mai	4 740,05 €	4 414,03 €	-6,88%	-326,02 €
Juin	15 859,74 €	15 480,68 €	-2,39%	-379,06 €
Juillet	31 480,22 €	23 961,92 €	-23,88%	-7 518,30 €
Août	31 660,57 €	24 629,44 €	-22,21%	-7 031,13 €
Septembre	20 765,32 €	15 614,57 €	-24,80%	-5 150,75 €
Octobre	25 302,77 €	18 260,59 €	-27,83%	-7 042,18 €
Novembre	22 519,49 €	17 284,18 €	-23,25%	-5 235,31 €
TOTAL	336 337,99 €	254 561,93 €	-24,31%	-81 776,06 €



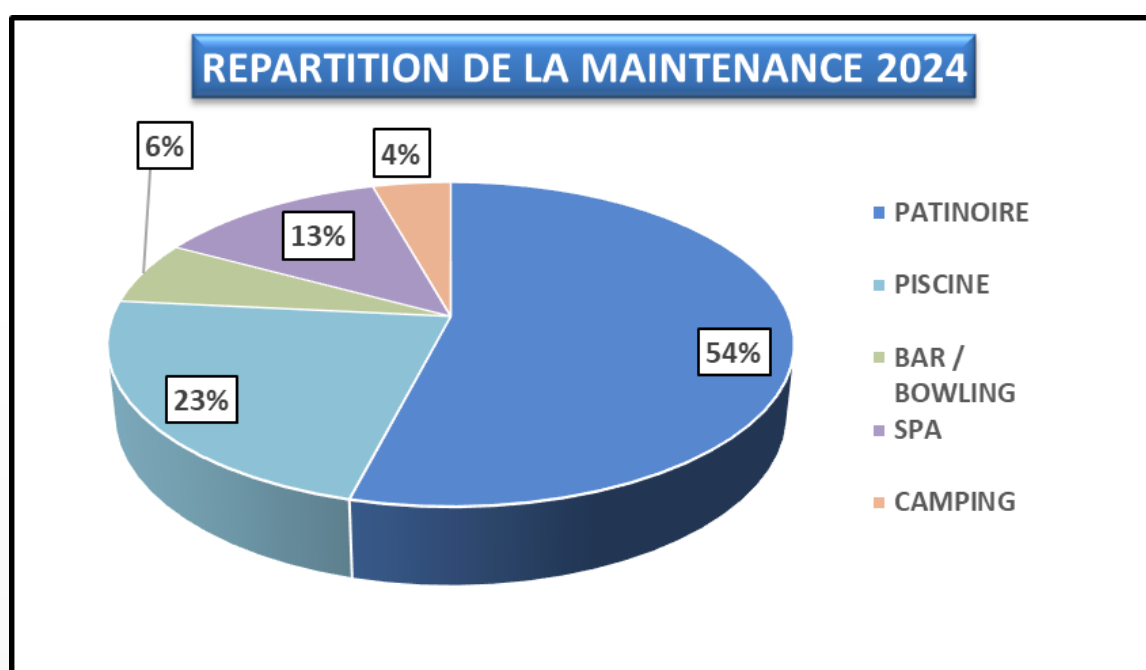
e) Comparatif des consommations électriques en Kwh 2024

COMPARATIF DES CONSOMMATIONS ELECTRIQUE EN KWH 2023-2024				
kw	TOTAL N-1 2023	TOTAL N 2024	ECART EN %	ECART KWH
décembre	175696	132967	-24,32%	-42 729
janvier	310825	182173	-41,39%	-128 652
février	260688	171922	-34,05%	-88 766
mars	234259	181976	-22,32%	-52 283
avril	140315	87001	-38,00%	-53 314
mai	89233	15357	-82,79%	-73 876
juin	95221	92418	-2,94%	-2 803
juillet	142374	145840	2,43%	3 466
août	145796	152884	4,86%	7 088
septembre	88832	95944	8,01%	7 112
octobre	96048	109863	14,38%	13 815
novembre	92066	129028	40,15%	36 962
TOTAL	1871353	1497373	-19,98%	-373 980



f) Répartition de la maintenance 2024

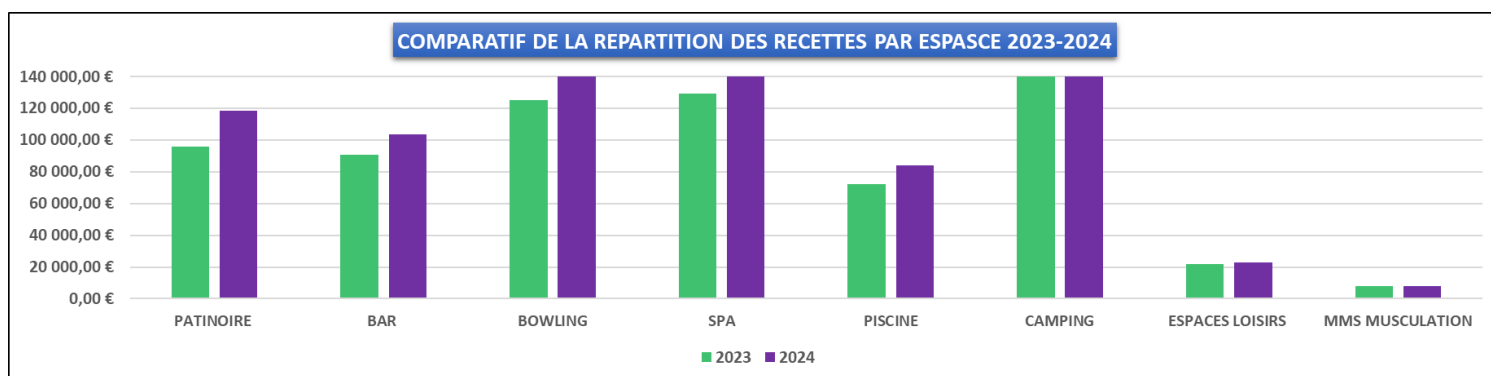
REPARTITION DE LA MAINTENANCE 2024	
PATINOIRE	65 114,24 €
PISCINE	27 187,17 €
BAR / BOWLING	7 622,90 €
SPA	15 399,23 €
CAMPING	5 227,47 €
TOTAUX	120 551,02 €



4. Analyses des recettes et des fréquentations

a) Comparatif des recettes TTC par espaces 2023/2024

COMPARATIF DE LA REPARTITION DES RECETTES EN TTC PAR ESPACE 2023-2024									
	PATINOIRE	BAR	BOWLING	SPA	PISCINE	CAMPING	ESPACES LOISIRS	MMS MUSCULATION	TOTAL
2023	95 750,00 €	90 748,00 €	125 131,00 €	129 131,50 €	72 178,00 €	164 982,27 €	21 891,50 €	7 900,00 €	707 712,27 €
2024	118 396,00 €	103 802,80 €	139 863,00 €	149 048,60 €	83 918,00 €	205 486,84 €	22 783,00 €	8 051,50 €	831 349,74 €
ECART EN %	24%	14%	12%	15%	16%	25%	4%	2%	17%



b) Comparatif des fréquentations par espace 2023-2024

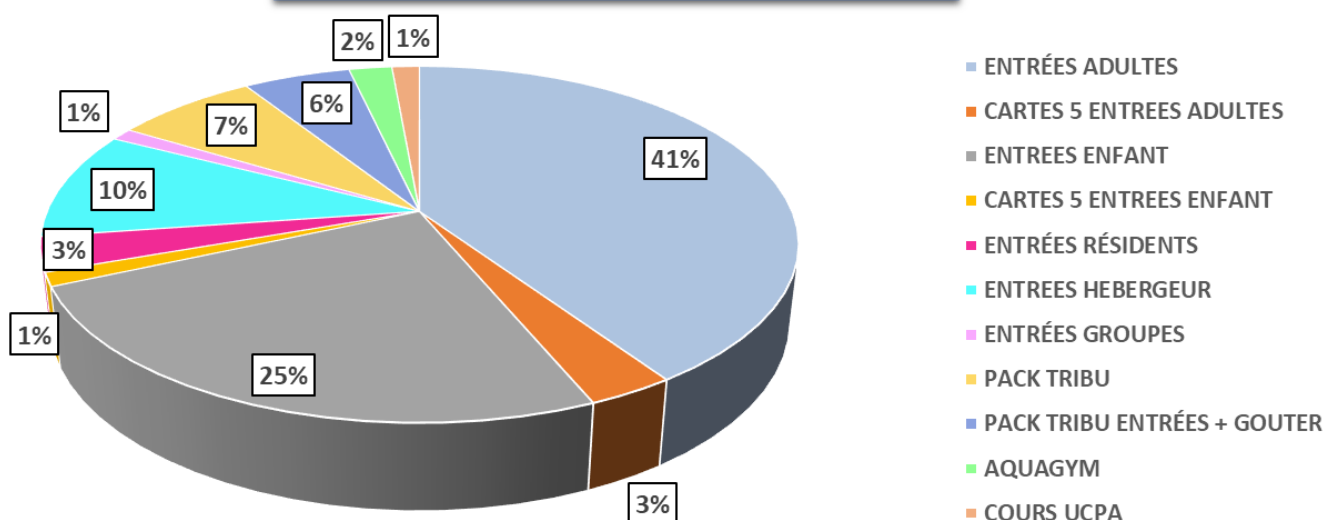
COMPARATIF DE LA REPARTITION DES FREQUENTATIONS 2023-2024						
	PATINOIRE	BOWLING	SPA	PISCINE	CAMPING	TOTAL
2023	10745	13114	3926	13690	16049	57524
2024	10043	13282	4372	15324	18312	61333
	-6,53%	1,28%	11,36%	11,94%	14,10%	6,62%

c) Répartition des entrées piscine 2024

REPARTITION DES FREQUENTATIONS PISCINE 2024

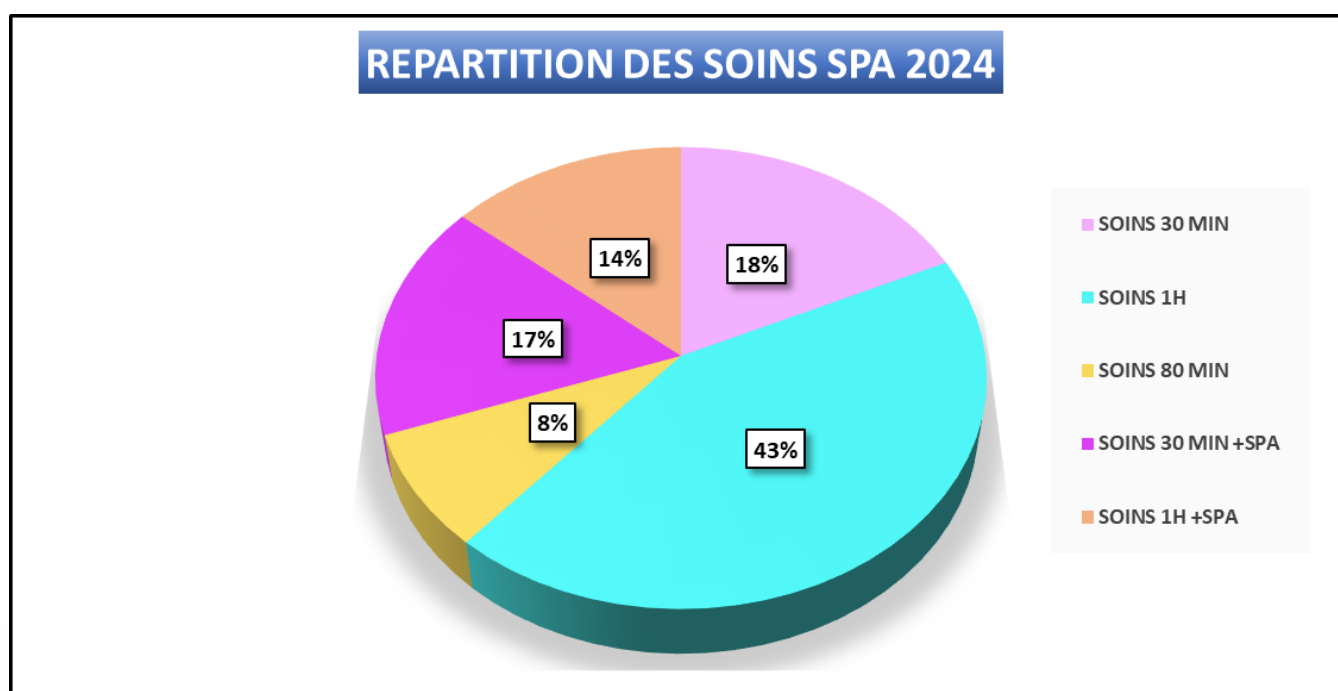
	ENTRÉES ADULTES	CARTES 5 ENTREES ADULTES	ENTREES ENFANT	CARTES 5 ENTREES ENFANT	ENTRÉES RÉSIDENTS	ENTREES HEBERGEUR	ENTRÉES GROUPES	PACK TRIBU	PACK TRIBU ENTRÉES + GOUTER	AQUAGYM	COURS UCPA	TOTAUX
2024	6209	485	3781	190	480	1506	171	1116	836	335	215	15324
% des entrées	40,52%	3,16%	24,67%	1,24%	3,13%	9,83%	1,12%	7%	5%	2%	1%	100%

REPARTITION DES FREQUENTATIONS PISCINE 2024



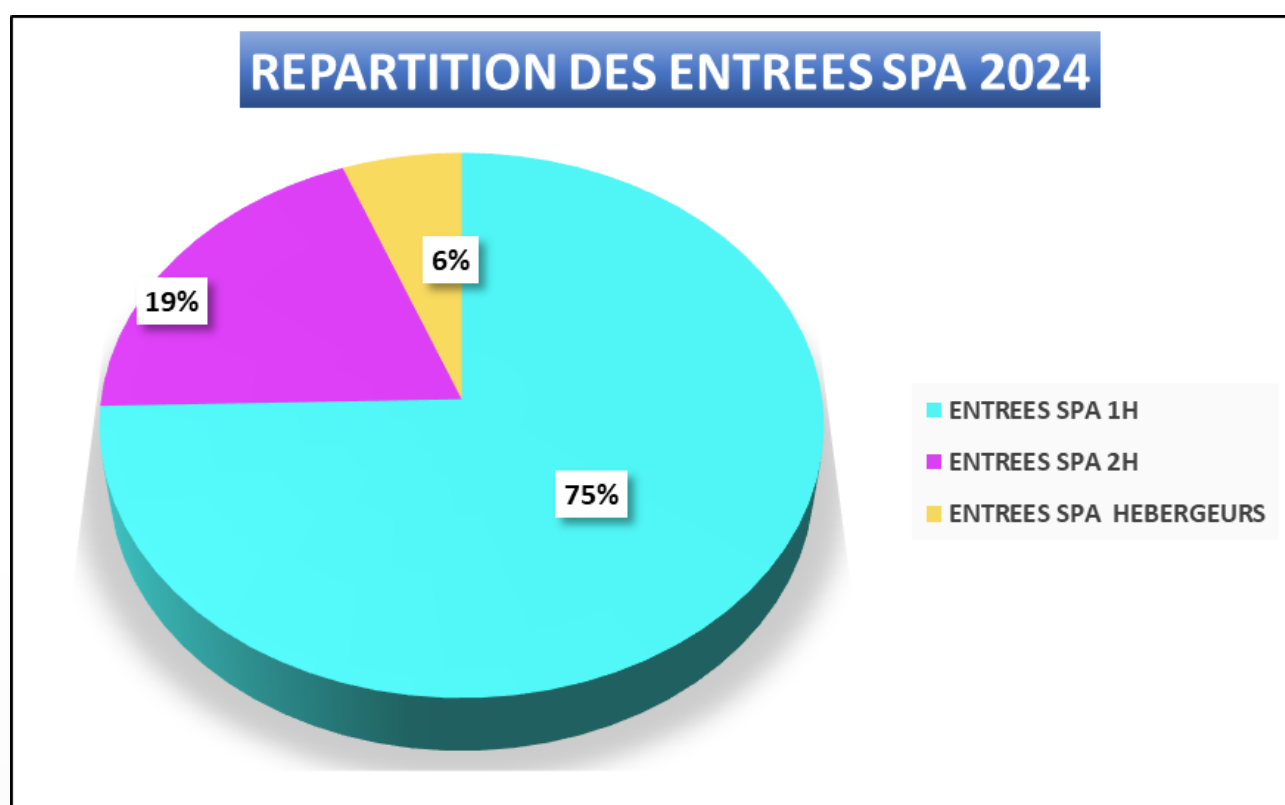
d) Répartition des soins spa

REPARTITION DES SOINS SPA 2024						
	SOINS 30 MIN	SOINS 1H	SOINS 80 MIN	SOINS 30 MIN +SPA	SOINS 1H +SPA	TOTAL SOINS
2024	77	185	35	71	59	427
% DES ENTREES	18,03%	43,33%	8%	16,63%	13,82%	100%



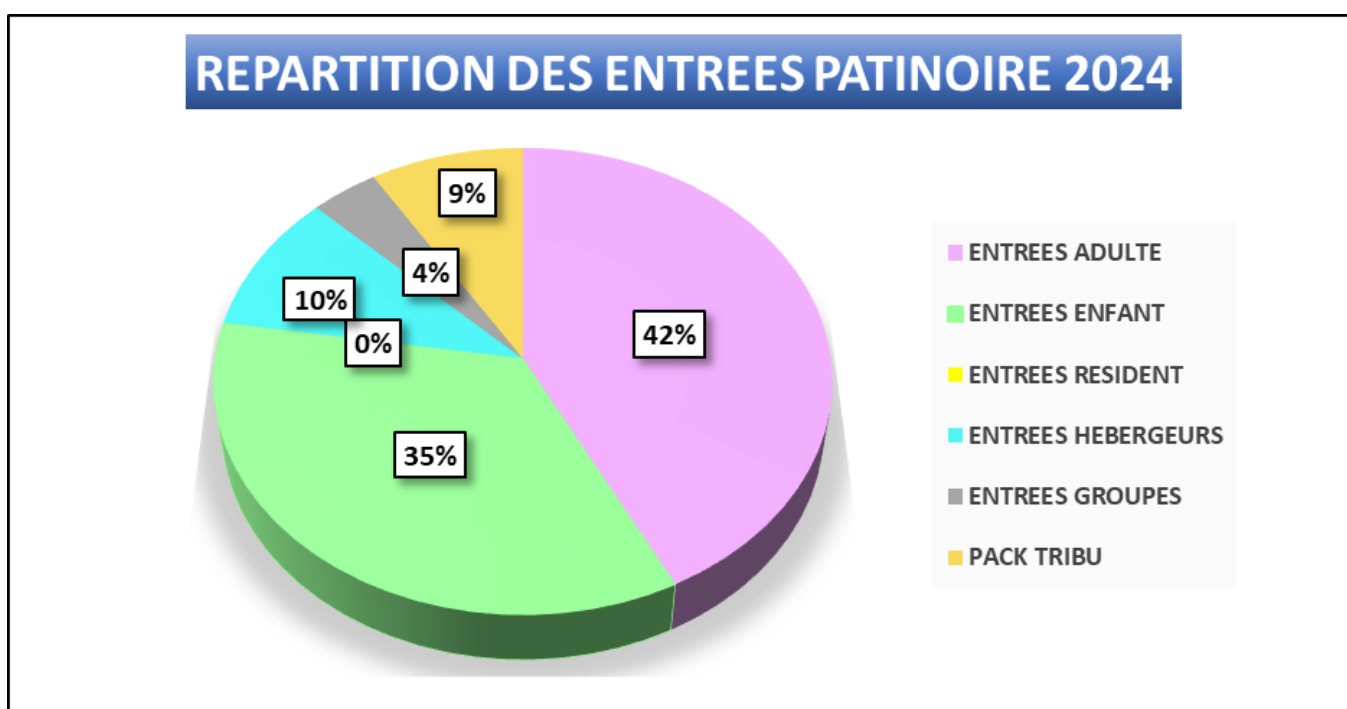
e) Répartition des entrées spa

REPARTITION DES ENTREES SPA 2024				
	ENTREES SPA 1H	ENTREES SPA 2H	ENTREES SPA HEBERGEURS	TOTAL DES ENTREES
2024	3262	854	256	4372
% DES ENTREES	74,61%	19,53%	5,86%	100%



f) Répartition des entrées patinoire

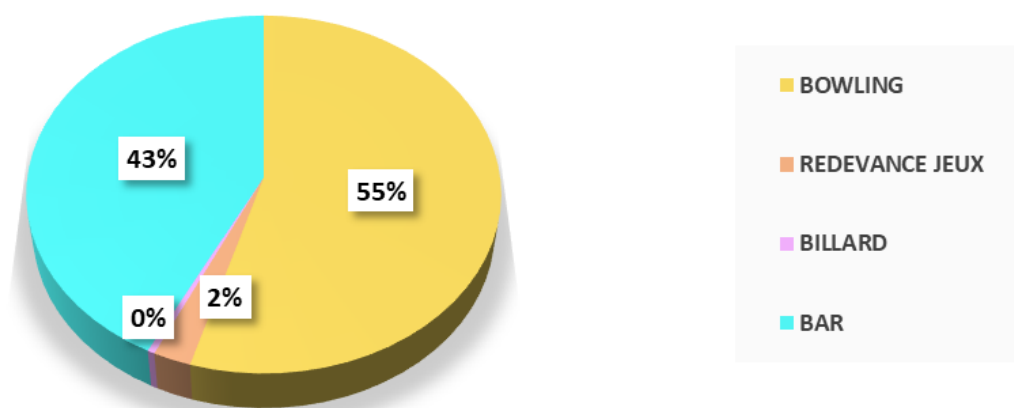
REPARTITION DES ENTREES PATINOIRE 2024						
ENTREES ADULTE	ENTREES ENFANT	ENTREES RESIDENT	ENTREES HEBERGEURS	ENTREES GROUPES	PACK TRIBU	TOTAL ENTREES PATINOIRE
4272	3511	4	980	391	885	10043
43%	35%	0%	10%	4%	9%	100%



g) Répartition des recettes bar / bowling

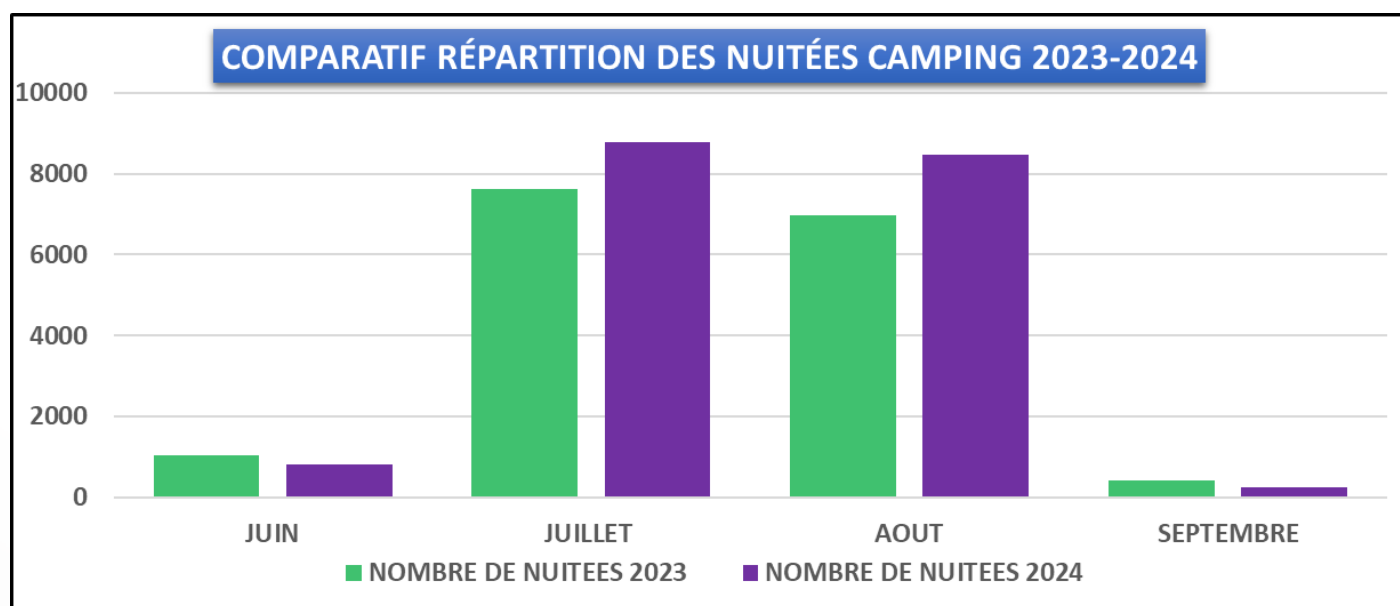
REPARTITION DES RECETTES BAR BOWLING 2024					
	BOWLING	REDEVANCE JEUX	BILLARD	BAR	TOTAUX
2024	132 954,00 €	5 793,00 €	1 116,00 €	103 802,80 €	243 665,80 €
% DES ENTREES	55%	2%	0%	43%	100%

REPARTITIONS DES RECETTES BAR BOWLING 2024



h) Répartition des nuitées camping

REPARTITION NUITEES CAMPING 2023-2024		
MOIS	NOMBRE DE NUITEES 2023	NOMBRE DE NUITEES 2024
JUIN	1038	804
JUILLET	7637	8773
AOUT	6975	8482
SEPTEMBRE	399	253
TOTAL	16049	18312

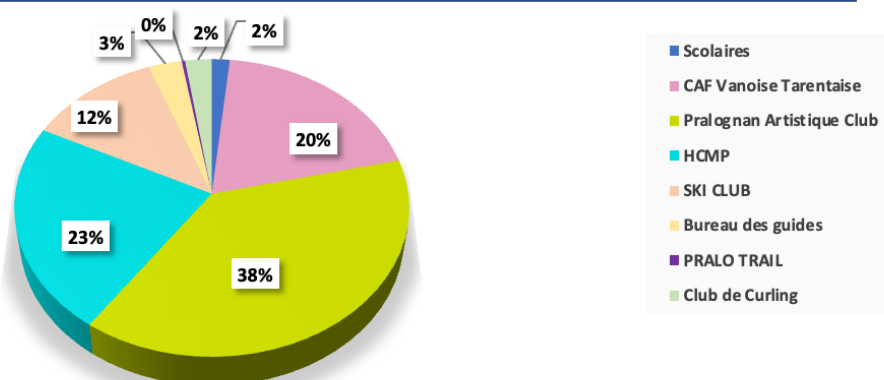


5. Valorisation des gratuités pour les associations locales et scolaires

VOLUMES HORAIRES ASSOCIATION ET SCOLAIRES	
PISCINE	
SCOLAIRES	
4 matinées (9h-12h) dernière semaine de juin soit 12h annuelle	
SALLE MULTISPORTS	
CAF Vanoise Tarentaie	
lundi	18h-22h
mardi	18h-22h
samedi	19h-22h
11h par semaine pendant 30 semaines soit environ 330 Heures annuelle	
PRALOGNAN ARTISTIQUE CLUB	
mercredi	16h15-18h15
samedi	10h30-12h30
soit 4h par semaine pendant 36 semaine soit environ 144h Heures annuelle	
SKI CLUB	
en fonction de la météo et préparation physique	
pas de créneaux définis entre 50 et 100h par an	
BUREAU DES GUIDES	
en fonction de la météo	
pas de créneaux définis environ 50h par an principalement en été	
PRALO TRAIL	
JEUDI	19H30-22H
DIMANCHE	19H30-22H
SALLE DE MUSCULATION	
SKI CLUB	
en fonction de la météo et préparation Physique	
pas de créneaux définis environ 100h par an	
PATINOIRE	
PRALOGNAN ARTISTIQUE CLUB	
mardi	17h30-21h00
mercredi	9h30-12h30 13h30-15h00
jeudi	17h30-20h00
samedi	9h00-12h30
soit 14h par semaine pendant 36 semaines soit environ 500h par an	
*durant certaines vacances scolaires le club organise des stages	
les heures des stages sont comprises dans les 500h	
HCMP (hockey club)	
mercredi	10h-12h00 18h30-20h30
vendredi	17h30-21h30
8h par semaine pendant 36 semaines soit environ 280h par an	
*les week-end organisation des matchs de championnat	
et différents tournois qui représentent 100h supplémentaires environ	
SCOLAIRES	
Cycle de 5 séances les jeudi matin de 9h00 à 12h00 soit 15h annuelle	
après les vacances de Toussaint	
CLUB DE CURLING	
vendredi	19h30-21h30
2h par semaine pendant 20 semaines soit 40h par an environ	

Ventilation des volumes horaires annuelle des associations et scolaires							
Scolaire	CAF Vanoise Tarentaise	Pralognan Artistique Club	HCMP	SKI CLUB	Bureau des Guides	PRALO TRAIL	Club de Curling
27	330	644	380	200	50	5	40

Ventilation des volumes horaires annuels des associations et scolaires



6. Grille tarifaire des espaces

TARIFS ÉTÉ 2024	Basse saison / nuit du 8/06 au 5/07 et du 26/08 au 08/09	Haute saison / nuit du 6/07 au 25/08
FORFAITS		
Forfait standard (emplacement + 1 tente, camping car ou caravane + 1 véhicule + 1 pers incl.)	9,50 €	13 € au lieu de 12,5 €
Forfait confort (emplacement + 1 tente, camping car ou caravane + 1 véhicule + électricité + 1 pers incl.)	16,00 €	20 € au lieu de 19 €
Forfait rando (1 pers à pied (en itinérance) 1 ou 2 nuits avec tente sur emplacement partagé)	6,50 €	9,50 €
PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES AU FORFAIT		
Personne 13 ans et plus	4,00 €	5,00 €
Enfant de de 5 à 12 ans	2,50 €	4,00 €
Enfant de - de 5 ans	gratuit	gratuit
Pers sup forfait rando	2,50 €	4,00 €
Visiteur	2,50 €	4,00 €
Voiture supplémentaire	1,50 €	2,00 €
Tente supplémentaire	1,50 €	2,00 €
Animal	1,50 €	
Frais de réservation courrier	7,00 €	
Frais de réservation sur place	4,00 €	
Frais de réservation internet	3,00 €	
Electricité	6,50 €	

Légende	Nouveau tarif		augmentation de tarif		prestation supprimée							
	2019/2020		2020/2021		2021/2022		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
PISCINE	ADULTES	ENFANTS	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES	ENFANTS
entrée	6,50 €	4,50 €	6,50 €	4,50 €	6,50 €	4,50 €	7,00 €	5,00 €	7,50 €	5,50 €	7,50 €	5,50 €
5 entrées*	26,00 €	18,00 €	26,00 €	18,00 €	26,00 €	18,00 €	28,00 €	20,00 €	30,00 €	22,00 €	30,00 €	22,00 €
Tarif tribu 2 Adultes+ 2 enfants **	20,00 €		20,00 €		20,00 €		22,00 €		22,00 €		22,00 €	
enfant supplémentaire	4,00 €		4,00 €		4,00 €		4,50 €		4,50 €		4,50 €	
tarif résident***	4,00 €		4,00 €		4,50 €		4,50 €		5,00 €		5,00 €	
carte résident 5 entrées	20,00 €		20,00 €		20,00 €		20,00 €		20,00 €		20,00 €	
groupe	4,50 €		4,50 €		4,50 €		4,50 €		5,00 €		5,00 €	
	4,00 €		4,00 €		4,00 €				5,00 €		5,00 €	
jardin aquatique 1adulte + 1 enfant	10,00 €		10,00 €		10,00 €				supprimé		supprimé	
adulte ou enfant supplémentaire	4,00 €		4,00 €		4,00 €				supprimé		supprimé	
carte 1h nage adulte	4,00 €		4,00 €		4,00 €		4,50 €		5,00 €		5,00 €	
carte 5h nage adulte*	16,00 €		16,00 €		16,00 €		18,00 €		20,00 €		20,00 €	
carte 10h nage adulte*	30,00 €		30,00 €		32,00 €		36,00 €		40,00 €		40,00 €	
tarif hébergeur carte 20 entrées	80,00 €		80,00 €		90,00 €		90,00 €		100,00 €		100,00 €	
tarif hebergeur 1 entrée piscine	4,00 €		4,00 €		4,50 €		4,50 €		5,00 €		5,00 €	
enfant de moins de 5 ans	gratuit		gratuit		gratuit		gratuit		gratuit		gratuit	
aquasports	10€ le cours		10€ le cours		12 € le cours		12 € le cours		12 € le cours		12 € le cours	
aquasports semaine			les 3 cours 25€		les 3 cours 25 €		les 3 cours 30 €		les 3 cours 30 €		les 3 cours 30 €	
1 cours d'aquasport + 1 h de spa					27,00 €		27,00 €		28,00 €		29,00 €	

PATINOIRE	2019/2020		2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	ADULTES	ENFANTS	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES N-1	ENFANTS N-1	ADULTES	ENFANTS
entrée	4,50 €	3,50 €	4,50 €	3,50 €	5,00 €	3,50 €	5,00 €	4,00 €	6,00 €	4,00 €
location patin	3,50 €	3,50 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €		4,00 €		4,00 €	
Tarif tribu 2 Adultes+ 2 enfants (loc comprise)*	28,00 €		30,00 €		30,00 €		30,00 €		32,00 €	
enfant supplémentaire (loc comprise)	5,00 €		5,50 €		5,50 €		5,50 €		5,50 €	
carte 5 entrées**	17,00 €		17,00 €		17,00 €		20,00 €		24,00 €	
carte 5 entrées+loc**	32,00 €		34,00 €		34,00 €		36,00 €		40,00 €	
tarif unique le samedi							7,00 €		7,00 €	
entrées groupe + loc	5,00 €		5,50 €		5,50 €		5,50 €		6,00 €	
tarif résident***	4,00 €		4,00 €		4,50 €		4,50 €		5,00 €	
tarif résident location comprise	6,00 €		6,50 €		7,00 €		7,50 €		8,00 €	
tarif hébergeur carte 20 entrées (loc incluse)	80,00 €		90,00 €		90,00 €		100,00 €		110,00 €	
tarif hébergeur 1 entrée patinoire	4,00 €		4,00 €		4,50 €		5,00 €		5,50 €	
location casque	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €		1,50 €		1,50 €	
location pack sécurité		4,50 €		4,50 €	4,50 €		4,50 €		4,50 €	
location luge		4,00 €		4,00 €	4,00 €		4,00 €		4,00 €	
affutage	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €		3,00 €		3,00 €	

CURLING	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
location piste 1h	75,00 €	80,00 €	80,00 €	85,00 €	95,00 €
location piste 2h	140,00 €	150,00 €	150,00 €	160,00 €	180,00 €
loc piste avec animateur (réservé CE)			plus 50 € / heure	plus 50 € / heure	plus 50 € / heure

EISSTOCK	2109/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
location piste 1h	75,00 €	75,00 €	75,00 €	75,00 €	

LOCATION HEURE DE GLACE	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
location heure de glace tarif 1	70,00 €	70,00 €	80,00 €	90,00 €	95,00 €
location heure de glace tarif 2	75,00 €	80,00 €	85,00 €	95,00 €	100,00 €
location heure de glace tarif 3	85,00 €	90,00 €	95,00 €	105,00 €	110,00 €

Légende	Nouveau tarif	augmentation de tarif			
---------	---------------	-----------------------	--	--	--

MUSCULATION	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
la séance	7 €	7 €	7 €	7 €	7 €
la carte 5 séances	28,00 €	28,00 €	28,00 €	28,00 €	28,00 €
abonnement saison Hiver	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €	70,00 €
abonnement saison été	50,00 €	50,00 €	50,00 €	50,00 €	50,00 €
abonnement annuel	100,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €

SALLE MULTISPORTS	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
accès mur d'escalade la séance	7,00 €	7,00 €	7,00 €	8,00 €	8,00 €
badminton à l'heure	14,00 €	14,00 €	14,00 €	15,50 €	15,50 €
badminton 5 heures	56,00 €	56,00 €	56,00 €	62,00 €	62,00 €
loc sports co à l'heure	20,00 €	20,00 €	20,00 €	22,00 €	22,00 €
loc sports co 5 heures	80,00 €	80,00 €	80,00 €	88,00 €	88,00 €

Légende	Nouveau tarif			augmentation de tarif			prestation supprimée		
	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2021/2022	2022/2023	2023/2024			
BOWLING									
la partie par personne	8,00 €	9,00 €	9,50 €	9,50 €	10,00 €	11,00 €			
billard américains la partie	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €			
partie résident*	6,50 €	7,50 €	8,00 €	8,00 €					
personne			11,50 / pers	11,50 / pers	*	*			
Formule anniversaire (piscine ou patinoire en illimité + 1 partie de bowling + 1 cocktail non alcoolisé + 1 gâteau + bonbons + 1 cadeau pour les enfants)			16,50 € / pers	16,50 € / pers					
Formule anniversaire (1 partie de bowling + 1 cocktail non alcoolisé + 1 gâteau + bonbons + 1 cadeau pour les enfants)			12,50 € / pers	12,50 € / pers					
Partie supplémentaire anniversaire			6,50 € / pers	6,50 € / pers					
Happy samedi			7,00 € la partie pour tous		8,00 €	9,00 €			

Légende		Nouveau tarif		augmentation de tarif		
				modification système de tarification		
SPA	2019/2020		2020/2021		2021/2022	
	2022/2023		2023/2024			
carte 1h **	17,00 €		18,00 €		18,00 €	
carte 2 h**	27,00 €		27,00 €		27,00 €	
heure supplémentaire						
carte 2h résident* + **	17,00 €		20,00 €		20,00 €	
carte 5 h***						
carte 10h**	90,00 €		100,00 €		110,00 €	
tarif hébergeur carte 20 entrées 1h	300,00 €		320,00 €		340,00 €	
tarif hebergeur 1 entrée SPA	15,00 €		16,00 €		17,00 €	
soin sec 25 min	40,00 €		40,00 €		40,00 €	
soin 25 min + spa	50,00 €		50,00 €		50,00 €	
soins signature 25 min	42,00 €		42,00 €		47,00 €	
soin signature 25min + spa	52,00 €		52,00 €		57,00 €	
soin sec 25 min bar à modelages					45,00 €	
soin 25 min bar à modelages + spa					55,00 €	
soin sec 50 min	75,00 €		75,00 €		75,00 €	
complément soin 50 min	20,00 €		30,00 €		30,00 €	
soin 50 min + spa	85,00 €		85,00 €		85,00 €	
soin sec 50 min bar à modelages					80,00 €	
soin sec 50 min bar à modelages + spa					90,00 €	
soin signature 50 min	85,00 €		85,00 €		90,00 €	
soin signature 50 min + spa	95,00 €		95,00 €		100,00 €	
soin sec 80 min			95,00 €		95,00 €	
soin 80 min + spa			105,00 €		105,00 €	
location serviette supplémentaire	2,00 €		2,00 €		2,00 €	
location de peignoir	3,00 €		3,00 €		3,00 €	
soirée spa prvilège ***	40,00 €		40,00 €		40,00 €	
location soirée privative ***	2 000,00 €		2 000,00 €		2 000,00 €	

7. Analyse de la qualité de service

En 2024, la société Aqu'ice a poursuivi ses efforts pour améliorer l'expérience client au sein du Centre Le Cristal et du Camping Le Chamois. Grâce à l'implication des équipes et à une écoute active des retours clients.

Actions Concrètes et Engagements

Maintien de la qualité d'accueil

Les équipes du Cristal continuent de se distinguer par la qualité de leur accueil, particulièrement appréciée du grand public. Les compliments et remerciements de nos clients constituent une source constante de satisfaction et témoignent de notre engagement envers un service irréprochable.

Suivi et amélioration continue

Un système de suivi de la qualité des services a été mis en place, conformément à nos engagements. Une attention particulière est portée aux remarques de la clientèle via notre site web. Ce suivi rigoureux nous permet d'identifier rapidement les axes d'amélioration et de répondre de manière proactive aux attentes de nos clients.

Satisfaction de la clientèle

Nous avons réussi à maintenir un haut niveau de satisfaction, avec une note moyenne de 3,5 sur Google. Cette évaluation reflète notre engagement à offrir une expérience client de qualité.

Ouvertures anticipées

Nos équipes restent mobilisées pour proposer des ouvertures anticipées, permettant aux clients de profiter de nos équipements même en cas de mauvais temps. Cette flexibilité est particulièrement appréciée et contribue à améliorer la satisfaction globale.

Partenariats avec la station

En collaboration avec la SOGESPRAL, la formule « Pralo Pass » a été reconduite pour la saison estivale 2024. Ce partenariat permet à nos clients de bénéficier d'avantages supplémentaires et renforce notre engagement à offrir une expérience complète et enrichissante à Pralognan-la-Vanoise.

Ces actions concrètes témoignent de notre volonté constante d'améliorer la qualité de service et de répondre aux besoins de la collectivité de Pralognan-la-Vanoise. Nous continuerons à œuvrer avec diligence pour maintenir et dépasser ces standards dans les années à venir.

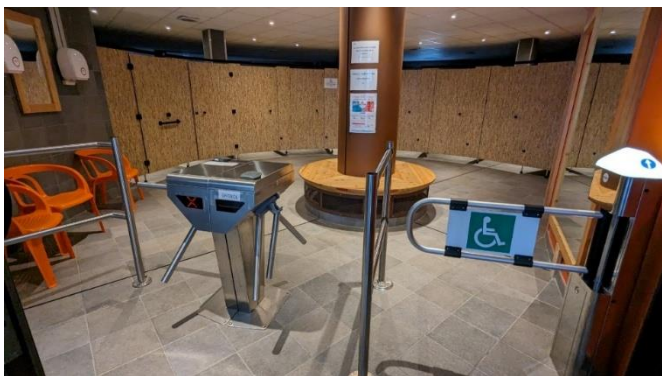
Accueil de l'UCPA

Comme chaque saison, nous collaborons avec le centre d'hébergement UCPA afin de proposer des activités complémentaires aux enfants. Ceux-ci peuvent ainsi profiter de la patinoire, de la piscine, ainsi que d'une salle de danse mise à disposition tout au long de l'été

CONTRÔLE D'ACCES PATINOIRE ET PISCINE :

Dans une logique de simplification du parcours client et d'harmonisation des systèmes de billetterie sur la station, la collectivité a demandé le remplacement du système de contrôle d'accès historique **Skidata**. À la suite de cette sollicitation, la société **Aqu'ice** a pris en charge la mise en œuvre du nouveau système : **Team Access**.

Ce remplacement a permis de synchroniser les accès entre les remontées mécaniques et les infrastructures du Centre Le Cristal, facilitant ainsi l'utilisation des **forfaits combinés** (ski + piscine + patinoire). Les clients détenteurs de ces forfaits peuvent désormais accéder aux différents équipements plus simplement, sans rupture de parcours. Cette évolution technique, bien accueillie, renforce l'intégration des services à l'échelle de la station et contribue à améliorer nettement l'expérience usager, en particulier en période de forte affluence.



PATINOIRE :

En 2024, la **surfaceuse Dupon 3000**, devenue obsolète, a été remplacée par la collectivité par une **Zamboni 650 électrique**. Cette acquisition a représenté un tournant significatif dans l'exploitation de la patinoire. Plus fiable et économe, la nouvelle machine permet une régularité de traitement de la glace et une qualité de surface nettement améliorée. Cet investissement a directement renforcé la qualité de service offerte aux clubs, aux stages sportifs et aux usagers loisirs. Le retour client est très positif, et la patinoire bénéficie désormais d'un niveau de prestation cohérent avec les attentes d'un équipement de montagne performant.



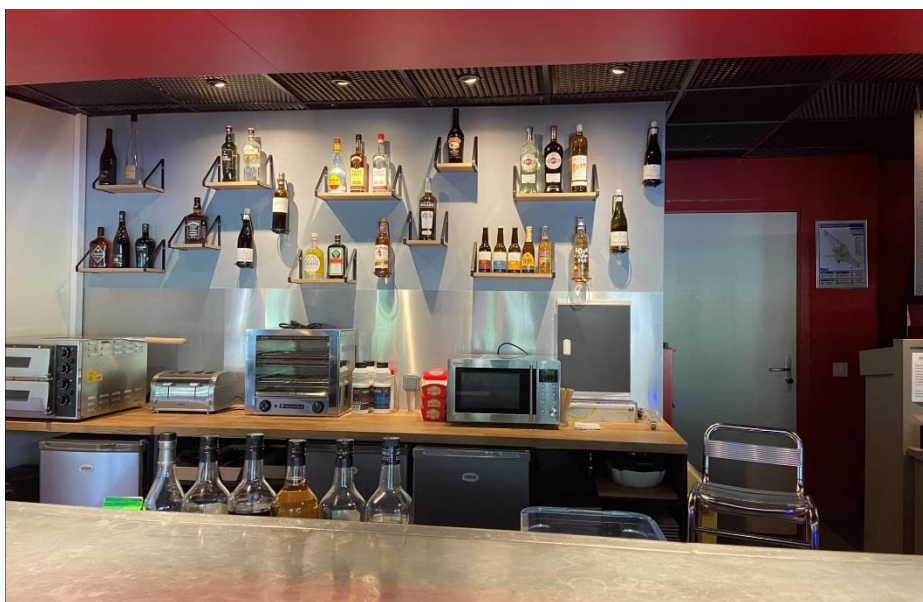
BAR/BOWLING :

Dans l'espace bar et bowling, plusieurs actions ont été menées pour maintenir une offre attractive et adaptée à une clientèle familiale :

- **Renouvellement régulier des jeux d'arcade** : chaque saison, en partenariat avec notre prestataire, de nouveaux jeux sont proposés, apportant fraîcheur et nouveauté à l'espace de loisirs. Cette dynamique favorise la fidélisation des familles.
- **Prolongation de la formule "bowling + boisson"** : cette offre simple mais efficace (-1 € sur la partie) continue de séduire une large clientèle, notamment en après-midi ou en soirée.
- **Aménagement du point snacking** : les équipes ont mené un travail d'optimisation de l'espace, afin de fluidifier le service et de renforcer la qualité de la prestation alimentaire proposée. Cet effort, réalisé en interne, contribue à la cohérence et à l'efficacité de l'accueil dans cet espace multi-activités.

Le développement de l'offre snack s'est poursuivi en 2024, avec un accent sur la **rentabilité** et l'**expérience client** :

- Un **nouveau four à pizza** a été installé, remplaçant l'ancien matériel devenu inadapté à la demande. Ce nouvel équipement plus performant permet une meilleure cadence de production et une réduction des pertes, contribuant directement à **l'amélioration de la rentabilité des ventes de pizzas**.



ESPACE DETENTE :

L'espace détente a poursuivi sa montée en gamme avec un soin particulier apporté à l'accueil boutique :

- L'espace de vente des produits **Phyt's**, notre partenaire historique, a de nouveau été réagencé pour le rendre plus visible, lisible et qualitatif.
- Des **éco-cups** ont été introduites dans l'espace tisanerie, répondant à une demande croissante de solutions plus respectueuses de l'environnement.
- Le libre-service de produits d'hygiène (shampooings, gels) a été revu et amélioré, tant en termes de gamme que de présentation, dans le but d'aligner l'expérience bien-être sur les standards attendus par notre clientèle.

PISCINE :

L'offre d'activités aquatiques a connu une nette progression cette année :

- En réponse aux retours clients, les séances d'**aquagym** sont passées de **3 à 5 fois par semaine** pendant les vacances scolaires, couvrant toute la saison hivernale. Le programme a été étoffé avec des disciplines complémentaires telles que **l'aqua-fitness, l'aqua-boxing et l'aqua-pilates**.
- L'abonnement hebdomadaire donne toujours accès à la piscine après chaque séance, ce qui valorise l'offre et augmente la fréquentation globale.
- Sur le plan technique, la gestion de la qualité de l'eau reste irréprochable. Les analyses quotidiennes, associées aux contrôles mensuels réalisés par l'ARS, confirment une **conformité totale (100 %) sur toute l'année 2024**.
- Les températures sont maintenues dans les standards suivants Bassin : $29^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$
 - Spa : $34^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$
 - Air piscine : $26^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$
 - Air spa : $32^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$

La qualité des eaux de baignade doit répondre aux normes suivantes :

PH	6,9-7,7
CHLORE ACTIF	0,4-1,4 mg/L (sans stabilisant)
CHLORE LIBRE	$\geq 2\text{mg/L}$
CHLORAMINES	$\leq 6\text{mg/L}$

Les contrôles sont réalisés deux fois par jour conformément à la réglementation avec le suivi du carnet sanitaire.

Les contrôles mensuels diligentés par l'Agence Régionale de Santé montrent une conformité des eaux de baignade de 100%.

Date	Grand bain	Pataugeoire	Spa
Décembre	C	C	C
Janvier	C	C	C
Février	C	C	C
Mars	C	C	C
Avril	C	C	C
Juin	C	C	C
Juillet	C	C	C
Août	C	C	C

SNACK :

Le développement de l'offre snack s'est poursuivi en 2024, avec un accent sur la **rentabilité** et l'**expérience client** :

- Des formules "activité + goûter" (jeux gonflables, mini-golf) ont continué à séduire les familles.
- La carte été a été élargie avec des produits frais et gourmands (paninis sucrés, smoothies, milk-shakes), renforçant l'attractivité de l'offre auprès de la clientèle estivale.

CAMPING :

Le camping a connu une **année record**, renforcée par des améliorations significatives du cadre de vie :

- Mise en place de **zones ombragées** avec parasols et tonnelles, plébiscitées lors des journées chaudes.
- Refonte partielle du **rayon épicerie de dépannage** pour mieux répondre aux besoins du quotidien des campeurs.
- Intervention technique sur la **zone bivouac** : un **épierrage approfondi** a été effectué avant la saison, améliorant nettement le confort des campeurs itinérants.



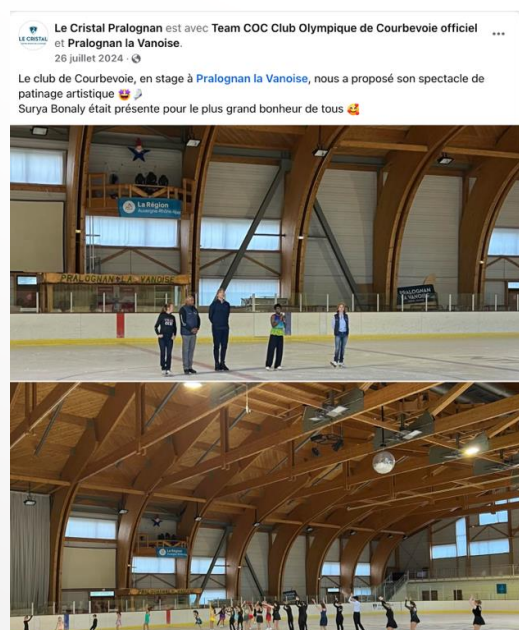
8. Communication

Nous avons continué à utiliser les supports traditionnels à Pralognan, avec la création d'affiches et la mise à jour de nos flyers. Ces supports concernent les événements tels que les matchs de hockey, les galas de patinage, les soirées avec la présence de musiciens au bar/bowling, ainsi que nos offres promotionnelles.



Chaque année, la patinoire de Pralognan accueille de nombreux patineurs à l'occasion de stages de préparation.

La présence des équipes de France de patinage, mais aussi de ski, constitue une opportunité précieuse pour valoriser et promouvoir notre établissement.



Réseaux sociaux

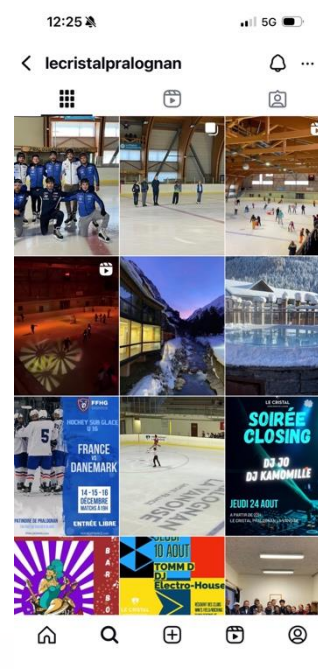
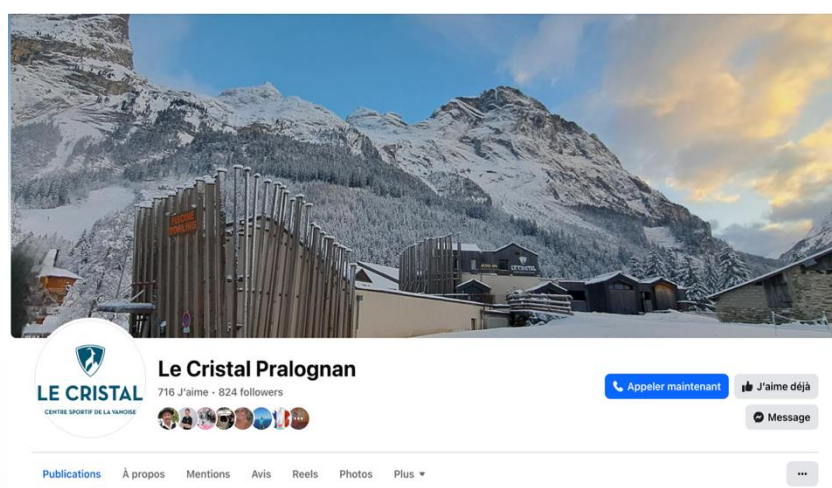
Nos réseaux sociaux constituent un outil essentiel pour diffuser des informations générales à notre clientèle ainsi qu'à celle de la station. Nous y relayons également l'actualité et les événements du complexe Le Cristal.

Nos clients ont toujours la possibilité de nous contacter via ces plateformes, et nous nous efforçons de leur répondre dans les plus brefs délais.

Concernant nos statistiques :

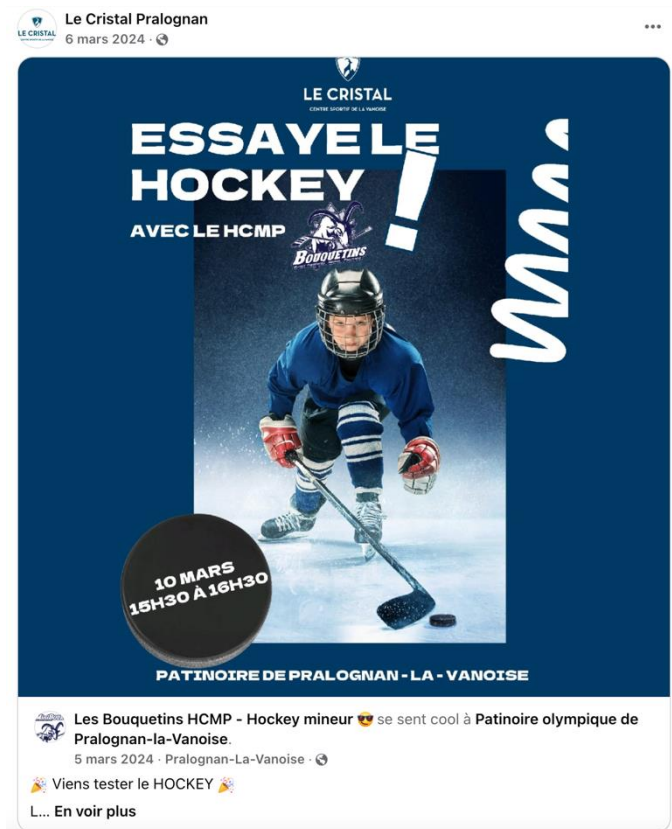
- Sur **Facebook**, nous comptons actuellement **824 abonnés**, contre **780** l'année précédente.
- Sur **Instagram**, nous avons atteint **300 followers**.

Nos réseaux sociaux constituent un outil essentiel pour diffuser des informations générales à notre clientèle ainsi qu'à celle de la station. Nous y relayons également l'actualité et les événements du complexe Le Cristal.



Nous constatons que notre couverture est bien plus conséquente sur Facebook. Ceci s'explique par le fait qu'un nombre plus important de personnes est présent sur ce réseau social.

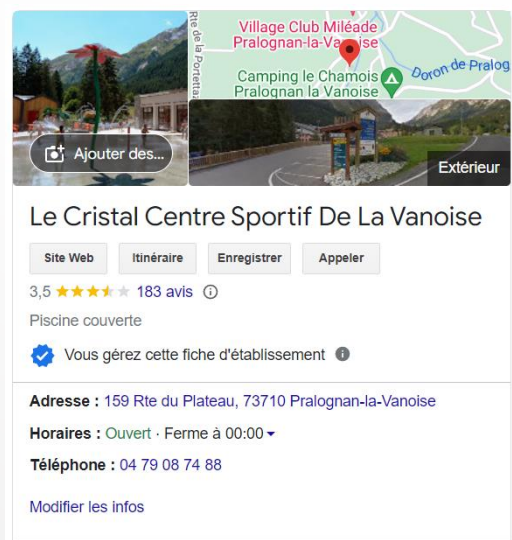
Afin d'améliorer cette couverture, nous réalisons également des publications communes comme ici avec le club de hockey local pour une séance découverte.



Nous disposons également d'une page **Google My Business**, un outil essentiel pour fournir à notre clientèle les informations clés, telles que les horaires d'ouverture de nos espaces.

Cette page permet aux clients de laisser des avis accompagnés d'une note sur cinq. Elle nous offre également la possibilité de répondre aux avis négatifs, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

Actuellement, notre note moyenne est de **3,5 sur 5**.



Une page **Google My Business** dédiée au **Camping Le Chamois** existe également. Elle affiche actuellement une note de **3,9 sur 5**.

Cette bonne évaluation est en grande partie due à l'engagement et à la disponibilité de nos équipes, toujours attentives aux besoins de la clientèle.



9. Rapport de maintenance des installations

Nous nous appuyons sur notre partenaire la société Eolya dans le suivi des opérations de maintenance.

Le bilan détaillé de l'ensemble des opérations de maintenance est joint à ce document.

Vous retrouverez dans ce document l'ensemble des interventions de maintenance correctives et préventives que la société Eolya a effectué sur le site de Pralognan la Vanoise.

Les pannes les plus importantes sur cette année 2024 ont été :

Pannes de la Surfaceuse :

Nous avons encore rencontré de nombreuses pannes de surfaceuse en raison de l'âge avancé de la machine, incluant des pannes hydrauliques, moteur et électriques malgré une révision importante de cette dernière. Pour assurer la continuité des opérations, nous avons en lien avec les services de la collectivité le changement de la machine. Une machine de prêt nous a été livrée en attente du modèle commandé.



Problèmes d'Alimentation en Eau :

L'alimentation en eau du bâtiment, malgré plusieurs interventions, a de nouveau posé problèmes.



Problèmes spa extérieur :

Déjà évoqué avec les services techniques municipaux une fuite est apparue sur la tuyauterie du spa extérieur.

Malgré plusieurs interventions cette fuite ne sera réparable qu'en cassant le muret en pierre qui soutient le bac.

Cette opération est relativement complexe du fait même des travaux initiaux et nécessitera probablement la reprise des étanchéités du toit terrasse.

10. Annexes

Inventaire des biens au contrat