

RAPPORT AU CONCEDANT SUR L'ACTIVITE ET LES COMPTES

CONCESSION DE SERVICES BAINS ET SPA LA PLAGNE

Exercice 2021/2022

Préambule

La commune de La Plagne Tarentaise a conclu avec la société DEEP NATURE SAVOIE une concession de Services pour l'exploitation des « BAINS ET SPA LA PLAGNE ».

Cette convention, signée le 03 décembre 2018, a été conclue pour une durée de 5 ans.

Le centre-forme de Belle Plagne a été entièrement restauré pour une ouverture au public début de saison d'hiver 2018-2019. Le principe de cet équipement est l'accueil des différentes catégories de clientèle de la station, mais aussi des populations résidentes pour leur proposer de moments de bien-être liés à l'eau.

Description des installations

- **1 zone d'accueil avec un espace boutique**
- **2 vestiaires H/F avec casiers, douches, cabines de change, WC**
- **1 bassin « Family » avec 7 cabines de repos panoramiques**
- **Espace premium comprenant 3 saunas, 2 bains nordiques en bas, et à l'étage, 1 hammam, 1 grotte de sel, 1 bassin et 2 bains à remous**
- **2 espaces de relaxation avec tisanerie et lits et fauteuils de repos**
- **1 espace soins comprenant 6 cabines dont 2 doubles**
- **Des zones techniques**
- **Un local « Poste de secours »**
- **1 bureau de direction**
- **1 espace lingerie**
- **1 salle de repos pour le personnel**
-

1 - DEROULEMENT DE L'EXPLOITATION DE LA SAISON D'HIVER 2021/2022

Exercice comptable : du 01/12/2021 au 31/12/21 et du 01/01/2022 au 31/12/2022

1.1 Période d'ouverture

Dates d'ouverture : du 11 décembre 2021 au 29 avril 2022

(ETE en cours : du 2 juillet 2022 au 26 août 2022)

Nombre de jours en exploitation : 140 jours en hiver

(ETE en cours : 56 jours en été soit un total de 196 jours)

1.2 Horaires d'exploitation

Ouverture : tous les jours de 10h – 12 h et 14h – 20h

Ouvertures complémentaires / Privatisation : proposé au groupes et séminaires

- Entre 08 h 45 et 09 h 45
- Entre 12 h et 14 h
- 20 h – 21 h

1.2 Faits marquants de la saison

Technique :

Les problèmes de délestage ont continué.

Les fuites continuent.

Le bain à remous de l'espace premium a été réparé seulement après la saison d'hiver 2021/2022.
Enorme insatisfaction clients.

Les analyses d'eau sont régulièrement non conformes sans avoir une explication exacte.

En conclusion, les problèmes techniques ont continué. Le relevé sous forme de tableau a été poursuivi et transmis à la Mairie pour suite à donner.

Activité :

Augmentation importante de la fréquentation du spa, par contre des arrêts de travail du personnel liés à des cas de Covid ont impacté le chiffre d'affaires soins en particulier ainsi que le chiffre d'affaires entrées spa au tout début de l'année 2022.

Financier : une demande d'indemnisation pour la perte d'exploitation liée à la fermeture du bain à remous est en cours.

1.3 Tarifs

ACCÈS SPA FAMILY

FAMILY SPA ACCESS

ENFANT DE 4 À 14 ANS ACCOMPAGNÉ D'UN ADULTE* 13 €
CHILD BETWEEN THE AGES OF 4-14 WHEN ACCOMPANIED BY AN ADULT*

ADULTE* ADULT 19 €

*Droit d'accès de 2h maximum *Access for a maximum of 2 hours.

Passé le délai de 2 heures, un supplément de 9€ sera demandé par tranche de 30 minutes.
 An extra fee of €9 will be payable for every half hour if you exceed 2 hours in the spa.

CARTE 4 ENTRÉES

4 SPA ACCESS PASSES

Enfant Child 47 €

Adulte Adult 69 €

PASS FAMILLE

FAMILY PASS

2 adultes + 1 enfant 2 adults + 1 child 48 €

2 adultes + 2 enfants 2 adults + 2 children 59 €

2 adultes + 3 enfants 2 adults + 3 children 65 €

VENTE FOR SALE

Tongs Flip-Flops 5 €

Brassards Armbands 5 €

Couche de piscine Swim nappy..... 2.50 €

LOCATION FOR RENT

Peignoir Bathrobe 7 €

Serviette Towel 5 €

Pack : Peignoir, serviette Pack: Bathrobe, towel 10 €



ACCÈS SPA PREMIUM

PREMIUM SPA ACCESS

À PARTIR DE 15 ANS
FROM 15 YEARS OLD

ADULTE 35 €

ADULT

Droit d'accès de 2 heures maximum (prêt de serviette et tongs inclus), comprend l'accès au Spa Family.

2 hours spa maximum access (towel & flip-flops included), with access to the Family Spa.

Passé le délai de 2 heures, un supplément de 9€ sera demandé par tranche de 30 minutes.
An extra fee of €9 will be payable for every half hour if you exceed 2 hours in the spa.

CARTE 4 ENTRÉES 120 €

4 ACCESS PASSES

CARTE 8 ENTRÉES 236 €

8 ACCESS PASSES

LOCATION DE PEIGNOIR 7 €

BATHROBE HIRE

TONGS 5 €

FLIP-FLOPS



LES SOINS DEEP NATURE DEEP NATURE TREATMENTS

Être à votre écoute et vous satisfaire est au cœur de notre métier : nous avons élaboré des protocoles d'accueil axés sur l'expression de vos besoins et la personnalisation. Chaque soin débute par un échange avec votre praticien(ne) qui saura vous proposer une expérience sur-mesure.

Listening to you and ensuring you are happy with our treatments you are the values we hold close to heart. We've established greeting protocols that focus on expressing your needs and personalising our solutions. When we welcome you into our spa, we focus on understanding your needs and personalizing our solutions to suit you.

**Chez Deep Nature,
un temps de soin est égal à un prix.
At Deep Nature, time to unwind
is of utmost importance**

20 min.....	55 €
45 min.....	95 €
60 min	130 €
75 min	150 €

Pour tout soin supérieur à 45 minutes,
l'accès au Spa Premium et Family d'une heure est offert.
1 hour Spa Premium and Family Spa access is offered
with any treatment longer than 45 minutes.





MON PREMIER SPA®

MY FIRST SPA EXPERIENCE

DE 6 À 14 ANS
FROM 6 TO 14 YEARS OLD

Deep Nature s'associe à la marque de cosmétiques française Nougatine pour des soins ajustés aux spécificités de l'enfance, aux parfums gourmands et aux textures ludiques. Parce que vous souhaitez le meilleur pour vos enfants !

Deep Nature has partnered with French cosmetics brand Nougatine for treatments specifically designed for children, with delicious fragrances. Because you want the best for your children !

MON PREMIER MASSAGE MY FIRST MASSAGE20 min : 42 €

Un massage adapté aux spécificités de l'enfance avec l'huile « L'Originelle » respectueuse de la peau et sans allergène. Délicatement parfumée et appliquée tiède, elle sera complice de ses premiers moments de sérénité. Ce massage dos, nuque, bras et visage transporte votre enfant dans une bulle de bien-être.

A massage specifically tailored for children using the warm, delicately scented and skin-friendly "L'Originelle" oil, to allow your child to experience his or her first serenity moments. This back, arm and facial massage will wrap your child in a cocoon of well-being.

JOLIE FRIMOUSSE PRETTY LITTLE FACE20 min : 42 €

Autour d'un soin visage ludique et gourmand, c'est aussi l'apprentissage des premiers gestes quotidiens. Application de la Chanti-mousse nettoyante à la Barbe à Papa, massage au parfum choco-noisette ou vanille- fraise, et dernière touche d'hydratation grâce au baume bisous au caramel. Pour une frimousse tout douce !

As well as a deliciously-scented and playful facial treatment, this also teaches children about a good daily skin care routine. It includes the application of a Chanti mousse cleansing foam and a scented massage either with a chocolate-hazelnut or a vanilla- strawberry fragrance, to end with a last touch of moisturising caramel lip balm. Perfect for sweet little faces!

TANDEM PARENT/ENFANT - NOUVEAU PROTOCOLE 20 min : 88 €
CHILD/PARENT SESSION - NEW TREATMENT

Installés en miroir, vous et votre enfant partagez un massage sur-mesure en tête à tête. En harmonie, vous vous relaxez et partagez un moment privilégié, loin de votre quotidien.

You and your child will receive a customised massage, in the same room, at the same time, with two therapists. Escape from your daily routine to completely unwind and share special time together.

2- Chiffres d'affaires et fréquentation :

déc-21					
Prestations	NBR	CAHT	Prix moyen	Nbr Clients / jour	TOTAL
CA FAMILY	454	5 926,71 €	13,05 €	22	85
CA PREMIUM	1330	30 334,62 €	22,81 €	63	
LOCATION LINGE	99	475,85 €	4,81 €	CA / jour	TOTAL
SOINS	290	21 469,88 €	74,03 €	1 022,38 €	2 980,89 €
BOUTIQUE	190	4 391,65 €	23,11 €	209,13 €	
Total CAHT 11 au 31/12		62 598,71 €			
janv-22					
Prestations	NBR	CAHT	Prix moyen	Nbr Clients / jour	TOTAL
CA FAMILY	775	10 725,33 €	13,84 €	25	119
CA PREMIUM	2902	78 130,80 €	26,92 €	94	
LOCATION LINGE	161	812,75 €	5,05 €	CA / jour	TOTAL
SOINS	405	28 847,83 €	71,23 €	930,58 €	4 028,02 €
BOUTIQUE	290	6 351,80 €	21,90 €	204,90 €	
Total CAHT 01 au 31/01		124 868,51 €			
févr-22					
Prestations	NBR	CAHT	Prix moyen	Nbr Clients / jour	TOTAL
CA FAMILY	2214	28 787,27 €	13,00 €	79	203
CA PREMIUM	3459	93 672,94 €	27,08 €	124	
LOCATION LINGE	394	1 930,02 €	4,90 €	CA / jour	TOTAL
SOINS	670	44 911,04 €	67,03 €	1 603,97 €	6 356,68 €
BOUTIQUE	458	8 685,63 €	18,96 €	310,20 €	
Total CAHT 01 au 28/02		177 986,90 €			
mars-22					
Prestations	NBR	CAHT	Prix moyen	Nbr Clients / jour	TOTAL
CA FAMILY	1300	17 816,59 €	13,26 €	42	184
CA PREMIUM	4406	119 293,92 €	24,65 €	142	
LOCATION LINGE	355	1 768,30 €	5,01 €	CA / jour	TOTAL
SOINS	577	40 249,00 €	67,60 €	1 298,35 €	6 044,01 €
BOUTIQUE	414	8 236,45 €	22,24 €	265,69 €	
Total CAHT 01 au 31/03		187 364,26 €			
avr-22					
Prestations	NBR	CAHT	Prix moyen	Nbr Clients / jour	TOTAL
CA FAMILY	1239	13 930,08 €	14,08 €	43	107
CA PREMIUM	1854	44 315,98 €	25,90 €	64	
LOCATION LINGE	133	671,81 €	4,63 €	CA / jour	TOTAL
SOINS	308	20 916,13 €	60,48 €	721,25 €	2 929,54 €
BOUTIQUE	245	5 122,68 €	19,06 €	176,64 €	
Total CAHT 01 au 29/04		84 956,68 €			

	déc-21	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	juil-22	août-22			
Prestations	NBR	NBR	NBR	NBR	NBR	NBR	NBR	TOTAL	Nbre d'entrées	CA HT TOTAL
CA FAMILY	454	775	2214	1300	1239		0	5982	77 185,98 €	
CA PREMIUM	1330	2902	3459	4406	1854		0	13951	365 748,26 €	
LOCATION LINGE	99	161	394	355	133		0	1142	5 658,73 €	
SOINS	290	405	670	577	308		0	2250	156 393,88 €	
BOUTIQUE	190	290	458	414	245		0	1597	32 788,21 €	
TOTAL	2363	4533	7195	7052	3779		0	24922	637 775,06 €	

HIVER 2021/22 VS HIVER 2018/2019		
	REALISE	Progression vs N-3
Nb Entrées par jour	142,38	57%
Prix moyen entrées	22,22 €	8%
CA soin par jour HT	963,74 €	7%
Prix moyen soins	69,51 €	5%
CA boutique par jour HT	274,62 €	78%
Panier moyen boutique	14,04 €	5%

Hiver								
Prestations	18/19	% DU TOTAL	19/20	% DU TOTAL	20/21	% DU TOTAL	21/22	% DU TOTAL
CA Family	48210,4	20%	53667,94	19%		#DIV/0!	77 185,98 €	17%
<i>Evolution vs 18/19</i>			11%		-100%		60%	
CA Premium	189657,36	80%	232080,34	81%	0	#DIV/0!	365 748,26 €	83%
<i>Evolution vs 18/19</i>			22%		-100%		93%	
TOTAL CA SPA	237867,76		285748,28		0		442934,24	
<i>Evolution vs 18/19</i>			20%		-100%		86%	
Nb Entrée Family	3672	32%	4214	29%	0	#DIV/0!	5 982	30%
<i>Evolution vs 18/19</i>			15%		-100%		63%	
NB Entrée Premium	7860	68%	10281	71%	0	#DIV/0!	13 951	70%
<i>Evolution vs 18/19</i>			31%		-100%		77%	
TOTAL NB Entrées	11532		14495		0		19933	
<i>Evolution vs 18/19</i>			26%		-100%		73%	

Commentaires :

Nous n'avons pas d'éléments de comparaison pertinents par rapport à l'année N-1 compte tenu des différentes fermetures, nous avons donc analysé la progression par rapport à la première année d'ouverture, Saison HIVER.

Le nombre d'entrées par jour a progressé de 57%, et le prix moyen des entrées jour a progressé de 8%.

Le chiffre d'affaires soins/jour a progressé de 7% et le chiffre d'affaires boutique a augmenté de 78%.

La répartition du chiffre d'affaires entrées spa représente 17% pour l'espace Family et 83% pour l'espace Premium.

3. Indicateurs de qualité :

Analyse des résultats de l'hiver 2022



Nombre d'avis				
2018	2019	2020	2021	2022
0	41	19	5	4

Nombre d'avis				
2018	2019	2020	2021	2022
5	18	26	1	16

Le total cumulé des avis Google my business et Tripadvisor pour l'année 2022 est de **20 avis**.
 Le total cumulé des avis Google my business et Tripadvisor de 2018 à l'hiver 2022 est de **135 avis**.
 69 avis pour Tripadvisor et 66 avis pour Google My business.

Analyse des résultats de 2022

Année	Total Nombre d'avis	Note 1	NPS	Note 2&3	NPS	Note 4&5	NPS
2022	20	1	5%	2	10%	17	85%
Total	20	1	5%	2	10%	17	85%

Année	Total Nombre d'avis	Note 1	NPS	Note 2&3	NPS	Note 4&5	NPS
2018	5	0	0%	0	0%	5	100%
2019	59	1	2%	7	12%	51	86%
2020	45	3	7%	8	18%	34	76%
2021	6		0%	3	50%	3	50%
2022	20	1	5%	2	10%	17	85%
Total	135	5	4%	20	15%	110	81%

Les notes de satisfaction postées sur Tripadvisor et Google My business sont majoritairement entre 4&5.
 Depuis l'ouverture en 2018, la recommandation de l'établissement par nos clients est à **81%**.

*NPS : Net promoter score

Les thèmes de satisfaction/insatisfaction 2022

Sources de satisfaction les plus récurrentes :

- le cadre naturel
- la diversité des équipements et la segmentation des espaces.
- La qualité des soins
- Le personnel : attentionné, bienveillant et professionnel



Sources d'insatisfaction les plus récurrentes :

- Les travaux non achevés et les problèmes techniques (coupure de courant, bain à remous hors service).
- Espace spa Family non adapté (pas d'espace de repos intérieur)

Les projets futurs



Mise en place d'un outil mesurant la satisfaction de client :

- -> indicateur de performance (NPS) permettant de mesurer la recommandation du spa = fidélisation client.
- -> collecter les avis via les différents canaux, réseaux sociaux

Objectifs de l'outil :

- Avoir une vision 360° de l'expérience client
- suivre la satisfaction client pour comprendre et optimiser la performance du spa
- améliorer la qualité des réponses en apportant un traitement réactifs des insatisfactions
- augmenter le trafic et le CA du spa en multipliant les points de contacts positifs
- gestion de la e-réputation
- Managérial: Accompagner et optimiser la performance des équipes

4. Budget communication :

Détails Publicité Hiver 21/22	
Publicité uniformes et linge	
Vidéo / Musique / Publicité	12 313,69 €
Catalogues et imprimés	1 098,00 €
	13 411,69 €

5. Eléments de calcul économique :

RESULTAT BELLE PLAGNE 2021 2022									
PREVISIONNEL									
	déc.-21	janv.-22	févr.-22	mars-22	avr.-22	juil.-22	août-22	CUMUL	
SOINS	21 470	28 848	44 911	40 249	20 916	13 771	25 500	195 665	
ENTREES SPA	36 737	89 669	124 390	138 879	58 918	27 104	45 000	520 697	
VENTE PRODUITS	4 392	6 352	8 686	8 236	5 123	1 756	8 100	42 644	
Chiffre d'affaires total HT 2018/2019	62 599	124 869	177 987	187 364	84 957	42 630	78 600	759 005	
Achats de produits cabine	587	1 442	2 246	2 012	1 046	826	1 530	9 689	1%
Achats de matières consommables	335	288	449	402	209	138	255	2 077	0%
Petits équipements et fo. administratives	2 222	500	1 901	1 009	537	500	500	7 168	1%
Linge						150	150	300	0%
Uniformes						100	100	200	0%
Achat produits revendus	2 039	2 895	7 190	3 273	2 471	878	4 050	22 795	3%
Assurance	587	597	597	597	597	597	597	4 167	1%
Logements salariés	5 632	6 707	6 707	6 707	6 707	6 707	6 707	45 872	6%
Blanchisserie et ménage	5 621	8 425	9 355	8 538	3 621	6 500	8 500	50 560	7%
Entretien et Maintenance Informatique	2 002	2 142	2 091	2 185	2 210	1 806	1 806	14 241	2%
Loyer	18 571	18 571	18 571	18 571	18 571	18 571	18 571	130 000	17%
Honoraires comptables (paies+bilan)+ divers	348	342	342	342	342	342	342	2 400	0%
Publicité et imprimés	1 372	3 010	3 010	3 010	3 010	2 671	2 671	18 755	2%
Frais de télécom, port et postaux			30			257	257	544	0%
Frais de déplacements				11	220	25	25	281	0%
Frais bancaires	530	687	854	699	866	636	636	4 908	1%
Impôts et taxes	2 192	3 917	3 917	3 917	3 917	3 917	3 917	25 694	3%
Rémunérations du personnel	22 095	35 183	34 260	33 263	29 826	27 789	31 971	214 388	28%
Médecine du travail/ Charges du Personnel		189	189	189	189	189	189	1 131	0%
Intérêts Bancaires	409	454	454	454	454	454	454	3 134	0%
Amortissement matériel	7 116	7 180	7 180	7 180	7 180	7 180	7 180	50 195	7%
Frais administratifs et de gestion	3 756	7 492	10 679	11 242	5 097	2 558	4 716	45 540	6%
TOTAL DES CHARGES	75 414	100 021	110 021	103 599	87 069	82 791	95 124	654 039	86%
SOLDE 2020/2021	- 12 816	24 848	67 966	83 765	- 2 112	- 40 161	- 16 524	104 966	14%

SOLDE CUMULE 18-22 - 53 799

CONCLUSION ET PISTES POUR L'AVENIR

La finalisation des différents travaux en cours.