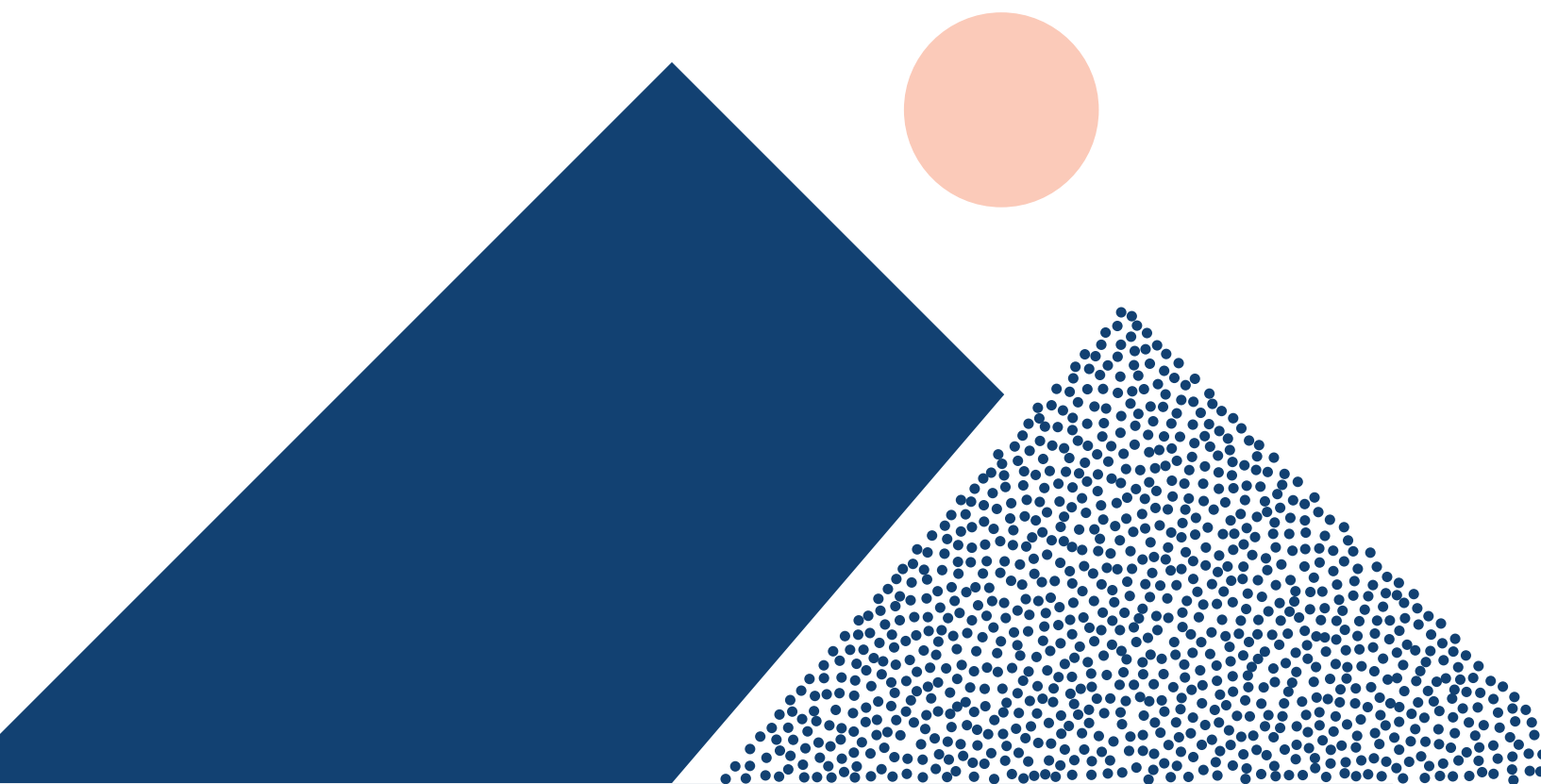




**Compagnie  
des Pyrénées**



# **Rapport d'activité annuel 2020-2021**



# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

La Compagnie des Pyrénées	3
Rappel des principes généraux de la Compagnie des Pyrénées	7

## BILAN DES SITES TOURISTIQUES ET DES DOMAINES SKIABLES N'PY

1. Le bilan de la saison Été 2020	11
2. Le bilan de la saison hiver 2020/2021	12

## BILAN D'ACTIVITE : LA SEM N'PY

	13
1. Résultats financiers	13
2. Systèmes d'information	14
2.1. Bilan de la saison 2020/2021	14
2.2. Mutualisation de la fonction SI	14
2.2.1. La mission	15
2.2.2. Quelques chiffres	15
2.3. Projets en cours	16
3. Le Pôle Conseil – Formation – Achats	16
3.1. N'PY Organisme de Formation (N'PY OF)	16
3.2. Pôle Conseil / Collectif	17
3.3. Le Groupement de Commandes des Stations Associés (GCSA)	18

## BILAN D'ACTIVITE : N'PY RESA

	20
1. Organisation de la société	20
1.1. Organigramme de la société	20
1.2. Les services	21
2. Activité de la SAS exercice 2020/2021	23
2.1. Bilan financier	23
2.1.1. Volume d'affaires global	23
2.1.2. Chiffre d'affaires	24
2.1.3. Charges détail par poste	25
2.1.4. Compte de résultats	25
3. Activités détaillées	25
3.1. Cartes d'abonnement	25
3.2. Autres types de forfaits PPU	28
3.3. Ventes de forfaits secs	28
3.4. Autres prestations – Place de marché	38
3.5. Partenariats	39
3.6. Marché de services	40
3.6.1. Mise en œuvre de la stratégie de communication de la marque	41
3.6.2. Autres prestations N'PY RESA	47

## BILAN D'ACTIVITÉ SKYLODGE

	49
1. Présentation de la société	49
2. Organisation	49
2.1. Ressources humaines	49

2.2.	Mutualisation	50
3.	Bilan financier	50
3.1.	Chiffre d'affaires	50
3.2.	Charges	50
3.3.	Compte de résultats	51
4.	Bilan 2020/2021	51
4.1.	Eté 2020	51
4.1.1.	Contexte et objectifs	51
4.1.2.	Commercialisation du groupe	51
4.1.3.	Bilan été 2020	51
4.2.	Hiver 2020/2021	51
4.2.1.	Rappel du contexte	51
4.2.2.	Mise en œuvre du plan de commercialisation hiver	52
4.2.3.	Bilan hiver 2020/2021	55
5.	Conclusion	55

**INTRODUCTION : Retour sur une année blanche marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie de la Covid-19 et la fermeture des domaines skiables. Pour autant, 2020-2021 fut la première année du déploiement de la COMPAGNIE DES PYRENEES, un pas en avant dans la profonde transformation du paysage du tourisme pyrénéen**

**L'innovation est l'ADN de la Compagnie des Pyrénées et au cœur de la mission d'acteur public/privé que nous sommes !**

**Les initiatives menées depuis 2005 (gouvernance inédite, développement de la coopétition, création de l'abonnement au ski, première place de marché touristique du ski) ont pleinement contribué à séduire les Régions, départements et à construire l'outil Compagnie Des Pyrénées, outil de développement au service des élus des Pyrénées.**

**Notre ambition, transformer cette crise sanitaire inédite en opportunité pour construire les Pyrénées de demain !**

▪ ***DE LA SAEM N'PY À LA COMPAGNIE DES PYRÉNÉES...***

Au départ était une prise de conscience, celle d'un groupement innovant et unique en France, N'Py, qui prenait la mesure des menaces pesant sur un modèle à renouveler dans un contexte d'enjeux climatiques, concurrentiels et marketing de plus en plus marqués.

Une démarche de remise en question a été initiée dès 2017 avec l'idée d'une nouvelle histoire à créer, au profit d'un massif pyrénéen qui mérite bien mieux que ses atouts.

Un exercice de vérité sans concession a été mené par des confrères alpins (Compagnie des Alpes Management) et le champ des possibles a été ensuite exploré pour aboutir à de nouvelles perspectives, et passer des constats aux actes, sans renier le passé mais forcément en mouvement et avec des remises en cause souvent difficiles. Le projet « Compagnie des Pyrénées » est alors apparu, fédérateur et rassembleur des forces vives de ces territoires de montagne pour réinventer un modèle plus adapté à un monde différent.

A l'heure où leur avenir est engagé et où le développement 4 saisons devient une vraie alternative, les domaines skiables ont plus que jamais besoin du soutien et de l'engagement à leurs côtés des collectivités, de l'Etat et des banques. Afin de les accompagner au changement, la Région Occitanie et la Banque des Territoires ont décidé de mettre en place un ambitieux plan de développement à l'échelle de toute la chaîne pyrénéenne et de s'appuyer sur l'expérience et le savoir-faire de N'PY en matière d'actions collectives. Le choix de la Région est de faire évoluer son mode d'intervention auprès des domaines skiables/sites vers des prises de participations au capital de SEM supportant

tout ou partie du risque d'investissement et d'exploitation et l'accord de la Banque des Territoires de contribuer à parité à cette stratégie.

C'est ainsi que, suite aux augmentations de capital de février 2020 de la part de la Région Occitanie et de la Banque des Territoires, **la SAEM N'PY est devenue en octobre 2020 la SAEM Compagnie des Pyrénées** : elle est **présidée par Michel Boussaton**, Conseiller Régional en Occitanie et a vu son capital passer de 60 800 € à 3 852 300 €

Aux deux filiales pré-existantes, la **SAS N'PY RESA** (communication/commercialisation) et **Skylodge** (exploitation d'hostels), est venue se greffer la **SAS Compagnie des Pyrénées Participations** en mai 2020. Cette société est le véhicule financier dédié à la prise de participation et d'investissement dans les stations de montagne. Elle a depuis pris une première participation dans la **SAEM du Grand Tourmalet** en mai 2020, titulaire de la Délégation de Services Publics de la station éponyme et projet pilote du déploiement du dispositif sur l'ensemble du massif. Enfin, le montage juridique et financier est complété en 2021 par la création de la **Foncière des Pyrénées** pour le volet immobilier, le dernier pilier de la stratégie de développement.

Malgré la période de pandémie, l'adhésion des collectivités du massif au projet, dont le fonctionnement est décrit ci-après, s'est poursuivie en 2021 et s'est naturellement matérialisée par l'entrée au capital de la SAEM de la Région Nouvelle Aquitaine et des Départements des Hautes-Pyrénées, de l'Ariège et des Pyrénées-Orientales en avril 2021, portant le capital à 4 522 300 €. C'est à cette occasion qu'une modification des statuts et une recomposition du conseil d'administration a également eu lieu afin de garantir la meilleure représentativité possible de l'ensemble des actionnaires.

#### ▪ ***UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LES CONSÉQUENCES DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19....***

Même si elle n'a pas obéré la structuration du Groupe en devenir Compagnie des Pyrénées, la crise sanitaire a eu un fort et très négatif impact sur les sociétés du Groupe :

- Perte de la totalité de l'activité liée à la commercialisation des forfaits des domaines skiabiles qui ont connu une année blanche, y compris sur les produits propres commercialisés par N'PY RESA et en tout premier lieu la carte d'abonnement No Souci, première source de Chiffre d'affaires du Groupe

- Fermeture partielle ou complète de l'auberge innovante Skylodge dont le volant d'activité s'est presque réduit à néant au sein d'un domaine skiable fermé
- Effondrement du volume d'affaires de la Place de Marché sur la saison d'hiver : hébergement, location de matériel, cours de ski et autres activités...
- Autres impacts négatifs liés indirectement à la saison blanche sur l'activité propre du Groupe : annulation ou report de projets de communication et de divers accompagnement ou partenariats, ralentissement de l'activité de l'organisme de formation...

Les sociétés du Groupe ont fait appel à tous les dispositifs d'aides auxquels elles étaient éligibles :

- Fonds de solidarité : tous les mois depuis octobre 2020 jusqu'à avril la fin de l'exercice pour Skylodge, de novembre à avril pour N'PY RESA et en février uniquement pour la SAEM CDP.  
A noter que malgré les nombreuses sollicitations auprès de l'Etat, la société N'PY RESA, dont le chiffre d'affaires est pourtant majoritairement constitué de forfaits d'abonnement au ski, n'a pas pu bénéficier du Fonds réservé à l'aide des domaines skiabiles, car elle n'est pas au sens strict exploitante n'ayant pas la gestion directe de remontées mécaniques. Ce refus s'est révélé très pénalisant en termes financiers.
- Activité partielle : les 3 sociétés ont massivement eu recours à l'activité partielle dès le mois de décembre 2020 à l'annonce de la fermeture des domaines skiabiles. Le personnel commercial a été systématiquement mis à l'arrêt à l'exception des nécessaires tâches liées à la gestion de la relation clients : gestion des annulations, remboursements... Le personnel administratif et financier a également été mis en activité partielle, mais dans une moindre mesure afin d'assurer le gestion de la crise. La Direction est restée mobilisée pour permettre la poursuite de l'activité Développement et piloter la gestion de la crise au niveau du Groupe et des stations, notamment en interface avec les pouvoirs publics et les représentants de la profession
- Prêts Garantis par l'Etat et report d'échéances: les sociétés N'PY RESA et Skylodge, les plus impactées par la crise, ont sollicité et obtenu des PGE ainsi que des reports d'échéances afin de soutenir leur trésorerie auprès de leurs partenaires bancaires habituels : Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne, Crédit Coopératif.  
A noter que la société Skylodge n'a pu obtenir, malgré de nombreuses négociations, l'annulation du loyer de la saison blanche auprès du bailleur (SCI FDHT), ce qui a fortement pénalisé son résultat, cette charge étant la plus significative de son exploitation.
- Autres actions menées : obtention d'exonération de charges sociales, échelonnement de paiements (EDF...), renégociations avec l'ensemble des fournisseurs... Les 3 sociétés ont

systématiquement recherché toutes les opportunités de limiter leurs charges, et le Groupe a œuvré pour coordonner les actions auprès des domaines skiabiles partenaires.

La décision tardive de ne pas autoriser l'ouverture des domaines skiabiles nous a cependant, obligés à engager la majeure partie des actions de préparation de la saison et en particulier la communication. Dès l'annonce faite, nous avons stoppé tous les engagements.

Au global, les résultats de cette année blanche liée à la crise sanitaire sont à l'équilibre pour la SAEM CDP et la SAS N'PY RESA grâce aux efforts financiers effectués, en particulier de la part des salariés via l'activité partielle, mais restent malgré tout déficitaires pour la filiale SAS SKYLODGE, et seront présentés après la clôture des comptes.

# Rappel des principes généraux de la Compagnie des Pyrénées

## 1. Contexte

- Concurrence très forte dans un marché mature
  - Baisse de la fréquentation en France -6,5% depuis 4 ans, perte de la 2ème place mondiale au profit de l'Autriche et derrière les USA
  - Part des Pyrénées dans le marché français en recul : 8,96% en fréquentation en 2016/17 (source Montagne Leader)
  - Digitalisation toujours plus forte qui amène des concurrents de niveau mondial : nécessité des investissements toujours plus lourds pour exister sur le marché
- Contrainte financière accrue sur les exploitants
  - Fragilisation des équilibres financiers suite à l'enchaînement de saisons marquées par un faible enneigement
  - Défiance des banques qui craignent un risque de défaut et attendent un effort de restructuration
  - Moindre capacité de soutien des collectivités territoriales : loi NOTRE, tarissement des ressources financières, moindre possibilité de caution/garantie, fragilité juridique du soutien public aux activités commerciales
- ... Pourtant l'activité ski est toujours aussi structurante pour le territoire ! (1€ Remontées Mécaniques -> 7€ pour le territoire, 5 000 emplois induits sur le périmètre CDP initial)

## 2. Objectifs

- Donner les moyens aux stations de ski et de montagne de reprendre une place forte dans un marché très concurrentiel par le développement de leur attractivité et de leur performance
- Mener une action plus forte et plus collective pour améliorer l'offre ski déjà présente mais aussi passer à une offre de montagne 4 saisons concrètes, le tout dans le respect de l'environnement unique de la chaîne
- Sécuriser et pérenniser les exploitations qui restent les clés de voûte des territoires de montagne, en encourageant la mutualisation

## 3. Principes

- Associer les forces vives, publiques et privées, dans une gouvernance équilibrée



- Elargir le périmètre géographique de N'PY et raisonner Pyrénées dans le but à la fois d'être plus lisible sur le marché et séduire de nouveaux investisseurs, tout en adaptant à la mosaïque des situations et des organisations
- Agir rapidement en confortant les leaders portant des projets forts et raisonnables, tout en favorisant l'entrée dans le dispositif de sites de plus petites tailles regroupés dans des projets de territoires, le tout pour tenir compte de l'urgence à stopper l'érosion de fréquentation et à mettre en œuvre plus vite de nouveaux outils de développement et de diversification adaptés aux attentes de la clientèle et des territoires

#### **4. Démarche**

- S'inspirer des meilleures pratiques en France et à l'étranger, sans reproduire certaines erreurs
- Partir du socle de la démarche collective du groupement N'Py, de son organisation et de ses succès
- Etendre progressivement le périmètre d'intervention actuel du groupe N'Py à d'autres sites et d'autres activités complémentaires sur la base de projets forts de territoire
- Être pragmatique en s'appuyant sur des structures déjà existantes et ayant fait preuve de leur efficacité (SEM N'Py, N'Py Résa, ARAC, etc.)

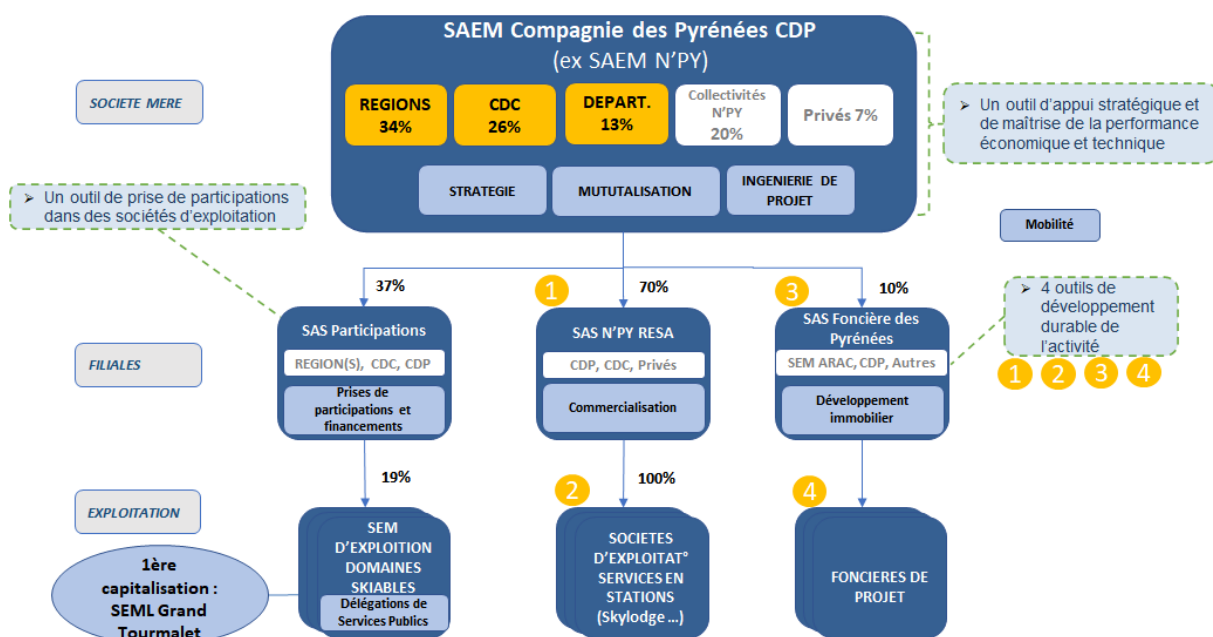
#### **5. Méthode et moyens**

- Renforcer les services du groupe CDP en proposant un centre de mutualisation et d'optimisation des ressources partagé et professionnel pour optimiser la performance des exploitations et des équipes : investissements, ressources humaines, projets, innovation, activités hors ski, etc.
- Renforcer la structure pionnière de commercialisation et de marketing N'Py Résa à destination des marchés locaux, nationaux et internationaux : mise en marché, promotion, outils marketing, digital, fidélisation, etc.
- Proposer une structure de développement d'offres innovantes en matière d'hébergement et de services sur la lancée du concept Skylodge
- Proposer un outil de type « Foncière Immobilière » pour rénover, moderniser et rendre plus attractifs les hébergements existants, attirer de nouveaux opérateurs, en station et dans les vallées
- Proposer des outils de mobilité alternatifs à la voiture, adaptés en cadencement et en desserte aux attentes des clientèles actuelles et futures

## 6. Organisation

### Structures collectives :

- La SAEM Compagnie des Pyrénées, véritable « société à mission », est la nouvelle dénomination de la SAEM N'Py. Sa mission évolue vers un véritable centre de ressources qui gère les actions collectives, définit les axes stratégiques et s'engage sur des actions d'amélioration de la performance y compris sociétales et environnementales. Ces prestations sont ouvertes à tous les types d'exploitants (publics, mixtes ou privés) et donnent lieu à facturation. Les objectifs sont limités en nombre pour permettre d'être réalistes et adaptés à une structure forcément contrainte. Il ne s'agit pas de créer un grand nombre de fonctions support qui ne trouveraient pas leur rentabilité mais au contraire d'optimiser les ressources existantes à la fois sur les sites et auprès de la structure collective.
- Elle intervient en prestation de services pour l'ensemble des stations du massifs qui le souhaitent sur les fonctions mutualisées (stratégie, centre de mutualisation, ingénierie de projet)
- Elle facilite la mise en œuvre de Délégations de Services Publics lancées à l'initiative des autorités organisatrices : en Régie Intéressée ou via la création d'une société d'économie mixte
- Il y a aura une montée en puissance progressive liée au changement de périmètre géographique et à la nature différente des autorités organisatrices concernées et aux stratégies territoriales. La cohérence et l'efficacité des actions passent par un engagement plus fort des sites qui restent dans leur format actuel. **Le but est bien de fédérer plus et non pas de donner plus de moyens en conservant le mode associatif actuel peu engageant** qui a clairement montré ses limites d'où la nécessité de mettre en place des feuilles de route engageantes qui sont conditionnées à l'engagement des investisseurs référents que sont la Région Occitanie et la CDC/BdT dans un premier temps
- Sa filiale, la SAS Compagnie des Pyrénées Participations, envisage, après analyse du dossier par son comité d'Engagements, d'être actionnaire de certaines nouvelles SAEM d'exploitation qui répondront à des délégations de Services Publics. Ces SAEM pourront également être des « sociétés à mission » intégrant à leurs statuts des dimensions environnementales et sociétales
- La SAEM Compagnie des Pyrénées prend également une participation au capital d'une Foncière Immobilière qui lui permettra de contribuer au développement immobilier en montagne, en synergie avec les exploitations



### Structures d'exploitation des stations de montagne :

- Toutes bénéficient des services nouveaux proposés par la « *Compagnie des Pyrénées* » dans un principe de mutualisation des coûts, des expériences et des compétences : Centre de Mutualisation des Ressources, SAS N'Py Résa, SAS Sociétés d'Exploitation Services en Stations, Foncière des Pyrénées, Centre de Mobilité
- Selon les situations et les choix de chacune, elles choisissent de :
  - Conserver leur mode de fonctionnement actuel de statut purement public si leur modèle est pérenne et profite pleinement de la mutualisation
  - Faire évoluer leur mode de gestion vers une Délégation de Service Public en Régie intéressée ou marché de services
  - Se transformer par le biais de sociétés d'économie mixte objets de délégations de service public contractualisant un nouveau projet de développement, dans lesquelles la SAS « *Compagnie des Pyrénées Participations* » prend une participation minoritaire mais conséquente, permettant ainsi le renforcement de leurs fonds propres et donc de nouvelles levées de financement. Comme toute entreprise, les SEM ainsi constituées devront répondre à un Appel d'Offre publié par les autorités organisatrices compétentes dans le respect des règles de transparence et d'égalité de traitement des candidats.

# BILAN DES SITES TOURISTIQUES ET DES DOMAINES SKIABLES N'PY

## 1. Le bilan de la saison d'été 2020

La crise COVID et ses conséquences en termes de normes sanitaires a fortement impacté les sites touristiques durant l'été 2020 :

- ouverture tardive (début juillet)
- obligation de mettre en place des quotas de places dans les cabines du téléphérique du Pic du Midi ou des wagons du train de la Rhune

Seul le site de Caunterets Pont d'Espagne affiche une légère augmentation de sa fréquentation car le site n'a pas été impacté par les mise en place de quotas :

FREQUENTATION	2019	2020	Evolutio vs 2019
Pic du Midi	81332	69053	-17,78%
La Rhune	338314	197936	-70,92%
Cauterets (Pont d'Espagne, Lys)	96192	98073	1,92%
TOTAL	515838	365 062	-41,30%

Les ventes internet, quant à elles, affichent d'importantes progressions (+44% au global) favorisées par la nécessité de pré commander ses billets.

## 2. Le bilan de la saison hiver 2020-2021

Les domaines skiables n'ont pas pu ouvrir leurs portes à cause de la pandémie de COVID. Quelques dérogations ont été accordées pour satisfaire les vacanciers pendant les vacances de février : Peyragudes et la Pierre Saint Martin ont pu ouvrir leurs tapis en front neige, les autres stations ont mis en place des activités diverses et variées (luge, itinéraires ski de randonnée, VTT sur neige...). Selon l'Observatoire national des stations de montagne, les taux d'occupation des hébergements ont reculé de 39 points pendant l'hiver 2020/21, tandis que les volumes de nuitées ont baissé de 56%. Un contexte global « très négatif », avec des résultats contrastés selon les destinations ou les secteurs d'activité. L'activité des villages vacances, par exemple, a plongé (-98%), comme celle des hôtels (-82%) et des résidences de tourisme (-70%). Les hébergements loués entre particuliers ont mieux résisté (-30%) tout comme les meublés loués en agences (-49%). Les Pyrénées s'en sortent "un peu mieux" que les Alpes avec 33% de nuitées en moins par rapport à 2019/2020 contre 60% de nuitées en moins pour le massif alpin.

# BILAN D'ACTIVITÉ

## SAEM Compagnie Des Pyrénées (SAEM CDP)

### 1. Résultats financiers

Le chiffre d'affaires de gestion 2020/21 de la SEM N'PY est **en retrait de -4%** par rapport à l'exercice précédent en raison de l'absence de projet majeur au pôle Formation, comme la gestion de la relation client ou la santé sécurité au travail qui ont contribué à l'activité des années antérieures. Le Chiffre d'affaires reste également inférieur à l'objectif budgétaire (-20%) pour la même raison.

Les autres composantes de l'activité sont conformes aux objectifs budgétaires, notamment en ce qui concerne le Marché de services qui lie N'PY aux stations. A noter la continuité des activités de mutualisation des Systèmes d'Information qui conforte la SEM dans son rôle de centre de compétences partagées.

Le Chiffre d'Affaires de gestion 2020/21 s'élève à 1 097 k€ (vs 1 140 k€ en 2019/2020).

Les Charges d'exploitation sont inférieures à 2019/20 (-12%) suite au pilotage des dépenses lié à la crise sanitaire.

Le budget prévoyait de soutenir le développement de la Compagnie des Pyrénées et nous avons choisi de ne pas stopper les moyens mobilisés à ces fins.

Cependant, les frais de personnel sont inférieurs aux prévisions, les recrutements prévus ont été décalés dans l'exercice.

Les autres dépenses ont été pilotées au plus serré et les charges sont à la fois inférieures à l'exercice précédent et au budget.

Les principales variations hors études sont les suivantes :

- Frais de fonctionnement : variation vs Budget principalement expliquée par la diminution des frais de sous-traitance de formation (liée à la moindre activité)
- Frais de personnel : recrutement du Directeur Général Délégué en octobre, contrôleur de gestion présent 12 mois vs 5 mois en N-1, mais économies avec le chômage partiel et le report du recrutement de certains postes
- Domiciliation : maîtrise et report des dépenses vs l'an dernier et le Budget
- Informatique : économies sur les coûts de développement

Résultat 2020/21 : malgré une activité Formation en retrait, **résultat de l'exercice positif et supérieur aux prévisions et à N-1** notamment grâce aux économies réalisées pour pallier la baisse d'activité de l'exercice.

## 2. Systèmes d'information

Rappel :

*Le système d'information est le véhicule des entités de l'organisation. Sa structure est constituée de l'ensemble des ressources (les personnels, le matériel, les logiciels, les procédures) organisées pour collecter, stocker, traiter et communiquer les informations. Le système d'information coordonne, grâce à la structuration des échanges, les activités de l'organisation et lui permet ainsi d'atteindre ses objectifs.*

*Les missions que réalise N'PY pour le compte des stations s'articulent principalement sur la maintenance, le SAV des systèmes de contrôle d'accès et de billetteries, un outil de la relation clients (CRM) relié à tous les outils de vente, un outil d'analyse (BI) mais aussi à l'animation d'un groupe de mutualisation spécifique.*

### 2.1. Bilan de la saison 2020-2021

Quelques interventions clés :

- Suite à la pandémie de COVID-19 des mesures pour faciliter le travail à distance ont été immédiatement mises en place et l'installation d'une solution logicielle permettant au centre d'appel de continuer son activité.
  - L'activité de support aux stations et de surveillance des systèmes n'a été interrompue à aucun moment.
- Inventaire logiciel des principaux outils informatiques utilisés au sein du groupe.
- La solution de contrôle d'accès au Pic du Jer pour lequel nous sommes maîtres d'œuvre, est opérationnelle.
- Renégociation des contrats fibre optique ce qui a permis de diviser les factures par trois et d'augmenter le débit par cinq à dix.
- Avancée du projet de BI avec la connexion aux sources de données Axess et Eliberty pour la livraison de la version V.0 (passages et CA)

### 2.2. Mutualisation de la fonction SI

La mission, complémentaire aux prestations prévues dans le marché de services, a débuté en juin 2018 avec l'adhésion des stations de Piau-Engaly, Peyragudes, Cauterets, Grand Tourmalet et Pic du Midi ainsi que la Mairie d'Aragnouet. Jean-François Espouey a été mis à disposition (par convention) par Espace Cauterets à raison d'un mi-temps afin de renforcer les moyens.

Après 3 saisons de fonctionnement les conventions sont renouvelées, nous proposerons de nouvelles fonctionnalités au fur et à mesure de leur disponibilités

### 2.2.1. La mission

La mutualisation de cette fonction permet aux stations qui ont fait ce choix de faire des économies d'échelle en partageant les compétences, en assurant un service 365 jours / an et en centralisant les achats liés à la fonction.

Périmètre de la mission :

- mise à jour logicielle des équipements lorsqu'elles sont disponibles auprès des éditeurs,
- sauvegardes sur différents supports y compris pour certains sur le cloud, paramétrage des systèmes réseaux, pare feux, antivirus, l'assistance à l'utilisation des outils, les interventions à distance ou sur site.
- gestion des nouveaux projets informatiques qui seront déployés aux stations voulant en bénéficier (Wifi, Affichage Dynamique, Supervision des caméras, Sono par IP...)

Des outils de supervisions (Teamviewer et GLPI) ont donc été déployés ainsi qu'un système de saisie de demandes d'intervention (Redmine).

### 2.2.2. Quelques chiffres

- 343 équipements supervisés (hors téléphonie).
- Taux de disponibilité : 99%
- Moyenne d'attaques (sur les serveurs blog N'PY, redmine, extranet, presse) : entre 3000 et 4000 attaques hebdomadaires.

Récapitulatif des tickets (1er juin 2020 - 30 mai 2021) :

Tickets	Ouverts	Fermés	Total
Anomalies	5	61	66
Tâches	5	21	26
Évolution	5	48	53
Assistance	2	38	40
Total	17	168	185

Pour la saison **20-21**, un total de **268.76** heures d'intervention réalisées par la fonction support (les assistances téléphoniques de moins d'une heure ne sont pas comptabilisées) dont 185 tickets et 6 interventions réalisées directement sur les sites lors de déplacements.

Comparatif	19 - 20	20 - 21	%
Tickets	394	185	-53,05%
Heures	321,45	268,76	-16,39%



## 2.3. Projets en cours

- Prestations additionnelles mutualisation SI :
  - GTR = Garantie de Temps de Rétablissement
  - PRA = Plan de Reprise d'Activité
- Systèmes de vente en ligne activités
  - Passage de la vente en ligne été chez Eliberty
- Refonte des infrastructures Informatiques de Piau-Engaly et Peyragudes
- Phase V.1 de la BI: indicateurs additionnels, outil de tri des données
- Automatisation des saisie des infos météo / enneigement sur Lumiplan sur l'ensemble des supports
- Mise à jour importante du système Axess à prévoir (passage de la V.16 à la V.17) afin de proposer une solution logicielle de contrôle de Pass Sanitaire, ce déploiement implique la mise à jour de TOUTES les caisses et de TOUS les lecteurs en plus du serveur de base de données du serveur applicatif et du logiciel de back office CLICS

## 3. Le pôle Conseil – Formation - Achat

### Rappel des objectifs

- Développer et faire vivre les valeurs fondatrices de N'PY (solidarité, partage, innovation...) et les partager avec l'ensemble des acteurs du massif Pyrénéen
- Se placer au service des stations et être à l'écoute en temps réel de leurs besoins et de leurs problématiques, dans une démarche de partenariat gagnant-gagnant, et non une relation client/fournisseur,
- Faire progresser à la fois les équipes, les entreprises, et le collectif des stations, à travers la mise en œuvre d'une stratégie collective ambitieuse.

### 3.1. N'PY Organisme de formation (N'PY OF)

#### **En chiffres :**

**326 personnes** formées (-17 % vs 2019/2020) et **2 130 heures de formation** (-21% vs 2019/2020)

**9 actions** de formation sur l'année (-5 vs 2019/2020)

Pour l'exercice 2020/2021, l'activité de l'organisme de formation N'PY OF a été très diminuée, du fait de la crise sanitaire et de la fermeture des stations, qui ont entraîné l'annulation de certaines formations habituellement dispensées en amont ou au début de la saison d'hiver, alors que tout avait été préparé en amont.

Toutefois, le **dispositif FNE Formation**, mis en place par l'Etat pour accompagner la reprise économique, a permis aux stations d'engager durant l'été 2021 des formations permettant une montée en compétences de leurs équipes, notamment pour la maintenance des remontées mécaniques. N'PY OF a naturellement accompagné les stations dans ces démarches, en proposant de nombreuses actions de formation sur mesure, financées à 100% des coûts pédagogiques.

## 3.2. Le pôle Conseil /Collectif

L'un des objectifs recherchés à travers **l'animation du réseau** des entreprises N'PY est de partager les bonnes pratiques et de rechercher des solutions économiquement soutenables par les sites pour offrir au client final **un standard de haute qualité défini et partagé collectivement**.

Le **confortement de la stratégie d'échanges et de partage des ressources entre les salariés des entreprises**, à tous les niveaux hiérarchiques, est ainsi nécessaire.

Dans le cadre du collectif, **une vingtaine de journées de travail**/groupes métiers ont eu lieu cette année ( -10 jours par rapport à l'année dernière en raison de la fermeture des stations et de l'activité partielle des participants) :

Intitulé du groupe	Nombre de journées réalisées	Pilote du groupe
Remontées mécaniques	3	Franck TAUNAY (Piau)
Pistes	1	Philippe DUPLA (Cauterets)
Formation/Social RH	2	Marie-Aimée BUFFET (N'PY)
Santé Sécurité Qualité de Vie au Travail (SSQVT)	2	Sophie FOURCADE (EPSA)
Commercial Marketing	11	Vincent DOUTRES (Cauterets) Guillaume ROGER (N'PY)
Direction Opérationnelle	4	Guilhem RICHARD (Tourmalet)
Système de Management de la Qualité	1	Jacques POULOU (EPSA)

A ces journées orientées "métier" s'ajoutent les **réunions mensuelles des Directeurs généraux**, instance de pilotage de la stratégie et des actions collectives.

Le collectif a également permis de "mieux" vivre la crise sanitaire et de préparer l'avenir : de nombreuses réunions de travail et d'échange, y compris au plus fort du confinement, ont été consacrées à l'adaptation des projets collectifs et des organisations à la situation COVID-19.

### 3.3. Le Groupement de commandes des stations associées (GCSA)

#### **En chiffres :**

En 2020/2021, le **GCSA** a passé 2 appels d'offres pour un total estimé à **3 867 866 €** sur la durée totale des marchés.

Compte tenu de la situation des stations et des professionnels de l'industrie du ski, des avenants de prolongation ont été négociés au cas par cas avec les fournisseurs dont les marchés arrivaient à échéance durant la période de crise.

Pourquoi rester isolés face à ses fournisseurs ? Quand on pèse peu en puissance d'achat, s'associer avec d'autres entreprises constitue une solution intéressante à maints égards. Elle permet, du fait de l'accroissement des volumes, de négocier plus efficacement, de mutualiser le suivi des achats et d'échanger de l'information sur les bonnes pratiques. Au final, les coûts se réduisent ainsi que le temps consacré par chacun à la gestion des achats. Les résultats sont très variables selon les années.

#### **Rappel de l'organisation du GCSA :**

***Un groupement de commandes selon l'article L.2113 du Code de la Commande Publique, régi par une convention signée par toutes les structures publiques membres du réseau N'PY et coordonné par la SEML du Grand Tourmalet. Chacun des membres a le choix de participer ou non aux consultations proposées mais se doit de tenir ensuite ses engagements, une fois que sa participation est confirmée.***

#### **Missions du coordonnateur (SEML du Grand Tourmalet) :**

- *Coordonner – Signer - Notifier les marchés*

#### **Missions de la Compagnie des Pyrénées :**

- *Recueil des besoins auprès des sites et stations et co construction des cahiers des charges*
- *Elaboration des documents de la consultation en lien avec les référents désignés par les membres*
- *Suivi de l'exécution globale des marchés*

#### **Missions des membres du GCSA :**

- *Définir et s'engager à participer aux consultations collectives qu'ils souhaitent*
- *Transmettre leurs besoins*
- *Suivre l'exécution des marchés*
- *Effectuer les paiements*

#### **=> Avantages**

- *Réduction des coûts et gain de services*
- *Réduction des délais*
- *Sécurisation juridique des consultations*
- *Crédibilité augmentée*

**Appels d'offres passés durant l'année 2020/2021 :**

<b>Intitulé du marché</b>	<b>Stations participantes</b>	<b>Prestataire retenu</b>	<b>Montant HT total de l'offre retenue</b>	<b>Montant HT total de l'offre la plus élevée</b>
<i>PROCÉDURE FORMALISÉE</i>				
Acquisition de matériel de damage ACCORD CADRE + MARCHÉ SUBSÉQUENT	SEML Tourmalet, SEML Piau, SPL Peyragudes, Régie de Luz, Espaces Cauterets	KASSBOHRER	1 025 043 €	1 021 822 € (marché subséquent n°1)
Energie électrique - fourniture et acheminement ACCORD CADRE + MARCHÉ SUBSÉQUENT	EPSA, SEML Tourmalet, SEML Piau, SPL Peyragudes, Espaces Cauterets, Régie de Luz	EDF	2 842 823 € TTC	seule offre reçue
<b>TOTAL = 3 867 866 €</b>				

Pour ces 2 marchés passés en 2020, après analyse par l'équipe Compagnie des Pyrénées des différentes solutions sur le plan opérationnel et juridique, le choix a été fait de faire appel à une procédure nouvelle de consultation des entreprises, sous la forme d'un accord-cadre suivi de marchés subséquents.

L'accord-cadre est un acte potentiel d'achat, permettant à l'acheteur de pré-sélectionner des opérateurs sur des critères techniques précis, mais sans pour autant s'engager sur un achat formel, le moment exact du besoin n'étant pas encore défini au moment de la consultation. Cette solution est donc idéale pour l'acquisition des engins de damage, car le besoin est certain mais les stations ne peuvent pas s'engager au-delà d'une année sur l'autre sur l'achat. Pour le marché relatif à la fourniture d'énergie électrique, le système de l'accord-cadre permet de stabiliser d'abord les obligations contractuelles du fournisseur et ensuite de déclencher rapidement le marché subséquent au moment où les tarifs de l'électricité sont les plus intéressants.

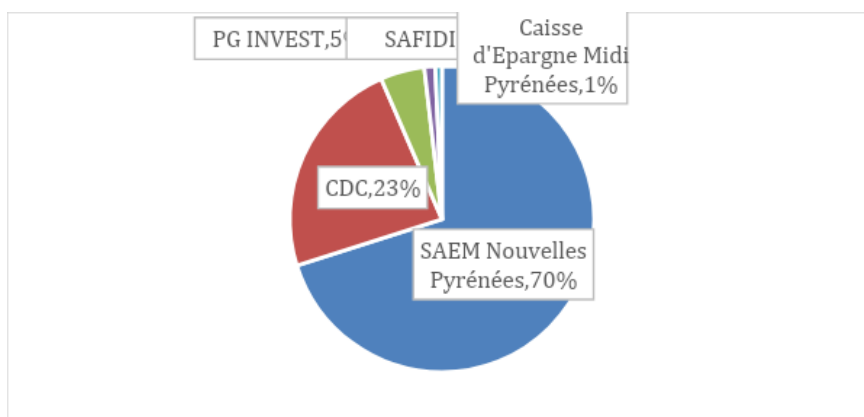
**Pour l'année 2021/2022**, de nombreuses consultations groupées à fort enjeu ont été réalisées ou sont en préparation, dont :

- Flotte automobile (100 véhicules)
- Tenues du personnel (3 000 pièces)
- Organisme certificateur

# SAS N'PY RESA

La Société par actions simplifiée a été créée le 1<sup>er</sup> septembre 2015 avec un capital social de 1,899K€ réparti entre les actionnaires suivants :

- SAEM Compagnie des Pyrénées
- Caisse des Dépôts
- PG Invest (filiale de la caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne)
- Safidi (filiale d'EDF)
- Caisse d'Épargne Midi Pyrénées



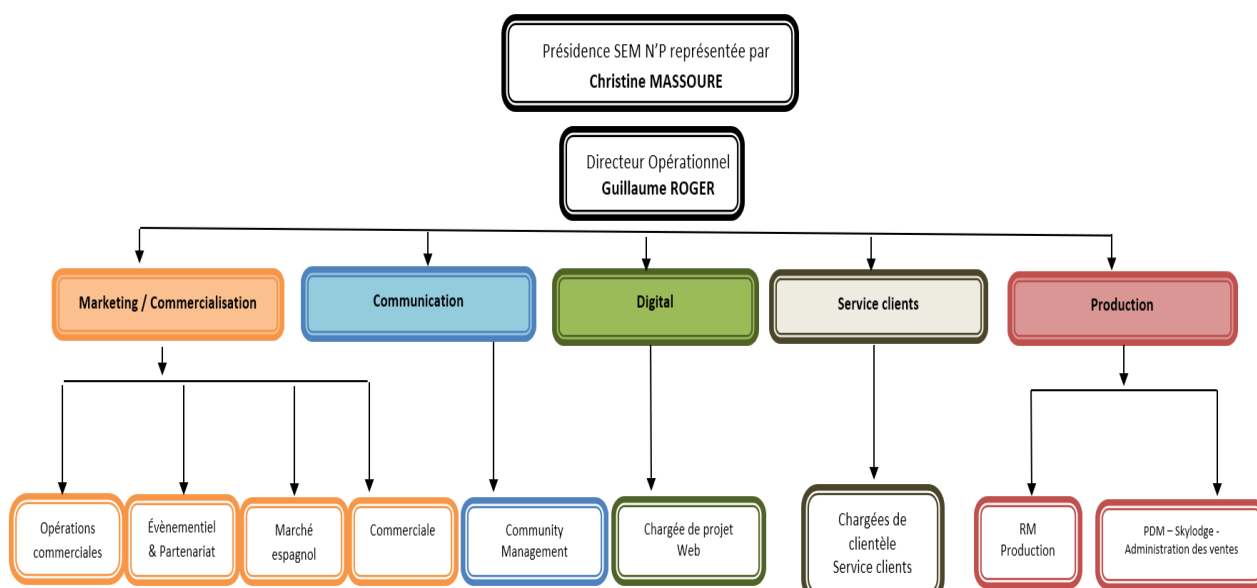
⇒ La SAEM Compagnie des Pyrénées contrôle 70% de la SAS N'PY Résa

## Objet de la SAS :

- Exploitation d'une plateforme internet de « place de marché »
- Commercialisation et promotion de tous produits et services des stations de ski et de la montagne.

## 1. Organisation de la société

### 1.1. Organigramme de la société



## 1.2. Les Services qui composent N'PY Résa

### Marketing / Commercialisation :

#### Principales missions :

Le service marketing/commercial définit et organise les produits (forfaits, place de marché), en accord avec les responsables commerciaux des stations et en déclinaison de la stratégie définie par le Comité de direction. Il assure la vente auprès du grand public (B2C) et de distributeurs tiers (B2B). Il entretient et enrichit la base de données de la marque au travers notamment de l'outil CRM.

Il se charge de mettre en place des partenariats avec d'autres marques en affinité avec la marque N'PY et les stations / sites. Il est également responsable des marchés étrangers en particulier le marché espagnol. Enfin, il pilote une équipe d'ambassadeurs de la marque chargés de représenter cette dernière dans les grandes villes de la zone de chalandise (cf. infra).

**Equipe :** 8 personnes à temps complet, 7 commerciaux des stations et 30 ambassadeurs (français et espagnol)

Les ambassadeurs sont choisis dans les principales villes de la zone de chalandise de la marque (Toulouse, Bordeaux, Nantes, Pau, Bilbao...) pour représenter N'PY. Ils sont rémunérés et doivent remplir un certain nombre de missions comme :

- Organisation d'événements
- Commercialisation des produits de la marque (auprès des réseaux d'étudiants, des comités d'entreprise de leur ville...)
- Animation des réseaux sociaux
- Aide à l'organisation d'événements en station...

### Communication

#### Principales missions :

Le service communication est en charge de la promotion de la marque, de ses stations et sites touristiques auprès du grand public et des réseaux de distribution. Pour cela, il met en place les plans médias (offline et online en lien avec le service digital), élabore les outils de communication nécessaires à cette promotion, se charge d'organiser les relations presse et s'occupe de la communication interne. Il a également en charge les réseaux sociaux de la marque : Facebook, Instagram, etc.

**Equipe :** 3 personnes à temps plein

### Digital :

#### Principales missions :

Le service digital assure le bon fonctionnement des outils digitaux de la marque :

- Site internet **n-py.com**, le site portail de la marque de domaines skiables et sites touristiques (2,2 millions d'utilisateurs, 18 millions de pages vues par an). Le site héberge également les noms de domaines peyragudes.com et piau-engaly.com qui sont administrés par le service digital
- Site internet **skylodge.fr**, le site du premier hostel de la marque Skylodge ouvert à Piau en décembre 2018

- Site internet **Skyvall.com**, réalisé à la demande de la station de Peyragudes.
- **Application N'PY**, application mobile portail des domaines skiabiles et sites (> 71.000 utilisateurs actifs)
- **Blog N'PY**, autre canal de communication sur lequel il est possible d'approfondir des sujets (non commerciaux).

Il veille activement à ce que ces outils soient opérationnels (disponibilité, maintenance, améliorations, gestion des bugs...) mais également que tous les applicatifs externes (webcams, flux de skiabilité, ...) fonctionnent correctement. Le service digital se charge également chaque année du déploiement des campagnes de communication online (AdWords, campagnes display, Emailing...).

Il se charge également de conduire les nouveaux projets (futur site n-py.com, peyragudes.com, piau-engaly.com, grand-tourmalet.com)

**Equipe** : 4 personnes à temps complet

## Centre de relations clients

### Principales missions :

Le centre de relation client est composé d'une dizaine d'agents d'accueil en hiver et 3 en été qui se chargent des demandes clients (réservations, SAV, infos diverses...) au travers de différents outils de communication (téléphone, email, Tchat), et ce en français, anglais, espagnol et flamand. Le service organise également en liaison avec le service commercial, des campagnes de prospection par téléphone. Le centre est ouvert 7/7 durant les vacances d'hiver (Noël et Février), 6/7 hors vacances (lundi au samedi inclus) et 5/7 en été.

**30 818 contacts** (entrants et sortants) gérés en 2020/2021.

**Equipe** : 2 personnes à temps plein et 8 saisonniers

## Service Production

### Principales missions :

Le service paramètre les forfaits de ski grand public des stations et sites de la marque. Ce paramétrage est « livré » chaque année en août pour les forfaits de ski afin que les ventes soient ouvertes au plus vite. Il gère également le paramétrage de la place de marché et toute la relation contractuelle avec les prestataires distribués sur cette plateforme (contrats, SAV, facturation...). Il s'occupe aussi des plateformes tierces (outil de réservation Skylodge, plateformes comités d'entreprise, outils B2B, plateforme ESF+, ...). Il assure enfin la production des forfaits de ski commandés à distance qui sont envoyés au domicile des clients et assure un contrôle 7 jours sur 7 des rechargements de forfaits sur internet (contrôle en lien avec le fournisseur au cas où un forfait ne soit pas passé en billetterie)

**Equipe** : 5 personnes à temps plein et un saisonnier

## Service Place de marché

### Principales missions :

Le service s'occupe de la mobilisation des prestataires de la Place de marché (professionnel et particuliers) : fidélisation et prospection de nouveaux adhérents avec l'aide du réseau des référents place de marché en station.

**Equipe** : 1,5 personnes à temps complet et une équipe de référents stations

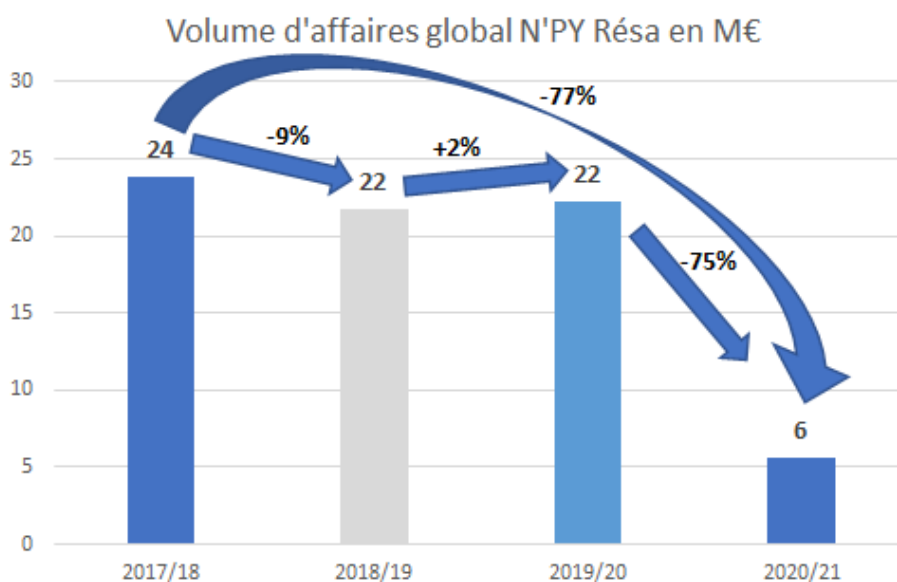
### Fonctions supports :

Lors de la filialisation de la branche commercialisation de la SEM N'PY en 2015, il a été décidé de mutualiser les fonctions supports de la société mère et de sa filiale. Cette organisation a permis de limiter les coûts de personnel de structure de l'ensemble (absence de doublons) et ainsi de focaliser les recrutements de la SAS N'PY Résa sur les fonctions « front office » de commercialisation et promotion. Les fonctions concernées sont : comptabilité et finance, administratif et juridique, ressources humaines, systèmes d'information.

## 2. Activité de la SAS exercice 2020/2021

### 2.1. Bilan financier

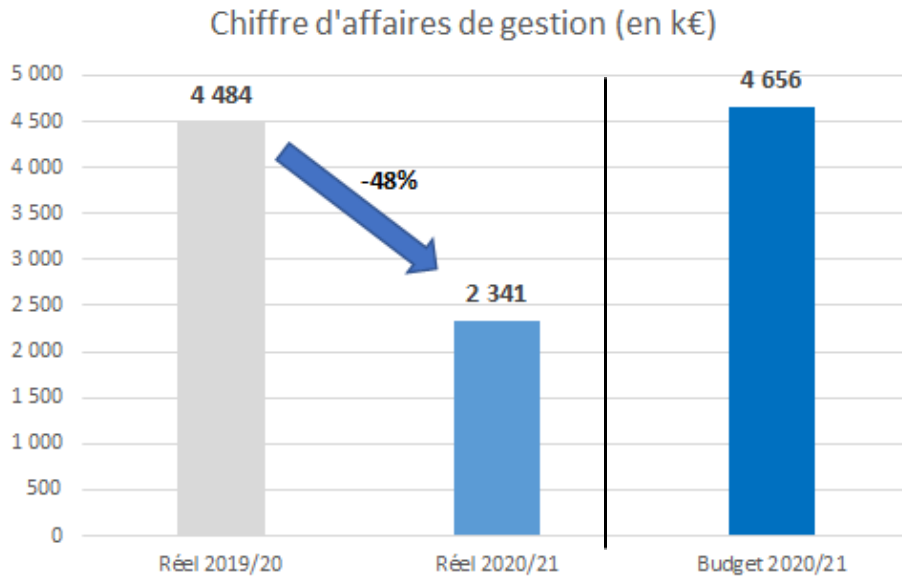
#### 2.1.1. Volume d'affaires global



**Le volume d'affaires global atteint 6 M€** cette saison, en forte diminution par rapport à la saison 2019/2020 (-75%). La crise sanitaire a impacté l'ensemble des activités.

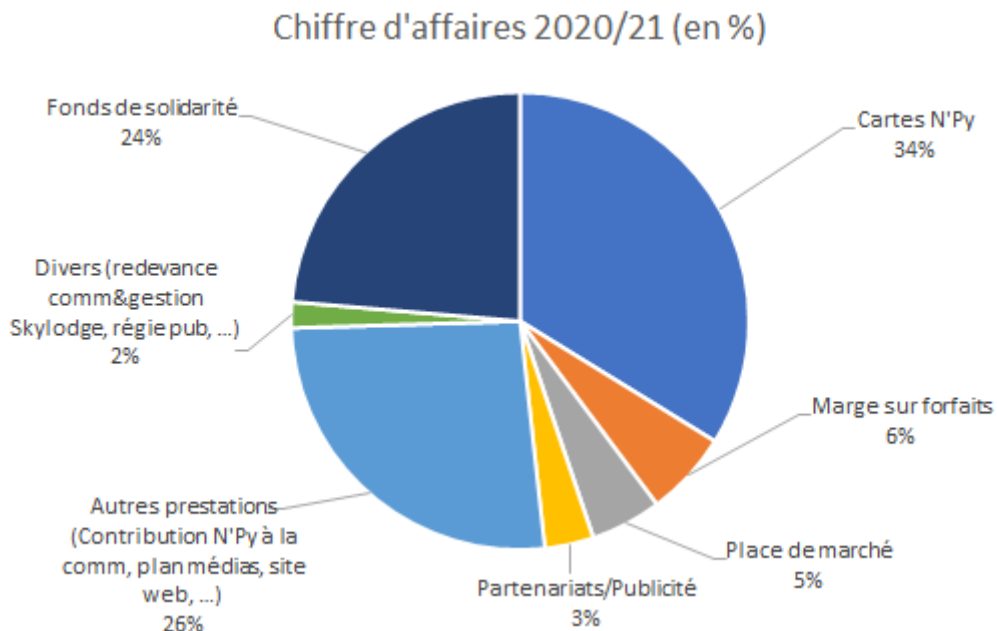


## 2.1.2. Chiffre d'affaires



Le chiffre d'affaires a diminué de près de moitié pour atteindre 2.3 M€ cette saison vs 4.5 M€ en 2019/2020.

Répartition du CA par postes :



34% du CA est assuré par les ventes d'abonnements No Souci, seulement 6% par les marges sur forfaits (principalement issues des ventes de forfaits durant l'été 2020 : Pic du Midi, Train de la Rhune...) et 5% des ventes issues de la place de marché (hébergements et autres activités vendus

durant l'été 2020 ou durant l'hiver 2020/2021 pour les clients ayant souhaité maintenir leur séjour malgré la non ouverture des domaines skiables.

Cette répartition souligne bien **l'importance de la vente de cartes No Souci dans le Chiffre d'affaires de N'PY Résa** (44% hors Fonds de solidarité) qui permet de financer la contribution de la société au développement de la communication de la marque, aux outils digitaux et marketing à disposition des stations, sans dégrader le prix moyen de ces dernières.

Cette crise inédite a fait apparaître notre capacité à générer du chiffre d'affaires sur notre produit d'abonnement même sans ski ! En effet, grâce au système de renouvellement automatique de la carte et aux différentes solutions proposées aux clients pour faire en sorte qu'ils conservent leur abonnement pour la saison 2021/2022, près de 50 000 abonnés sont restés dans le circuit et ont permis de générer un CA de 791k€

### 2.1.3. Charges détaillées par postes et focus frais de personnel

**Les charges ont été réduites de plus de 50%** ( 2 M€ pour un prévisionnel de 4,6 M€).

Cette réduction a été possible grâce à un pilotage juste de l'activité, à la mise en place du chômage partiel et à la réduction des dépenses de promotion non encore engagées lorsque les annonces du Gouvernement de non ouverture des stations se sont précisées.

Économies réalisées sur l'ensemble des postes de charges malgré le fait qu'une grande partie des dépenses, en particulier de promotion, aient déjà été engagées pour préparer l'hypothétique saison.

### 2.1.4. Compte de résultats

Un chiffre d'affaires réduit de 50% mais **un résultat avant impôt positif de +263 k€** grâce aux nombreuses économies réalisées et aux aides gouvernementales obtenues.

## 3. Activités détaillées

### 3.1. Cartes d'abonnement

#### 3.1.1. Cartes d'abonnement No Souci (type PayPerUse)

#### Rappel du modèle économique

La carte No Souci est un produit d'abonnement qui permet de skier avec le même support (carte à puce) sur l'ensemble des domaines skiables N'PY. Il est basé sur la technologie 'Pay Per Use' qui permet de prélever au détenteur des journées de ski réalisées sur les stations en fin de mois sur son compte bancaire. Ce produit révolutionnaire est vendu 38€ (saison 2020/2021). Le produit de cette vente est intégralement encaissé par N'PY Résa. En revanche, les journées ski consommées sont **directement encaissées par chaque station**, sans commissionnement et selon la tarification transmise quotidiennement par les stations.

## **Principales actions de ventes**

### **• Renouvellement automatique**

La carte N'PY No Souci est LE produit phare des stations et de la marque N'PY : sur la saison 2019/2020, 84 000 abonnés ont opté pour ce forfait qui facilite le ski.

L'abonnement est basé sur un renouvellement automatique qui s'opère chaque année dès le mois de juin selon le process suivant :

- Email envoyé aux clients en mai 2020
- Relance d'un email envoyé aux clients n'ayant pas ouvert l'email
- Envoi d'un courrier aux clients n'ayant pas d'adresse email ou n'ayant pas ouvert les e-mails précédent

Le renouvellement des abonnements No Souci est un enjeu crucial qui permet de générer en entrée de saison un revenu important à la SAS N'PY Résa (**1,494 M€ cette saison**). Il apporte de la trésorerie au moment idéal puisque c'est à cette période que les principaux investissements (publicitaires, équipements digitaux...) sont engagés.

### **• Réseau de revendeurs**

N'PY Résa organise aussi des actions pour stimuler les revendeurs.

## **Comités d'entreprise**

Les comités d'entreprise représentent une cible stratégique pour la commercialisation de la carte No Souci. Le produit est en effet très apprécié des Responsables CE et CSE puisque ces derniers n'ont pas à s'occuper des commandes et peuvent abonder soit sur le prix de l'abonnement (ce qui est le plus souvent pratiqué), soit sur les consommations de journées de ski.

*Principales actions mises en place :*

- Participation aux salons CSE de Nantes, Toulouse et Bordeaux durant l'automne 2020
- Traitement des retours des salons et envoi de la documentation et des offres spéciales
- Envoi mailing "post salon" aux nouveaux contacts établis sur les salons mais aussi aux contacts des salons des années précédentes.

**Le 2ème confinement pour limiter la propagation du Covid annoncé fin octobre a mis un coup d'arrêt à la prospection des CSE.**

### **• Animations commerciales**

Malgré un calendrier ambitieux, les conditions sanitaires notamment dans les écoles nous ont forcé à annuler la majorité des actions prévues.

### **• Club No Souci**

Le club No Souci est **le plus grand club de ski du monde**. Fort de ses plus de 84 000 adhérents cette saison, il s'agit de traiter cette clientèle fidèle comme il se doit. Pour cela et au-delà, de capter de

nouveaux clients No Souci, N'PY RESA s'emploie à stimuler ce sentiment d'appartenance au Club ainsi que la stimulation de la consommation de ses adhérents (jsk).

Le détenteur d'une carte No Souci est ainsi un client privilégié qui bénéficie tout au long de la saison d'une série d'avantages (services, tarifs, événements particuliers...).

### Prépa au Ski (Événement No Souci)

Chaque automne, N'PY organise avec son partenaire L'Orange Bleue, des cours de préparation physique au ski dans des salles de sport de la région (Tarbes, Pau et Côte Basque). Ces cours sont proposés gratuitement aux détenteurs de cartes No Souci. Ils n'ont pas pu être mis en place cette année à cause du Covid. N'PY a tout de même organisé des cours à distance pour compenser cette impossibilité de cours en salle.



## Synthèse Résultats 2020/21

La saison "blanche" n'a pas permis de vendre de nouvelles cartes.

Le CA des cartes vendues concerne donc les cartes 2019/2020 renouvelées. Et à l'instar des autres types de forfaits, il a fallu dès le mois de février réfléchir et mettre en place une mécanique proposant des solutions de dédommagement aux abonnés No Souci.

3 propositions ont ainsi été faites :

- **Remboursement** de l'abonnement en cours
- **Report** de l'abonnement
- **Don** du montant de l'abonnement

Un important dispositif de communication a été mis en place pour automatiser au maximum les choix des clients abonnés.

Résultats des choix opérés par les clients :

Cartes actives fin saison 2020/2021 : (Hors CE / Etudiants)	56 170	Part
Dotation	9 134	16%
Report	14 424	26%
Remboursement	10 883	19%
Pas de choix	21 729	39%

**26% des clients ont fait le choix du report, 16% ont fait le choix du don** de l'abonnement (leur première journée de ski de la saison 2021/2022 étant offerte)

Le **Chiffre d'affaires** des ventes de cartes d'abonnement No Souci s'élève à **791 K€** pour la saison 2020/2021 contre 2 184 K€ pour la saison 2019/2020 (-64%) et un objectif de 2 185 K€ (-64%).

## **3.2. Autres types de forfaits PPU**

### **Objectifs 2020/2021**

Certaines stations du réseaux N'PY ont sollicité N'PY Résa pour créer des forfaits basés sur la même technologie que la carte No Souci (technologie Pay Per Use : cf supra).

L'objectif de cette demande (non chiffré) visait à proposer à des marchés lointains (Grande Bretagne, Ile de France...) un produit capable de concurrencer les grands domaines alpins puisque permettant de skier sur plusieurs stations d'une même vallée et donc profiter de nombreux kilomètres de pistes.

### **Principales actions**

#### **Paramétrage :**

N'PY a mis au service des stations sa maîtrise de la technologie en terme de forfaits et de contrôle d'accès pour la mise en place de forfaits permettant de skier sur plusieurs stations (y compris de stations ne faisant pas partie de la marque et n'ayant pas le même fournisseur de contrôle d'accès). Ces forfaits s'appuient sur la technologie "Pay Per Use" qui permet de prélever le montant des journées de ski sur le compte bancaire du client.

Pour la 3<sup>ème</sup> saison consécutive, le service Production s'est donc chargé de paramétrer le Pass Vallées de Gavarnie (6 jours de ski) qui regroupe les stations de : Gd Tourmalet, Cauterets, Luz Ardiden, Hautacam et Gavarnie. Au paramétrage, s'est ajouté le contrôle du processus d'achat, la vérification des encaissements et la formation des hôtes d'accueil des différents bureaux de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie au traitement des commandes dès lors qu'un client opte pour un retrait à l'Office de Tourisme

### **Résultats**

<b>Aucune vente enregistrée du fait de la non ouverture des domaines skiables en 2020/2021</b>
--

## **3.3. Ventes de forfaits secs (ski et sites touristiques)**

### **Rappel du modèle économique**

N'PY Résa est missionné par les domaines skiables pour fournir une solution technique et pour commercialiser, en exclusivité, les forfaits de ski et/ou pass d'accès aux sites touristiques vendus sur internet et ou application mobile.

La SAS perçoit une commission de 5% HT sur le CA brut TTC total généré sur l'ensemble des ventes de forfaits de remontées mécaniques et pour l'ensemble des canaux internet à l'exclusion des forfaits « saison » qui sont eux commissionnés à 2%. Cette relation est contractualisée dans le cadre du « marché de services ».

Le produit des ventes est directement encaissé par chaque station, les produits et leur prix de vente sont fixés par chaque domaine skiable/site.

## Synthèse Résultats 2020/21

### Ventes forfaits « été » (sites touristiques)

En €	Nombre de titres S39 YTD					Volumés d'affaires TTC S39 YTD				
	Réel 2020/21	Réel 2019/20	Var	Bud 2020/21	Var	Réel 2020/21	Réel 2019/20	Var	Bud 2020/21	Var
<b>Volume d'affaires Remisé</b>										
<b>Sites touristiques</b>										
Train de la Rhune	93 387	73 418	27%	75 253	24%	1 571 383	1 192 734	32%	1 228 384	28%
Pic du Midi	31 096	12 736	144%	13 054	138%	1 114 385	468 407	138%	482 407	131%
Pont d'Espagne	2 157	1 587	36%	1 627	1%	31 703	18 514	71%	19 067	66%
Bike Park Tourmalet	49	0	-	0	-	1 048	0	-	0	-
Skyvall	35	0	-	0	-	440	0	-	0	-
<b>Total</b>	<b>126 724</b>	<b>87 741</b>	<b>44%</b>	<b>89 935</b>	<b>41%</b>	<b>2 718 958</b>	<b>1 679 655</b>	<b>62%</b>	<b>1 729 858</b>	<b>57%</b>

Pour le Pic du Midi, devant les mesures sanitaires mises en place, nous avons dû adapter nos outils de ventes en ligne afin de pouvoir proposer une solution de réservation de bennes avec un contingent par benne qui a varié au gré des annonces gouvernementales (capacité de 23 pax puis 30 pax 40 pax par cabine).

En collaboration avec nos éditeurs Team Axess et Alliance Réseaux nous avons pu déployer la solution Smart Réservation que nous avons configurée selon nos besoins

Les ventes été 2020 **ont progressé de 62% en valeur par rapport à l'été 2019** avec une belle progression des ventes du Pic du Midi suite au déploiement d'une solution de vente en ligne intégrant la réservation horaire déployée par les équipes de la SEM N'PY et de la SAS N'PY Résa au printemps 2020.

### Ventes forfaits « Hiver » (ski)

En K€	Réel 2019/20	Réel 2020/21	Var
<b>Forfaits Domaines Skiabes</b>			
<b>Nb de titres</b>			
Forfaits journée	58 834	76	-100%
Forfaits courts séjours	15 467	123	-99%
Forfaits longs séjours	17 078	278	-98%
Forfaits saison	3 344	2 223	-34%
Consommations Cartes No Souci	247 947	947	-100%
<b>Total</b>	<b>342 670</b>	<b>3 647</b>	<b>-99%</b>
<b>Volume d'affaires</b>			
Forfaits journée	1 814 798	510	-100%
Forfaits courts séjours	1 046 762	3 011	-100%
Forfaits longs séjours	2 621 903	28 015	-99%
Forfaits saison	1 305 470	905 405	-31%
Consommations Cartes No Souci	6 880 793	12 123	-100%
<b>Total</b>	<b>13 669 727</b>	<b>949 064</b>	<b>-93%</b>

Le volume d'affaires hiver est **en forte baisse du fait de la non ouverture des stations à cause du COVID-19**. 949 k€ ont tout de même été enregistrés et concernent essentiellement les forfaits saison (achetés durant l'automne) ainsi que quelques opérations de pré vente de forfaits séjours.

Remarque : une grande partie des ces forfaits vont être remboursés aux clients suite aux annonces de non ouverture (cf ci-après)

Le chiffre d'affaires de N'PY Résa sur ces ventes est en baisse de 67% par rapport à la même période en 2019/2020 (conséquences de la pandémie de Covid)

## **Principales actions de commercialisation**

### **• Actions Grand Public**

#### **Paramétrage des produits à vendre :**

Le service Production de N'PY Résa est en charge du paramétrage des différents systèmes de vente internet, billetterie et nous garantit par là même la mise en production en temps voulu des forfaits et autres produits (assurances...) et le bon encaissement de toutes les prestations.

#### **Paramétrage et Contrôle des encaissements des produits pour la vente Internet B2C (ventes internet) :**

- Juin/Juillet paramétrage des produits pour la mise en ligne des forfaits hiver
  - Ouverture des ventes journées/séjours : 01/09/2020
  - Ouverture des ventes des saisons à -30% : 15/09/2020
  - Ouverture des ventes journées/séjours via les Mini sites Comités d'entreprise : 15/09/2020
  - Ouverture des ventes de séjours via les ESF : 03/10/2020
  - Ouverture des ventes via revendeurs (Skipower, Pass Montagne, B2B, tablettes station) : ventes non ouvertes du fait du Covid

#### **Paramétrage des produits pour les ventes en billetteries :**

- Septembre : paramétrage des produits pour la vente en billetterie pour l'ouverture des stations en novembre

#### **Ventes forfaits été :**

Un cycle relationnel a été mis en place pour communiquer auprès des clients et prospects tout au long de l'été avec une mise en avant des sites touristiques.

Le centre de relations clients N'PY Résa prend en outre en charge les appels des clients souhaitant réserver leur billet d'accès aux sites été. Durant l'été 2020, le centre d'appel a comptabilisé près de **539 appels** dédiés à l'achat de billets dont 307 pour le Train de la Rhune, 76 pour le Pont d'Espagne et 159 pour le Pic du Midi.

#### **Ventes forfaits Hiver :**

#### **Prévente forfaits saison :**

#### **Focus technique :**

En 2018/19, N'PY a "inventé" un nouveau concept pour les forfaits saison. Jusqu'alors, les détenteurs d'un forfait saison d'une station N'PY avaient la possibilité de skier dans une autre station du groupe avec une réduction de 50%, sur présentation de leur forfait en caisse.

N'PY a transposé la technique du "Pay Per Use" (technique utilisée sur les cartes No Souci visant à prélever le montant des journées de ski sur un compte bancaire) sur les forfaits saison afin d'éviter aux détenteurs d'un forfait saison d'une station N'PY de se présenter aux caisses pour obtenir leur réduction. Ils sont détectés aux bornes des remontées mécaniques et sont prélevés, en fin de mois sur leur compte bancaire de la journée à moitié prix. **De la convenience supplémentaire proposée aux clients VIP et fidèles de la station.**

Détail des offres :

Une refonte de la gamme de forfaits saison a été faite durant l'été 2020 en collaboration avec les services commerciaux de station.

Un élargissement de cette gamme en a résulté avec l'apparition de 3 niveaux de forfaits :

- **Basic** : simple forfait saison valable sur la saison
- **Premium** : forfait valable dans la station mais donnant droit à 50% dans les autres stations, ajout de services en fonction des stations (Coupe file à certaines remontées, Un repas offert dans les restaurants d'altitude...)
- **Illimité** pour un ski illimité dans toutes les stations ainsi que les services cumulés des formules 'Premium'

Des garanties COVID ont également été ajoutées pour rassurer les clients incluant un remboursement proportionnel au nb de jours de fermeture de la station ou d'impossibilité de se rendre à la station (confinement).



Forfait Saison Basic

~~605€~~

423.5€

Prolongation exceptionnelle **-30%**

Commander

- ✓ Accès illimité à Peyragudes
- ✓ Garantie Covid
- ✓ Paiement en chèque-vacances connect ?
- ✓ Casier à ski chauffé et parking au départ de Skyvall à Loudenvielle (options payantes) ?





### Forfait Saison Premium

~~745€~~

**520€**

Prolongation exceptionnelle **-30%**

Commander

- ✓ Accès illimité à Peyragudes
- ✓ 50% de réduction dans les autres stations N'PY sans passer à la billetterie ?
- ✓ Garantie Covid
- ✓ Assurance secours sur piste (option payante 39€/saison)
- ✓ Accès privilégié aux parkings des Agudes ou de Peyresourde (sur réservation téléphonique)
- ✓ Accès coupe file à Skyvall, aux télésièges Cap de Pales et Privilège
- ✓ 10% de réduction sur l'achat de pass 2h à Balnéa
- ✓ 10% de réduction sur la réservation d'hébergement à La Maison de Peyragudes
- ✓ Accès illimité en été à Skyvall et au télésiège Privilège
- ✓ Casier à ski chauffé et parking au départ de Skyvall à Loudenvielle (options payantes) ?



### Forfait Saison Illimité

850€

**595€**

Prolongation exceptionnelle **-30%**

Commander

- ✓ Accès illimité à toutes les stations N'PY y compris le Pic du Midi
- ✓ **Garantie Covid**
- ✓ **Assurance secours sur piste** (option payante 39€/saison)
- ✓ Paiement en chèque-vacances connect ?
- ✓ Accès coupe file :
  - à Skyvall, aux télésièges Cap de Pales et Privilège à Peyragudes
  - à la télécabine du Lys à Cauterets
  - à certaines remontées à Gourette et La Pierre Saint-Martin
- ✓ Accès privilégié aux parkings des Agudes ou de Peyresourde (sur réservation téléphonique) à Peyragudes
- ✓ Casier à ski chauffé et parking au départ de Skyvall à Loudenvielle (options payantes) ?
- ✓ 10% de réduction sur l'achat de pass 2h à Balnéa à Loudenvielle
- ✓ 10% de réduction sur la réservation d'hébergement à La Maison de Peyragudes
- ✓ Accès illimité en hiver aux activités du Pont d'Espagne (piétons, ski, raquettes...) à Cauterets
- ✓ Un repas offert au Snow'fé ou au Cairn à Gourette
- ✓ Une balade en dameuse offerte à Gourette
- ✓ Une descente aux flambeaux offerte avec l'ESF de Gourette ou La Pierre Saint-Martin
- ✓ Un repas offert au Pas de l'Ours ou à la Palombière à La Pierre Saint-Martin
- ✓ Accès illimité en hiver à l'espace nordique du Braca à La Pierre Saint-Martin
- ✓ **En été :**
  - Accès illimité à Skyvall et au télésiège Privilège à Peyragudes
  - Accès illimité au télésiège Campbielh à Piau Engaly
  - Accès illimité au Bike Park à Barèges
  - 50% de réduction sur les pass Lac de Gaube et Crêtes du Lys à Cauterets
  - Un pass activités et remontées offert à Gourette et La Pierre Saint-Martin
  - Un A/R offert au train de La Rhune

Les forfaits ont été prévendus avec 30% de réduction

Cette refonte a impliqué un important travail de paramétrage des forfaits, certains faisant appel à la technologie PPU. N'PY Résa s'est donc chargé de ce paramétrage et de la vente des forfaits sur internet (avec intégration du paiement en 3 fois sans frais, la possibilité de payer par e-chèques vacances).

Plusieurs emailings ont été routés sur la BDD des détenteurs :



**Les forfaits saison sont à -30%  
jusqu'à samedi prochain uniquement!**

Adulte, enfant, couple, sénior, étudiant, famille...  
Ils sont tous là avec 30% de réduction !

[JE COMANDE MON FORFAIT](#)

**La garantie Covid est incluse  
dans tous les forfaits saison**

Soyez rassuré.e, si votre station est dans l'obligation de fermer son domaine ou si vous ne pouvez pas accéder à la station suite à un confinement local ou national, pas de panique vous êtes couvert.e !

[EN SAVOIR +](#)

- Résultats des ventes :
  - Ventes par station :

	Total ventes 20-21
Cauterets	506
Gourette	299
Grand Tourmalet	279
Grand Tourmalet + Pic	309
La Pierre St martin	77
Luz Ardiden	149
Peyragudes	256
Pic Free Ride	10
Piau Engaly	211
N'Py illimité	147
<b>Total</b>	<b>2243</b>

- Total forfaits :

	CA 19/20	CA 20/21	Variation
<b>Total</b>	<b>912 156 €</b>	<b>1 305 470 €</b>	<b>-30%</b>

Les ventes sont **en baisse de 35%** par rapport à la saison passée du fait de la pandémie. Cette baisse s'explique en partie par l'incertitude pesant sur la saison et sur le fait que la fin de saison 19/20 ait été amputée à partir du 15 mars 2020.

Un risque important pour la saison 2021/2022 s'expose concernant ce produit de fidélisation par excellence

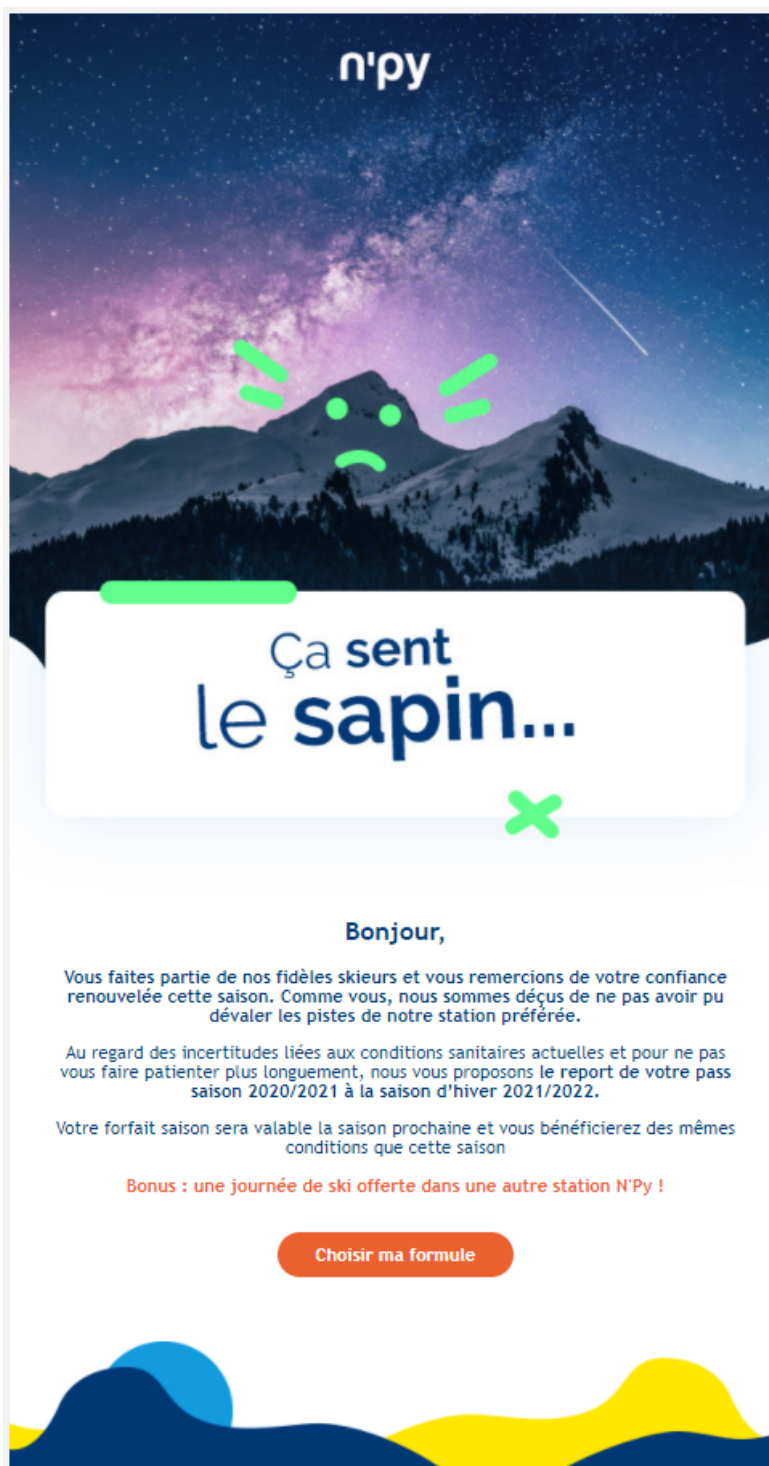
Le 4 février 2021, le Premier ministre Jean Castex annonce la fermeture pour tout le mois de février des remontées mécaniques, laissant tout espoir vain.

A partir de cette date, N'PY Résa s'est attelée à organiser la gestion complexe des forfaits saison en proposant soit un report pour la saison prochaine soit un remboursement. Une opération très complexe à mettre en place que N'PY Résa a dû assumer **à coûts constants**.

La communication s'est opérée de la manière suivante :

- 1/ L'envoi d'un questionnaire aux clients pour qu'ils expriment leur choix :





→ Avec un emailing particulier pour les détenteurs d'un forfait Premium à qui il était offert une journée dans une autre station du groupe

→ Avec un emailing particulier pour la station de Cauterets qui offrait des avantages particuliers aux clients ayant choisi le report (puisque le domaine nordique du Pont d'Espagne restait ouvert contrairement au cirque du Lys) :

**Bonus : Votre Pass reste actif et vous continuez à profiter des différents avantages :**



Accès offert aux pistes nordiques et au parking du Site du Pont d'Espagne durant tout l'hiver



Accès offert au Cirque du Lys : pour des descentes sensationnelles en VTT ou l'accès aux Crêtes et son panorama en télécabine et télésiège.



Accès offert cet été 2021 au Site du Pont d'Espagne (parking, télécabine et télésiège) pour accéder sans effort au Lac de Gaube.



Report en priorité de votre emplacement Consigne si vous l'aviez réservée cet hiver 2020/2021.

2/ En fonction de ce choix, l'envoi d'un emailing leur indiquant la marche à suivre

**Votre remboursement est en route**

**Bonjour,**

Nous vous confirmons que nous avons bien enregistré votre choix de non-report de forfait saison à la saison 2021-2022.

Votre pass saison sera annulé ainsi que tous les avantages liés à votre achat et un remboursement sera effectué dans les meilleurs délais. De votre côté, vous n'avez rien de plus à faire.

Si jamais vous changez d'avis, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions vous accompagner.

Nous vous souhaitons une excellente fin d'hiver, en espérant vous revoir très bientôt.

À très vite,  
L'équipe N'Py

### **Opérations pour stimuler les ventes de forfaits @ :**

Chaque année, la marque programme de nombreuses opérations pour simuler les ventes :

- Ventes “privées” auprès d’opérateurs dédiés,
- Vente de packages sur la place de marché N’py

### **Veepee / Private Sport Shop:**

Comme tous les ans depuis 5 saisons maintenant, les stations N’PY mettent en place une opération spéciale avec le site leader de vente en ligne [vente-privée.com](http://vente-privée.com).

Cette saison deux opérations dédiées ont été programmées, la plus importante en novembre qui a donc été maintenue malgré la pandémie.

De nombreux forfaits séjours ont été vendus à l’occasion de cette opération, forfaits qu’il a fallu rembourser en intégralité.

### **Vente de packages sur la place de marché N’py**

Les packages ont été préparés durant l’automne mais peu de ventes ont été enregistrées à cause de la pandémie

### **Gestion des Tour-Opérateurs pour le compte des stations :**

N’PY Résa se charge chaque année de centraliser la gestion de ce canal de vente de forfaits. Une fois les taux de remise définis par les stations, N’PY Résa se charge de conventionner avec chaque Tour Opérateur la partie forfaits de ski mais n’a pas la main sur la partie hébergement (hormis avec le Skylodge : cf. ci-après) puisque l’outil actuel place de marché ne permet pas de commercialiser les biens via ce type d’opérateur. *NB : cette prestation n’est pas soumise à rémunération pour N’PY Résa.* Aucune vente enregistrée cette saison du fait de la pandémie

## **Synthèse Résultats 2020/21 (vente forfaits ski hiver) :**

Hormis les forfaits saison et les ventes de cartes No Souci ayant choisi le report (et/ou le don pour les cartes), les ventes en ligne sont <b>quasi nulles sur la saison du fait de la pandémie.</b>
---

## **3.4. Autres prestations – Place de marché**

**Rappel :** la place de marché a été créée par N’PY Résa dans le but d’améliorer le taux de transformation des nuitées en journées ski.

Créée en 2012, la Place de marché touristique N’PY (PDM) a effectivement été pensée pour optimiser la commercialisation des forfaits de ski. La plateforme permettant aux clients de réserver leur séjour en montagne (forfaits de ski, hébergement, cours de ski, locations de matériel, activités sur place) depuis un même site Internet, avec un panier unique, et ainsi un seul paiement à la réservation

Le poids de la clientèle de séjour, particulièrement importante pour l’ensemble des stations de ski, a conduit à s’interroger sur l’opportunité de maîtriser la commercialisation de l’hébergement. En effet, en moyenne, 80% des clients des stations N’PY fréquentent ces dernières en mode « séjour » (vs excursionnistes), c’est-à-dire qu’ils dorment au moins une nuit sur place. Proposer à nos clients la possibilité de réserver leur hébergement constitue ainsi un moyen efficace de répondre à leurs attentes, tant en termes d’offre que de facilité de réservation de l’ensemble des composantes d’un séjour.

Les stations du groupe N'PY comptent parmi celles qui disposent le moins de lits sur le massif pyrénéen : dès lors l'optimisation de la commercialisation de ces lits devient un enjeu vital pour les domaines skiables de la marque :

STATION	Total lits	STATION	Total lits
1 FONT ROMEU	40 000	7 TOURMALET	16 300
2 ST LARY	30 000	8 LUZ	11 000
3 LUCHON	28 000	9 GOURETTE	8 000
4 AX LES THERMES	24 000	10 PEYRAGUDES	4 200
5 CAUTERETS	18 100	11 PIAU	3 700
6 LES ANGES	18 000	12 PIERRE ST MARTIN	3 200

(Source : - Contours - 2016)

### **Rappel du modèle économique**

N'PY Résa se commissionne sur le volume d'affaires réalisé par les différents prestataires présents sur la place de marché (hébergeurs, loueurs de matériel, prestataires d'activité...).

Cette commission a été établie après étude des principaux concurrents (Airbnb, Abritel, Booking, le bon coin...). Elle varie de **3% à 13% en fonction du type de prestation**.

Pour les professionnels, un taux de commission variable en fonction des dates de réservation des hébergements a également été instauré (avec un taux plus faible pour toutes les réservations réalisées entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 octobre) pour inciter les prestataires à mettre du stock en ligne sur la plateforme le plus tôt possible.

### **Synthèse Résultats 2020/2021**

Le CA de N'PY Résa a été **divisé par 2.5** du fait de la pandémie. Des charges additionnelles ont été par ailleurs supportées pour la gestion des remboursements clients et pour la mise en place d'alternatives (reports, remboursements...) permettant d'inciter les clients à rester dans la course pour les futures saisons.

## **3.5. Partenariats**

L'objectif de 867 K€ de partenariat était atteint à 75% au 30 septembre 2020 avec une partie des actions déjà engagées notamment auprès:

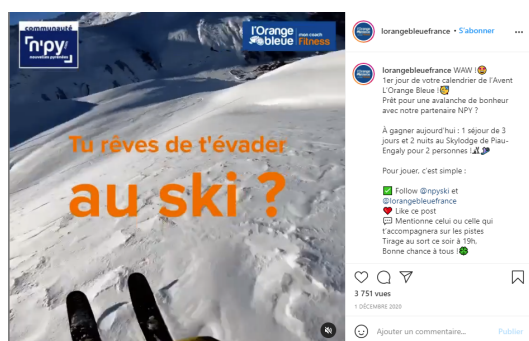
- Des magasins de sport:

Mise en place de la communication dans une trentaine de magasins de l'arc atlantique.





Partenariat comprenant de la visibilité en salle de sport et sur les réseaux sociaux de la marque



Suite à l'annonce de la non ouverture des stations pour la saison 20/21, nous avons annulé tous les partenariats mis en place ou prévus afin d'éviter les dépenses liées aux partenariats (productions d'outils...) ainsi que les codes promotionnels distribués.

Suite à l'annonce de la non ouverture des stations pour la saison 20/21, nous avons annulé tous les partenariats mis en place ou prévus afin d'éviter les dépenses liées aux partenariats (productions d'outils...) ainsi que les codes promotionnels distribués.

### 3.6. Marché de services

Le marché de services est le contrat qui lie les domaines skiables/sites et N'PY. Il a une durée de 3 ans et précise les conditions de collaboration. N'PY est remis en concurrence tous les 3 ans.

Il comporte entre autres un chapitre consacré à la communication de la marque commerciale commune, N'PY pour un montant global de 426 KE.

#### Rappel du modèle économique

Dans le cadre du marché de service conclu entre N'PY Résa et le Groupement de Commandes des Stations Associées (GCSA) qui représente les domaines skiables et sites touristiques composant N'PY, certaines prestations sont assumées en direct par N'PY Résa :

- Mise en œuvre de la stratégie de communication de la marque (Prestation n°2)
- Gérer l'intégralité de l'activité e-commerce et m-commerce (Prestation n°5)
- Déclinaison de la campagne de communication générale pour la marque de la station ou du site touristique (Prestation n°6)
- Réalisation du site internet de la station ou du site touristique (Prestation n°7)
- Gestion des encaissements des consommations liées à l'ensemble des ventes "pour compte de" et/ou aux cartes d'abonnement au ski (Prestation n°8)

### 3.6.1. Mise en œuvre de la stratégie de communication de la marque (Prestation n°2)

#### 3.6.1.1. Communication Eté 2020 :

##### POSITIONNEMENT :

En concertation avec le groupe des “responsables commerciaux stations”, le choix s’est porté sur une communication “rassurante” (post Covid) axée sur la nécessité de se ressourcer, de se déconnecter après un hiver éprouvant.

La communication s’est déroulée en 2 temps : dès la fin avril, elle s’est voulue rassurante en faisant la promotion d’une opération montée en partenariat avec les hébergeurs de la place de marché qui ont accepté d’assouplir leurs conditions d’annulation : cf campagne de recrutement des hébergeurs :



##### Chèr(e) partenaire,

À ce jour, même si nous n’avons pas encore de visibilité sur les mesures qui seront prises par le gouvernement d’ici cet été pour les sites touristiques ou les prestataires d’activité, il est important pour nous de travailler dès à présent sur des actions qui permettront de relancer les réservations pour les vacances estivales.

##### Comment participer ?

Si vous souhaitez participer à cette opération, que ce soit en remboursant après l’annulation en ne demandant pas d’acompte, merci de bien vouloir contacter Lucile BENNE afin d’échanger sur les modalités de mise en place de l’opération.



L.BENNE@N-PY.COM



06 88 33 54 52



Parce que les Pyrénées méritent des acteurs économiques solidaires, nous espérons que cette opération permettra de contribuer à convaincre les clients que la meilleure façon d’oublier ce confinement est de venir s’oxygéner au plus vite dans nos montagnes !

Les clients qui d’habitude profitent du printemps pour réserver leurs vacances d’été dans les Pyrénées sont aujourd’hui dans l’attente, et il nous semble indispensable de leur offrir des garanties afin de les convaincre de venir nous rendre visite dès que les déplacements seront à nouveau autorisés.

PSSSST



PAR ICI!

##### N’PY lance l’offre Annulation Gratuite !

En tant qu’hébergeur, participez à cette opération !

La promesse aux clients ? Les réservations faites pour cet été sont garanties 100% remboursées immédiatement en cas d’annulation jusqu’à J-5 ou, selon vos possibilités, les dates de séjours sont bloquées, mais aucun acompte n’est versé au moment de la réservation.

Les modalités de règlement du séjour (date et mode de paiement) sont quant à elles fixées par vos soins.

##### Une opération solidaire

Du côté N’PY, nous nous engageons à ne pas commissionner les ventes faites sur notre site internet à compter de la réouverture des ventes, et jusqu’au 15 septembre 2020.

Une deuxième campagne à destination des hébergeurs et prestataires d'activités sur la place de marché est envoyée mi mai pour accompagner ces derniers à l'accueil des visiteurs :



### Chers partenaires pyrénéens,

Les équipes N'PY vous accompagnent dans cette période exceptionnelle. Nous sommes mobilisés pour vous informer des évolutions juridiques et sanitaires, vous conseiller sur les stratégies de location à adopter, et nous restons à votre écoute pour toutes questions et demandes particulières.

Retrouvez sur notre site internet les informations et conseils pour vous aider à préparer l'accueil des vacanciers dès aujourd'hui. Ces informations sont mises à jour régulièrement.

[JE M'INFORME](#)

### Quelles sont les mesures sanitaires ?

Dans l'attente du protocole national d'accueil prévu pour début juin, nous vous informons en temps réel des nouvelles mesures sanitaires préconisées par l'OMS, les acteurs du territoire, les collectivités locales, les autres plateformes de réservation en ligne ou toutes autres sources d'informations utiles pour vous aider à préparer la mise en place de mesures sanitaires :

Comment faire le ménage pour limiter la propagation du coronavirus ?  
Quels produits utiliser ?

[EN SAVOIR +](#)

### Comment commercialiser mon bien ?

Comment trouver des locataires cet été ? Quelle politique d'annulation proposer ? Quelle communication mettre en place ? Nous vous conseillons sur les stratégies à adopter pendant cette période de déconfinement progressif.

[EN SAVOIR +](#)

### Et plus généralement :

Comment les français voyageront cet été ? Quel sera le tourisme de demain ? Nous vous informons en temps réel de l'évolution des autorisations de déplacements et d'ouverture des lieux touristiques, mais aussi des changements profonds que risquent de provoquer le Covid19.

[EN SAVOIR +](#)

## RELATIONS PRESSE :

En parallèle, l'opération a été relayée auprès de la presse via différents communiqués de presse :



Communiqué de presse  
Lourdes, le 12 mai 2020

## N'PY à la relance, solidaire des socioprofessionnels pyrénéens

Alors que le déconfinement est en train de se dessiner, le secteur du tourisme reste encore dans le flou. Il n'en demeure pas moins que les Français ont le droit de rêver et de programmer leurs futures vacances d'été ! Les Pyrénées sont un formidable terrain de jeu, une valeur refuge où la nature est omniprésente. C'est pourquoi le groupe N'PY a décidé de tout mettre en œuvre pour permettre aux vacanciers de partir cet été en toute sécurité. Chacun peut d'ores et déjà faire des projets de vacances en réservant sur la plateforme [www.n-py.com](http://www.n-py.com) !

### Réserver ses vacances dans les Pyrénées et annuler sans frais... c'est possible !

Les Pyrénées se préparent à accueillir les vacanciers cet été. En effet, les socio-professionnels font leur maximum pour accueillir les vacanciers et mettent en place des normes d'hygiène particulièrement strictes afin de pouvoir recevoir les touristes en toute sécurité.

Alors que l'Etat a décidé de protéger les réservations (ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 qui oblige les hébergeurs et professionnels du tourisme à proposer un avoir pour un séjour identique ou équivalent, valable 18 mois ou un remboursement), N'PY a souhaité aller encore plus loin.

C'est ainsi que les 550 prestataires de la place de marché 100% locale [www.n-py.com](http://www.n-py.com) sont actuellement contactés. Objectif : les inciter à faciliter les réservations et leur présenter l'opération "annulation gratuite". Hôteliers, agences immobilières, résidences de tourisme, campings, chambres d'hôtes et loueurs particuliers mais aussi prestataires d'activités, sont invités à assouplir leur processus de réservation en proposant des séjours avec annulation facile et sans frais.

## Week-ends dans les Pyrénées L'embaras du choix !

N'PY propose de vivre des moments au grand air dans des cadres alliant nature et/ou sport. Durant un week-end ou à la journée, il n'y a plus qu'à se laisser porter !

### Pour ceux qui veulent prendre de la hauteur

Le **Train de la Rhune** a rouvert le 6 juin. L'occasion d'une escapade sans effort à La Rhune, le sommet mythique du Pays-Basque. A seulement 10 kilomètres de Saint-Jean-de-Luz, un véritable train à crémaillère de collection datant de 1924 emmène ses passagers à 905 m d'altitude. En chemin, on découvre les pottok, des brebis manech et avec un peu de chance, les vautours. Au sommet, le regard embrasse la côte Atlantique et la chaîne des Pyrénées.

Ouvert tous les jours - Réservation obligatoire par téléphone au 05 59 54 20 26



**Cauterets-Pont d'Espagne** a également rouvert le 6 juin. L'occasion d'accéder via la télécabine du Puntas et le télésiège de Gaube aux eaux turquoises du Lac de Gaube et à une nature préservée avec, en fond d'écran, le majestueux

## MARKETING DIRECT :

Un cycle relationnel auprès de la base de données N'PY a été mis en place pour promouvoir la communication tout au long de l'été 2020 :



**GO! GO! GO!**  
AIR PUR, DÉTENTE, SENSATION...  
FAITES VOUS PLAISIR !

CLIC CLIC PSSSSST PAR ICI...



**LE TRAIN DE LA RHUNE**

Une escapade sans effort sur le sommet mythique du Pays Basque ?  
C'est possible dans ce train à crémaillère vieux de 95 ans !

Ouverture : 6 juin

[JE DÉCOUVRE](#)



**LE PONT D'ESPAGNE**

Les eaux turquoises du lac de Gaube, le Vignemale, les cascades, les odeurs de pins...  
Vous êtes au cœur du Parc National des Pyrénées et c'est juste le rêve !

Ouverture : Accès libre toute l'année  
Télécabine du Puntas et télésiège de Gaube : vendredi, samedi et dimanche de 9h à 17h30 à partir du 6 juin puis 7 j/7 à partir du 29 juin

[JE DÉCOUVRE](#)



**LE PIC DU MIDI**

Accédez à 2877m d'altitude en téléphérique et passez une journée exceptionnelle face à la chaîne des Pyrénées !

Ouverture : 4 juillet

[JE DÉCOUVRE](#)



**GRAND TOURMALET**

Que vous soyez débutant ou expert, dévaliez les pistes de VTT sur le parcours de Barèges ! Sensations fortes garanties !

Ouverture : 13 juin

[JE DÉCOUVRE](#)

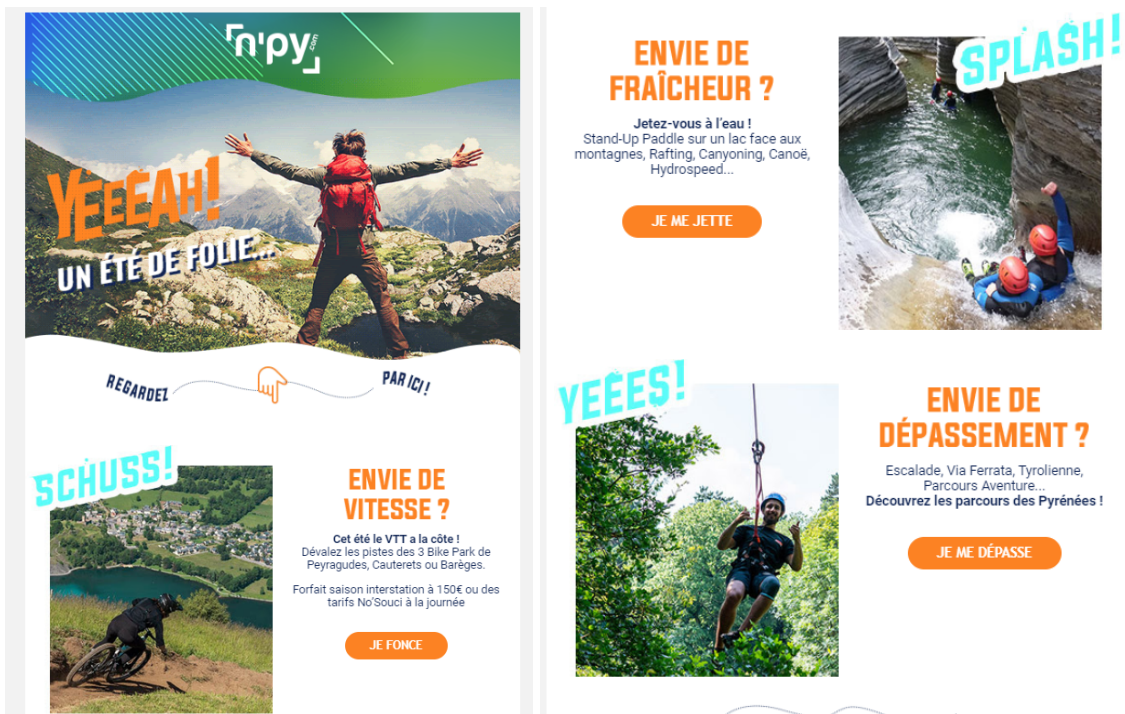


**SKYVALL**

Pour une randonnée, une balade à vélo, un vol en parapente au dessus du lac...  
Empruntez le Skyvall pour prendre de la hauteur en vallée du Louron.

Ouverture : week-end à partir du 13 juin puis 7 j/7 à partir du 4 juillet

[JE DÉCOUVRE](#)



#### CAMPAGNE MEDIA :

##### Campagne de communication OFF Line :

Une campagne radio a été déployée sur les stations NRJ de Bordeaux - Tarbes - Toulouse - Pau - BAB (Biarritz Anglet Bayonne) du 18 juin au 4 juillet (310 spots en tout)

##### Campagne de communication On Line :

Ce nouveau positionnement a également été relayé par une campagne de communication online composée :

- D'achat de mots clefs avec **un budget de 14 246€ qui a généré un CA sur la place de marché de 565 720€** avec des taux de retour sur investissement (ROI) particulièrement intéressants :
- De campagnes de notoriété sur YouTube visant à relayer une [vidéo](#) créée à cet effet pour un budget (hors création) de 5340€ ayant généré **1 775 379 impressions**

##### Campagne de communication réseaux sociaux :

Un budget de 2169€ a enfin été déployé pour relayer la campagne été 2020

**NPY Nouvelles Pyrénées**  
Sponsorisé

On a passé notre dimanche à la **Station de Peyragudes**, et c'était génial !

On commence par une montée en Skyvail, qui relie le village de Loudenvielle à la station en quelques minutes : parfait pour enchaîner les descentes en VTT ! Justement, on a retrouvé quelques copains là-haut et on a ridé toute la matinée. Il y a des pistes pour tous les niveaux, souvent avec une vue sur la vallée. 🌄

L'après-midi, c'était plutôt détente : récup' à **Bainéa** et ses bains extérieurs avec vue... [Afficher la suite](#)



👍❤️🔥 573      110 commentaires 102 partages

J'aime Commenter Partager

**NPY Nouvelles Pyrénées**  
Sponsorisé

Il fait chaud ! 🔥

Vous vous doutez bien que nous n'allions pas vous laisser démunis face à cette chaleur ! Voici nos astuces pour survivre à cette fin de semaine. Vous trouverez bien un spot approprié, ce n'est pas ce qui manque aux alentours des stations NPY !



👍❤️🔥 264      59 commentaires 61 partages

J'aime Commenter Partager

**N'PY Nouvelles Pyrénées**  
Publié par Hugo Aussenac [?] · 8 mai, 15:50 · 🌐

Les paysages magnifiques, la nature, le grand air... c'est ça les Pyrénées l'été ! 🌄

Les stations et sites N'PY se préparent pour vous accueillir dans les meilleures conditions cet été. ☀️



52 746 Personnes touchées      2 376 Interactions      [Booster à nouveau](#)

### 3.6.1.2. Communication hiver 2020/21 :

#### PLANS MEDIAS :

Un plan média “marque N’PY” a été travaillé durant l’été 2020 avec l’objectif de ne choisir que des médias “souples” et annulables en cas de retour du Covid (radio, digital).

→ 120 k€ ont été câblés sur la zone “Nord”

→ 120 k€ sur la zone de proximité (ex régions Aquitaine + Midi Pyrénées)

→ 25 k€ sur l’Espagne

A cela était prévu un budget de 115 k€ de communication digitale (Google ads, display...)  
Ces actions ont été stoppées dès les premières annonces de confinement fin octobre afin de ne pas engager de dépenses en cas de non ouverture des stations.

#### RELATIONS PRESSE :

Seule la conférence de presse organisée par la Confédération Pyrénéenne du Tourisme à Paris a eu lieu cette année le 13 octobre (les autres : Toulouse, Bordeaux, Madrid et Lourdes ont été annulées à cause de Covid).

### **3.6.2. Autres prestations N'PY Résa**

La crise sanitaire a mis en exergue le risque pour la Compagnie des Pyrénées d'une dépendance au tourisme d'hiver et des domaines skiables mais également l'intérêt et la transférabilité des expertises que nous avons développées pour les autres acteurs touristiques.

#### CRT Occitanie :

##### CE AIRBUS

La collaboration avec le CRT a débuté il y a 3 ans avec le CE Airbus. Le CRT avait besoin en urgence d'une solution technique pour permettre au CE Airbus de vendre en ligne les centres thermoludiques. L'expertise et le savoir-technique de NPY dans ce domaine a permis de répondre à la demande le plus rapidement possible. Depuis, NPY a fait évoluer et a simplifié le process; les ventes ont été élargies aux festivals et autres activités. Cette saison, compte tenu du contexte sanitaire, l'action s'est limitée aux centres thermoludiques et aux activités. Le budget dédié à cette opération s'est monté à 4 000 €.

##### Carte Occ'Ygène



En juin 2020, la Région Occitanie et le Comité Régional du Tourisme Occitanie (CRT) confiaient en urgence à N'PY RESA le développement de la carte Occ'Ygène qui offre des réductions aux habitants d'Occitanie.

Objectif : relancer le tourisme sur la région et booster la consommation de loisirs et d'hébergement (village vacances et campings) pour soutenir les professionnels du tourisme.

Moyennant 20€/famille (gratuite pour les jeunes de 18 à 25 ans et pour les familles les plus modestes), cette carte donne accès en illimité et jusqu'au 31 décembre 2021 à des avantages et des réductions dans plus de 300 établissements partenaires (activités de plein air et sportives, musées, sites culturels et naturels, excursions et visites guidées, producteurs agro-alimentaires...).

Dans un objectif de rendre accessible les loisirs à des personnes à faibles revenus, la Région Occitanie a souhaité déployer une carte monétisable sur laquelle un montant entre 70€ et 300€ était abondé.

La gestion du projet a été confiée à N'PY Résa. En relation avec le CRT Occitanie, la réactivité a été la clé du succès. L'expérience acquise depuis de nombreuses années avec la carte No Souci et la place de marché n-py.com a contribué à cette réussite. N'PY RESA a assuré :

- le paramétrage des différentes cartes
- la relation avec les prestataires de loisirs (environ 250) : contractualisation, paramétrage de leur offre et SAV



- l'ensemble des flux financiers (versements, cagnottage)
- la relation client : mise en place d'un numéro vert câblé sur le centre d'appel N'PY Résa à Lourdes (accessible 7/7), abondement de cagnottes...

Plus de 6 000 appels ont été traités qu'ils s'agissent de renseignements sur la carte, des possibilités de découverte de la région, d'aide à la réservation d'hébergement et de séjour mais également de réassurance sur les mesures de sécurité mises en place par les lieux touristiques.

**Au 8 novembre 2020, 11 247 cartes jeune et 21 345 cartes famille ont été retirées. Plus de 810 000 € ont été reversés aux prestataires. Un véritable succès pour une première année de mise en service. Ce nouvel exemple illustre la capacité de la SAS N'PY Résa de mettre au service d'autres acteurs ses expertises et d'assurer un niveau de revenu important (>120k€ pour ces 2 prestations), de maintenir des emplois y compris en cas de crise**

## 1. Présentation de la société

N'PY a ouvert en décembre 2018 à Piau-Engaly son tout premier Skylodge *by N'PY*. Ce nouveau concept d'hébergement de montagne 100% pyrénéen crée la rupture par son positionnement, son design et sa technologie. Il constitue une première sur le marché du tourisme de montagne en France.

Inspiré par les meilleurs hostels des grandes capitales européennes et les auberges de jeunesse de seconde génération, Skylodge *by N'PY* entend répondre dans un esprit communautaire aux attentes des publics les plus variés : enfants, jeunes, familles, seniors, groupes, hiver comme été.

Skylodge *by N'PY*, c'est l'alliance du confort, de la modernité, du design, de la convivialité, de la qualité de services, de l'innovation technologique, autant de valeurs qui font la force du réseau N'PY.

Lancé en 2016 par N'PY et la Caisse des Dépôts, le projet est né d'un triple constat : une offre de lits qualifiée insuffisante, une augmentation constante de la demande de courts séjours, la difficulté à diversifier et renouveler les clientèles, avec pour conséquence la fragilisation de la pérennité économique des domaines skiables, intrinsèquement liée au remplissage des lits et à la rigidité des offres de séjours.

Il s'agit donc pour N'PY de :

- Proposer une solution alternative d'hébergement de montagne innovante pour une clientèle toujours plus avide de nouveautés,
- Démocratiser l'accès au ski pour favoriser le renouvellement des clientèles,
- Accompagner la diversification des stations hiver comme été à travers un outil d'animation puissant
- Opérer la conquête de clientèles jusqu'alors absentes des Pyrénées

Avec pour ambition de consolider l'offre client et de pérenniser le développement économique des domaines skiables.

La Société par actions simplifiée à associé unique (SASU) Skylodge est ainsi née en janvier 2016 pour porter ce projet. Elle est filiale à 100% de la SAS N'PY Résa.

## 2. Organisation

### 2.1. Ressources humaines

En 2020/2021, la SASU Skylodge comptait :

- 2 permanents jusqu'en Juin 2020
- 4 ETP (équivalents temps plein) saisonniers suite à une ouverture minimum pour l'accueil de groupes

**Soit un total de 6 salariés.**

## 2.2. Mutualisation

La SAS sous traite plusieurs missions au groupe N'PY. Cette sous-traitance est de 2 natures :

- Sous-traitance commerciale confiée à N'PY Résa et portant sur :
  - o Mise en œuvre du budget de communication propre (y compris programme d'animation/événement).
  - o Mise en œuvre du site internet propre et de son référencement.
  - o Mise en œuvre de la commercialisation
- Sous-traitance fonctionnelle à la SEM N'PY :
  - o Systèmes d'information : Intégration aux contrats de prestation de service groupe, suivi du contrat PMS (et de ses modules : carte, bornes, cashless...) encadrement des développements réalisés.
  - o Administratif et Finances : encadrement du comptable, production des comptes et intégration à la consolidation. Relations avec les experts comptables et commissaires aux comptes.

## 3. Bilan Financier

### 3.1. Chiffre d'affaires

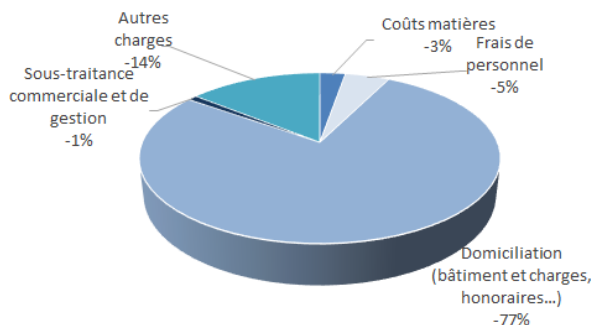
- **Réel 2020/201** de 83k€ en très forte diminution (-91%) vs N-1, et également en retrait vs Budget (-95%) du fait de la non ouverture (hors privatisation) sur la saison 20/21 (été et hiver) à cause du COVID
- L'ensemble des activités de l'établissement a été impacté par la fermeture du domaine skiable de Piau et des restrictions gouvernementales au niveau de l'exploitation

### 3.2. Charges

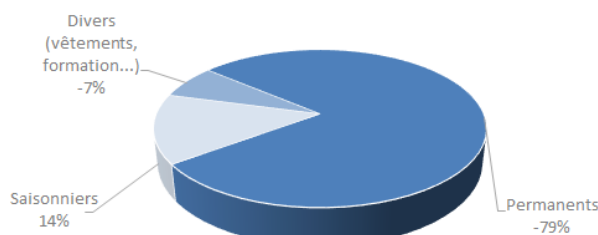
Les charges opérationnelles sont inférieures au Budget et à N-1 :

- **Coûts matières** : liés directement au chiffre d'affaires
- **Frais de personnel** : chômage partiel sur une grande partie de l'exercice en faisant appel de façon ponctuelle aux saisonniers
- **Domiciliation** : poursuite du plan volontariste d'économies suite au résultat de 2018/19 mais certaines charges restent définitivement incompressibles (loyer, informatique, ...)
- **Sous-traitance commerciale et de gestion** : proportionnelle avec l'activité
- **Autres charges** : année pleine au niveau des amortissements, conformément au budget. Imputation des aides gouvernementales (225k€) sur ce poste de charge

**Charges opérationnelles 2020/21 en %**



**Frais de Personnel 2020/21 en %**



### 3.3. Compte de résultat

Le Skylodge accuse un résultat déficitaire de -441 k€ lié aux éléments suivants :

- Fermeture du domaine skiable impactant directement l'activité de l'établissement
- Un point mort très élevé : malgré les économies réalisées, certaines charges de domiciliation trop lourdes ne peuvent être couvertes par le chiffre d'affaires

## 4. Bilan 2020/2021

### 4.1. Été 2020

#### 4.1.1. Contexte et objectifs

Décision de juin de ne pas ouvrir l'établissement pour la période estivale compte tenu des mesures sanitaires trop contraignantes (sauf privatisations)

#### 4.1.2. Commercialisation Groupe

Seul le groupe du Biarritz Olympique a réservé 3 nuitées fin juillet / début août pour un CA de 8k€

#### 4.1.3. Bilan Été 2020

- Nuitées été 2020 : 166 nuitées vs 858 durant l'été 2019
- CA été : 18 764 € de chiffre d'affaires TTC pour un objectif de 18 000€.

### 4.2. Hiver 2020 / 2021

#### 4.2.1. Rappel du contexte

Depuis la fin de l'été 2020, le Skylodge est ouvert uniquement les week-ends. Le 30 octobre 2020, le gouvernement annonce le confinement de la France, l'établissement ferme donc ses portes jusqu'à nouvel ordre.

Le Président Macron s'adresse aux Français le mardi 24 novembre pour fixer un cap jusqu'au 20 janvier 2020 en annonçant les conditions d'un relâchement "prudent" en trois étapes, pour ne pas

lâcher la pression trop vite de manière à "tout faire pour éviter la troisième vague et un troisième reconfinement."

Début février, le Premier Ministre Jean Castex annonce que les remontées mécaniques n'ouvriront pas de la saison. Les restaurants, quant à eux, resteront fermés jusqu'à la mi-mai ...

Autant parler d'année blanche... ou noire pour le Skylodge pour cette saison Hiver 2020/2021.

L'établissement est resté ouvert malgré tout avec la mise en place de mesures sanitaires strictes et la possibilité de prendre ses repas dans la chambre.

La vente à emporter a également été mise en place et communiquée dans la station.

Après les vacances de Noël, compte tenu de la faible activité, il a été décidé de fermer l'établissement du lundi au vendredi et d'ouvrir en fonction du remplissage les week-ends, à partir du vendredi soir.

## **4.2.2. Mise en oeuvre du plan de commercialisation Hiver**

### **4.2.2.1. Commercialisation Groupe**

La pré commercialisation Groupe du Skylodge pour la saison Hiver 2020/2021 a été amorcée dès le mois de mai 2020. Elle visait les cibles suivantes :

- Scolaires (Écoles, collèges, Lycées et Tour opérateurs spécialisés)
- Tour opérateurs spécialisés
- Étudiants (Écoles et TO spécialisés)
- Communautés de communes
- CE/CSE
- Groupes associatifs (Pompiers, Club de musique, de sport etc...)
- Séminaire/Incentive
- Hôpitaux et corps soignants
- Clubs de Ski
- Tourisme social

Au 6 septembre 2020, environ 11 000 nuitées étaient en négociation très favorable pour l'hiver 20/21 (pour un objectif de 11 280) malgré les incertitudes liées au virus (notamment du côté des établissements scolaires, à fortiori étrangers).

Les annonces du gouvernement fin octobre de ne pas ouvrir les remontées mécaniques ont vu les premières annulations des réservations de groupes.

### **4.2.2.2. Commercialisation Individuels**

#### **4.2.2.2.1. Plan de communication**

Un budget de 22 k€ a été déployé pour soutenir les actions de communication de l'hiver. Le service communication de N'PY Résa, en charge de ce dernier, a ciblé des médias exclusivement digitaux afin de parer à toute éventualité liée au COVID :

- Référencement payant (Google Ads, Facebook Ads)
- Quelques outils "print" ont également été réalisés dont certains en lien avec la pandémie : Kakemono Covid, panneau "ici Vente de forfaits", Flyers "Vente à emporter", Flyers "Accord Sobrarbe", Affiche "Fête de la bière" (finalement annulée)

A ce budget communication était prévu un budget "animations" de 16k€ visant une programmation de concerts et autres animations durant l'hiver. Ce budget n'a pas été engagé.


#### 4.2.2.2. Plan de commercialisation

Durant l'automne 2020, le service commerciale N'PY Résa a développé plusieurs actions :

- Participation à 3 salons comités d'entreprise avec offres dédiées (Toulouse, Bordeaux, Nantes)
- Actions dans les universités et écoles de la région : mise en place de journées d'information (ESC Pau, Kedge et AMOS Bordeaux, TSM Toulouse...)
- Prospection d'entreprises françaises et espagnoles

D'autres actions programmées ont dû être annulées : salon Grand Ski, mise en place de promotions spéciales (packs ski + hébergement), communication auprès des clients ayant séjourné au Skylodge durant la saison 2019/2020...

Plusieurs emailings ont été envoyés à la base de données clients :







**Notre équipe est impatiente de vous accueillir !**

Le Skylodge c'est l'idéal pour une évasion au grand air en pleine montagne et en toute saison.

Profitez de tous les services sur place : bar, restaurant, salle de jeux, sauna, location de matériel... pour un séjour sans prise de tête et convivial !

**DÉCOUVREZ LE**

En plus, l'annulation est offerte, n'hésitez pas !

 <p>En pied de piste pour en profiter un max</p>	 <p>Restauration 7h30-23h pour vous faciliter la vie</p>
 <p>Jeux toute la journée pour ne pas s'ennuyer</p>	 <p>Séjour flex pour réserver en toute sérénité</p>

Les communications durant l'hiver ont dû être adaptées face à l'impossibilité de faire du ski alpin (promotion des autres types d'activité : ski de randonnée, luge, balades en chiens de traîneaux...) :



sky lodge

# SKYLODGE

*Grand beau  
ces vacances !*

À PARTIR DE

**25<sup>€</sup>**  
par pers.

UNE ESCAPADE À LA MONTAGNE,  
ÇA VOUS TENTE ?

#### On s'occupe de tout !

Pour manger, nos formules petit-déjeuner, demi-pension et pension complète sont servies dans votre chambre.

Et pour aller s'évader, louez directement vos raquettes dans notre établissement.

#### JE DÉCOUVRE

En plus, l'annulation est offerte, n'hésitez pas !

#### Et sinon on fait quoi à la montagne sans le ski ?



Une initiation  
au ski de randonnée



Des folles  
descentes en luge



Un petit tour  
en chien de traîneaux



De jolies balades  
en raquettes



Des glissades  
en snowtubing



Et surtout...  
on prend l'air !

#### Besoin d'un conseil, vous avez une question ?

Notre équipe est là pour vous aider, contactez nous au 05 87 03 00 87,  
ou bien par mail à [reservation@skylodge.fr](mailto:reservation@skylodge.fr)

Nous sommes à votre service !

### 4.2.3. Bilan Hiver 2020/2021

#### Bilan Hiver 2020

- Nuitées Hiver 2019 : 611 nuitées vs 16 469 l'hiver 2019/2020

## 5. Conclusion

Au printemps 2020, une mission a été confiée par l'ARAC à la SCET (Services Conseil Expertises Territoires) pour réaliser une étude visant à Identifier des interventions possibles de la sphère publique dans le développement d'hébergements touristiques dans les Pyrénées occitanes. La SEM Compagnie des Pyrénées a donc inscrit le Skylodge de Piau dans cette démarche. Les conclusions de l'étude ont confirmé que le modèle du Skylodge s'intégrait parfaitement au développement des stations de montagne : *“Le Skylodge est la **première étape de la revalorisation des stations de skis des Pyrénées** mais aussi dans le **développement et la montée en gamme des hébergements touristiques** ; l'objectif étant d'attirer de plus en plus de clientèles et favoriser les séjours touristiques. L'ouverture du Skylodge a en ce sens **un impact positif très rapide** sur la fréquentation de la station (croissance des journées-skis) et plus globalement dans l'économie de la station (retombées économiques). Ce concept inédit dans les Pyrénées doit toutefois **trouver sa place** dans un contexte touristique marqué par l'importance des clientèles excursionnistes mais aussi **son équilibre économique** pour devenir un **modèle pérenne** à Piau-Engaly et dans les stations où d'autres projets de Skylodge sont à l'étude. “*

Depuis son ouverture le Skylodge n'a jamais réalisé une saison complète et cumule donc les difficultés, cependant, l'accueil des clients (+ de 16 000 nuitées hiver 19-20) confirmé par l'étude de la SCET fait apparaître l'adaptation de ce produit à la demande. Autant d'éléments qui nous permettent d'espérer sérieusement qu'un exploitant assure maintenant le déploiement de ce concept sur la chaîne des Pyrénées.

L'innovation impose une prise de risque importante, c'est l'ADN de la Compagnie des Pyrénées et au cœur de la mission d'acteur public/privé que nous sommes !

Les initiatives menées depuis 2005 (gouvernance inédite, développement de la coopération, création de l'abonnement au ski, première place de marché touristique du ski) ont pleinement contribué à séduire les Régions, départements et à construire l'outil Compagnie Des Pyrénées, outil de développement au service des élus des Pyrénées.





# Compagnie des Pyrénées

