

ASSOCIATION VALLOIRE RESERVATIONS

COMPTE RENDU DES DELIBERATIONS

DE L'ASSEMBLEE GENERALE du 02 JANVIER 2025

Lieu et heure de convocation : Salle du Galibier à 20h00

Sont présents parmi les membres du bureau :

M. Paul André Magnin, président, représentant des meublés

M. Samuel Charlet, trésorier et représentant des meublés

M. Philippe Mouret, vice-président, représentant des meublés

M. Michel Rapin, représentant des meublés

M. Jean Marie MARTIN, représentant de la SEM Valloire (remontées mécaniques)

Sont absents :

Mme Elizabeth Rambaud, secrétaire, représentante des agences immobilières

Mme Odile Martin, représentante des hôtels

M. Jean Pierre ROUGEAUX (Maire de Valloire), représentant de la municipalité

Sont également présents :

M. Thierry DURAND, Directeur de Valloire Réservations SAS

Avant de délibérer sur les questions portées à l'ordre du jour, une feuille de présence circule pour signature des adhérents présents à la convocation. Sont présents : 13 membres. Sont représentés : 66 membres.

MOT DE BIENVENUE

M. Paul André Magnin remercie l'ensemble des propriétaires présents ce soir et présente ses meilleurs vœux pour l'année 2025.

Au vu du nombre de présents, il nous déclare en assemblée générale extraordinaire à 20h15.

Après un rapide retour sur les 10 dernières années traversées par Valloire Réservations, M. Magnin dévoile un élément important qui sera développé plus loin dans la soirée : il s'agit de la baisse du taux de commission pour nos propriétaires adhérents. Cette baisse symbolise un juste retour des choses après l'effort demandé par Valloire Réservations à ses adhérents en 2020 pour surmonter l'épisode du Covid, en augmentant d'un 1 % la commission sur les locations.

A la demande d'un de nos propriétaires présents à l'AG, un tour de table est réalisé afin que chaque membre du conseil d'administration puisse se présenter. Le terme actionnaire ayant été cité, un second propriétaire présent demande qui sont les actionnaires de Valloire Réservations.

M. Durand intervient alors pour expliquer la structure de « Valloire Réservations » :

Ce soir, nous sommes à l'assemblée générale de l'association Valloire Réservations et chaque propriétaire adhérent en est donc actionnaire en quelque sorte.

L'association Valloire Réservations est l'actionnaire unique de la société Valloire Réservations (SAS) et le conseil d'administration de l'association est de plein droit le comité de direction de la SAS.

La SAS Valloire Réservations a été créée en 2007 pour obtenir le statut d'agence de voyages. C'est une société qui a la particularité d'avoir un actionnaire unique qui est une association.

Même si nous sommes ce soir en AG de l'association, nous allons quand même présenter les comptes de la SAS mais ces derniers ne feront pas l'objet d'un vote.

Jean Marie Martin (élu municipal, PDG de la SEM Valloire) précise que nous sommes en face d'un dispositif assez original : la commercialisation de l'hébergement est en somme confiée à Valloire Réservations qui est un regroupement de propriétaires sous forme d'association. La démarche est intégrée dans le dispositif communal par convention avec un rôle officialisé, à un tel point, que pour avoir des synergies évidentes entre les remontées mécaniques et la centrale de réservations, Thierry Durand occupe aussi les fonctions de directeur marketing au sein de la SEM Valloire.

Pour aller jusqu'au bout de l'explication, Thierry Durand précise que, si La SEM Valloire siège au conseil d'administration de Valloire Réservations, Valloire Réservations est aussi un petit actionnaire de la SEM Valloire. Paul André Magnin, au titre de l'association, siège au conseil d'administration de la SEM et également à celui de l'office de tourisme. Le maire de Valloire qui est le président de l'office de tourisme de Valloire siège également à Valloire Réservations. Nous faisons en sorte, par le biais de nos élus respectifs, que les 3 structures (centrale, remontées mécaniques et office de tourisme) puissent fonctionner en bonne intelligence et les chiffres qui vont être présentés ce soir sont le fruit de ce bon fonctionnement.

Jean Marie Martin confirme que l'office de tourisme complète le dispositif des entités importantes à Valloire. Outre les missions classiques d'accueil et d'information propres aux offices de tourisme, l'OT de Valloire assure en plus celle du marketing et de la promotion de la destination Valloire. En résumé, nous avons à Valloire 3 services complémentaires et indissociables :

- Le service marketing avec l'office de tourisme
- le service ventes avec Valloire Réservations
- le service production avec la Sem Valloire (remontées mécaniques, infrastructures touristiques)

M. Paul André Magnin reprend la parole pour énoncer l'ordre du jour :

Ordre du jour :

1° Présentation et vote du bilan moral de l'exercice 2023/24 :

- Présentation de l'équipe et des missions
- Evolution de Valloire Réservations en chiffres
- Remplissage hiver 23/24, été 24 et remplissage provisoire hiver 24/25
- Bilan des divers projets (nouveau site valloire.com, service Swikly, passerelles, ouverture des ventes hiver anticipée, etc...)

2° Présentation et vote du bilan financier de l'Association

3° Présentation pour information des comptes de la SAS

4° Propositions d'évolutions suite au bilan financier de la SAS :

- Taux de commission sur les réservations
- Remise accordée par les propriétaires sur les réservations faites par les agences et plateformes de location
- Proposition de reportages photo dans les meublés

5° Questions diverses

M. Durand, Directeur de Valloire Réservations, poursuit la séance et remercie les propriétaires venus assister à l'assemblée générale. Une présentation sur Power Point permet d'illustrer le contenu de la séance qui suit.

L'EQUIPE

Thierry Durand souhaite présenter les membres de l'équipe salariée et préciser la répartition des rôles de chacune. Outre Thierry Durand et Cathy Disserbo, notre équipe compte parmi ses membres :

Anais (2 ans d'ancienneté) :

- Réservations / Accueil
- Suivi des soldes de séjour
- Suivi des arrivées des agences de réservation (c'est à dire les réservations intermédiaires : booking, air bnb...)
- Inscriptions et relations propriétaires

Aurélie (5 ans d'ancienneté) :

- Réservations / Accueil
- Réservation des cours de ski ESF (1353 cartes de cours produites sur l'hiver 2023/2024)
- Animation de la Page facebook et création des newsletters (Aurélie a notamment suivi une formation de Community manager en 2021/22)
- Inscriptions et relations propriétaires

Candice (13 ans d'ancienneté) :

- Réservations / Accueil
- Site Internet
- Référencement naturel du site internet
- Production dématérialisée (sur QR code principalement) des forfaits de ski (plus de 10 000 forfaits vendus sur l'hiver 2023/2024)
- Inscriptions et relations propriétaires

Lisa (2 ans d'ancienneté) :

- Comptabilité (100 000 écritures comptables générées chaque année !)
- Réservations
- Inscriptions et relations propriétaires

Stéphanie (notre dernière recrue embauchée en renfort saisonnier début octobre 2024)

- Réservations / Accueil
- Inscriptions et relations propriétaires

Nous sommes une petite équipe et nous sommes très attachés à maintenir une polyvalence. Dans un grand nombre d'agences, la pratique classique veut qu'un dossier appartienne à un agent. Ce n'est pas le cas chez nous, un dossier de réservation n'appartient à personne en particulier. Les dossiers sont communs à tout le monde, 3 à 4 personnes peuvent être amenées à gérer une même réservation. Nos bureaux sont organisés sur un espace de travail ouvert, ce qui permet à l'équipe de travailler ensemble en synergie. Thierry Durand précise, en s'appuyant sur le nombre impressionnant d'écritures comptables générées chaque année, que chaque écriture correspond à une action d'un membre de l'équipe, que chaque réservation acquise ne se fait pas seule et demande beaucoup de travail en amont du séjour mais aussi pendant le séjour.

BILAN MORAL

LES CHIFFRES CLES DE VALLOIRE RESERVATIONS

Nombre d'adhérents (graphique) :

L'association connaît de nouveau une belle progression de son nombre d'adhérents avec **56 nouvelles inscriptions en 2024 soit 550 adhérents au total.**

Nombre de meublés actifs (graphique) :

Le nombre de meublés actifs correspond aux appartements et chalets que nous avons réellement en location pour l'hiver et l'été. Valloire Réservations comptabilise **660 meublés actifs en 2024 contre 644 en 2023**. Au vu du graphique décliné sur 7 années, on constate une diminution du stock mais celle-ci ne concerne pas les meublés des propriétaires lesquels sont bien en hausse : 568 en 2024 contre 550 en 2023.

La diminution en question concerne notre collaboration avec les agences immobilières. Durant plusieurs années, nous avons travaillé de manière très artisanale avec les agences et prenions des risques constants sur les doublons de réservation. Nous étions arrivés au bout de ce système et il nous fallait trouver une solution technique pour mettre en place des passerelles informatiques avec ces agences.

Cette solution est enfin trouvée. Une passerelle a déjà été mise en place en avril 2024 avec l'agence Valloire Altitude Immobilier. Une seconde passerelle est en cours de concrétisation avec l'agence Rambaud Immobilier et devrait voir le jour dans le courant de l'hiver 2025, avec à la clé un potentiel de 80 à 90 appartements supplémentaires qui ne sont pas dans nos statistiques actuelles mais qui devraient venir gonfler les chiffres au prochain bilan.

Le stock des appartements de résidences de tourisme reste toujours volontairement bas avec 26 lots. Notre collaboration avec les résidences est intéressante pour nous car elle nous permet de représenter toute l'offre d'hébergement de Valloire mais ce n'est pas notre cœur de métier.

Notre objectif est de représenter prioritairement l'offre de meublés des propriétaires particuliers qu'ils s'inscrivent directement chez nous ou qu'ils viennent chez nous par l'intermédiaire des agences immobilières.

Volume d'affaires (tableau) et Comparaison du nombre de contrats et du volume d'affaires (graphique) :

Le volume d'affaires de l'exercice 2023/2024 correspond aux transactions de l'hiver 2023/2024 et de l'été 2024, plus précisément au cumul des réservations de meublés mais aussi des ventes de prestations (forfaits de ski, cours de ski, location de matériel, repas traiteur, linge de lit, activités...).

Le tableau du volume d'affaires représente ici 10 années de progression. En 2013/2014, nous étions à 3.4 millions d'euros. En 2023/2024, nous atteignons à 7.6 millions d'euros (contre 6.8 millions en 2022/2023).

Le graphique qui permet de comparer le nombre de contrats (courbe de couleur orange foncé) et le volume d'affaires (courbe de couleur orange clair) nous indique une légère baisse du nombre de contrats par rapport à 2022/2023. Toutefois, le panier moyen (courbe de couleur verte) progresse de nouveau (+18% en 2 ans) et nous permet d'atteindre de nouveau un record en termes de volume d'affaires, ce qui nous place dans le rang des plus grosses centrales de réservation.

Précision : le panier moyen correspond au montant moyen de chaque contrat.

REPLISSAGES 2023/2024

Remplissage définitif des meublés Hiver 2023/2024 :

Les chiffres du tableau sont présentés sur 3 hivers (2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024) :

- Période Noël/jour de l'an : + 23.2 %
- Mois de janvier : + 0.4 %
- Mois de février : + 6.6 %
- Mois de mars : - 19.5 %
- Mois d'avril : - 55.9 %

M. Durand reprend en détail le remplissage de l'hiver 2023/2024 :

- Noël/Nouvel an : très bon remplissage et très bon démarrage de saison avec un taux de remplissage de 95% pour la semaine de Noël (contre 57% en 2022/2023) et 97% pour la semaine de nouvel an (contre 79% en 2022/2023).

- Le mois de janvier, avec 5 semaines d'intervalle et cette fois sans pays européen en vacances comme cela a été le cas en 2023, affiche, malgré un début timide, une très belle performance.

- Concernant les 4 semaines de vacances scolaires de février : très bon remplissage grâce à une meilleure répartition des zones scolaires. En effet, contrairement à l'hiver précédent, nous avons cette fois la Zone A (zone la plus faible en termes de potentiel de séjour) noyée au milieu des 2 autres zones. On obtient des semaines quasiment complètes.

- En revanche, pour mars et avril, la suite est plus compliquée : après une première semaine de mars qui marche plutôt bien, les remplissages s'écroulent. Nos fins de saison sont de plus en plus difficiles et, malgré les budgets dépensés en actions pour pousser les réservations, nous ne pouvons que constater que cela ne fonctionne pas.

Valloire n'est pas un cas isolé, toutes les stations françaises sont concernées par l'affaiblissement des fins de saison. Les médias nationaux ne cessent de parler du manque de neige et, même si l'on skie encore très bien sur nos pistes en fin de saison, psychologiquement, l'envie de venir est de moins en moins forte.

On constate de toute évidence un transfert de skieurs de mars vers décembre et janvier. C'est notamment pour cette raison que la SEM Valloire a pris la décision d'ouvrir volontairement dès cet hiver l'intégralité de son domaine mi-décembre (1 semaine avant Noël) pour répondre à demande des « 100% » skieurs. L'idée est de pérenniser dans le temps cette ouverture intégrale avant le rush des vacances de Noël et de faire en sorte que les clients aient bien en tête qu'à Valloire, c'est tout le domaine skiable qui est ouvert au 15 décembre.

Pour autant, comme l'indique Thierry Durand, nous n'abandonnons pas la partie pour mars et avril. Jean Marie Martin explique, au nom de la SEM, que la peur du manque de neige est un phénomène qui les interpelle beaucoup et sur lequel des réflexions sont en cours. Il faudra peut-être créer des produits plus diversifiés mettant en avant le ski le matin mais d'autres activités l'après-midi. Il faudra également cibler d'autres clientèles moins portées sur le ski exclusif.

Le remplissage définitif de la saison d'hiver est de 68% avec 4035 réservations. Il est quasi identique à celui de l'hiver précédent (4041 contrats en 2022/2023). Le résultat de l'hiver 2021/2022 avec 4517 contrats doit être relativisé : il correspond au gros rebond post covid et restera probablement pour longtemps notre record absolu en termes de nombre de réservations.

Remplissage définitif des meublés Été 2024 :

Les chiffres du tableau sont présentés en comparaison avec l'été 2023 :

- Mois de juin : + 4 %
- Juillet : +6 %
- Août : +1.7%
- Pour le mois de juin : 56 réservations contre 46 en 2023
- Pour juillet : 354 réservations contre 334 en 2023
- Pour août : 658 réservations contre 647 en 2023

La légère augmentation de fin juin reste anecdotique compte tenu des volumes. Elle est liée au passage du tour de France. Ces remplissages ne sont pas comparables avec ceux de l'hiver. Le mois de juillet correspond par exemple au remplissage d'une seule semaine de février. Concernant août, le scénario de l'été dernier se répète et c'est un phénomène qui ne fait qu'accroître : 354 résas en juillet, 658 en août, le mois d'août pèse 2 fois plus lourd que juillet.

Malgré tout, ces remplissages ont une incidence sur l'économie de Valloire. Nous avons voulu savoir quelle était la part de marché de Valloire Réservations sur l'été par rapport à l'hiver. Et, après analyse, nous constatons que notre part est légèrement supérieure en été qu'en hiver. Même si les chiffres sont plus bas l'été, la centrale pèse un peu plus sur le remplissage l'été que l'hiver.

Jean Marie Martin intervient pour dire que c'est une erreur, dans le perçu des propriétaires, de penser que la centrale ne parvient pas à pousser l'offre d'été. Il faut juste prendre conscience qu'en face de l'offre d'hébergement proposée en été, il n'y a pas la fréquentation adéquate.

Globalement l'été 2024 comptabilise 778 réservations contre 708 en 2023, sachant que 2023 accusait une forte baisse (-17%) par rapport à 2022.

Thierry Durand rappelle que lors de la refonte du site internet, il y a un an, nous nous étions attachés à retravailler l'offre d'été en mettant en avant dès la page d'accueil du site les activités possibles sur Valloire en été. L'objectif n'étant pas de vendre plus d'activités mais de mettre en valeur ce potentiel d'activités pour déclencher l'envie de réserver un séjour.

Question posée dans l'assemblée : est-ce que le tour de France a un impact sur les réservations ? :

➤ Réponse : cette année, l'effet est peu visible. L'impact est surtout d'ordre médiatique. Il y a bien eu une grosse mise en lumière sur Valloire au moment du tour (nous le verrons plus loin dans la présentation du bilan) mais cela n'a pas déclenché une explosion des réservations.

Remplissage provisoire HIVER 2024/2025 :

Le tableau de remplissage provisoire a été établi au 28/12/2024, il est comparé de date à date avec les 2 hivers précédents :

- Noël : 90 % de remplissage
- Nouvel an : 99 % de remplissage
- Janvier : 61 % de remplissage
- Vacances scolaires de février : 86 % de remplissage
- Mars : 23% de remplissage
- Avril (1 semaine du 5 au 12 avril) : 16 % de remplissage

Ce début de saison est très bon : 615 réservations pour Noël/nouvel an et une progression de 2.7% par rapport à l'hiver 2023/2024. Le mois de janvier présage d'être meilleur que celui de janvier 2024 (+5.9% de progression au 28/12). Les vacances scolaires de février sont en avance de 2.7% par rapport à l'hiver précédent. Les 3 premières semaines se portent bien, la dernière du 1er au 8 mars (Zone A seule) un peu moins, ce pourquoi nous l'avons récemment mise en promotion avec un budget marketing à la clef pour la pousser. Mais, on sait d'avance qu'elle sera difficile à remplir.

Concernant Mars, nous sommes légèrement en avance avec 413 contrats contre 372 contrats en 2023/24. A modérer cependant, car de date à date, nous avons déjà 472 contrats en 2022/23. Concernant avril avec une seule semaine, nous avons à ce jour 77 contrats contre 21 à la même date l'année dernière. Ce meilleur score n'est toutefois pas lié une réelle surperformance de notre part mais tout simplement au fait que c'est la zone B, notre zone majeure, qui occupe cette semaine.

Nous comptabilisons 3499 réservations au 28/12/2024 contre 3274 au 28/12/2023 soit une progression de près de 7% à date par rapport à l'hiver 2023/2024. Nous sommes donc pour l'instant supérieur à l'hiver 2023/2024 (mais aussi au-dessus de l'hiver 2022/2023) donc sur les perspectives d'un très bon hiver.

Remplissage des hôtels :

Nous sommes sur des volumes moins importants qu'avec les meublés :

- Été 2023 : 51 contrats (12 475 €)
- Été 2024 : 31 contrats (23 398 €)
- Hiver 2023-24 : 81 contrats (133 900 €)
- Hiver 2024-25 (en cours) : 37 contrats (82 900 €)

Vacances scolaires hiver 2025/2026 :

Thierry Durand nous présente le calendrier des vacances scolaires de l'ensemble des pays européens pour l'hiver 2025/2026. Ce calendrier est accessible aux adhérents depuis l'espace Hébergeurs sur notre site internet (sous-menu : information Adhérents). Comme pour l'hiver en cours, nous avons une configuration favorable pour les semaines de Noël et nouvel an avec les fêtes qui tombent en milieu de semaine et l'ensemble des pays européens qui seront en vacances en même temps.

Les vacances de Noël seront de nouveau suivies par 5 semaines d'inter vacances. Les vacances de février débiteront un peu moins bien avec la zone A seule en premier et par conséquent la perspective d'un remplissage très difficile. Les 2 semaines du milieu seront très fortes puisque qu'aux zones B et C viendront s'ajouter les vacances de nos voisins belges et néerlandais. La zone C viendra clore le chapitre avec la seconde semaine des Belges, nous prévoyons déjà un remplissage plus lent et plus tardif pour cette dernière semaine.

La saison se poursuivra sur 4 semaines d'inter vacances en mars comme cette année puis, pour clore la saison, la zone A du 4 au 11 avril 2026 pour les vacances de Pâques. Nous prévoyons donc déjà une fin de saison extrêmement difficile.

BILAN DES PROJETS 2024

A. Refonte de valloire.com :

L'année dernière, lors de l'assemblée générale, nous vous avons présenté nos gros chantiers. Nous souhaitons désormais vous en présenter les résultats. Parmi les projets de Valloire Réservations, il y avait notamment la refonte du site valloire.com. Ce projet consistait à faire évoluer simultanément les 2 principaux sites de vente en ligne de la station sur un portail commun (valloire.com) : Valloire Réservations (hébergements et séjours packagés) et la Sem Valloire (vente de forfaits).

Il comprenait 3 phases :

1. Une refonte graphique commune aux 2 entités
 2. La mise en place d'un nouveau SQL : en résumé simplifié, c'est la « machine » qui fait tourner le site et qui permet d'avoir une expérience client de meilleure qualité car la navigation est plus rapide.
 3. L'amélioration du cross-selling : c'est-à-dire toutes les ventes de prestations et services annexes à l'hébergement. Nous avons retravaillé la présentation et les textes de chaque activité pour permettre une compréhension plus facile.
- Concernant ce 3^{ème} point, nous avons notamment vu les bénéfices du travail accompli dès cet hiver avec l'augmentation conséquente du nombre de forfaits ajoutés sur les dossiers client dès la réservation de l'hébergement.

Thierry Durand nous présente maintenant plusieurs diapos permettant de mieux comprendre comment sont orientées les recherches des utilisateurs de notre site, de voir l'évolution du trafic sur le site après sa refonte.

Diapo 1 : Evolution de l'intérêt pour Valloire (en général)

Les données sont issues de « Google Trends » et reflètent les recherches que les internautes effectuent chaque jour sur Google, ici en l'occurrence, sur le mot **Valloire**. L'intérêt pour Valloire semble suivre la même tendance au fil des années avec un pic d'intérêt de décembre à fin février suivi d'un pic de mi-juin à fin août. M. Durand attire notre attention sur 2 pics de recherche très prononcés en juillet 2022 et en juillet 2024 : il s'agit de recherches liées au tour de France, d'où la confirmation que cet événement a bien un impact médiatique.

Diapo 2 : Evolution de l'intérêt de recherche pour Valloire comparé à d'autres stations

Les données sont toujours issues de « Google Trends ». Les tendances similaires entre Valloire et les autres stations (Valmeinier, Les Karellis, Les Sybelles, Val Thorens) indiquent que toutes bénéficient des mêmes dynamiques saisonnières et d'intérêt.

La courbe de Val Thorens domine bien entendu sur les recherches mais Valloire se positionne très clairement en seconde place, devant les 3 stations mauriennaises. Valloire passe même au-dessus de Val Thorens en mai ce que l'on peut comprendre car Val Thorens n'est pas une destination estivale.

Diapo 3 : Evolution de l'audience organique de valloire.com

La période analysée s'étend du 10/09/2023 au 01/08/2024 et permet de voir l'évolution du trafic organique entre l'ancienne version du site et la nouvelle version. Le trafic organique (ou naturel) correspond au nombre de visiteurs sur le site. Il permet de mesurer combien de visiteurs proviennent d'une requête faite sur un moteur de recherche tel que Google.

La courbe bleu clair représente les audiences avant la refonte du site (soit l'ancienne version) et la courbe bleu foncé représente les audiences après la refonte du site

Voici les résultats après la refonte du site :

- Nombre de sessions (nombre de fois où des gens se connectent sur le site) : 234 000 sessions / +60%
 - Nombre d'utilisateurs (nombre de personnes qui se sont connectées sur le site) : 115 000 utilisateurs / +73%
- On a 2 fois plus de sessions que d'utilisateurs ce qui signifie qu'un utilisateur s'est connecté en moyenne 2 fois
- Nombre de sessions avec engagement (sessions qualitatives avec au moins 3 à 4 pages du site consultées) : 178 000 / +58%

Diapo 4 : Analyse de la recherche sur la Homepage

C'est une statistique qui a été effectuée spécifiquement au mois de juillet 2024 et qui ne vaut que pour ce mois de juillet. Elle permet de savoir vers quoi s'orientent les recherches des utilisateurs :

- Durée de séjour : 85% des recherches concernent des séjours de 7 jours
- Nombre de personnes : 37% des recherches sont pour des appartements de 4 personnes

Types de recherche :

- 40% des recherches sont consacrées à des séjours de dernière minute
- 13% des recherches sont consacrées à des séjours pour décembre 2024
- 40 % des recherches sont consacrées à des séjours pour le 1^{er} trimestre 2025 (plus clairement les vacances de février)

On constate donc, qu'en juillet, la majeure partie des recherches et des réservations concernent l'hiver.

Diapo 5 : Visibilité globale SEO (référencement naturel)

Le SEO ou référencement naturel n'est pas quelque chose de facile à comprendre. Le SEO (Search Engine Optimization) est l'art d'optimiser le contenu d'un site web pour remonter dans les premières pages de résultats de Google et optimiser ainsi nos chances d'être vus par les internautes. Notre objectif est donc d'être bien référencés sur Google.

Nous devons en permanence travailler sur le contenu sémantique du site et veiller à ce que les mots clés pertinents y soient présents et bien placés. Nous sommes accompagnés dans cette démarche par une agence spécialisée dans le domaine du marketing digital qui réalise des audits sémantiques puis nous donne les directives pour mettre à jour nos mots clés dans le site.

Cela représente un travail technique minutieux et énergivore pour notre équipe. La diapo présentée ici nous indique (sur une année) la façon dont les mots clés importants pour nous se comportent dans le moteur de recherche Google. Et l'on voit nos efforts récompensés après la refonte graphique du site et notre travail sur les contenus :

- 450 de nos mots clés sont référencés en Top 3, c'est-à-dire qu'ils sortent dans les 3 premiers résultats de recherche sur Google
- Plus de 2000 mots clés sont référencés en Top 20, c'est-à-dire qu'ils sortent dans les 2 premières pages de résultats de Google

- Plus de 40 % de nos mots clés sont référencés en Top 10 soit dans la première page de résultats de Google

Diapo 6 : Visibilité et Intentions

La diapositive qui suit est une statistique réalisée sur juillet et août 2024. Elle nous montre l'intérêt des utilisateurs qui sont venus en juillet et en août sur le site et les mots clés qui ont pu être saisis :

- Les recherches informationnelles concernent 48 % des sessions (exemples de mots clés : webcam valloire, valloire enneigement ...)
- Les recherches transactionnelles concernent 20% des sessions (exemples de mots clés : réservation valloire, hotel valloire, hotel demi-pension valloire...)
- Les recherches navigationnelles concernent 17% des sessions (exemples de mots clés : valloire réservation, valloire, skipass valloire...)
- Les recherches commerciales concernent 15% des sessions (exemples de mots clés : résidence hameau de valloire, séjour ski tout compris pas cher, prix forfait ski...)

Derrière les requêtes commerciales, transactionnelles et navigationnelles, il y a potentiellement des clients. Cela peut sembler un peu moins le cas pour les requêtes dites informationnelles : webcam, enneigement, ouverture pistes, météo...

Ce n'est effectivement peut être notre cœur de métier mais, pour autant, ces demandes créent du trafic sur le site et de l'intérêt, aux yeux de google, pour le site.

Un visiteur qui ne connaît pas Valloire Réservations mais qui, en recherche d'infos sur l'enneigement à Valloire, arrive sur notre site et découvre notre offre. Il peut être amené à y revenir ultérieurement pour réserver un séjour. Ce trafic fait, de plus, grossir la taille du site et du point de vue de google, plus un site est gros, plus Google va le proposer.

Si elles ne génèrent pas immédiatement de nouveaux séjours, ces recherches d'ordre informationnel restent très intéressantes sur du long terme.

B. Mise en place des avis clients en page d'accueil de valloire.com

La finalisation de ce projet a abouti au printemps dernier. Il ne s'agit pas des avis clients qui concernent les hébergements mais des avis qui concernent la satisfaction du service de Valloire Réservations. On voit, sur la diapo présentée, une note moyenne de 4.74 sur 5, ce qui est une très bonne note.

Sur 1472 avis collectés : 1464 clients sont satisfaits, 22 clients sont moyennement satisfaits et zéro insatisfait. Le but est ici de rassurer les clients qui ne nous connaîtraient pas, qu'ils sachent qu'ils sont sur un site où les clients sont globalement satisfaits

C. Bilan après 7 ans de synergie commerciale sur l'évolution de valloire.com

Cet autre bilan concerne la mise en commun des 2 sites SEM VALLOIRE et VALLOIRE RESERVATIONS, il y a 7 ans (2017) :

- Nombre d'utilisateurs : + 216% soit **3 fois plus d'utilisateurs**
- Nombre de sessions : + 240%
- Part du trafic organique (lié au référencement naturel) et direct (quand les utilisateurs saisissent directement valloire.com dans la barre de recherche) : 52% (contre 35% avant 2017). Le trafic organique ne génère pas de coût puisqu'il est issu du référencement naturel. C'est ce qu'on essaie de privilégier par rapport au trafic payant.
- Part du trafic referral (trafic qui vient d'autres sites, en qui nous concerne majoritairement de celui de l'office de tourisme) + part du trafic payant (référencement payant, achat de mots clés concurrentiels, les mots clés sponsorisés qui apparaissent dans les premiers résultats de recherche de google) : 29% (contre 59% en 2017).

Nous essayons de limiter cette part puisqu'elle est payante et sa baisse est donc un marqueur positif.

En résumé, nous avons plus de trafic naturel que de trafic payant. C'est un trafic de meilleure qualité.

- Chiffre d'affaires SEM Valloire : + 44% (+10% sur les journées skieurs en 7 ans alors, qu'en moyenne, les journées skieurs sont plutôt en baisse sur le marché du ski)
- Chiffre d'affaires Valloire Réservations : + 57% (et +10% en nombre de réservations)

De part ce bilan à moyen terme, on ne peut que constater que c'est une synergie qui fonctionne bien.

D. Bilan Swikly :

Pour rappel, le projet Swikly consiste donc à proposer à nos propriétaires particuliers adhérents un système de dépôt de garantie en ligne sécurisé. Swikly permet d'envoyer au client, avant son arrivée, une demande de caution grâce à un numéro de carte bancaire qu'il renseigne sur une plateforme sécurisée. Le montant de la caution n'est pas débité mais le montant est bien garanti et peut être retenu à la demande du propriétaire.

Grâce à un interfaçage avec Arkiane, ce processus de demande de caution est automatisé pour toutes les réservations effectuées par Valloire Réservations pour lesquelles nous disposons de l'email du client.

Suite à une mise en place avec Arkiane compliquée l'année passée (interfaçage de chaque sous-compte propriétaire Swikly avec le mandat Arkiane associé), le service est enfin ouvert depuis l'été 2024.

Nous avons 169 propriétaires inscrits à ce jour et cet effectif va continuer à progresser.

E. Incitation à une mise en location

Nous avons déjà parlé de ce sujet lors de la dernière assemblée générale il y a un an. Il s'agit de récompenser les propriétaires qui nous remettent leur calendrier de disponibilités avant le 1er juillet, avec au maximum 4 semaines d'occupation quand ils nous rendent leur calendrier. La récompense pour ces propriétaires correspond à un taux de commission réduit de 1%. Parmi les changements de comportement chez nos clients, il y en a un qui est très marquant sans pour autant fournir d'explication : ce sont les demandes de réservations de plus en plus précoces. Nous n'étions pas en capacité de répondre à ces demandes faute de stock suffisant d'appartements disponibles. C'est pourquoi nous avons mis en place ce système pour la saison hiver 2024/2025. L'idée est aussi de récompenser les propriétaires qui nous confient leurs biens plus tôt.

Voici le bilan de cette action en 3 temps :

Au 17/05/24 : nous avons 330 lots ouverts (+27% par rapport à 2023) et 259 réservations (+15%)

Au 31/05/24 : nous avons 350 lots ouverts (+25%) par rapport à 2023) et 308 réservations (+34%)

Au 27/06/24 : nous avons 404 lots ouverts (+26%) par rapport à 2023) et 426 réservations (+24%)

Avec +26% de lots ouverts, on constate réellement le retour positif de cette mise en location précoce.

F. Ouverture de passerelles « fournisseur »

Il s'agit de passerelles informatiques avec des hébergeurs qui nous envoient leurs disponibilités en temps réel et de façon automatisée. Malgré l'automatisation, il y a un travail conséquent pour notre équipe de mise en place et de suivi (gestion des bugs techniques, ressaisie de descriptifs...).

A ce jour, nous sommes en passerelle avec :

- 5 hôtels : Relais du Galibier - Crêt Rond - Christiania - Grand Hôtel – les Essarts
- 2 agences immobilières : Valloire Altitude Immobilier (65 lots) - Rambaud Immobilier (environ 90 lots en cours d'ouverture)
- 1 hébergeur immobilier : résidence les Cimes d'Aurée (10 lots)

VOTE DU BILAN MORAL

Nous arrivons au terme du bilan moral. On procède aux votes du bilan moral de l'association. Pas d'opposant, pas d'abstention.

Vote à l'unanimité des présents et représentés.

L'association est la structure porteuse de la SAS VALLOIRE RESERVATIONS. Toute l'activité précédemment présentée est dans la SAS et non dans l'association.

Dans un 1^{er} temps, nous allons vous présenter maintenant les comptes de l'association que vous allez pouvoir voter.

Dans un second temps, pour votre information, nous vous montrerons les comptes de la SAS, ceux-ci n'étant cependant pas soumis à un vote.

BILAN FINANCIER ASSOCIATION VALLOIRE RESERVATIONS

Le bilan financier de l'association VALLOIRE RESERVATIONS est présenté par M. Durand :

Synthèse l'activité	2023/2024	2022/2023	EVOLUTION
PRODUITS D'EXPLOITATION	11 702 €	12 411 €	-5.7%
CHARGES DE FONCTIONNEMENT	7 852 €	1 339 €	+486.4%
CHARGES DE PERSONNEL	0 €	0 €	
RESULTAT D'EXPLOITATION	3 850 €	11 072 €	-65.2%
RESULTAT FINANCIER	1 766 €	767 €	+130.2%
RESULTAT COURANT	5 616 €	11 839 €	-52.6%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-32 €	0 €	
RESULTAT DE L'EXERCICE	5 585 €	11 839 €	-52.8%

➤ **Les produits** proviennent des cotisations annuelles dues par tous les propriétaires adhérents ainsi que des droits d'entrée réglés par les nouveaux propriétaires lors de leur inscription (droits non renouvelables).

➤ **Les charges de fonctionnement** correspondent à des honoraires administratifs, des frais bancaires...

Lecture du résultat de l'exercice : + 5 585 €

Les produits d'exploitations sont quasiment stables. Les charges de fonctionnement sont beaucoup plus élevées et correspondent principalement à l'achat des cadeaux opinel pour nos adhérents. Le résultat d'exploitation est par conséquent beaucoup plus bas qu'en 2022/2023 (3850 € contre 11 072 €). Les taux d'intérêt ayant un peu augmenté en 2024, nous obtenons un résultat financier plus important (1766 € contre 767 € en 2022/2023). Le résultat de l'exercice est de 5 585 € contre 11 839 € en 2022/2023.

Lecture du bilan financier de l'exercice :

Total actif et passif au 31/10/2024 : 181 460 €
Fonds de roulement : 106 265 €
Trésorerie : 101 841 €

L'association dispose de fonds propres à hauteur de 181 162 € dont 70 000 € qui correspondent au capital de la SAS car l'association est l'actionnaire principal de la SAS. Elle dispose d'une réserve confortable d'environ 100 000 €.
Le conseil d'administration de l'association a dernièrement pris une décision pour utiliser cette réserve à bon escient : chaque année, la SAS finance à hauteur de 18 000 € sa visibilité en page d'accueil du site valloire.net, plus précisément le moteur de recherche qui permet de basculer du site de l'office vers le site de la centrale. Cette dépense prise en charge jusqu'à présent par la SAS va être récupérée à partir de 2025 par l'association, et ce tant qu'elle peut le faire vis-à-vis de sa réserve. S'il s'avère que la réserve en question n'est plus en capacité financière de prendre en charge dans les prochaines années cette dépense, la SAS prendra de nouveau le relai.

On procède aux votes du bilan financier de l'association. Pas d'opposant, pas d'abstention.
Vote à l'unanimité des présents et représentés.

BILAN FINANCIER SAS VALLOIRE RESERVATIONS

Le bilan financier de la SAS VALLOIRE RESERVATIONS est présenté par M. Durand à titre informatif. Il ne fera pas l'objet d'un vote car nous sommes en AG de l'association, pas de la SAS. Le conseil d'administration de l'association est le comité directeur de la SAS lequel valide les comptes de la SAS.

Synthèse de l'activité

	2023/2024	2022/2023	Évolution	
Chiffre d'affaires	818 989 €	727 837 €	+91 152 €	+12,5%
Ventes + Production réelle	818 989 €	727 837 €	+91 152 €	+12,5%
Marge globale	818 989 €	727 837 €	+91 152 €	+12,5%
Charges de fonctionnement	175 330 €	172 666 €	+2 664 €	+1,5%
Impôts et taxes	4 657 €	4 954 €	-297 €	-6%
Charges de personnel	387 759 €	393 836 €	-6 077 €	-1,5%
Dotations aux amortissements	9 656 €	1 043 €	+8 613 €	
Dotations aux provisions	0 €	3 734 €	-3 734 €	
Résultat d'exploitation	246 001 €	151 731 €	+94 270 €	+62,1%
Résultat financier	48 391 €	17 588 €	+30 803 €	+175,1%
Résultat courant	294 392 €	169 319 €	+125 073 €	+73,9%
Résultat exceptionnel	1 181 €	-1 072 €	+2 253 €	
Impôt société	69 643 €	37 812 €	+31 831 €	+84,2%
Résultat de l'exercice	225 930 €	130 434 €	+95 496 €	+73,2%

Plus haut, nous vous avons présenté notre volume d'affaires représentant la totalité des ventes réalisées et d'un montant d'environ 7.6 millions d'euros. Nous vous montrons maintenant le chiffres d'affaires composé des commissions retenues sur nos ventes. Dans notre secteur d'activité, comme l'indique la synthèse, le chiffre d'affaires et la marge se confondent. Pour l'exercice 2023/2024, le chiffre d'affaires ou marge de la SAS s'élève à **818 989 € soit une progression de 12.5% par rapport à 2022/2023.**

- Nos charges de fonctionnement ont augmenté de +1.5%.
- Nos charges de personnel ont baissé de -1.5% par rapport à 2022/2023. En 2022/2023, les charges de personnel étaient en hausse : une hausse due au versement de la prime de départ à la retraite de Catherine Viallet (présente depuis plus de 30 ans à Valloire Réservations) et également due à l'augmentation du nombre d'heures global de l'équipe avec une embauche supplémentaire pour assurer la transition après ce départ à la retraite. En 2023/2024, nous avons financé 7100 heures de travail

contre 7800 en 2022/2023.

➤ Avec un chiffre d'affaires en nette hausse et une stabilisation des charges, nous obtenons un résultat d'exploitation exceptionnel : 246 001 € contre 151 731 € en 2022/2023 soit +62.10% de progression

➤ Le résultat financier est également extrêmement bon grâce à la forte hausse ponctuelle et exceptionnelle des taux d'intérêt : 48 391 € contre 17 588 € en 2022/2023. Les intérêts sont ici issus de l'argent placé des acomptes et de la réserve propre de la SAS.

Une fois l'impôt sur les sociétés déduit (69 643 € contre 37 812 € en 2022/2023 soit +84%), **nous obtenons un résultat de 225 930 €** (contre 130 434 € en 2022/2023). Nous reparlerons plus loin de ce résultat très élevé.

Lecture du Bilan établi au 30/09/2024 (comparé au bilan établi au 30/09/2023) :

Total actif et passif au 30/09/2023 : 1 746 305 €

Capitaux propres : 835 268 €

Fonds de roulement : 806 010 €

Trésorerie : 1 614 953 €

La trésorerie au 30/09 se compose essentiellement :

- **Des acomptes en cours** au moment de la clôture de l'exercice, c'est-à-dire des acomptes reçus pour le compte des propriétaires sur l'hiver 2024/2025. Elle reste donc virtuelle puisque c'est de l'argent qui n'appartient pas à la SAS. Elle nous permet cependant de constater que l'activité en cours se porte très bien puisque le montant des acomptes reçus au 30/09/24 (684 828 €) est plus élevé que le montant des acomptes reçus au 30/09/2023 (563 387 €). Le volume des acomptes au 30 septembre 2024 reflète déjà l'exercice à venir qui sera probablement encore plus fort que celui de 2023/2024.

- **Des capitaux propres** : dans les 835 268 € de capitaux propres au 30/09/2024, 70 000 € correspondent au capital de la SAS et 765 238 € constituent les vraies réserves de la SAS.

Thierry Durand rappelle l'épisode COVID qui a failli remettre en question l'activité de Valloire Réservations : sans les aides publiques permettant de maintenir les salaires du personnel, la centrale ne passait pas le cap du COVID et l'activité s'arrêtait.

Aussi, à l'issue de cette période difficile, le comité de direction prenait la décision de se constituer une réserve, l'objectif étant d'avoir un an de fonctionnement pour pallier à un autre coup dur de ce type. Car contrairement à d'autres structures, Valloire Réservations ne dispose pas d'immobilisations fortes, telles que du patrimoine bâti, permettant d'avoir la confiance des banques en cas de coup dur. Nos immobilisations sont essentiellement virtuelles (ordinateurs, logiciels...) et nous ne sommes pas propriétaires des locaux que nous occupons. Aujourd'hui, nous avons pu constituer cette réserve au-delà de nos espérances et plus rapidement que ce que nous l'avions imaginé. L'idée n'étant pas de cumuler à l'infini et inutilement de l'argent en réserve, le conseil d'administration souhaite l'utiliser au profit de ses adhérents par le biais des propositions suivantes :

Proposition 1 : Taux de commission

Les taux actuels sont les suivants :

- Commission standard : 9% HT (10,8 % TTC)
- Commission réduite avec le point de bonus : 8% HT (9,6% TTC)

Notre proposition est de baisser les taux de commission actuels d'un point :

- La commission standard passerait à 8 % HT (9,6 % TTC)
- La commission réduite avec le point de bonus passerait à 7 % HT (8,4% TTC)

Thierry Durand précise que cette proposition est émise à titre exceptionnel pour une année et ne vaudra que pour une année. Elle fera l'objet d'une évaluation au prochain bilan lors de l'assemblée générale de 2026. Suite à la crise COVID, nous avons demandé à nos adhérents un effort financier sur le taux de commission. Notre sécurité financière étant aujourd'hui atteinte grâce à notre réserve, nous revenons donc, avec cette proposition, quasiment à la situation précédente post COVID voir même plus bas avec le point de bonus.

La mise en place de ces nouveaux taux se ferait à partir de l'hiver 2025/2026 (l'été 2025 étant déjà validé).

Nous avons chiffré **l'incidence financière** de cette baisse pour Valloire Réservations : elle représente **environ 50 000 € de chiffre d'affaires en moins** pour la centrale

Proposition 2 : remise accordée par les propriétaires sur les réservations réalisées par les plateformes de location

Petit rappel sur notre fonctionnement avec les plateformes de location : sur la diapo présentée, nous pouvons visualiser le scénario de commercialisation tel que nous le proposons aujourd'hui à nos propriétaires. Chaque propriétaire décide s'il veut ou non être distribué (critère à cocher sur les calendriers de disponibilités). Valloire Réservations, par le biais des passerelles XML (remontée en temps réel des dispo de Valloire Réservations vers les plateformes), rend l'offre des propriétaires visible sur de multiples canaux de distribution (Airbnb, Booking, Sunweb, Travelski...). La contrepartie actuelle pour le propriétaire qui a choisi d'être distribué : une remise de 17 % sur son prix de location. C'est une partie de la commission due au distributeur dont la moyenne est de 20%, le solde est pris en charge par Valloire Réservations.

Notre idée : une fois que les clients de ces plateformes sont sur Valloire, nous faisons en sorte qu'ils nous connaissent, nous les contactons, ils rentrent donc dans notre base de données. L'idée est que, s'ils reviennent à Valloire, ils réservent directement par Valloire Réservations. Ce qui signifie que nous n'avons plus de commission distributeur à financer. Par le biais de notre CRM et de notre capacité à packager, nous sommes en mesure de leur proposer des offres de séjour plus avantageuses que les distributeurs ne peuvent leur proposer. Ce sont de nouveaux clients que nous pouvons potentiellement fidéliser sur du long terme.

Nous essayons de mettre en place une logique positive qui ne peut fonctionner sans l'apport de clientèle intermédiée et qui ne peut pas non plus fonctionner si nous n'avons pas suffisamment de biens proposer à nos distributeurs. Or, le constat actuel est nous manquons de stock : seulement 150 lots à l'heure actuelle sont distribués vers les plateformes de location.

C'est pourquoi, afin de proposer plus de biens sur les plateformes, nous proposons d'abaisser le montant de la remise accordée par les propriétaires : **d'une remise actuelle de 17%, on passerait à une remise de 10%**. Nous espérons ainsi avoir un plus grand nombre de propriétaires intéressés par ce dispositif. La mise en place de cette nouvelle remise se ferait également à partir de l'hiver 2025/2026. L'incidence financière pour Valloire Réservations est un peu plus difficile à estimer car cela va dépendre du nombre de nouveaux lots que nous allons rallier. Nous l'avons chiffrée aux alentours **de -30 000 € à – 50 000 € de chiffres d'affaires**.

Proposition 3 : reportages photos dans les meublés

Les photos ont une importance capitale dans la commercialisation des locations de vacances. C'est pourquoi le Conseil d'Administration de l'association a pris la décision de financer chaque année une vingtaine de reportages photos professionnels pour nos adhérents. Le coût sera intégralement pris en charge sur le budget de l'association. C'est un service rendu à nos propriétaires adhérents. Nous demandons un seul engagement auprès des propriétaires qui auront été sélectionnés : **la mise en scène de leur logement**

Nous entendons par mise en scène :

- Aucun effet personnel présent dans le logement
- Logement propre et vitres faites
- Couettes ou couvertures tirés sur les lits si les draps ne sont pas fournis, oreillers installés
- Lits faits si les draps sont fournis
- Table mise avec la vaisselle de l'appartement.

Tout ce qui pourrait rendre le logement vivant et attractif ! (Sans rien ajouter qui ne serait pas présent au moment de la location).

Le coût annuel estimé varie **de 5000 € à 7000 €** selon le prestataire et la taille des meublés sélectionnés.

Après un temps consacré aux questions diverses, M. Paul André Magnin annonce la fin de l'assemblée générale et invite les personnes présentes à partager un petit buffet.