

CR REUNION AVEC SEML DU 26 JUIN 2015

Problème de communication avec les interlocuteurs du groupe SEML : Mr LEBEAU prend note des améliorations à apporter notamment lorsque les questions portent sur le versement des loyers. Il vaut mieux donner une date de versement certaine plutôt que d'annoncer un virement qui n'est pas effectué malgré les engagements pris et les dates données (exemple des loyers qui devaient être pour le 31.05.2015, annoncés pour le 20.06.2015 au plus tard et en définitive crédités sur les comptes des copropriétaires le 26 juin seulement

Nous avons indiqué à Mr LEBEAU, que Mr BRECHARD était impossible à joindre et qu'il ne répondait plus à nos mails. Il nous a informés qu'il était très pris pour un gros dossier de croissance externe et qu'il sera plus disponible début juillet. Nous avons réaffirmé notre souhait de plus de communication et de réponses plus rapides à nos demandes. Mr LEBEAU a noté.....

Point sur l'activité commerciale : Frédéric SOBRIE attend avec impatience une action commerciale vers les comités d'établissements et n'a toujours pas son KIT de communication. Il avait déjà fait cette demande avec l'ancienne direction. C'est un axe de développement parmi beaucoup d'autres !!!

Ce que nous attendons du groupe SEML et ce que SEML a mis en place depuis la prise de contrôle du domaine :

- Une personne a été recrutée pour le développement des autocaristes
- Lina SOULIER a été recrutée fin août 2014 pour un poste commercial. Le collectif des copropriétaires a sollicité l'accord du groupe SEML pour remettre en place la commission commerciale afin d'optimiser les recommandations (notamment) auprès de Lina SOULIER. La commission commerciale existait avant la prise de contrôle par SEML et doit être reconduite.
- Il existe une hiérarchie des personnes commerciales qui prennent en charge chaque type d'activité telle que les CE, les groupes pour les séminaires etc... Il y a lieu de voir avec Jean Marc et la responsable commerciale pour les différentes recommandations (exemple : ST GOBAIN, ORANGE etc...)
- Il semble que les informations soient plutôt descendantes qu'ascendantes. Il est impératif que les informations circulent dans les deux sens
- Sur le site, la répartition des actions commerciales n'a pas vraiment changé : Julien et Marlène dédiés aux loisirs et Jean-Marc aux groupes et séminaires. Nous ne voyons pas à ce stade ce que SEML a apporté en terme commercial !!!!!
- Il est à noter un problème avec les Bastides. Il n'y a pas de contrôle sérieux sur la fréquentation de la piscine du domaine par les résidents des Bastides. Le groupe SEML nous indique vouloir mettre à disposition des résidents du domaine un bracelet permettant de les identifier. Ces bracelets ne sont pas en place actuellement et il nous semble qu'il sera difficile que ces contrôles soient opérationnels pour la saison.
- Toujours en ce qui concerne le golf, il n'y a aucune démarche des équipes commerciales de SEML vers les adhérents. Il y a urgence de mettre en place une action, ce

d'autant que Frédéric SOBIE nous informe avoir un contact avec le plus gros fournisseur de matériel de golf.

- Autre idée émise, chaque séminariste devrait donner ses coordonnées personnelles au travers d'un questionnaire de satisfaction par exemple à mettre à disposition dans chaque logement.
- Nous avons noté également qu'il n'y a pas de communication intra groupe entre les copropriétaires de chaque résidence gérée par SEML. Il serait fortement intéressant de créer un fichier pour l'exploitation de ces résidents
- Il semble que localement, il n'y ait pas de démarche suivie. Par exemple, les membres de l'office de tourisme ne sont pas rencontrés. Nous demandons à Mr LEBEAU d'éditer une plaquette pour démarcher outre les locaux, mais aussi, ce qui a été exprimé ci-dessus, à savoir les CE, les relations personnelles des différents copropriétaires etc...

QUESTIONS / INFORMATIONS

1) CE de février 2014 à octobre (9 mois)

Chiffre d'affaires activités hébergement, balnéo, restauration : réalisé 1 015 k€ pour 1 046 k€ budgété

Constat d'une baisse de la concrétisation des TO du fait du décalage de la mise en place du site internet, idem pour l'activité loisirs

Retard également au niveau des référencements en juin du fait du contrat de Céline (commerciale) rompu. La reprise s'est effectuée mais en décalage

Problème également de segmentation de la clientèle affaires au démarrage. Les séminaires ne se sont pas concrétisés à la hauteur des espérances

Le domaine restera ouvert l'hiver 2015 / 2016. L'activité séminaires qui devra être plus agressive devrait permettre de payer les charges fixes

La synergie avec le parc WALIBI est à reconstruire

2) Perspectives 2014 / 2015

Pont positif, à fin avril le chiffre d'affaire était en avance sur le prévisionnel grâce principalement aux séminaires (+ 96 k€)

Les mois de mai et juin ont été en net recul par rapport aux prévisions tant sur l'activité loisirs (appels entrant) – 14 k€ que sur l'activité business – 10 k€

Nous avons donc perdu l'avance constatée en avril. Il manque 32 k€ de résultat à fin juin

Aujourd'hui, il n'y a pas de visibilité ni de récurrence sur l'activité séminaires ce qui n'est pas normal. Lina SOULIER devrait prendre en charge le suivi de cette activité et en obtenir une fidélisation

A mettre en place des ventes croisées groupe SEML mais pas de CRM. En conséquence pas de développement possible dans l'immédiat concernant le chiffre d'affaire intra groupe ce qui est fort regrettable ce d'autant que le mois de juin a baissé en activité loisirs ...

Lorsque SEML a pris le contrôle du domaine, nous comptions fortement sur les synergies apportées par le groupe ce qui aurait permis d'augmenter le chiffre d'affaire déjà existant et qui n'était pas négligeable

Il est prévu la mise en place d'objectifs par produit (on entend par produit, les différentes résidences du groupe) La personne dédiée à telle ou telle résidence devra atteindre ses objectifs sur son produit

Il nous a été indiqué qu'un comité commercial se réunissait chaque semaine. L'équipe commerciale a été restructurée. Une réunion a été réalisée sur le site (dommage que cette réunion ne se soit pas organisée plus tôt) avec 18 commerciaux pour sensibiliser les équipes au produit (le domaine). Il semble que les commerciaux aient été surpris de la qualité du site.

Nous ne pouvons que regretter encore une fois que cette démarche n'ait lieu que 15 mois après l'arrivée de SEML

Evènement créé : EDUCTOUR pour les autocaristes

- 3) Taux de réservation actuel conforme jusqu'à fin avril, en baisse en mai et juin
- 4) Evolution du chiffre d'affaire séminaire par rapport à N-1 : à peu près identique, en avance par rapport à l'année dernière mais en juin – 24 k€
- 5) Pour les TO, pas significatif, en portefeuille très en retard sur les réservations et la tendance est sur la dernière minute. Devrait se décanter début juillet. Opérations prévues sur les actions commerciales
- 6) Les investissements réalisés en 2014
 - a) Pare baignoire
 - b) Transats pour les piscines
 - c) Jacuzzi
 - d) Matériel d'entretien sur le site (environ 20 k€ d'investis)
 - e) Changement du mobilier terrasse sur le club house

Les proportions sur le chiffre d'affaire seraient respectées (environ 3 %) – Nous pouvons demander les justificatifs

Un souci sur le Wifi, le périmètre est couvert mais problème de débit. Le dossier a été monté et transmis aux élus locaux en leur démontrant bien les enjeux économiques de la résidence, du golf et des bastides (fibre optique à LAVARDAC). Il faut trouver une solution rapide car cette situation pose un problème un peu plus important pour les séminaires

1) Investissements 2015 :

Wifi pour environ 28 k€

Mise en stand-by de certains investissements prévus (climatisation des salons etc...) compte tenu du niveau de l'activité

2) SEML : prévisions mois et année à venir sur plan stratégie commerciale

- Restructuration de l'équipe commerciale avec concentration sur chaque segment effectuée en fin d'année pour vendre mieux 2016
- Equipe renforcée pour se focaliser sur chaque produit et être plus spécialiste
- Opération sur les ventes pour booster les commerciaux et suivre leurs objectifs en plus ou en moins. Sonia BERTON a en charge ce contrôle. Nous souhaiterions avoir des informations sur ce suivi des objectifs notamment concernant notre résidence. Ceci permettrait à la commission commerciale à mettre en place de donner un petit coup de pouce, si les objectifs étaient en retrait
- L'équipe commerciale est opérationnelle depuis la fin de l'année, mais au vu des chiffres réalisés, elle doit impérativement être boostée.
- Le recrutement de Sonia BERTON a été effectué par Pierre BRECHARD et Delphine BERNARD

Sur place, Marlène est revenue en janvier et occupe un poste de directrice technique. Un relâchement a été constaté au niveau des équipes suite à son retour mais il semble que ce soit rentré dans l'ordre

Il est à noter cependant un manque d'autonomie concernant les décisions à prendre par les équipes locales à plusieurs niveaux (commercial, intendance,)

Il est effectivement très difficile d'avoir un bon fonctionnement, être très réactif auprès de la clientèle, si pour un rien, il faut obtenir des accords de la direction de SEML. La Direction du groupe devra mettre en place des délégations dont elle assurera bien évidemment le contrôle.

Le groupe SEML s'est trompé. Il faut recentrer les produits en face de la clientèle du domaine. On ne vend pas les vacances vertes, comme celles de la mer ou de la montagne

En conclusion :

- 1) En septembre 2015 : validation par SEML de la commission commerciale du domaine d'Albret dont les membres pourraient être : Frédéric SOBRIE, Alain MORVILLERS, Laurent MAZAR et Gervais BECK

Instaurer une synergie entre SEML et la commission commerciale

- 2) D'ici décembre 2015 : rencontre de la commission commerciale avec Delphine BERNARD pour échanges constructifs concernant le développement de l'activité du domaine
- 3) Nous ne pouvons que regretter l'absence d'actions commerciales du groupe concernant le domaine d'Albret. A nos yeux, SEML ne s'en occupe pas suffisamment. Il faut absolument que cette situation change et nous y veillerons
- 4) Prévoir également une rencontre de la commission financière avec Pierre BRECHARD dès le début de l'automne 2015 pour échanger sur les chiffres arrêtés à fin octobre 2014 et le projet de bilan de fin octobre 2015.

04/07/2015