



COMPTE RENDU DE LA REUNION PROPRIETAIRES

Vendredi 6 juin 2014 – Paris

Présents :

Pierre Brechard – Président du groupe SEML
Mickaël Lebeau – Directeur des Opérations Hôtels du groupe
Delphine Bernard – Directrice commerciale
Anne Ducornez – Responsable Technique et Chargée des relations syndic

1/ Intervention de Pierre Brechard

➤ **Présentation du Groupe**

Historique du groupe SEML :

- ses actionnaires :

P.GATIGNOL (Sungard) et F.MORIN (Projets dans le TOURISME)

- sa formation :

2010: reprise des établissements Monalisa Hotels et Résidences suite liquidation judiciaire

2011: Rachat de CGT (Compagnie générale de Tourisme) auprès du groupe Soleil Vacances

2012: Acquisition de 5 nouvelles résidences

2013: Acquisition de la marque Garrigae (3 établissements exploités sous cette marque)

2014: Acquisitions de nouveaux établissements pour parvenir à 42 exploitations : 31 résidences et 11 hôtels

- ses résultats :

CA 2013 de 21 Million d'Euros, résultat net 3% de rentabilité

Objectif CA 2014 de 25 Million d'Euros, résultat net 4% de rentabilité

Organisation du groupe:

- Autour de 3 grands pôles : Direction Administrative et Financière (DAF) – Direction Commerciale (DC) – Direction Opérationnelle (DOP)

DAF : Service Social et Ressources Humaines
Service Administratif – Relation Syndics
Service Propriétaires
Contrôle de gestion – Comptabilité
Service facturation et recouvrement

DC : Service Communication – Marketing
Service Commercial segmenté par type de clientèle
Call Center (service de réservation)

DOP : 1 Directeur Opération Résidences
1 Directeur Opération Hôtels
1 Directeur par établissement et son staff (réceptionniste, femme de ménage, agent technique...)

➤ **La reprise du Domaine d'Albret**

Sans refaire tout l'historique, les grandes lignes de la reprise ont été les suivantes :

LE DOMAINE DU GOLF D'ALBRET

Adresse de correspondance : 1330 av JRGG de la Lauzière – Bât C1 Europarc Pichaury – CS 60490 – 13592 Aix-en-Pce Cedex 3

EURL au capital de 1 000 euros – SIRET 801 611 765 00018 – TVA INTRACOM FR 55 801611765

Mona Lisa est une marque du Groupe SEML

monalisa.fr



- M. De Lecubarri, promoteur du site a créé la société C2A Albret pour poursuivre l'exploitation du site.
- Afin de donner un nouvel essor au domaine, et accompagné du collectif des copropriétaires, plusieurs rencontres ont eu lieu avec les représentants de notre groupe
- Ces contacts visaient à trouver un opérateur susceptible de reprendre la gestion du domaine à la place de C2A ALBRET ; cette dernière ayant pris la décision de cesser son activité d'exploitant.
- Les travaux et négociations entamées en septembre 2013 se sont finalement concrétisés fin janvier 2014

→ Aujourd'hui, 197 propriétaires nous font confiance et ont signés notre bail commercial

➤ **Projet pour le Domaine d'Albret**

Au niveau commercial :

- il faut compter 2 à 3 ans pour mettre un établissement à maturité commerciale
- la clientèle spécifique du golf méritera une attention particulière mais ne suffira pas
- il existe un véritable potentiel du site du fait de son emplacement, de la qualité de ses équipements et de la proximité du golf

Au niveau opérationnel :

- nous savons exploiter ce type de domaine qui combine des prestations hôtelières et de résidence de tourisme
- nous avons acquis le fonds de commerce et disposons du mobilier meublant les appartements
- nous disposons d'une équipe solide sur place composée de 11 personnes réparties sur les postes de commerciaux, réception, chef de cuisine et service. Cet effectif est doublé en juillet et août pour répondre à la forte affluence attendue.

→ Notre équipe sur place, sous la direction de Yves LLUVET (en remplacement de Marlène Vinçon), dispose des qualités et compétences nécessaires à la fourniture des prestations attendues. Les équipes sur site sont également soutenues par les effectifs du siège.

2/ Intervention de Delphine Bernard

➤ **Structure de l'équipe commerciale**

- 18 salariés répartis entre :

- Le pôle de commercialisation (segmenté : tours opérateurs, groupes, comité d'entreprise, séminaires...)
- Le Call Center ouvert 7/7j et 362 jours par an (*hors 25.12 / 01.01 / 01.05*)
- Le pôle marketing et communication (site internet, brochures, logos, e-image...)

➤ **Questions soulevées par les propriétaires présents**

❖ Le Call center intervient-il pour toutes les résidences ?

Oui, et également sur certaines plages pour les hôtels afin de les délester sur site. Le Call Center est également actif en campagnes d'appels sortants, challenges, promos, mises en avant pour chercher de nouveaux clients.

LE DOMAINE DU GOLF D'ALBRET

Adresse de correspondance : 1330 av JRGG de la Lauzière – Bât C1 Europarc Pichaury – CS 60490 – 13592 Aix-en-Pce Cedex 3
EURL au capital de 1 000 euros – SIRET 801 611 765 00018 – TVA INTRACOM FR 55 801611765

Mona Lisa est une marque du Groupe SEML

monalisa.fr



❖ Comment approcher les différents segments de clientèle ?

Par notre connaissance d'associations, d'autocaristes, de comités d'entreprises, mais également par le biais de notre participation à des salons de professionnels ou encore notre démarchage local.

❖ Y-a-t-il des contacts directs avec les entreprises ?

Oui, pour la partie CORPORATE (=Entreprises) et pour la partie LOISIR (=Comité d'Entreprises). Nous sommes actuellement en cours de recrutement d'un « Superviseur Clientèle Corporate » pour aller chercher les besoins des entreprises et superviser nos commerciaux sur sites.

❖ Répartition du CA actuel et projection sur Albret ?

Tours Opérateurs :	60%
Comités d'Entreprises :	15%
Clients Directs :	15%
Groupes :	10%

➔ Objectif : diminuer la part TO et augmenter la part CE et CD (*ceci étant un objectif pour l'ensemble de nos sites*)
L'idéal serait de passer la part des Clients Directs à 30%

- La part des CE va augmenter car le Domaine d'Albret correspond à leurs attentes en termes de produits, de tarifs, de commercialisation été et hiver
- La clientèle affaire représente une majorité de la clientèle du Domaine d'Albret et Jean-Marc TURMEL dispose d'un bon réseau
- La clientèle loisir est à développer par le biais notamment de promos à mettre en place

➔ La clientèle actuelle est satisfaisante, permet de conserver une bonne image du site et des axes de développements seront approfondis, notamment avec les autocaristes

❖ Comment se traduisent les ventes hôtels et résidences ?

Le Domaine d'Albret est vendu sur notre site Hôtels Mona Lisa ET sur notre site Résidences Mona Lisa
Il est également vendu dans les 2 catégories chez nos partenaires, à la nuitée et en séjour semaine (même s'il reste plus intéressant de vendre à la semaine entre le 15.07 et 15.08)

❖ Une fermeture en hiver est-elle prévue ?

Oui, a priori mais la durée reste à définir : normalement pas de séminaires entre le 15.12 et le 15.01 et une activité plus calme sur cette période qui permettrait de poser les congés du personnel et réduire les charges.

❖ Que comptez-vous faire en termes d'animation et de communication sur le Domaine ?

- Nous sommes en train de finaliser plusieurs actions à mettre en place avec le club de tennis, les producteurs de vin locaux, les cours d'aquagym, le golf, le club d'équitation, l'espace balnéo...
- La signalétique est indéniablement à améliorer et les premiers panneaux sont en cours de réalisation

LE DOMAINE DU GOLF D'ALBRET

Adresse de correspondance : 1330 av JRGG de la Lauzière – Bât C1 Europarc Pichaury – CS 60490 – 13592 Aix-en-Pce Cedex 3

EURL au capital de 1 000 euros – SIRET 801 611 765 00018 – TVA INTRACOM FR 55 801611765

Mona Lisa est une marque du Groupe SEML

monalisa.fr



1/ Intervention de Mickaël Lebeau

➤ Animation – Gestion du site

- Il n'est actuellement pas prévu de mettre en place un club enfants car ce n'est pas la vocation de notre groupe
- Par contre, les questionnaires de satisfaction clientèles seront développés pour mieux cerner les attentes clients et nous permettre de s'améliorer sur des points de prestations qui pourraient être soulevés
- Les équipes en place ont pour objectif de valoriser votre patrimoine qui est aussi notre outil de travail, tout en assurant des prestations de qualité et en favorisant l'intégration au tissu économique local

➤ Chiffres et Objectifs pour le Domaine d'Albret

2014 : correspond à l'année de la reprise avec un exercice comptable de 9 mois seulement (du 01.02.2014 au 31.10.2014)

Le siège ne facturera pas le site et le site ne dégagera pas de marge

➔ L'objectif est donc de maintenir les résultats de 2013 (proratisés sur 9 mois)

2015-2016 : notamment du fait des décalages entre les signatures de contrats commerciaux et l'arrivée des premiers clients, mais également du temps de flottement dû à toute reprise, l'idée sera d'amener en croissance la résidence dans les meilleures conditions possibles et les délais les plus brefs.

Nos forces commerciales déploient d'ores et déjà toute l'énergie nécessaire pour que les objectifs de ces deux années de mise en maturité soient atteints au plus vite.

2017 : objectif de chiffre d'affaires de l'ordre de 1.4 millions d'Euros et environ 3% de rentabilité avec une volonté d'atteindre 1.6 à 1.7 millions d'Euros et 5 à 6% de rentabilité à terme, hors paramètres exogènes

➤ Questions soulevées par les propriétaires présents

❖ Qu'en est-il de l'entretien des abords de la résidence ?

Il a fallu le temps de trouver notre place pour définir les périmètres d'intervention de chacun car il n'y avait auparavant qu'une seule entité pour l'exécution et pour les commandes de travaux.

❖ Le golf peut-il apporter une clientèle lors de compétitions ?

Oui, on pourrait attirer des compétitions fédérales mais le golf doit travailler sur le développement de sa notoriété en préalable et nous essayons de créer cette dynamique conjointement

❖ Le golf peut-il apporter une clientèle lors de compétitions ?

Oui, on pourrait attirer des compétitions fédérales mais le golf doit travailler sur le développement de sa notoriété en préalable

❖ Quel était le niveau de réservation au moment de la reprise ?

Il était moins élevé que l'année passée, ce qui peut s'expliquer par la période de flou dans laquelle était plongé les salariés, plein de questionnements voire de démotivation

LE DOMAINE DU GOLF D'ALBRET

Adresse de correspondance : 1330 av JRGG de la Lauzière – Bât C1 Europarc Pichaury – CS 60490 – 13592 Aix-en-Pce Cedex 3

EURL au capital de 1 000 euros – SIRET 801 611 765 00018 – TVA INTRACOM FR 55 801611765

Mona Lisa est une marque du Groupe SEML

monalisa.fr



❖ Est-il prévu de faire des séminaires de remise en forme pour les associations sportives ?

Oui, notamment pour les rugbymen

❖ La semaine gratuite des bailleurs est-elle renouvelée ?

Non. Vous bénéficiez contractuellement de 25% de remise sur vos réservations dans l'un de nos établissements.

Dans la pratique : En tant que propriétaire au sein du groupe SEML, vous recevrez une newsletter dédiée vous indiquant nos tarifs promotionnels actuels sur lesquels vous aurez 10% de remise supplémentaire.

Si toutefois nous n'avions pas de promotions en cours, votre avantage propriétaire de 25% de remise vous serait appliqué.

Ces remises seront appliqués à vos accompagnants si vous venez séjourner à plusieurs.

Vous bénéficiez également de remise sur certaines prestations annexes proposées dans nos résidences.

Vos contacts pour toute réservation :

Service Propriétaires

04 42 97 39 16 du lundi au vendredi de 14h à 17h

Stéphanie Pont - Responsable – spont@seml.fr

Magali Boix – Assistante – mboix@seml.fr

❖ Tous les logements sont-ils actuellement exploitables ?

Non. Notamment 1 sur lequel un Dommage-Ouvrage est en cours suite à une infiltration.

❖ Le bailleur est-il prévenu lorsqu'un sinistre intervient sur son appartement ?

Non. Nous faisons le nécessaire auprès de notre assureur et informons le syndic si le sinistre touche la structure, l'immeuble ou une partie inhérente aux responsabilités de ce dernier.

De toute façon, un état des lieux de sortie sera effectué en fin de gestion avec chaque propriétaire.

❖ Qu'en est-il des appartements de M. De Lecubarri ?

Ils ne sont actuellement pas à bail car M. De Lecubarri souhaite les vendre, et cela est plus aisé sans bail.

Nous n'avons actuellement pas besoin de ces appartements, mais si toutefois nous étions complets at aurions besoin de certains d'entre eux ou de leur totalité, M. De Lecubarri est prêt à nous laisser en disposer, moyennant une indemnisation

LE DOMAINE DU GOLF D'ALBRET

Adresse de correspondance : 1330 av JRGG de la Lauzière – Bât C1 Europarc Pichaury – CS 60490 – 13592 Aix-en-Pce Cedex 3

EURL au capital de 1 000 euros – SIRET 801 611 765 00018 – TVA INTRACOM FR 55 801611765

Mona Lisa est une marque du Groupe SEML

monalisa.fr