

Collectif du golf d'Albret

Réunion des 24 & 25 mai 2012 au golf d'Albret

Présents :

Rémy DE LECUBARRI Gérant de CORIM et CO Gérant de C2A/Albret

Michel AGARD Gérant de C2A et CO Gérant de C2A/Albret

Sylvie CANDOTO Directrice générale de C2A

Lionel JOURDAN Directeur du site

Propriétaires ou représentants présents le 24:

Christophe CROMBEZ, Gérard DESAGES, Valery DA SILVA, Frédéric & Pascale EVE, François LEBRUN, Gervais BECK, Jacqueline CARTRON, Hervé LABARGE, Nour-Eddine ZAKKI, Daniel RIBEIRO, Chantal & Dominique CORBEILLE, Laurent MAZARD, Thomas DUFOUR, Joël SAINT-DENIS, Jean-Michel PLANQUOIS, Michaël ROLLAND (Il est possible que j'ai oublié 1 ou 2 noms, désolé)

Propriétaires ou représentants présents le 25:

Sobrie Frédéric et sylvie, Flur Daniel et Bernadette, Gervaise Philippe et Brigitte, Ferrand Cécile et Dominique, Pujoc Brigitte, Aquilina Muriel et Yann Ghiandoni David et Dorine, Maisonneuve Olivier et Frédérique, Escande Chantal et Hubert, Perrow François, Attenot Audrey, Latour Arnaud, Casery Jean-Michel, Leroy Dominique, Morgado Julio et Stéphanie, Lamouille Annie et Claude

1/ Un historique des déboires et de de la vie de la résidence depuis 2010 est réalisé.

Mai 2010 : Dépôt de bilan de Elite 1^{er}

De mai 2010 à décembre 2010, Gérance de la résidence par Elisa 2 (CORIM)

Depuis janvier 2011, C2A-Albret Gère la résidence.

C2A-ALBRET est une structure totalement indépendante dont CORIM détient 51% et C2A 49%).

Mr Agard explique que C2A a décidé de créer avec CORIM la société C2A-ALBRET car il a senti que la résidence avait un gros potentiel mais qu'il fallait une association car CORIM conserve une grosse part de propriété.

La résidence a des atouts que peu de résidences ont grâce à ses salles de réunions et son centre de balnéo.

9 personnes sont employées à l'année auquel il faut ajouter des effectifs supplémentaires pour la période d'été.

Les bastides sont totalement indépendantes et n'ont rien à voir avec le domaine d'Albret.

C'est un gestionnaire privé et sa situation n'a pas l'air florissante.

2/ Les finances

Le secteur du tourisme est en crise. Les gros tours opérateurs ont vu leurs chiffres d'affaire fortement chuter et certains ont de grosses difficultés financières.

Par effet domino, ces tours opérateurs ont considérablement augmenté le temps qu'ils mettent pour payer le gestionnaire (entre 3 et 6 mois).

2011 : 1,150M€ réalisé de chiffre d'affaire pour un résultat net de -734792€

Ce trou a été bouché par la mise de fonds, en compte courant d'associé, par les deux gestionnaires, sinon c'était le dépôt de bilan,

C'est une preuve de leur attachement au bon fonctionnement de cette résidence.

L'été 2011 a été mauvais car la météo était détestable : 35% d'occupation en juillet et 69% en août.

Les séminaires, par contre ont très bien fonctionnés.

2012 : 1,865M€ de prévision dont 1,3M€ entre juin et septembre.

En 2012, pour l'instant, les séminaires fonctionnent moins bien, certainement dus aux élections et à l'attentisme des entreprises. Par contre, la partie tourisme familial est en hausse.

Au 15 août, nous saurons si l'année 2012 est correcte.

C2A-ALBRET a la forte volonté que tous les propriétaires touchent tous leurs loyers.

Un nouveau redressement judiciaire concernant le domaine est une option qui a été rejetée car elle aurait été catastrophique pour les 2 parties.

2 loyers sont en retard.

Le prévisionnel 2012 inclue le paiement total des loyers. Les dates de versement dépendent des paiements des tours opérateurs.

Le gestionnaire craint de ne pouvoir régler les loyers du 5 juillet et d'être obligé de les décaler ou d'en payer une partie. Tout va être fait pour tenir les engagements.

Il faut 3 ans pour lancer une résidence. La résidence n'a pas pu profiter du fond de concours qui a été versé par le promoteur et dépensé par l'ancien gestionnaire, on ne sait pas comment.

Vous trouverez en pièce jointe, un tableau présentant le chiffre d'affaire réalisé 2011, le prévisionnel 2012 ainsi que le réalisé 2012 de janvier à octobre.

3/ Sujets divers

Le domaine d'Albret a son site vitrine qui ne permet pas de réserver en ligne.

Le site de C2A est en cours de rénovation et prend du retard.

C2A fait son « méa culpa » mais le site internet direct de C2A ne permet que moins de 1% des réservations.

Le nouveau site sera opérationnel pour le 15 septembre.

Les propriétaires trouvent très bien que le domaine axe sa communication vers les entreprises mais aimeraient que le site internet de la résidence soit orienté plus « famille »

La restauration qui était un point faible en 2011 a été complètement repensée.

Nous avons tous profité du restaurant du golf et nous-nous sommes régalés.

Le golf est entré dans le réseau GOLFY. Il est très bien entretenu et sa fréquentation est en hausse et Les golfeurs commencent à séjourner au domaine.

Il est important que chaque propriétaire fasse la promotion du domaine dans ses relations.

La commission commerciale fera une proposition dans ce sens.

4/ Les nouvelles commissions de suivi

2 commissions vont être créés :

1 commission financière composée de 4 personnes

Les membres de cette commission auront une obligation de confidentialité.

Ils auront un droit de regard sur tous les comptes.

Ils auront un pouvoir de proposition, de validation et d'information.

Les propriétaires qui se présentent sont :

Jacqueline CARTRON/BECK (Juge au tribunal de commerce de Nantes)

Gérard DESAGES (Finance & patrimoine)

Bertrand BERTHELOT s'est positionné par mail avant, sans être présent à la réunion et n'est donc pas prioritaire. (Dépend des candidatures de samedi)

Muriel AQUILINA (travaille dans un service risque financier) à Marseille
François PERRON (travaille dans l'industrie)

Les personnes retenues sont

Jacqueline CARTRON/BECK à qui nous proposons le rôle de correspondante principale auprès de C2A- ALBRET et animatrice du comité, **Gérard DESAGES, Muriel AQUILINA & François PERRON**

1 commission commerciale composée de 4 personnes

Les membres de cette commission auront un droit de regard sur l'état de la résidence.

Ils seront force de proposition concernant la commercialisation de la résidence, voire des autres résidences de C2A et les améliorations à y apporter.

Les propriétaires qui se présentent sont :

Alain MORVILLERS

Laurent MAZARD

Frédéric EVE

Audrey ATTENOT (kiné et a la volonté de faire connaître le golf
Julio MORGADO: concepteur web/print et impression de documents.
Se propose de challenger les appels d'offres d'impressions et les réaliser si besoin.
Frédéric SOBRIE qui travaille dans une banque

Les personnes retenues sont

Alain MORVILLERS à qui nous proposons le rôle de correspondant principal auprès de C2A et animateur du comité, **Laurent MAZARD, Julio MORGADO & Frédéric SOBRIE**

- ⇒ Merci aux 11 propriétaires qui se sont présentés pour participer à ces comités mais nous ne pouvions en retenir que 8.
- ⇒ Le choix s'est fait en équilibrant les noms entre les 2 réunions et les métiers des personnes qui se présentent.
- ⇒ Nous conservons les noms des 3 qui n'ont pu être retenus en cas de nécessité.

Les membres des commissions s'organiseront comme ils le désirent.

5/ Remarques, suggestions & sujets qui fâchent:

Appartements et résidence :

Besoin de Kit de nettoyage vaisselle qui est un minimum (il n'y a pas de lave-

vaisselle) surtout pour les séjours courts.

Nettoyage non fait des tables et chaises + terrasses (surtout sachant la confirmation de location)

Seconde piscine non nettoyée et inutilisable (Boitier électrique endommagé)

Ligne téléphonique de nuit qui ne fonctionne pas (des propriétaires arrivés à 1hrs du matin ont passé la nuit dans leur voiture)

Un propriétaire nous a signalé le fonctionnement toute la nuit du moteur de chaudière de la balnéothérapie, ne peut-il pas être coupé la nuit pour faire "des économies" ? (d'autant plus que les baies vitrées restent entrebâillées pour éviter la buée)

Faire un emplacement pour déposer la carte d'ouverture de porte à l'entrée des logements.

Divers petites réparations non effectuées et qui ne sont pas acceptables dans un 3 étoiles. Exemple appartement C204 : pas de mousseur au robinet de baignoire, le radiateur de Sdb non fixé (il manque juste un tour de clés BTR), pas de support papier toilette, la plinthe de cuisine tombée. **Ces petites réparations avaient déjà été signalées il y a... 3 ans..**

⇒ Ce genre de petites réparations a été constaté dans un grand nombre d'appartement.

Des draps propres (certes) mais avec des tâches anciennes de moisie, un état général "poussiéreux" de l'appartement avec beaucoup de toiles de poussières sur les huisseries et volets.

Une remarque déjà faite : pas de rideau de douche aux baignoires et donc du mobilier qui s'abîme et vieillira mal avec les projections d'eau.

Beaucoup de terrasses et de mobiliers de jardins non nettoyés et des allées encombrées de bois mort.

Des arbustes morts entre les terrasses ne font pas bon effet.

Les pelouses sont envahies de mauvaises herbes.

Bref, pas mal de petites chose qui peuvent déplaire à une clientèle qui n'hésitera pas à en faire état dans les forums ou il est très facile de critiquer et nuire à une réputation (qui est encore à construire).

Il est vrai que le Directeur avait souhaité dans la mesure du possible donner à loger à chaque propriétaire son propre appartement et parfois celui-ci était juste ré-ouvert pour l'occasion, d'où peut-être ce sentiment de manque de fraîcheur.

→ Il est clair que des économies sont réalisées et que le domaine manque de main d'œuvre.

L'équilibre est difficile à réaliser entre maîtriser les coûts et maintenir le domaine dans un bon état général.

→ En visitant le domaine, nous avons compris que le prochain chantier va être d'améliorer l'entretien externe et interne et de réaliser les petites réparations qui peuvent gâcher le quotidien des vacanciers et ainsi dégrader l'image du domaine qui doit renouveler ses 3* cet été.

Restaurant club House :

Bonne restauration avec un plat du jour correct et bien cuisiné, un service à la hauteur bien qu'un peu "tendu" sans doute lié à la présence de 3 tables de propriétaires

Réparation "sommaire" du lavabo des toilettes soutenu par un morceau de bois (pas très haut de gamme)

Présence de toiles araignées importantes sur les plafonds du restaurant (on lève la tête pour admirer la déco, sans doute qu'en y travaillant on ne la lève plus :)

Accessibilité au restaurant du club House : c'est loin et difficile pour les personnes à faible mobilité. Idée : mettre en place des navettes pour monter (voitures) ?

Restauration autre :

Mettre en place un document "liste des restaurants proches" pour le soir (avec apéritif offert quand on vient du golf par exemple), possibilité de "livraison rapide" sur le golf.

Partenariats à mettre en place.

Restauration en bas de résidence : impossibilité de "boire un verre" ou trouver une petite restauration "gouters, glaces" en cours d'après-midi sans monter au club house, cela peut être une source de revenu supplémentaire car cela incite à prendre sa voiture pour aller le faire en ville.

6/ Idées commerciales à développer:

Envoyer la newsletter chaque 2 mois pour donner de la visibilité

Système à mettre en place de code "avantage" associé au nom de famille pour permettre à famille et amis des propriétaires de réserver avec un tarif identique à Groupon ou booking par exemple (C2A-Albret gagnerait la commission versée à ces apporteurs)

Faire une semaine ou week-end "spécial propriétaire" afin de se réunir et partager.

En profiter pour y faire réunion d'infos et réunion syndic.

Nous sommes 200 propriétaires et 200 "commerciaux potentiels" dans nos régions et pour nos familles et amis.

Les propriétaires pour qui ce weekend était **une première visite** sur le domaine ont tous apprécié le site et passé un agréable séjour. Tous reviendront et en parleront.

Au-delà d'avoir acheté une "défiscalisation" nous avons acheté une résidence touristique de qualité où il fait bon vivre alors profitons-en et tâchons d'en faire profiter nos proches.

Marquage sur la route : trop peu de visibilité et pas de publicité sur uniquement le restaurant accessible pour les gens de passage et les gens de la région.

Faire du Golf une étape pour les commerciaux de passage entre Toulouse et Bordeaux (à mettre en place par le responsable des séminaires)

Proposer à certains client de jouer les "clients mystère" pour remonter les dysfonctionnements et améliorer la satisfaction client.

7/ Tout de même, des points positifs voire très positifs:

La résidence est agréable et bien entretenue en apparence, les bâtiments sont en bon état.

Le week-end était plein et la résidence était vivante avec des familles, des groupes de touristes, la présence du Club de rugby de Bayonne venu se mettre au vert avant de jouer une finale et qui a particulièrement apprécié l'accueil le site et les infrastructures, une "cousinade" c'est à dire une grande famille venue se retrouver pour un week-end.

Plus de 200 petits déjeuners servis dimanche matin par un personnel dynamique, sérieux mais aussi chaleureux et serviable.

Toute l'équipe s'entraide et les automatismes semblent acquis entre eux. Même le directeur était à la vaisselle dimanche.

Lundi une petite réunion d'équipe à permis de les féliciter du travail accompli ce "gros week-end", le management impulsé par Marlène Vincon est bon et cela se ressent dans le travail et le comportement des collaborateurs.

Les quelques propriétaires restés pour le week-end ont pu discuter avec les différents membres du personnel, tous ont à cœur de réussir, s'investissent VRAIMENT pour leur outil de travail.

Clairement on sent que le domaine est monté d'un cran d'un point de vue "professionnel"

Les dépenses sont faites uniquement si le besoin est nécessaire, **parfois "un peu trop"**, les rideaux de l'esthéticienne par exemple sont trop courts, les barres à rideaux tordus, idem dans la salle du petit déjeuner, des petites choses qui également peuvent nuire à la perception qualitative du domaine.

8/ Informations de dernières minutes provenant de C2A-ALBRET:

Une nouvelle newsletter sera transmise d'ici quelques jours.

Ce week-end, nous avons reçu la démission de Lionel JOURDAN (pour des raisons de santé) et Aurélia Jourdan (pour raisons évidentes).

Nous avons décidé de nommer Marlène Vincon au poste de Directrice.

Nous devons motiver chacun des copropriétaires pour qu'il devienne un relais commercial auprès de leur famille, amis, collègues de travail,...

Toute inscription prise auprès de Lisa Fougeras (réservation siège au 04 91 87 50 25) ou à l'Accueil du Domaine au 05 53 65 61 60 en communiquant le nom du copropriétaire ainsi que son numéro de lot, bénéficiera quelle que soit la période d'une réduction de 25% sur les tarifs publics sous réserve de disponibilité.

Enfin, nous désignons des correspondants pour les deux comités :

- Comité Finances : Marion SEGOUFFIN
- Comité Commercialisation : Marlène VINCON et Jean Marc TURMEL.

Bien entendu, Sylvie Candotto, Rémy De Lecubarri et Michel Agard seront toujours disponibles pour travailler avec les membres de ces comités.

Avec nos remerciements réitérés.

9/ Nos remarques concernant ces dernières informations:

1/ Effectivement, nous avons constaté que M. Jourdan ne paraissait pas en très bonne forme.

Nous lui souhaitons un bon rétablissement.

Son épouse travaillait au restaurant du golf.

2/ M. Jourdan a été très rapidement remplacé par une personne que nous avons jugé compétente et surtout très impliquée

3/ **Les correspondants concernant le comité commercialisation ne nous conviennent pas.**

- ⇒ Les propositions de ce comité ne concerneront pas seulement le domaine mais tous les sites gérés par C2A. Nous jugeons indispensable qu'un responsable commercial de C2A soit le correspondant principal de ce comité. Marlène VINCON aura déjà bien à faire pour gérer le quotidien du domaine et Jean-Marc TURMEL doit continuer à se consacrer aux entreprises.