

DSP 2023

Riva Bella

14150 - OUISTREHAM



Sommaire

1. Bilan Financier

- Bilan Financier 2023
- Budget 2024
- Etat des dépenses d'investissement 2023
- Budget CAPEX 2024

2. Compte rendu d'exploitation

- Satisfaction Clientèle
- Effectifs du camping

1. Bilan Financier

Chiffres 2023

| <u>P&L</u> | | <u>2023</u> |
|--------------------------------------|-------------|--------------------|
| Total CA | [k€] | 728,3 |
| Empty pitches | [k€] | 204,7 |
| Resident + TOs | [k€] | 10,3 |
| ECG | [k€] | 513,3 |
| Total Produits d'Exploitation | [k€] | 251,6 |
| F&B | [k€] | 2,7 |
| Ventes MHs | | 196,4 |
| Other revenues | [k€] | 52,6 |
| (-) Total operating costs | [k€] | (518,0) |
| <i>COGS ventes MHs</i> | | - |
| <i>t/o site operation</i> | <i>[k€]</i> | <i>(518,0)</i> |
| Site contribution (excl HQ) | [k€] | 461,9 |
| <i>t/o headquarter costs</i> | <i>[k€]</i> | <i>(73,3)</i> |
| EBITDAR | [k€] | 388,6 |

Budget 2024

| P&L | | 2024B |
|--------------------------------------|-------------|----------------|
| Total CA | [k€] | 948,3 |
| Empty pitches | [k€] | 259,5 |
| Resident + TOs | [k€] | 96,9 |
| ECG | [k€] | 591,8 |
| Total Produits d'Exploitation | [k€] | 516,5 |
| F&B | [k€] | - |
| Ventes MHs | | 440,0 |
| Other revenues | [k€] | 76,5 |
| (-) Total operating costs | [k€] | (527,2) |
| COGS ventes MHs | | - |
| t/o site operation | [k€] | (527,2) |
| Site contribution (excl HQ) | [k€] | 937,5 |
| t/o headquarter costs | [k€] | (84,9) |
| EBITDAR | [k€] | 852,7 |

Etat des dépenses d'investissement 2023

| RIVA BELLA | CAPEX 23 |
|---|----------------|
| TRAVAUX DE CHAUDIERE MURAL | 4 028,98 € |
| REMPLACEMENT POMPE BOUCLAGE ECS | 767,30 € |
| TRAVAUX DE RENOVATION TERRASSES | 66 859,79 € |
| AGRANDISSEMENT ZONE DE PETANQUE | 2 489,80 € |
| LOTS DE CHAISES + TABLES | 9 692,00 € |
| ISOLATION DU RESEAU HYDROLIQUE DU CHAUFFAGE | 22 455,00 € |
| VIABILISATION DES TERRAINS | 407 000,00 € |
| RENAULT EXPRESS 2021 VF1RJK00867603454 | 18 014,76 € |
| EXTENSION PISCINE + REAMENAGEMENT CENTRE DE VIE | 61 780,00 € |
| RENOVATION ZONE DE PISCINE | 34 830,80 € |
| EXTENSION PISCINE + REAMENAGEMENT CENTRE DE VIE | 20 100,00 € |
| ROBOT ALPHA IQ PISCINE | 2 383,33 € |
| EXTENSION PISCINE + TOBOGGANS | 712 095,30 € |
| INSTALLATION INFORMATIQUE | 1 779,00 € |
| CENTRALE VAUBAN VERSO+ 2 | 2 335,00 € |
| POMPE A CHALEUR ZODIAC PISCINE | 3 060,00 € |
| CARTE DE REGULATION POMPE A CHALEUR PISCINE | 1 020,70 € |
| LOT DE BOITIERS EXTERIEUR ALARME SIRENE | 399,90 € |
| MOBILIERS + ELECTROMENAGER | 16 869,48 € |
| CREATION DU LOCAL CHIMIE | 9 000,00 € |
| | 1 396 961,14 € |

Budget CAPEX 2024

| Riva Bella | Budget Capex 24 |
|-------------------------------------|-----------------|
| Clotures | 28 000,00 € |
| Eclairage extérieur | 10 000,00 € |
| Equipement - Outillage | 2 000,00 € |
| Equipements - animation/sport | 500,00 € |
| Espace aquatique - liner | 40 000,00 € |
| Espace aquatique - local infirmerie | 5 000,00 € |
| Système de surveillance | 11 000,00 € |
| Travaux - création club enfant | 5 000,00 € |
| Travaux électricité - transfo | 50 000,00 € |
| Travaux logement fonction | 17 706,00 € |
| Travaux réno sanitaire | 2 800,00 € |
| | 172 006,00 € |

2. Compte rendu d'exploitation

➤ Satisfaction clientèle

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de TOHAPI. Dans cette optique, le service Qualité décline des outils de mesure des attentes des clients et des actions à mettre en place.

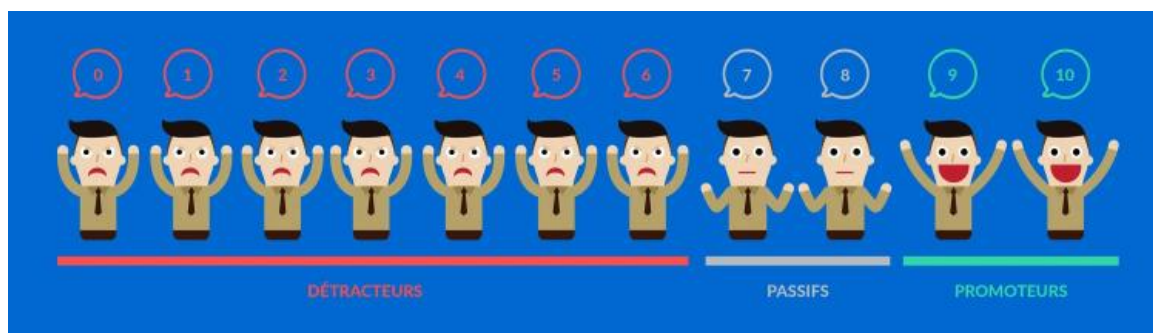
| Satisfaction séjour | | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------|---|
| Satisfaction séjour 2023 | Satisfaction séjour 2022 | Evolution | Impression générale sur le personnel 2023 |
| 3,0 | 3,6 | -0,5 | 3,1 |

| Hébergement | | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| Nombre de répondants 2023 | Nombre de répondants 2022 | Satisfaction globale Note /5 2023 | Satisfaction globale Note /5 2022 | Evolution | Propreté Note /5 2023 | Propreté Note /5 2022 | Evolution |
| 109 | 225 | 3,8 | 4,3 | -0,4 | 4,1 | 4,0 | 0,1 |

➤ Autre outil d'analyse qualitative, le NPS

Le NPS (*Net Promoter Score*) est l'un des indicateurs de satisfaction client les plus utilisés par les entreprises de tous secteurs d'activité, qu'elles proposent la vente de produits ou services à destination d'un public B to C ou B to B.

Basée sur une échelle simple de 0 à 10 (0 correspondant à « pas du tout » et 10 à « absolument »), cette question permet de classer les répondants à travers 3 grandes catégories :



- Les clients « *détracteurs* », ayant noté de 0 à 6

Ce sont les clients potentiellement les plus « *dangereux* » pour la marque

- Les clients « *passifs* », ayant noté de 7 à 8
- Les clients « *promoteurs* », ayant noté 9 ou 10

Les promoteurs sont quant à eux les clients les plus fidèles et enthousiastes.

Le score du NPS s'inscrit ensuite dans une fourchette de -100 à 100

| NPS Camping | | |
|------------------------|------|-----------|
| Note entre -100 et 100 | | |
| 2023 | 2022 | Evolution |
| -37 | -21 | -15,7 |

➤ **Effectifs du camping**

| NOM | Prénom | ENTREE | SORTIE | SERVICE | TYPE CONTRATS |
|--------------|------------|------------|------------|--------------------------|----------------|
| LEGRAND | FRANCOIS | 01/12/2023 | - | DIRECTEUR DE CAMPING | CDI FJ |
| LEMARIGNIER | FABRICE | 01/02/2024 | 30/09/2024 | TECHNICIEN NIVEAU 2 | CDD SAISO MODU |
| DECAIX | LAURINE | 01/02/2024 | 31/08/2024 | EMPLOYÉE MENAGE | CDD SAISO MODU |
| LECORNU | CHRISTOPHE | 01/02/2024 | 30/09/2024 | ASSISTANT D'EXPLOITATION | CDD SAISO MODU |
| LOUIS | KEVIN | 21/02/2024 | 31/08/2024 | HOMME FEMME TOUTES MAINS | CDD SAISO MODU |
| LEGRAND | SANDRINE | 01/03/2024 | 31/10/2024 | RESPONSABLE RECEPTION | CDD SAISO MODU |
| LAVALLEY | MATHEO | 13/03/2024 | 29/03/2024 | HOMME FEMME TOUTES MAINS | CDD SAISO MODU |
| RAUX | AMANDINE | 02/04/2024 | 28/06/2024 | HOMME FEMME TOUTES MAINS | CDD SAISO MODU |
| PAPADOPOULOS | ANNICK | 04/04/2024 | 28/06/2024 | EMPLOYÉE MENAGE | CDD SAISO MODU |
| LISSONNET | MARIE | 15/04/2024 | 30/06/2024 | RECEPTIONNISTE | CDD SAISO MODU |
| LEGRAND | MARIN | 17/04/2024 | 31/08/2024 | HOMME FEMME TOUTES MAINS | CDD SAISO MODU |
| BREET | BADELOCH | 08/05/2024 | 30/06/2024 | RECEPTIONNISTE | CDD SAISO MODU |
| MANIÈRE | MAELYS | 07/05/2024 | 30/06/2024 | HOMME FEMME TOUTES MAINS | CDD SAISO MODU |