

Procès-verbal de la vingt-neuvième assemblée générale annuelle ("AGA") de
l'Union européenne.

DIAMOND RESORTS EUROPEAN COLLECTION LIMITED ("DRECL")

Tenue le mardi 3 octobre 2023 à 13h30 à l'adresse suivante
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

Présents :

Suzana Gomercic	(SG)	Directrice de la DRECL ; première vice-présidente, Europe Exploitation d'un centre de villégiature
Ruth Thomas	(RT)	Directrice de la DRECL ; Directrice de la gestion des associations
Julia McNaney	(JM)	Membre non exécutif Directeur de la DRECL
Michael Chambers	(MC)	Membre non exécutif Directeur de la DRECL
Philip Broomhead	(PB)	First National Trustee Company Ltd ("FNTC")

Présents :

Nicola Dow	(ND)	Directrice des opérations du centre d'appel de l'UE et du service à la clientèle
Scott Melhus (Zoom)	(SM)	Directeur principal - Opérations d'inventaire (HGV - US)

66 Membres

54 adhésions via Zoom

SG souhaite la bienvenue à tous les participants et se présente ainsi que la table d'honneur de la réunion. Elle explique qu'un certain nombre de membres ont rejoint la réunion via Zoom et qu'ils pourront poser des questions via le lien Q&A et qu'un modérateur y répondra.

La SG rappelle brièvement l'ordre et la structure des travaux. Elle explique que la réunion sera officiellement close une fois que les présentations seront terminées et que les affaires formelles auront été conclues. Les membres seront ensuite invités à poser leurs questions jusqu'à 15h30.

1. Lecture et confirmation du procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle

Une motion visant à confirmer le procès-verbal de l'AGA du 28th tel qu'il a été présenté et publié précédemment a été proposée et appuyée, et approuvée comme un compte-rendu fidèle et exact par un vote à main levée unanime de l'assemblée.

2. Recevoir le rapport annuel du conseil d'administration

Le rapport annuel a été distribué dans la convocation à l'AGA.

3. Recevoir les comptes et les rapports des administrateurs et des commissaires aux comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Une motion visant à recevoir les comptes et les rapports a été proposée et appuyée et approuvée par un vote à main levée de la majorité de l'assemblée.

4. Élire RSM UK Audit LLP en tant qu'auditeurs et autoriser les administrateurs à fixer leur rémunération.

Une motion visant à élire RSM UK Audit LLP et à autoriser les administrateurs à fixer leur rémunération a été proposée, appuyée et approuvée à main levée par l'assemblée.

5. Mise à jour du Club

SM a expliqué que son équipe est chargée de veiller à ce que les propriétaires, les membres et le promoteur obtiennent l'inventaire pour lequel ils ont payé par le biais des frais de maintenance. Il a ensuite présenté une mise à jour, dont une copie peut être consultée en ligne dans la section Ressources pour les membres > Informations pour les membres ou en cliquant [ici](#).

Des frais d'entretien de 57 418 886 £ ont été facturés à DRECL et à HGV en 2023, les deux payant environ 50 % du total.

L'assemblée est informée de l'attribution des points pour 2023 et de la manière dont les députés ont utilisé leurs points. Le nombre de points épargnés a augmenté pendant la pandémie mais est revenu aux niveaux "normaux" d'avant la pandémie pour 2023.

Les statistiques d'occupation ont été partagées et **SM** a expliqué que les stations dont le taux d'occupation est inférieur à 70 % ont été examinées et que des efforts ont été faits pour améliorer le ramassage dans ces stations.

Les tendances de réservation et de voyage de Destination Xchange (DEX) jusqu'à la fin du mois de juillet 2024 ont montré que les membres réservaient au moins 12 mois à l'avance et qu'ils étaient prêts à voyager plus loin.

Le produit HGV Max n'est actuellement pas disponible pour les membres de la DRECL. HGV étudie actuellement la possibilité de le rendre disponible à l'avenir et tiendra les membres informés de toute mise à jour.

SM déclare que le changement de marque des stations européennes prendra du temps, mais qu'il n'y a pas d'inconvénient pour les membres ; ils conservent leur adhésion et les membres de HGV Max n'utiliseront pas de nuits DRECL.

ND a ensuite partagé une présentation sur THE Club®, dont une copie peut être consultée en ligne dans la section Ressources pour les membres > Informations pour les membres ou en cliquant [ici](#).

Il a été souligné qu'entre juillet 2022 et août 2023, il y a eu un peu plus de 160 000 interactions avec le centre de contact (courriels, appels et chats). 86,3 % des réservations ont été effectuées via le site web et 13,7 % via le centre de contact. La vitesse moyenne de réponse aux appels a été de 1,06 minute contre 1,32 minute l'année précédente.

ND a déclaré qu'il était important de recevoir un retour d'information de la part des députés et que les résultats de l'enquête post-appel reflétaient une augmentation de la note de service de 4,82%.

L'activité d'échange a été discutée. Entre janvier et août 2023, 899 réservations DEX et 229 réservations Interval International ont été effectuées. Les membres ont désormais la flexibilité et le choix du fournisseur d'échange qu'ils utilisent.

Pour faire face à la demande de voyages consécutive à la pandémie, des nuits supplémentaires ont été louées à HGV et mises à la disposition des députés. Un peu moins de 10,500 nuitées ont été libérées au total et un peu plus de 8 000 nuitées ont été réservées à ce jour, certaines nuitées ayant été renvoyées à HGV en raison de non-réservations, d'annulations, etc.

Les avantages offerts aux membres ont été passés en revue et un résumé de la manière dont les points peuvent être utilisés autrement que pour la réservation d'un logement a été partagé, notamment :

- Services de voyage
- Maisons exclusives
- Paiement des droits
- Chèques-repas
- Croisières
- Journées d'expérience

Les détails des croisières disponibles sur le programme de luxe pour les points et l'argent ont été partagés. Un nouveau site web est disponible.

Luxury Selection était exclusivement réservé aux membres Gold et Platinum avec des maisons exclusives et des maisons non exclusives qui constituaient une gamme différente de villas, d'expériences de villégiature et d'hôtels offrant des alternatives aux membres pour l'utilisation des points.

Certains voyages accompagnés de membres, disponibles depuis un certain nombre d'années, ont été examinés.

Les événements du Club exclusif offrent aux membres la possibilité de visiter un centre de villégiature pour poids lourds et de participer à différentes expériences de groupe et excursions qui ont été organisées.

En ce qui concerne l'accessibilité et les exigences particulières, **ND** a déclaré qu'il était très important qu'un maximum d'informations soient fournies par les députés, soit en ligne, soit par l'intermédiaire du centre de contact, afin de permettre aux stations d'attribuer le logement le plus approprié.

Une importante mise à jour sur les voyages a été publiée dans la section "Quoi de neuf" du site web pour rappeler aux députés la nécessité d'obtenir un visa ETIAS pour leurs futurs voyages en Europe. Les députés doivent être conscients de cette exigence (<https://travel-europe.europa.eu/etias>), bien qu'il n'y ait pas de certitude quant à la date à laquelle elle sera officiellement introduite.

Les membres ont été invités à se protéger contre la fraude à la multipropriété et il leur a été rappelé qu'il est important de transmettre à HGV toute information de contact provenant de telles opérations. En cas de doute sur la légitimité d'une entreprise proposant des services liés à la propriété en temps partagé, les membres doivent contacter le centre d'appel de HGV ou utiliser l'adresse LegalReport@HGV.com pour signaler une fraude par courrier électronique.

JMc et **MC** s'adressent à l'assemblée. Ils ont assisté à un grand nombre de réunions "Meet the Manager" et de "Club Tables" chaque fois qu'ils étaient sur place dans un centre de villégiature, et ils croient sincèrement (et espèrent) que leur participation a contribué à améliorer la compréhension des membres. L'un des principaux sujets de discussion lors des réunions a été la disponibilité et, comme le montrent les diapositives de la présentation, des mesures ont été prises pour y remédier. **JMc** a déclaré qu'elle était déçue d'apprendre que certains membres avaient réservé et conservé des stocks mis à disposition pour

ensuite les libérer à la dernière minute, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas être mis à la disposition d'autres membres ou qu'ils sont renvoyés à HGV en fonction du moment où ils ont été annulés.

Les poids lourds ont été un autre sujet de conversation lors des réunions des stations, mais cela n'a pas eu d'impact sur les adhésions des membres ni sur leurs vacances.

En ce qui concerne les commentaires sur les clients des hôtels, **JMc** souligne que ce ne sont pas toujours les clients des hôtels qui causent des problèmes ou des dommages dans les stations balnéaires. Elle pense toutefois qu'il est positif d'entendre que les membres américains utilisent des stocks appartenant à des poids lourds, car cela réduirait sans aucun doute les réservations d'hôtel.

Il a été rappelé aux membres qu'ils devaient faire preuve de souplesse dans leurs recherches de réservations. S'ils rencontrent des difficultés, il leur est conseillé d'appeler le centre de contact qui pourra discuter des options disponibles.

Les coordonnées des directeurs non exécutifs ont été publiées à la fin du procès-verbal de l'AGA et ils sont heureux d'apporter leur aide dans la mesure du possible. Ils surveillent les messages publiés sur les médias sociaux, mais ne répondent que s'ils le jugent approprié. Les questions d'ordre privé doivent toujours être traitées hors ligne.

6. Mise à jour sur l'exploitation des stations européennes

SG a présenté une mise à jour des opérations des stations européennes ; une copie de cette présentation peut être consultée en ligne dans la section Ressources pour les membres > Informations pour les membres ou en cliquant [ici](#).

SG fait le point sur ce qui s'est passé dans les stations depuis la dernière AGA.

Les résultats de l'enquête post-départ ont été examinés. **SG** explique que les enquêtes sont envoyées de manière aléatoire à un certain pourcentage de députés et que ces derniers sont encouragés à y répondre s'ils en reçoivent une.

En ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité, il a été à nouveau demandé aux membres de faire part de leurs besoins avant leur arrivée, car il n'est pas toujours possible de les satisfaire une fois qu'ils sont arrivés dans le centre de villégiature. Des frais s'appliqueront si un changement d'hébergement est nécessaire après l'enregistrement.

Les initiatives globales, les offres spéciales et les activités exclusivement réservées aux propriétaires et aux membres ont été discutées. 'Comforts of Home' est une nouvelle initiative qui consiste à fournir des articles supplémentaires sur demande dans les centres de villégiature. Une liste d'articles est disponible dans chaque centre de villégiature et les membres ont été encouragés à faire des suggestions sur les articles supplémentaires qui, selon eux, seraient appréciés lors d'un séjour dans un centre de villégiature.

Un code QR est désormais publié dans le logement (affiché sur les supports d'information muraux) qui fournit toutes les informations concernant les installations, les équipements, les services, les vacances responsables et les mesures de sécurité. Ce code remplace l'ancienne version papier.

Une nouvelle conception de l'e-mail de pré-arrivée sera bientôt lancée et inclura les détails de la réservation qui étaient auparavant envoyés séparément.

SG a déclaré qu'il était important que les membres restent en contact avec l'équipe du centre de villégiature pendant leur séjour. Le système de messagerie pour les clients, Kipsu, facilite la communication directe avec les membres et les clients par WhatsApp en Europe continentale et par SMS

au Royaume-Uni. Il était facile à utiliser et il n'y avait pas d'application à télécharger. L'autorisation d'envoyer un message est demandée lors de l'enregistrement.

Une mise à jour des autres services a été effectuée :

- Les frais de déménagement passeront de €/£35 à €/£40.
- Augmentation du prix d'un jeu de serviettes supplémentaire de €/£2 à €/£4
- Serviettes de piscine €/£2 par jour ou €/£8 par semaine
- Le nombre de chalets disponibles à Woodford Bridge pour les députés souhaitant emmener leur chien a été porté à 4 (la demande doit être faite au moment de la réservation).
- Pour 2024, toutes les chambres principales seront équipées de prises USB et USB-C pour les téléphones portables/appareils, en plus des prises actuelles déjà installées dans les salles de séjour

Le recrutement a été très difficile à la suite de la pandémie. La situation s'améliore légèrement, mais reste difficile. Le coût de la vie a eu un impact sur tous les domaines d'activité du centre de villégiature. Les coûts de personnel sont un facteur important qui influe sur l'augmentation des frais d'entretien pour 2024. Le salaire minimum au Royaume-Uni augmentera de 9,7 %, ce qui aura un effet progressif sur les autres salaires. L'augmentation des salaires des syndicats espagnols est de 4 % et il y a eu trois augmentations de salaires différentes en France en 2023. Le coût des services publics s'est stabilisé et de nombreux contrats ont été renégociés, offrant de meilleures conditions que l'année précédente.

Un certain nombre d'activités sont organisées dans les stations et les membres ont été invités à participer au concours de décorations recyclées s'ils séjournent dans une station à l'occasion d'Halloween et de Noël.

Les points forts en matière de développement durable sont les suivants :

- Installation de panneaux photovoltaïques et solaires dans trois stations. Cette initiative a donné d'excellents résultats et sera étendue à d'autres centres de villégiature l'année suivante.
- Le plastique à usage unique a été réduit de 72 %.
- Consommation d'énergie et d'eau et réduction des déchets mis en décharge
- Tous les centres de villégiature disposeront d'au moins un chargeur de VE d'ici à la fin de 2024 pour plus de 40 hébergements.

Les pratiques de voyage durables ont été partagées. Les stations européennes continuent de collaborer avec la fondation We Are Water. En 2022, plus de 36 800 € ont été collectés par les stations européennes de la société, au profit de plus de 12 000 familles. À partir de l'automne 2023, les fonds collectés serviront à financer de nouveaux projets en Inde et en Tanzanie. Des bouteilles d'eau durables nouvellement conçues sont désormais disponibles.

Les améliorations apportées aux centres de villégiature ont été partagées et incluses :

- Club Cala Blanca - Toutes les cuisines seront rénovées et la rénovation des terrasses des appartements est terminée.
- Royal Sunset Beach Club - Le projet de piscine est achevé et **le SG** reconnaît qu'il a été difficile pour les membres d'être à proximité des travaux pendant qu'ils se déroulaient.
- Santa Barbara Golf and Ocean Club - La nouvelle zone de réception a été bien accueillie.
- Royal Regency - L'ensemble de la façade est en cours de rénovation. Les coûts ont été partagés avec la communauté. Une fois la réception achevée, le centre de villégiature disposera du premier salon réservé aux membres et aux propriétaires.
- Royal Oasis Club at Pueblo Quinta - Un nouveau restaurant franchisé ouvrira bientôt ses portes.
- Woodford Bridge Country Club - Les travaux sur le toit de chaume du bâtiment principal vont bientôt commencer. Il y aura du matériel de construction sur le site, mais cela n'affectera pas les logements. La réception sera temporairement déplacée dans le centre de loisirs.

7. Questions diverses

Le Conseil d'administration s'est récemment réuni pour approuver le budget pour 2024. **MC** reconnaît qu'aucune augmentation ne sera jamais populaire, mais que les coûts augmentent dans les centres de villégiature de la même manière qu'ils augmentent dans les foyers des membres. Les frais fixes en livres sterling pour 2024 ont augmenté de 9,77 % et les frais par point ont augmenté de 9,79 %. **MC** a souligné les différents facteurs qui ont eu un effet sur les frais, ajoutant que le taux de change n'avait pas été "gentil". Un taux de change budgétaire de 1,17€/1£ a été appliqué. Environ 65% des coûts sont en euros alors que seulement 20% des revenus sont en euros.

L'ordre du jour étant épuisé, la partie formelle de la réunion est clôturée à 15h20 et une session informelle de questions et réponses s'ensuit.

MEMBRES NON EXÉCUTIFS ADMINISTRATEURS

Julia McNaney
+44 (0)7872 614688
jdmtraining@aol.com

Michael Chambers
+44 (0)7508 649304
mikechambers41@outlook.com

REPRÉSENTANTS DES MEMBRES

ALPINE CLUB
Darius Mirza
+44 (0)7809 561122
darius.mirza@gmail.com

CLUB CALA BLANCA
Oliver Turner
+44 (0) 1241 854621
oliverturner208@btinternet.com

CLUB DEL CARMEN
Peter Scott
+44 (0) 1132 256128
peter.r.scott@btinternet.com

CROMER COUNTRY CLUB
Jill Bush
+44 (0)1780 767270
jillbush1@btinternet.com

KENMORE CLUB
Liz Laing
+44 (0) 7929 115584
liznmichael@btinternet.com

LOS AMIGOS BEACH CLUB
Helen Melvin
+44 (0) 1333 320992
helenwmelvin@yahoo.co.uk

PINE LAKE OWNERS' CLUB
Maggie Baker
+44 (0) 7723 379534
maggie.baker77@gmail.com

CLUB ROYAL OASIS
AT PUEBLO QUINTA
Liz Spencer
+44 (0)151 7372098
lizspencer15@gmail.com

ROYAL TENERIFE
COUNTRY CLUB
Peter Rufus
+44 (0) 7967 147492
peterr@redpartnership.com

ROYAL SUNSET BEACH CLUB
Sue Barnett
+44 (0)1530 837407
suebarnett2507@gmail.com

SAHARA SUNSET CLUB
Ajman Ali
+44 (0)7572 091327
Ajman122@hotmail.co.uk

SANTA BARBARA GOLF AND
OCEAN CLUB
Neil Hawker
+44 (0) 7977 254262
neilhawker@yahoo.co.uk

SUNSET BAY CLUB
Helen Williams
+44 (0) 7923 468256
starfishconsultant@btinternet.com

SUNSET HARBOUR CLUB
Julia McNaney
+44 (0)7872 614688
jdmtraining@aol.com

SUNSET VIEW CLUB
Jerry Newson
+44 (0)7747 737897
revjerrynewson@gmail.com

THURNHAM HALL
OWNERS' CLUB
John Baker
+44 (0) 7979 534065
johnpp.baker77@gmail.com

WHITE SANDS BEACH CLUB
John Davey
+44 (0)1706 215203
johnmdavey@btinternet.com

WOODFORD BRIDGE
COUNTRY CLUB
Miriam Boston
+44 (0) 7931 351285
mim.boston21@btinternet.com