



Les parcs de vacances RCN gagnent en précision et en transparence grâce à une solution tout-en-un

RCN Holiday Parks accueille des vacanciers depuis 1952 et exploite aujourd'hui 18 sites aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. Pour accompagner cette envergure et répondre aux exigences opérationnelles d'une activité dans trois pays, RCN s'est associé à Maxxton afin de regrouper ses opérations sur une plateforme cloud unique couvrant la tarification dynamique, le CRM, l'automatisation et la conformité française NF525.



Un héritage de 70 ans dans l'hôtellerie

Fondé en 1952 par l'Église réformée néerlandaise, RCN accueille des vacanciers depuis plus de sept décennies. Cette longue histoire se traduit par une note de satisfaction client de 8,5 et une marque reconnue dans le Benelux et en France.



Des bénéfices réinvestis dans des projets sociaux

RCN réinvestit l'intégralité de ses bénéfices dans des projets sociaux et met sa réussite commerciale au service de séjours et de loisirs pour d'autres. Ce modèle donne à chaque réservation une dimension plus large et façonne la manière dont l'entreprise envisage sa croissance et ses partenariats.



18 parcs uniques dans trois pays

RCN exploite neuf parcs aux Pays-Bas, huit en France et un en Allemagne. Chaque site possède son propre caractère et un cadre naturel distinctif, si bien que le portefeuille associe une échelle opérationnelle solide à une forte identité locale.



Une approche centrée sur la nature pour la conception et l'exploitation

La durabilité guide la manière dont RCN conçoit, gère et rénove ses parcs. Chaque décision est pesée à son impact sur l'environnement, dans la lignée de la promesse de marque "Good for each other".



Des activités et des équipements ancrés dans la culture locale

Chaque parc propose des équipements et des activités organisées pour petits et grands, souvent inspirés du caractère et de la culture des environs. Ce mélange de variété et de couleur locale est au cœur de l'expérience client RCN.



RCN Holiday Parks exploite 18 parcs de vacances aux Pays-Bas, en France et en Allemagne, chacun situé dans un cadre champêtre distinctif et doté de son propre caractère. Fort de plus de 70 ans d'expérience dans l'hôtellerie et d'une note de satisfaction client de 8,5, RCN propose une large variété d'emplacements et d'hébergements locatifs, ainsi que des équipements et des activités organisées pour tous les profils visiteur, souvent inspirés de la culture et éléments locaux.

Sites

Pays-Bas (9 parcs), France (8 parcs),
Allemagne (1 parc)

Taille

18 parcs de vacances, fondés en 1952

Mise en production Maxxton

September 2022

Type d'hébergement

1 600 mobil-homes, chalets et bungalows,
plus 6 800 emplacements

Intégrations clés

Booking.com, Vacances Campings

Une expérience bonne pour vous, bonne pour les autres

Fondé en 1952 par l'Église réformée néerlandaise

RCN Holiday Parks a vu le jour en 1952 à l'initiative de l'Église réformée néerlandaise (Nederlandse Hervormde Kerk), avec l'ambition d'offrir des loisirs abordables aux classes moyennes inférieures et aux ouvriers qualifiés. Le premier site, le centre de loisirs Grote Bos sur le domaine de Hydepark à Doorn (aujourd'hui RCN het Grote Bos), a posé les bases : un parc moderne en pleine nature, ouvert à toutes les familles, quelle que soit leur confession. D'autres parcs ont rapidement suivi aux Pays-Bas, et en 1999, RCN a ouvert son premier camping en France, marquant le début de son expansion internationale.

Des bénéfices reversés à des projets sociaux

Le principe directeur de RCN est resté remarquablement constant pendant sept décennies : les vacances doivent être agréables pour le client, respectueuses pour son environnement et bonnes pour la nature. L'intégralité des bénéfices est réinvestie dans des projets sociaux, si bien que chaque réservation contribue à financer des séjours et des loisirs pour d'autres. La durabilité accompagne cette mission dans la façon dont RCN conçoit, gère et rénove ses parcs. La signature de la marque, "Good for you, good for each other", résume cette approche en une phrase.

Pourquoi RCN a choisi Maxxton

Avec 18 parcs répartis sur trois pays et une note de satisfaction client de 8,5 à préserver, RCN avait besoin d'un pilier opérationnel à la hauteur de la cohérence de sa promesse de marque. La décision de tout regrouper sur Maxxton est née de ce besoin : une plateforme cloud unique capable de gérer la législation française, les opérations multi-pays, la tarification dynamique et le CRM, tout en laissant à chaque parc la possibilité de conserver son identité propre.

"Pendant l'implémentation, la transparence et la clarté ont été totales, 24 heures sur 24."

— B.S., **Manager ICT, RCN Holiday Parks**

Les défis d'une activité dans trois pays

Conformité avec la certification française NF525

La législation fiscale française impose la certification NF525 pour les systèmes de point de vente traitant des transactions en espèces, et les règles évoluent en permanence. L'ancien système de RCN peinait à suivre, ce qui ajoutait une charge administrative et un risque de non-conformité pour chaque parc français.

- Maintenir le logiciel en phase avec l'évolution de la législation française
- Risque de non-conformité sur les huit sites français
- Travail manuel pour maintenir la certification

Des systèmes éclatés et une automatisation limitée

RCN faisait fonctionner ses opérations sur plusieurs outils qui ne communiquaient pas entre eux. L'équipe avait besoin d'une solution tout-en-un couvrant le CRM, la tarification dynamique et l'automatisation des processus, afin que les collaborateurs puissent cesser de jongler entre les systèmes et se concentrer sur les clients.

- Pas de source unique pour la tarification, le CRM et les opérations
- Transferts manuels entre les systèmes
- Automatisation limitée des flux de travail répétitifs

Adoption par les utilisateurs après 20 ans sur le même système

Après deux décennies sur le même logiciel, les équipes de RCN étaient naturellement réticentes au changement. Une courbe d'apprentissage importante, des habitudes ancrées et l'incertitude liée à une nouvelle plateforme ont fait que la conduite du changement comptait autant que le logiciel lui-même.

- Habitudes installées de longue date autour de l'ancien système
- Inquiétude liée à la courbe d'apprentissage
- Besoin d'un accompagnement cohérent sur tous les sites

Comment Maxxton accompagne RCN

Une plateforme tout-en-un dans le cloud

RCN est passé d'outils déconnectés à la plateforme cloud de Maxxton, qui regroupe les réservations, le CRM, la tarification et l'automatisation dans un seul environnement. Les équipes des parcs partagent désormais des données en temps réel, ce qui supprime la friction à chaque relais opérationnel. La plateforme est conçue pour évoluer : ajouter un nouveau parc ne signifie plus ajouter un nouvel outil.

Certification NF525 intégrée

La certification NF525 de Maxxton est déployée dans tous les parcs RCN en France, ce qui garantit la conformité de l'ensemble des transactions en espèces et au point de vente avec la législation fiscale française. Les mises à jour de la certification sont gérées au sein de la plateforme : RCN n'a plus à piloter la conformité parc par parc. Cela supprime à la fois la charge administrative et le risque qui avaient initialement poussé RCN à chercher un nouveau système.

Tarification dynamique avec prévision de la demande

Le moteur de tarification dynamique de la plateforme ajuste automatiquement les prix en fonction des prévisions de demande. RCN peut réagir à la saisonnalité, aux évolutions du marché et à la demande locale dans tous les parcs sans retarifier chaque site à la main. Résultat : une tarification plus compétitive, avec beaucoup moins d'interventions manuelles de l'équipe revenue.



Une solution Customer Care co-crée avec RCN

Maxxton et RCN ont conçu ensemble une solution Customer Care qui offre aux équipes une vue à 360° de chaque client. L'outil simplifie le traitement des questions des vacanciers, anticipe leurs besoins et réduit les tâches manuelles pour les équipes de service. “Les équipes de Maxxton et de RCN sont composées de personnes formidables et, bien sûr, passer à un système entièrement nouveau a d’abord été un défi. Mais les deux équipes savent travailler ensemble et atteindre les objectifs fixés”, explique B.S., Manager ICT chez RCN Holiday Parks.



Application mobile pour l’entretien et planificateur d’activités

Après la mise en production, RCN et Maxxton ont continué à co-développer des outils au service des opérations des parcs, dont une application mobile pour l’entretien et un planificateur d’activités. Les deux sont nés des besoins quotidiens de RCN et ont depuis été intégrés à la plateforme Maxxton plus largement, si bien que d’autres opérateurs bénéficient de solutions façonnées par l’expérience terrain de RCN.

Résultats : une plateforme unique pour trois pays

À retenir

- Mise en production réussie et migration complète des données sans perte d'archives historiques
- Certification NF525 active dans les huit parcs RCN en France
- 18 parcs sur une seule plateforme cloud avec fonctionnalités multilingues et tarification dynamique

Une mise en production et une migration de données réussies

La transition vers Maxxton a inclus une migration de données minutieuse, qui a préservé les archives historiques de RCN et évité toute interruption inutile. "Nous avons cherché à éviter toute perte de données et nous avons toujours accès à notre historique. Globalement, nous sommes fiers d'avoir atteint nos objectifs avec succès", déclare B.S..

Certification NF525 dans chaque parc français

La certification NF525 est désormais déployée dans les parcs RCN en France. La charge de conformité que l'ancien système ne parvenait pas à suivre est maintenant gérée au sein de la plateforme, ce qui libère l'équipe de toute surveillance manuelle.

Vue à 360° du client grâce à Customer Care

La solution Customer Care offre aux équipes RCN une vue complète de chaque vacancier, ce qui leur permet d'anticiper ses besoins et de traiter les demandes plus rapidement. Les délais de réponse se sont améliorés et les tâches manuelles ont diminué.



Des opérations multilingues dans trois pays

Grâce aux fonctionnalités multilingues de Maxxton, RCN gère ses sites aux Pays-Bas, en France et en Allemagne sur une seule plateforme. Cela simplifie la gestion quotidienne tant pour le siège que pour les équipes locales, et supprime la charge liée à l'exploitation de systèmes propres à chaque pays.

Une base évolutive pour la croissance future

La plateforme accompagne la croissance future de RCN et simplifie l'intégration de nouvelles propriétés. À mesure que RCN ajoute des parcs ou élargit ses services, le système évolue sans nécessiter de nouveaux outils, ce qui protège les investissements déjà réalisés et accélère l'onboarding.





La croissance des groupes
d'accueil en plein air, simplifiée