

AR PREFECTURE

006-210600110-20180301-11-DE
Reçu le 05/03/2018



ROYAL • R I V I E R A
S a i n t - J e a n - C a p - F e r r a t

Plage du Barratier – Lot n°2

Année 2016

1 - Activités et animation développées :

Les prestations que nous avons proposées sur la plage durant la saison d'été 2016 sont :

- fourniture de matelas et parasols pour l'ensemble des usagers souhaitant ce service
- fourniture de boissons et glaces

La présence de notre personnel sur la plage a été assurée selon le planning suivant:

Sous la supervision d'un assistant de la Direction :

Arrivée d'un aide plagiste à 6 heures 30 :

Mise en place des transats, matelas, parasols, serviettes,...

Réapprovisionnement en boissons fraîches et glaces...

Ratissage et nettoyage de la plage.

Présence sur la plage jusqu'à 9 heures 30.

Arrivée du plagiste à 8 heures 30 :

Aide au montage de la plage, ratissage, installation.

Pendant la journée, surveillance, service aux clients, gestion des réservations et répartition des transats.

Présence sur la plage jusqu'à 18 heures 30.

Arrivée d'un maitre-nageur à 9 heures.

Exclusivement surveillance de la plage.

Présence sur la plage jusqu'à 18 heures.

Arrivée d'un aide plagiste à 16 heures 30 :

Débarassage des serviettes utilisées lors de la journée par les clients puis démontage de la plage.

Rassemblement des matelas, parasols et nettoyage de la plage.

Présence sur la plage jusqu'à 18 heures 30.

**2 - Tarification pratiquée :**

Matelas + parasol : 30 € TTC la journée
Boissons et glaces : aux tarifs de vente dans l'hôtel

3 – Installations et équipements :

Matériel de sauvetage à distance
Matériel de sauvetage en profondeur
Matériel de secours
Matériel de réanimation
Signalisation par des marques permanentes de la zone littorale surveillée
Affichage de l'organisation des secours
Plan d'organisation de la sécurité et de la surveillance

4 – Actions pour améliorer l'accueil des usagers :

La plage a été régulièrement rangée tous les soirs, nettoyée et ratisée tous les matins, débarrassée des macros déchets et résidus.

Nous avons mis en œuvre au mieux les moyens dont nous disposons pour assurer le respect du voisinage et de toutes les personnes se trouvant sur la plage.
Nous avons veillé au calme.

L'égalité de tous les usagers a été dûment respectée.

Nous avons veillé à la sécurité des personnes.

5 – Difficultés rencontrées :

La propreté de la plage devient un problème majeur. L'installation des filets doit absolument être repensée avant leur installation pour protéger notre concession également. Le nombre de passages des bateaux n'est pas suffisant et l'image d'une eau sale est préjudiciable à notre établissement comme à la commune.

Le chenal pour les sports nautiques ne peut plus être disposé comme il l'a été cette année, à savoir juste en face de notre plage. Par ce dispositif, notre plage jouit d'un espace de baignade limité à environ 10 mètres seulement obligeant les nageurs à se déplacer vers la gauche, face à la plage publique. Est-ce acceptable ?



Certaines soirées en musique de la plage voisine ont provoqué des nuisances sonores pour nos clients. Les basses importantes à des horaires qui plus est tardifs ou matinaux ont provoqué de nombreuses plaintes de clients à qui nous avons dû parfois consentir des remises.

La démolition de la dalle pose toujours problème : chaque coup de mer provoque de nombreux dégâts et entraîne des frais de remise en état importants.

6 – Statistiques de fréquentation :

Nous estimons à environ 5 400 le nombre de personnes ayant fréquenté le lot n°2 de la plage du Barratier durant la période du 11 mai au 9 octobre 2016.

7 – Moyens en personnel :

Nous avons employé le personnel suivant :

- un assistant de Direction
- deux plongistes
- deux maître-nageurs
- deux aides plongistes.

Nous avons veillé à employer un personnel qualifié : vérification des références, formation continue, applications de procédures opérationnelles et procédures de contrôle.

8 – Interventions réalisées en matière des secours :

Aucune intervention pour une cause grave.

9 – Informations comptables diverses :

- Prix des prestations : le prix des prestations sur la plage pour les clients ne résidant pas à l'hôtel est de 30 € pour la journée et il est évalué à 2% du prix de location de la chambre pour les clients de l'hôtel durant la période d'ouverture de la plage.
- L'état du patrimoine immobilier utilisé sur la plage est joint en annexe de la présente. Aucune variation de ce patrimoine immobilier n'est intervenue durant l'exercice.



- Aucune dépense de renouvellement n'a été engagée pour les matériels relevant des obligations contractuelles, les installations et équipements cités au point n°3 étant en bon état de marche.
- Il n'a pas été conclu de programme contractuel d'investissements relatif à cette concession.
- Aucun bien de retour ou de reprise n'ont été désignés pour cette concession.
- Aucun engagement à incidences financières au-delà de l'année 2016 liés à la concession n'a été conclu.

10 – Analyse de la qualité des services :

La mesure de la satisfaction-clients est réalisée grâce à différents outils, essentiellement numériques.

Un outil nommé « Médalia » nous permet de mesurer par département le niveau de la satisfaction client et donc de corriger éventuellement le niveau de certaines prestations.

Les Médias sociaux, et notamment Tripadvisor ou Expédia (ce ne sont que deux exemples parmi de nombreux autres) nous permettent de recueillir des avis provenant de clients ayant séjourné chez nous, de les analyser et là encore, éventuellement d'y apporter des corrections.

Le niveau global de satisfaction de notre établissement se situe autour de 9 sur une échelle de 10. Le taux de recommandation sur Tripadvisor est de 93%.

La plage fait parfois l'objet de remarques spécifiques qui sont essentiellement liées à la propreté de l'eau et à la présence ponctuelle de méduses. Pas d'autres commentaires autrement.

PLAGE DU BARRATIER

Dossier : BEDFOR AR PREFECTURE

BEDFORD LOISIRS SA

terme en euros 006-210600110-2018030111-01

3 Avenue Jean Monnet

Reçu le 05/03/2018

**ETAT DU PATRIMOINE
IMMOBILIER**

06230 ST-JEAN CAP-FERRAT

Page : 1

Inventaire par famille au 31/12/2016

Compte	No Immo.	Libellé	Fournisseur	Date	Montant HT	Qté	Observations
21715000	00036 000	11 SOCLES BETON AVEC ROUE	VLAEMYNCK	310713	1 089.00	1	Amortie
21715000	00039 000	MOBILIER PISCINE & PLAGE	VLAEMYNCK	040714	8 910.00	1	
21715000	00040 000	10 TABLES BASSES RESINE	VLAEMYNCK	040714	140.00	1	
21715000	00041 000	25 PARASOLS INOX D.180	VLAEMYNCK	111214	2 950.00	1	
21715000	00187 000	50 SOCLES 45 KG BLANCS	VLAEMYNCK	220615	3 654.00	1	
21812800	00012 000	APPONTEMENT PLAGE		300400	16 007.15	1	Amortie
Totaux Famille : PL PLAGE					32 750.15		
TOTAUX					32 750.15		

AR PREFECTURE

006-210600110-20180301-11-DE
Reçu le 05/03/2018

ROYAL • RIVIERA
Saint - Jean - Cap - Ferrat

ROYAL RIVIERA HOTEL - Compte de résultat de la plage
(du 11/05/16 au 09/10/16)

	Exercice 2016	Exercice 2015
RECETTES		
<u>Location transats</u>		
<i>(2% du prix de location de la chambre pour les clients de l'hôtel et selon rapport des ventes Micros pour les clients extérieurs)</i>		
11 au 31 mai-16	13 525,08	
30/06/2016	25 482,73	
30/07/2016	17 894,28	
29/08/2016	37 718,93	
28/09/2016	21 758,29	
01 au 09 oct.-16	<u>2 713,56</u>	
	139 091,58	135 758,74
<u>Ventes boissons et glaces</u>		
<i>(Selon rapport des ventes Micros)</i>		
11 au 31 mai-16	3 566,36	
30/06/2016	6 439,09	
30/07/2016	20 255,45	
29/08/2016	18 062,73	
28/09/2016	6 490,00	
01 au 09 oct.-16	<u>492,73</u>	
	55 306,36	9 130,82
Total Recettes	<u>194 398</u>	<u>144 890</u>

AR PREFECTURE

006-210600110-20180301-11-DE
Reçu le 05/03/2018

ROYAL • RIVIERA
Saint - Jean - Cap - Ferrat

ROYAL RIVIERA HOTEL - Compte de résultat de la plage
(du 11/05/16 au 09/10/16)

DEPENSES	Exercice 2016	Exercice 2015
Coût d'achat des boissons et glaces (20% du prix de vente TTC)		
11 au 31 mai-16	784,60	
30/06/2016	1 416,60	
30/07/2016	4 456,20	
29/08/2016	3 973,80	
28/09/2016	1 427,80	
01 au 09 oct.-16	<u>108,40</u>	
	12 167,40	2 008,78
Coût d'achat des produits d'entretien et petits matériels (Forfaitaire)		
11 au 31 mai-16	50,00	
30/06/2016	50,00	
30/07/2016	70,00	
29/08/2016	70,00	
28/09/2016	50,00	
01 au 09 oct.-16	<u>50,00</u>	
	340,00	282,02
Coût nettoyage serviettes (Selon factures nettoyage linge : 1/2 du coût de nettoyage du linge Piscine et Plage)		
11 au 31 mai-16	2 181,95	
30/06/2016	6 300,78	
30/07/2016	7 607,51	
29/08/2016	9 040,72	
28/09/2016	4 322,97	
01 au 09 oct.-16	<u>566,66</u>	
	29 810,58	27 331,70
Sable et gravier (Selon factures d'approvisionnement en sable et gravier)		
09/05/2016 2 factures Rovera	12 411,00	
29/08/2016 1 facture Rovera	1 974,00	
	-	
	14 385,00	13 650,15
Redevance concession (Redevance annuelle de la concession)	24 744,12	25 024,77
Salaires (Selon bulletins de salaires des personnels employés sur la plage)		
11 au 31 mai-16	3 854,09	
30/06/2016	6 099,79	
30/07/2016	6 125,10	
29/08/2016	6 701,15	
28/09/2016	12 649,37	
01 au 09 oct.-16	<u>1 067,61</u>	
	36 497,10	25 866,08
Charges sociales (Selon bulletins de salaires des personnels employés sur la plage)		
11 au 31 mai-16	1 426,01	
30/06/2016	2 256,92	
30/07/2016	2 266,29	
29/08/2016	2 479,43	
28/09/2016	4 680,27	
01 au 09 oct.-16	<u>395,02</u>	
	13 503,93	9 570,45
Quote-part loyer location-gérance (5% de la redevance de location-gérance du fonds de commerce durant les périodes d'ouverture de la plage)		
11 au 31 mai-16	5 467,34	
30/06/2016	8 070,83	
30/07/2016	8 070,83	
29/08/2016	8 070,83	
28/09/2016	8 070,83	
01 au 09 oct.-16	<u>2 343,15</u>	
	40 093,82	38 531,72
Total Dépenses	171 542	142 266
RESULTAT	22 856	2 624

AR PREFECTURE

006-210600110-20180301-11-DE
Regu le 05/03/2018

Created August 17, 2017 2:09 AM PDT

Medallia, Inc.

Report Medallia

Timeperiod: Calendar Year '16

Feedback Type: All Feedback • Calculation: Average

SURVEY RESPONSES
10PT SCALE

EXTREMELY SATISFIED

EXTREMELY DISSATISFIED

TOTAL

SHARE OF GUESTS RATING (%)

9-10 7-8 5-6 3-4 1-2

Sample Size: 351

Overall Impressions

Overall Experience		8.92	72.1	22.5	3.4	1.4	0.6
Overall Arrival		9.02	76.1	18.8	2.0	2.3	0.9
Overall Service		9.14	81.5	12.8	3.7	1.4	0.6
Overall Accommodation		8.52	64.7	21.4	10.5	1.1	2.3
Overall Food and Beverage		8.78	68.1	23.4	6.1	2.0	0.3
Overall Departure		9.07	79.2	14.8	3.7	1.4	0.9

Hotel Experience

Likelihood to Recommend		8.96	74.4	18.2	4.6	2.0	0.9
Likelihood to Return		8.81	70.9	18.2	7.1	2.6	1.1

Leaders Club

Enhance Experience		7.44	56.2	12.5	12.5	0.0	18.8
--------------------	--	------	------	------	------	-----	------

Reservation

Helpfulness of reservation agent		9.09	73.0	22.5	4.5	0.0	0.0
Quality of Information		8.57	56.9	33.3	7.8	1.0	1.0
Room Rate Information		8.60	58.8	32.4	6.9	2.0	0.0
Ease of use of website		8.45	53.3	37.0	6.5	2.2	1.1

Guest Arrival

Prompt and courteous door staff & bell staff		9.30	83.3	13.9	1.9	0.0	0.9
Prompt and courteous valet parking		9.32	82.5	12.5	2.5	2.5	0.0
Friendliness of reception staff		9.31	82.6	13.8	1.8	0.9	0.9
Efficiency of luggage delivery		9.43	84.9	13.2	1.9	0.0	0.0
Efficiency of check-in process		9.39	84.4	12.8	2.8	0.0	0.0

Your Room

Comfort of bed and furniture		8.77	68.8	22.9	3.7	2.8	1.8
Proper room lighting		8.69	65.1	23.9	8.3	1.8	0.9
Suitable and current technology		8.40	58.5	26.4	10.4	3.8	0.9
Quality of internet access		8.62	64.0	26.0	6.0	1.0	3.0
Quality of bath/shower, towels & linens		8.37	60.6	24.8	9.2	3.7	1.8
Room cleanliness		9.18	78.9	15.6	3.7	1.8	0.0
Bathroom cleanliness		9.26	79.8	15.6	3.7	0.9	0.0
Laundry service		9.03	78.9	13.2	5.3	2.6	0.0
Turndown service		9.29	82.1	15.5	1.2	0.0	1.2

Concierge

Helpfulness of concierge		9.14	83.7	9.3	2.3	2.3	2.3
Insightful recommendations		9.18	81.6	10.5	5.3	0.0	2.6
Accuracy of information provided		9.21	81.6	13.2	2.6	0.0	2.6
Handling of special requests		9.00	83.3	5.6	2.8	2.8	5.6

Pool

Overall pool experience		9.08	70.8	20.8	8.3	0.0	0.0
Cleanliness of pool area		9.33	81.2	14.6	4.2	0.0	0.0
Hours of operation		8.81	76.6	14.9	2.1	2.1	4.3
Pleasant water temperature		9.38	83.3	14.6	0.0	2.1	0.0
Availability of chairs and towels		9.29	79.2	18.8	2.1	0.0	0.0

Spa

AR PREFECTURE

006-210600110-20180301-11-DE
Regu le 05/03/2018

Created August 17, 2017 2:09 AM PDT

Medallia, Inc.

Overall spa experience		7.89	44.4	33.3	11.1	11.1	0.0
Availability of desired appointment times		9.00	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0
Friendliness/efficiency of reception team		9.38	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
Selection of spa treatments		7.43	42.9	28.6	0.0	28.6	0.0
Expertise of the therapist		8.71	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
Quality of locker room amenities		7.86	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0
Locker room cleanliness		9.14	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0
Beach Facilities							
Availability of lounge chairs		8.95	75.0	17.5	5.0	0.0	2.5
Cleanliness of beach		8.73	68.3	22.0	4.9	4.9	0.0
Quality of bathroom facilities		8.26	55.6	22.2	18.5	3.7	0.0
Quality of food and drink offering		8.39	57.6	27.3	6.1	6.1	3.0
Cabana availability and quality		8.67	72.2	11.1	11.1	0.0	5.6
Meeting or Event Facilities							
Cleanliness of meeting/event room		9.50	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Proper meeting/event room temperature		9.00	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
Quality of meeting/event food and beverage		9.50	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Friendliness of staff		9.50	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Efficiency of staff		9.00	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Quality of meeting/event room ambience		9.50	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
La Table du Royal: Restaurant 1							
R1 Overall dining experience		8.82	76.5	13.7	3.9	2.0	3.9
R1 Decor and ambience		9.02	74.5	19.6	3.9	2.0	0.0
R1 Friendliness of server		9.24	80.4	13.7	5.9	0.0	0.0
R1 Efficiency of server		9.00	74.5	19.6	0.0	3.9	2.0
R1 Flavor of food		9.02	76.5	17.6	2.0	3.9	0.0
: Restaurant 2							
R2 Overall dining experience		8.50	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
R2 Decor and ambience		8.33	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
R2 Friendliness of server		8.67	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
R2 Efficiency of server		8.67	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
R2 Flavor of food		8.33	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
Jasmin Grill & Lounge: Restaurant 3							
R3 Overall dining experience		8.52	61.4	27.3	4.5	4.5	2.3
R3 Decor and ambience		8.82	61.4	31.8	4.5	2.3	0.0
R3 Friendliness of server		8.86	75.0	13.6	4.5	4.5	2.3
R3 Efficiency of server		8.50	65.9	15.9	6.8	9.1	2.3
R3 Flavor of food		8.88	60.5	32.6	7.0	0.0	0.0
Pool Bar: Bar 1							
Bar1 Overall bar/lounge experience		8.79	68.4	21.1	5.3	5.3	0.0
Bar1 Decor and ambience		8.83	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0
Bar1 Friendliness of server		9.26	73.7	21.1	5.3	0.0	0.0
Bar1 Efficiency of server		8.84	68.4	10.5	21.1	0.0	0.0
Bar1 Flavor of beverage		9.05	73.7	15.8	5.3	5.3	0.0
The Cap Bar: Bar 2							
Bar2 Overall bar/lounge experience		9.15	80.8	7.7	7.7	3.8	0.0
Bar2 Decor and ambience		8.92	73.1	15.4	11.5	0.0	0.0
Bar2 Friendliness of server		9.42	84.6	11.5	3.8	0.0	0.0
Bar2 Efficiency of server		9.19	80.8	7.7	7.7	3.8	0.0
Bar2 Flavor of beverage		9.00	76.9	11.5	7.7	3.8	0.0
Room Service							
RS Overall In-Room Dining experience		8.71	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0
RS Prompt delivery of In-Room Dining		9.14	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0

AR PREFECTURE

006-210600110-20180301-11-DE
Regu le 05/03/2018

Created August 17, 2017 2:09 AM PDT

Medallia, Inc.

RS Flavor of food		9.29	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0
RS Beverage selection		8.86	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0
RS Food variety selection		9.00	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0
Guest Departure							
Friendliness of reception staff		9.20	81.7	14.7	0.9	1.8	0.9
Efficiency of check-out process		9.16	78.9	16.5	3.7	0.9	0.0
Efficiency of luggage pick-up		9.22	84.2	12.6	1.1	0.0	2.1
Prompt and courteous door staff & bell staff		9.38	83.8	15.2	0.0	0.0	1.0

REVIEW SITES
5PT SCALE

EXTREMELY SATISFIED |-----| EXTREMELY DISSATISFIED TOTAL SHARE OF GUESTS RATING (%)
5 4 3 2 1

All Review Sites

Sample Size: 369

Overall Score		4.63	80.8	13.8	3.5	0.8	1.1
---------------	--	------	------	------	-----	-----	-----

TripAdvisor

Sample Size: 137

Overall Score		4.72	80.3	13.9	4.4	0.7	0.7
Sleep Quality		4.86	88.6	8.6	2.9	0.0	0.0
Service		4.87	89.2	8.4	2.4	0.0	0.0
Value		4.41	58.6	24.1	17.2	0.0	0.0
Rooms		4.71	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0
Cleanliness		4.89	91.7	5.6	2.8	0.0	0.0
Location		4.88	88.2	11.8	0.0	0.0	0.0

Booking.com

Sample Size: 178

Overall Score		4.58	82.0	14.0	2.8	1.1	0.0
---------------	--	------	------	------	-----	-----	-----

Expedia

Sample Size: 9

Overall Score		4.56	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0
---------------	--	------	------	------	------	-----	-----

Hotels.com

Sample Size: 24

Overall Score		4.75	79.2	16.7	4.2	0.0	0.0
---------------	--	------	------	------	-----	-----	-----

Google

Sample Size: 21

Overall Score		4.38	81.0	4.8	0.0	0.0	14.3
---------------	--	------	------	-----	-----	-----	------