

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Reçu le 30/05/2018



ROYAL • RIVIERA  
Saint - Jean - Cap - Ferrat

## Plage du Barratier – Lot n°2

Année 2017

### 1 - Activités et animation développées :

Les prestations que nous avons proposées sur la plage durant la saison d'été 2017 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 :

Débarrassage 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.

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Reçu le 30/05/2018



R O Y A L • 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

## **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 ratissée 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 :**

Comme les années précédentes, nous avons reçu de nombreuses plaintes-clients concernant la propreté de l'eau de baignade.

Portés par le courant, de nombreux déchets viennent quotidiennement s'accumuler vers notre parcelle de plage et donnent une très mauvaise image à la fois de notre établissement, mais également de la destination.

Le bateau Véolia ne suffit parfois pas à créer un environnement 100% propre et il serait peut-être utile de rediscuter l'organisation de ses interventions.

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Reçu le 30/05/2018



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

Le filet antidéchets ne suffit pas lui non plus à nous protéger suffisamment, puisqu'en raison du chenal dédié aux sports-nautiques, il ne peut être complètement fermé devant notre plage et laisse passer de nombreux déchets.

#### **6 – Statistiques de fréquentation :**

Nous estimons à environ 5 030 le nombre de personnes ayant fréquenté le lot n°2 de la plage du Barratier durant la période du 13 mai au 1er octobre 2017.

#### **7 – Moyens en personnel :**

Nous avons employé le personnel suivant :

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

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.

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Reçu le 30/05/2018



R O Y A L • 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

- 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 2017 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.

L'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 est demeuré stable en 2017, soit autour de 9 sur une échelle de 10. Le taux de recommandation sur Tripadvisor a été de 93.4%.

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Reçu le 30/05/2018

ROYAL • RIVIERA  
Saint - Jean - Cap - Ferrat

**ROYAL RIVIERA HOTEL - Compte de résultat de la plage**  
**(du 13/05/17 au 01/10/17)**

	Exercice 2017		Exercice 2016	
<b>RECETTES</b>				
<b>Location transats</b>				
<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>				
13 au 31 mai-17		9 993,61		
30/06/2017		75 142,77		
30/07/2017		36 208,48		
29/08/2017		36 631,89		
28/09/2017		22 448,04		
01 au 01 oct.-17		<u>906,63</u>		
		131 331,42		139 091,58
<b>Ventes boissons et places</b>				
<i>(Selon rapport des ventes Micros)</i>				
13 au 31 mai-17		2 600,00		
30/06/2017		9 043,64		
30/07/2017		18 942,73		
29/08/2017		16 292,73		
28/09/2017		4 990,91		
01 au 01 oct.-17		<u>21,82</u>		
		51 891,82		55 306,36
<b>Total Recettes</b>		<b>183 223</b>		<b>194 398</b>

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Reçu le 30/05/2018

ROYAL • RIVIERA  
Saint - Jean - Cap - Ferrat

ROYAL RIVIERA HOTEL - Compte de résultat de la plage  
(du 13/05/17 au 01/10/17)

DEPENSES	Exercice 2017		Exercice 2016	
<b>Coût d'achat des boissons et glaces</b> (20% du prix de vente TTC)				
13 au 31 mai-17	572,00			
30/06/2017	1 989,60			
30/07/2017	4 167,40			
29/08/2017	3 584,40			
28/09/2017	1 098,00			
01 au 01 oct.-17	4,80			
		11 416,20		12 167,40
<b>Coût d'achat des produits d'entretien et petits matériels</b> (Forfaitaire)				
13 au 31 mai-17	60,00			
30/06/2017	60,00			
30/07/2017	80,00			
29/08/2017	80,00			
28/09/2017	60,00			
01 au 01 oct.-17	60,00			
		400,00		340,00
<b>Coût nettoyage serviettes</b> (Selon factures nettoyage linge : 1/2 du coût de nettoyage du linge Piscine et Plage)				
13 au 31 mai-17	1 870,25			
30/06/2017	5 539,89			
30/07/2017	7 537,42			
29/08/2017	8 724,50			
28/09/2017	3 938,51			
01 au 01 oct.-17	67,66			
		27 678,23		29 810,58
<b>Sable et gravier</b> (Selon factures d'approvisionnement en sable et gravier)				
15/05/2017 1 facture Rovera	9 570,00			
0 0	-			
		9 570,00		14 385,00
<b>Location cabane plage</b>		2 033,23		-
<b>Redevance concession</b> (Redevance annuelle de la concession)		24 346,53		24 744,12
<b>Salaires</b> (Selon bulletins de salaires des personnels employés sur la plage)				
13 au 31 mai-17	2 798,36			
30/06/2017	6 099,03			
30/07/2017	6 129,26			
29/08/2017	6 601,93			
28/09/2017	13 657,72			
01 au 01 oct.-17	173,51			
		35 459,79		36 497,10
<b>Charges sociales</b> (Selon bulletins de salaires des personnels employés sur la plage)				
13 au 31 mai-17	1 035,39			
30/06/2017	2 256,64			
30/07/2017	2 267,82			
29/08/2017	2 442,71			
28/09/2017	5 053,36			
01 au 01 oct.-17	64,20			
		13 120,12		13 503,63
<b>Quote-part loyer location-gérance</b> (5% de la redevance de location-gérance du fonds de commerce durant les périodes d'ouverture de la plage)				
13 au 31 mai-17	4 686,29			
30/06/2017	8 070,83			
30/07/2017	8 070,83			
29/08/2017	8 070,83			
28/09/2017	8 070,83			
01 au 01 oct.-17	260,35			
		37 229,97		40 093,82
<b>Total Dépenses</b>		<b>161 254</b>		<b>171 542</b>
<b>RESULTAT</b>		<b>21 969</b>		<b>22 856</b>

Dossier : BEDFOR AR PREFECTURE

tenue en euros 00-210000110-20180516-06-DE

Reçu le 30/05/2018

BEDFORD LOISIRS SA  
3 Avenue Jean Monnet

06230 ST-JEAN CAP-FERRAT

Page : 1

**Inventaire par famille au 31/12/2017**

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  
 006-210600110-20180516-05-100  
 Reçu le 30/05/2018

Rapport de Satisfaction MEDALLIA  
 pour l'année 2017

Created March 29, 2018 8:12 AM PDT

Medallia, Inc.

Timeperiod: Calendar Year '17  
 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
<i>Sample Size: 788</i>								
<b>Overall Impressions</b>								
Overall Experience			9.05	78.3	17.3	2.2	1.6	0.6
Overall Arrival			9.21	82.0	13.5	2.3	1.8	0.5
Overall Service			9.26	82.7	13.6	2.7	0.8	0.3
Overall Accommodation			8.80	70.7	21.8	3.9	1.6	1.9
Overall Food and Beverage			8.85	69.1	24.8	4.4	1.5	0.3
Overall Departure			9.17	78.9	17.0	2.7	0.9	0.5
<b>Hotel Experience</b>								
Likelihood to Recommend			9.08	79.7	14.0	3.7	1.1	1.5
Likelihood to Return			8.95	76.3	14.7	5.8	1.4	1.8
<b>Leaders Club</b>								
Enhance Experience			8.82	64.7	23.5	11.8	0.0	0.0
<b>Reservation</b>								
Helpfulness of reservation agent			9.17	79.3	16.4	3.6	0.7	0.0
Quality of Information			8.65	65.5	27.0	4.0	1.1	2.3
Room Rate Information			8.82	68.8	23.7	5.8	0.6	1.2
Ease of use of website			8.72	62.3	30.2	6.8	0.6	0.0
<b>Guest Arrival</b>								
Prompt and courteous door staff & bell staff			9.51	88.4	10.6	0.5	0.5	0.0
Prompt and courteous valet parking			9.59	92.1	6.4	0.7	0.0	0.7
Friendliness of reception staff			9.35	88.4	6.3	3.2	0.5	1.6
Efficiency of luggage delivery			9.39	85.5	11.8	1.1	1.1	0.5
Efficiency of check-in process			9.36	85.8	10.5	2.6	0.0	1.1
<b>Your Room</b>								
Comfort of bed and furniture			8.96	76.1	18.1	3.2	2.1	0.5
Proper room lighting			8.87	72.9	20.2	4.3	1.6	1.1
Suitable and current technology			8.44	58.3	31.0	5.9	2.1	2.7
Quality of internet access			8.71	64.1	26.3	8.3	1.3	0.0
Quality of bath/shower, towels & linens			8.47	61.2	25.5	8.5	3.2	1.6
Room cleanliness			9.33	85.5	12.4	1.1	1.1	0.0
Bathroom cleanliness			9.38	86.0	12.4	0.5	1.1	0.0
Laundry service			9.36	87.5	10.9	0.0	0.0	1.6
Turndown service			9.26	78.4	20.9	0.0	0.0	0.7
<b>Concierge</b>								
Helpfulness of concierge			9.24	85.5	8.1	3.2	0.0	3.2
Insightful recommendations			9.06	84.9	5.7	3.8	1.9	3.8
Accuracy of information provided			9.16	85.5	7.3	3.6	0.0	3.6
Handling of special requests			9.34	92.5	3.8	0.0	0.0	3.8
<b>Pool</b>								
Overall pool experience			9.38	84.6	13.8	1.5	0.0	0.0
Cleanliness of pool area			9.48	87.7	10.8	1.5	0.0	0.0
Hours of operation			8.98	73.4	21.9	3.1	1.6	0.0
Pleasant water temperature			9.43	88.9	9.5	0.0	1.6	0.0
Availability of chairs and towels			9.37	84.6	12.3	3.1	0.0	0.0
<b>Spa</b>								



AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Regu le 30/05/2018

Created March 29, 2018 8:12 AM PDT

Medallia, Inc.

Overall spa experience		8.73	66.7	13.3	13.3	6.7	0.0
Availability of desired appointment times		9.00	75.0	16.7	8.3	0.0	0.0
Friendliness/efficiency of reception team		8.57	64.3	14.3	14.3	7.1	0.0
Selection of spa treatments		8.83	75.0	8.3	8.3	8.3	0.0
Expertise of the therapist		8.90	70.0	20.0	0.0	10.0	0.0
Quality of locker room amenities		8.93	78.6	0.0	21.4	0.0	0.0
Locker room cleanliness		9.07	73.3	20.0	0.0	6.7	0.0
<b>Beach Facilities</b>							
Availability of lounge chairs		9.15	79.4	8.8	11.8	0.0	0.0
Cleanliness of beach		8.03	57.1	20.0	5.7	11.4	5.7
Quality of bathroom facilities		8.38	61.5	15.4	19.2	3.8	0.0
Quality of food and drink offering		8.76	58.6	31.0	10.3	0.0	0.0
Cabana availability and quality		8.58	57.9	26.3	15.8	0.0	0.0
<b>La Table du Royal: Restaurant 1</b>							
R1 Overall dining experience		8.97	74.7	20.0	4.0	1.3	0.0
R1 Decor and ambience		9.10	76.6	18.2	5.2	0.0	0.0
R1 Friendliness of server		9.26	85.7	10.4	2.6	0.0	1.3
R1 Efficiency of server		9.14	80.3	14.5	3.9	0.0	1.3
R1 Flavor of food		8.82	71.4	19.5	6.5	2.6	0.0
<b>Jasmin Grill &amp; Lounge: Restaurant 3</b>							
R3 Overall dining experience		8.95	77.8	12.7	9.5	0.0	0.0
R3 Decor and ambience		9.08	78.1	15.6	6.2	0.0	0.0
R3 Friendliness of server		9.44	90.6	6.2	3.1	0.0	0.0
R3 Efficiency of server		9.38	87.3	9.5	3.2	0.0	0.0
R3 Flavor of food		8.95	82.8	6.2	7.8	3.1	0.0
<b>Pool Bar: Bar 1</b>							
Bar1 Overall bar/lounge experience		9.10	76.2	19.0	4.8	0.0	0.0
Bar1 Decor and ambience		8.95	76.2	14.3	9.5	0.0	0.0
Bar1 Friendliness of server		9.10	76.2	19.0	0.0	4.8	0.0
Bar1 Efficiency of server		9.05	76.2	19.0	0.0	4.8	0.0
Bar1 Flavor of beverage		9.10	76.2	19.0	4.8	0.0	0.0
<b>The Cap Bar: Bar 2</b>							
Bar2 Overall bar/lounge experience		8.89	62.2	28.9	6.7	0.0	2.2
Bar2 Decor and ambience		8.71	64.4	24.4	6.7	4.4	0.0
Bar2 Friendliness of server		9.00	77.8	11.1	6.7	4.4	0.0
Bar2 Efficiency of server		8.93	73.3	17.8	4.4	4.4	0.0
Bar2 Flavor of beverage		8.80	66.7	24.4	4.4	2.2	2.2
<b>Room Service</b>							
RS Overall In-Room Dining experience		8.94	82.4	5.9	0.0	5.9	5.9
RS Prompt delivery of In-Room Dining		9.00	75.0	12.5	6.2	6.2	0.0
RS Flavor of food		8.71	76.5	5.9	5.9	11.8	0.0
RS Beverage selection		9.29	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0
RS Food variety selection		8.65	70.6	17.6	5.9	0.0	5.9
<b>Guest Departure</b>							
Friendliness of reception staff		9.28	85.3	11.1	0.5	1.1	2.1
Efficiency of check-out process		9.27	84.1	12.7	1.1	0.5	1.6
Efficiency of luggage pick-up		9.43	86.9	11.2	1.2	0.0	0.6
Prompt and courteous door staff & bell staff		9.47	89.4	9.0	0.5	1.1	0.0

REVIEW SITES 5PT SCALE	EXTREMELY SATISFIED	EXTREMELY DISSATISFIED	TOTAL	SHARE OF GUESTS RATING (%)					
				5	4	3	2	1	
All Review Sites									

AR PREFECTURE

006-210600110-20180516-06-DE  
Regu le 30/05/2018

Created March 29, 2018 8:12 AM PDT

Medallia, Inc.

<i>Sample Size: 357</i>									
Overall Score		4.68	82.1	13.4	3.1	1.1	0.3		
TripAdvisor									
<i>Sample Size: 143</i>									
Overall Score		4.78	84.6	10.5	2.8	2.1	0.0		
Sleep Quality		4.83	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0		
Service		4.89	92.5	3.8	3.8	0.0	0.0		
Value		4.70	72.7	24.2	3.0	0.0	0.0		
Rooms		4.75	82.1	14.3	0.0	3.6	0.0		
Cleanliness		4.92	92.5	7.5	0.0	0.0	0.0		
Location		4.88	87.9	12.1	0.0	0.0	0.0		
Agoda									
<i>Sample Size: 1</i>									
Overall Score		5.00	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
Booking.com									
<i>Sample Size: 165</i>									
Overall Score		4.59	80.6	15.2	4.2	0.0	0.0		
Expedia									
<i>Sample Size: 7</i>									
Overall Score		4.71	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0		
Hotels.com									
<i>Sample Size: 13</i>									
Overall Score		4.62	76.9	15.4	0.0	7.7	0.0		
Google									
<i>Sample Size: 28</i>									
Overall Score		4.71	82.1	14.3	0.0	0.0	3.6		