



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 2018

1 - Activités et animation développées :

Les prestations que nous avons proposées sur la plage durant la saison d'été 2018 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:

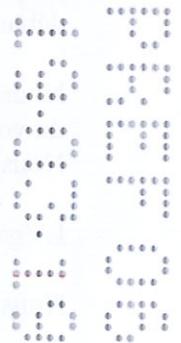
Sous la supervision d'un assistant de la Direction :

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.





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

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 :

→ Le principal problème de notre plage reste la propreté de l'eau. La situation à l'extrémité ouest de la Baie des Fourmis fait que le courant transporte les déchets flottants vers la plage, alors que le chenal réservé aux activités nautiques empêche l'installation du filet anti-déchets.

Le bateau Véolia effectue certes des interventions, mais qui restent insuffisantes certains jours.

La saleté de l'eau est parfois telle que les clients refusent de s'y baigner et se plaignent à l'accueil.



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

6 – Statistiques de fréquentation :

Nous estimons à environ 5 000 le nombre de personnes ayant fréquenté le lot n°2 de la plage du Barratier durant la période du 18 mai au 30 septembre 2018.

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 2018 liés à la concession n'a été conclu.

ROYAL RIVIERA HOTEL SAS
3, Avenue Jean Monnet - 06230 Saint-Jean-Cap-Ferrat - Tél. 33 (0)4 93 76 31 00 - Fax 33 (0)4 93 01 23 07 - www.royal-riviera.com
ROYAL RIVIERA HOTEL SAS au capital de 37.000 € - Locataire Gérant - RCS Nice 481 363 141 - N° SIRET 481 363 141 00021 - N° TVA Intracommunautaire FR 92 481 363 141



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

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 en 2018 se situe toujours à 9,3 sur 10 sur Tripadvisor et environ 9 sur 10 sur les différents sites d'avis et de réservation.

