

# INFORMATIONS SUR LES RÉSIDENCES EUROPÉENNES ET NOUVEAUX SERVICES

<b>Récompenses en 2015</b>	<b>2</b>
<b>Café à emporter</b>	<b>3</b>
<b>Commencer la journée avec du pain frais</b>	<b>3</b>
<b>Eau aromatisée</b>	<b>4</b>
<b>Services actualisés</b>	<b>4</b>
<b>Nouveau sachets de café</b>	<b>4</b>
<b>Nouveaux aménagements dans la salle de bains</b>	<b>4</b>
<b>Nouvelles boîtes d'accueil (Good Morning Packs)</b>	<b>5</b>
<b>Arrivée des enfants – Buzzi puzzle</b>	<b>5</b>
<b>Des vacances pour la vie, Plaisirs d'été en famille (Vacations for Life® Summer Family Fun)</b>	<b>6</b>
<b>Téléphones satellite</b>	<b>7</b>
<b>Des prises USB seront installées en 2016</b>	<b>7</b>
<b>Besoins d'accessibilité</b>	<b>7</b>
<b>Appli Diamond et messagerie bidirectionnelle</b>	<b>8</b>
<b>Améliorations de la résidence</b>	<b>9</b>
<b>Îles Canaries</b>	<b>10</b>
<b>Costa del Sol, Baléares, Portugal et Italie</b>	<b>18</b>
<b>France</b>	<b>24</b>
<b>Autriche et Royaume-Uni</b>	<b>26</b>

## Récompenses en 2015

S'étant faits les champions d'une vie plus saine et plus heureuse grâce au pouvoir des vacances, Diamond Resorts International® Europe a connu une année 2015 particulièrement réussie. À ce jour, nous avons obtenu 195 récompenses. Les plus marquantes nous ont été remises par :



Un grand site d'avis de voyage a récompensé nos résidences pour avoir dépassé les attentes et s'être surpassées afin d'offrir des vacances exceptionnelles.

Vingt-six de nos résidences ont été félicitées pour les notes exceptionnelles que la clientèle leur a accordées de façon constante. Elles ont ainsi reçu le Certificate of Excellence de TripAdvisor.

Gratifiées d'une réputation de réussite constante, les résidences suivantes ont reçu les meilleurs prix pour leur excellent classement en matière de service clientèle et pour avoir reçu le Certificate of Excellence de TripAdvisor pendant cinq années consécutives : Le Club Mougins, Los Amigos Beach Club, Jardines del Sol, Palazzo Catalani, Royal Sunset Beach Club, Royal Tenerife Country Club, Santa Barbara Golf and Ocean Club, Sunset Harbour Club, Sunset View Club, Cromer Country Club et Wychnor Park.

En plus d'avoir reçu la récompense qui précède, Alpine Club, Le Club Mougins, Le Manoir des Deux Amants, Palazzo Catalani et Vilar do Golf ont reçu le Bravo Badge de TripAdvisor, qui reconnaît l'excellente notation de la résidence pour les propriétaires, les membres et les invités.

Leader mondial de l'industrie de l'hébergement, Diamond Resorts a l'ambition d'apporter une contribution significative pour préserver les ressources naturelles précieuses de notre monde. Dans cette optique, les résidences suivantes ont reçu le prix Green-Leader Certification de TripAdvisor pour leurs pratiques écologiques :

Gold : Vilar do Golf ; Jardines del Sol

Silver : White Sands Beach Club ; Club Cala Blanca

Bronze : Sunset Bay Club ; Sunset Harbour Club ; Santa Barbara Golf and Ocean Club ; Royal Tenerife Country Club

## Booking.com

Le leader mondial de la réservation d'hébergements en ligne attribue ses notations en s'appuyant sur les avis des clients. Ces dernières années, 21 résidences en Europe ont reçu une note moyenne de 8,8/10.

En ce qui concerne les associations de propriété-vacances, les résidences Diamond Resorts International® en Europe ont reçu :



17 résidences accréditées



20 résidences ont reçu le Gold Crown, 1 a eu le Silver Crown, 1 a eu l'Hospitality Award



7 résidences sont Premier, 11 sont Select et 8 sont Affiliate



Enfin, est une certification qui permet aux organisations de toutes tailles de prouver leurs références en matière d'écologie. Cette norme, reconnue partout dans le monde, propose une approche simple de la réduction de la consommation des ressources énergétiques et des déchets, une éthique que DRI a adoptée sans réserves.

Vingt-trois de nos résidences ont été chargées d'obtenir l'accréditation ISO 14001 en 2015.

Chaque résidence met sur pied son propre groupe interne, en y incluant des représentants des services sous-traités en matière de ménage et de restauration, afin de cibler les points obligatoires. Elles ont préparé un calendrier qui les mènerait jusqu'à l'audit et l'obtention de l'accréditation. Au cours de cette procédure, les résidences ont été assistées par un consultant externe, qui a réalisé des visites de chaque résidence et procédé à un audit préparatoire, afin de s'assurer qu'elles étaient prêtes pour l'évaluation finale.

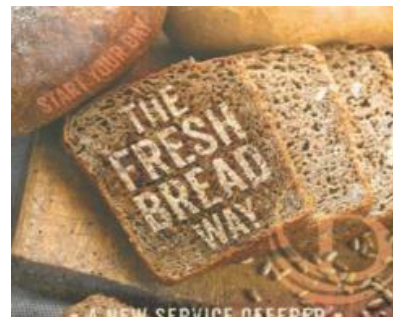
### Café à emporter



Pour tous ceux qui doivent partir tôt le matin et qui apprécient de commencer la journée par une bonne tasse de café, ou tout simplement pour ceux qui aiment boire un bon café, vous allez maintenant pouvoir facilement préparer le vôtre. Nous avons installé une machine Nespresso près de la réception. Vous pourrez demander des capsules, elles sont à un prix très raisonnable.

### Commencer la journée avec du pain frais

Un autre service est maintenant disponible à la réception : la possibilité de commander du pain fraîchement cuit qui sera livré à votre porte les jours qui vous conviennent. Vous n'avez donc plus besoin d'aller faire vos courses. Veuillez vous renseigner à la réception la prochaine fois que vous vous rendez dans votre résidence.



## Eau aromatisée



Nous savons tous qu'en arrivant à la résidence après un long voyage, nous sommes non seulement généralement très fatigués, mais aussi assoiffés ! Sachant cela, nous sommes heureux de pouvoir vous offrir gratuitement de l'eau fraîche aromatisée à la réception.

## Services actualisés

Ayant tenu compte des commentaires de nos membres, nous avons remis au goût du jour trois services qui ont été proposés pendant une grande partie du siècle.

## Nouveaux sachets de café



Les sachets de café instantané, qui permettaient de se préparer une tasse individuelle, sont désormais obsolètes. Ils ont été remplacés par des sachets de café filtre de grande qualité, qui permettent de préparer jusqu'à quatre tasses. Le premier lot est disponible gratuitement dans le logement à l'arrivée. Vous pouvez en acheter d'autres à la réception.

## Nouveaux aménagements dans la salle de bains



Un autre aménagement a été modernisé. Nous sommes fiers de présenter les nouveaux distributeurs de shampooing et de gel douche. Ces produits ont un nouveau parfum très

agréable. Ils représentent aussi une amélioration écologique car nous nous sommes débarrassés des anciennes bouteilles en plastique. Vous trouverez également une nouvelle lotion pour le corps et un nouveau savon dans les salles de bains. Nous espérons que vous les apprécierez.

## Nouvelles boîtes d'accueil (Good Morning Packs)



### It's Breakfast Time

Wake up and start your day in the most nutritious way with Diamond Resorts Breakfast! Pa de colònies no pot  
assembla-les. With a full morning meal essential to make your stay a little bit easier to get an enjoy a hearty  
English breakfast of eggs, toast and sausage. It's the best way to start your Diamond Resorts breakfast package to  
keep the whole family happy and up all day long!

Please arrive at reception to order your Diamond Resorts Breakfast Pack.

Et enfin, nous abandonnons les anciennes « boîtes d'arrivée/colis repas » que vous avez pu commander pendant de nombreuses années et proposons à la place les « **Boîtes d'accueil** » qui peuvent être commandées avant votre arrivée et placées dans votre logement.

Trois versions sont proposées : Petit déjeuner continental, Petit déjeuner anglais, Petit déjeuner enfant.

Vous pouvez aussi choisir vos articles préférés dans une liste de « compléments » si la boîte standard ne couvre pas tous vos besoins.

## Arrivée des enfants – Buzzi puzzle

Dans la plupart des résidences partout en Europe, nous avons créé une nouvelle zone d'arrivée consacrée tout particulièrement aux enfants. Nos membres, propriétaires et invités ayant de jeunes enfants apprécieront cet espace car il permettra de faciliter un peu la procédure d'arrivée.

Les coussins « Buzzi Puzzle » seront un plaisir pour les yeux des adultes et attireront les enfants qui pourront s'asseoir dessus même si, qui sait, certains grands pourraient aussi apprécier de s'y relaxer.



## Des vacances pour la vie, Plaisirs d'été en famille (Vacations for Life® Summer Family Fun) Participation record au programme Des vacances pour la vie, Plaisirs d'été en famille (Vacations for Life® Summer Family Fun)



Dans le cadre de ce qui est devenu une tradition annuelle depuis les premiers Jeux d'été DRI en 2012, Diamond Resorts International® a une fois de plus organisé son programme **Des vacances pour la vie, Plaisirs d'été en famille (Vacations for Life® Summer Family Fun)** dans toutes les résidences du monde. L'objectif était de proposer tout un éventail d'activités familiales pendant les mois d'été. Une fois de plus, ce programme a connu un succès fulgurant. Des vacances pour la vie, Plaisirs d'été en famille (Vacations for Life® Summer Family Fun) ont attiré plus de 130 000 participants dans les résidences gérées par la société, un nouveau record ! Aux États-Unis, au Mexique et dans les Caraïbes, le programme s'applique du 29 juin au 6 août. En Europe, il est ouvert du 18 juillet au 28 août.

Rien qu'en Europe, le nombre de participants a atteint le chiffre exceptionnel de 55 151 personnes en un peu plus de 6 semaines, contre 25 647 personnes en plus de 7 semaines l'année dernière.

L'un des temps forts de l'événement a été l'activité Chef d'été junior, au cours de laquelle les jeunes générations ont pu montrer leurs talents lors de la préparation de plats savoureux.

Les journées regorgeaient d'activités pour tous les âges, dont des jeux effrénés, du maquillage, du tir à la corde, le jeu des pommes flottantes, etc.

À chaque début de semaine, les résidences organisaient une cérémonie d'ouverture, au cours de laquelle étaient annoncés les jeux à venir et les activités planifiées. À la fin de chaque semaine, les gagnants de chaque activité étaient récompensés lors de la cérémonie de clôture et recevaient des médailles de bronze, d'argent et d'or. Les célébrations étaient accompagnées de nombreux plats, boissons, musiques et divertissements dont tout le monde a pu profiter.

Nous prévoyons encore plus d'amusement pour l'été prochain. Nous vous invitons donc à nous rejoindre et à y participer avec votre famille.





## Téléphones satellite



Après une catastrophe naturelle dans l'une de nos résidences homologues du Mexique l'année dernière, toute la région s'est retrouvée coupée du monde pendant plusieurs jours. Nous avons donc pris une décision pour garantir que l'ensemble de nos résidences puissent communiquer, quoi qu'il se passe : toutes les résidences européennes sont désormais équipées d'un téléphone satellite, qui est testé régulièrement pour garantir son bon fonctionnement. Cette technologie aidera les résidences à rester en contact, quelle que soit la catastrophe naturelle qui puisse se produire sur place.

## Des prises USB seront installées en 2016

Après l'installation des prises universelles, très bien accueillies, dans la plupart de nos résidences en 2015, les membres, les propriétaires et les invités nous ont indiqué ce que nous pouvions faire de plus pour rendre votre séjour plus facile. Nous avons donc le plaisir de vous annoncer qu'en 2016, nous ajouterons une nouvelle prise spéciale, cette fois-ci pour les appareils USB, dans le salon de la plupart des logements.



## Besoins d'accessibilité

Nous travaillons sans relâche pour proposer des vacances sans stress à nos membres, propriétaires et invités. Nous tenons compte des besoins de ceux qui rencontrent des difficultés visuelles ou auditives ou qui ont des besoins particuliers en matière de mobilité.

Pour vous permettre de prendre connaissance rapidement des accessoires disponibles dans votre résidence, nous mettons à jour les informations des résidences qui se trouvent sur [www.diamondresorts.com](http://www.diamondresorts.com). Une section intitulée Accessibilité (Accessibility) est en cours de création pour chaque résidence. Elle répertorie tous les articles qui peuvent vous être proposés gratuitement lorsque vous séjournez dans une résidence. La plupart des résidences en Europe proposeront les articles suivants :

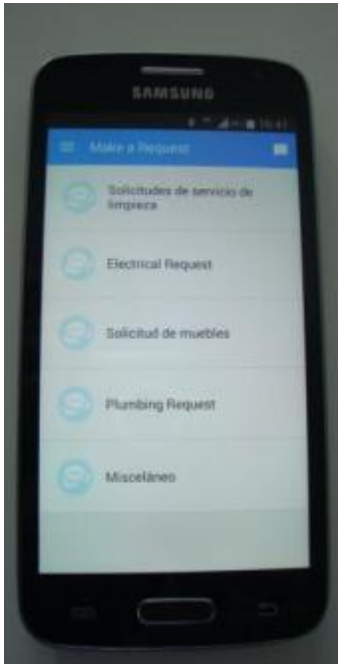
- Wheelchair
- Portable wheelchair ramp
- Wet wheelchair
- Bath seat
- Bath board
- Shower stool
- Toilet seat raiser
- Toilet frame
- Bed grab rail
- High backed chair
- Chair raiser
- Easy reacher

En plus des logements dédiés, comportant des installations accessibles, nous vous proposons un large éventail d'accessoires gratuits, disponibles pour votre confort. Pour être sûr de recevoir une réponse favorable à votre demande, veuillez contacter [AccessRequirements@diamondresorts.com](mailto:AccessRequirements@diamondresorts.com)

ou la résidence avant votre arrivée. De cette façon, vous pourrez voyager plus léger, sans avoir besoin d'apporter certains articles, sachant que tout est prêt sur place pour votre arrivée. Nos ambassadeurs de l'accessibilité Diamond Resorts s'occuperont personnellement de vous avant et pendant votre séjour.

### **Appli Diamond et messagerie bidirectionnelle**

Le système qui ressemblait au départ à un « iPad géant » à la réception des résidences et qui a été baptisé Monscierge a connu un développement rapide et considérable, qui a coïncidé avec le lancement de l'appli Diamond Resorts à l'automne dernier pour les appareils Android et Apple. Nous sommes aujourd'hui très fiers d'annoncer une nouvelle fonctionnalité, qui a été ajoutée à la plateforme et permettra désormais aux membres, propriétaires et invités de demander tout ce dont ils ont besoin grâce à un système de messagerie. Vous pourrez le faire confortablement installé chez vous ou n'importe où ailleurs, que ce soit à la maison avant de voyager ou pendant les vacances, en dehors de la résidence, si vous vous souvenez soudainement que quelque chose doit être réparé dans l'appartement. Il n'a jamais été plus simple d'interagir avec votre deuxième chez vous ; et bien entendu, vous pouvez suivre tout ce qui se passe dans la résidence tout au long de l'année, en quelques clics.





## Améliorations de la résidence

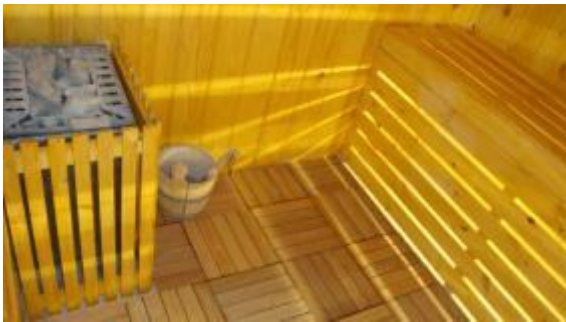
<b>ÎLES CANARIES</b>	<b>10</b>
Club Cala Blanca	10
Club del Carmen	11
Jardines del Sol	12
Royal Sunset Beach Club	13
Royal Tenerife Country Club	14
Santa Barbara Golf and Country Club	15
Sunset Bay Club	16
Sunset Harbour Club	17
Sunset View Club	18
<b>COSTA DEL SOL, BALÉARES, PORTUGAL ET ITALIE</b>	<b>18</b>
Garden Lago	18
Los Amigos Beach Club	19
Palazzo Catalani	20
Royal Oasis Club at Pueblo Quinta	21
Sahara Sunset	22
Vilar do Golf	23
White Sands Beach Club	23
<b>FRANCE</b>	<b>24</b>
Le Club Mougins	24
La Residence Normande	25
Le Manoir des Deux Amants	25
Royal Regency	26
<b>AUTRICHE ET ROYAUME-UNI</b>	<b>27</b>
Alpine Club	27
Broome Park Golf and Country Club	27
Cromer Country Club	28
The Kenmore Club	29
Pine Lake Resort	30
Thurnham Hall	30
Woodford Bridge Country Club	31
Wychnor Park Country Club	32
Péniches	33

## ÎLES CANARIES

### **CLUB CALA BLANCA**

Bien que la rénovation des appartements reste la priorité de nos projets de réaménagement annuels, nous passons beaucoup de temps à moderniser ou à remplacer de petits articles ou même des installations que vous voyez rarement mais qui sont essentiels au bon état général de la résidence. En 2015, nous avons réalisé les projets suivants, entre autres choses :

- Rénovation totale de cinq appartements trois-pièces
- Remplacement du toit au-dessus du bâtiment des bureaux
- Réparation et peinture des murs sur un tiers de la résidence
- Remplacement de l'ancienne maçonnerie des murs autour de la piscine
- Remplacement de la machine multi-usage dans la salle de sports et ajout de miroirs
- Installation de verrous électroniques sur les portes d'accès aux appartements aux étages 2 et 6
- L'amélioration la plus appréciée de cette année, de petite ampleur mais qui a été très bien accueillie, est la rénovation du sauna. Ceci a été intégralement effectué par notre propre équipe de maintenance, ce qui a permis d'importantes économies par rapport au budget initial



Le changement le plus notable de l'année dernière concerne l'exploitant Alimentation et boissons à la mi-2015. Nous avons ainsi accueilli une nouvelle franchise au Club Cala Blanca. Greta La Sala et son mari, qui gèrent déjà le très fréquenté restaurant Clipper à Puerto de Mogan, préparent désormais de délicieux repas et offrent un service de qualité au restaurant Mistral, ainsi qu'il a été rebaptisé. Il propose un menu international, qui n'utilise que les ingrédients les plus frais et de la meilleure qualité. Avec désormais des accents italiens, le menu est composé d'idées culinaires exquises, du hamburger maison à de délicieux desserts également préparés sur place.

### **Projets pour 2016**

Nous poursuivrons la rénovation de nos appartements trois-pièces, en travaillant sur 4 nouveaux logements entre avril et juillet 2016. Nous continuerons les améliorations de la résidence afin d'enrichir ou de conserver les critères exigés par nos propriétaires, membres et clients. Nous prévoyons notamment de :

- Remplacer une partie des escaliers communs de toute la résidence (entre avril et octobre)
- Moderniser l'éclairage des espaces communs grâce à une nouvelle conception moderne et plus économique (entre avril et octobre)
- Installer une barrière autour de la piscine conforme à la nouvelle réglementation espagnole (entre mars et la mi-avril)
- Réparer et repeindre les murs d'un tiers de la résidence (entre février et juin)

- Poursuivre le remplacement de l'ancienne maçonnerie de la résidence (mars)
- Améliorer le système Wi-Fi
- Étanchéifier les murs extérieurs et les toits
- Acheter des matelas pour les chaises-longues des terrasses des appartements

## CLUB DEL CARMEN

### Au bureau de Maria Luisa Garcia

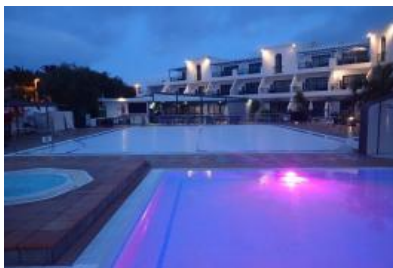
En ce qui concerne les logements, nous avons totalement rénové 9 villas, selon les prévisions. Elles sont désormais rafraîchies, lumineuses et très confortables. Nous avons également passé du temps à améliorer ou remplacer de petits articles ou même des installations que l'on voit rarement mais qui sont essentiels au bon état général de la résidence.

En 2015, nous avons réalisé les projets suivants, entre autres choses :

- Achèvement de la phase 2 (sur 3) du projet de modernisation du câblage électrique
- Peinture de tout le toit de la résidence avec une peinture spéciale, anti-humidité
- Adaptation de l'entrée de la résidence pour la rendre plus accessible
- Couverture de toutes les climatisations du 3<sup>ème</sup> étage

Nous avons également installé une couverture de piscine, laquelle, après quelques petits problèmes initiaux, fonctionne désormais correctement. Nous sommes très étonnés des économies que nous avons constatées l'année dernière, avec une réduction de 8 % de la consommation d'électricité au premier trimestre 2015. Nous sommes convaincus que ce coût sera amorti en très peu de temps. De plus, pour votre confort, la température est maintenant plus élevée tout au long de l'année.

Le changement le plus frappant et le plus visible, qui a été chaleureusement accueilli par nos membres, propriétaires et invités, a été le remplacement du bain bouillonnant. Il se marie désormais beaucoup mieux avec son environnement mais il est aussi plus grand ! Dans le même temps, nous avons installé des barrières de sécurité entre la piscine et le bain bouillonnant et une barrière du même type sur la terrasse du bar de la piscine.



Le changement le plus remarquable l'année dernière a concerné la gérance Alimentation et boissons. À la mi-2015, nous avons accueilli une nouvelle franchise au Club del Carmen. Leslie et Dave, qui géraient un restaurant très couru à Tenerife, préparent désormais de délicieux plats faits maison dans le Lanzabar, justement rebaptisé, assurant un service accueillant, informel et de très bonne qualité.

### Projets pour 2016

Nous poursuivons le programme d'améliorations accéléré et nous prévoyons de réaliser les travaux suivants :

- Rénovation complète des 6 villas restantes

- Rénovation partielle de 9 appartements
- Achèvement de la mise à niveau du câblage électrique
- Nouvelle amélioration du signal et du débit du Wi-Fi
- Réparation des escaliers menant à l'espace laverie pour les invités
- Installation d'autres garde-corps en verre autour de la piscine

## JARDINES DEL SOL

Jardines del Sol à Lanzarote a achevé une rénovation complète de tous les logements de la propriété. Toutes les fenêtres et portes extérieures ont été remplacées par de l'aluminium blanc et les portes intérieures et les murs ont été peints en blanc, donnant un aspect plus clair et plus moderne. Dans chaque logement, le salon a été remis au goût du jour grâce à des meubles neufs, un design aux couleurs fraîches et un décor assorti. Les chambres ont été redécorées afin d'inclure le nouveau design et les salles de bains ont été rafraîchies grâce à une nouvelle peinture et de nouveaux équipements.

La réception et l'espace restaurant/bar ont également été rénovés et le nouvel aspect moderne est plus clair et plus agréable.



Diamond Resorts International® a le plaisir de présenter ECO II, un restaurant familial situé dans la résidence de Jardines del Sol. Géré par une ancienne directrice de résidence, Lorraine Drever, le restaurant propose, dans son menu, des plats de très bonne qualité et un service accueillant. Le mieux, pour le décrire, c'est de parler d'un second chez-soi pour les membres de Diamond Resorts. Avec des propositions pour gourmets qui vont satisfaire tous les goûts, le menu diversifié comporte des plats signatures, dont le poulet chasseur et l'assortiment de grillades, une large gamme de plats végétariens et des menus sans gluten. Désormais prêt à accueillir les invités après trois mois de rénovation, l'ECO II organise des repas animés, avec une soirée sur le thème de l'Espagne le samedi, accompagnée de ses tapas, paëllas et musiques espagnoles.

### Projets pour 2016

Les réaménagements prévus comprennent des améliorations des salles de bains communes et de l'espace de jeux des enfants, en plus des éléments suivants :

- Peinture du toit
- Amélioration de l'installation électrique
- Amélioration de l'installation WiFi

## ROYAL SUNSET BEACH CLUB

### Au bureau d'Anne Bennett

Nous n'avons pas pu tout contrôler car des travaux ont été réalisés sur la route juste en face de la résidence, et ce pendant une grande partie de l'année. À ce jour, les travaux se sont déplacés de quelques centaines de mètres et le résultat est très beau. Il semble désormais certain que l'arrêt des taxis que nous avons juste devant la résidence sera déplacé un peu plus bas sur la route.

Parmi les choses que nous avons pu contrôler l'année dernière, figure la rénovation totale du bain bouillonnant extérieur. Il est non seulement très beau mais il est aussi plus grand que l'ancien.

Nous avons également remplacé l'ancien toit de chaume du bar de la piscine et des bâtiments adjacents par un toit en bois du plus bel effet, qui nécessite surtout moins d'entretien.

La meilleure amélioration d'extérieur effectuée l'année dernière est la poursuite du retrait de l'ancien jardin. Cela permettra des économies d'eau et augmentera l'espace réservé aux chaises-longues partout dans la résidence. Nous pourrons ainsi éradiquer plus ou moins les « nuisibles », qui sont installés depuis des années.

En ce qui concerne les appartements, nous avons été occupés par le remplacement des meubles.



### Projets pour 2016

Après une année 2015 frénétique, vous serez tous ravis d'apprendre qu'aucun projet majeur de construction ou de rénovation n'aura lieu en 2016. Nous poursuivrons bien entendu les améliorations de la résidence afin d'optimiser ou de respecter les critères exigés par nos propriétaires, membres et invités. Nous prévoyons notamment :

- Le remplacement de l'ameublement dans 25 appartements deux-pièces et 7 appartements trois-pièces
- Le remplacement des socles pour iPod
- Un nouvel ameublement à l'entrée de la réception
- Le remplacement des matelas des chaises-longues
- De nouveaux filtres pour la piscine principale
- Le remplacement de la climatisation dans 4 appartements
- L'amélioration de l'éclairage extérieur pour les espaces communs
- Des tables basses Tropitone autour de la piscine
- La rénovation du câblage téléphonique interne
- Les peintures extérieures des espaces communs
- De nouveaux points d'accès pour améliorer le WiFi

- Les murs extérieurs des appartements 96 à 100. Ces travaux auront lieu entre le 8 et le 28 avril. Les appartements concernés seront fermés pendant cette période. Les perturbations seront réduites au minimum pour le reste de la résidence
- L'éclairage des numéros des appartements

## ROYAL TENERIFE COUNTRY CLUB

### Au bureau de Cristina González

En 2015, nous avons réalisé les projets suivants :

- Installation de nouvelles portes et fenêtres en aluminium dans six appartements trois-pièces
- Surélévation des murs de la terrasse dans 15 appartements deux-pièces
- Achat de 2 nouvelles machines pour l'espace remise en forme
- Achèvement de la rénovation des salles de bains dans 2 appartements trois-pièces
- Achat d'un nouveau Buggy pour le ménage et l'entretien
- Achèvement de la phase 2 de la modernisation du câblage électrique
- Achèvement de la rénovation totale de 2 appartements Elite trois-pièces

Le changement le plus visible l'année dernière a été la peinture des chemins extérieurs et l'installation de plusieurs machines d'exercice extérieures à divers endroits dans la résidence. L'idée vient de la communauté des propriétaires et le projet a été entièrement financé par les fonds de la communauté.

En ce qui concerne les appartements, nous avons totalement rénové 2 appartements Elite trois-pièces.



### Projets pour 2016

Après une année 2015 bien occupée, nous poursuivrons les améliorations de la résidence afin d'optimiser ou de respecter les critères exigés par nos propriétaires, membres et invités. Nous prévoyons notamment :

- L'installation de portes et fenêtres en aluminium dans 19 appartements pour finaliser ce projet
- La rénovation complète de la salle de bains de treize appartements trois-pièces
- La rénovation complète de la salle de bains dans sept appartements deux-pièces
- Le pavage des jardins dans deux appartements Elite non rénovés
- Une nouvelle amélioration du système WiFi



## SANTA BARBARA GOLF and OCEAN CLUB

### Au bureau de Javier Baqueiro

Travaux réalisés en 2015 :

- Rénovation totale de 15 appartements
- Achèvement de la phase 2 (sur 3) du projet de modernisation du câblage électrique
- Installation de fenêtres double vitrage dans 30 appartements
- Remplacement et réinstallation des chauffages à pompes à eau pour la piscine, afin que vous puissiez en profiter pendant les mois d'hiver
- Remplacement du revêtement de 100 baignoires
- Remplacement des portes d'entrée de 21 appartements
- Remplacement des panneaux de bois par des balustrades en verre sur 26 balcons

L'amélioration la plus agréable, de taille réduite mais qui a été très bien accueillie l'année dernière, concerne la création de l'espace de jeux pour enfants près de la réception et de l'Ocean Breeze Terrace, à l'aide d'un espace quasiment perdu et auparavant inutilisé. La transformation est étonnante. Non seulement elle a rajouté de la vie dans cet espace mais elle apporte aussi beaucoup de couleurs.

La transformation la plus visible concerne le remplacement des carrelages dans le hall principal, dans le cadre d'un projet sur plusieurs années visant à modifier et rénover cette zone de la résidence. Le nouveau sol est très beau et plus clair, il améliore considérablement la première impression que l'on a du Santa Barbara.



### Projets pour 2016

Après une année 2015 aussi chargée que productive, vous serez tous ravis d'apprendre que nous poursuivons nos projets de rénovation et d'amélioration de la résidence, afin de maintenir et de respecter les critères exigés par nos propriétaires, membres et invités. Entre autres choses, nous prévoyons les opérations suivantes :

- Rénovation totale de 20 appartements (du 1<sup>er</sup> avril au 29 juin)
- Rénovation des salles de bains dans deux studios
- Achèvement de la troisième année de modernisation du système électrique
- Phase 3 sur 3 de la peinture de la résidence afin de finaliser le projet
- Nouveau sauna à côté du spa
- Nouvelles lignes pour le téléphone et la télé
- Nouveau sol dans les couloirs
- Rénovation de l'entrée principale (porte principale et toit)
- Éclairage extérieur
- Fenêtres double vitrage dans 8 appartements

- Nouvelle amélioration du système Wi-Fi
- Tapis dans le salon de 40 appartements
- Téléviseurs dans le salon de 25 appartements
- Nouveaux socles pour iPod dans les salons et les chambres des appartements

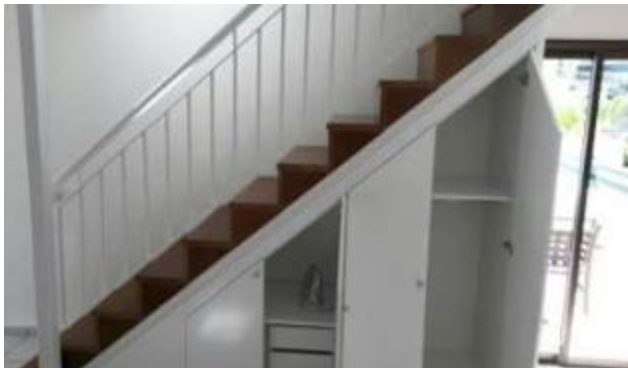
## SUNSET BAY CLUB

### Au bureau de Surya Pereyra

Nous sommes très fiers des formidables résultats obtenus l'année dernière, à l'issue des rénovations partielles. Nos membres d'équipe se sont fortement impliqués dans les améliorations et ont travaillé très dur pour que tout soit terminé avant la fin de l'année.

Les rénovations et améliorations suivantes ont été achevées en 2015, certaines sont cachées ou invisibles, mais elles restent très importantes :

- Rénovation partielle de 108 appartements
- 150 nouveaux matelas de chaises-longues pour la piscine du haut et les appartements plus 20 nouvelles chaises-longues pour la piscine du bas
- Nous avons sécurisé les escaliers dans 5 duplex ; 10 autres devraient être achevés d'ici la fin de l'année. Les installations sont ainsi plus sûres et nous avons également ajouté un placard supplémentaire sous l'escalier
- Nous avons remplacé 8 climatiseurs et prévoyons d'en remplacer 18 autres en 2016
- L'amélioration de l'éclairage dans les espaces communs
- Pour des questions de santé et de sécurité, la piscine du bas est maintenant fermée la nuit



Citons, parmi les améliorations qui ne sont pas visibles de prime abord :

- La modernisation du câblage électrique, qui sera achevée en 2016
- Le remplacement des principales conduites d'eau, vers et autour de la résidence
- La réparation de plusieurs terrasses afin d'éviter les infiltrations d'eau

### Projets pour 2016

La communauté des propriétaires a décidé d'engager des travaux importants pour réparer le garage début 2016 et nous prévoyons de fortes perturbations, ainsi que du bruit et de la poussière pendant la majeure partie des mois de janvier, février et mars. Bien que nous ne puissions pas agir à ce niveau, nous pouvons vous garantir que nous tenterons de loger tous les propriétaires qui séjournent chez nous au cours de cette période aussi loin que possible des bâtiments en travaux.

- Rénovation partielle de six appartements trois-pièces
- Remplacement de la climatisation dans 80 appartements

- 216 nouveaux socles pour iPod dans les salons et les chambres
- Achèvement de la modernisation du système électrique
- Installation de la fibre pour améliorer le Wi-Fi
- Installation de câbles de données entre le point de distribution et chaque appartement pour améliorer le Wi-Fi
- Rénovation du garage et des travaux de construction sur la place, pour des raisons de santé et de sécurité, entre le 15 janvier et le 29 avril

## SUNSET HARBOUR CLUB

### Au bureau de Daniel Masot

L'année 2015 s'est révélée exceptionnelle. Tout le monde a travaillé très dur et les résultats obtenus, qui ont été formidables, dépassent même ceux de 2014, lorsque nous avons reçu le prix de la résidence de l'année.

L'année dernière, nous avons achevé la rénovation complète des vestiaires et du réfectoire des membres d'équipe car ceux-ci n'avaient pas été modifiés depuis de nombreuses années. Le résultat est excellent et nous sommes maintenant également capables de réaliser la formation des membres d'équipe sur place, ce que tous apprécient considérablement.

En ce qui concerne les appartements, nous avons rénové 10 appartements deux-pièces et 1 appartement trois-pièces.



### Projets pour 2016

Après une année 2015 frénétique, nous poursuivons les travaux d'amélioration dans notre résidence, comme suit :

- Nous allons restructurer 9 appartements pour finaliser les bâtiments K et M. Ces projets auront lieu entre le 18 avril et le 16 juin 2016
- Nous referons le sol des 7 autres jardins, ce qui va améliorer l'espace de la terrasse
- Réparation d'une fuite à la piscine, la communauté des propriétaires en a fixé les dates au mois de mai 2016
- Peinture des façades extérieures de la résidence
- Achèvement du projet de modernisation du câblage électrique sur 3 ans
- Nouvelle amélioration du système Wi-Fi
- Remplacement des portes d'entrée dans 40 appartements

## SUNSET VIEW CLUB

### Au bureau de Cristina González

En 2015, nous avons procédé aux améliorations suivantes :

- Rénovation complète d'un appartement accessible deux-pièces
- Achèvement de la rénovation de la salle de bains dans 3 appartements trois-pièces
- Achèvement de la deuxième phase du projet de modernisation du câblage électrique
- Installation de pare-douches dans 18 appartements
- Achèvement de l'installation des armoires de terrasse dans 10 appartements
- Installation de 10 caméras de sécurité dans la résidence



### Projets pour 2016

Après une année 2015 bien occupée et couronnée de succès, vous serez tous ravis d'apprendre qu'aucun projet majeur de construction ou de rénovation n'aura lieu en 2016. Nous poursuivrons bien entendu les améliorations de la résidence afin d'optimiser ou de conserver les niveaux qu'attendent nos propriétaires, membres et invités. Nous prévoyons notamment les opérations suivantes :

- Rénovation du mobilier dans 30 appartements
- Rénovation complète des salles de bains dans 2 appartements trois-pièces
- Nouvelle amélioration du système Wi-Fi
- Phase 3 de la modernisation du câblage électrique. Ceci est l'un des projets les plus onéreux jamais engagés. Il sera achevé en 2017. Il permettra alors de libérer des fonds pour les appartements

## COSTA DEL SOL, BALEARICS, PORTUGAL AND ITALY

### GARDEN LAGO

#### Au bureau d'Helen Smith

Nous n'avons pas été en mesure de contrôler tous les facteurs environnants l'année dernière. Des travaux sur le système électrique ont été effectués sur la route qui fait face au restaurant, pendant une grande partie de l'hiver. À ce jour, même si cela n'est pas encore confirmé, il est très probable que les parcelles nivelées de l'autre côté de la route fassent l'objet de constructions à un moment ou un autre dans un proche avenir, probablement par la chaîne de supermarchés.

L'amélioration extérieure la plus importante réalisée l'année dernière a été le retrait de l'ancien bassin sur la terrasse de la piscine et la création d'un petit jardin ornemental, d'apparence bien plus attrayante.

Autre amélioration des espaces communs : l'enceinte de la piscine, avec l'ajout d'une barrière en verre transparente. Cela améliore les niveaux de santé et de sécurité lorsque la piscine n'est pas surveillée, comme je l'ai indiqué dans mon rapport à l'AGA.

En ce qui concerne les appartements, nous avons été occupés par le remplacement des meubles.



### Projets pour 2016

- Des téléviseurs écran plat 32" pour 13 chambres principales
- De nouveaux rideaux, des stores opaques et des cantonnières pour 28 salons
- De nouveaux miroirs de salle de bains pour 34 appartements
- Le renouvellement de l'éclairage des chambres dans tous les appartements non rénovés
- La rénovation complète de trois appartements (prévue entre janvier et mars)
- Des volets en aluminium avec lattes mobiles pour les blanchisseries dans 78 appartements
- 76 volets roulants en aluminium pour 58 chambres jumelles sur les couloirs extérieurs et 18 à chaque extrémité du bâtiment
- L'agrandissement de la terrasse de la piscine
- Au restaurant, 10 ensembles de tables et chaises pour Lakeside Terrace
- Santé et sécurité : remplacement de 4 chaudières en mauvais état dans la salle des machines de la piscine
- L'amélioration de l'éclairage intérieur de l'entrée principale
- Santé et sécurité : renouvellement du principal bornier électrique dans la salle des pompes
- Santé et sécurité : 12 portes anti-incendie, installation de nouveaux ressorts de porte extra-résistants pour une libération automatique
- De nouvelles housses de coussins pour les transats Tropitone (piscine uniquement)
- La peinture extérieure

## LOS AMIGOS BEACH CLUB

### Au bureau d'Elton Dalmedo

En 2015, nous avons réalisé les projets suivants :

- Rénovation totale de 12 appartements
- Remplacement des portes d'entrée des appartements
- Installation d'un système de musique d'ambiance à la réception et autour de la piscine
- Poursuite du projet sur plusieurs années de remplacement et de réparation de tous les chemins et des couloirs de la résidence
- Installation de barrières de sécurité et de portails à l'avant de la résidence
- Rénovation des vestiaires et des casiers du personnel

L'amélioration la plus colorée l'année dernière a été la rénovation de la zone de jeux pour les enfants, qui a connu un relooking total. Nos invités les plus jeunes sont ravis du résultat.



Les toilettes de l'espace piscine de Los Lagos ont été rénovées et des parasols élégants ont été installés dans le solarium, deux initiatives qui ont été bien accueillies par nos membres et nos invités l'été dernier.



### Projets pour 2016

Rénovation totale d'un appartement deux-pièces, de 10 appartements trois-pièces et de 3 appartements quatre-pièces. Ces travaux débuteront le 9 novembre 2015 et se termineront le 12 mars 2016.

- Remplacement de 20 climatiseurs pendant l'année 2016
- 55 balcons doivent être adaptés aux normes internationales entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin 2016
- Changement du système de talkies-walkies pour un système de téléphonie IP international, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2016
- Remplacement des coussins des chaises-longues Tropitone entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 15 juin 2016
- Nouveau carrelage pour le sol des couloirs dans trois zones : ménage/plan d'eau et zone de l'appartement 37C entre le 11 novembre et le 2 décembre 2016
- Nouvel ascenseur pour accéder à la zone des appartements 24C-60C et assurer la liaison entre eux, entre le 10 octobre et le 16 décembre 2016
- Changement du sol des couloirs du solarium dans trois zones : plan d'eau et appartements 45-1C, entre le 3 octobre et le 19 octobre 2016
- Changement du carrelage des couloirs du solarium dans trois zones : fontaine-26E entre le 20 octobre et le 10 novembre 2016
- Rénovation de la fontaine et de la zone Plaza « Limonero », prévue entre le 11 janvier et le 19 mars 2016
- Fermeture de la résidence pour améliorer la sécurité, entre le 7 décembre et le 22 décembre 2016

### PALAZZO CATALANI

L'amélioration la plus importante de notre résidence italienne a été la rénovation de l'espace salon et bar, ainsi que du salon à l'étage.





### Projets pour 2016

- Remplacement des meubles et des tissus d'ameublement dans tous les logements
- Rénovation des cuisines, des salles de bains et de 7 douches
- Rénovation de l'espace réception

## ROYAL OASIS CLUB AT PUEBLO QUINTA

Au bureau de Mariana Ataide

### Améliorations en 2015

- Rénovation totale de 5 appartements
- Élagage des arbres et changements importants dans les jardins
- Remplacement des carreaux de la terrasse du restaurant



### Projets pour 2016

- 7 appartements à rénover en totalité
- Réfection des salles de bains dans les espaces ménage et entretien
- Installation de mains-courantes dans tous les escaliers du bloc 4
- Remplacement des coussins sur les meubles de terrasse
- Nouveaux climatiseurs pour les appartements OA2-1A2-2A2

## SAHARA SUNSET

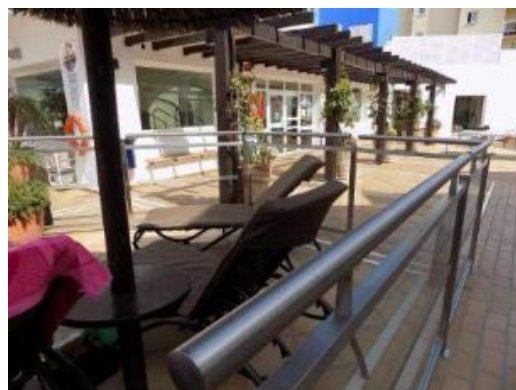
### Au bureau d'Alexandra Barham

#### Améliorations en 2015

- Réaménagement total de 15 appartements au Royal Sierra
- Simplification de l'entrée et de l'accès au Royal Sierra
- Installation d'une barrière vitrée autour des deux piscines pour des raisons de santé et de sécurité
- Peinture extérieure du bâtiment du Royal Palm

L'amélioration la plus innovante et la plus pratique effectuée l'année dernière a été l'installation d'un ascenseur au Royal Sierra, qui facilite l'accès à tous les appartements de ce bâtiment grâce à l'espace de la cage d'escalier.

La transformation la plus visible a été l'installation de la barrière vitrée autour de la piscine, pour permettre de fermer cet espace la nuit lorsqu'il n'est pas surveillé.



#### Projets pour 2016

Nous prévoyons non seulement de rénover en totalité de nouveaux appartements mais l'année 2016 sera aussi celle de la rénovation de la Casbah, notre bar-restaurant sur place.

- Rénovation totale de 13 appartements du Royal Oasis (achevée avant le 16 mars 2016)
- Rénovation du bar-restaurant Casbah (du 11 janvier au 31 mars 2016)
- Rénovation des espaces pour les membres d'équipe, pour des raisons de santé et de sécurité
- Création d'un espace supplémentaire pour prendre le soleil
- Peinture du bâtiment du Royal Oasis (février 2016)
- Renouvellement des carrelages des couloirs de tous les rez-de-chaussée du Royal Garden (janvier et février 2016)
- Nouvelle climatisation pour la réception
- Sol et escaliers d'accès au Royal Oasis pour améliorer la sécurité (janvier et février 2016)
- Renouvellement du sol et des escaliers pour l'accès par la barrière entre le Royal Palm et le Royal Oasis (de janvier à mars 2016)
- Nouvelle pergola pour le solarium du Royal Mirage, afin de couvrir le bain bouillonnant (mai 2016)
- Coussins Tropitone pour les chaises-longues à la piscine du Royal Garden
- Nouveaux auvents pour tous les appartements du Royal Oasis

## VILAR DO GOLF

### Au bureau d'Ana Simoes

Nous avons été très occupés par l'amélioration de l'espace extérieur du bâtiment de la réception. Un chemin a été créé à l'arrière pour résoudre le problème de fuite dans les zones de service de la cave. Le sol de la rampe d'accès a également été rénové et une main-courante a été installée.

Nous avons également amélioré la salle de sport, la piscine et les vestiaires dans l'espace piscine. De plus, nous avons procédé aux opérations suivantes :

- Installation de panneaux solaires dans le bâtiment de la piscine
- Rénovation de l'éclairage extérieur de la résidence
- Nouvelles lampes à économie d'énergie
- Remplacement des pergolas en bois des villas par un modèle en aluminium
- Réaménagement de 30 sols de terrasses des villas
- Installation de téléviseurs numériques Samsung dans les salons des villas
- Remplacement du système de climatisation dans le restaurant et la salle de réunion
- Chaises-longues Tropitone pour l'espace piscine

Le changement le plus visible a été réalisé dans notre Birdie Lounge, le café qui jouxte la réception. Il a maintenant été totalement rénové et a été transformé en un salon qui surplombe le parcours de golf de Quinta do Lago. Il propose des en-cas, des déjeuners légers, des boissons et, comme toujours, le meilleur café portugais.



### Projets pour 2016

- Achèvement de la rénovation des sols de la terrasse des villas
- Portes d'entrée des villas
- Amélioration des vestiaires du personnel
- Installation d'un nouveau sol derrière le comptoir de la réception et des bureaux
- Climatisation pour la salle de sport
- Meubles de terrasse en bois pour le restaurant
- Meubles pour la terrasse couverte du restaurant (salon)
- Remplacement des portes coulissantes du restaurant

## WHITE SANDS BEACH CLUB

### Au bureau de Begoña Aguirre

L'amélioration extérieure la plus visible achevée en 2015 a été la création de divers petits jardins d'ornements verticaux sur plusieurs murs blancs de la résidence, ce qui la rend bien plus attractive.

D'autres améliorations communes englobent la création de nouvelles rampes pour le ménage et l'accessibilité au n° 703, la réparation et la rénovation des solariums et des escaliers des n° 515, 524 et 614, ainsi que la peinture extérieure du bloc 5 et l'agrandissement des terrasses des n° 510 et 511, sans oublier l'installation d'un système de carte-clé électronique pour tous les appartements.

En ce qui concerne les logements, nous avons totalement rénové sept appartements cette année, entre autres le tout premier studio rénové.



### **Projets pour 2016**

Après une année 2015 très occupée, vous serez tous ravis d'apprendre que nous engagerons les travaux suivants en 2016 :

- Rénovation totale de 2 appartements deux-pièces
- Rénovation totale de 6 appartements trois-pièces
- Programme de peinture extérieure pour le bloc 5 (510, 512, 515) (entre février et avril)
- Nouveau pavage du toit dans le bloc 5 (501-505)
- Achèvement de l'installation de portes aluminium dans les principaux appartements de la place
- Remplacement des coussins des chaises-longues dans l'espace piscine et sur la place
- Rampe entre la réception et la piscine pour améliorer l'accessibilité
- Étanchéité du solarium, des sols et des escaliers aux n° 6713, 6714 et 6715
- Barrière vitrée pour les terrasses des n° 401 et 510
- Création d'un mini-golf derrière le bloc 500 (entre février et avril)

## **FRANCE**

### **LE CLUB MOUGINS**

#### **Au bureau de Richard Tribut**

Après la rénovation de 41 appartements, des travaux majeurs de réaménagement ont débuté en septembre 2015 :

- Peinture de la façade de tous les bâtiments
- Nouveau carrelage dans tous les couloirs extérieurs, y compris les escaliers en béton
- Rénovation de la réception
- Rénovation du bar et du restaurant, y compris de la terrasse extérieure, qui sera surélevée pour améliorer l'accès
- Installation d'un ascenseur pour améliorer l'accessibilité à la réception et au restaurant
- Rénovation des espaces de stockage et des bureaux



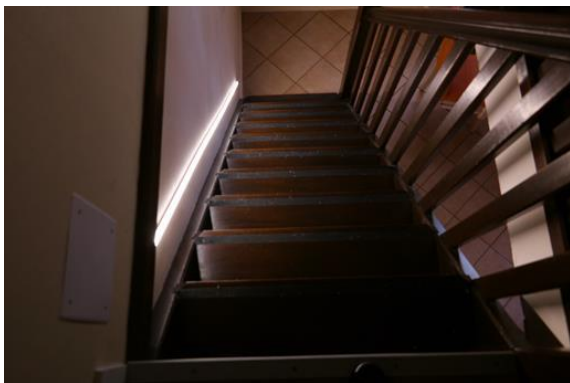
### Projets pour 2016

- Nettoyage du toit
- Travaux d'accessibilité dans la salle de courtoisie et la blanchisserie

## LA RÉSIDENCE NORMANDE

### Au bureau de Vivien Varoqui

- Éclairage automatique des escaliers dans les logements
- Remplacement du système de douche par des robinets thermostatiques



### Projets pour 2016

- Remplacement des canapés-lits dans 14 logements
- 15 nouveaux fauteuils
- Rénovation de l'espace piscine intérieure
- Nouvelle zone de blanchisserie pour les invités
- Réfection du mur d'enceinte dans le parking

## LE MANOIR DES DEUX AMANTS

### Au bureau de Vivien Varoqui

- Rénovation partielle de 22 appartements, en s'accordant au style rustique de la Normandie
- Rénovation du salon de la réception





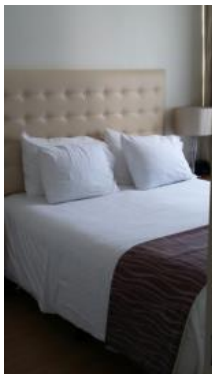
### Projets pour 2016

- Rénovation partielle de 5 logements pour achever le projet
- Accessibilité et rénovation de l'espace piscine intérieure
- Réfection du mur d'enceinte dans le parking
- Rénovation des couloirs – Bâtiments A et B
- Cartes-clés pour les appartements
- 26 lits doubles standards Diamond
- Station d'ancrage pour iPod pour 12 salons et 6 chambres

## ROYAL REGENCY

### Au bureau de Kheira Bekhira

En 2015, 18 appartements ont été totalement rénovés.



### Projets pour 2016

- Rénovation complète de 21 logements
- Nouvelle laverie
- Travaux dans la copropriété : étanchéité des terrasses sur le toit
- Mise à jour du système de télévision
- Système de caméras de surveillance
- Nouvelles stations d'ancrage pour iPod
- Hall principal



## **AUSTRIA AND UNITED KINGDOM**

### **ALPINE CLUB**

**Au bureau de Doris Moessinger**

En 2015, nous avons réalisé les projets suivants :

- Rénovation complète de 7 appartements
- Le changement le plus visible cette année a été, sans aucun doute, la réparation des balustrades et la peinture de toute la façade arrière de la maison 1. Notre but est de poursuivre cette opération dans les années à venir avec la façade avant, puis de passer à la maison 2
- Remplacement de tout le système de filtrage et de chauffage de la piscine. Je suis très heureuse d'annoncer que la température est désormais constante. Je sais que certains membres apprécieraient qu'elle soit de 2 ou 3 degrés supérieurs, mais nous sommes tenus par la législation qui fixe la température maximum de l'eau
- Nous avons également pratiqué une rénovation importante du parking et des routes et décidé de peindre des marquages clairs et des flèches pour faciliter la circulation et éviter la confusion de ces dernières années



### **Projets pour 2016**

- Rénovation complète de trois appartements deux-pièces (entre le 9 avril et le 1<sup>er</sup> juillet 2016)
- Rénovation complète d'un appartement trois-pièces (entre le 9 avril et le 1<sup>er</sup> juillet 2016)
- Escalier de sécurité incendie de la maison 1 et de la réception
- Ascenseurs I+II – Remplacement des portes de sécurité de la cabine intérieure par de l'acier inoxydable
- Système de cartes-clés

### **BROOME PARK GOLF AND COUNTRY CLUB**

**Au bureau de Max Tanner**

- Le restaurant a changé de mains en février 2015, passant de Chives à Callisters. Depuis, un nouveau chef cuisinier, un chef pâtissier et un commis-chef ont été engagés. Les commentaires des invités sont très positifs. Les heures d'ouverture ont également été étendues et les prix sont inférieurs à ce qu'ils étaient auparavant
- Un tout nouveau ballon d'eau chaude à forte récupération ACV de 210 litres (réservoir de stockage très efficace de l'eau chaude). Il permet d'alléger la pression sur les chaudières, d'où une réduction de la facture d'électricité

- Le revêtement de la piscine a été remplacé par un revêtement deux fois plus épais
- Le bar sous le chapiteau a été totalement refait, avec un nouvel éclairage, des pompes à bière et des étagères. Les panneaux ont été poncés et peints



### Projets pour 2016

- Système de cartes-clés dans 17 appartements

## CROMER COUNTRY CLUB

### Au bureau de Kelly Howe

Le changement le plus visible cette année a été le relooking et la transformation en totalité de notre espace restauration : l'Amber Bar and Restaurant avait été rénové pour la dernière fois il y a 15 ans et avait absolument besoin d'un lifting. Il a subi des transformations. Autrefois très sombre et terne, c'est désormais un espace moderne, élégant et clair, très accueillant pour tous nos propriétaires, membres et invités.

Les autres améliorations de cette année comprennent :

- Quatre logements trois-pièces qui seront achevés avant la fin décembre
- De nouveaux meubles dans les chambres de 4 logements
- Une presse de musculation pour la salle de sports
- Une machine à abdominaux pour la salle de sports
- Des travaux de réparation des canalisations
- L'installation d'une ligne Internet par fibre optique pour améliorer la bande passante du WiFi



## Projets pour 2016

Nous poursuivrons bien entendu les améliorations et nous prévoyons de réaliser les travaux suivants :

- Poursuite des travaux de réparation des canalisations autour du bâtiment principal et du restaurant (entre avril et mai 2016)
- Rénovation complète de deux studios (automne 2016)
- Rénovation complète d'un appartement trois-pièces (automne 2016)
- Rénovation complète d'un appartement quatre-pièces (automne 2016)
- Remplacement du système de climatisation à la réception
- Remplacement partiel des meubles de 5 appartements

## THE KENMORE CLUB

### Au bureau d'Alexa Moran

Le changement extérieur le plus visible l'année dernière est sans aucun doute les travaux qui ont débuté en septembre sur l'extension du restaurant et une transformation totale de la réception de la résidence. Il est étonnant de voir à quelle vitesse les travaux sont réalisés grâce à une météo plus clémente que prévu. Ces espaces seront ouverts conformément au planning, avant la période de Pâques 2016.

Les autres améliorations de l'année dernière comprennent :

- Rénovation complète de 2 cottages
- 5 nouvelles cuisines
- Nouvelles marches pour la piscine
- Remplacement de tapis dans 2 cottages
- Nouvelles machines de blanchisserie
- Lancement du remplacement des éclairages extérieurs dans toute la résidence
- Réparation des cottages avec balcon et remplacement des terrasses en bois dans plusieurs bâtiments



## Projets pour 2016

- Rénovation complète de deux cottages trois-pièces (automne 2016)
- Rénovation complète de deux cottages deux-pièces (automne 2016)
- Nouveaux tapis dans trois cottages deux-pièces (décembre 2016)
- Nouvelles barrières à l'entrée de la résidence (entre le 7 et le 18 mars 2016)
- Achèvement du nouveau restaurant et de la réception (avant Pâques 2016)

## PINE LAKE RESORT

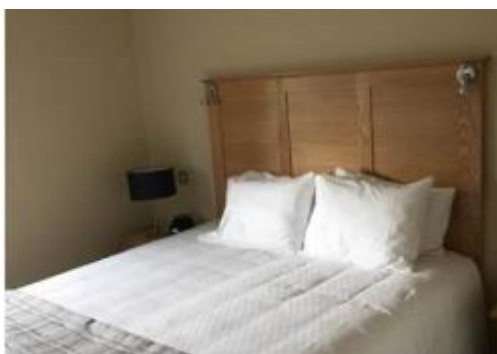
### Au bureau de Ian Harrington

Bien que la rénovation des pavillons reste la priorité de nos projets de réaménagement annuels, nous passons beaucoup de temps à moderniser ou à remplacer de petits articles ou même des installations que vous voyez rarement mais qui sont essentiels au bon état général de la résidence. En 2015, nous avons réalisé les projets suivants, entre autres choses :

- Rénovation totale de 5 pavillons
- Phase 3 des travaux sur la route et le chemin
- Parcours de mini-golf
- Aménagement paysager
- Éclairage par LED dans toute la résidence
- Patio pour les studios 1 à 5

Le changement extérieur le plus visible pendant l'année a été le nouveau revêtement de toutes les routes de la résidence et les améliorations apportées au jardin, deux opérations qui ont considérablement amélioré la première impression que l'on se fait de la résidence.

Les autres rénovations et projets de l'année ont consisté à redécorer le restaurant et le bar, principalement avec de nouvelles tables et des chaises plus confortables et à déménager et agrandir l'espace salle de sports au sein du centre de loisirs.



### Projets pour 2016

- Rénovation complète de 4 pavillons (entre janvier et mars 2016)
- Peinture extérieure des pavillons 201 à 220 (avril 2016)
- Installation d'un système de cartes-clés
- Achat et installation d'une couverture pour la piscine
- Achèvement de la phase 4 des projets d'amélioration de la route et du chemin (entre février et mai 2016)
- Retrait des mousses sur les toits de 60 pavillons (avril 2016)

## THURNHAM HALL

### Au bureau de Rosario Seabra

Le changement le plus visible de l'année dernière se trouve dans notre espace piscine intérieure et spa, qui a subi une grande rénovation, avec le remplacement du bain bouillonnant. Il a également été fortement abaissé pour que l'accès soit plus facile. Nous avons également rénové le sauna, la salle de sport et créé des douches à côté de la piscine.

Les autres améliorations de l'année comprennent :

- Rénovation totale de 6 logements
- Transformation petite mais très notable du bureau de la réception
- Réparation et restauration du mur du parking
- Installation de nouveaux chauffages dans la Mansion House
- Remplacement des fenêtres de la Dover House
- Remplacement des canapés dans les logements Tarnbrook
- Remplacement des plaques de cuisson dans 25 cuisines

Aucune rénovation ne serait complète si l'on n'évoquait pas la nouvelle franchise de notre restaurant et bar. L'équipe du Stork à Turnham Hall s'est rapidement intégrée dans la famille Thurnham. Ils sont toujours prêts à faire leur possible pour vous plaire et à produire des plats délicieux et un service d'exception dans un très beau cadre.



## 2016 Plans

We are planning for:

- Rénovation partielle de 6 logements (du 26 avril au 15 juillet)
- Rénovation totale de 2 logements (du 26 avril au 15 juillet)
- Nouvelle porte coulissante pour le centre de loisirs
- Remplacement du sol des cuisines dans les logements Tarnbrook
- Première étape des travaux sur la route – Allée principale
- Espace confortable pour s'asseoir dans le Mansion Hall

## WOODFORD BRIDGE COUNTRY CLUB

### Au bureau de Betkas Ketenci

L'année dernière, nous avons travaillé sur les projets suivants :

- Remise à neuf de 7 pavillons
- Installation d'une ligne Internet par fibre optique pour améliorer la bande passante du Wi-Fi
- Changement des revêtements du parking et du chemin
- Centre de loisirs : système CVC et eaux de lavage
- Peinture des cours de squash
- Aire de jeu pour les enfants

Le changement le plus visible l'année dernière a sans aucun doute été la restauration et la réparation des bassins et de la rivière dans la résidence, après les inondations d'il y a plusieurs années. Ces travaux sont bien avancés et je suis convaincu que le résultat final sera très bon.





### Projets pour 2016

- Rénovation totale de 9 logements (entre le 10 mars et le 15 mai 2016)
- Achèvement de la réparation du toit de chaume du bâtiment principal (avril 2016)
- Achèvement de la phase 2 du système d'alarme incendie à la réception, au restaurant et dans la cuisine (février 2016)
- Remplacement des tapis dans la suite Club et le couloir des appartements, les escaliers et le hall (entre le 23 février et le 6 mars 2016)
- Peinture extérieure du bâtiment principal (avril et mai 2016)
- Amélioration des éclairages extérieurs en haut de la résidence, à l'arrière, près des bois (avril et mai 2016)

## WYCHNOR PARK COUNTRY CLUB

### Au bureau de Louisa Herrero

Les travaux suivants ont été réalisés à Wychnor en 2015 :

- Le chemin de la cour a été regoudronné
- La benne basculante de l'entretien a été remplacée
- Travaux en cours sur le troisième green du parcours de golf
- Achat d'équipements pour améliorer le parcours de golf
- Remplacement des casiers près de la piscine et de deux équipements de sport
- Achat d'une table de ping-pong d'extérieur
- Nouvelle remise de rangement pour le ménage





## Projets pour 2016

- Rénovation complète de 14 appartements
- Réparation des pavages et des pierres sur le côté du hall
- Rénovation du hammam, y compris du générateur de vapeur et du sauna
- Remplacement du verre soufflé des fenêtres côté piscine
- Remplacement de la porte incendie du centre de loisirs
- Travaux sur le bois extérieur de la cabine en rondins 8-19, y compris des cabanes 1 et 2 lits
- Réparation et nivellement du manoir pour le rendre conforme à l'expertise
- Travaux de nivellement par rapport à l'étage 2 et la colonne de la façade gauche de la Main House
- Travaux sur la brique des bureaux à rejoiner et retrait du lierre qui pousse

## PÉNICHES

Nous nous sommes engagés pour deux nouvelles péniches : Oxford Castle et Rufus Castle.

