



**Compte-rendu de la vingt et unième Assemblée Générale Annuelle de
DIAMOND RESORTS EUROPEAN
COLLECTION LIMITED**
qui s'est tenue le mardi 24 juin 2015 de 13h30 à 14h45 à la mairie de
Lancaster

Personnes présentes :

Al Bentley	(AB)	Vice-président exécutif et directeur financier
Philip Broomhead	(PB)	First National Trustee Company Ltd
Jill Bush	(JB)	Administrateur membre non exécutif de DREC Ltd
Suzana Gomercic	(SG)	Vice-présidente des opérations des résidences européennes
Mark Harris	(MH)	Administrateur membre non-exécutif de DREC Ltd
Sarah Hulme	(SH)	Vice-présidente sénior des opérations de club internationales

Étaient également présents : 90 membres

AB souhaite la bienvenue à l'assemblée à Lancaster au nom du conseil. Il se présente, ainsi que la table d'honneur, après quoi l'assemblée démarre.

Il souligne brièvement l'ordre et la structure des procédures. L'assemblée sera levée une fois les sujets traités mais les membres qui souhaitent rester pour la session informelle de questions/réponses sont invités à rester sur place. Comme les années précédentes, les membres ont été invités à soumettre leurs questions par écrit avant l'AGA. Ces questions, accompagnées des réponses de la société, ont été remises aux membres au moment de l'inscription. Vous pouvez les consulter ou les télécharger [ici](#).

1. Lecture et ratification du compte-rendu de la dernière AGA

La motion pour approuver le compte-rendu de l'AGA, tel que présenté, est proposée et appuyée. Le compte-rendu de la 20^{ème} AGA, ayant été précédemment distribué, est approuvé à l'unanimité comme étant juste et précis.

2. (i) Présentation des comptes et compte-rendu des administrateurs et des commissaires aux comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2014

La motion pour approuver les documents est proposée et appuyée, puis approuvée à l'unanimité.

3. (i) Élection de BDO LLP au poste de commissaire aux comptes

La motion pour approuver l'élection est proposée et appuyée, puis approuvée à l'unanimité.

(ii) Autorisation pour les administrateurs de fixer la rémunération des commissaires aux comptes

La motion pour approuver l'autorisation est proposée et appuyée, puis approuvée à l'unanimité.

4. Élection de l'Administrateur Membre au Conseil d'administration

Après avoir rempli deux mandats de trois ans en tant qu'Administrateur Membre, Mark Harris va se retirer à l'assemblée de ce jour. Trois candidats ont postulé. Toute personne présente qui n'a pas encore voté est maintenant invitée à compléter son bulletin de vote et à le présenter.

5. Rapport du président du Conseil d'administration

AB présente cette mise à jour, dont une copie est disponible [ici](#).

6. Actualités de THE Club®

SH présente cette mise à jour, dont une copie est disponible [ici](#).

Puisque 70 % des réservations s'effectuent sur Internet, les fonctions du site Web sont une priorité et **SH** met en avant certaines améliorations récentes. Après la connexion, lorsque l'on accède à une résidence et que l'on clique sur le symbole du cœur, la résidence devient un « favori » enregistré dans ses préférences. En cliquant sur le symbole de l'étoile d'une résidence, celle-ci s'ajoute à la liste des souhaits. Cela aide Diamond à comprendre où les invités souhaitent se rendre et donc où les disponibilités sont les plus nécessaires. À la connexion suivante, les membres verront apparaître leurs cinq destinations préférées en haut de la liste des résidences.

La fonction du site « Trouvez vos vacances » (Find a vacation) permet aux membres d'élargir leurs recherches car elle permet de balayer toutes les destinations sur une large plage de dates. Il est ainsi possible de descendre jusqu'aux types de logements disponibles.

Le Programme de Protection des Réservations annuel a été lancé la semaine dernière et couvre toutes les réservations effectuées (mais pas nécessairement prises) au cours des 365 jours suivants. Il est possible de souscrire un Programme de Protection des Réservations individuel après avoir réalisé la réservation, à condition de le faire 90 jours ou plus avant le départ.

Les commentaires sur le produit Instant Getaways indiquent que les membres aimeraient profiter de davantage d'options européennes. C'est un dossier que **SH** suit.

SH est ravie de la transition réussie entre les services de centre d'appel, entre II et un retour en interne le 1^{er} décembre 2014. Elle indique que les notes de satisfaction avoisinent les 93 %.

Enfin, elle rappelle aux membres que la société de visites guidées privée est en mesure de répondre à des demandes spéciales, pour des visites dans des environnements moins commerciaux et bien plus originaux, qui sont généralement impossibles à trouver chez les grands tour-opérateurs, par exemple dans des écoles locales.

7. Bilan sur les opérations des résidences européennes

SG fait le point sur les opérations des résidences pour les 12 mois précédents. Une copie de sa présentation est disponible [ici](#).

Elle prie les membres et les invités de continuer de répondre aux enquêtes de satisfaction car cela est extrêmement important pour comprendre les expériences qu'ils vivent, ainsi que ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'apprécient pas.

SG explique qu'une hausse de l'occupation et la variation des jours d'arrivée ne permet pas de satisfaire facilement les demandes pour des unités spécifiques. Elle montre également dans sa présentation que, dans la plupart des cas, les différences peuvent être minimales, en dehors d'un goût personnel, entre des appartements rénovés et non rénovés, qui profitent parfois d'un meilleur emplacement qu'un appartement rénové.

Les résidences proposent désormais du café à emporter à la réception et la livraison de pain frais le matin à sa porte.

8. Questions diverses

AB remercie **SH** et **SG** pour leurs présentations.

Avant d'annoncer les résultats de l'élection de l'administrateur membre, **AB** remercie **MH** pour sa direction du comité et le dévouement qu'il a montré envers les membres du Club. Diamond a fait un don à la Bristol Citadel à sa demande et **AB** invite l'assemblée à se joindre à lui pour remercier **MH** pour l'ensemble de ses services au cours des six dernières années.

Les votes sont comptés et vérifiés par **PB**, **AB** a le plaisir d'accueillir Sue Barnett au poste d'Administrateur Membre.

Sans autre affaire à traiter, l'assemblée est déclarée close à 14h45.

ADMINISTRATEURS MEMBRES NON EXÉCUTIFS

Jill Bush
+44 (0)178 076 7270
jillbush1@btinternet.com

Sue Barnett
+44 (0)153 083 7407
suebarnett@madasafish.com

MEMBRES CO-OPTÉS

ALPINE CLUB
Johannes Wallner
+43 (0)147 981 56
johannes.wallner@gmx.net

BENAL BEACH
John Davey
+44 (0)1706 215203
johnmdavey@btinternet.com

CLUB DEL CARMEN
Peter Scott
+44 (0)113 260 0558
peter.r.scott@btinternet.com

CROMER COUNTRY CLUB
Paul Stanford
plstanford1950@gmail.com

KENMORE CLUB
Margaret Seymour
+44 (0)1555 665 686
mrs@seymourpools.com

LOS AMIGOS BEACH CLUB
Keith Thomas
+44 (0)1622 738773
keiththomas1@btinternet.com

PINE LAKE
Harry Taylor
+44 (0)1744 813990
htaylor2@sky.com

PUEBLO QUINTA
Keith Elliott
+44 (0)28 9041 9676
keithelliott2202@gmail.com

ROYAL TENERIFE CC
Joyce Pike
+44 (0)115 9235413
joycepike@btinternet.com

ROYAL SUNSET BEACH CLUB
Jill Bush
+44 (0)1780 767270
jillbush1@btinternet.com

SAHARA SUNSET
Tony Cook
+44 (0)7827 933317
tonycook2005@hotmail.co.uk

SANTA BARBARA
Ian Clements
+44 (0)1282 694366
clements.i@btinternet.com

SUNSET BAY
Sue Barnett
+44 (0)1530 837407
suebarnett@madasafish.com

SUNSET HARBOUR
Mark Harris
+44 (0)1179 834255
Markharrism@blueyonder.co.uk

SUNSET VIEW
Oliver Turner
+44 (0)1241 854621
oliverturner208@btinternet.com

THURNHAM HALL
Roger Hailwood
+44 (0)1283 790188
roger.hailwood@tiscali.co.uk

WHITE SANDS BC
John Davey
+44 (0)1706 215203
johnmdavey@btinternet.com

WOODFORD BRIDGE
David Hodgetts
+44 (0)1803 858 816
davevhodgetts@googlemail.com

DiamondResorts.com