

# RAPPORT D'ACTIVITE 2016

## OFFICE DE TOURISME



## MAUSSANE-LES-ALPILLES

## CHIFFRES CLES 2016

**338** c'est le nombre de jours d'ouverture par an

**93** c'est le nombre de partenaires

**8496** c'est le nombre de visiteurs accueillis au comptoir (hors demandes campeurs)

**40261** c'est le nombre de campeurs accueillis au comptoir

**49057** c'est le nombre total de personnes accueillies

**775 665** c'est le nombre de visiteurs en 2016 sur le site internet [www.maussane.com](http://www.maussane.com)

### I- Fréquentation de l'Office de Tourisme en 2016

L'Office de Tourisme de Maussane-les-Alpilles est équipé par Bouches du Rhône Tourisme du logiciel GAIA. Ce logiciel nous permet, au fur et à mesure des demandes formulées au comptoir, de comptabiliser les visiteurs en fonction d'une multitude de critères dont la provenance géographique, la nature de la demande, le nombre de personnes associées à la demande... Le logiciel permet également d'enregistrer les personnes qui sont entrées à l'accueil mais qui n'ont pas demandées de renseignements (autonomes dans leurs recherches).

Cette année, nous avons pris le parti de dissocier les demandes touristiques émanant des clients du camping afin d'avoir une analyse exacte entre les visiteurs qui entrent pour l'Office de Tourisme et les clients du camping qui profitent de leur inscription pour prendre des renseignements touristiques. En effet, le logiciel unicamp est à même de nous fournir dans le détail le nombre de clients et leur provenance.

Le cumul de ces deux chiffres représente la fréquentation total du bureau d'accueil.

MOIS	demandes
Janvier	140
Février	252
Mars	778
Avril	1086
Mai	1045
Juin	913
Juillet	909
Août	826
Septembre	1086
Octobre	1137
Novembre	250
Décembre	188
Total	8496

Source : DATALAB outil d'analyse du logiciel GAIA

En 2016, le nombre de vacanciers accueillis au camping municipal a été de 40 261 personnes.

## II- Relation avec les Socio-professionnels partenaires

### **Partenaires 2016 :**

En 2016, l'Office de Tourisme a comptabilisé 93 partenaires (de Maussane-les-Alpilles mais également de communes voisines) composés de :

- 42 commerces & services
- 9 Hôtels
- 31 loueurs
- 11 restaurants

### **La Newsletter mensuelle :**

L'Office de Tourisme adresse à ses partenaires une newsletter d'information **mensuelle**. Cette lettre informe de la réglementation notamment en matière de Taxe de séjour, des actualités de l'Office de Tourisme, de l'agenda culturel et festif du mois.

Depuis mars 2016, cette newsletter est envoyée via le logiciel send in blue.

### **Les Rencontres de découvertes et de bienvenue :**

En juin, juillet, août et septembre, l'Office de Tourisme souhaite la bienvenue aux vacanciers logés sur la commune de Maussane-les-Alpilles et les convie à venir déguster les produits locaux et découvrir les savoir-faire artisanaux de la commune. Ces rencontres sont un moment d'échanges privilégiés entre les artisans, les commerçants, les producteurs et permettent de valoriser les professionnels de la commune.



### **Les « bons plans » des partenaires**

4 fois par an, à l'occasion d'événements ciblés, l'Office de Tourisme sollicite ses partenaires sur leurs offres, leurs bons plans. Ces offres sont relayées via notre site Internet et envoyé à une base de données constituée lors d'événements ou de demande de renseignements par mail. Ces offres sont également envoyées via le logiciel send in blue.

### Salon Provençalia 2016 : Salon de l'Art de vivre à Aubagne

En 2016, L'Office de Tourisme a participé au salon de l'art de vivre en Provence « Provençalia » le 15 octobre. Nous avons ainsi pu promouvoir auprès d'une clientèle de proximité les produits du terroirs, nos hébergements et plus généralement les attraits de notre village. Lors de cette manifestation nous avons distribués à la demande 130 guides touristiques.



### Accompagnement :

L'Office de Tourisme est en relation permanente avec les institutions départementales du Tourisme et est en capacité d'orienter les professionnels vers les interlocuteurs compétents en matière de labellisation, de qualification...

L'Office de Tourisme propose également, un service de visite des hébergements dans le cadre de la connaissance de l'offre ainsi que de l'assistance pour la valorisation d'une annonce (prise de photos, rédaction de descriptifs)

### III- Relation avec les institutions du Tourisme et formation du personnel

L'Office de Tourisme suit activement les réunions organisées par Bouches du Rhône Tourisme dans le cadre des :

- Des réunions de Directeurs,
- Réunion taxe de séjour
- Des club Gaia et Patio
- Réunions en lien avec le transfert de compétences à la CCVBA
- L'Office de Tourisme est adhérent à La FROTSI PACA.

L'Office de Tourisme participe également aux réunions de travail organisées par Provence Pays d'Arles ainsi que du Parc Naturel Régional des Alpilles.

Formations suivies par le personnel

En 2016, Sarah BITAM a suivi une formation de 2 jours « bien gérer les informations touristiques au sein de l'Office de Tourisme » par le biais de la FROTSI (Fédération Régionale des OTSI)

Justine COQUENDEAU et Marie José MOUCADEL ont suivi deux formations GAIA/PATIO dans le cadre de Bouches du Rhône Tourisme.

Sylvaine BEYOMAR a suivi une formation pour l'utilisation du logiciel send in blue et facebook, une formation sur la taxe de séjour.

Chaque Conseillère en séjour a également approfondie sa connaissance du parc d'hébergement avec en 2016, 13 hébergements visités.

#### IV- Actions réalisées

##### Editions :

- **Guide Touristique 2016/2017**

Cette année, le guide touristique a été actualisé. Afin de répondre aux engagements du classement de l'Office de Tourisme en catégorie III nous l'avons traduit en Anglais.

- **Les Brochures**

les brochures réalisées par l'Office de Tourisme ont également été traduites en anglais :

Liste des hébergements,

Liste des restaurants,

Les marchés,

Balade en campagne

Balade au fil de l'eau

Balade dans le vieux Maussane,

La carte de France en pierre de taille,

Le jeu de l'oie,

##### Manifestations : Le temps retrouvé

L'Office de Tourisme a participé à l'organisation de la fête du temps retrouvé qui s'est déroulée le dimanche 28 août 2016. Au cours de cette journée, l'Office de Tourisme a tenu un stand et a organisé un jeu concours.

##### Classement en catégorie III



L'Office de Tourisme a obtenu le 17 octobre 2016, le classement de son OT en catégorie III

##### Classement de la commune en « Commune Touristique »

L'Office de Tourisme a déposé le dossier « commune Touristique » et a obtenu la dénomination le 17 novembre 2016

## Réunion Publique sur le Tourisme

En 2016, l'Office de Tourisme a organisé deux réunions publiques d'information le 25 avril et le 29 novembre 2016.

## V- Synthèse des enquêtes de satisfaction (année 2016)

En avril 2016, l'Office de Tourisme a mis en place les questionnaires de satisfaction à destination de ses visiteurs. Au cours de ces 9 mois, nous avons recueilli 68 questionnaires de satisfaction.

4,4% des personnes ayant remplies le questionnaire avaient moins de 34 ans, 16,2% avait entre 35 et 49 ans, 66,2% avaient plus de 50 ans. 13,2% n'ont pas répondu à la question.

### Accès à l'office de Tourisme :

90% des sondés sont très satisfaits ou satisfaits de la **signalisation** pour accéder à l'Office de Tourisme. 3% sont moyennement satisfaits ou pas satisfaits. 7% n'ont pas répondu

90% des sondés sont très satisfaits ou satisfaits du **parking** d'accès. 1,5% sont moyennement satisfaits. 8,5% n'ont pas répondu.

88% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites **des horaires** de l'Office de Tourisme. 12% n'ont pas répondu.

### Environnement et conditions d'accueil

98% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites du **confort de l'accueil**. 2% ne sont pas satisfaites.

97% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites de la **propreté de l'accueil**. 3% N'ont pas répondu.

92% des personnes ayant remplies le questionnaires sont très satisfaites ou satisfaites de la **présentation de la documentation**.

99% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites du temps d'attente. 1% n'ont pas répondu.

### Le personnel

96% des personnes ayant remplies le questionnaire sont très satisfaites ou satisfaites de la **présentation du personnel** d'accueil. 4% n'ont pas répondu.

98% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites de **l'amabilité du personnel**. 2% n'ont pas répondu.

98% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites de **la disponibilité du personnel**. 2% n'ont pas répondu.

94% des personnes interrogées sont très satisfaites de **la compréhension de la demande** par le personnel, 1,5% des personnes sont moyennement satisfaits. 4,5% des personnes n'ont pas répondues.

### Informations :

97% des personnes sont très satisfaites ou satisfaites de **la précisions des informations** apportées. 3% n'ont pas répondues.

92% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites de **l'incitation à découvrir d'autres activités**, 8% n'ont pas répondues.

99% des personnes interrogées sont très satisfaites ou satisfaites des **services offerts** par l'Office de Tourisme

### Remarques libres des visiteurs :

- La fusion entre le camping et l'Office de Tourisme est intéressant
- Manque de fléchage et d'information sur la commune
- Balisage des randonnées insuffisant
- Satisfait de l'offre de balade pédestre et vélo
- Fléchage des randonnées insuffisant
- Installer des bancs publics
- Difficultés pour se garer dans le village pour les personnes à mobilité réduite
- Très satisfaits de la variété des documents disponibles à l'OT
- Satisfait de l'accès et du parking gratuit
- Cheminement piétons et trottoirs peu sécurisés. Trop d'obstacles sur les trottoirs et pas assez larges.
- Trop peu de commerces ouverts hors saison
- Restaurants trop chers



OFFICE DU TOURISME DE MAUSSANE LES ALPILLES

Avenue des Alpilles

13520 MAUSSANE LES ALPILLES

Tél. 04 90 54 33 60

[tourisme@maussanelesalpilles.fr](mailto:tourisme@maussanelesalpilles.fr)

[www.maussane.com](http://www.maussane.com)

#### HORAIRES

Novembre / Décembre / Janvier / Février / 14 Mars : du lundi au samedi 9h/16h non-stop – fermé le dimanche

15 mars / Avril / Mai /juin/ Septembre / octobre : Tous les jours de 9h/20h non-stop

Juillet / Aout : Tous les jours de 8h/21h non-stop

**Fermé du 24 décembre au 1<sup>er</sup> janvier inclus**