



## **Relevé de décisions Compte-rendu du groupe de travail**

Réunion du mercredi 9 juin 2021 à 14h

Au cabanon de Pétacheù, Rustrel

**Etaient présent(e)s :** Chantal Pontet (Présidente de l'ACR) – Anne Marie Loison (4<sup>e</sup> adjointe de Rustrel, représentante du Maire de la commune) – Michelle Wolff (Commune de Rustrel) - Karine Chauvin (ADEP propriétaire) - Christine Hugues (ADEP propriétaire) - Catherine Aragnol (secrétaire de l'ACR) -- Ludovic Laffitte (directeur OTI) – Martine di Ciccio (OTI/OGS).

**Etaient excusé(e)s :** - Pierre Tartanson (Maire de Rustrel) – Odile Reboul (DREAL PACA) - Sophie Herete (DREAL PACA)

### **Ordre du jour :**

- Dispositif de réservation et de billetterie du Colorado de Rustrel

L'Association Colorado Rustrel (ACR) a décidé la mise en œuvre des mesures suivantes avant le 1<sup>er</sup> juillet 2021 :

### **Organisation**

Ecrire une procédure intégrant toutes les mesures mises en place, à l'usage des agents de l'association. Cette procédure doit intégrer les scénarios d'urgence (internes et externes) à mettre en pratique lorsque la jauge est atteinte.

### **Enquête clientèle**

Mise en place d'une enquête clientèle pour mieux connaître les pratiques sur le site du Colorado de Rustrel – échantillon minimum de 150 questionnaires, également répartis sur la saison). L'objectif étant en partie d'élaborer une moyenne de temps de visite sur site pour l'amélioration des créneaux horaires de vente de tickets en ligne.

L'OTI a fait parvenir un modèle.

### **Accueil sur site**

Une équipe d'accueil : 18 personnes du 1<sup>er</sup> juillet au 25 août 2021, puis 15 jusqu'au 31/08/2021.

Roulement quotidien de 9 à 10 personnes de 8 h à 19 h, avec 3 à 4 salariés à l'encaissement selon nombre de véhicules, 3 salariés au parking pour renseigner et placer les voitures et 3 à 4 dans le site pour surveillance et nettoyage, selon fréquentation. Les postes sont en alternance dans la journée.

Une formation à l'utilisation des équipements (ex. talkie-walkie) et une formation concernant les procédures risques naturels et simulation incendie sont prévus.

Le personnel a reçu une formation SST sauveteur et secouriste du travail.

### **Comité local des feux de forêt**

Comme chaque année, le comité intervient sur le site en appui.

### **Panneaux routiers**

En accord avec le service départemental des routes, installation de 3 panneaux routiers :

- rond-point/entrée de Rustrel
- route d'Apt (RD22)
- route de Saint Saturnin lès Apt (D179).

Le message sur les panneaux sera lisible « *Colorado saturé - demi-tour conseillé - parking fermé* ». Ces panneaux possèdent des volets amovibles mécaniques qui permettront « d'activer » le message dès que la jauge sera atteinte.

### **Serveur vocal**

Multiplication de lignes téléphoniques pour éviter la saturation du répondeur actuel et pré-décroché à message.

### **Communication**

Annonces et communication des messages d'alerte à l'Office de tourisme qui relaiera, ainsi que sur le site internet et réseaux sociaux de l'ACR.

L'ACR stipule que depuis 1 an, pour la préservation du site, tous les démarchages publicitaires/documentaires (TV, Presse, radio) sont refusés.

### **Comptage**

Pour le comptage des personnes et voitures : achat et pose de 3 capteurs par la société Affluences : deux seront installés dans le site même et un à l'entrée sur le parking des mille couleurs. Ces éco-compteurs fournissent une information en temps réel et génère des messages d'alerte en cas de dépassement des limites fixées.

L'ancien éco-compteur installé précédemment est maintenu également dans le site. Celui-ci fournit une information à retardement (+24h)

L'ensemble de ces capteurs doivent permettre de fixer la jauge la plus juste pour l'organisation des mesures de pré-réservation et de vente de billets in-situ.

Le nombre de 600 personnes simultanément maximum en temps réel est pressenti pour les journées à risque incendie très sévère sur le sentier bleu, de 12 h à 20 heures.

### **Réservation en ligne**

Afin d'initier une meilleure répartition des flux touristiques dans le temps, des créneaux horaires de réservation sont organisés (étant donné un pic de fréquentation moyen entre 10h et 13h) :

- 8h/11h
- 11h/14h
- 14h/17h
- 17h/19h

Une variation des tarifs pour favoriser les créneaux horaires moins fréquentés doit être validée (par ex. 7€ pour les périodes fréquentées et 5€ pour les autres).

Pour aller plus loin, cette solution pourra être étendue à la période hors juillet/août, en jouant sur les jours de semaine et les week-ends, et sur les différentes saisons de l'année.

### **Caisse/billetterie**

Remplacement de l'émission de billets manuels par une caisse fixe et sept caisses/TPE pour favoriser l'encaissement mobile. Rappel : un seul TPE était disponible jusqu'en avril 2021.

Le choix de l'ACR s'est porté sur la société Cash Mag. Un lien numérique du site internet du Colorado de Rustrel : <https://www.coloradoprovençal.fr/> vers la plateforme Cash Mag doit permettre la réservation en ligne. L'office de tourisme se propose également d'insérer ce même lien sur le site <https://www.luberon-apt.fr/> et sur la base de donnée Apidae.

**Office de tourisme :**

Relais d'information immédiat sur les Réseaux sociaux, pop-up sur le site [www.luberon-apt.fr](http://www.luberon-apt.fr) et sur la page : <https://www.luberon-apt.fr/ocres-en-luberon-0/le-colorado-provençal>

Une réunion de suivi est prévue dès le début du mois de juillet (date à fixer).

*L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est terminée à 15h30.*