

Les estivants attribuent la note de 10/10 au Marina Plage

Dernier volet de notre série. Il est temps de dresser le bilan et il est très positif pour cette saison

Le bilan d'une saison se fait avec l'ensemble de l'équipe par des évaluations intermédiaires et il permet d'identifier et d'analyser les éléments qui ont participé à sa réussite et ceux qui ont pu éventuellement la freiner. Le bilan permet également de rendre compte de l'action menée, d'en tirer des enseignements et d'en imaginer les ajustements possibles. Cette année, le camping Marina Plage souhaite transformer en 2020 l'essai de la saison 2019.

En effet, afin de répondre aux besoins d'une nouvelle clientèle qui choisit la formule camping avec location de bungalows, l'établissement a pris une orientation plus hôtelière avec pour exemple l'offre TV et la version premium avec le kit petit-déjeuner. "Avec le développement des réservations via les plateformes sur internet, de nouveaux profils de clients s'intéressent à l'offre du Marina Plage, souligne Marc Rosolini, l'un des directeurs.

En 2019, l'avant saison a connu une recrudescence des regroupements familiaux venant fêter un mariage, un anniversaire ou un heureux événement. Ils ont privilégié l'hébergement en mobile-home, profitant de l'occasion pour rester un peu plus afin de visiter la ré-



Un bilan de saison estivale positif pour l'équipe du Marina Plage comme en témoignent Mélanie et Fabrice originaires de Maubeuge qui souhaitent revenir au Marina pour les vacances de Pâques.

gion et bénéficier des nombreuses animations gratuites du Marina Plage. Durant l'été, une clientèle touristique plus large est venue parcourir le département par le biais de leur séjour au Marina. "Nos équipes en profitent pour faire les inviter à se rendre sur le rocher, plus connu sous le nom du Roucas et

se promener dans les rues du vieux village de Vitrolles. Ils orientent régulièrement les clients vers les offices de tourisme de Vitrolles afin de leur faire découvrir l'offre touristique et culturelle de la ville et de la région". L'été n'est pas encore terminé que déjà, les équipes du Marina Plage ont dans l'esprit la

réussite de la saison 2020. Sur le plan de l'organisation interne, un travail d'analyse détaillée de la saison est en cours afin de déterminer les orientations pour l'an prochain. "Par exemple, 100% des avis clients sur les différents sites d'avis, Facebook, Twitter, sont répertoriés dans un fichier et servent de baromètre de

satisfaction sur divers sujets, poursuit Marc. Les décisions prises pour 2020, tiendront compte de la tendance sur chaque sujet comme la qualité d'accueil, les animations, les aménagements". Et pour l'indice de satisfaction, c'est un 10 sur 10 que décernent Mélanie, mère au foyer et Fabrice, contrôleur qualité : "sincèrement ils le méritent. Toute l'équipe est agréable. Habitant Maubeuge, c'est la dixième année que nous descendons trouver le soleil dans la région, Port de Bouc, Martignes et cette année Vitrolles, le Marina, que nous avons trouvé tout à fait par hasard sur le net. Parfois en camping, plus fréquemment en caravane, c'est la première fois que nous tentons le mobile home et nous sommes très satisfaits". Leur fils Luciano, 3 ans et leur nièce Sarah, 7 ans ont profité de toutes les animations durant leurs deux semaines de séjour : "comme nous connaissons la région et étant donné la variété des activités proposées, nous n'avons pas bougé, profitant de la plage privée tous les jours. On est bien dans ce secteur et ne souhaitons pas nous rendre sur la côte d'azur trop fréquenter, le soleil et la mer sont les mêmes alors pourquoi y aller? C'est certain, l'an prochain on revient ici et peut-être pour les vacances de Pâques". **B.Bu**