



RAPPORT D'ACTIVITES 2020

OFFICE DE TOURISME DE MOUSTIERS-SAINTE-MARIE

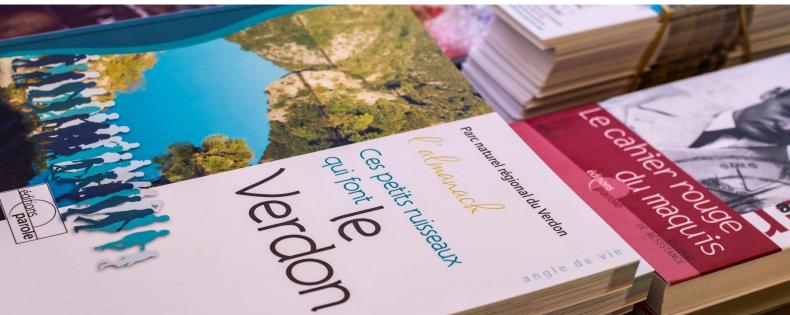
Place de l'Eglise, BP 1 - 04360 Moustiers-Sainte-Marie www.moustiers.fr - info@moustiers.fr

Tél.: 04 92 74 67 84

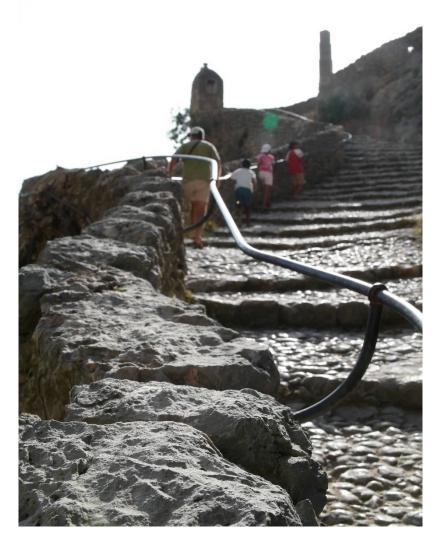








SOMMAIRE



3. PREAMBULE

4. ACCUEIL

- 4. Fréquentation touristique
- 5. Demandes traitées
- 5. Types de demandes
- 5. Indicateurs Qualité

8. COMMUNICATION

- 8. Editions
- 9. Site Internet
- 10. Réseaux Sociaux

12. PROMOTION

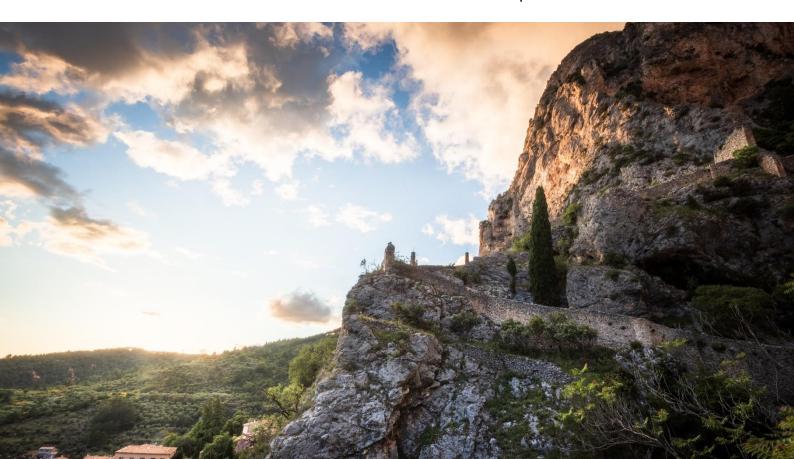
- 12. Accueils presse / médias
- 14. Actions de promotion territoriales

17. ANIMATIONS

- 17. Bilan visites guidées
- 18. Manifestations

21. NOS ENGAGEMENTS

- 21. Marque Qualité Tourisme
- 21. Classement de l'OT en cat. I
- 21. Marque Provence



PREAMBULE

L'année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire CoViD-19. L'office de tourisme, comme toutes structures recevant du public, n'aura pas été épargné par cette crise. Cela s'est fait ressentir sur tous les fronts et à tous les niveaux.

Les conséquences de cette crise sanitaire pour notre office de tourisme auront été, pour l'accueil : une baisse de la fréquentation, pour le volet animation : une annulation de plus de 50% de son programme annuel, pour la partie communication : un manque de dynamisme pour les accueils presse et les actions de promotion territoriale.

Ces contraintes vont se faire ressentir dès le début d'année 2020 après que l'épidémie ai atteint l'Europe. De ce fait, les interdictions ainsi que la crainte des populations, vont entrainer une diminution des déplacements hors départements, régions et pays. Cette diminution s'accentuera avec la décision gouvernementale d'imposer un confinement national.

L'office de tourisme s'est vu fermer ses portes au public à deux reprises :

- du 16 mars au 11 mai lors du premier confinement national
- du 1^{er} au 15 septembre lorsqu'un membre de l'équipe est testé positif à la CoViD-19

La réorganisation des espaces de travail suite à la crise sanitaire continuera d'accentuer la baisse de fréquentation par les contraintes qu'elle impose : port du masque obligatoire, moins de 6 personnes dans les locaux d'accueil, une mise à disposition minimum des prospectus d'information, ...

Malgré ces contraintes, nous pouvons nous considérer « chanceux » que le confinement se soit arrêté avant la saison touristique, permettant aux professionnels de poursuivre leur activité. De plus, Moustiers-Sainte-Marie est un village attractif situé dans un cadre naturel ouvert, permettant à tous de profiter de grands espaces avec un grand nombre d'activités possibles.

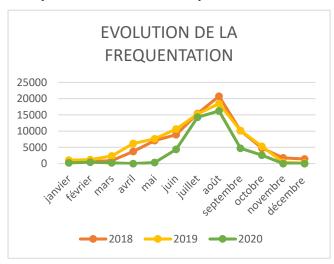
Actuellement (novembre 2020), nous sommes à nouveau en confinement national. La crise sanitaire existe depuis maintenant un an et nous sommes en droit de nous demander où nous allons et quel futur est à envisager pour le tourisme en France. Car même si la crise venait à se terminer, il semblerait qu'elle a impacté les habitudes des consommateurs dans leur façon de voyager et de prévoir leurs vacances. Mais alors : quel futur pour les activités, les animations et les spectacles que nous proposons ; comment adapter l'accueil pour qu'il reste un lieu d'échanges et de mise en avant de l'information ? Il semble juste de continuer à adapter et à réinventer notre offre sur tous les plans (accueil, animation, communication, ...) et c'est ce sur quoi nous continuerons de travailler en 2021.

ACCUEIL

Sur ses 8 mois ½ d'ouverture (de janvier à fin octobre), l'office de tourisme a renseigné 22 515 demandes au comptoir et 43 976 personnes sont passées dans nos locaux, ce qui représente tout de même une baisse de 35% par rapport à 2019. Néanmoins, si on se concentre sur la période de juillet / août, nous ne notons qu'une petite baisse de 3.4% pour l'accueil dans nos locaux et une hausse très importante du nombre d'appels (+97,6%) et de contact par courriels (+48.8%). Si nous pouvions croire, par les chiffres, à un manque de fréquentation en 2020, la réalité a été bien différente et la région Verdon a pu noter un tourisme de masse pendant la saison.

La clientèle a été majoritairement française (62.6%) et locale (région PACA). Cela s'explique par la fermeture de frontière, la dissuasion gouvernementale de quitter son département et/ou région, ainsi que l'annulation de beaucoup de départs en vacances. La clientèle étrangère, quant à elle, fut essentiellement Européenne.

FREQUENTATION TOURISTIQUE



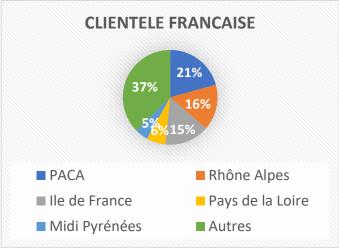
Années	2020	2019	2018	
Fréquentation	43 976	78 921	75 235	
Evolution	-44.2%	+9.2%	+28.2%	

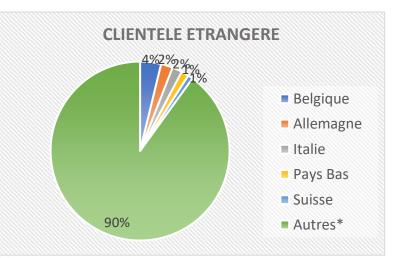
On note une baisse de 44.2% entre 2019 et 2020. Néanmoins, en prenant en compte les périodes de fermeture de l'office de tourisme et en les appliquant à l'année 2019, nous pouvons plus justement noter une baisse de **26.4%** de la fréquentation qui correspond à l'état de crise sanitaire actuel.

Fréquentation détaillée (hors novembre et décembre) :

	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Total
Fréquentation générale : compteur électrique (1)	222	405	240	0	342	4 951	14 306	16 213	4 720	2 577	43 976
Fréquentation générale 2019	1 081	1210	2 328	6193	7638	10629	15275	18481	10166	5331	78 332
A l'accueil : par demande	123	211	122	0	234	1 390	3 953	4 420	1 881	1 069	13 403
A l'accueil : par nombre de client	222	405	240	0	342	2 179	6 575	7 708	3 014	1 830	22 515

Fréquentation par clientèle :

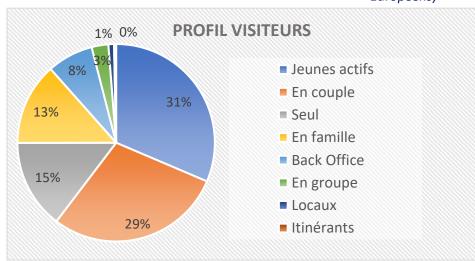




(1): de janvier au 16 juin : données Ingénie uniquement. Compteur

électronique effectif à partir du 16 juin 2020 (ancien compteur obsolète, remplacé mi-août uniquement).

*Autres : Espagne, Royaume-Uni, Luxembourg, Danemark, Corée du Sud, Brésil, Danemark, Russie, Canada (résidents Européens)



Le profil des personnes se présentant à l'Office de Tourisme pour y être renseigné est très varié. Sur les **22 515 clients renseignés** (soit 62% de la clientèle totale), nous pouvons noter une majorité de couples et jeunes actifs, suivent les familles et personnes seules ; les itinérants sont les moins représentés avec les locaux (qui viennent généralement en début ou fin de saison).

DEMANDES TRAITEES

	DE JANVIER A OC	TOBRE	EN JUILLET - AOÛT	
Clients renseignés	22 515	-35%	14 283	-3.4%
Appels téléphoniques	5 551	+27%	3 140	+97.6%
Courriels traités	1 538	+21%	469	+48.8%
Documentations envoyées par courrier	1063	+63.5%	(1)	
Doc touristique téléchargée ou consultée sur notre site Internet	4 278	+75%	1 972	+158.4%

(1): L'envoi de courrier sur la période juillet-août n'est pas renseignée car pas intéressant pour nous : 14 envois en juillet/août sur l'année 2020 contre 1 en 2019 sur la même période.

TYPE DE DEMANDE

- 1. Gorges du verdon
- 2. Randonnées
- 3. Patrimoine
- 4. Lac de Sainte Croix
- 5. Base nautique de l'étoile

- 6. Accès aux sites
- 7. Informations relatives au PNR
- 8. Activités sportives
- 9. Hôtels
- 10. Transports

INDICATEURS QUALITE

Pour juger à la fois de la qualité de la destination et du travail de l'Office de Tourisme, plusieurs outils ont été mis en place :

- questionnaires de satisfaction destinés aux visiteurs, à disposition dans les locaux
- tous les avis des internautes par les réseaux Google, Trip Advisor et Facebook
- toutes suggestions, remarques et réclamations écrites et orales adressées à l'Office de Tourisme

Questionnaires de satisfactions :

En 2020, seuls **9 questionnaires de satisfactions** ont été remplis sur place. Pour ces questionnaires, la satisfaction globale est 96%. Les locaux de l'office de tourisme, la prise en charge des conseillers, leur amabilité et la précision de l'information donnée sont très appréciés du public. Le temps d'attente, avec un pourcentage de satisfaction à 91% est le moins bien noté par notre clientèle.

Ces estimations ne sont bien évidemment pas représentatives pour l'année 2020 même si elles suivent une évolution régulière par rapport à l'année précédente.

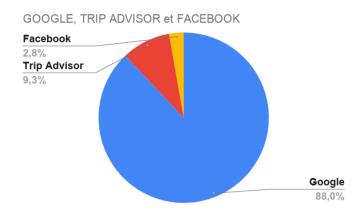
Les avis d'internautes :

La page Facebook de l'Office de Tourisme obtient la note de 4.6/5 contre 4.7/5 en 2019. 3 nouveaux avis et recommandations ont été postés en 2020. Les 3 avis sont unanimes sur la beauté du village. Un avis souligne un village fantôme un weekend en pleine vacances scolaires de février.

7 nouveaux avis ont été publiés sur la page TripAdvisor. La note est de 4.5/5 comme l'année dernière. On souline la bonne organisation de notre office concernant les gestes barrières liés à la crise sanitaire, notre gentillesse et notre professionnalisme.

Synthèse des avis :

Sur l'année 2020, 108 avis ont été déposés sur les réseaux sociaux, une majeure partie d'entre eux via le site Google (88 % des avis).



Satisfaction visiteurs

Google sur 95 avis: 4,5/5 Trip Advisor sur 10 avis: 4,8/5 Facebook sur 3 avis: 4,3/5

Attention : les avis visiteurs via les réseaux sociaux sont à nuancer car ils concernent très souvent la satisfaction vis-à-du village (cadre, commerces, services) et pas forcément vis-à-vis de l'Office de Tourisme.

De plus, la pandémie de COVID-19 a aussi impacté de façon importante les pratiques touristiques (et donc les avis)

GOOGLE, TRIP ADVISOR et FACEBOOK

2 étoiles
2,1%
3 étoiles
4,2%
4 étoiles
26,3%

5 étoiles
66,3%

93 % de la notation est composé d'avis favorables à très favorables, soit une note globale de 4,5 / 5.

Les appréciations concernent en majorité le village puis l'Office de Tourisme et son personnel. Les internautes ont privilégié la période estivale (Juin à Août) pour laisser un avis.

28 avis positifs concernent la beauté du village

Les termes régulièrement employés sont :

Beau village de caractère, village magnifique, village magique, avec des vues impressionnantes, dont la visite est incontournable

18 avis positifs soulignent la qualité de l'échange avec le personnel de l'office et notamment des renseignements communiqués

Les termes régulièrement employés sont :

Écoute bienveillante, renseignements avisés, conseils utiles, élargissement de la demande, conseils randonnée parfaits, personnel à l'écoute

12 avis positifs évoquent la qualité de l'accueil à l'office de tourisme

Les termes régulièrement employés sont :

Très bon accueil, accueil chaleureux, charmant, personnel accueillant, sympathique

5 avis positifs sont dédiés au fonctionnement global de l'office de tourisme (cadre, situation, services proposés)

Les mots régulièrement mentionnés sont :

Bien situé, nombreuses brochures et activités, office de tourisme agréable, vaut le détour

- 4 avis négatifs sur la sur-fréquentation estivale et en septembre
- 1 avis négatif sur le coût onéreux de certains restaurants
- 1 avis négatif sur l'absence d'activité et de vie en saison hivernale

Suggestions, remarques:

En dehors de celles récupérées via les avis des internautes, nous avons entré une cinquantaine de remarques / suggestions / réclamations.

Avis positifs concernant l'office de tourisme : personnel efficace et aimable, qualité site Internet et jeu de piste

Avis positif concernant le village : mise à disposition d'un parking réservé aux habitants

Avis négatif concernant l'office de tourisme : la mise à jour des disponibilités de nos hébergeurs

Avis négatifs concernant le village : propreté des WC publics et ruelles, la queue aux horodateurs ou leur non-fonctionnement, l'aire de camping-car et son fonctionnement approximatif, la montée glissante et dangereuse vers la chapelle, la présence de quad sur les chemins de randonnées

Avis négatifs concernant nos partenaires : musée trop peu ouvert hors saison, offre transport en commun trop pauvre, mauvaise signalétique GR et PR, problème de fonctionnement ou manque d'information chez certains de nos commerçant ou partenaires d'activité

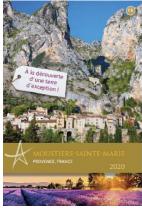


COMMUNICATION

EDITIONS

Coût de la conception graphique, des traductions et d'impression : 22 166€ TTC

Guide découverte



22000 exp. - 4 langues - 4

éditions: FR, GB, D, IT



Guide d'hébergement

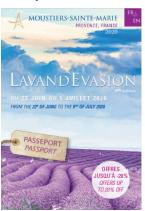
5000 exp. - 4 langues (1 seul document): FR, GB, D, IT

Agenda culturel



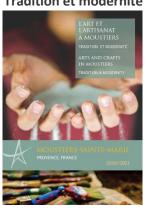
3000 exp. - 2 langues (1 seul document): FR, GB

Passeport LavandEvasion



3000 exp. - 2 langues (1 seul document): FR, GB

L'Art et l'Artisanat à Moustiers, Tradition et modernité



Nouveauté 2020 :

Brochure de 25 pages présentant individuellement chaque artisans / producteurs du village sous forme de portraits illustrés.

3000 exp. - 2 langues (1 seul document): FR, GB

Mode de diffusion:

- La documentation est envoyée par la poste aux clients souhaitant préparer leur séjour en amont
- Elle est distribuée sur place, à l'accueil de l'office
- Elle est disponible chez nos partenaires
- Elle est envoyée par courriers aux Offices de Tourisme de la région PACA et d'autres régions de la France

SITE INTERNET

Le site internet de l'Office de Tourisme n'a connu aucun problème technique durant l'année 2020. Les données couvrent la période du 1^{er} janvier 2020 au 29 octobre 2020 :

- 396 887 sessions / 191 249 sessions (2019) / 70 789 sessions (2018)
- 297 965 visiteurs uniques / 144 012 visiteurs uniques (2019) / 53 488 utilisateurs uniques (2018)
- **1817 289 pages vues** en 2020 / **544 837** en 2019 / **254 288** en 2018
- Durée moyenne de la session : 2 minutes et 35 secondes (29 octobre 2020)

Fréquentation du site internet par pays :

Nombre d'utilisateurs : 281 567		
	281 567	100%
France	244 552	86,40%
Belgique	8099	2,86%
Allemagne	7175	2,53%
USA	3760	1,33%
Suisse	3320	1,17%
Royaume-Uni	2796	0,99%
Pays-Bas	2623	0,93%
Italy	1652	0,58%
Canada	771	0,27%
Luxembourg	747	0,26%

Cette année 2020 fut marquée par une crise sanitaire sans précédent. Le tourisme fut impacté à l'échelle internationale. Il est donc normal de voir une si haute fréquentation du site internet par les Français. Les pays qui consultent le site internet reste les mêmes à l'exception du Luxembourg qui remplace l'Espagne à la dixième place. La présence du Canada et des USA, prouve l'attrait mondial de notre village même en période de crise.

Fréquentation du site internet par ville :

Nombre d'utilisateurs : 281 567		
	281 567	100%
Paris	52 988	17,20%
Lyon	38374	12,45%
Marseille	25136	8,16%
Montpellier	9640	3,13%
?	8345	2,71%
Nice	4634	1,50%
Toulouse	3956	1,28%
Bordeaux	3827	1,24%
Strasbourg	3820	1,24%
Aix-en-Provence	3473	1,139

Les principales villes du Sud de la France sont très bien représentées dans ce classement ce qui montre la place importante que prend Moustiers-Sainte-Marie en PACA. Le village est toujours très apprécié à Paris et à Lyon qui permet de faire rayonner le village dans ces deux grandes villes de France.

Nous pouvons également supposer le besoin de fuir les grosses villes durant cette crise sanitaire et venir se ressourcer en pleine campagne dans un territoire extraordinaire. L'apparition de Strasbourg, durement frappé durant la crise peut

valider cette hypothèse. De nombreux reportages télévisés durant le confinement sur les Gorges du Verdon et notre village ont sûrement contribué à la visibilité de notre site internet dans les villes importantes.

RESEAUX SOCIAUX

Facebook



Nombre de fans sur la page :

Le nombre de fan de la page Facebook a considérablement augmenté durant l'année 2020. De **7904** fans au 31 décembre 2019, la page dénombre au 29 octobre 2020, **9566** fans. Soit une augmentation de **1662** fans de janvier à fin octobre 2020.

Notre page Facebook connait un réel engouement avec beaucoup de réactions (mentions, commentaires, partages) : en moyenne de 209 réactions.



Des beaux visuels de la destination, des vidéos et des informations générales sont postés sur notre page Facebook.



Si nous constatons une certaine similitude concernant les pays avec la fréquentation de notre site internet, les Français abonnés à notre page Facebook viennent en revanche de villes totalement différentes. En effet, sur Facebook, hormis Paris et Rouen, les personnes habitent des villes proches de notre village. Nous pouvons l'expliquer par cette crise sanitaire que traverse le pays depuis mars 2020. Avec en premier, lieu, la possibilité de rayonner dans un périmètre de 100 kilomètres autour de chez soi, et dans un second temps, dans tout le pays. Les personnes consultent donc notre page Facebook pour se tenir informées des animations et des nouveautés sur notre village. Voilà pourquoi nous nous devons de continuer à publier régulièrement des informations sur notre page Facebook. Cette année a particulièrement perturbé notre calendrier de publication. Un nouveau calendrier est en cours de création pour l'année 2021 pour connaître les moments phares pour communiquer.

Pays	Vos fans	Ville	Vos fans
France	6 775	Marseille	520
Belgique 679		Paris	203
Italie 407		Digne-les-Bains	166
Brésil 201		Nice	152
Allemagne 171		Toulon	150
États-Unis	133	Draguignan	131
Pays-Bas	91	Aix-en-Provence	127
Royaume-Uni 68		Manosque	124
Suisse 66		Moustiers-Sainte-Marie	118
Canada	65	Rouen	115

Instagram



142 publications au **29 octobre 2020** pour un total de **59 856** mentions j'aime et lecture vidéo contre **147** publications sur **l'ensemble de l'année 2019** avec **61 053 mentions** j'aime. Une considérable évolution de l'interaction qu'il existe sur chaque publication de l'Office de Tourisme.

Contrairement à l'année dernière, beaucoup plus de vidéos ont été postées sur le compte Instagram de l'Office de Tourisme. Le fait de partager des expériences (balade dans les Gorges en Canoë, le vent dans les champs de lavande, les différents reportages sur notre village) Nous avons vu un nombre de lecture assez conséquent.

Chaque vidéo a été réduite à 1 minute et mise au format carré pour s'adapter au mieux aux lois d'Instagram. Nous continuerons sur cette voie-là, en sélectionnant de plus en plus de visuels « effet whaou » par curation, des vidéos, des expériences à vivre sur notre territoire.



PROMOTION

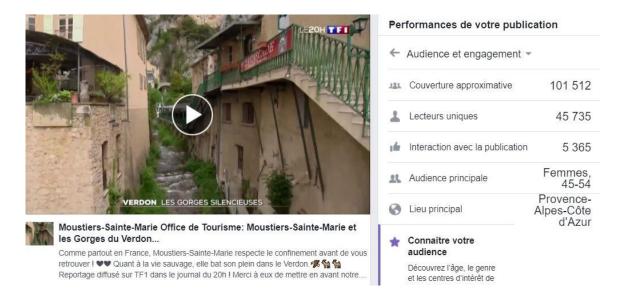
ACCUEIL PRESSE / MEDIAS

Accueil de journaliste TF1

Pendant le confinement, notre chargé de communication a été en contact direct avec un journaliste de TF1 pour le guider à travers Moustiers, dans le but de faire un reportage sur l'entraide qu'il existe dans le village.

La vidéo a été récupérée et mise sur Facebook le 2 mai 2020.

55 000 vues pour une couverture de 100 000 personnes, principalement en région PACA.



Accueil de journaliste France 2

Il a également été en contact direct avec le journaliste de France 2, Hakim Abdelkhalek pour un reportage sur notre village. Prise de rendez-vous avec un atelier de faïence (Anne-Marie Blanchard) et Georges Lions, pour mettre en avant le savoir-faire et le terroir de notre village.

La vidéo a été récupérée et mise sur Facebook le 22 juillet 2020.

Presque 18 000 vues pour une couverture de plus de 46 000, principalement en région PACA.

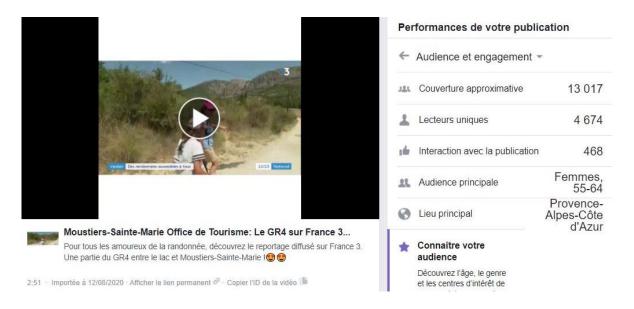


Accueil journaliste France 3 national

Également en contact avec une autre journaliste de France 3 national, Jamila Mimouni, pour un reportage sur le GR4 et Moustiers-Sainte-Marie.

La vidéo a été récupérée et mise sur Facebook le 12 août 2020.

Plus de 4 600 lectures uniques pour une couverture de plus de 13 000, essentiellement en région PACA.



Accueil journaliste Magazine Le Figaro

Accueil et prise de photo pour le magazine Figaro.

La journaliste Sophie Hulmann est venue fin mai pour un reportage sur la Faïence. Ne pouvant se déplacer avec son photographe, notre chargé de communication s'est proposé pour la prise de visuel, ce qui a été accepté par le magazine.

Accueil et dîner avec un journaliste d'Aladdin Magazine, le 17 août 2020. Un magazine sur les antiquités. Ce reportage papier devait sortir juste avec le Salon International du Patrimoine à Paris, qui se tient tous les ans en octobre. L'Union des Faïenciers devait y participer. Malheureusement l'événement a dû être annulé cette année en raison de la crise sanitaire.

ACTIONS DE PROMOTION TERRITORIALE SALONS TOURISTIQUES

Salon à Stuttgart en Allemagne

Salon à taille humaine avec des visiteurs intéressés et ciblés; un rendez-vous unique axé sur la randonnée vélo et pédestre.

Dates: du 21 au 12 janvier 2020

Environ 40 000 visiteurs / 362 exposants / 17 pays représentés

Stand Région PACA: 10 représentants dont AD04, Vélo Loisir, Provence Alpes Agglomération

- Présentations de plusieurs films sur les territoires

- Animation : prise de photos avec le décor « champs de lavande » proposé au public

Banque accueil Moustiers:

312 demandes comptabilisées Profil : actifs, séniors, familles

Types de demandes :

- Randonnées vélo et pédestres secteurs gorges
- Informations touristiques sur Moustiers
- Aires de stationnements pour les camping-cars
- Lavande
- Transport dans le secteur

Documentations remises:

- 350 guides découverte de Moustiers
- 100 guides d'hébergements

Pour la clientèle allemande, il est intéressant de pouvoir proposer des parcours clé en main. Ces visiteurs sont également en recherche d'une offre locale à mobilité douce ; notre territoire correspond à leurs valeurs mais des améliorations sont à faire pour pouvoir les accueillir : plus de transports en commun sur la zone Verdon, des véhicules adaptés au transport de vélos, une meilleure offre et plus grande visibilité des produits bio et éco-responsables (offre d'hébergements notamment).

L'office de tourisme devait assister à plusieurs salons qui ont été annulés :

- Salon du Randonneur, Lyon du 20 au 22 mars 2020
- ID weekend, Nice du 10 au 12 avril 2020
- Salon du patrimoine, Paris du 28 au 31 octobre 2020

HAPPENING SUR LE VILLAGE

Les Galeries Lafayette à Paris

Du 7 juillet au 1^{er} septembre 2020 les Galeries Lafayette Haussman ont créé un partenariat avec la Région Provence Alpes Côte d'Azur et Atout France pour mettre à l'honneur le sud-est de la France dans ses boutiques et dans le métro parisien.

L'Office de Tourisme a envoyé la candidature de Moustiers pour des prises de photos. Six endroits ont été sélectionnés parmi 40 candidatures pour le shooting mode qui se déroulait au mois de mai. Ainsi notre village a figuré parmi six villes retenues pour la Région Sud et a pu représenter notre département les Alpes-de-Haute-Provence. Ces photos ont ensuite été largement diffusées dans les Galeries Lafayette, le métro et les abris bus.

LAVANDEVASION

L'office de tourisme a réalisé pour la 3^{ème} année consécutive l'événement LavandEvasion.

Dates: 22 juin au 5 juillet 2020.

Partenaires:

- 14 prestataires d'activités variées
- 4 commerces (produits de bouche)

411 participants au total:

- 231 participants chez nos partenaires d'activités
- 180 participants chez nos partenaires commerçants

3 000 passeports, 2 900 distribués

Communication:

- Site Internet de l'Office de Tourisme : création d'une page LavandEvasion
- → Page dédiée à l'événement vue près de **11 000 fois** :



- Agenda culturel
- Réseaux sociaux (Facebook)
- Bandeau en page d'accueil (publié le 6 juin) : 2584 personnes touchées
- Annonce maintien de LavandEvasion (le 6 juin) : 8626 personnes touchées
- Vidéo champs de Lavande Air Libre avec annonce LavandEvasion (6 juin) : 2726 personnes touchées
- Vidéo champs de Lavande Drone My Life avec annonce (7 juin) : 2354 personnes touchées
- Vidéo champs de Lavande avec annonce (10 juin) : 6783 personnes touchées
- Photo publiée avec annonce (13 juin) : 7 180 personnes touchées
- Vidéo champs de lavande avec annonce (17 juin) : 3136 personnes touchées
- Publications multiples pour présentations de l'ensemble des partenaires (du 18 au 25 juin)
- + Post en collaboration avec la Provence

→ Données chiffrées pour Facebook :



- APIDAE : partage de l'événement sur le réseau d'informations touristiques
- <u>Distribution des passeports</u> dans nos locaux mais aussi auprès des partenaires de l'événement, des Offices de Tourisme des principales communes alentours, des grands hébergements touristiques et des commerces de Moustiers
- Actions avec la presse locale :

La Provence : publication sponsorisée et publi-reportage sur le site Internet

→ www.laprovence.com/article/edition-alpes/6021088/moustiers-fete-la-lavande-et-le-tourisme-local.html

Haute-Provence info (HPi) + La Provence : envoi d'un communiqué de presse

→ <u>www.hauteprovenceinfo.com/article-32237-moustiers-ste-marie-la-3e-edition-de-lavandevasion-approche-a-grands-pas.html</u>

Magazine Mouv'in : parution de l'événement dans l'agenda en ligne du mensuel gratuit média n°1 des Alpes-de-Haute-Provence

Le « concept LavandEvasion » semble avoir été mieux compris par tous. La grande diversité des « produits LavandEvasion » ont rencontré un franc succès et prouve que la combinaison activités / produits de bouche n'est pas à remettre en cause. Il est pertinent de conserver notre volonté de pérenniser l'événement LavandEvasion et de continuer à appliquer une stratégie de communication « multicanal ».

L'un des défis pour l'édition 2021 sera de s'efforcer de trouver les ressources pour mettre davantage en avant certaines activités qui n'ont pas rencontré leur public.

ART ET ARTISANAT

En 2020, l'Office de Tourisme a souhaité améliorer la notoriété et le prestige de la commune en mettant l'accent sur l'excellence et en redynamisant les richesses déjà présentes sur le village : l'art et l'artisanat. Un premier pas dans ce domaine a été fait par la réalisation d'une brochure entièrement dédiée aux artisans du village.

A cela vient s'ajouter l'idée d'une animation, proposée sur le mois de décembre, qui permettrait de mettre en avant nos artisans / producteurs et de faire de Moustiers un village référant dans le domaine de l'Art et l'Artisanat. Cette animation vient renforcer l'image de la commune mais aussi cibler une certaine clientèle et étaler la fréquentation touristique sur les ailes de la saison.

La décision étant prise d'établir une exposition (avec possibilité de vente) dans la Galerie du Presbytère du 4 décembre 2020 au 3 janvier 2021. La galerie a été ouverte 6j/7j et elle a accueilli 28 exposants. Nous avons noté près de 850 visiteurs à la salle venant pour la plupart des cas, de la Région Sud. Les commerçants du village viennent accentuer cette dynamique en restant ouverts au minimum les weekends de cette période. Cette action a reçu de nombreux encouragements et de félicitations de la part des commerçants et des visiteurs.



ANIMATIONS

VISITES GUIDEES

Les visites guidées pour le grand public ont eu un fort succès, en particulier sur la saison estivale et la création de nouvelles visites comme celle de la Chapelle N.D. de Beauvoir doit continuer sur les années à venir

Visites individuelles

En 2020, 27 visites guidées pour le grand public ont été réalisées (sur les 46 initialement prévues sur la saison) et ont permis d'accueillir 267 personnes (en hausse par rapport à 2019). À noter que 92% de cette clientèle a été accueillie sur les mois de Juillet et d'Août. Le succès des visites est donc principalement concentré sur la saison estivale.

Visites de groupes

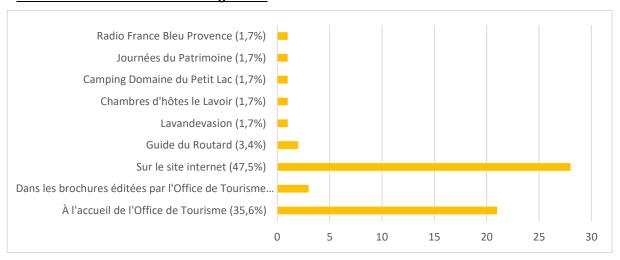
Seulement 2 visites guidées ont été effectuées (contre une vingtaine de visites guidées réalisées en 2019). Les restrictions en vigueur ont fortement limité le déplacement de cette clientèle en majorité composée de seniors.

- → Les recettes pour ces visites guidées accusent donc une baisse de 89% par rapport à l'année dernière.
 - En outre, il est important de noter que la pandémie a eu raison des visites guidées en langues étrangères et des visites promotionnelles qui sont complètement absentes de ce bilan 2020.
- → Malgré le contexte tendu, l'Office de tourisme a pu proposer une nouvelle visite guidée, comprenant la montée à N.D. de Beauvoir, durant les Journées Européennes du Patrimoine, qui a fait venir plus de 40 personnes sur le weekend (31 personnes en 2019).

Questionnaires de satisfaction

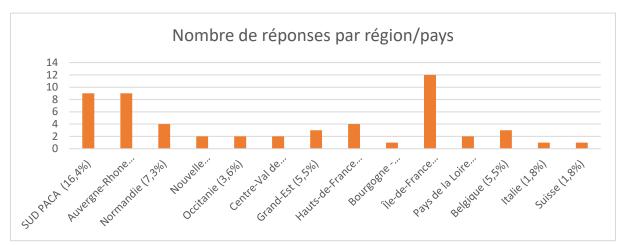
Concernant les questionnaires de satisfaction distribués lors des visites guidées, il apparaît que la clientèle interrogée était majoritairement composée de seniors, en couple ou en famille et en provenance d'Île de France, de notre région et de la région Auvergne Rhône Alpes. Tous les clients interrogés ont plébiscité la visite guidée de Moustiers-Ste-Marie dont ils ont eu connaissance à l'accueil de notre office de tourisme et via notre site internet.

Prise de connaissance des visites guidée :



Profil visiteurs:





MANIFESTATIONS

Notre vision, au sein de l'Office de Tourisme, reste identique depuis plusieurs années : animer la commune sur les temps forts de la période touristique entre Avril et Octobre mais, également proposer une animation à raison d'un rendez-vous mensuel sur le restant de l'année civile à l'exception des mois de Février et Novembre qui, par expérience, s'avèrent particulièrement calmes en matière de flux touristique et avec le constat que de nombreux commerces, établissements de socio-pro sont fermés. Afin de satisfaire le plus grand nombre et sachant également que la clientèle touristique est variée (toutes catégories sociales, nombreuses nationalités...), le programme se veut le plus éclectique possible tout en étant en adéquation avec les moyens de la commune tant en terme conditions d'accueil qu'en terme comptable.

Budget 2020 : 50 000€ HT

Seules les animations suivantes, majoritairement proposées en extérieur, ont été maintenues :

Concerts et spectacles :

- Concert du Nouvel An #4 avec l'Harmonie Départementale du 04 Dimanche 19 Janvier (lieu : Eglise paroissiale, organisation : OT Moustiers)
- Pastorale Maurel avec l'Acampado Pellissanenco Dimanche 26 Janvier (lieu: Eglise paroissiale, organisation: OT Moustiers)

Les Marchés:

- Marché hebdomadaire et annuel du vendredi (lieu : place de la Mairie, organisation : Mairie Moustiers) ;
- 8 Marchés Aux Saveurs du Mardi en Juillet-Août (lieu : place de la Mairie et Rue de la Bourgade, organisation : CMAR PACA);

- 4 sur les 7 dates prévues pour les Marchés Aux Saveurs et Artisans sans vitrine à l'occasion des jours fériés ou certains Dimanche (lieu : place de la Mairie et Rue de la Bourgade, organisation : CMAR PACA) (NB : les 3 séances annulées l'ont été pour cause de confinement);
- 8 Marchés Nocturne du Mercredi en Juillet-Août (lieu : place de la Mairie et Rue de la Bourgade, organisation : G'Lu) ;
- 13 Marchés Paysan du Dimanche après-midi de Juin à Septembre (lieu: pré St-Jean, organisation: Bienvenue à la Ferme)
- Marché de Noël en partenariat avec la CMAR PACA des Dimanches 13 et/ou 20 Décembre

Les séances de cinéma de plein air :

- 1 séance ciné Ecran Lavande dans le cadre de LavandEvasion#3 (lieu : place de l'Eglise, organisation : OT + Cinéma de Pays)
- 6 sur 7 séances de cinéma de plein air les Vendredi en Juillet-Août (lieu : cour de l'école primaire, organisation : Cinéma de Pays) (NB : la séance annulée, la 1ère, l'a été en raison d'un problème de risque d'effondrement du mur et également lié au Covid)
- 2 séances Ecrans du Lac en Juillet-Août (lieu : plage du domaine du Petit Lac, organisation : Cinéma de Pays)

Les expositions:

- 1 au Musée de la Faïence : Regards Multiples de Joëlle Swanet du 12 Juin au 30 Novembre (NB : clôture anticipée au 30 Octobre à la suite du 2ème confinement du pays)
- 3 à la Galerie d'exposition de l'Ancien Presbytère sur les 6 initialement prévues : scultures et céramiques par Dany Jung du 4 Juillet au 30 Août, Selva Cubana par Luis Ramondi du 4 Septembre au 4 Octobre, (NB : les autres : Moussa Kane & Pap N'Diaye (peintures) + Jean Abbès (sacs en tissus) + Grégory Marcant (sculptures sur bois) + santons/crèches annulées en raison du Covid)
 - + Exposition-vente des artistes & artisans de la commune du Vendredi 4 Décembre au Dimanche 3 Janvier 2021

Les actions de promotion du territoire :

- LavandEvasion #3 du 22 Juin au 5 Juillet (lieu : divers lieux auprès des partenaires de l'OT participants, organisation : OT Moustiers)
- Les Journées Européennes du Patrimoine du week-end du 18 et 19 Septembre (visites guidées du village et entrée au Musée de la Faïence gratuites)
- Les sorties Géotours les Jeudis 16 et 30 Juillet, 13 Août (lieu : pleine nature autour de Moustiers, organisation : Unesco Géoparc)

Les manifestations inscrites dans la durée :

- Salon autour du livres et de la BD : Moustiers à la Page # 3 (lieu : place de l'Eglise, organisation : Librairie Jaubert et OT Moustiers)
- Mise en lumières architecturale de la Place de l'Eglise, du clocher de l'Eglise paroissiale par l'Agence Lumières de M.Régis Clouzet sur la période de Décembre 2020 et Janvier 2021

Ont été annulés :

- Animations en partenariat avec le Comité des Fêtes de la commune (St-Patrick du Samedi 14 Mars et Oktober Fest du Samedi 3 Octobre; NB: non renouvellement des membres du CDF, équipe Richard Pinet en fonction jusqu'à mi-Mars puis reprise par Eric Rolland qui, à ce jour, n'a toujours pas reçu les statuts officiels)
- Parade Vénitienne du week-end des 18 et 19 Avril (lieu : ruelles villages, Eglise paroissiale, organisation : OT Moustiers)
- Moustiers Toukkouleurs du Samedi 6 Juin (lieu : ruelles villages, organisation : OT Moustiers)

- Les animations proposées par le Comité des Fêtes : Fête de la musique du Dimanche 21 Juin, Feu de la St-Jean du Mercredi 24 Juin, Fête votive du 31 Août au 8 Septembre
- Les animations proposées par des associations du village : Line Dance du Samedi 4 Juillet, Milonga du Jeudi 9 Juillet, soirées Let's Go & Music Tour Vidéos des Dimanches 19 Juillet et 16 Août,
- L'ensemble des concerts proposés par l'OT: les concerts classiques avec Elie Pellegrino des Lundis 6 Juillet et 5 Août, Carte blanche à Sébastien Carretier les Mercredis 8 Juillet et 26 Août, « Place à la Musique » des Mercredis soir en parallèles des Marchés Nocturnes (Canapacoustik le 14 Juillet, Funky French League le 22 Juillet, The Shoeshiners Band & Lindy Hoppers du 29 Juillet, Piel Canela du 5 Août, Captain Stambolov du 12 Août, Nai-Jah du 19 Août)
- Les bals des jours fériés d'été : The Page du Lundi 13 Juillet, Cumbia Chicharra & Pacheco Terror Dj du Samedi 15 Août,
- Le traditionnel feu d'artifice du 13 Juillet (lieu : stade de foot, organisation : Paca Pyro & OT Moustiers)
- Les spectacles à destination du jeune public et des familles : A l'ouest par la Cie Entrechocs du Jeudi 16 Juillet, Lune l'autre c'est le soleil par la Cie Krilati du Jeudi 13 Août et, M.Mouche par la Cie Gorgomar du Lundi 24 Août
- Les animations proposées par le Musée de la Faïence : Ateliers dessins (Mercredis 29 Avril, 13 Mai, 17 Juin, 16 Septembre et 14 Octobre), Ateliers d'écritures (Samedis 23 Mai, 20 Juin), Nuit Européenne des Musées (Samedi 16 Mai avec Idylum), Nocturnes musicales de Juillet-Août (Samedis 18 Juillet avec BJB, 25 Juillet avec Covinha, 1^{er} Août avec Duo Loco Loco et 8 Août avec Aurore Cocca)
- Concert de Noël du Dimanche 20 Décembre avec l'Orchestre Opus du 04-05 (lieu : Eglise paroissiale, organisation : OT Moustiers)

A savoir, la grande majorité des évènements qui n'ont pu se dérouler cette année ont été reportés à 2021 dans des conditions identiques.





NOS ENGAGEMENTS

MARQUE QUALITE TOURISME

L'Office de Tourisme de Moustiers-Sainte-Marie a obtenu la certification « Qualité Tourisme » en juillet 2017. Le renouvèlement de la Marque Qualité est prévu en 2021.

L'Office de Tourisme souhaite mieux accueillir, mieux conseiller et mieux satisfaire ses visiteurs et pour cela il s'engage à :



- 1. Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer.
- 2. Comprendre et anticiper les attentes de chacun.
- 3. Offrir des informations claires.
- 4. Traiter chaque client ou visiteur comme notre invité.
- 5. Faire que toute prise de contact soit unique.
- 6. Veiller à notre environnement.

CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME EN CATEGORIE I





Depuis octobre 2017 notre office est classé en catégorie I, catégorie la plus élevée. Pour l'obtenir nous avons dû démontrer la variété de nos services, la pertinence d'une politique de promotion ambitieuse et structurée autour de cibles identifiées, la qualité de nos outils Tourisme d'écoute et surtout la volonté d'amélioration continue de la qualité de France des services rendus. Nous disposons d'une équipe renforcée et

déployons une promotion d'envergure nationale et internationale.

MARQUE PROVENCE



Depuis juillet 2018 l'office de tourisme est devenu le co-financeur de la marque monde, Marque Provence. Cette marque a pour le but de promouvoir la destination Provence sur le marché mondial. Le plan d'action prévoit un budget de 1,5 millions d'euros pour différents types d'actions de promotion.

En 2020, toutes les actions de la Marque Provence ont été suspendues.







MOUSTIERS-SAINTE-MARIE

HORAIRES D'OUVERTURE DE L'OFFICE DE TOURISME

	1000 10000	1240 12430	12-01 1440	Their Treat speed their
Jumber Florier Dicambre				
Ham Har enders				
derrit Hall October				
September :				
Julius Anto		100	- Table	



DEFICE DE TOURISME Teit.: +33 (1) & 92 76 67 84 - Infe































Crédits photos : Adrien Noat, Philippe Murtas, Office de tourisme de Moustiers-Sainte-Marie