



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

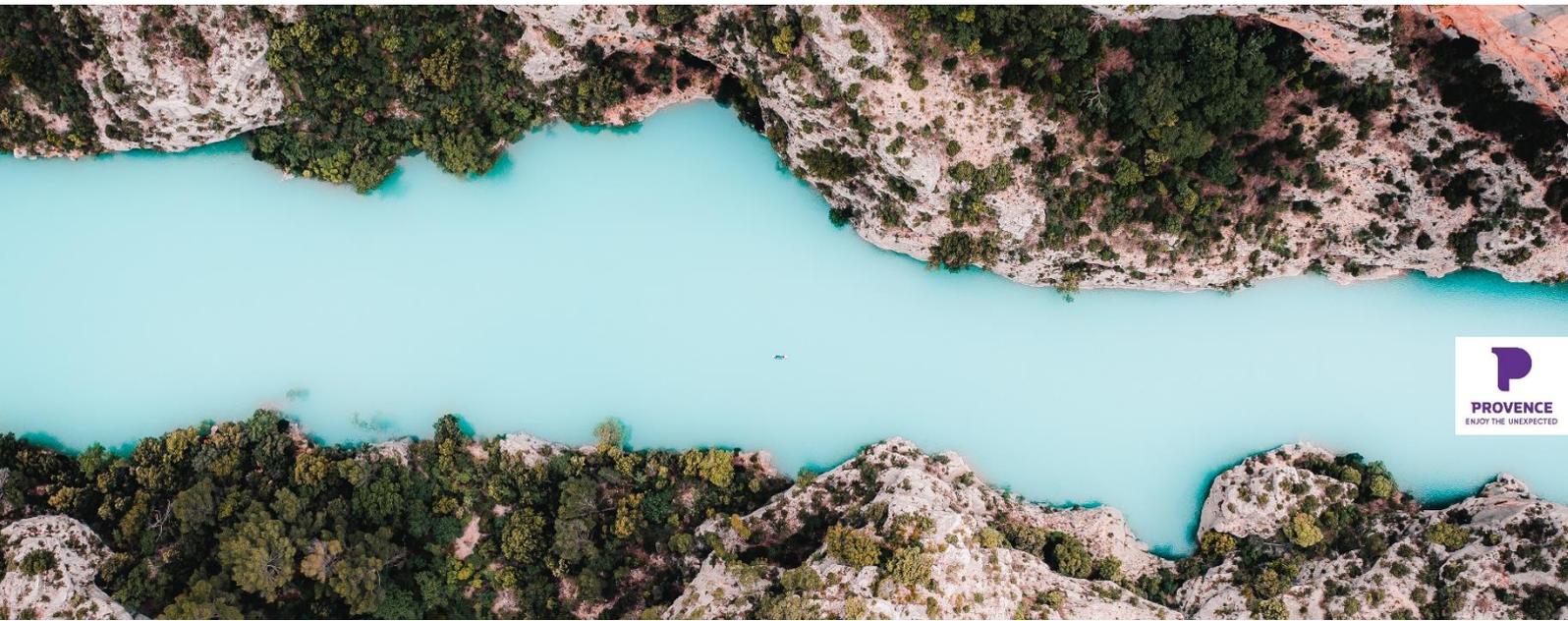
OFFICE DE TOURISME DE MOUSTIERS-SAINTE-MARIE

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

6. Demandes traitées

6. Types de demandes

6. Indicateurs Qualité

9. COMMUNICATION

9. Editions

10. Site Internet

13. Réseaux Sociaux

14. PROMOTION

14. Accueils presse

14. Accueils influenceurs

15. Actions de promotion territoriales

16. Promotion du territoire via les événements sportifs

17. ANIMATIONS

17. Manifestations

18. Visites guidées

19. Application « Visiter Moustiers »

20. NOS ENGAGEMENTS

20. Marque Qualité Tourisme

20. Classement de l'OT en cat. I

20. Marque Provence

20. Intense Verdon

21. CONCLUSION



PREAMBULE

En 2022, nous avons bénéficié d'une très belle avant saison mais des éléments négatifs se sont faits rapidement ressentir :

- Une météo caniculaire a entraîné une sécheresse importante dans le Verdon et sur toute la France,
- Une baisse historique du niveau du lac de Sainte Croix,
- Une couverture médiatique négative pour la zone du Verdon dès le mois de juin,
- Des aléas géopolitiques (guerre en Ukraine, augmentation du prix du carburant, inflation).
- Ouvertures post COVID d'autres destinations touristiques.

Etant directement impactés par la sécheresse cela a entraîné, sur le territoire du Verdon, un niveau d'eau dans les lacs et les rivières historiquement bas dès le mois de juin.

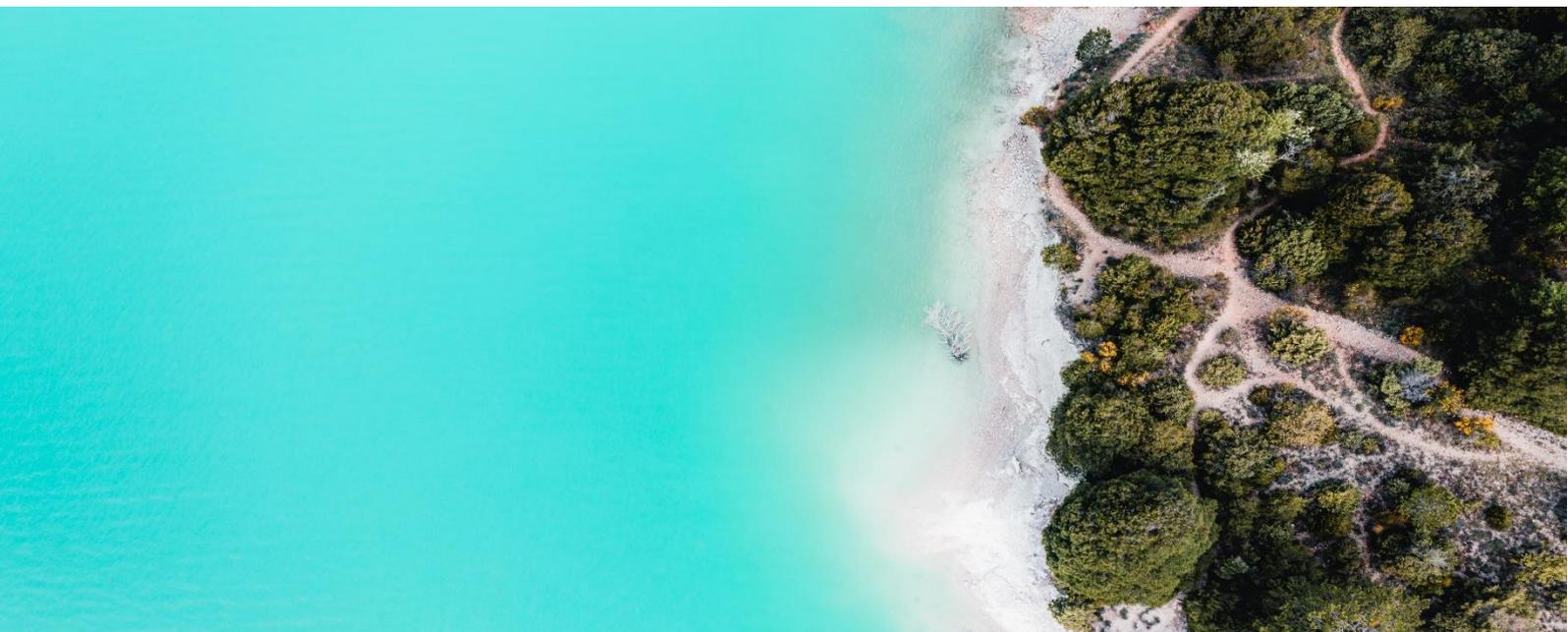
Tout ceci a finalement provoqué la fermeture d'accès aux gorges du Verdon dès le mois d'août. La sécheresse a également favorisé les départs d'incendies autour d'Aiguines et de Rougon provoquant la fermeture d'accès aux massifs forestiers.

Ces deux éléments ont eu d'importantes répercussions sur l'ensemble du territoire, induisant une chute de la fréquentation touristique sur notre secteur et une perte financière pour nos professionnels d'activités lacustres.

Dès le mois de juillet, une couverture médiatique négative et souvent erronée, présentant notre secteur comme une destination à éviter pour la saison 2022 a incité les potentiels visiteurs à annuler leurs séjours. Malgré une réaction rapide des professionnels et des institutionnels de tourisme, les démentis ont été apportés au mois de septembre ce qui n'a pas permis de rééquilibrer les pertes subies pendant les grandes vacances.

Heureusement, les visiteurs déjà présents sur notre territoire ont beaucoup apprécié leurs séjours en se tournant vers d'autres activités ou visites. Les touristes ont aimé la beauté des paysages, l'offre très diversifiée et le fait, que les lieux hautement touristiques n'étaient pas sur fréquentés comme cela avait eu lieu les années précédentes.

La fréquentation de la saison automnale reste correcte mais assez modeste par rapport aux années précédentes. Cela s'explique par l'inflation et le prix du carburant qui touchaient la France et toute l'Europe.



ACCUEIL

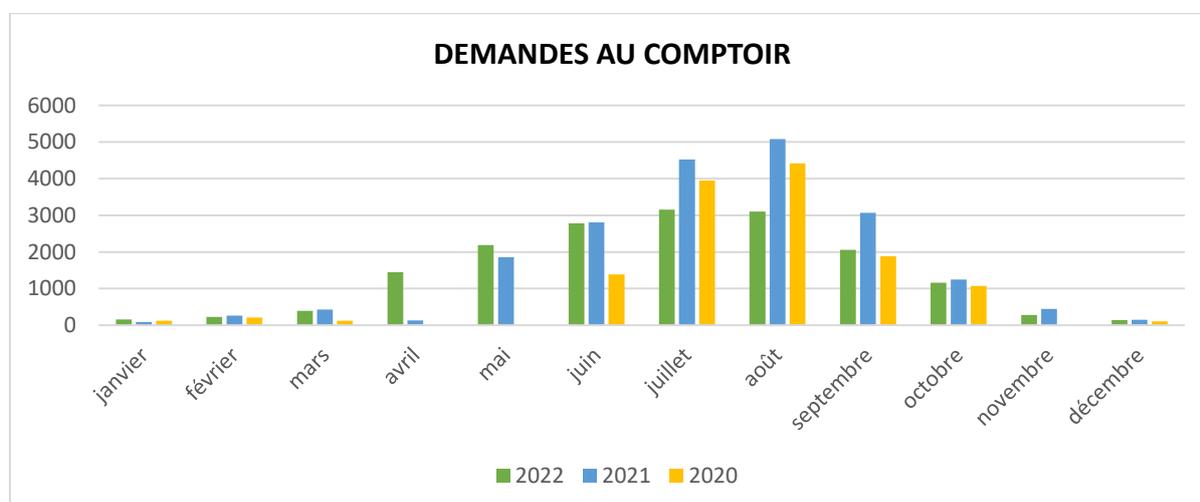
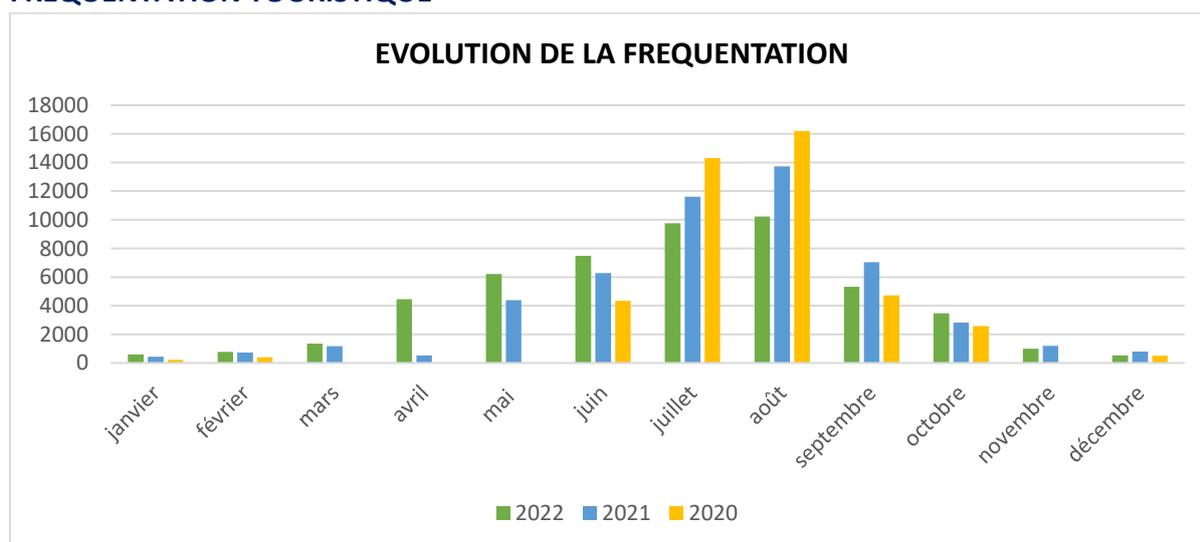
Sur l'ensemble de l'année 2022, **51 189** personnes ont pénétré dans les locaux de l'office de tourisme dont **30 214** personnes ont été renseignées au comptoir.

La fréquentation générale est en légère hausse par rapport à 2021 : **+0.9%** à la hausse.

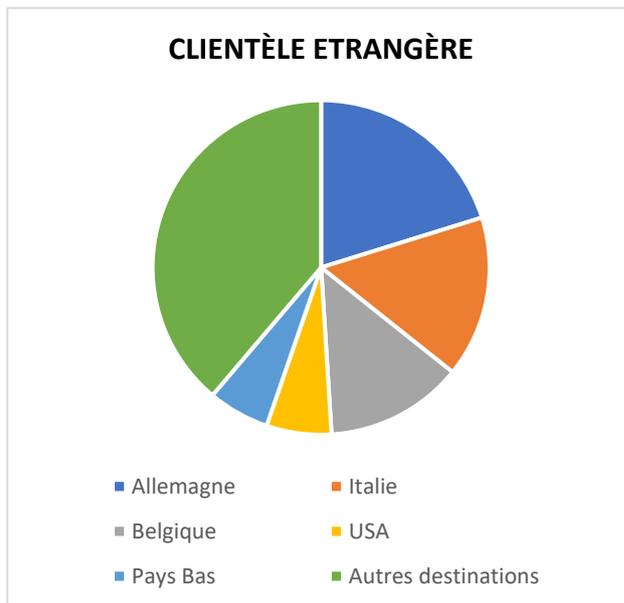
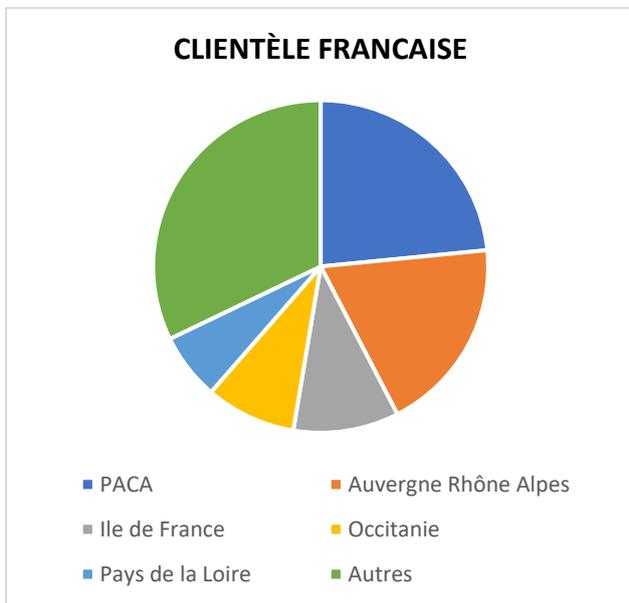
Cette hausse se remarque sur le début de saison où la fréquentation repartait après 2 années COVID difficiles. Néanmoins, la situation météorologique du territoire cette été (sécheresse importante et baisse historique du niveau des lacs du Verdon), ainsi que les aléas géopolitiques Européens (guerre en Ukraine, hausse du prix du pétrole, inflation) ont beaucoup influencés nos chiffres de fréquentation sur 2022 à partir du mois de juillet (période habituellement la plus fréquentée de notre territoire). Nous notons donc une baisse d'environ 30% sur les deux mois de l'été par rapport aux années précédentes.

La clientèle reste majoritairement française (**75%**) et locale (région PACA). Nous pouvons toutefois voir un sursaut de la fréquentation touristique étrangère, qui reprend la tendance d'avant COVID. La saison 2022 est marquée par le retour sur notre territoire de la clientèle des pays extra-européens (Etats Unis, Canada, Australie, Brésil...).

FREQUENTATION TOURISTIQUE



Années	2022	2021	2020	2019
Fréquentation	51 189	50 728	43 308	78 921
Evolution	+0.9%	+17.1%	-45.1%	+3.9%

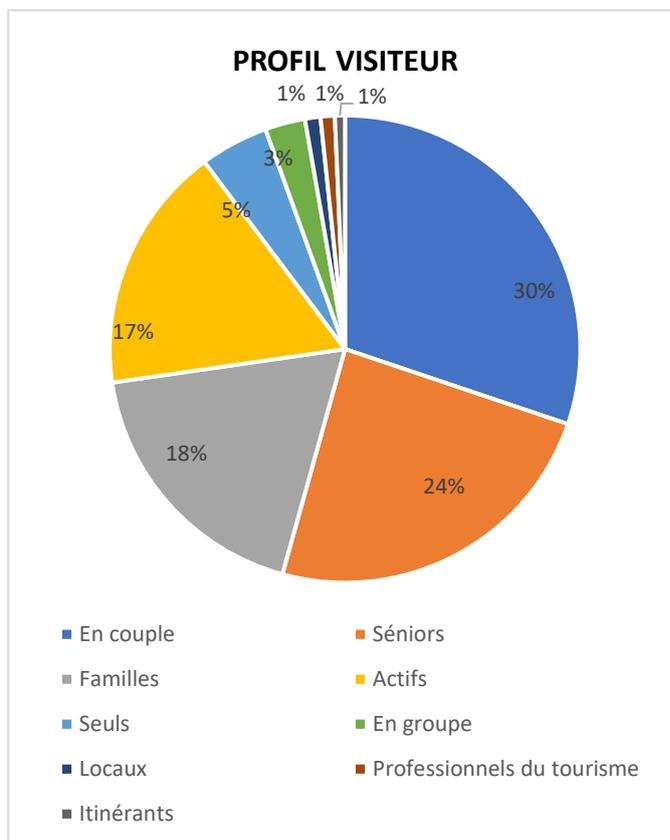


>Fréquentation par clientèle :

Autres destinations : Suisse, Royaume Uni, Espagne, Canada, Israël, Corée du Sud, Australie, Brésil

Concernant la clientèle étrangère, nous notons une légère hausse (les étrangers représentent 25% de notre clientèle) et la tendance revient à ce qui existait avant COVID.

Pour ce qui est du profil de nos visiteurs, nous constatons une majorité de courts séjours (30%), suivit de 24.5% de visiteurs résidents à la semaine et 21% de visiteurs de passage sur une journée. Seulement 8.7% des visiteurs séjournent plus d'une semaine sur la commune et 9.9% viennent pour un weekend (spécialement sur la deuxième moitié de la saison avec une clientèle souvent locale – région PACA).



DEMANDES TRAITEES

	2022	Comparaison avec 2021
Clients renseignés	30 214	32 937 (-8.2 %)
Appels téléphoniques	4 274	6 334 (-32.5%)
Emails traités	1 878	2 232 (-15.8%)
Envois postaux	536	627 (-14.5%)
Doc touristiques téléchargées ou consultées sur notre site Internet	4 419	4 627 (-4.5%)

L'Office de tourisme met à disposition une connexion gratuite au WIFI. En 2022, nous avons eu **1078** connexions pour un total de 535 utilisateurs.

TYPE DE DEMANDE

1. Le village (Moustiers)
2. Les Gorges du Verdon
3. La randonnée
4. Le Lac Sainte-Croix
5. PNR du Verdon (sites, villages, paysages)
6. Nos hébergements et restaurants
7. Les activités sportives et nos partenaires d'activités
8. Les bases nautiques
9. Les basses gorges du Verdon
10. Les manifestations

Les autres demandes concernent principalement l'artisanat et le terroir, les transports en commun et les commerces du village.

10% de demandeur que nous recevons concernent l'accessibilité. Les visiteurs cherchent de plus en plus à prendre les transports en commun pour venir chez nous. A noter que le nombre des visiteurs en itinérance augmente régulièrement depuis quelques années.

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
- questionnaires de satisfaction format « carte postale » destinés aux visiteurs, remis par le conseiller en séjour
- regroupement des avis et notation des internautes par les réseaux Google, Trip Advisor et Facebook
- regroupement des suggestions, remarques et réclamations écrites et orales adressées à l'Office de Tourisme

> Questionnaires de satisfaction :

En 2022 seulement **27 questionnaires de satisfaction** ont été remplis (soit une baisse de 18% depuis 2021) :

- 18 questionnaires au format papier, remplis dans nos locaux
- 9 questionnaires au format numérique, remplis en ligne

Résultats des 27 questionnaires :

Avis	Niveau de satisfaction (100% = très satisfait)
Facilité à trouver l'OT	94% satisfaction
Nos horaires d'ouverture	85%
L'état des locaux	92%
Le délai d'attente	95%
Disponibilité et amabilité du conseiller	99%
Satisfaction des réponses données	98%
Utilité et qualité des documents reçus	95%
Qualité des infos du site web moustiers.fr	92%
Qualité des infos des réseaux sociaux	86%
Satisfaction TOTALE	92.8%
Facilité de stationnement	82%

Les principaux critères qui attirent les visiteurs sur notre territoire sont les suivants :

- La beauté du village
- La proximité avec les grands sites naturels (lac et Gorges du Verdon)
- Les animations diverses : concerts, visites guidées, marchés, expositions, ...

> Les avis d'internautes :

L'office de tourisme prend en compte les avis des internautes sur les sites de Google, Facebook et Trip Advisor. Pour chaque avis donné, l'office de tourisme répond au visiteur de façon personnalisée.

En 2022, **45 avis** ont été déposés sur les réseaux sociaux (-46% par rapport à 2021). La majorité provient du site Google (89%).

Satisfaction visiteurs 2022:

Google sur 40 avis : 4.7/5

Trip Advisor sur 5 avis : 4.2/5

Facebook sur 0 avis

> **Suggestions, remarques :**

Nous avons paramétré une centaine de remarques / suggestions / réclamations au travers de l'ensemble de nos indicateurs qualité. Ils sont synthétisés ci-dessous par mots clés.

Concernant l'office de tourisme :

Points positifs :

- qualité d'accueil et des renseignements reçus
- ouverture de l'information à l'ensemble du territoire
- ouverture des locaux le dimanche
- site web et application de visite de qualité

Points négatifs : un accueil pressé en saison

Concernant les animations :

Points positifs :

- quelques retours de personnes qui ont appréciés la qualité des animations proposées

Points négatifs :

- nuisances sonores lors de l'événement sportif Raid des Etoiles
- marché paysan de qualité moyenne et parfois absent
- pas assez de proposition d'animations en septembre

Concernant la commune :

Points positifs :

- de nombreuses remarques sur la beauté du village et sa situation géographique proche des gorges du Verdon et du lac de Sainte Croix

Points négatifs :

- WC mal entretenus et sans lumière
- file d'attente aux horodateurs et problème de monétisation avec les CB
- déjections canines trop présentes
- information sur les parkings et leur utilisation difficile à comprendre

Concernant les commerces :

Points positifs :

-commerces de qualité

Points négatifs :

- la carte CB n'est pas acceptée partout
- non-respect des jours et des horaires d'ouverture/fermeture
- pas d'hôtel ouvert hors saison
- manque de commerces ouverts hors saison
- manque de restaurants ouverts le soir hors saison
- pas de réservations dans les restaurants

Concernant l'aire de camping-car (appartenant au réseau Camping-car Park depuis juin 2022) :

Points négatifs :

- beaucoup de remarques sur le prix trop élevé de l'aire. C'est l'aire la plus chère du secteur proposant des services qui ne sont pas à la hauteur.
- pas d'accès à l'électricité
- une borne d'accueil peu informative : ne laisse pas comprendre qu'une carte Camping-car Park peut être achetée sur place par tout le monde.

Points d'améliorations proposés par nos visiteurs:

- un accès plus facile au tri sélectif
- l'ouverture prolongée de certains services publics (la Poste, Police Municipale)
- déplacement du parking de la « dépose minute » pour les bus de tourisme vers le parking du covoiturage à proximité du départ du Petit Train.

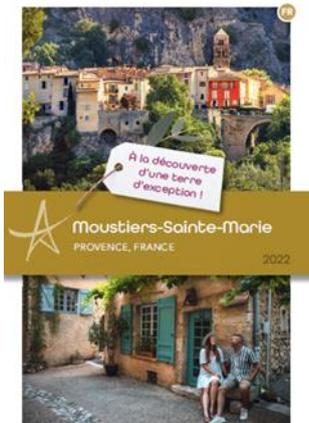


COMMUNICATION

EDITIONS

Coût de la conception graphique, des traductions et d'impression : **17 482€ HT**

Guide découverte



14000 exp. - 2 langues
2 éditions : FR, GB

Guide d'hébergement



4000 exp. - 4 langues
1 seule édition : FR, GB, D,
IT

Passeport LavandEvasion



2500 exp. - 2 langues
1 seule édition : FR, GB

Mode de diffusion :

- La documentation est envoyée par La Poste aux visiteurs potentiels
- Elle est distribuée sur place, à l'accueil de l'office
- Elle est disponible chez nos partenaires
- Elle est distribuée aux Offices de Tourisme de la région PACA et d'autres régions de la France
- Elle est téléchargeable sur le site de l'office



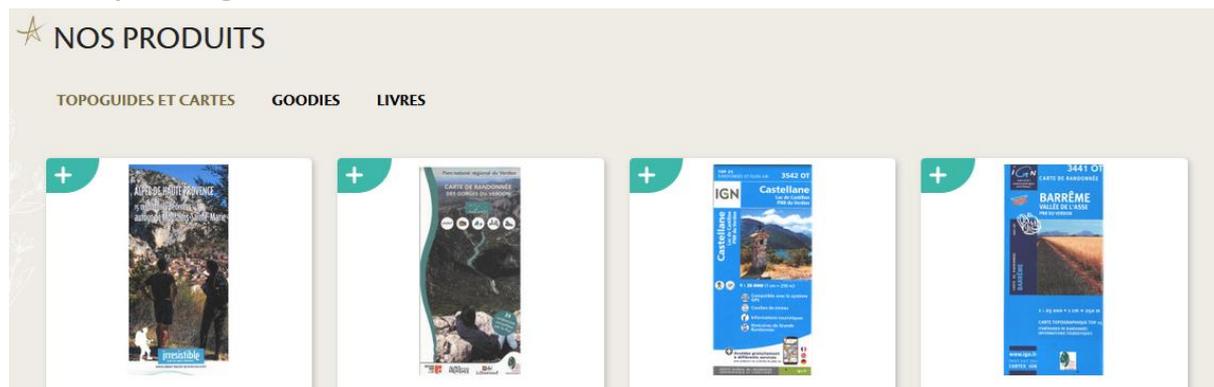
SITE INTERNET

Le site internet de l'Office de Tourisme n'a connu aucun problème technique durant l'année 2022.

Les données couvrent la période du **1^{er} janvier au 6 décembre 2022** :

- **452 852** sessions / *519 437 sessions (2021)* / **-12.82%**
- **333 891** utilisateurs uniques / *377 373 utilisateurs uniques (2021)* / **-12.82%**
- Durée moyenne de la session : **2 minutes et 29 secondes** / *2 minutes et 41 secondes (2021)* / **-7,23%**
- **1 893 842** pages vues / *2 374 133 pages vues (2021)* / **-20.23%**

> Boutique en ligne



Le site internet de l'Office de Tourisme a mis en place une boutique en ligne en **janvier 2021**. Cette boutique met essentiellement à la vente les produits déjà présents dans la boutique physique. Elle permet aux personnes de préparer au mieux leur séjour en avance, avec la vente des cartes de randonnées, VTT...

Durant l'année 2022 (jusqu'au 6 décembre), **3 257 utilisateurs** ont visité la boutique pour une durée en moyenne de **43 secondes**. Contre **2 541 utilisateurs** pour une visite moyenne de 58 secondes. Soit une augmentation de **28,18%** d'utilisateurs sur la même période.

> Fréquentation Site Internet

Cette année 2022 fut marquée par la guerre en Ukraine, la flambée des prix de l'essence et une sécheresse historique. La fréquentation du site internet en a subi les conséquences.

Analyse de la fréquentation du site internet avant l'annonce de la guerre en Ukraine (24 février 2022)

Période du 1^{er} janvier au 24 février 2022 :

- Nouveaux utilisateurs : 28 687 en 2022 / **15 959 en 2021** soit une augmentation de **79,75%**
- Nombre de sessions : 36 253 en 2022 / **19 783 en 2021** soit une augmentation de **83,25%**
- Nombre de pages vues : 175 620 en 2022 / **108 573 en 2021** soit une augmentation de **61,75%**
- Durée moyenne de la session : 2 minutes et 51 secondes / **2 minutes et 57 secondes** en 2021 soit une baisse de **3.44%**

Notons que depuis novembre 2022, la fréquentation est quasiment la même que celle de 2021. Ceci laisse présager de bonnes choses pour 2023.

Fréquentation du site internet par pays :

1.  France		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		246 909 (71,73 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		322 383 (84,48 %)
Modification (en %)		-23,41 %
2.  United States		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		28 191 (8,19 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		7 159 (1,88 %)
Modification (en %)		293,78 %
3.  Germany		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		14 614 (4,25 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		10 950 (2,87 %)
Modification (en %)		33,46 %
4.  Belgium		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		10 465 (3,04 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		11 798 (3,09 %)
Modification (en %)		-11,30 %
5.  Switzerland		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		5 685 (1,65 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		4 275 (1,12 %)
Modification (en %)		32,98 %
6.  United Kingdom		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		5 536 (1,61 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		3 186 (0,83 %)
Modification (en %)		73,76 %
7.  Italy		
1 janv. 2022 - 6 déc. 2022		4 302 (1,25 %)
1 janv. 2021 - 6 déc. 2021		2 250 (0,59 %)
Modification (en %)		91,20 %

Les touristes étrangers sont de retour. Depuis la crise sanitaire mondiale de 2020, les étrangers sont de plus en plus nombreux à consulter notre site internet en 2022, notamment les USA.

Fréquentation du site internet par ville :

Les principales grandes villes, aux quatre coins de la France, sont représentées et certaines même en Allemagne. Ceci montre la notoriété de notre village dans la population française et allemande. Paris, Marseille, Lyon, Bordeaux, Strasbourg, Nice et Cologne font parties du top 10 des villes où notre site est le plus consulté. Ce ne sont plus uniquement les grandes villes de la Région Sud.

Le besoin de fuir les grandes villes et de retrouver les grands espaces expliquent cette fréquentation en hausse de notre site internet.

Ville ?	Acquisition	
	Utilisateurs ?	
	338 360	% du total: 100,00 % (338 360)
1. (not set)	67 963	(18,86 %)
2. Paris	47 842	(13,28 %)
3. Marseille	23 015	(6,39 %)
4. Lyon	21 015	(5,83 %)
5. Bordeaux	3 901	(1,08 %)
6. Manosque	3 565	(0,99 %)
7. Montpellier	3 191	(0,89 %)
8. Cologne	3 155	(0,88 %)
9. Strasbourg	3 039	(0,84 %)
10. Nice	2 872	(0,80 %)

Le référencement naturel quant à lui permet de nous faire connaître par le biais de mots-clés. Notre site internet est positionné en 1ere place sur Google pour différents mots-clés : **Lac de Sainte-Croix, Activités au lac de Sainte-Croix, Activités dans les Gorges du Verdon, Randonnées dans les Gorges du Verdon Plus de 284 000 utilisateurs** sont arrivés sur notre site grâce au référencement naturel.

Supports de consultation de notre site Internet :

	Acquisition		
	Utilisateurs	Nouveaux utilisateurs	Sessions
	338 360	333 891	452 852
1 ■ Organic Search	284 710		
2 ■ Direct	39 347		
3 ■ Referral	11 004		
4 ■ Social	8 252		
5 ■ (Other)	4		

Pour afficher l'ensemble des 5 Canaux, veuillez cliquer ici.

Concernant la consultation de notre site internet, le mobile est toujours le moyen le plus utilisé.

225 429 utilisateurs ont consulté notre site internet via mobile contre **101 614** sur ordinateur de bureau et **11 271** sur tablette.

RESEAUX SOCIAUX

> Facebook



Moustiers-Sainte-Marie Office de Tourisme

@MoustiersSainteMarie · 4,7 164 avis · Office du tourisme

Modifier Envoyer un message

La Page Facebook maintient sa charte éditoriale en mettant en avant le territoire par de beaux visuels. Nous avons un partenariat avec un vidéaste moustierain nous permettant de mettre en valeur notre territoire par des vidéos HD (format le plus mis en valeur sur Facebook).

Notre page Facebook est passée de **15 568** abonnés en 2021 à **20 505** en 2022 (augmentation qui s'explique par une présence quotidienne sur Facebook). Résultat : Notre page Facebook a atteint **2 036 648 utilisateurs en 2022 contre 1 630 032 en 2021**.

Comme en 2021 : la France est le pays le plus représenté dans nos abonnés, suivi par la Belgique, l'Italie et l'Allemagne. On remarque une certaine similitude avec la fréquentation du site internet.

Marseille est la ville qui compte le plus grand nombre de nos fans. L'une des plus grandes villes françaises, à seulement 2 heures en voiture ; une aubaine pour attirer des touristes sur les ailes de saison, le temps d'un weekend. Paris est passée en 4^{ème} position, derrière Digne et Draguignan, des villes importantes non loin de notre village ; d'où l'importance de continuer à publier nos activités culturelles, événementielles et sportives.

> Instagram



En 2022, l'algorithme Instagram a totalement été modifié. Ce réseau social met désormais en avant les formats de type « vidéo ». Une manière de concurrencer l'autre réseau social tendance : Tiktok.

Nous sommes donc passés de 14 « réels » (format court de 15 à 30 secondes) postés en 2021 à **44** en 2022. 86 publications de type simple ou carrousel contre 91 en 2021. Ce qui équivaut à un post tous les 2,7 jours sur l'année 2022.

Également, nous avons développé la partie « Guide » de notre compte Instagram. Une forme de mini blog. Nous y expliquons les randonnées à faire en famille, les 14 points essentiels à connaître sur Moustiers. Mais également, **la présentation des faïenciers, des artistes et des artisans**.

Notre compte Instagram a touché en 2022 : **193 012 personnes**.

Nous continuerons donc à varier les formats pour l'année 2023 en incluant des jeux concours etc...



PROMOTION

Accueils presse

> France Télévision

Du **21 au 23 février**, L'Office de Tourisme et le village de Moustiers-Sainte-Marie, ont servi de décor pour le tournage d'une série intitulé « l'Abîme ». Elle a été diffusée sur France 2 entre le **8 et 22 février 2023** à raison de **2 épisodes par soirée**.

> RMC Découverte

La journaliste Marie-Christine Carfantan a été accueillie le **15 juin 2022**. Son sujet portait sur l'eau et les différents barrages hydroélectriques. Notre village a également été mis en lumière. Elle a bénéficié d'une visite guidée de Moustiers-Sainte-Marie par l'une de nos guides conférencières.

> Tournage du clip « Exile » - Charlie Winston

Un clip vidéo a été tourné dans les Gorges du Verdon le **30 mai 2022** à la Base Nautique de l'Etoile. Mis en ligne il y a 5 mois, il comptabilise **158 000 vues sur YouTube**.



> Tour Operator Costa Rica

Le **16 juin 2022**, un Tour Operator du Costa Rica a été reçu par l'équipe de l'Office de Tourisme. Une visite guidée du village leur a été offerte.

Accueils Influenceurs

> Chantille de Lincourt – vendredi 3 juin 2022

Chantille de Lincourt est une influenceuse, écrivaine et journaliste. Elle est spécialisée dans le patrimoine. Elle a été accueillie toute la journée : visite d'un atelier de faïence (Atelier Bondil), visite guidée du Musée de la Faïence ainsi que du village par l'une de nos deux guides conférencières lui a été proposée. L'objectif était de mettre en avant le savoir-faire moustierain et sa faïence. Elle est suivie par **5000 abonnés sur Instagram**.



> **Romane Borne et Mélanie (close_to_nany)** – jeudi 23 juin 2022

Des influenceuses mode. En collaboration avec l'Agence du Développement des Alpes de Haute Provence, elles ont été accueillies pour mettre en avant **la beauté de notre village** à travers des stories sur leurs réseaux sociaux. Mélanie est suivie par **100 000 abonnés sur Instagram** et Romane par près de **48 000 abonnés**.

ACTIONS DE PROMOTION TERRITORIALE

Budget : 15 000€ HT

> **Salon du Randonneur** – Lyon du 25 au 27 mars 2022

Participation au salon International du Randonneur en partenariat avec l'AD04 ; salon dédié à l'activité de randonnée sous toutes ses formes (cheval, vélo, trail, itinérance, ...)



> **Salon Outdoor Festival 06** – Cannes du 29 avril au 1^{er} mai 2022

Participation à la première édition du salon touristique Outdoor Festival ; salon dédié aux activités de pleine nature, qui a eu lieu à Cannes, en partenariat avec l'AD04.



> **Salon touristique** - Paris du 27 au 30 octobre 2022

3ème Participation au Salon International du Patrimoine Culturel au Carrousel du Louvres, en partenariat avec l'Union des faïenciers, l'AD04 et la Chambre des Métiers 04.



> **Lavandevasion** - du 20 juin au 3 juillet 2022

L'office de tourisme a réalisé pour la 5^{ème} année consécutive l'événement LavandEvasion.

Partenaires : 22 prestataires pour 24 activités différentes.

410 participants au total (- 8% par rapport à 2021)

2 500 passeports édités, 2 030 distribués



L'événement continue d'évoluer à un rythme moyen. Si la participation a augmenté depuis la 1^{ère} édition (+20%), nous sommes toujours sur une participation moyenne de 17% par rapport au nombre de passeports édités (et ce depuis la 1^{ère} édition).

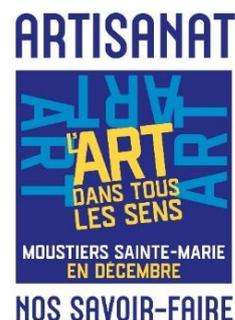
Il semblerait que le manque de fréquentation sur cette période soit un frein à l'évolution de l'événement. Pour autant, LavandEvasion se veut comme un projet de développement de la fréquentation touristique sur les ailes de saison.

Au vu d'une année 2022 difficile, l'office de tourisme fait donc le choix de ne plus reconduire cet événement pour l'année 2023.

> **Art et artisanat** - promotion de savoir-faire local

La 3ème édition de l'événement « Décembre à Moustiers » a eu lieu du 1^{er} au 30 décembre 2022 à travers une exposition : « Nos savoir-faire. Expo-Vente » à la Galerie du Presbytère.

Cette exposition, qui rassemblait une vingtaine d'artisans du village et des environs proches, a pu se réaliser grâce au soutien de la Mairie et de la population ; notamment avec Anne-Marie Blanchard qui a pris en charge sa mise en place.



Promotion du territoire via les EVENEMENTS SPORTIFS

Budget : 70 200€ HT

Depuis 2021, l'office de tourisme mise sur les activités de plein air et cherche à séduire une nouvelle clientèle. Pour cela, il a mis des moyens considérables pour développer ce volet en cofinçant des événements sportifs d'une envergure nationale voire internationale.

> **Tonton Bast's Invitational** : l'événement "sports à sensation" de Moustiers, avec démonstrations aériennes (parapente & slackline), Parkour et initiation à la slackline.

Dates : du 27 au 29 mai 2022

> **Les Voiles de Sainte-Croix** : un festival nautique participatif avec 3 animations sur l'eau ainsi qu'une série de 3 concerts flottants pour un grand rendez-vous sportif et culturel.

Dates : du 17 au 19 juin 2022

> **Raid des Étoiles du Verdon** : un raid multisports 100% féminin et solidaire.

Dates : du 19 au 23 juin 2022

> **Verdon Swim Experience** : un week-end de courses de nage en eau libre (avec 5 épreuves en solo ou en relais, pour des distances comprises entre 500 m et 6 km) sur le lac de Sainte-Croix et dans les Gorges du Verdon.

Dates : les 2 et 3 juillet 2022

> **Natureman VAR Explorer** : un triathlon version raid aventure solidaire de 375 km à boucler en 48h.

Dates : du 17 au 19 septembre 2022

À ces événements viennent s'ajouter 2 jours d'animation **autour de la pêche** : les 19 et 24 août, en lien avec l'association « La Truite Moustérienne », pour la réalisation de 4 animations.





ANIMATIONS

MANIFESTATIONS Budget : 69 000€ HT

L'Office de Tourisme propose exclusivement des animations gratuites. L'animation sur notre commune est avant tout orientée sur la haute saison et ponctuellement en hors-saison afin de tenter d'étirer la saison toujours dans le but de déclencher l'envie de venir séjourner sur notre commune. En 2022, nous avons eu la chance d'accueillir Gil Alma, pour un spectacle comique inédit sur notre territoire. L'office de tourisme souhaite poursuivre ce partenariat pour la saison 2023 en créant un nouveau rendez-vous : le Festival d'humour de Moustiers-Ste-Marie.

Si certains événements ont dû être annulé à cause des aléas de la météo (pour rappel : tous nos événements ont lieu en extérieur), l'essentiel des animations a été maintenue et a été bien accueilli par la population et les visiteurs.

Les animations suivantes ont été programmées par l'Office de tourisme :

- Concerts (place de l'Eglise et Eglise paroissiale) : **32**
- Spectacles sur la Place de l'Eglise : **6** (5 destinés aux familles + 1 tête d'affiche)
- Venise sous l'Etoile : 16 et 17 avril
- Salon du Livre : 18 septembre
- Feu d'artifice : *annulé par la préfecture des Alpes de Haute Provence*
- Moustiers Toukkouleurs : *annulé pour cause de pluie*
- Exposition des sculptures monumentales
- **9** expositions dans nos Galeries (Ancien Presbytère et Bourgade).

70^{ème} anniversaire de la sortie du film de René Clément « Jeux interdits ».

Date : du 14 au 18 juin

Projection du film "Jeux interdits", accueil de **Brigitte Fossey**, lecture de textes de Jean Giono par Brigitte Fossey, exposition autour du film « Jeux interdits ».



VISITES GUIDEES

Visites pour les individuels

En 2022, l'Office de tourisme de Moustiers-Sainte-Marie a proposé **92** dates pour les visites guidées :

- 31 pour le centre ancien
- 46 pour la Maison Clappier
- 15 visites à destination des enfants (c'est la première année que cette visite pour les 7-13 ans a été proposée).

60% de ces visites ont été réalisées : soit **55** visites guidées.

Nous avons regroupé 293 personnes ; ce qui représente une moyenne de 5 personnes par visite (contre 6.7 en 2021). Sur ces 293 personnes, 96 ont eu une gratuité (soit 32% du nombre total de participants).

La plupart du temps, les guides recevaient 2 à 4 personnes par visite ; le plus souvent des couples ou une famille.

Le chiffre d'affaires pour les visites individuelles est de **1 199€** en 2022 (soit une baisse de 37% par rapport à 2021). Cette baisse s'explique par le nombre important de gratuités réalisées (moins de 16 ans et visites réalisées à titre gratuit).

5 visites à titres gratuits ont été réalisées (3 pour les Journées Européennes du Patrimoine et 2 pour l'événement LavandEvasion 5^{ème} édition). Elles ont rassemblé 60 personnes. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2021 : -41% de fréquentation.

Visites pour les groupes

En plus de ces visites à dates fixes, l'Office de tourisme a réalisé des visites guidées pour **12 groupes** :

- 7 visites du centre ancien
- 4 de la Maison Clappier
- 1 pour le jeune public

En 2022, les tarifs de nos visites ont été revu afin de proposer des forfaits en fonction du nombre de personne présente. Nous avons constaté de plus en plus de demandes de petit groupes (15 personnes ou moins).

Nous avons regroupé 266 personnes ; ce qui représente une moyenne de 22 personnes par visite (contre 14 en 2021). Nous notons une hausse de 155% par rapport à l'année précédente.

Le chiffre d'affaires 2022 est de **1 455€** (soit une augmentation de 25% par rapport à 2021).

Questionnaires de satisfaction visites guidées

Seules 12 personnes nous ont rapporté des questionnaires remplis (soit 4% des participants).

Les données ne sont donc pas représentatives même si elles semblent correspondre plutôt bien à la clientèle que nous recevons lors de nos visites.

Age moyen des visiteurs : 80% entre 50 et 65 ans. Seul 8% entre 25 et 35 ans.

50% sont des couples. Environ 15% de famille et 8 % de personnes seules.

Les régions représentées sur cet échantillon sont la région PACA, Auvergne Rhône Alpes et le Grand Est.

Mode de communication : 54% ont connu nos visites à l'accueil de l'office de tourisme. 27% via notre site Internet et 18% par le biais de nos hébergeurs (hôtels et campings).

Satisfaction générale : 100% des visiteurs sont satisfaits du contenu des visites et la recommanderait à une tierce personne.

Durée de la visite : 80% sont très satisfait contre 20% de satisfaits.

APPLICATION « VISITER_MOUSTIERS »

Budget : 20 000€ HT

Mi-mars 2022 a été mise en ligne une application mobile intitulée « **Visiter Moustiers** ».

Elle propose 2 parcours :

- Un pour les adultes
- Un pour les enfants

La durée de la visite est estimée à 1h30 environ et passe par 15 points principaux de notre village. L'application propose un contenu interactif avec des visuels « avant/après » ainsi que des quizz, des enregistrements visuels et sonores.

Le contenu de la visite adulte est traduit en anglais.

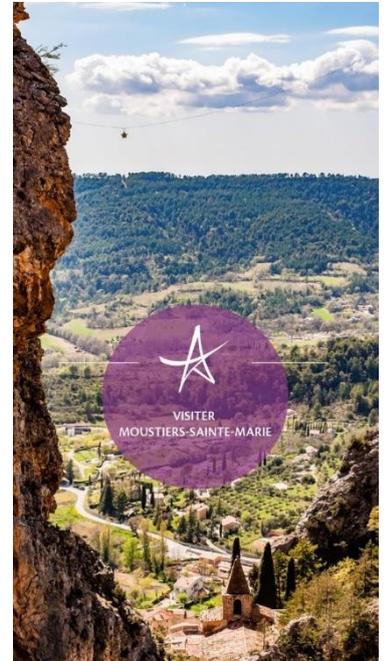
L'application est téléchargeable gratuitement et ne nécessite plus de connexion une fois téléchargée sur la page d'accueil du mobile.

L'application a été utilisée **5928** fois ; ce qui correspond à environ 23 utilisateurs par jour. Nous avons eu le plus grand pic d'utilisation avec 108 personnes en août.

4559 des utilisateurs sont français (soit 76%) avec principalement les villes de Paris, Marseille, Lyon et Manosque.

Pour le reste (**1631** utilisateurs), ce sont des étrangers. Les pays les plus représentés (avec plus de 100 utilisateurs) sont la Belgique, l'Allemagne, les Etats Unis, le Royaume Uni et la Suisse.

Le parcours adulte a été vu **3059** fois. Le parcours enfant **1121** fois.



MA CADENO PENJARAI,
SE JAMAI
TOURNE MAI
A MOUSTIE, DINS MA PATRIO!
PRISONNIER DES SARRAZINS, - ACCOUTRE

NOS ENGAGEMENTS

MARQUE QUALITE TOURISME

L'Office de Tourisme de Moustiers-Sainte-Marie a obtenu le renouvellement de la marque « Qualité Tourisme » en juin 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 d'écoute et surtout la volonté d'amélioration continue de la qualité des services rendus. Nous disposons d'une équipe renforcée, diplômée, et déployons une promotion d'envergure nationale et internationale.

MARQUE PROVENCE

Budget : 20 000€/ 3 ans



Depuis juillet 2018 l'office de tourisme est devenu le cofinanceur de la marque monde : Marque Provence. Cette marque a pour but de promouvoir la destination Provence sur le marché mondial. En juillet 2021, l'office s'est réengagé pour le 3^{ème} volet de la Marque.

INTENSE VERDON

Budget : 10 000€/ an



Depuis 2021, l'office de tourisme est devenu le cofinanceur de la marque Intense Verdon qui regroupe les offices du territoire. C'est ainsi, que l'office fait partie du projet commun qui a pour le but de mutualiser des moyens et de promouvoir le Verdon sur le marché national.



CONCLUSION

L'année 2022 a été marquée par plusieurs moments forts. Le début de saison a très bien commencé avec une météo favorable mais à partir du mois de juin plusieurs choses sont venues perturber les habitudes de consommation des visiteurs et leur façon de se déplacer. En effet, la guerre en Ukraine, l'inflation généralisée et la couverture médiatique du territoire liée au manque d'eau ont fortement impactés notre secteur. Une baisse de fréquentation importante s'est fait ressentir sur les mois de juillet et août. Sur l'année, la baisse de fréquentation pour l'ensemble du territoire « Verdon » est estimée à -20, -30%.

Malgré cela, nous avons su avancer comme à notre habitude en proposant un programme culturel varié d'avril à octobre et en multipliant nos actions de promotion et de communication avec la mise en place d'une application mobile, des parcours de randonnée à énigmes adaptés aux enfants, une nouvelle visite guidée pour le jeune public ou encore des visites guidées au musée de la Faïence et des expositions dans la Galerie de la Bourgade sur toute la saison touristique.

Depuis la crise sanitaire et les aléas de l'année 2022, nous sommes conscients que le tourisme doit se réinventer. Ensemble, nous ferons de notre mieux pour proposer des actions durables et de qualité.





MOUSTIERS-SAINTE-MARIE

PROVENCE, FRANCE

HORAIRES D'OUVERTURE DE L'OFFICE DE TOURISME

	10:30 18:00	10:00 13:30	13:30 16:00	17:00 19:30 19:00 19:45
Janvier				
Février				
Décembre				
Mars				
Novembre				
Avril				
Mai				
Octobre				
Juin				
Septembre				
Juillet Août		10:00 - 19:00		



OFFICE DE TOURISME

Maison de Lucie - Place de Téglobe

0360 Moustiers-Sainte-Marie

Cat.1

Tél : +33 (0)4 92 76 67 86 - info@moustiers.fr

www.moustiers.fr



Conception graphique - Vega&Co, 04 82 28 89 70 - Créations photographiques - Office de tourisme de Moustiers-Sainte-Marie, Festival, Unsplash, Laura Roux - Provence encore, Provence toujours, Olivier Simon - Photographe, David Normand, Franck-Alexandre Ross, Christophe Beaujean, Philippe Murtas. Document non contractuel, informations susceptibles de modifications, Edition 2023.

