



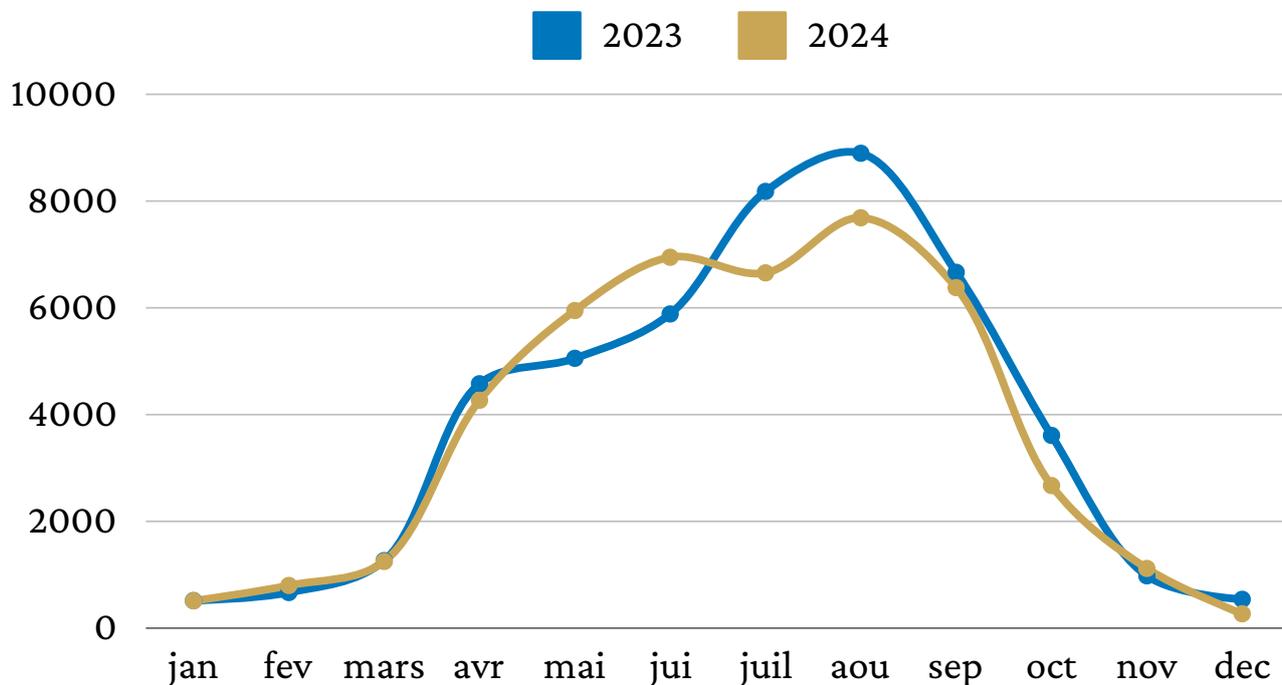
# Rapport d'activité Office de tourisme



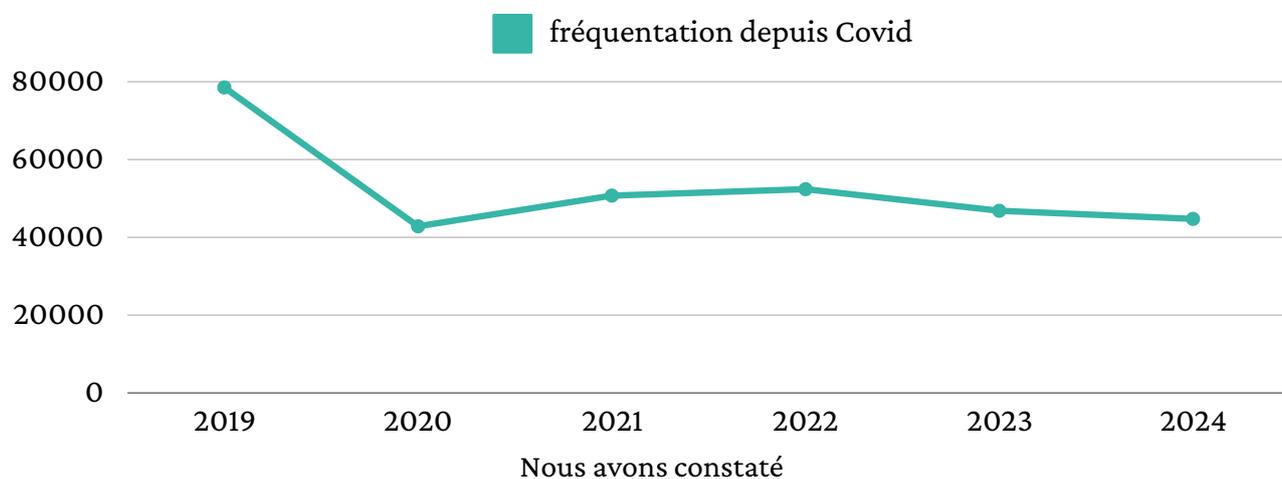
2024

# Accueil

## Fréquentation



**44 745 personnes** ont franchi la porte de l'office cette année soit 5 % de perte de fréquentation.



Nous avons constaté

Une baisse de fréquentation par rapport à 2023 qui s'explique par :

- Le coût élevé des vacances en région Sud.
- L'inflation et une situation politique compliquée (dissolution).
- Une baisse de fréquentation estivale pendant les Jeux olympiques.

Mais surtout :

- De belles ailes de saison portées par une météo clémente, surtout pour le printemps.
- Une fréquentation de l'accueil stable depuis la pandémie.

# Profil visiteur

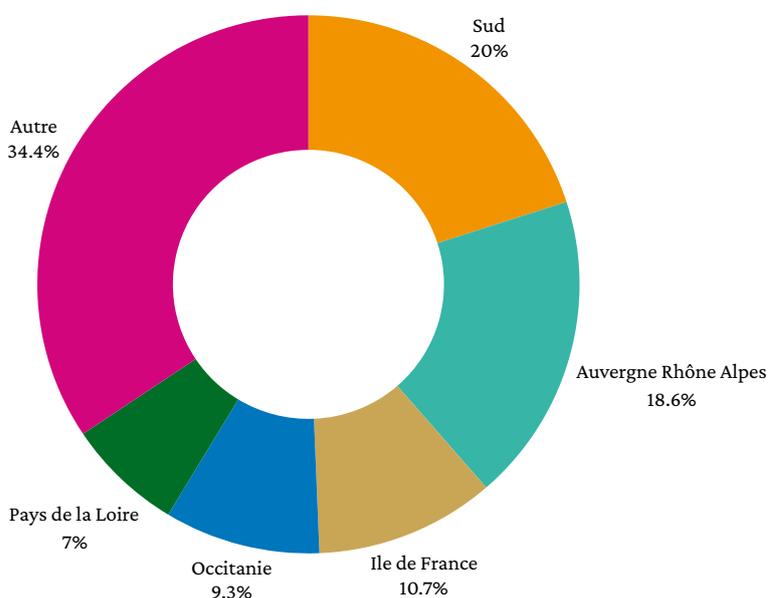
Parmi nos visiteurs, 26 550 ont été renseignés au comptoir.



7 visiteurs sur 10 sont français

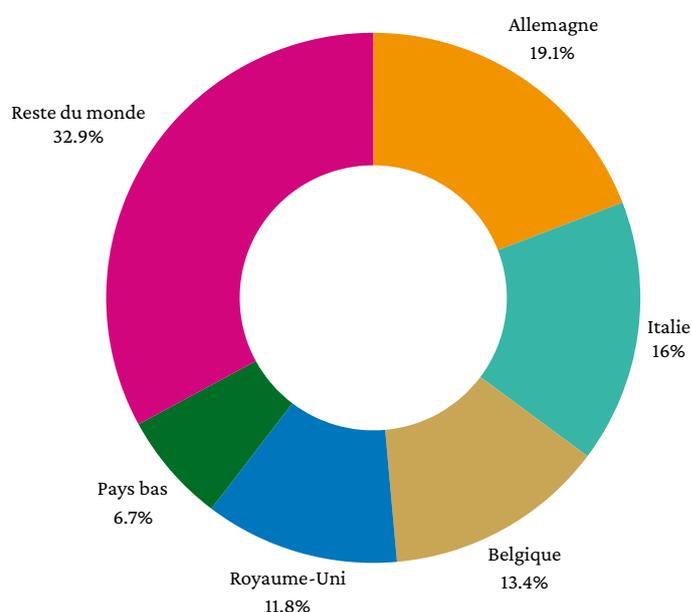
## Clientèle française

### par région



## Clientèle étrangère

### par pays



Ils nous ont questionnés en priorité sur :

Randonnée  
Nautisme  
Moustiers  
sport  
Gorges  
Hébergement  
Manifestations  
Lac  
Vélo  
Restauration

# INDICATEURS QUALITÉ

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 afin de récolter les avis de nos visiteurs :

- Questionnaires de satisfaction destinés aux visiteurs.
- Regroupement des avis et notations des internautes par les réseaux
- Regroupement des suggestions, remarques et réclamations écrites et orales adressées directement à l'Office de Tourisme.



## Avis positifs

- Le village bien entretenu, fleuri, propre
- Les commerces sont qualitatifs
- Le village est bien animé
- Le site internet de l'OT pratique et riche en informations
- L'application "Visiter Moustiers" est top
- La programmation estivale est diversifiée et sympathique



## Avis négatifs

- L'aire de camping-cars : manque d'entretien, manque de borne électrique, manque d'un emplacement PMR
- Manque d'un stationnement jour pour les campings-cars
- Débit Internet : problèmes horodateurs, carte bancaire, mails et téléphone

Avis Google et  
Tripadvisor



4,4 ★★★★★



Tripadvisor



# La documentation proposée à l'accueil :



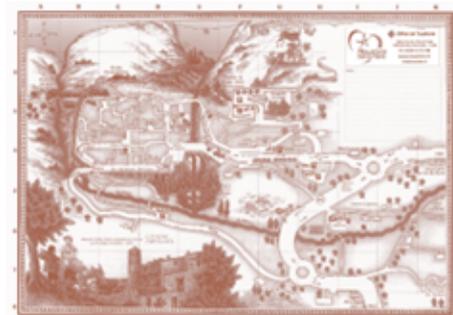
Guide découverte

2 éditions :  
Français/ Anglais  
11 500 exemplaires



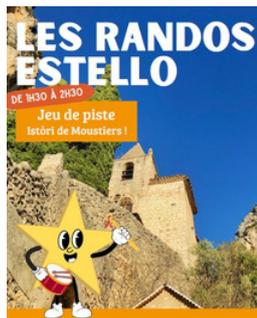
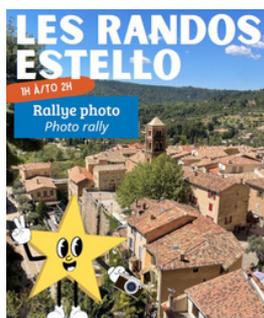
Guide hébergement

1 édition bilingue  
3 000 exemplaires



Plan du village

20 000 exemplaires



## Nouveauté 2024

Randos Estello / Jeu de piste / Rallye photo

2 éditions

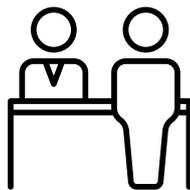
Français/Anglais

1 200 exemplaires en vente à l'accueil

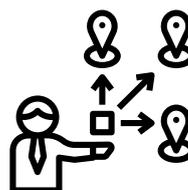
# Diffusion de la documentation :



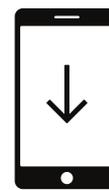
Envoi postal



Accueil de l'OT



Distribuer chez nos  
partenaires et dans  
les autres OT



Téléchargeable

# Communication digitale

## Le site internet



412 407 utilisateurs (+ 3 %)

814 488 pages consultées



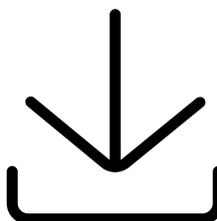
Les pages les plus consultées :

- Page d'accueil
- Présentation du village
- Que faire à Moustiers Sainte Marie
- Les plus belles randonnées
- Agenda



Pays les mieux représentés :

- France
- Allemagne
- Belgique
- Etats-Unis
- Royaume-Uni



Nombres de téléchargements

26 268 documents téléchargés

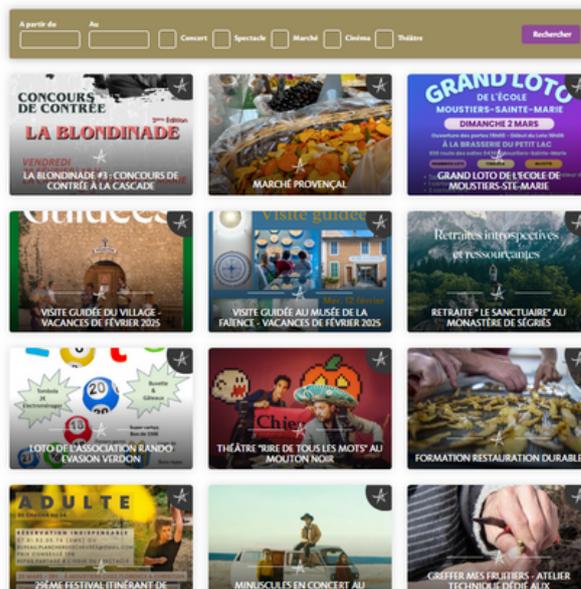
## Newsletter

1 newsletter agenda **par mois**

1 **par semaine** pendant l'été

1 Newsletter pro **par trimestre**

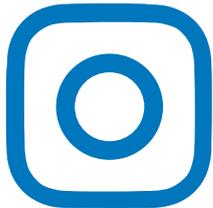
**Taux d'ouvertures : 29.74%**



# réseaux sociaux



Facebook : 26 544 abonnés en 2024 contre 22 800 en 2023 (+3%).



Instagram : 9 867 abonnés en 2024 contre 8 850 en 2023 (+10%).



Tiktok : 757 abonnés en 2024 contre, 409 abonnés en 2023 (+45%).

# Promotion du territoire

## Accueil presse et influenceurs

Pour les 50 ans du Lac

Avec l'agence Explore France



**itineramagica**

2415 publications 58,7 k followers 5753 suivi(e)s

Voyage Rando Alpes & Provence

itineramagica

Alpes & Provence

Passion montagne, rando, sport outdoor 🏔️ 🏃‍♀️ 🏂 🏠 🌿 .spas&belles adn

adore 📷 📖 ... plus

www.itinera-magica.com



**ben.lamotte**

2838 publications 130 k followers 860 suivi(e)

BEN LAMOTTE

Création digitale

Les pépites de la Côte d'Azur m'inspirent

Ma casquette en cache bien d'autres...

Contenu, direction artistique... plus

www.benlamotte.com



**joli.fouillis**

484 publications 135 k followers 331 suivi(e)s

Le Joli Fouillis de Caro & Claire

joli.fouillis

Blogging

Guide meilleurs spots en Provence Côte d'Azur

Découvrir le Sud de la France | Marseille

Voyager en Provence &... plus

jolifouillis.com



**yirang\_in\_paris\_**

1527 publications 90,1 k followers

전이랑 작가 | 여행잡지에 사는 사진작가

Photographie

Paris

juneliong@naver.com

여행 매거진 @mercisnap

mercisnap.com



**52neng25**

765 publications 29 k followers

인명 forever young

52neng25

Travel & Lifestyle Youtube

youtube.com/@inyoung



**editor\_kab**

1761 publications 32 k followers 2107 suivi(e)s

Sungkab Jung

갤러리 올림 대표 @clip\_seoul

백서스 코리아(이티비) 마스터즈 심사위원

아트 디렉터 & 에디터

book <건축가가 지은 집>, <집을 찾는 모험>, <빛과 그림자> (with 김홍성 건축가)

화제 개정은... plus

www.clipclip.co.kr



**hyedi\_b**

479 publications 151 k followers 1520 suivi(e)s

혜디지 Hyedi Bae

재미나게 살자 @hyedi\_archive



Accueil du journaliste Jean-Bernard Carillet pour un article sur PAA dans le supplément Figaroscope.

## Autour du sport

Le Raid des étoiles



Le Relais de la Flamme



Festival de l'outdoor



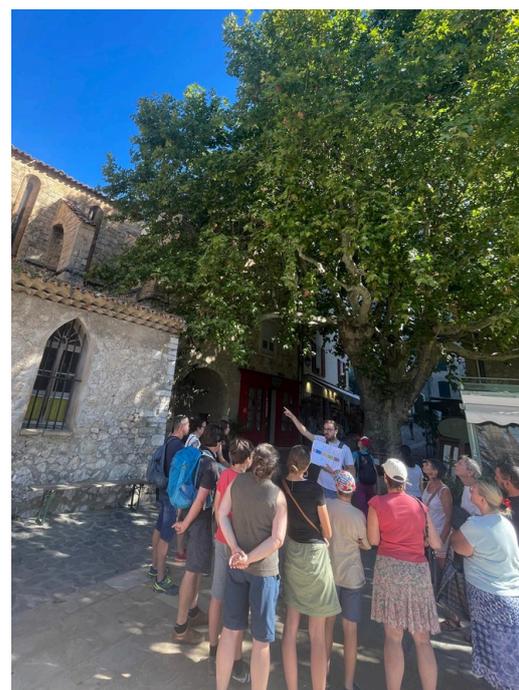
sans oublier

Le Salon du Randonneur de Lyon

La Verdon swim expérience

# visites guidées et patrimoine

	Nombre de visites proposées	Nombre de personnes	Chiffre d'affaires
Individuels	46	206	1072 €
Groupes	17	387	2530 €
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>593</b>	<b>3602 €</b>



**3 conférences :** Histoire du lac et de sa vallée (30 personnes)  
**Journées du patrimoine :** 1 visite proposée (27 personnes)



## Les 50 ans du lac :

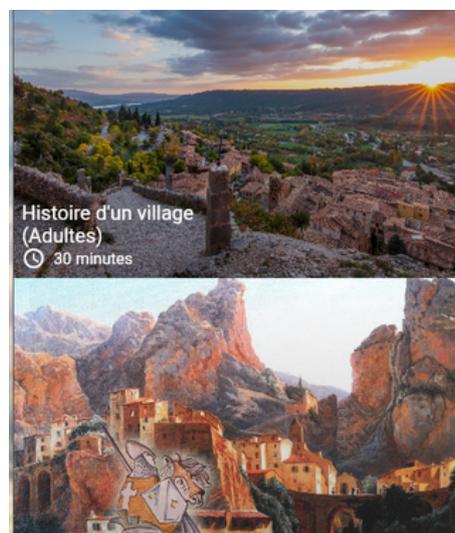
Cohésion entre les 6 communes : Aiguines, Bauduen, Baudinard, Les Salles-sur-Verdon, Moustiers-Sainte-Marie et Sainte-Croix-du-Verdon

Différentes animations pour mettre en avant le territoire :

- Visites et conférences
- Démonstration autour de la faïence
- Jeux et animations enfants
- Spectacle pyrotechnique

## Application “Visiter Moustiers” :

Application utilisée 2 897 fois en 2024  
 2 257 français (Paris, , Lyon, Marseille Toulouse)  
 640 étrangers (Allemagne, Belgique, Italie, Espagne, USA, Royaume-uni)  
 Parcours adulte vu 1 918 fois  
 Pic d'utilisation le 22 Août

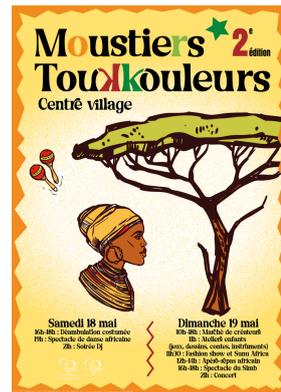
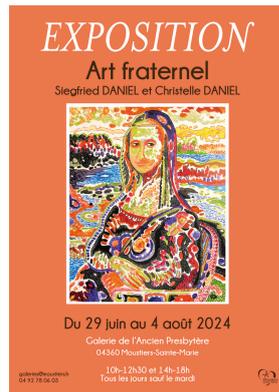
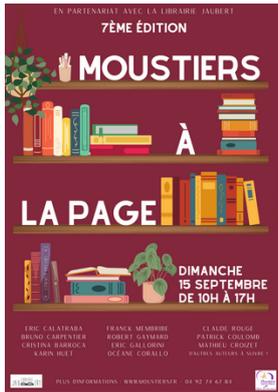


# Animation

## Animation portée par l'office

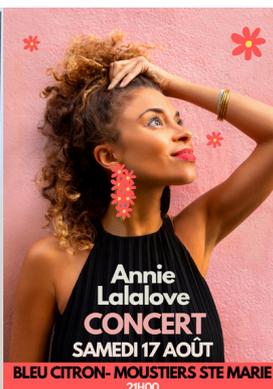
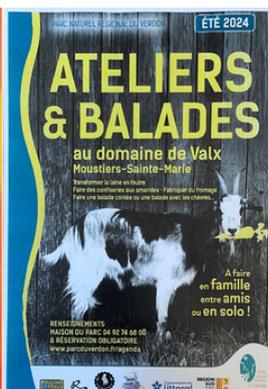
17 événements organisés par l'office dans l'année.

Budget : 48 588€HT (60 736€ TTC)



## Relais des événements de nos partenaires.

Le Comité des Fêtes, les Pompiers, Tango Evasion, ATOM, Le Mouton Noir, Bleu Citron, Côté Jardin, La Ruche, ateliers du PNRV, Rando Evasion Verdon...



# Marque territoriale

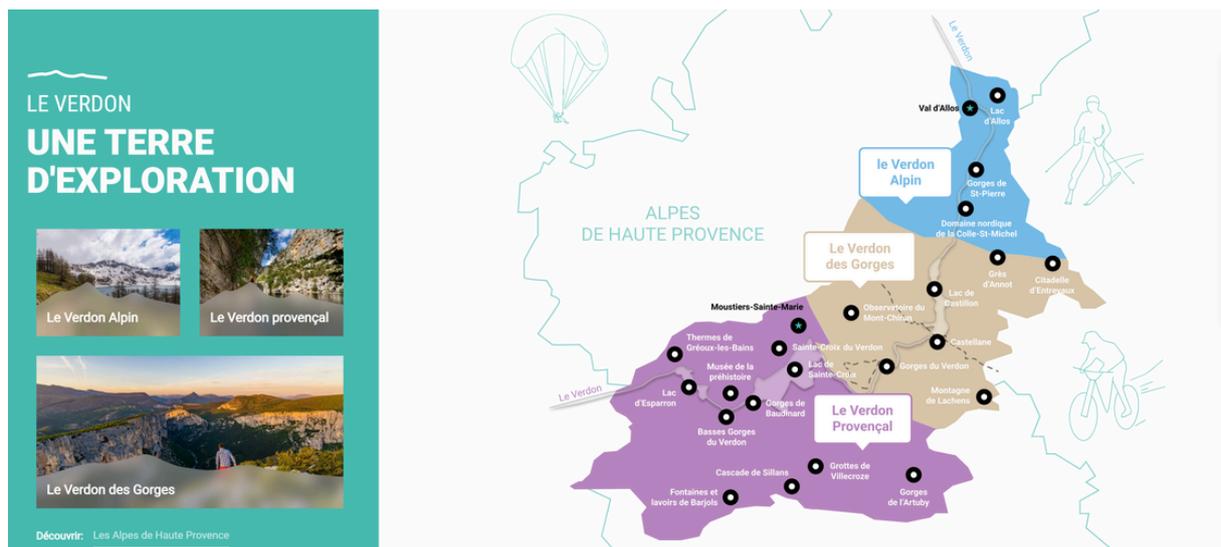
## Marque Provence

- 34 partenaires unis derrière le **même objectif** : rendre la **Provence iconique** à travers le monde
- Budget mutualisé : **1 984 000 Euros**
- notre part : 20 000€ / 3ans



- 3 années d'actions marketing : **2022-2023-2024**
- Budget global mutualisé : **3 306 478 €**

## Intense Verdon



Budget : 10 000€/ an

Depuis 2021, l'office de tourisme est devenu le cofinancier 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.

# Qualité 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 CATÉGORIE 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.

