

Rapport d'activité

Office de tourisme

2025

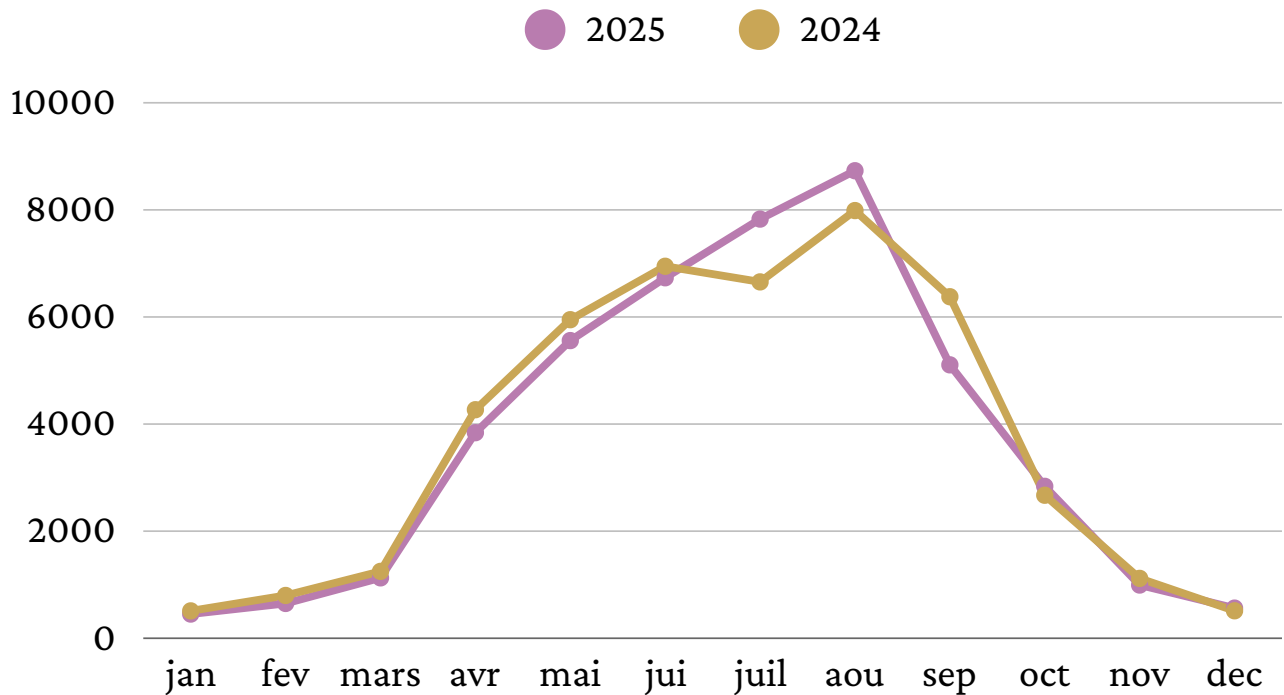
Sommaire

Accueil	4
Indicateurs qualité	7
Communication digitale	11
Promotion du territoire	14
Animation	16
Marque territoriale	18
Qualité tourisme	19

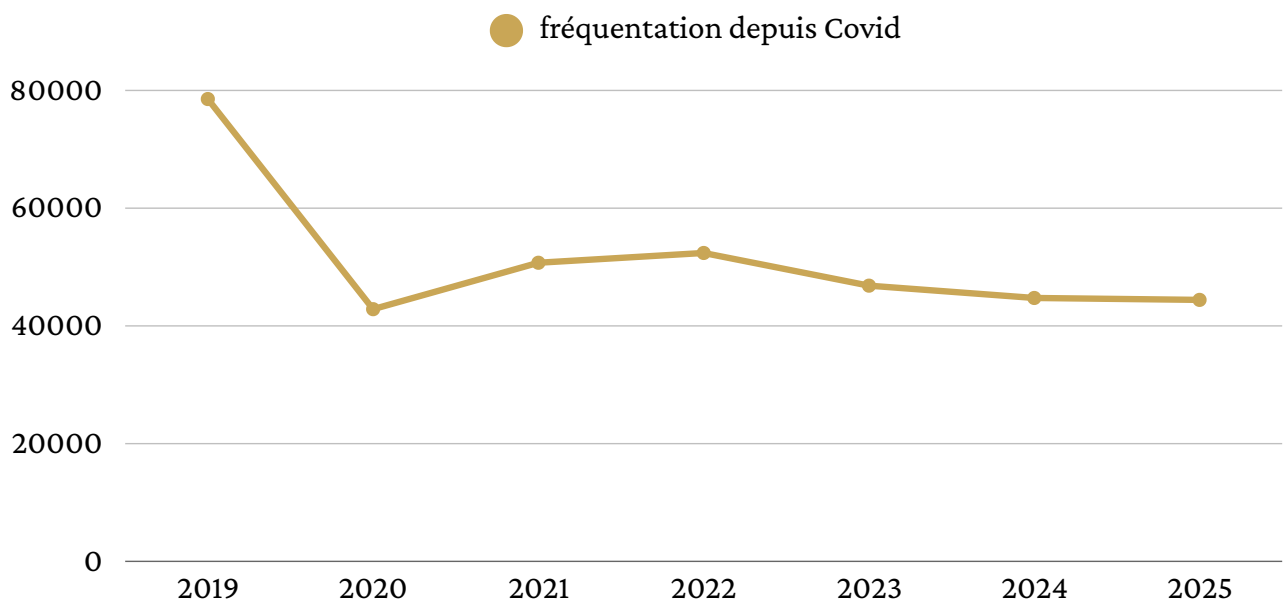


Accueil

Fréquentation



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



On observe...

1. Une dynamique estivale globalement soutenue

La période estivale sur le territoire du Verdon demeure dynamique, notamment grâce à la performance des ailes de saison. Celles-ci sont marquées par une forte présence de clientèle étrangère, plus particulièrement européenne. Cette clientèle permet d'étendre la fréquentation au-delà des mois de juillet et août, même si cela est légèrement en baisse pour l'année 2025.

La notoriété de Gorges du Verdon, associée à l'image emblématique de Moustiers-Sainte-Marie, constitue un levier d'attractivité majeur. Le territoire bénéficie d'un positionnement différenciant fondé sur :

- Un patrimoine naturel d'exception (lac de Sainte-Croix, paysages classés, activités de pleine nature),
- Un patrimoine culturel et artisanal reconnu,
- Une programmation d'événements sportifs et familiaux,
- Un environnement préservé au sein du Parc naturel régional du Verdon.

Cette combinaison permet de maintenir une attractivité forte, avec une clientèle prête à investir dans une expérience qualitative et immersive.

2. Des signaux de ralentissement observés depuis 2022

Malgré ces atouts structurels, une légère baisse de fréquentation est constatée depuis 2022.

Plusieurs facteurs explicatifs peuvent être identifiés :

- L'augmentation générale des prix (alimentation, carburant, hébergement) impacte directement le budget des ménages,
- Le coût global élevé d'un séjour dans le sud de la France,
- Des arbitrages budgétaires favorisant des séjours plus courts ou des destinations concurrentes.

Cette évolution ne remet pas en cause l'attractivité intrinsèque du territoire, mais souligne une sensibilité accrue au rapport qualité/prix et aux conditions économiques nationales et européennes.

3. Enjeux stratégiques pour le territoire

Dans ce contexte, plusieurs axes stratégiques apparaissent prioritaires :

- Consolider les ailes de saison : Renforcer les actions de promotion ciblées sur la clientèle étrangère et les courts séjours hors cœur d'été.
- Valoriser le positionnement qualitatif : Mettre en avant l'expérience globale (nature, authenticité, activités sportives, dimension familiale) afin de justifier le positionnement tarifaire.
- Diversifier les clientèles en développant des offres adaptées aux familles, aux pratiquants d'activités outdoor et aux séjours événementiels.
- Optimiser la compétitivité territoriale : Travailler sur la lisibilité de l'offre, la structuration des services et la perception du rapport qualité/prix.

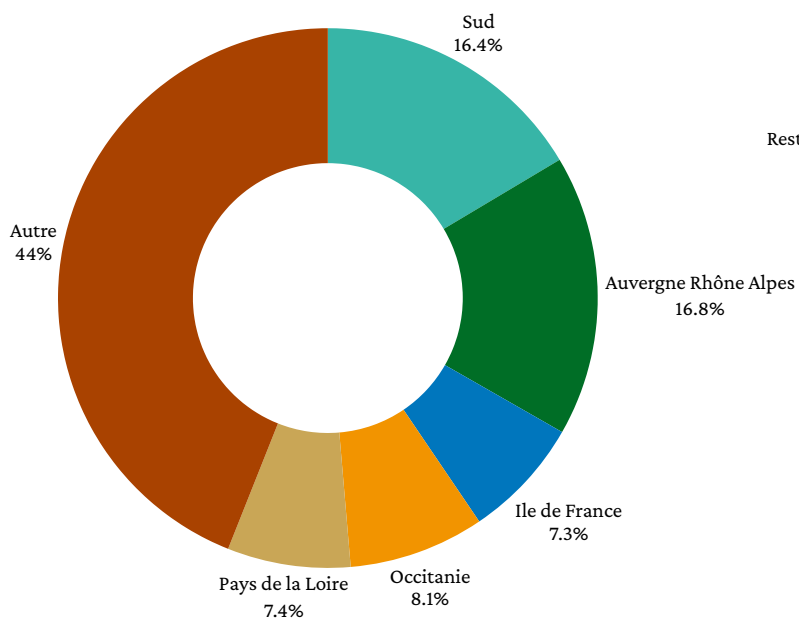
Profil visiteur

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

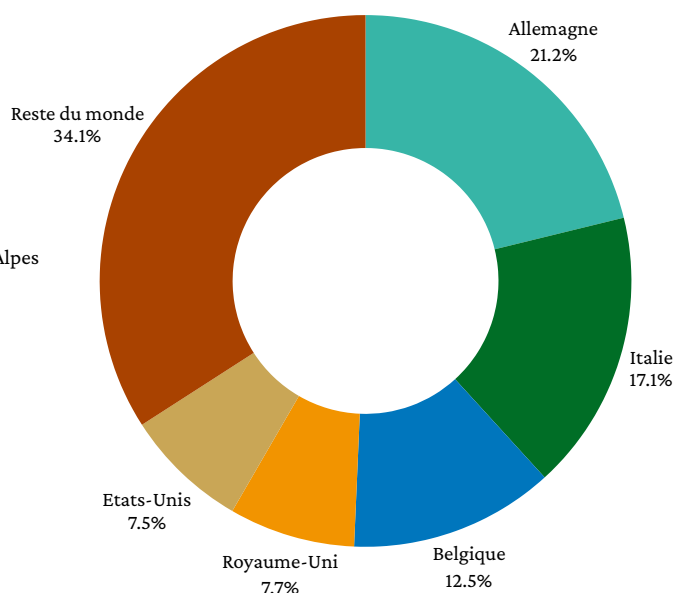


7 visiteurs sur 10 sont français

Clientèle française par région



Clientèle étrangère par pays



Ils nous ont questionnés en priorité sur :

Randonnée
Nautisme
Moustiers
Gorges
Restauration
Lac
Vélo
Sport
Hébergement
Manifestations

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 :

Questionnaire de satisfaction

À disposition du public, le visiteur écrit son avis, suggestion et la glisse dans une urne (anonyme)

Questionnaire de satisfaction en ligne

Accessible sur les carte postale distribuée à l'accueil et sur les brochures de l'office de tourisme.

Avis des internautes

Le personnel enregistre tous les commentaires web, et réseau sociaux.

Remarques orales

Le personnel enregistre toutes les remarques ou suggestions dites oralement au fil des jours, dans un web-formulaire créé à cet effet.

Fiche de réclamation

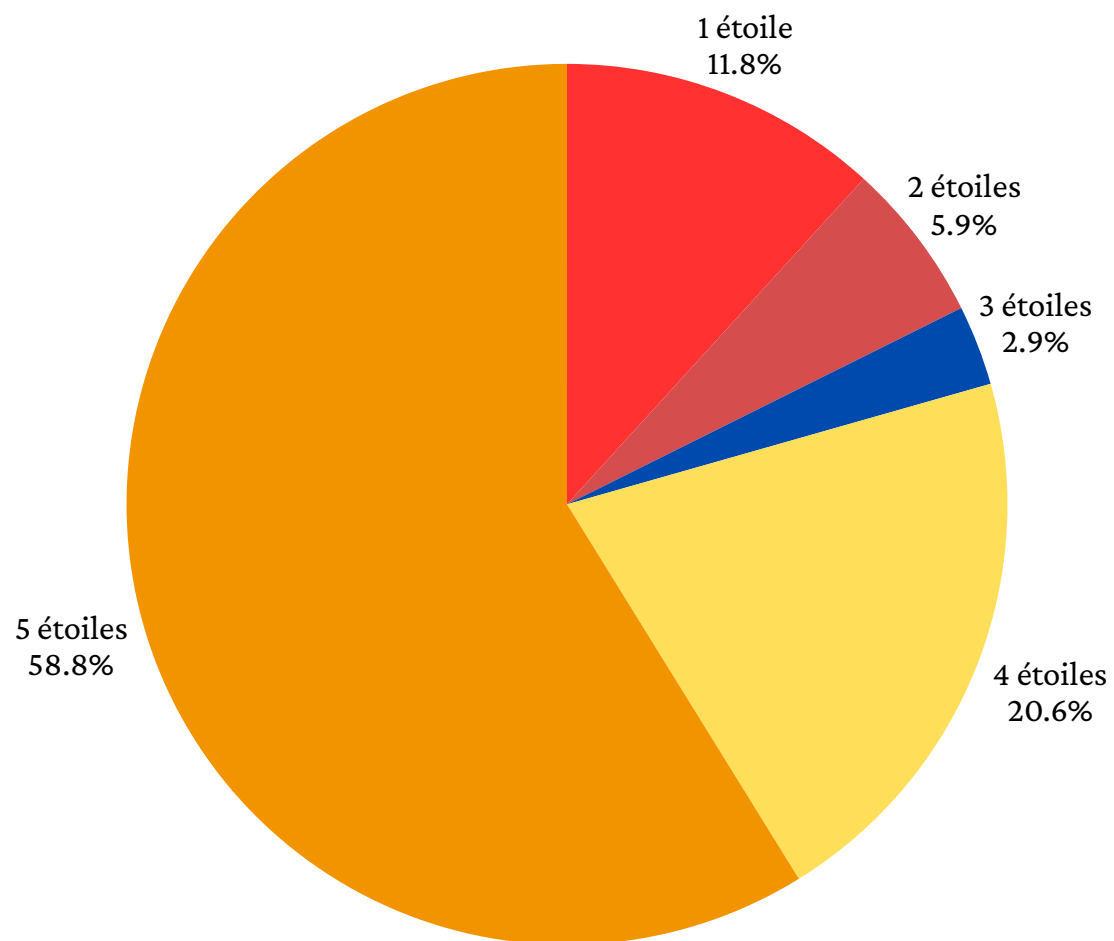
Distribuées à la demande par le personnel d'accueil. Le plaignant est invité à communiquer ses coordonnées pour pouvoir lui adresser une réponse. Lorsque l'OT n'est pas concerné par la plainte, celle-ci est transmise au prestataire concerné par la plainte pour information. Libre à lui d'y répondre.

L'office de tourisme juge important qu'un prestataire soit averti de quelconque avis / remarque à son égard, qu'il soit positif ou négatif, qu'il puisse lui aussi apporter son avis, sa réponse sur la remarque émise. L'office de tourisme encourage l'ensemble de ses partenaires à prendre en compte ces remarques et à y apporter une réponse.



Avis client

Les notes attribuées à l'office par nos visiteurs tous supports confondus



Questionnaire de satisfaction en ligne et à l'accueil

4.45/5 de moyenne au 8 questions posées (6 réponses):

- Facilité à trouver l'office de tourisme : 4.5/5
- Les horaires d'ouverture : 4.75/5
- Les locaux : 3.75/5
- Le temps d'attente : 5/5
- La prise en charge par un conseiller en séjour : 4/5
- L'amabilité de votre interlocuteur : 4.5/5
- Précision des informations reçues : 4.5/5
- Qualité des documents reçus : 4.5/5

Avis des internautes

Sur les deux sites d'avis sur lesquels l'Office de Tourisme est présent :

- Trip Advisor : 4/5
- Google : 4.4/5

Nos visiteurs ont souligné la beauté de notre village et des paysages alentours, ainsi que la qualité de l'accueil à l'office de tourisme. Ils ont également fait remonter leur plainte concernant l'aire de camping-car et ont critiqué le fait que les cartes de randonnée soient proposées à la vente.

Remarques orales

Cette année, nous avons reçu 92 remarques orales à l'accueil de l'office de tourisme. La grande majorité d'entre eux (58) font remonter deux problèmes majeurs :

- L'entretien et les tarifs de l'aire de camping car
- Le mauvais fonctionnement des horodateurs

Parmi les autres avis **négatifs** concernant la commune, un soucis d'éclairage dans les toilettes publics et l'entretien du chemin de la chapelle en début de saison ont été communiqués. Ces deux soucis ont été corrigés.

Parmi les avis **positifs** concernant la commune, le bon entretien global du village ressort.

Les services de l'office de tourisme ont eux aussi récolté des remarques. Nos visiteurs ont apprécié.

- Des brochures distribués de qualités
- Le programme des animations fourni et diversifié

Les fiches réclamations

Nous avons reçu une fiche réclamation à propos de l'état du clocher de l'église. La réclamation a été transmise à la mairie. Depuis, des travaux d'entretien ont été réalisés.

Synthèse des avis client enregistré à l'accueil



Avis positifs



Avis négatifs

Joli village

Le village est propre, bien entretenu et joliment fleuri.

L'aire de camping-car

L'aire de camping-car souffre d'un manque d'entretien et d'un nombre de places insuffisant. Les tarifs pratiqués sont régulièrement perçus comme trop élevés par les visiteurs. Notamment en raison de l'absence de raccordement à l'électricité.

Bon accueil

L'Office de Tourisme a assuré un accueil qualitatif et agréable, contribuant à une expérience positive pour les visiteurs.

Horodateurs

Des dysfonctionnements fréquents sont constatés sur les horodateurs, générant des difficultés pour les usagers.

Le village est bien animé

Le village bénéficie d'une animation estivale riche et diversifiée. Cela contribue à une ambiance conviviale et attractive. En juillet et août, des concerts hebdomadaires, des marchés nocturnes, ainsi que des visites guidées, costumées et un jeu d'énigmes sont proposés chaque semaine.

Manque d'aménagement pour cyclistes

Si le Verdon attire un nombre croissant de cyclistes chaque année, le développement des infrastructures cyclables reste insuffisant, tant en termes de pistes que de stationnements au sein du village.

Plan et brochure de qualité

Dans une démarche d'amélioration de l'information touristique, l'Office de Tourisme a conçu un nouveau plan et une nouvelle brochure. Ces supports ont été très bien accueillis par les visiteurs, avec de nombreux retours positifs soulignant leur clarté et leur utilité.

Manque de transport en commun

Dans une logique écologique, les déplacements sans voiture se développent, mais l'offre de transport reste un enjeu majeur pour la découverte du territoire.

Les merveilles de la nature

Situé au cœur du Verdon, le village bénéficie de paysages remarquables, constituant une véritable richesse pour les amoureux de la nature.

Débit internet

Un débit internet moyen constitue une gêne pour les touristes et les commerçants.

La documentation



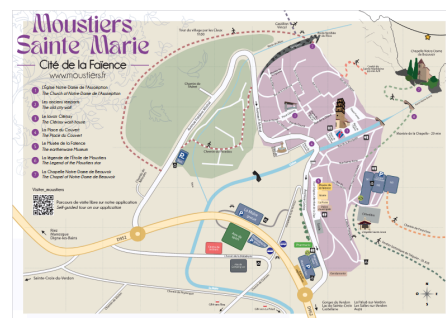
Magazine de destination

2 éditions :
Français/ Anglais
3000 exemplaires FR
2000 exemplaire UK



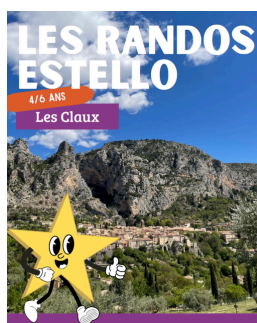
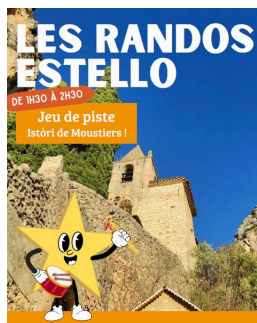
Guide pratique

1 édition bilingue
3000 exemplaires



Plan du village

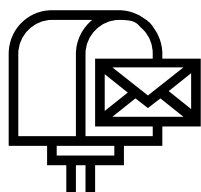
4000 exemplaires



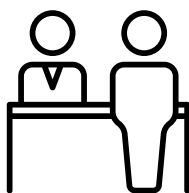
Randos Estello - Jeu de piste - Rallye photo

2 éditions
Français/Anglais
1 200 exemplaires en vente à l'accueil

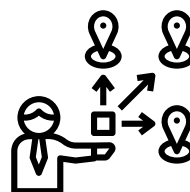
Diffusion de la documentation :



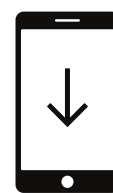
Envoi postal



Accueil de l'OT



Distribuer chez nos
partenaires et dans
les autres OT



Téléchargeable

Communication digitale

Site internet

Nous avons lancé un nouveau site internet depuis septembre 2025



343 840 utilisateurs
694 102 pages consultées



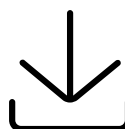
Les pages les plus consultées :

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



Pays de provenance :

- France
- Allemagne
- Etats-Unis
- Canada
- Belgique



Nombres de téléchargements
26 268 documents téléchargés

Newsletter

1 newsletter agenda **par mois** / 1 **par semaine** pendant l'été / 1 Newsletter pro **par trimestre**

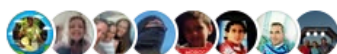


Réseaux sociaux



Moustiers-Sainte-Marie Office de Tourisme

24 K followers • 124 suivi(e)s



 [Changer la photo de couverture](#)

 [Tableau de bord professionnel](#)

 [Modifier](#)

 [Promouvoir](#)



Facebook

24 543 abonnés en 2025 (+5%)



Instagram

10 929 abonnés en 2025 (+11%)



Tiktok

1003 abonnés en 2025 (+33%)

Promotion du territoire

Accueil presse et influenceurs

Les relations presse sont un levier essentiel de la stratégie de communication de l'Office de Tourisme. Elles permettent d'accroître la visibilité de la destination et de valoriser son image.

Cette année, l'Office de Tourisme a accueilli les créateurs de contenus *Explore a perte de vue* afin de promouvoir la destination.

La visibilité de la destination a été renforcée par la parution d'un article dans *Le Figaro*, une publicité dans un supplément *La Provence*, ainsi que dans le magazine néerlandais *Côte et Provence*.



Autour du sport

L'Office de Tourisme a contribué à la promotion de plusieurs événements majeurs du territoire, notamment le *Raid des Étoiles*, le *Festival de l'Outdoor et de la Rando*, ainsi que les épreuves *Verdon Swim*.

L'office était également présent, comme tous les ans, au *Salon du Randonneur* à Lyon en mars



Visites guidées et patrimoine

	Nombre de visites proposées	Nombre de personnes	Chiffre d'affaires
Individuels	45	379	2043€
Groupes	9	315	1420€
TOTAL	54	694	3463 €

Journées du patrimoine : 2 visites proposées (36 personnes)

Baisse de la clientèle de groupe :

-18 % de fréquentation / -44% de chiffre d'affaire



Une nouvelle offre accès sur les visites pour les individuels payantes :

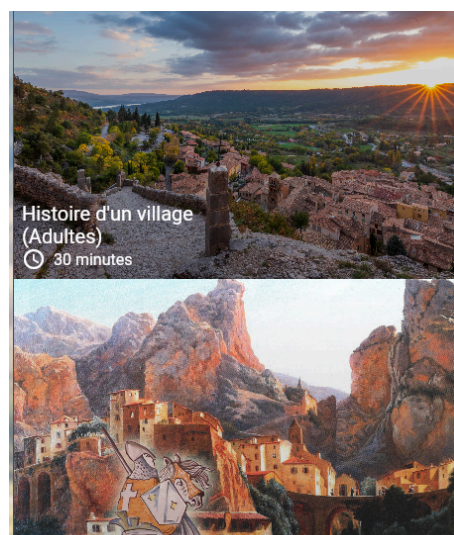
2 nouveaux formats : Jeu d'enquête "Cluedo géant" et visite théâtralisée

84 % de croissance de visiteurs / 90% de croissance de chiffre d'affaire

Application "Visiter Moustiers"

Application utilisée 3536 fois en 2025 (+22%) :

- 2791 français (Paris, Lyon, Nice, Toulon)
- 745 étrangers (Allemagne, , Italie, Belgique, USA, Pays-bas)
- Parcours adulte vu 2 345 fois
- Pic d'utilisation le 4 Août



Animation

L'animation constitue un levier stratégique majeur pour la dynamisation de la commune. À ce titre, l'Office de Tourisme de Moustiers déploie chaque année une programmation estivale structurée et qualitative, reposant notamment sur l'organisation de nombreux concerts aux esthétiques musicales variées.

'**Place à la musique**', concerts programmés tous les mercredis soirs durant les mois de juillet et août, à l'issue du marché nocturne, sont des rendez-vous qui participent activement à l'attractivité du village en soirée. Ils favorisent l'allongement du temps de présence des visiteurs, stimulent la consommation dans les commerces et restaurants, et renforcent l'image d'une destination vivante et conviviale.

Au-delà de l'aspect festif, cette politique d'animation s'inscrit dans une stratégie globale visant à :

- Soutenir l'économie locale
- Structurer les flux touristiques
- Consolider la fréquentation en cœur de saison
- Renforcer la fidélisation des clientèles

Ainsi, l'animation apparaît non seulement comme un outil d'attractivité, mais également comme un véritable moteur de développement économique pour la commune.

Animations hors saison

L'Office de Tourisme a poursuivi son engagement d'animation du village en proposant plusieurs événements hors saison :

- **Avril** : organisation de la journée sénégalaise **Toukkouleurs**, un événement festif et culturel favorisant l'ouverture et le partage.
- **Mai** : mise en place de **Estello**, une animation familiale conviviale destinée aux habitants et visiteurs.
- **Septembre** : tenue de la journée littéraire **Moustiers à la Page**, valorisant la lecture et les rencontres d'auteurs.
- **Décembre** : organisation d'une soirée littéraire dédiée à la présentation du nouveau livre Le Portail de **Jacques Lecugy**.
- **Clôture d'année** : concert à l'église de Moustiers de chants chorals **Cantadis**.

Animations organisées ou co-organisées par l'office

À Moustiers-Sainte-Marie,
Place à la Musique

JAMBALAYANS

09/07
Place de l'Eglise
21H



AMBIANCE NEW ORLEANS www.moustiers.fr

À Moustiers-Sainte-Marie,
Place à la Musique

DJ CHRIS RASA & DANCE FUSION

13/07
Stade au pied du village
21H



MACHINE A TUBES & SHOW DANSE www.moustiers.fr

À Moustiers-Sainte-Marie,
Place à la Musique

WONDER BRASS QUARTET

27/08
Rue de la Bourgade
2 PASSAGES ENTRE 19H & 23H



QUARTET JAZZY 100% FEMININ www.moustiers.fr

LE LAC DE SAINTE-CROIX EN FÊTE!

FÊTE DU LAC
LAC DE SAINTE-CROIX
FESTIVAL

DU 19 AU 21 SEPTEMBRE 2025

MOUSTIERS-SAINTE-MARIE
AIGUIES
LES SALLES SUR-VERDON
SAINTE-CROIX DU-VERDON
BAUDOUEN
BAUDINARD-SUR-VERDON



8ÈME ÉDITION

MOUSTIERS À LA PAGE

DIMANCHE 21 SEPTEMBRE DE 10H À 17H PLACE DE L'ÉGLISE

BÉNÉDICTE ROUSSET
BRUNO CARENTER
FRANÇOISE BOURDON
GILLES DIEST

GILLES VINCENT
OLIVIER GAY
PASCALE EXPLBY
PATRICK NÉTO
PIERRE TARRANO

RENE FREON
SÉRGÉ SCOTCH
VÉRONIQUE HILARD
ANNE-LISE BESNIER

PLUS D'INFORMATIONS : WWW.MOUSTIERS.FR 04 92 74 67 81



19 & 20 AVRIL 2025

Moustiers TOUKOULEURS

FESTIVAL AFRICAÏN - 3ÈME ÉDITION

CINÉMA - CONTES - ATELIERS
JEUX - CONCERT - MARCHÉ - REPAS

Infos : Office de Tourisme de Moustiers-Sainte-Marie



La fête d'Estello

Activités ludiques, sportives et artistiques

Jeudi 29 mai
10h-18h

Toute la journée, activités gratuites pour tous
Golf, skate-board, structures gonflables, arts martiaux, darts, atelier initiation musical, dessin, jeux en bois, jeux de société, sculptures balcons et jardins créatifs, maquillage ambulant, batucada et groupe folklorique



Rencontre **littéraire**

LE PORTAIL

DE LA CHAPELLE NOTRE-DAME-DE-BEAUVOIR
MOUSTIERS-SAINTE-MARIE

PROPOSITIONS POUR UNE LECTURE RAISONNÉE

12 décembre à 18h

Salle Jean-Marie Plume
04360 Moustiers-Sainte-Marie
moustiers@fr 04 92 74 67 84

Entrée libre - Dédicaces



Relais des événements de nos partenaires.

Le Comité des Fêtes, les Pompiers, Tango Evasion, ATOM, Le Mouton Noir, Côté Jardin, La Ruche, Ateliers du PNRV, Brasserie le Petit Lac, Rando Evasion Verdon...

FÊTE DE LA MUSIQUE
SAMEDI 21 JUIN

OCTO

RESTAURANT
CÔTÉ JARDIN
MOUSTIERS STE MARIE
Concert à partir de 19h

RESERVATION 04.92.77.68.32



LE PROGRAMME

CINÉMA en plein air

ÉTÉ 2025

VALENSOLE 1965

Info & contact : www.cinemamoustiers.fr



Mouton Noir

CAFÉ COCOT MOUSTIERS

MINUSCULES

21 MARS 2025

11h11 Ouverture des portes 19h00 - Début du concert à 19h30 11h11



EXPO PHOTO

Moustiers autrement !

07/06 > 28/08

VERNISSAGE
Vendredi 6 juin 2025
à partir de 18h

Rue de la Bourgade
04360 Moustiers-Sainte-Marie

Murielle LAUBIE
Rudolf LO SCHIARO
Luis VARGAS
Antoine GOUBARO CHAPPONE
Sébastien RENARD
Marina TEDEBA



BRASSERIE LE PETIT LAC

BACK ON TRACK

EN CONCERT

19H30

ENTRÉE

MERCREDI 30
JUILLET 2025

950 ROUTE DES SALLES
04360 MOUSTIERS-SAINTE-MARIE
06 62 17 46 05



Marque territoriale

Marque Provence

La Marque Provence, ce sont 34 partenaires unis derrière le **même objectif** : rendre la **Provence iconique** à travers le monde

Budget mutualisé : **1 984 000 Euros**

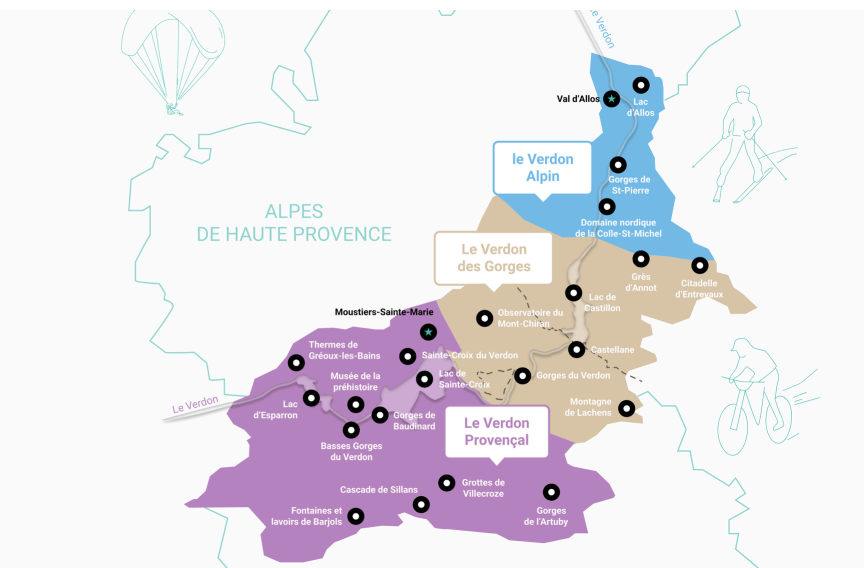
Notre part : 20 000€ / 3ans

3 années d'actions marketing : **2022-2023-2024**

Budget global mutualisé : **3 306 478 €**



Intense Verdon



Depuis 2021, l'office de tourisme est devenu le co-financeur 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.

Budget : 10 000€/ an

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.



Label Destination Excellence

En 2026, l'Office de Tourisme est en cours de qualification au nouveau Label Destination Excellence. Ce nouveau label Destination d'excellence vise au renforcement de la qualité sur tout le champ de l'offre touristique. En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, qui anime le secteur, ce label renforce le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité.

Classement de l'Office de Tourisme en Catégorie 1

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.





L'Office de Tourisme vous donne rendez-vous toute l'année

Décembre et Février

De 10h à 12h30 et de 14h à 17h

Janvier

De 10h à 12h30 et de 14h à 17h

Fermé les week-ends

Mars et Novembre

De 10h à 12h30 et de 14h à 17h30

Avril à Juin et Septembre - Octobre

De 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h

Juillet et Août

De 9h30 à 19h

Fermé le week-end entre 12h30 et 14h

Fermetures annuelles

24, 25 et 31 décembre et 1er janvier

Office de Tourisme de Moustiers-Sainte-Marie

Maison de Lucie, 6 Place de l'Église

04360 Moustiers-Sainte-Marie

04 92 74 67 84 - info@moustiers.fr

www.moustiers.fr

