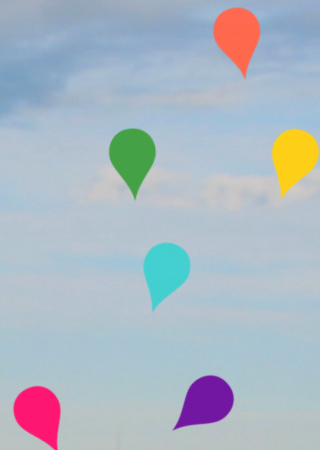


Cambo les Bains
Station Thermale
Pays Basque

BILAN
SAISON 2014



Pôle Accueil Information

mai-septembre 2014

Depuis 5 ans, le métier d'accueil a évolué principalement de deux façons :

- * Préparation des vacances par le biais d'Internet,
- * Mise à disposition de documentation par les prestataires touristiques dans leurs établissements. Dans ce cadre, les prestataires sont les prescripteurs de l'offre touristique, au même titre que l'Office de Tourisme.
 - ▶ L'accueil physique dans les bureaux d'information de l'Office de Tourisme n'est plus le seul moyen d'information.
 - ▶ Il peut baisser en nombre de visiteurs, mais est compensé largement par l'accueil numérique (sur Internet) et par les relais d'information que sont les prestataires sur le territoire. Le rôle des agents de l'Office de Tourisme est de plus en plus celui d'expert du territoire.

NB : Les indicateurs d'activité développés ci-dessous ont été calculés sur les mois de mai-juin-juillet-août-septembre et ne prennent pas en compte les autres mois de l'année.

INDICATEURS D'ACTIVITE		Saison mai à septembre				
	NOMBRE DE DEMANDES	2014	2013	Evolution 2013 2014	2012	Evolution 2012 2014
	Nb de pers.	39 285	35 465	10,77%	36 270	8,31%
	Téléphone	7 432	6 621	12,25%	NC	-
	Réponse mail	506	523	-3,25%	NC	-
	Accueil Général	47 223	42 609	10,83%	-	-
	Internet	75 823	67 309	12,65%	70 288	7,87%
	TOTAL OT	123 046	109 918	11,94%	106 558	-

A noter

- ▶ Malgré la fermeture de l'établissement thermal et l'absence de la clientèle curiste, l'Office de Tourisme a enregistré une progression de l'accueil physique de 10,77% entre 2013 et 2014.
- ▶ Bien qu'en baisse aux mois de mai, juin et septembre, les appels téléphoniques ont augmenté de 12.25%. L'Office de Tourisme a connu une hausse des appels téléphoniques de 82,33% (2389 appels en 2014 contre 1311 en 2013) au mois de juillet, suite à la fermeture de l'établissement thermal et à la gestion des plaintes et doléances qui en a découlée.
- ▶ Les demandes d'informations par mail connaissent une diminution sur l'ensemble de l'année en 2014, avec cependant une hausse en juillet et en août.
- ▶ Les plateformes Internet de l'OT ont vu une augmentation de trafic., excepté la plateforme mobile (plus de site web mobile aux mois de juin et juillet).

Dans l'ensemble, l'Office de Tourisme a connu une augmentation de 12% du nombre de personnes renseignées par son intermédiaire.

Identité des visiteurs

mai-septembre 2014

► Demandes de documentation par **téléphone** et type de documentation envoyée.



74 %
Curistes



26 %
Vacanciers
et autres



85%
Hébergement

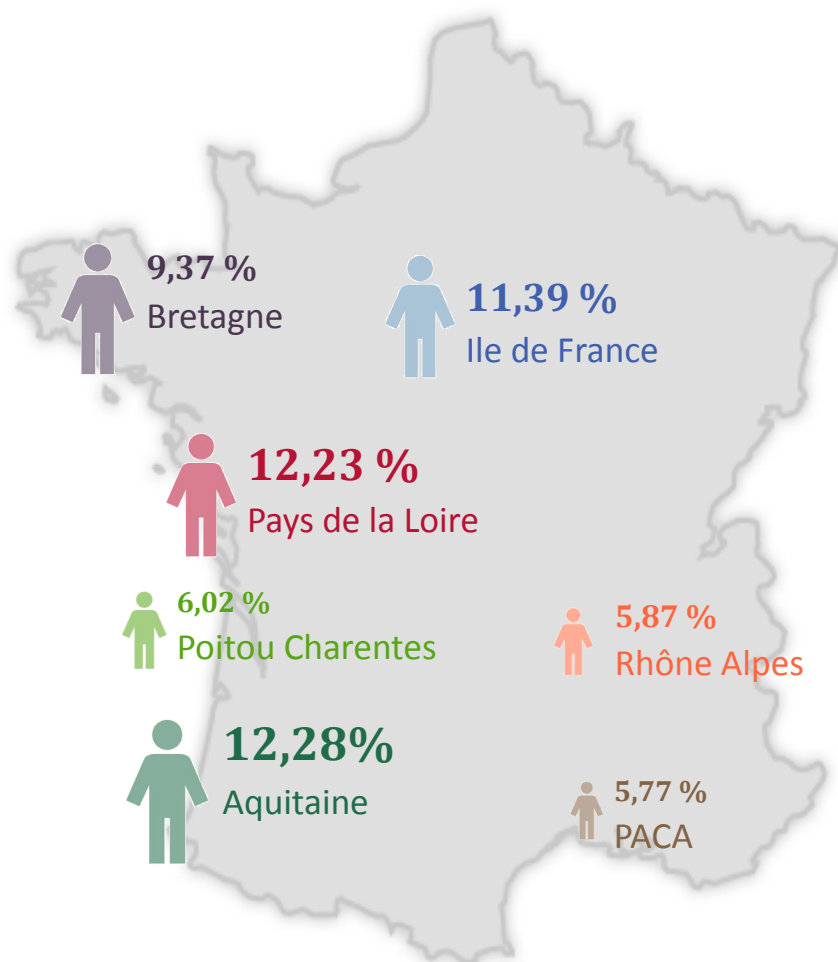


54%
Plan de ville



33%
Découverte

► Provenance de la clientèle au **guichet**



95 % France

5% de clientèle étrangère dont :



31,43 % Espagne



18,10 % Belgique



12,38 % Royaume Uni



7,62 % Canada



5,71 % Pays Bas



5,71 % Allemagne



58 %
Curistes

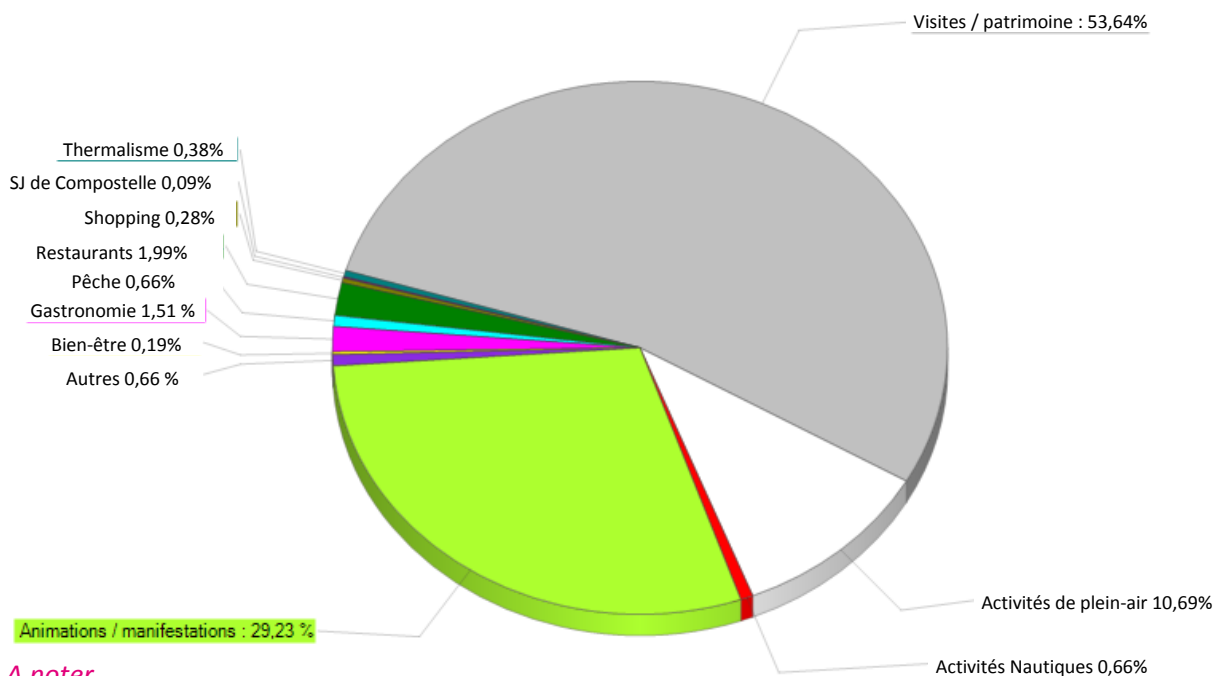


42 %
Vacanciers

Demande des visiteurs

mai-septembre 2014

► Principales demandes Activités et loisirs au guichet (50% des demandes totales)

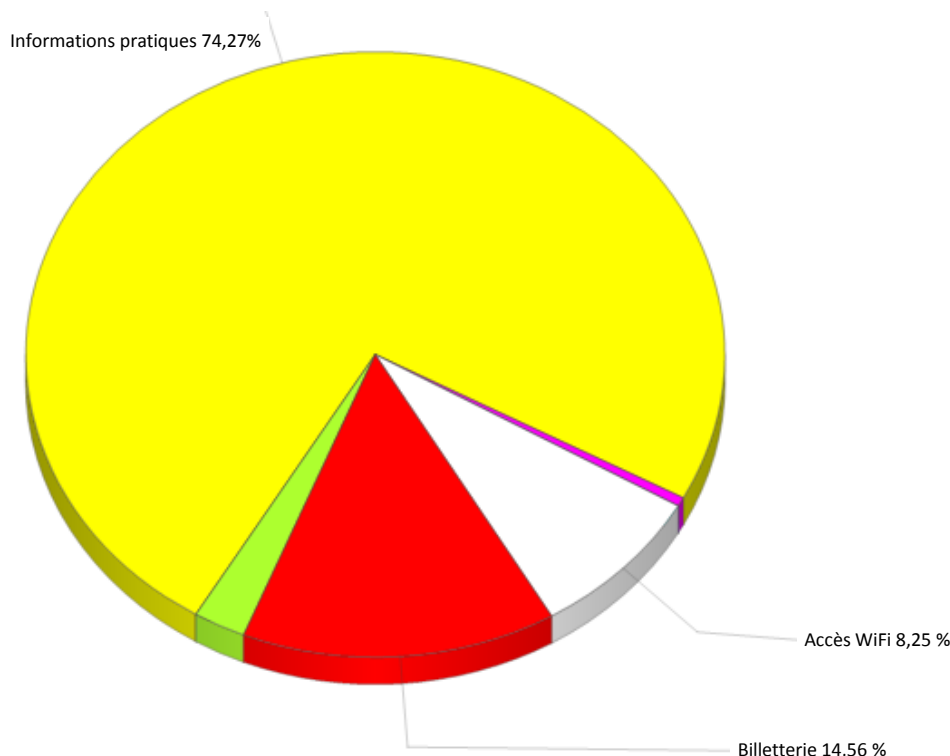


A noter

Demande d'activités de découverte et de loisirs gratuites en très forte croissance : visites de villages, plages, montagnes, randonnée. La randonnée concerne 82% des informations délivrées sur les activités de plein-air et le vélo 17%.

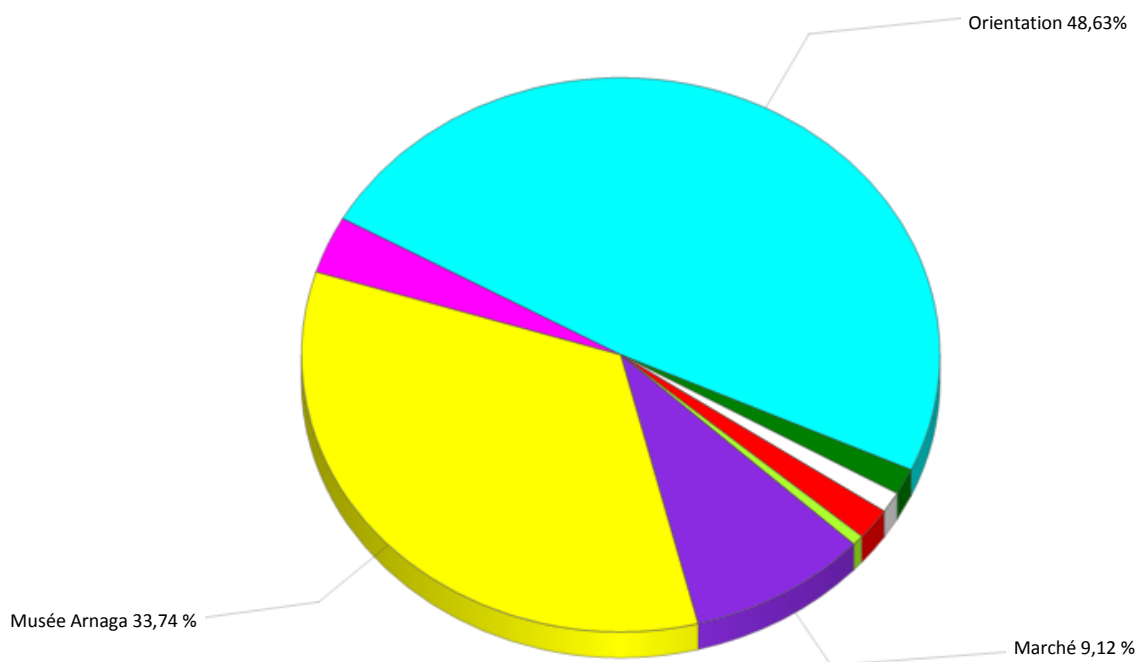
Augmentation importante des demandes sur les activités à faire avec des enfants et des connexions en WiFi.

► Autres demandes au guichet (10% des demandes totales)



Demande des visiteurs mai-septembre 2014

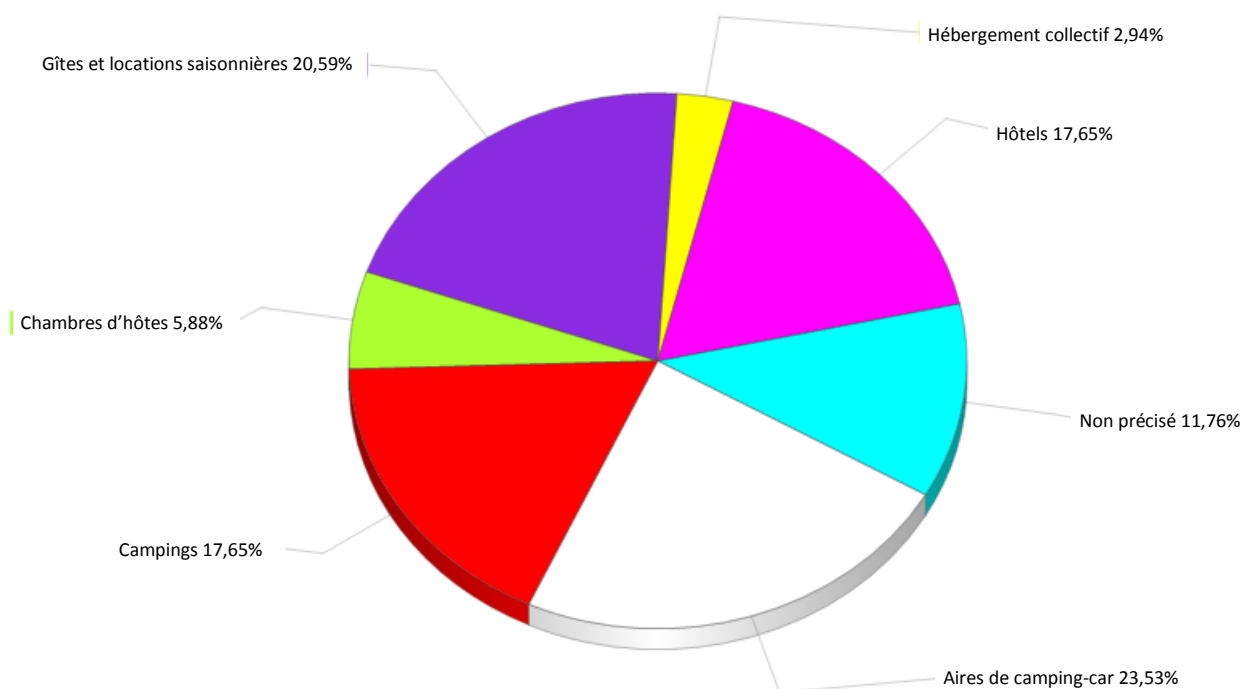
► Principales demandes Spécificités Locales au guichet (15% des demandes totales)



A noter

A partir du centre-ville, il n'existe aucune indication de la Villa Arnaga. La majorité des personnes souhaitant visiter Arnaga s'arrête à l'Office de Tourisme afin de demander son chemin.

► Principales demandes Hébergement au guichet (4% des demandes totales)



A noter

Forte demande de dernière minute par téléphone et au guichet. Demandes en fonction de la météo et des propositions commerciales

Accueil des visiteurs / activité boutique

Janvier-septembre 2014

	2013	2014	Taux de croissance
Janvier	350,80 €	77,20 €	-77,99%
Février	587,25 €	58,60 €	-90,02%
Mars	451,00 €	1 350,80 €	199,51%
Avril	2 196,70 €	6 976,80 €	217,60%
Mai	5 646,10 €	6 580,87 €	16,56%
Juin	4 683,40 €	6 971,80 €	48,86%
Bilan intermédiaire avant fermeture des Thermes	13 915,25 €	22 016,07 €	58,22%
Juillet	14 345,09 €	11 866,26 €	-17,28%
Août	15 541,10 €	12 918,70 €	-16,87%
Septembre	8 625,10 €	4 328,00 €	-49,82%
Total au 30 septembre 2014	52 426,54 €	51 129,03 €	-2,47%

Les deux premiers mois de l'année 2014 ont été marqués par une baisse des recettes qui s'explique :

- par la mise en gratuité des services internet de l'Office de Tourisme,
- par l'arrêt de la vente des coffrets EuskadiBox qui n'existent plus,
- par une billetterie en diminution (moins de concerts).

De mars et jusqu'à la fermeture des Thermes le 4 juillet 2014, le chiffre d'affaires observé est en hausse importante due, entre autres, à :

- une meilleure prescription des produits à l'accueil et un nouveau prestataire à commercialiser,
- l'accueil délocalisé aux Thermes (1531 personnes rencontrées), qui a permis à l'équipe de l'Office de Tourisme, de faire connaître l'ensemble des billetteries et excursions en vente à l'Office de Tourisme.

NB : du mois de mars au mois de juillet, l'Office de Tourisme ne disposait plus de guides randonnée en vente (refonte du Plan Local de Randonnée). Le Chiffre d'Affaires Librairie est donc en diminution importante en 2014.

