



LA FRÉQUENTATION DES OFFICES DE TOURISME

LA FRÉQUENTATION DANS LES OFFICES DE TOURISME

Clientèle française	88 %
Clientèle internationale	12 %
Total clientèles	100 %

Taux de réponse :
64 % des offices de tourisme classés

LA CLIENTÈLE FRANÇAISE

Lorraine	55 %
Alsace	20 %
Paris - Île-de-France	7 %
Bourgogne	1 %
Champagne-Ardenne	2 %
Franche-Comté	1 %
Nord	3 %
Ouest	3 %
Centre	2 %
Sud-Ouest	2 %
Sud-Est	3 %
Autres	1 %
Total clientèles françaises	100 %

LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE

Allemagne	34 %
Belgique	19,4 %
Pays Bas	20,7 %
Luxembourg	2,6 %
Royaume-Uni	8 %
Etats-Unis	3 %
Suisse	2 %
Chine - Japon	0,3 %
Autres pays	9 %
Total clientèles internationales	100 %

Taux de réponse :
65 % des offices de tourisme classés.

LES RESSOURCES HUMAINES DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

- 291 personnes salariées dont 60 % à temps plein
- 75 % du personnel sont des femmes
- 80 % sont en CDI
- 70 % du personnel sont diplômés BAC+2 et BAC+3

Taux de réponse :
85 % des offices de tourisme classés.

LE BUDGET GLOBAL MOYEN PAR CLASSEMENT

TYPE DE STRUCTURE	(en €)
Non classé	243 500 €
Syndicat d'initiative	17 157 €
★	47 113 €
★★	119 017 €
★★★	715 246 €
★★★★	1 019 813 €

Taux de réponse :
66 % des offices de tourisme classés.

UNE CLIENTÈLE MAJORITAIREMENT FRANÇAISE

Les Lorrains constituent la première clientèle française. Les Allemands, les Belges et les Néerlandais représentent 75 % de la clientèle internationale.

Le patrimoine, les informations pratiques, les manifestations constituent plus de la moitié des thèmes demandés par la clientèle des offices de tourisme.

90 % des demandes sont traitées au guichet.

L'arrêté du 12 novembre 2010 a fixé les nouveaux critères de classement des offices de tourisme.

Ils visent à augmenter le niveau de qualité de service et de professionnalisme du réseau. La date butoir a été fixée au 31 décembre 2013 par l'arrêté du 10 juin 2011. Jusqu'à cette date, les deux classements coexistent.