

Indicateurs	Responsable	Thème	Report 2023 (RS)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	ANNEE 2024	Fréquence
Nombre de CONTACTS GUICHET	EH	Accueil	37 496	384	799	1 257	2 372	3 354	3 161	7 165	10 489	3 814	1 647	903	539	35 884	1 à 2 fois par semaine
Nb d'appels	EH	Accueil	7 875	182	387	452	537	732	564	1 138	1 539	786	501	298	237	7 353	
Nb d'emails	EH	Accueil	805	12	50	46	54	82	78	91	95	72	22	25	29	656	1 fois par mois
Nb de contact par formulaire de contact WEB	EH		171	18	21	17	26	27	9	7	18	20	18	10	7	198	
Nb de contacts Tchat	EH	Accueil	1 097	32	48	60	59	54	21	30	26	10	7	11	9	367	
Provenance Clientèle française %	EH	Accueil	82,45%	92,75%	90,80%	86,80%	88,00%	84,10%	79,60%	79,00%	82,30%	78,55%	82,60%	87,70%	88,10%	82,25%	1 fois par mois
Provenance Clientèle Etrangère %	EH	Accueil	17,55%	7,25%	9,20%	13,20%	12,00%	15,90%	20,40%	21,00%	17,70%	21,45%	17,40%	12,30%	11,90%	17,75%	
Demande de documentation (envois postaux)	EH	Accueil	109	5	6	11	10	7	4	11	9	5	2	0	1	71	1 fois par mois
Demande de documentation (envois par mail)	EH	Accueil	1 961	67	144	148	148	183	159	230	233	134	95	59	69	1 669	
Météo en nombre de jours Beau Temps	EH	Accueil	126	15	3	17	8	12	13	10	20	7	15	4	5	129	1 fois par mois
Météo en nombre de jours Variable	EH	Accueil	131	10	10	7	10	11	10	12	4	11	8	21	14	128	
Météo en nombre de jours Pluie	EH	Accueil	108	6	16	7	12	8	7	9	7	12	8	5	12	109	
Nombre d'adresses mails collectées à l'accueil		Accueil															
Nombre de groupes suivis par le service commercialisation (dont contacts non aboutis)	DL/AD		139	0	1	1	8	27	52	9	15	31	7	2	2	155	1 fois par mois
Nombre de groupes suivis par le service commercialisation (uniquement contacts aboutis)	DL/AD		105	0	1	1	7	22	38	6	13	27	6	2	2	125	
Nombre de personnes gérées par le service commercialisation	DL/AD		3750	0	15	15	305	840	1 527	331	440	954	258	73	56	4 814	
Fréquentation site web en nb d'utilisateurs réguliers	CB	TIC	187 862	18674	25857	32112	38174	51369	43167	83258	99289	43812	36803	32139	27062	531 716	
Fréquentation site web en nb de pages vues	CB		586 035	13 678	18 910	23 969	27 467	36 651	31 426	59 920	71 134	31 775	26 605	21 640	15 996	379 171	
Fréquentation Borne OT en nb de visiteurs uniques	JF		50 320	1096	1391	2249	2 464	3 497	2 666	5 047	6 384	3 489	2 913	1 901	1 127	34 224	
Fréquentation Borne OT en nb de pages vues	JF		76 160	5830	8137	12099	12 252	4043	2 167	5 604	13 730	11 391	299	31	164	75 747	
Fréquentation Facebook en nb de followers	CB		11 447	41	51	84	70	49	117	249	187	42	38	106	24	12 315	1 fois par mois
Fréquentation Facebook en nb de mentions j'aime																	
Fréquentation Twitter en nombre d'abonnés	CB																
Fréquentation Twitter en nombre de tweets	CB																
Fréquentation Instagram en nombre de followers	CB		1 789	14	39	25	30	35	34	43	32	13	28	17	14	2 113	
Fréquentation Pinterest en nombre d'abonnés	CB																
Fréquentation YouTube en nombre de vue	CB																
Fréquentation Calaméo en nombre de vue	CB			2200	2200	2200	2200	2241	1 540	2 374	3 300	2 200	941	512	-	21 908	
Taux d'ouverture news letter % (PAS DE NEWS LETTER)		TIC															
Utilisateur wifi/nombre de tickets																	
CA Boutique (ALOA)	CD	CA	54 644,45 €	413,60 €	1 452,30 €	1 492,65 €	2 693,50 €	2 971,60 €	2 181,75 €	8 125,95 €	13 028,20 €	5 042,60 €	3 054,50 €	774,87 €	1 715,15 €	42 946,67 €	1 fois par mois
Vente Billet Internet CB (hors Aloo)	CD	CA	371,38 €	-	-	34,50 €	126,46 €	-	11,46 €	187,44 €	208,02 €	-	31,84 €	-	-	599,72 €	
CA Boutique TOTAL	CD		55 015,83 €													43 546,39 €	
Nombre de transactions boutique	CD		4777	34	136	153	307	338	290	835	1 296	380	222			3 991	
Panier moyen	CD		16	12,16 €	10,68 €	9,76 €	8,77 €	8,79 €	7,52 €	9,73 €	10,05 €	13,27 €	13,73 €	13,28 €	16,65 €	11,20 €	
CA Groupes / Prestations OT			96 027,15 €		61,75 €	85,00 €	8 456,07 €	18 400,17 €	49 161,80 €	9 764,11 €	10 185,47 €	20 889,44 €	6 551,05 €			124 455,99 €	1 à 2 fois par an
Formation personnel en nombre de jours		Formation														-	
Note d'efficacité des formations		Formation														-	
Nombre de jours d'ouverture de l'OT		Observatoire	346	26	28	29	30	31	30	31	31	30	29	27	25	347	1 fois par mois
Nombre de visites guidées individuelles réalisées (hors sorties ONF)	EH		60	-	4	-	6	-	2	14	17	9	3	1	-	56	
Nombre de participants aux visites guidées individuelles	EH		1083	-	38	-	48	-	36	201	282	261	42	25	-	933	
Nombre de visites Kahl-Burg réalisées	EH		135	5	10	10	12	13	9	16	40	23	13	14	11	176	
Nombre de réservations aux visites Kahl-Burg	EH		2787	73	212	218	259	303	204	395	998	588	233	266	198	3 947	
Nombre de réclamations écrites (avec et sans suivi)	SH	Satisfaction		5	6	10	31	26	23	40	56	50	16	10	1	274	1 fois par mois
Nombre de remarques orales, suggestions, avis	SH	Satisfaction		8	16	17	28	32	39	47	69	22	20	4	3	305	1 fois par mois
Taux de satisfaction clients	SH	Satisfaction		1	2	1	98	79	56	70	89	95	55	19	5	570	1 fois par an
Taux de satisfaction clients - Google My Business	SH	Satisfaction											Eu : 4,4 * (36 avis depuis 2016) Mers : 4,5 * (72 avis - 2016) Plaisance : 4,3 * (645 avis - 2016)	Eu : 4,4 * (36 avis depuis 2016) Mers : 4,5 * (72 avis - 2016) Plaisance : 4,3 * (645 avis - 2016)	Eu : 4,4 * (36 avis depuis 2016) Mers : 4,5 * (72 avis - 2016) Plaisance : 4,3 * (647 avis - 2016)	0	