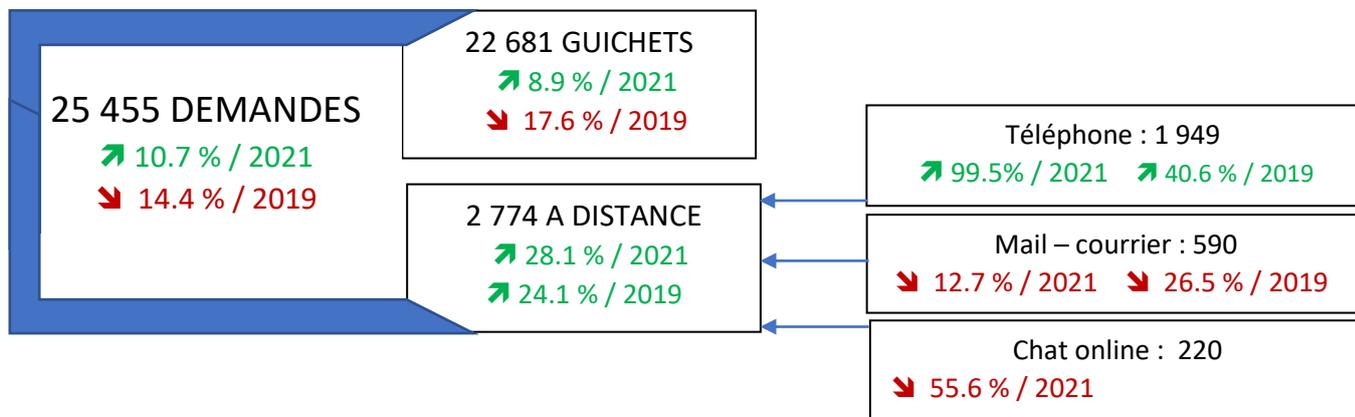


TABLEAU DE BORD

Juillet 2022 – Comparaison 2022, sur 2021 et 2019

ACCUEIL



| | Compteur / estimation | Guichets enregistrés |
|-----------------|---|---|
| SPL | 74 946 +34.5% / 2021 -30.9% / 2019 | 22 681 +8.9% / 2021 -17.6% / 2019 |
| Saint-Malo | 54 618 +48.5% / 2021 -28% / 2019 | 15 316 +9.6% / 2021 -11.8% / 2019 |
| Cancale | 12 128 +0.7% / 2021 -38.5% / 2019 | 3 474 +8.6% / 2021 -26.2% sur 2019 |
| Dol-de-Bretagne | 4 786 + 33.1% / 2021 -34% / 2019 | 1 937 +14.4% / 2021 -21.1% / 2019 |
| Saint-Suliac | 2 413 +69.1% / 2021 -38% / 2019 | 1 263 -8.6 % / 2021 -35.1% / 2019 |
| Combourg | 698 -20.5% / 2021 - 56% / 2019 | 477 +8.2% / 2021 -40% / 2019 |
| Saint-Coulomb | 303 + 40.5% / 2021 -51% / 2019 | 219 +45% / 2021 -16.1% / 2019 |



LES DEMANDES

- Plans et localisation : 31.5 %
- Patrimoine culturel : 22.7 %
- Patrimoine naturel : 12.1 %
- Transport : 4.4 %
- Evénements : 2.8 %
- Promenades, randonnée pédestre : 2.7 %

CHIFFRES CLÉS

86 426 questions
 74 946 visiteurs
 25 455 demandes
 1 949 appels téléphoniques répondus

Différence question – visiteur – demande
 Ex - 4 visiteurs entrent ensemble dans l'agence. Ils se présentent à un conseiller en séjour qui les enregistre en tant que 1 demande, et posent 3 questions différentes. Pour cet exemple, 4 visiteurs = 1 demande = 3 questions

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022



Une fréquentation touristique de l'Office de tourisme Destination Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel plutôt satisfaisante sur le mois de juillet, malgré un début relativement calme (vacances scolaires tardives et effet canicule). La reprise de l'activité continue et les chiffres sont encourageants.

En ce qui concerne les demandes en vis-à-vis, le nombre de visiteurs est en hausse par rapport à 2021 dans toutes les agences à l'exception du Bureau d'Information Touristique de Combourg, où on constate que les visiteurs continuent à entrer seul ou en couple pour prendre les renseignements. D'ailleurs, si le nombre de visiteurs est en baisse, le nombre de demandes est quant à lui en hausse.

Le nombre de demandes au guichet est en hausse dans toutes les agences, à l'exception du BIT de Saint-Suliac. Pour cette agence, les visiteurs entraient seuls en 2021 du fait de la taille de l'agence, alors qu'ils n'hésitent pas cette année à entrer à plusieurs. La baisse du nombre de guichets (une centaine de demandes), correspond en partie à la journée du 14 juillet. Ouvert en 2021, cette journée a été fermée cette année en raison de la Foire à Tout qui bloque l'accès au bureau.

En ce qui concerne les demandes à distance, les appels téléphoniques ont pris le dessus sur les demandes par mails et par le site internet. Le nombre d'appels étant largement supérieur aux années précédentes, cela a des répercussions sur la disponibilité du chat en ligne. Ouvert plus de 125 heures en 2021, il avait permis de répondre à 495 chats. Avec une disponibilité de 76 heures en 2022, 220 chats ont pu être traités en direct. D'autre part, on constate que le chat est moins sollicité même pendant ses horaires de permanence : les visiteurs profitent du téléphone et de sa gratuité.

Pour les demandes « hors les murs », il faut noter le succès du triporteur. Positionné devant l'office de tourisme de Saint-Malo, il permet de répondre aux demandes rapides et permet ainsi d'alléger le nombre de visiteurs à entrer dans l'Office de tourisme et ainsi de raccourcir le temps d'attente. C'est un accueil très apprécié des visiteurs, et on estime que plus de 2 000 visiteurs se sont renseignés par ce biais.

A noter : la fermeture du BIT de Combourg le week-end du 20 et 21 juillet en raison d'un arrêt maladie (Covid). Le triporteur a également été limité pendant certains jours de canicule.



Guy Englebert

Local Guide · 340 avis



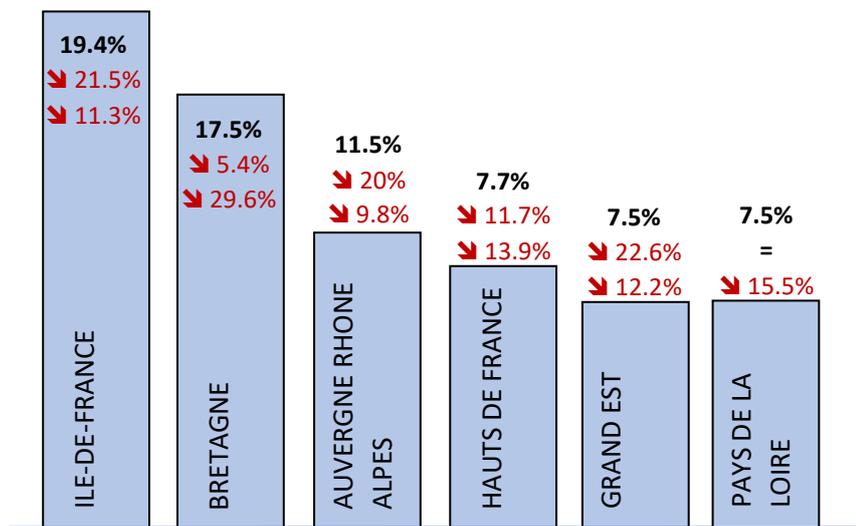
il y a 2 jours

NOUVEAU

Bonjour à tous, en tout qu'à, on est super accueilli, déjà à l'extérieur il y a une personne qui vous renseigne, sur vos souhaits, de ma part j'ai trouvé cette action de aider les gens à trouver leurs chemins. Car sa dégorge l'entrée de l'office, super sympa le très professionnel le personnel. De Guy le belge en Motorhome.

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022



FRANCE

67.1 %

Evolution de la clientèle française :

-15.2% / 2021

-14% / 2019

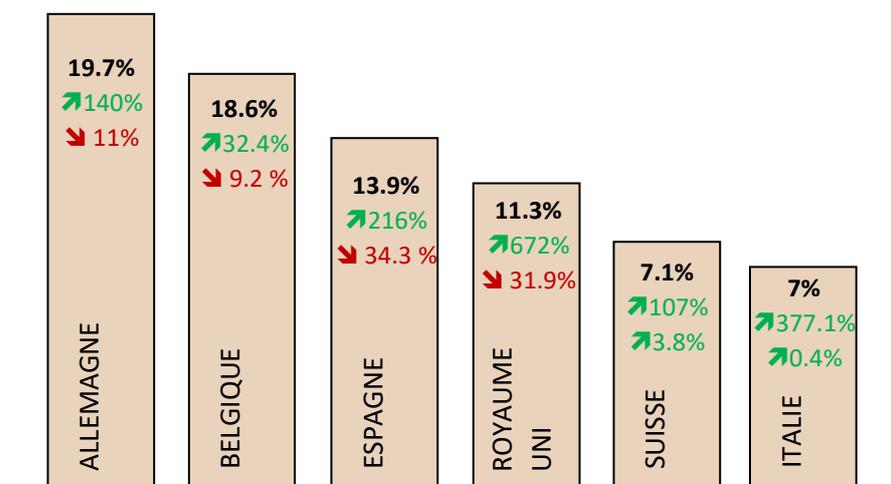
ETRANGER

32.9 %

Evolution de la clientèle étrangère :

+145.6% / 2021

-21.8% / 2019



Si la clientèle étrangère est de retour, la clientèle française quant à elle semble profiter de la levée des restrictions sanitaires pour partir à l'étranger. Alors que la clientèle du grand ouest se maintient entre 2021 et 2022 (Bretagne, Pays de la Loire et Normandie), les autres régions ont choisi d'autres destinations. La gratuité des autoroutes en Espagne et au Portugal ont sans doute également séduit les Français.

La clientèle étrangère n'a pas encore retrouvé son niveau de 2019, et elle reste principalement européenne. La Suisse et l'Italie ont néanmoins dépassé les chiffres de 2019 ; l'Allemagne et la Belgique s'en approchent de plus en plus. A noter également le retour du Royaume-Uni et de l'Espagne.

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022



LE RESENTI DES CONSEILLERS EN SÉJOUR

Alors que nous aurions pu nous attendre à un week-end prolongé du 14 juillet très chargé dans les offices de tourisme, la fréquentation est restée finalement assez fluide dans toutes nos agences. Beaucoup de locaux se sont déplacés pour profiter des festivités, et ce sont ajoutés aux touristes venus sur le week-end prolongé.

La saison a probablement démarré moins vite que ce que nous aurions espéré, comme si la canicule avait freiné les visiteurs à se déplacer. La très haute saison s'est vraiment ressentie après le 20 juillet, et cela s'est vu avec les demandes d'hébergements et l'engouement des réservations d'activités de loisirs. Comme chaque année, les jours de fréquentations les plus forts sont les dimanches, lundis et mardis, qui correspondent au début de séjour des visiteurs.

Les visiteurs sont majoritairement en séjour (à la semaine) et se partagent l'ensemble de la destination. On observe également des courts séjours de quelques jours, avant de partir vers une autre région.

En faisant un point par agence, les conseillers en séjour à **Saint-Malo** confirment une fluidité jusqu'au 20 juillet, puis une fréquentation qui s'est accélérée au week-end du 23 juillet, et un véritable « coup de feu » pour le 30 juillet avec l'arrivée des aoûtiers. Les demandes de cartes de transport sont très nombreuses avec une réelle volonté des visiteurs de poser leur véhicule pour se déplacer plus facilement.

A Cancale, le ressenti est le même. Les visiteurs (surtout locaux) regrettent l'absence de concerts sur le Port comme les années précédentes. Le centre de Cancale reste accessible, alors que le port est très fréquenté.

Mêmes constats pour **Dol-de-Bretagne** malgré des séjours longs (1 ou 2 semaines) sur certains lieux d'hébergements du Pays de Dol-de-Bretagne dès le début du mois de juillet. Comme toujours, les visiteurs sont en attente d'activités telles que les randonnées pédestres et les balades à vélos pour découvrir la région. Le dernier week-end de juillet a été marqué par une très belle fréquentation. La fête folklorique, le pardon de la Saint-Samson, le feu d'artifice et la venue de Ken Follett ont attiré beaucoup de monde, et la BIT a enregistré un record de fréquentation.

Nouveauté 2022 : la visite aux lampions qui a remportée un franc succès et a été rapidement complète !

Combourg a principalement accueilli des locaux lors du week-end du 14 juillet ; locaux venus s'assurer du maintien des festivités. Le mois de juillet s'est bien passé, avec des visiteurs intéressés par les balades, ainsi que le patrimoine.

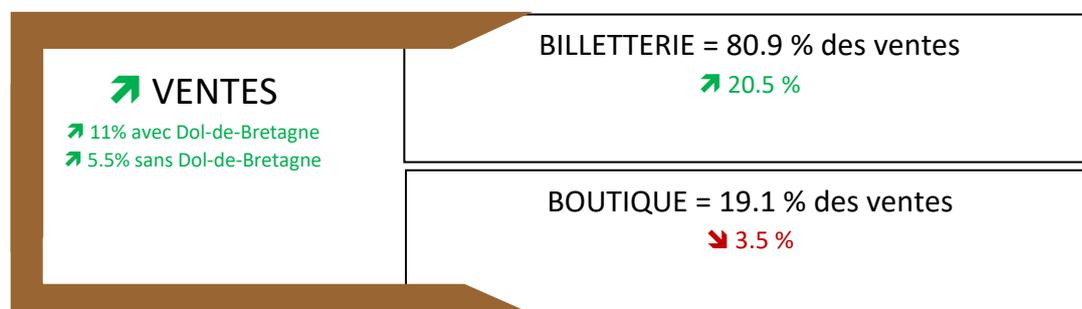
Les visiteurs sur **Saint-Suliac** sont toujours en quête d'informations sur les incontournables du village. En visite pour quelques heures, ils s'intéressent également à la Vallée de la Rance. Les conseillères en séjour proposent aux visiteurs de prolonger leur visite en restant déjeuner, en visitant la Maison des Collections ou en les invitant à profiter du marché d'été ou des festivités. Le changement d'horaires de l'Agence Postale donne lieu parfois à de longues explications, ce qui peut parfois décourager les touristes qui attendent leur tour.

Les conseillers en séjour de **Saint-Coulomb** accueillent principalement des visiteurs locaux, résidents secondaires ou touristes réguliers, qui viennent prendre les brochures de l'année et se renseigner sur les nouveautés ou le programme de l'été de la destination. Les demandes portent essentiellement sur les balades autour de Saint-Coulomb, et rapidement sur les activités sur Saint-Malo et Cancale.

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022

VENTES



| | Répartition des ventes | Comparaison sur 2021 | Comparaison sur 2019 |
|-----------------|------------------------|----------------------|------------------------------|
| SPL | | ↑ 15 % | ↑ 26 % ↑ 19.8 % hors Dol) |
| Saint-Malo | 80.6 % | ↑ 20.4 % | ↑ 22.2 % |
| Cancale | 6.8 % | ↑ 28.7 % | ↑ 10.6 % |
| Dol-de-Bretagne | 5.1 % | ↑ 18.4 % | |
| Saint-Suliac | 1.2 % | ↓ 11.5 % | ↓ 13 % |
| Combourg | 0.5 % | ↓ 13.1 % | ↓ 21% |
| Saint-Coulomb | 0.3 % | ↑ 50.8 % | ↓ 13.8 % |
| Ventes en ligne | 5.5 % | ↓ 33.7 % | ↑ 19.8 % |

LES TOPS – BILLETTERIE

- Réseau MAT : 23.8 % des ventes
- Grand Aquarium de Saint-Malo : 20.3 %
- Visites de l'Office de tourisme : 14.7 %
- Excursions Mont-Saint-Michel : 8.9 %
- Abbaye du MSM : 6.8 %
- Festival de Musique Sacrée : 4.5 %
- Folklores du Monde : 4.2 %

LES TOPS – BOUTIQUE

- Monnaie de Paris à la caisse (hors ventes distributeur : 13.2 %
- Timbres et cartes postales : 14.5 %
- Suivez l'Hermine : 4.6 %

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022



Des ventes plus poussives en début de mois. Il a fallu motiver les visiteurs à s'inscrire aux visites guidées. La canicule a eu des conséquences puisque les visites ont été annulées par arrêté préfectoral sur 2 jours, et la chaleur a freiné les visiteurs qui cherchaient davantage à se rafraîchir au bord de l'eau ou dans des visites d'intérieur.

Les ventes de titres de transport sont importantes. Encore une fois, on sent des visiteurs qui veulent « abandonner » leur véhicule pour éviter la circulation et le stationnement. Malgré le beau temps, les billets pour le Grand Aquarium se sont aussi très bien vendus. Les billetteries événementielles fonctionnent aussi mieux cette année.

Côté boutique, la pièce de la Monnaie de Paris est très demandée pour Saint-Malo, et les visiteurs n'hésitent pas à partir avec plusieurs pièces, grâce au lancement d'une nouvelle pièce pour Cancale. Les timbres et les cartes postales sont aussi très demandés, et l'Office de tourisme propose désormais un timbre personnalisé de la destination.

Globalement, les visites guidées de Saint-Malo fonctionnent bien, mais il aura fallu attendre le we du 14 juillet, puis le 25 juillet pour avoir des visites régulièrement complètes. Seule la visite nocturne est systématiquement complète. Les visites de Dol-de-Bretagne et Combours ont plus de difficultés à se remplir, à l'exception de la visite aux lampions de Dol-de-Bretagne, en soirée.

Les chasses au trésor de Saint-Malo ont repris : peu de participants pour le 10 juillet, mais complètes sur les deux autres visites de juillet.

Dans l'ensemble, les balades nature ont bien fonctionné (grandes marées, pêche aux lançons, parcs à huîtres).

PRÉVISIONS AOÛT

Les aoûtistes sont arrivés dès le 30 juillet, avec une nouvelle vague le week-end du 6 août. Beaucoup de demandes d'hébergements, y compris de dernière minute, pour lesquelles il n'est pas évident de répondre à tous les critères. Les demandes de renseignements concernent l'ensemble du territoire.

Les visiteurs sont très réceptifs aux activités qui leur sont proposées : ils veulent un maximum d'informations et veulent tout faire !