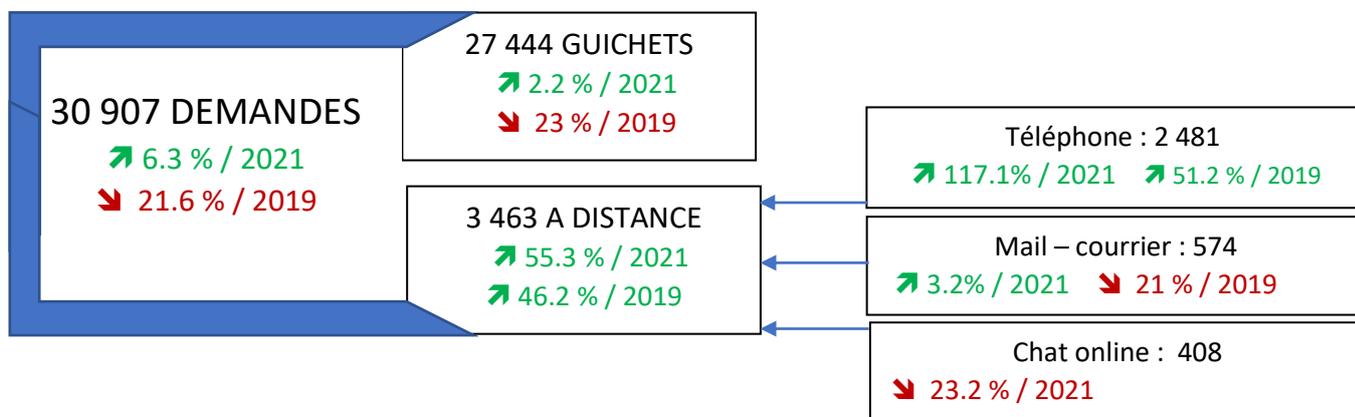


TABLEAU DE BORD

Août 2022 – Comparaison 2022, sur 2021 et 2019

ACCUEIL



	Compteur / estimation	Guichets enregistrés
SPL	91 068 +34.6% / 2021 -32.2% / 2019	22 681 +8.9% / 2021 -17.6% / 2019
Saint-Malo	65 103 +52.2% / 2021 -29% / 2019	18 231 +4.8% / 2021 -24.3% / 2019
Cancale	14 776 +1.2% / 2021 -39% / 2019	4 274 +8.2% / 2021 -24.6% sur 2019
Dol-de-Bretagne	5 857 + 8.8% / 2021 -33.4% / 2019	2 333 -8.3% / 2021 -23.5% / 2019
Saint-Suliac	3 554 +30.9% / 2021 -41.9% / 2019	1 663 -15.8 % / 2021 -36.1% / 2019
Combourg	1 406 -0.5% / 2021 - 40.3% / 2019	700 -0.7% / 2021 -38.2% / 2019
Saint-Coulomb	372 + 7.8% / 2021 -57.1% / 2019	242 +66.9% / 2021 -27.3% / 2019



LES DEMANDES

- Plans et localisation : 31.7 %
- Patrimoine culturel : 27.9 %
- Patrimoine naturel : 14.7 %
- Transport : 3.9 %
- Excursions maritimes : 2 %
- Promenades, randonnée pédestre : 2.3 %
- Evénements : 1.7 %

CHIFFRES CLÉS

109 631 questions
 91 068 visiteurs
 30 907 demandes
 2 481 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

Août 2022



Une fréquentation touristique toujours en augmentation par rapport à 2021, mais encore inférieure à celle de 2019. Le nombre de visiteurs à avoir fréquenté les différentes agences est en augmentation d'une manière générale, surtout à l'Office de tourisme de Saint-Malo et au Bureau d'Information Touristique de Saint-Suliac. Le nombre de guichets n'a pas augmenté de manière proportionnelle par rapport au nombre de visiteurs, et cela peut s'expliquer par le temps d'attente. En effet, nous avons déjà constaté que les visiteurs étaient en recherche d'informations demandant des réponses de plus en plus qualifiées et complètes. Les demandes « simples » de plans ou de localisation sont moins nombreuses, et sont la plupart du temps accompagnées de demandes précises sur des activités. De ce fait, le temps d'échange avec le visiteur est allongé, et les personnes qui patientent peuvent être découragées par l'attente, ou bien par le nombre de personnes déjà présentes dans les halls d'accueil.

Le nombre de guichets enregistrés au triporteur est également inférieur à 2021, en raison des conditions météorologiques moins favorables en août (vent, orages, pluie, chaleur ponctuelle). L'accueil extérieur a été moins disponible.

Les appels téléphoniques sont toujours plus nombreux. A titre d'exemple, le mardi 9 août, les conseillers en séjour ont répondu à 152 appels téléphoniques, pour une disponibilité du standard téléphonique de 8 heures 30. Les appels étant de plus en plus longs, cela signifie que les conseillers en séjour sont de plus en plus occupés par les appels, ne pouvant malheureusement pas ouvrir le chat online comme ils le souhaiteraient. Pourtant, à cette même date, le chat a été disponible pendant 6h00, pour répondre à une vingtaine d'internautes au cours de la journée.

Les recherches d'hébergements ont été très nombreuses pour le week-end du 15 août, mais également pour la semaine précédente et la semaine suivante. Les visiteurs avaient anticipé leurs réservations mais cela n'a pas empêché des demandes de dernière minute pour lesquelles il a été très difficile de trouver des solutions. De nombreux visiteurs se sont décidés à partir sur un coup de tête, et certains se sont interrogés sur la disponibilité une fois arrivés sur place. Ils ont été surpris de ne pas trouver d'hébergements répondant à leurs critères (situation géographique, tarif, type d'hébergement...), ou tout simplement disponibles, et des vacanciers sont parfois repartis. Comme pour le week-end du 14 juillet, la fréquentation des agences a été moins forte que ce que nous attendions. Finalement, les visiteurs avaient déjà obtenu les informations utiles à leur séjour.

Côté qualité, les visiteurs semblent satisfaits des services de l'Office de tourisme et expriment leur satisfaction par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction, ou d'avis en ligne. Ils sont également satisfaits de la destination : accueil, offre de services et d'activités, beauté de notre destination...

Alors que les réclamations sont habituellement plus nombreuses sur les deux semaines autour du 15 août, elles se sont décalées cette année à la fin du mois d'août. Il faut croire que les plaignants ont attendu d'être de retour de vacances pour s'exprimer. Les réclamations et les avis négatifs ne sont pas toujours justifiées, et sont pour certains (voir pour la majorité) classés sans suite dès lors que le service qualité demandent davantage de détails ou de justificatif.



Guy Englebert

Local Guide · 379 avis

★★★★★ il y a 4 semaines

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

Visité en août

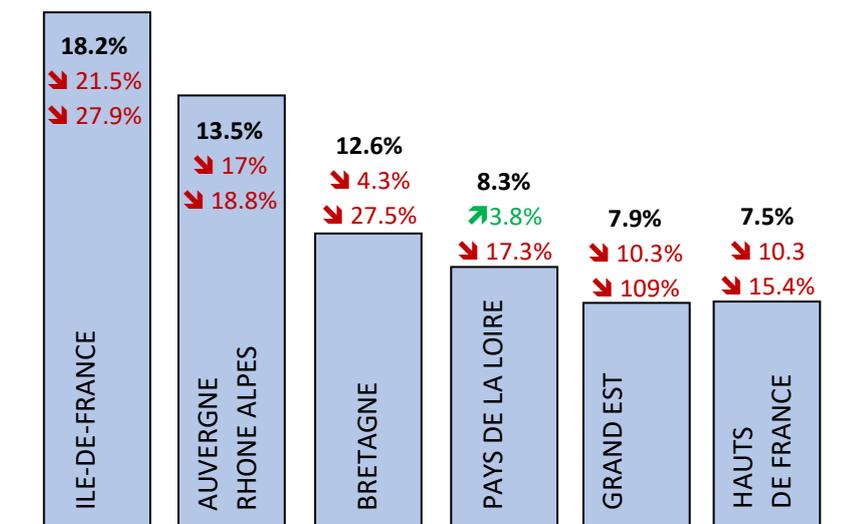


TABLEAU DE BORD

Août 2022



SAINT-MALO
BAIE DU MONT-SAINT-MICHEL



FRANCE

70.3 %

Evolution de la clientèle française :

-15.3% / 2021

-22.6% / 2019

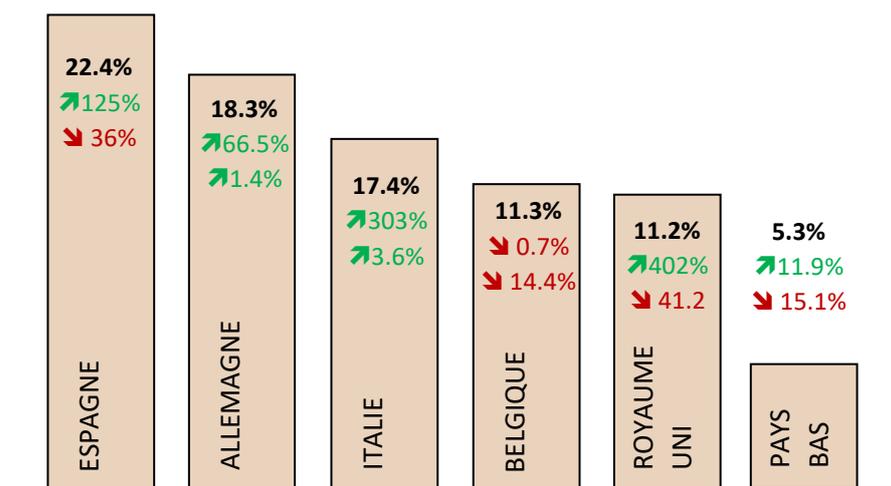
ETRANGER

29.7 %

Evolution de la clientèle étrangère :

+97.1% / 2021

-24% / 2019



Comme en juillet, la fréquentation touristique de la clientèle française est en baisse par rapport aux années 2019 et 2021. On comprend bien que les Français ont profité des conditions de voyages favorables pour partir à l'étranger. C'est notamment le cas des Bretons, qui arrivent à la 3^{ème} place du podium, alors qu'ils ont généralement la médaille d'argent derrière l'Ile-de-France.

La clientèle étrangère a presque doublé par rapport à 2021. Elle n'atteint pas encore les chiffres de 2019, mais certaines nationalités reviennent en force. C'est le cas par exemple de l'Espagne, l'Allemagne, l'Italie et du Royaume-Uni. L'Allemagne et l'Italie sont d'ailleurs mieux représentés en 2022 qu'en 2019.

La clientèle étrangère lointaine tarde encore à revenir.

TABLEAU DE BORD

Août 2022



LE RESENTI DES CONSEILLERS EN SÉJOUR

Les visiteurs sont majoritairement en séjour (à la semaine) et viennent découvrir l'ensemble de notre destination. Les fortes chaleurs ont également donné des envies de séjours pour quelques jours, de dernière minute. Certains visiteurs pensaient que la Bretagne était épargnée par les vagues de canicule, et quittaient donc les régions plus au sud (région Bordelaise par exemple).

En faisant un point par agence, les conseillers en séjour à **Saint-Malo** confirment un mois d'août intense au niveau de la fréquentation, avec une clientèle à l'écoute, en attente de conseils détaillés. Les visiteurs sont curieux, et très ouverts à de nouvelles expériences de visites ou d'activités. Là où les visiteurs se limitaient auparavant à des sorties en mer à bord de vedettes touristiques par exemple, ils s'intéressent désormais à l'ensemble de l'offre. Les visiteurs veulent tout savoir, avant de choisir les activités qu'ils réserveront.

Malgré une communication assez limitée sur la Route du Rhum, les demandes sont déjà nombreuses. Les demandes peuvent être à l'accueil, par des locaux ou des visiteurs qui ont l'intention de venir à l'automne, mais la majorité des demandes se fait par téléphone. Généralement, les personnes souhaitent des informations pratiques : stationnement, navettes, hébergement, informations sur le village...

A Cancale, la clientèle reste familiale comme nous en avons l'habitude. Les demandes sont nombreuses sur les activités à faire en famille, mais aussi sur tout le côté nature : balades à pied et à vélo, marées, excursions maritimes. Les activités ont généré également du passage : les visiteurs venus profiter des manifestations locales en ont profité pour s'arrêter au Bureau d'Information touristique.

Fait marquant : la fermeture exceptionnelle du BIT le 12 août après-midi en raison de la canicule (plus de 35°C dans le hall). Une climatisation a pu être installée pour le confort des visiteurs et des conseillers en séjour.

Dol-de-Bretagne a bénéficié d'une fréquentation régulière sur tout le mois d'août. La fréquentation reste majoritairement française, composée de couples et de familles. Les demandes se portent essentiellement sur le patrimoine de la ville et sa Cathédrale, mais elles sont également nombreuses sur la nature avec des demandes de balades dans le Pays de Dol et dans la Baie du Mont-Saint-Michel. Les visites guidées ont bien fonctionné ; la visite aux lampions a une nouvelle fois affichée « complet ». De très bons retours sur les expositions, comme celles de l'Espace Nominoë.

Combourg a également vu sa fréquentation augmenter dès les premiers jours d'août. Les visiteurs se sont renseignés pour organiser leur séjour à la semaine, avec des activités souvent familiales. Beaucoup de demandes pour se mettre à l'ombre et ainsi échapper à la chaleur : les visiteurs souhaitaient des balades en forêt par exemple (avant la fermeture de celles-ci pour risque d'incendie).

A Saint-Suliac, les touristes viennent visiter le village et les bords de Rance. Une fois sur place, ils cherchent à y rester, ce qui n'est pas toujours évident en cette période (hébergements complets). Des visiteurs ont été surpris de ne pas voir la fête traditionnelle du 1^{er} we d'août, et ce, malgré une communication en amont de l'association organisatrice. De très bons retours sur la visite du musée des Collections, et sur le camping.

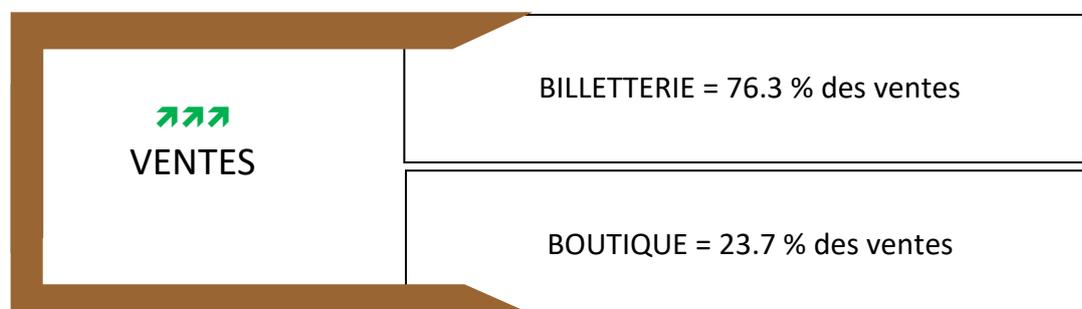
Fait marquant : les visiteurs ont été très agréablement surpris de pouvoir découvrir le « vrai » trophée de la Route du Rhum dans le BIT. Ils avaient parfois du mal à croire que ce n'était pas une copie.

Saint-Coulomb accueille toujours des visiteurs en recherche d'informations sur le patrimoine culturel et naturel entre Cancale et Saint-Malo. Les conseillers en séjour ouvrent à la découverte des Malouinières que les visiteurs connaissent rarement. Le circuit numérique édité par la Mairie fonctionne bien. Les visiteurs apprécient le service de proximité qui leur évite d'aller à Cancale ou Saint-Malo, où il peut être difficile de se stationner ou même de circuler. Certains visiteurs sont d'ailleurs venus au BIT, après avoir été informés du service lors de leur prise d'information via le standard téléphonique. Le passage plus faible de ce BIT permet aux conseillers en séjour de vraiment prendre le temps avec les visiteurs, et les visiteurs en profitent largement.

TABLEAU DE BORD

Août 2022

VENTES



	Répartition des ventes	Comparaison sur 2021	Comparaison sur 2019
SPL		↗ 188.5 %	↗ 35.2 % ↗ 17.1 % (hors Dol)
Saint-Malo	79 %	↗ 24.2 %	↗ 30.8 %
Cancale	7.8 %	↗ 5 %	↗ 25.2 %
Dol-de-Bretagne	5 %	↗ 30.2 %	
Saint-Suliac	1.3 %	↘ 0.3 %	↘ 0.3 %
Combours	0.5 %	↗ 1.7 %	↘ 44.9 %
Saint-Coulomb	0.6 %	↗ 164.1 %	↗ 60.1 %
Ventes en ligne	5.8 %	↘ 36.4 %	↗ 47.7 %
Info Truck			

LES TOPS – BILLETTERIE

- Grand Aquarium de Saint-Malo : 25.7 % des ventes
- Réseau MAT : 22.5 %
- Visites de l'Office de tourisme : 13.6 %
- Excursions Mont-Saint-Michel : 10.2 %
- Abbaye du MSM : 6.8 %
- Nocturne du MSM : 4 %

LES TOPS – BOUTIQUE

- Monnaie de Paris à la caisse (hors ventes distributeur) : 18.7 %
- Plans OT : 17.2 %
- Timbres et cartes postales : 12.3 %

TABLEAU DE BORD

Août 2022



Des ventes à l'accueil en nette augmentation par rapport aux années précédentes. L'offre est plus importante, et les conseillers en séjour ont été davantage sensibilisés et formés à la billetterie.

Certaines billetteries ont particulièrement progressé. C'est le cas des billets pour le Grand Aquarium ou la Demeure de Corsaire par exemple, ou les visiteurs ont pu s'y mettre à l'abris lorsque la météo était instable, ou trop chaude. Les ventes de titres de transport pour le réseau MAT a aussi largement progressé (+52% sur 2021). L'offre complète est désormais disponible à l'Office de tourisme de Saint-Malo, et le visiteur peut profiter de tickets à l'unité, de cartes de 10 trajets, mais aussi de cartes pour des séjours (24h, 48h, 72h, 7 jours, carte familiale...) et de renouvellement d'abonnement. L'office de tourisme a un vrai rôle de conseiller et explique avec précision les différentes formules pour que ce soit le plus intéressant pour les visiteurs.

A Saint-Malo, le poste dédié à la caisse a souvent été pris d'assaut, et un second poste en parallèle a été ouvert pour limiter l'attente, surtout lorsque le responsable de caisse vend des billetteries nécessitant du temps pour la réservation.

Les nouvelles pièces de la Monnaie de Paris ont été très appréciées et largement demandées. Le collectionneur ne choisit pas ; bien souvent, il s'offre les deux pièces de Saint-Malo (2021 et 2022) et celle de Cancale.

Globalement, on constate que les visiteurs n'ont pas regardé à la dépense : ils se sont faits plaisir. D'une simple demande de plan, nous avons régulièrement eu des visiteurs à prendre également de la billetterie loisirs et événementielle, ainsi que des articles en boutique.

Les ventes en ligne ont été plus timides en 2022. Cela n'a cependant pas empêché une très bonne fréquentation des visites guidées et balades nature proposées par l'Office de tourisme.

LES GRANDS CHIFFRES DE L'ÉTÉ 2022

166 014 visiteurs

50 125 guichets

196 057 questions

4 430 appels téléphoniques répondus

1 164 mails et courriers traités

628 chats répondus

208 heures de chats

PRÉVISIONS AUTOMNE

Généralement, la fréquentation ralentit la dernière semaine d'août. Comme en 2021, les familles étaient bien présentes la semaine précédant la rentrée scolaire. La semaine à cheval sur août et septembre n'a pas permis aux conseillers en séjour de reprendre leur souffle. En effet, la clientèle « bord de saison » est arrivée aussitôt, et les demandes à distance se multiplient : informations pratiques de rentrée (horaires de bus...), programme des JEP, Route du Rhum... La destination accueille également de plus en plus de groupes, que ce soit des groupes de français ou d'étrangers, de scolaires ou de seniors. Les clientèles de congressistes et de croisiéristes sont également bien présentes. A tout cela, il faudra ajouter le tournage d'un film sur Saint-Malo qui amène de nombreux techniciens.