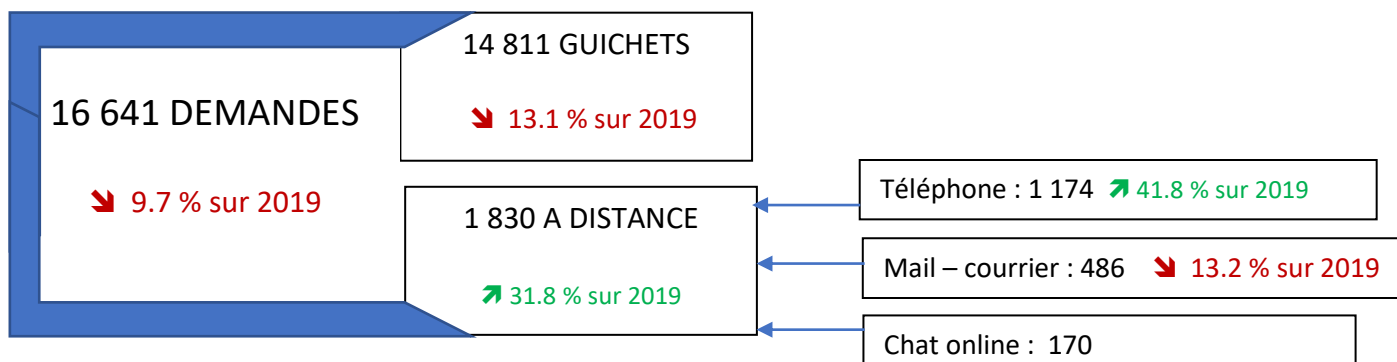


TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022

ACCUEIL

Période 15 juin au 10 juillet – Comparaison années 2022 à 2019



	Compteur / estimation	Guichets enregistrés
SPL	41 557 (-32.2%)	14 811 (-13.1%)
Saint-Malo	31 550 (-31%)	10 577 (-10.5%)
Cancale	6 399 (-34%)	2 203 (-10%)
Dol-de-Bretagne	1 981 (-41%)	1 013 (-24.5%)
Saint-Suliac	1 144 (-30.2%)	689 (-28%)
Combourg	397 (-46.9%)	327 (-34.7%)
Saint-Coulomb	86 (-32.2%)	62 (-4.6%)

41 557 VISITEURS
 ↘ 32.2 % /2019

LES DEMANDES

- Plans et localisation : 32.7 %
- Patrimoine culturel : 25.5 %
- Patrimoine naturel : 12.8 %
- Transport : 4.2 %
- Promenades, randonnée pédestre : 2.7 %

CHIFFRES CLÉS

56 698 questions
 41 557 visiteurs
 16 641 demandes
 1 174 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

Un beau début de saison pour cette année 2022. La tendance se confirme par rapport aux mois précédents : les agences accueillent moins de visiteurs, mais ces derniers se renseignent davantage auprès des conseillers en séjour. En moyenne, 1 visiteur sur 2.8 s'adresse à un conseiller en séjour, contre 1 visiteur sur 5 avant 2020. Les demandes à distance sont en forte augmentation, avec principalement une hausse des appels téléphoniques.

Les demandes sont qualifiées, et les échanges avec les visiteurs, que ce soit en vis-à-vis ou à distance sont de plus en plus longs.

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022

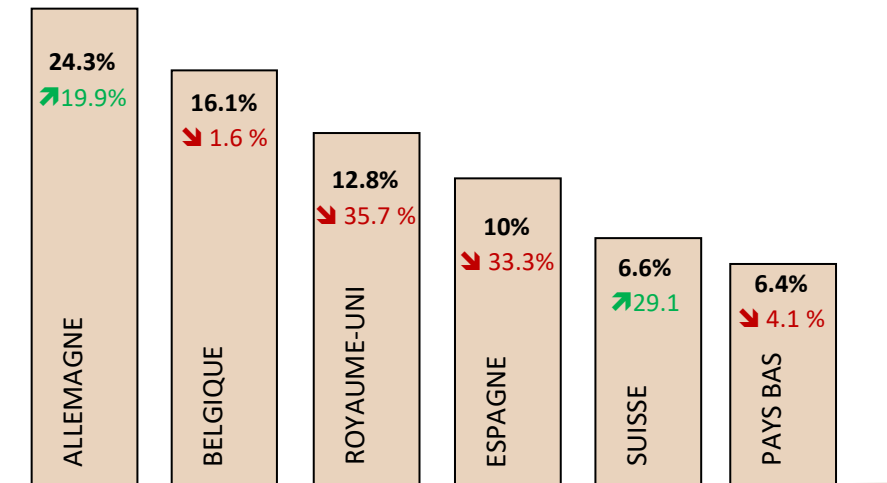
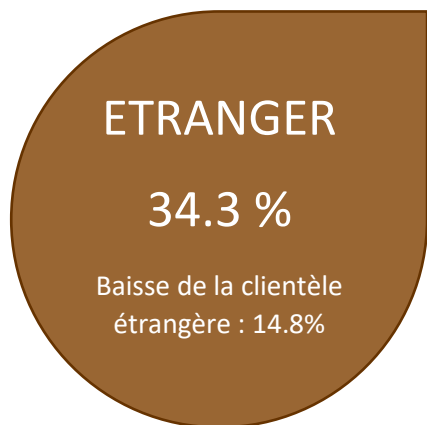
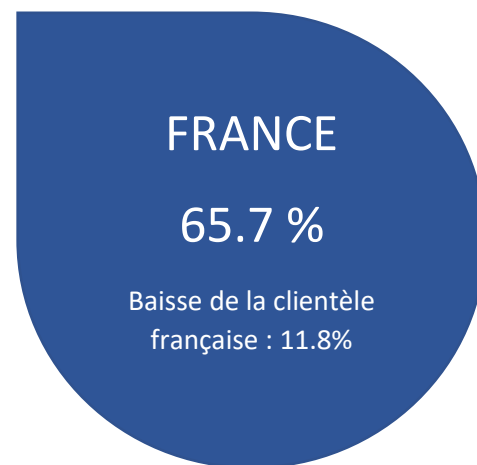
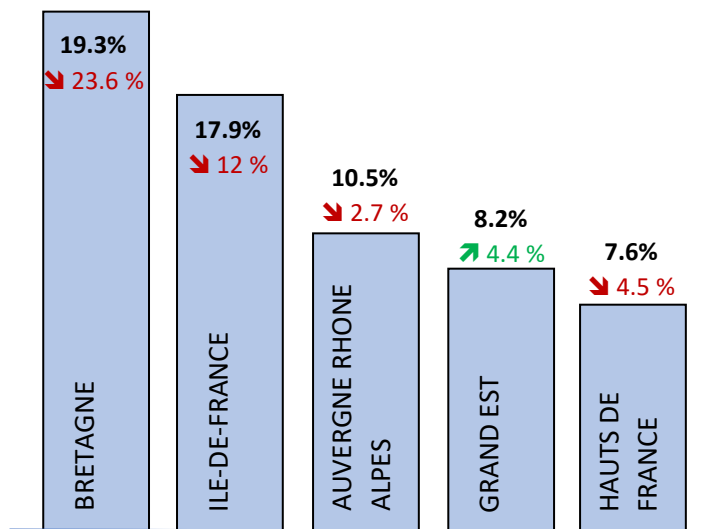


TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022



COMMENTAIRE

Les années 2020 et 2021 ayant été marquées par des confinements sur la période des vacances de printemps, il est préférable de comparer les chiffres de fréquentation de 2022 à ceux de 2019, pour voir où en est la reprise de l'activité.

Un beau début de saison avec un retour marqué de la clientèle étrangère : beaucoup d'allemands, de belges et d'espagnols, mais aussi une présence importante des anglais malgré les nouvelles conditions de voyages (Brexit).

A Saint-Malo, la très belle météo a favorisé les activités en extérieur, avec des visiteurs qui ont souhaité être conseillés pour des promenades en mer, des balades pédestres mais aussi des découvertes culturelles comme la visite des îlots et des forts.

A Cancale, les demandes ont été axées sur les balades à vélo, avec un besoin d'information sur la boucle 12 entre la Houle et la Pointe du Grouin mais aussi les voies vertes entre Cancale et Saint-Benoît des Ondes.

A Dol-de-Bretagne, les demandes se sont aussi tournées vers les circuits vélo et les randonnées pédestres, mais également sur le patrimoine historique et culturel et les expositions.

A Combourg, les visiteurs se sont renseignés sur les balades nature mais aussi sur le patrimoine. Le jeu « Mystère Abgrall » a été mis en place mi-juin et a été rapidement demandé à l'accueil.

La fréquentation du BIT de Saint-Suliac est plus aléatoire, et toujours très liée à la météo. Les visiteurs sont toujours autant surpris de la beauté de ce village qu'ils découvrent pour la première fois ou redécouvre avec plaisir.

Saint-Coulomb a ouvert le 5 juillet. Le samedi 9 a été assez bien fréquenté avec une quarantaine de visiteurs dont la typologie était bien répartie : touristes, résidents secondaires ou propriétaires de mobilhomes, locaux.

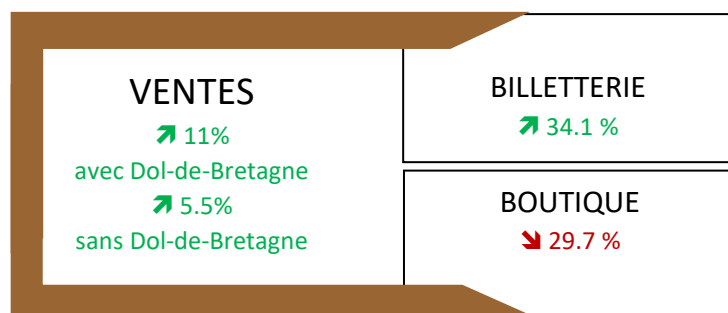
On a aussi pu observer davantage de demandes d'hébergement de dernière minute sur cette période, probablement liées aux belles conditions climatiques.

Les visiteurs restent majoritairement des touristes et excursionnistes (90.5%), mais aussi des locaux (5.8%). Ces derniers se renseignent généralement sur le programme événementiel et sur les nouveautés. Les groupes sont également de retour, mais ne fréquentent pas les offices de tourisme. Contrairement aux années antérieures à 2020, les groupes ne rentrent plus dans les agences pour demander individuellement des plans ; ce sont les guides qui entrent seuls pour se renseigner. La clientèle individuelle est principalement une clientèle de retraités, mais aussi de couples sans enfant.

TABLEAU DE BORD

Avant-saison estivale 2022

VENTES



	Evolution agence
SPL	↗ 11%
Saint-Malo	↗ 6 %
Cancale	↗ 5.8 %
Dol-de-Bretagne	
Saint-Suliac	↘ 40 %
Combourg	↘ 38.5 %
Saint-Coulomb	↘ 29.2 %
Ventes en ligne	↗ 40 %

LES TOPS – BILLETTERIE

- Réseau MAT : 30.9% des ventes
- Grand Aquarium de Saint-Malo : 16.6 %
- Visites de l'Office de tourisme : 12.2 %

LES TOPS – BOUTIQUE

- Suivez l'Hermine
- Timbres et cartes postales

Les ventes sont en hausse par rapport à 2019, malgré un nombre de visiteurs moins important dans les agences. Cela confirme les demandes qualifiées des visiteurs, et leur intérêt à vouloir être conseillé par les agents.

D'autre part, l'offre de billetterie s'est développée depuis 2019, et le discours des conseillers en séjour est de plus en plus « commercial ».

Les ventes de produits boutique sont en forte baisse par rapport à 2019. La clientèle groupe, qui ne fréquente plus nos agences, étaient une clientèle intéressée par des produits « souvenirs » tels que les guides touristiques à prix d'appel.

ZOOM SUR LA HAUTE SAISON

La haute-saison est là ! Les demandes affluent pour le week-end du 14 juillet, pour lequel les visiteurs souhaitent des informations sur le programme événementiel mais aussi sur les activités.

Les fortes chaleurs donnent des envies de fraîcheur autour de l'eau, mais aussi des balades à l'ombre et des visites en intérieur pour se mettre à l'abris.

Les demandes d'hébergement pour l'été continuent.