

saint-nazaire
les RENVERSANT • E • S [®]

24 janvier 2022



**Les grands
moments et les
chiffres
marquants de 2021**





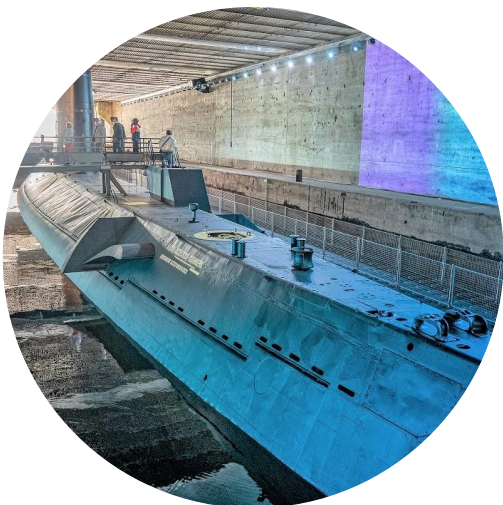
Du côté des sites de visite



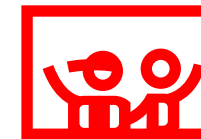
Une si longue période de fermeture...

De novembre 2020 à la réouverture, enfin, le 5 juin 2021 !





Du côté des sites de visite



Une si longue période de fermeture...

De novembre 2020 à la réouverture, enfin, le 5 juin 2021 !

...et une inauguration très attendue !

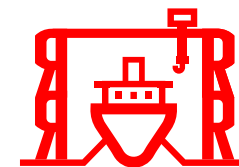
Après six mois de travaux, le sous-marin Espadon retrouve son public le 12 juillet 2021 avec un nouveau parcours de visite



l'espadon
LE SOUS-MARIN



Du côté des sites de visite



Plus de 185 000 visiteurs sur l'année 2021 dont **125 000 en juillet-août** (-6% par rapport à 2019)

éco
musée

ESCAL'
ATLANTIC
L'AVENTURE DES PAQUEBOTS

l'espadon
LE SOUS-MARIN

ÉOL
CENTRE ÉOLIEN
SAINT-NAZAIRE

Records de fréquentation tout l'été pour le **sous-marin Espadon**

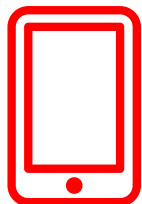
Records également pour les **Chantiers de l'Atlantique** et le **Grand Port Maritime** au mois d'août

Vacances de la Toussaint : -8% par rapport à 2019 mais +46% par rapport à 2020

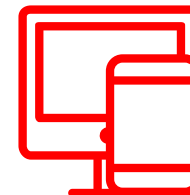
Vacances de Noël record : +40% par rapport à 2019



Saint-Nazaire Roversant
@SaintNazaireTourisme · 4,5 (113 e)




Sur le web



2,1 millions de pages vues sur le site saint-nazaire-tourisme.com
(-18% par rapport à 2020), **460 000 utilisateurs** (+24%)

Très forte progression de la vente en ligne : 35%
en 2019, plus de 55% en 2021

 **27 500 abonnés sur Facebook** (+11% par rapport à 2020), 6100 membres sur le groupe « Saint-Nazaire Roversante l'Agenda » (+74%)

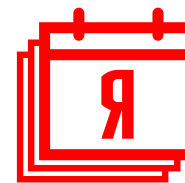
 **10 500 abonnés sur Instagram** (+33% par rapport à 2020)

 **2 200 abonnés sur Twitter** (+8% par rapport à 2020)

Et aussi LinkedIn, TikTok, Youtube...



A l'office de Tourisme



Contrairement à 2020, aucune fermeture totale en 2021

Retour progressif à des chiffres « normaux », de peu inférieurs à l'année record 2019 :

Plus de 60 000 personnes reçues (+61% par rapport à 2020, -29% par rapport à 2019)

23 500 actes de renseignement (+10% par rapport à 2020, -12% par rapport à 2019)

Montée en puissance du téléphone : **2400 appels en juillet-août**, +60% par rapport à juillet-août 2019





En hors-les-murs

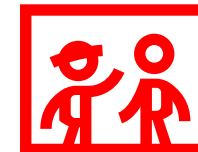
Une grande nouveauté : l'arrivée de la Méhari !

Elle s'est déployée sur l'ensemble du territoire à partir du printemps : marchés des communes de la CARENE, Rozé, Saint-Marc-sur-Mer





En hors-murs



Une grande nouveauté : l'arrivée de la Méhari !

Elle s'est déployée sur l'ensemble du territoire à partir du printemps : marchés des communes de la CARENE, Rozé, Saint-Marc-sur-Mer



Nous étions à vos côtés : plusieurs permanences au camping de l'Eve, marché de Montoir-de-Bretagne avec le Musée de la marine en bois du Brivet, marché de Donges avec le Manoir de la Héliardière



En hors-murs



Une grande nouveauté : l'arrivée de la Méhari !

Elle s'est déployée sur l'ensemble du territoire à partir du printemps : marchés des communes de la CARENE, Rozé, Saint-Marc-sur-Mer



Nous étions à vos côtés : plusieurs permanences au camping de l'Eve, marché de Montoir-de-Bretagne avec le Musée de la marine en bois du Brivet, marché de Donges avec le Manoir de la Héliardière

Et toujours notre triporteur, dans le centre-ville et sur le front de mer de Saint-Nazaire

Plus de 1100 contacts au total cette année



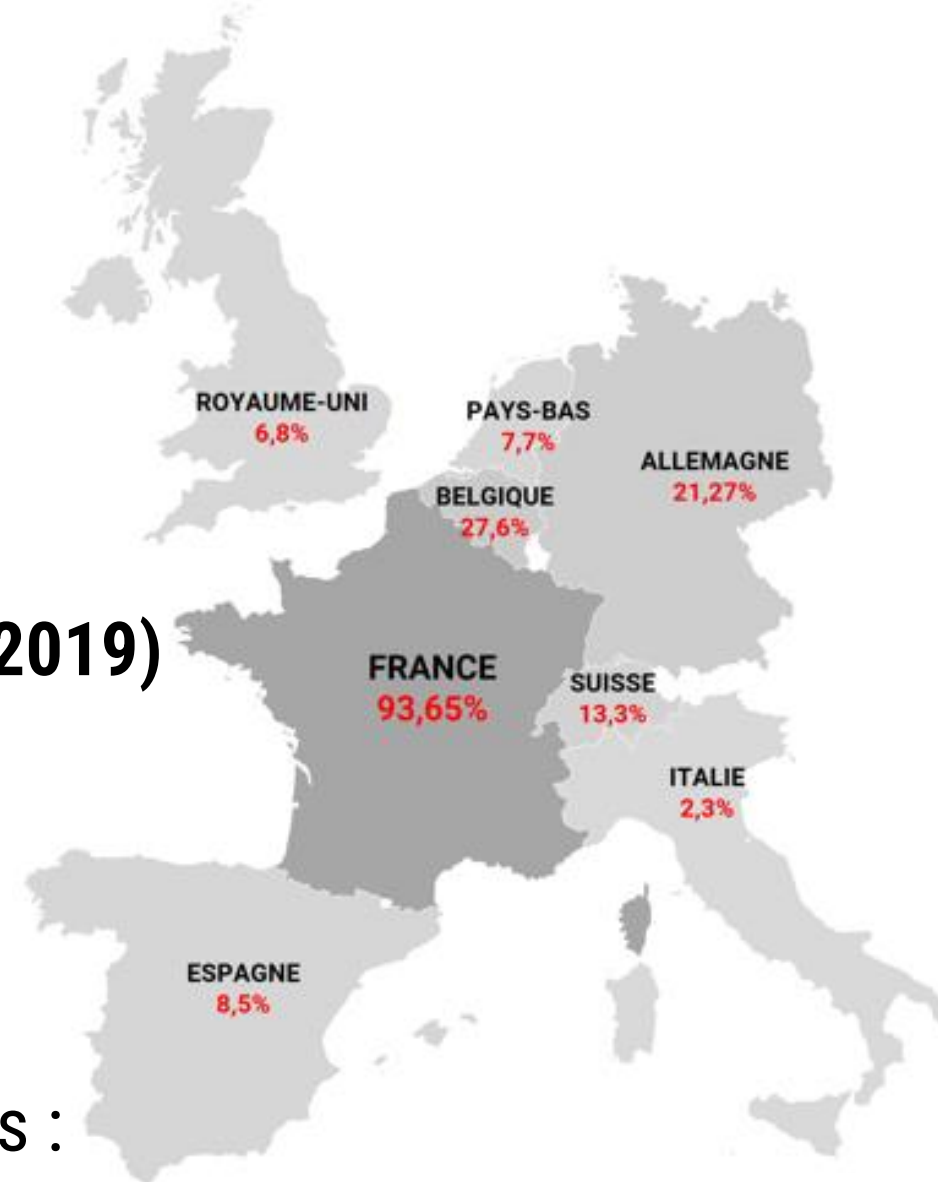
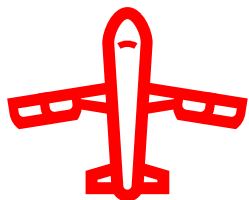
Nos visiteurs

Origine géographique :

93,6% de Français (87% en 2019)

38% des Pays de Loire

30% de Loire Atlantique



Top 3 des visiteurs étrangers :

1. Belgique 2. Allemagne 3. Suisse



Nos visiteurs



Touristes vs. excursionnistes !

Du 1^{er} juillet au 16 août à Saint-Nazaire (données Flux Vision Tourisme) :



563 000 nuitées dont 16% de nuitées étrangères ;
+4% par rapport à 2020, -15% par rapport à 2019

1,75 million d'excursions dont 5% d'excursions
étrangères ; +9% par rapport à 2020, +28% par
rapport à 2019



Nos visiteurs



Typologie :

- **Toutes les tranches d'âge** sont représentées
- **Demandes majoritaires :**
 - Sites de visites et visites guidées / 50%
 - Découverte de la ville et balades urbaines / 25%
 - Animations culturelles / 12%
 - Activités sportives : nautisme, vélo, rando... / 11%





Touche pas à mon spot



Première édition de cet événement dédié au nautisme et au développement durable le 5 juin 2021

3 spots, une dizaine de clubs et associations, 5 activités nautiques, 80 participants et plus de 200kg de déchets ramassés !

Prochaine édition le 11 juin 2022





Exposition « Figures de Brière »

Exposition photo présentée tout l'été à Saint-André des Eaux, dans la salle du Parvis et sur le port de la Chaussée Neuve



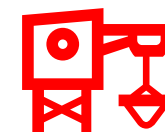
18 artisans, restaurateurs, promeneurs en chaland... pris en photo dans leur activité

Nouvelle exposition photo « La Brière, Renversante par nature » en 2022





Mais aussi...



L'Office de Tourisme s'est mobilisé sur tous les fronts, toute l'année, sur tous les événements du territoire :

- **Lives sur Facebook** pour les départ de paquebots
- Accueil du public lors de la **Solitaire du Figaro**
- Participation à « **Parc en fêtes** » en septembre
- Mobilisation pendant les **Journées Européennes du Patrimoine**
- Réception du paquebot « **Spirit of Adventure** » pour une brève escale le 13 octobre
- Accueil des **nouveaux arrivants Nazairiens** en partenariat avec la Mairie



**Vers une
destination de
qualité !**





Qualité de la Destination



Une cinquantaine de suggestions et réclamations reçues en 2021



Sujets très variés : vélo, demandes de visites supplémentaires, envies de trains touristiques, etc...

Quelques réclamations concernant des prestataires

17 ont été traitées avec succès



Qualité de la Destination



Nos notes sur les réseaux :



Google : 4,2/5



Tripadvisor : 4,5/5



Enjeu crucial : le suivi de l'e-réputation !

« Personnel très accueillant et très professionnel. Donne envie de visiter Saint-Nazaire » 5/5 (*Office de Tourisme, août 2021*)

« Il y a rien de bien à voir » 2/5 (*Tumulus de Dissignac, juillet 2021*)



L'importance de la satisfaction

126 questionnaires de satisfaction remplis à l'Office de Tourisme



97,4% satisfaits du temps d'attente

95,7% satisfaits de l'écoute des conseillers

96,6% satisfaits des documents remis

98,3% satisfaits des conseils prodigués

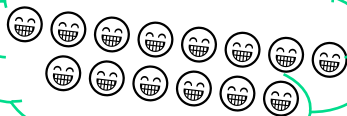


L'importance de la satisfaction

Personnel sympa
et efficace

De continuer
comme ça

Améliorer la localisation sur Internet
quand on tape "office de tourisme" ou
"syndicat d'initiative". Accueil super
++



Ne pas fermer le midi
pendant les journées du
patrimoine

Un grand merci pour
votre serviabilite et votre
gentillesse

Merci Charline pour votre
accueil et votre sourire

Excellent accueil et
informations fournies
completes

Merci pour votre
accueil et votre
gentillesse

Au top

Un peu plus de
propositions culturelles

Parfait

Voir pour simplifier l'accès
à l'adresse de l'office de
tourisme sur site internet



RAS c'était
parfait



L'emploi et la formation

Problèmes de recrutement sur l'ensemble du territoire

Dates à retenir :

01/02 : « Rendez-vous métiers » et job dating
(association Parl'On)

04/02 : prochaine réunion du groupe

05/03 : Forum jobs d'été

15/03 : Rallye de l'emploi





Les Renversant·e·s·

Comité Consultatif des Acteurs du Tourisme

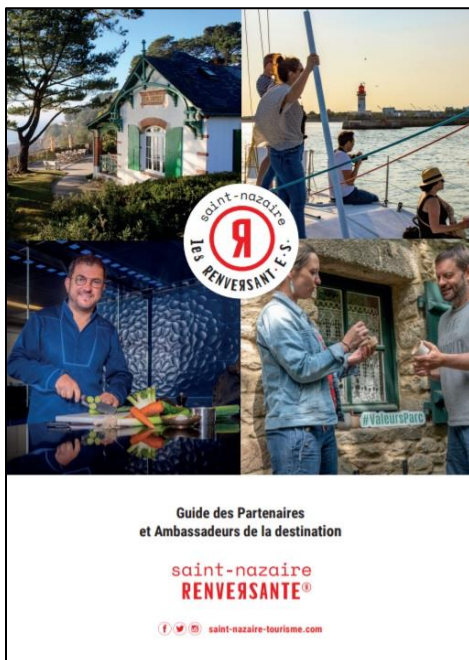
Plus de 400 professionnels : tous les acteurs touristiques de la destination

Plusieurs rendez-vous chaque année :

- Bilan annuel et perspectives
- Moments de convivialité pour découvrir des lieux et se rencontrer
- Moments de concertations et ateliers de travaux

Les enjeux :

- Fédérer les volontés autour de projets collectifs
- Créer des synergies pour une coopération fructueuse
- Générer de l'enthousiasme





Vos contributions comptent !

Nous vous remercions pour les suggestions que vous nous avez transmises en préambule de cette réunion !



N'hésitez pas à prendre contact avec nous, à n'importe quel moment, pour nous faire part de vos remarques ou interrogations.

Stratégie 2022-2027





Stratégies et perspectives

Etude de notoriété 2020 : **85,5% des Français** entre 18 et 65 ans connaissent Saint-Nazaire au moins de nom

Développement de la marque de destination Saint-Nazaire Renversante :
campagne de communication dans le grand Ouest et à Paris au printemps 2022

saint-nazaire
RENVERSANTE®

Connaissance du public : enquête à l'été 2022 avec le CRT Bretagne et Loire Atlantique Développement sur les visiteurs et leur mode de communication



Stratégies et perspectives

Projet d'entreprise et de destination 2022-2027

Les enjeux :

- **Efficienc**e
- **Citoyenneté**
- **Investissements à vocation durable**
- **Synergies**



Stratégies et perspectives

Projet d'entreprise et de destination 2022-2027

Les objectifs à l'horizon 2027 :

370 000 visiteurs annuels

92% de satisfaction des visiteurs

75 000 visiteurs accueillis à l'Office de
Tourisme

500 000 visiteurs uniques annuels sur
le site internet

Taux de notoriété de Saint-Nazaire
supérieur à 87%

Diversifier les publics et les clientèles

Cultiver l'innovation et l'excellence

Conserver, créer et valoriser le
patrimoine

Asseoir l'image de Saint-Nazaire et de
son territoire

Structurer une politique de
responsabilité sociétale et de
développement durable



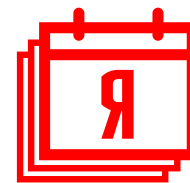
Stratégies et perspectives

Pierre Sabouraud a pris la **présidence de la Fédération régionale des Offices de Tourisme des Pays de la Loire** le 10 janvier 2022.





Les temps forts de 2022 (1)



28 mars : 80 ans de l'Opération Chariot

31 mars : Eductour – découverte des Chantiers de l'Atlantique et du Grand Port Maritime

13-14 mai : Saint-Nazaire pleine nature (nouvel événement)

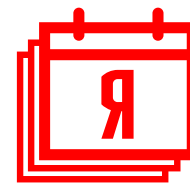
28-29 mai : Evénement de promotion du vélo au Bois Joalland (300 nuitées sur le territoire)

4 juin : Grande Marée





Les temps forts de 2022 (2)



11 juin : Touche pas à mon spot

8 juillet au 31 août : Côté Plages

17-18 septembre : Journées Européennes du Patrimoine

3 décembre au 8 janvier : Féeries de Noël

Escales de paquebots : 6 mai, 14 mai, 15 juin,
30 novembre





C'est l'heure du vote !



Nous allons désormais élire le membre du Comité Consultatif des Acteurs du Tourisme qui siègera au Conseil d'Administration de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme.

saint-nazaire
RENVERSATE®

Saint-nazaire-tourisme.com

