

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

30 janvier 2023





- **Mot de bienvenue**

Céline GIRARD-RAFFIN, Présidente de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

- **Qualité de notre destination : ce qu'en pensent nos visiteurs.**



Les Renversant.e.s



Les Renversant·e·s·

Comité Consultatif des Acteurs du Tourisme

Plus de 600 professionnels : tous les acteurs touristiques de la destination

Les enjeux :

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

Plusieurs rendez-vous chaque année :

- Bilan annuel et perspectives
- Moments de convivialité pour découvrir des lieux et se rencontrer
- Moments de concertation et ateliers de travail



Guide des Partenaires
et Ambassadeurs de la destination

saint-nazaire
RENVERSANTE®

   saint-nazaire-tourisme.com

saint-nazaire
RENVERSANTE®

Réunion des Renversant·e·s·
30 janvier 2023 -LG





**Guide des Partenaires
et Ambassadeurs de la destination**

**saint-nazaire
RENVERSANTE®**

   saint-nazaire-tourisme.com

Les Renversant-e-s.

**Connaitre sa
destination pour en
être ambassadeur**

Réunion de tous les acteurs
(1 / an)

+

Des réunions en co-
construction autour de
thématiques principales
(selon partage
d'expérience, de visites in
situ)

Qualité de services
(pour une attractivité et
compétitivité de la
destination et de ses
prestataires)

Atelier à déterminer
selon opportunité

Emploi et Formation
(trouver des solutions,
mettre en relation,
fédérer)

Les Renversant·e·s en 2022

- . 19 nouveaux meublés touristiques,
- . 1 nouvelle chambre d'hôtes,
- . 2 nouveaux hôtels,
- . 16 nouveaux restaurants...

Saint-Malo-de-Guersac

Le Brivet au fil de l'eau pour un nautisme durable



Les déchets recueillis le long des berges du Brivet, lors de l'opération nettoyage. (Photo: OuestFrance)

L'événement Touche pas à mon spot, organisé par Loire-Atlantique développement et l'association Surftrider, afin de lier navigation nautique et préservation de l'environnement, a mobilisé une quarantaine de personnes, au port de Rozé, samedi dernier. Encadrés par les clubs de canoë-kayak de Trignac et Besné, à bord de leurs embarcations, les sportifs ont

pu recueillir divers déchets et matériaux gisant sur les berges du Brivet. « Une invitation à tester une balade sur le Brivet, soit en descendant vers Trignac ou en remontant vers Besné. C'est à la fois, une découverte du paysage tout en associant un geste utile pour la planète », indique Laurence Gras, responsable de l'office de tourisme agglomération.



2022 en chiffres





A l'Office de Tourisme

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

72 125 personnes

22 162 actes de renseignement



Nos visiteurs sont :

91 % Français

9 % étrangers (Allemagne – Belgique- Royaume Uni)

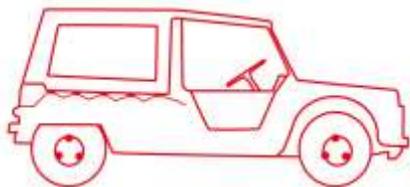


Touristes vs. excursionnistes !

Du 1^{er} juillet au 17 août à Saint-Nazaire (données Flux Vision Tourisme) :

658 000 nuitées +14% par rapport à 2021

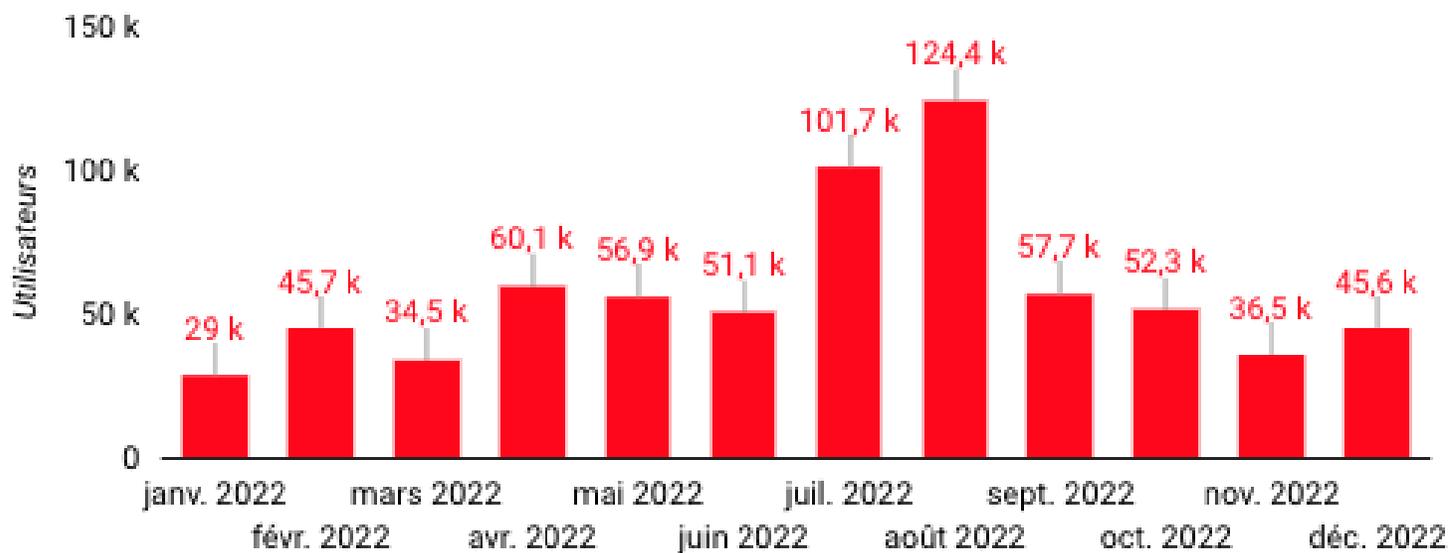
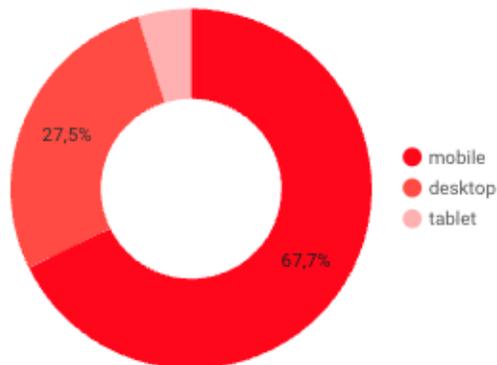
2 millions d'excursions +15 % par rapport à 2021





Sur le web en 2022

660 000 utilisateurs (+30%) sur le site saint-nazaire-tourisme.com





Nos visiteurs



Typologie :

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





Sur le site web en 2022

2,2 millions de pages vues sur le site saint-nazaire-tourisme.com

- 1. Les sites**
- 2. Billetterie en ligne**
- 3. Visiter la base sous-marine**
- 4. Calendrier des visites**

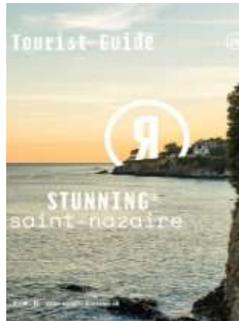
- 1. Où et quand assister aux départs des paquebots**
- 2. Le Parc naturel régional de Brière (+300%)**
- 3. L'agenda**
 4. Les plages
 5. Activités à faire à Saint-Nazaire et en Brière
 6. Découvrez le programme de Noël
 7. Le sentier des douaniers – GR34
 8. Saint-Marc-sur-Mer et la plage de M. Hulot
 9. Balades et randonnées à pied
 10. Rozé Immersion Brière
 11. La Solitaire du Figaro
 12. À travers les quartiers de Saint-Nazaire
 13. Que faire en famille
 14. Lieux de visite en Brière

Ils apprécient nos éditions :



En français

En 5 langues



Des actions de communication et des partenariats puissants pour promouvoir la destination

- **Du côté des relations presse :**
 - 10 conférences et points presse
 - 25 accueils de presse et influenceurs : UN RECORD !
 - 180 retombées presse
 - Des outils pour promouvoir vos activités : Infolocales
- **Du côté de l'affichage :**
 - 771 faces dans le Grand Ouest + Paris pour promouvoir la destination
 - 1 015 faces dans le Grand Ouest pour promouvoir les visites
- **Un réseau de plus de 100 partenaires : OT, hébergements, CE... Et des éducteurs**



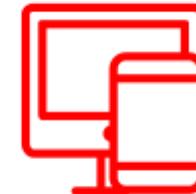
●●● **Un nouveau clip de promotion des visites**



Version principale, version longue du clip :
https://youtu.be/aDA5_8Xb3es



Sur les réseaux sociaux en 2022



Saint-Nazaire Roversante a publié une vidéo dans la playlist **Chantiers Navals**.

Publié par Jérôme Bosger.
9 déc. 2022

Un reportage de Zone Interdite à ne surtout pas manquer ce dimanche 11 décembre à 21h10 ! 3 ans dans les coulisses de la construction du premier paquebot à propulsion GNL construit à Saint-Nazaire, par Les Chantiers de l'Atlantique.

Voir les statistiques et les publicités

Booster la publication

1376 221 commentaires 1350 partages

Teaser Zone Interdite M6
196 k pers. touchées sur Facebook

saintnazairetourisme
Saint-Nazaire, Pays De La Loire, France

Voir les statistiques

Booster la publication

Aimé par saintnazaireavelo et 650 autres personnes

saintnazairetourisme Le dernier-né des Chantiers de l'Atlantique, le #CelebrityBeyond, devrait partir mardi 1er février pour une série d'essais en mer... plus

Voir les 21 commentaires

Le Celebrity Beyond à sec
16 k pers. touchées sur Instagram

Saint-Nazaire Roversante
4 257 abonnés
7 mois

Nous vous souhaitons la bienvenue sur notre territoire avec cette peinture monumentale sur le château d'eau de la Cordonnais ! Réalisée par le Studio Katra et l'artiste Gilas Thomas, cette œuvre est composée de la marque de notre destination, des noms des communes de la CARENE et de motifs aquatiques, soulignant ainsi l'importance de l'eau et sa préservation sur l'ensemble de notre territoire !

CARENE - C.Robert

#SaintNazaireRoversante #SaintNazaireTourisme #Cordonnais #ChateauEau #CARENE Saint-Nazaire et agglomération

Nouvelle peinture pour le Château d'Eau de la Cordonnais
30K pers. touchées sur LinkedIn



Avis en ligne

Google My Business & Tripadvisor



	Site	Nombre d'avis...	Note de la périod...	Note globale
1.	Sous-marin Espadon	633	4,65	4,5
2.	Visite des chantiers navals de Saint-Nazaire	156	4,56	4,5
3.	Belvédère de Rozé	262	4,52	4,5
4.	Escal'Atlantic	180	4,46	4,4
5.	Tumulus de Dissignac	24	4,38	4,1
6.	Office de Tourisme de Saint-Nazaire	29	4,31	4,2
7.	Ecomusée	48	4,27	4
8.	Croisières découvertes de Saint-Nazaire	16	4,25	4,4
9.	Boutique Escal'Atlantic	4	4,25	4
10.	Terrasse Panoramique	7	4,14	4
11.	Boutique de l'Écluse fortifiée	1	4	4
12.	EOL Centre éolien Saint-Nazaire	22	3,95	3,7
13.	Visite d'Airbus Atlantic Saint-Nazaire	9	3,44	4
14.	Bureau d'Information Touristique de Saint-Andr...	null	null	5
	Total général	1391	4,54	4,41

	Site	Nombre d'avis...	Note de la période	Note globale ⓘ ...
1.	Sous-Marin Espadon	66	4,64	4,58
2.	Chantiers de l'Atlantique	35	4,53	4,5
3.	Office de Tourisme	4	4,63	4,5
4.	Belvédère de Rozé	2	4,75	4,5
5.	Escal'Atlantic	57	4,56	4
6.	Ecomusée de Saint-Nazaire	10	3,5	4
7.	Airbus	5	3,2	4
8.	Croisières découvertes	1	4	4
9.	Eol Centre éolien	11	3,45	3,5
	Total général	191	4,43	4,18



Sur les réseaux sociaux en 2022



31 227

+14%

150K personnes touchées en moyenne par mois (+4%)



12 533

+19%

84K personnes touchées en moyenne par mois (+4%)



2 375

+5%



10 000 abonnés

+80%



4 000 abonnés

+60%



1 000 abonnés

+135%



400 abonnés

+33%

Qualité de la
destination :
qu'aiment-ils..... ou
pas !



Ils apprécient :

Super **expérience** !
Personnel au top, qui prend le temps de tout nous expliquer et de nous **conseiller**

Très bel endroit, ce Belvédère, à visiter avec table de pique nique et **parking gratuit**. De belles **balades**

C'est bien d'avoir conservé ce **site historique** et utilisé. Une construction Impressionnante.

Guide **sympathique** et **professionnel**. Endroit **calme** et **unique** pour **dépassement** assuré..

Hôtel très **propre** et **agréable**, cela se voit dès l'entrée dans l'établissement. **Accueil courtois, souriant** et **chaleureux**, aussi bien avec la personne qui nous a accueilli qu'avec les personnes présentes au petit déjeuner. ...

Lieu du passé intéressant à découvrir avec très belle **vue** sur les chantiers navals

ne pas hésiter à monter sur la terrasse de la base sous-marine, la **vue** y est superbe sur le **port**, la **ville** et les **géants en construction**. le jardin des plantes pas terrible, l'arboretum très agréable. **l'ensemble mérite d'être vu**.

Restaurant au bord de plage avec une **vue magnifique**, des **huîtres** super bonnes, des **plats raffinés** (la purée de patate douce, un délice). Le personnel et le patron sont très serviable merci pour tout.

Adapté aux enfants : Un menu enfant et un dessert gourmand (boule de glace fraise tagada, un brownie et de la crème anglaise) .

Excellent!! Nous avons très bien mangé. Menu à 17 euros entrée plat et dessert. C'est très **abordable**. Les **produits sont frais** et sont très bien cuisinés. Nous nous sommes régalés. Très belle surprise !! **L accueil est chaleureux**. Merci beaucoup !!

Tout est ok, **Merci**.
- Maintenez le prix parking camping-car (7€avec électricité ça n'est pas cher)
- Maintien voies cyclables

Ils apprécient moins :

Signalétique de l'ensemble fortifié (Base sous-marine et Ecluse)

« **Propreté** de l'entrée boutique Escal'Atlantic, notamment sur les odeurs à la devanture »

Une personne s'est plaint du site internet plus précisément de **la page Agenda**. Selon elle lorsqu'on clique sur un événement **il y a peu voir pas d'informations !**

« A quand une **voie verte** partagée pour les nazairiens travaillant à Airbus - Site de Montoir ? (+ 6000 personnes y travaillent) »

Location de vélo pour enfants !!

"Escalier menant au toit de la base sous-marine **très sale** (urine, selles...) Inadmissible pour Saint-Nazaire. Un nettoyage régulier: c'est trop demander ?"

Retour d'un couple de randonneur : « le parcours **n'est pas bien balisé**, ils se sont perdus plusieurs fois et ils ont du demander leur chemin à plusieurs reprises à des briérons. Selon eux, le circuit n'est pas adapté pour des visiteurs qui ne connaissent pas la Brière. »



L'importance de mesurer la satisfaction...

306 questionnaires de satisfaction remplis à l'Office de Tourisme

- 98,3% satisfaits du temps d'attente
- 99,5 % satisfaits de l'écoute des conseillers
- 97,8% satisfaits des documents remis



98,3% satisfaits des conseils prodigués

Nos notes sur les réseaux :

Google : 4,2/5
 Tripadvisor : 4,5/5



Questionnaire de satisfaction

Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous venu(s) à l'Office de Tourisme ?
 Accueil / Information Billetterie Autre

Autre, précisez :

Votre profil :
 Camping-cariste
 Québécois(e)
 Membre(s) de la CAREN
 Étudiant(e)
 Résident(e) local(e)
 Autre

Donnez quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants :

- Le temps d'attente avant d'être reçu par un(e) conseiller(ère) en séjour
 Satisfait Insatisfait Sans opinion

- L'écoute et la disponibilité de (de la) conseiller(ère) en séjour
 Satisfait Insatisfait Sans opinion

A-t-on répondu avec pertinence à vos attentes ?
 Tout à fait Pas du tout* Cela dépend*

*Si réponse « Cela dépend » ou « Pas du tout » :
 Pourquoi nous préciser les éléments qui n'ont pas répondu à vos attentes ?

Vous a-t-on remis le document(s) que vous souhaitez, que vous attendez ?
 Tout à fait Pas du tout* Cela dépend*

*Si réponse « Cela dépend » ou « Pas du tout » :
 Pourquoi nous préciser les documents qui n'ont pas répondu à vos attentes ?

saint-nazaire RENVERSANTE®

L'importance de suivre les réclamations

Car....

Office de tourisme de Cat I

Marque Qualité Tourisme.



**Une soixantaine de suggestions et réclamations
reçues en 2022**

Nous permettant de faire le lien avec

Un éco système Qualité



Groupe Qualité Destination

Groupe Qualité Mobilités Douces

sujets: navette départementale période élargie, entretien des voies cyclables, **les possibilités de locations de vélos + pour les familles avec petits enfants**, l'entretien des chemins de randonnée.

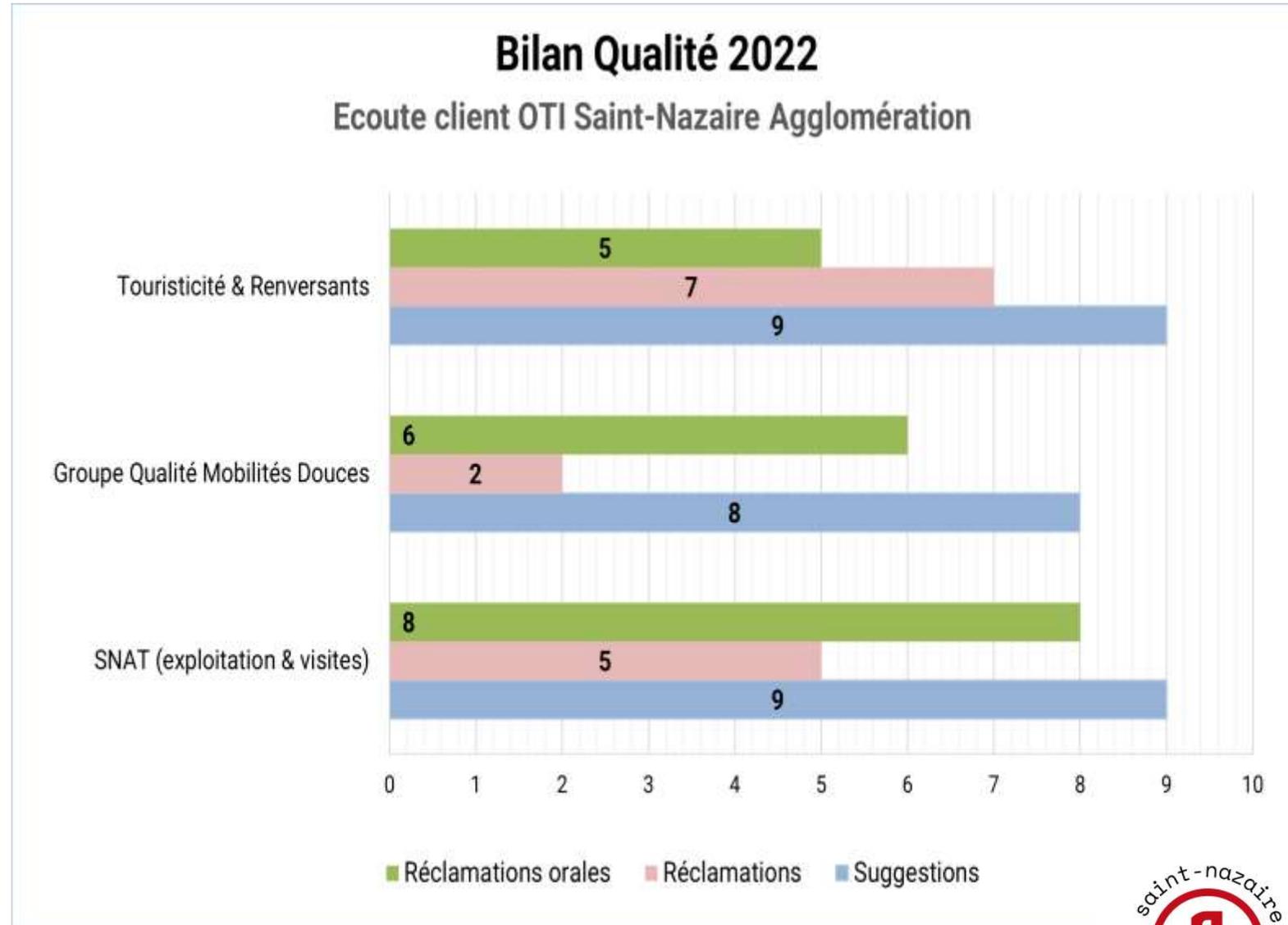
SNAT :

Sujets : Croisières en juin et septembre, des soucis de repérage sur les sites port/base, besoin de supports « papier ».

Renversants et Touristicité

Sujets : la propreté de la base/alentours, **du respect des horaires annoncés pour ouverture de certains lieux**, bornes électriques sur parking proche Base, mobilité pour Fontaine Tuaud.

14 réclamations écrites nous sont parvenues - 12 traitées avec succès



Emploi et Main d'œuvre : des solutions à partager



Rappel : un contexte du marché de l'emploi tendu

- Taux de chômage 6.3% (sept. 2022)
- Demandeurs d'emplois catégorie A : -17% // offres d'emplois confiées à Pôle Emploi : +51% (sep.2022)
- 50% des DE vont trouver un poste dans un secteur différent de leurs précédentes expériences
- Vivier sectoriel CHR : très peu de candidats disponibles

	2T 2021	1T 2022	2T 2022
Nantes	6,3%	5,5%	5,6%
Saint-Nazaire	7,3%	6,4%	6,3%
Pornic	6,8%	5,9%	5,7%
Ancenis	4,8%	4,2%	4,3%
Châteaubriant	6,0%	5,5%	5,7%
Redon (*)	7,7%	7,4%	7,6%
Loire-Atlantique	6,5%	5,7%	5,8%

Offre de services :

- Dépôt des offres
- Mesures d'adaptation au poste

Ouverture :

- Marque Employeur

CONTACT :

Agence de Trignac - Lydie ROUSSET - 02 40 45 58

35 entreprise.pdl0096@pole-emploi.net

Agence Saint-Nazaire - Christine ROGER - 02 51 76 03 52

entreprise.PDL0087@pole-emploi.net

Agence La Baule (Pornichet) : Célia David et Aurélie Legal -

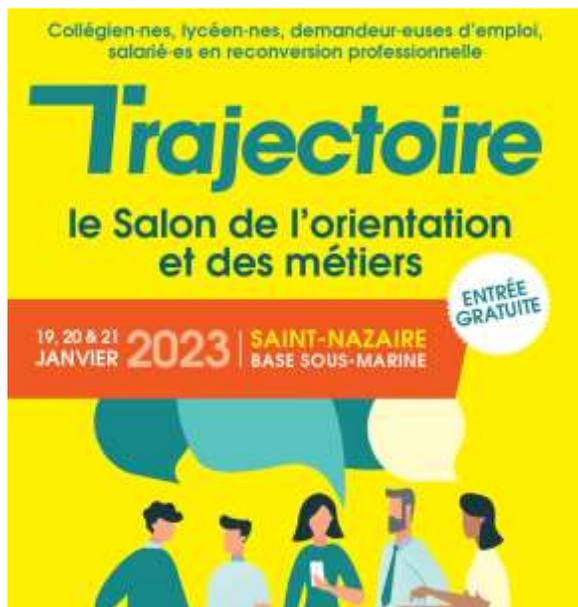
02 40 60 00 11 entreprise.pdl0079@pole-emploi.net

Emploi et main d'oeuvre : des solutions à partager



Actions Emploi - Agglomération de Saint Nazaire

- **Déjà réalisé : une action de valorisation des métiers**



- **A venir : un forum job d'été - Mission locale**



- **En cours : un réseau d'acteurs engagés pour l'accès de tous à l'emploi**



- **Une proposition d'action nouvelle : un job tour sur les campus**

Concept : aller au plus près des étudiants pour leur présenter les offres job d'été / *par exemple, devant le CROUS entre 12h et 14h*

Quand : mars/avril

Conditions pour la lancer :

- Un volume d'offres suffisant
- Une centralisation des offres sur un site internet
- Des professionnels impliqués dans l'organisation et présents le jour J



Des solutions d'hébergement

- **HABITAT JEUNES de la Région Nazairienne**

4 rue Martin Luther King à Saint-Nazaire

Tel : 02 51 76 05 00

www.habitatjeunes-saintnazaire.fr

- **CROUS de Nantes Pays de la Loire**

Cité/RU Heinlex

62 rue Michel Ange

Tel : 02 40 70 24 96

en juillet et août uniquement.

Des entreprises pour accompagner les salariés en mobilité professionnelle dans le dispositif Action logement

Maylis LE GOIC : Presqu'île Mobilité

Tel : 06 82 20 97 67

Projets et temps forts 2023 : enchanter les habitants et les touristes





Les temps forts de l'agglo en 2023



Avril : sortie nationale d'un guide Hachette : « Un grand week-end à Saint-Nazaire »

11 juin : Marché de producteurs à Fédrun (St Joachim)

22 / 23 juillet : Festival de la Vannerie (La Chapelle des marais)

6 août : La Fête des Chalands Fleuris (Saint-André-des-Eaux)

2 / 3 Septembre : Festi'Arts de la rue (Montoir de Bretagne)

16 / 17 septembre : Journées Européennes du Patrimoine

3 escales de paquebots : 18 mai, 5 juin et 12 septembre (Montoir de Bretagne)

La Saison Patrimoine



Une programmation culturelle du printemps à l'hiver qui valorise les patrimoines nazairiens dans les musées et en ville

Pour les habitants et les touristes

>> adaptée à la saisonnalité

- Des visites pour tous dans les sites de visites et en ville, accompagnées ou en autonomie
- Un ensemble de propositions à destination des familles avec enfants, plus de 20 actions de 4 ans aux ados : parcours sensoriels ou ludiques, jeux, ateliers, spectacles...
- Des temps forts dans l'année : weekend « patrimoines à la carte » et Nuit des musées en mai, Journées du patrimoine en septembre, weekend « traversée en familles » en novembre





Les grands axes 2023

L'aéronautique, à partir des Journées du Patrimoine 2023

Gastronomie et arts de la table à bord des paquebots, fil rouge de l'année

Mon patrimoine : un musée du 21e siècle pour Saint-Nazaire, à partir de l'automne

+ toutes les propositions de découverte dans les musées et dans la ville



Visibilité de la destination par une présence en réseau

Céline GIRARD RAFFIN

Secrétaire Comité Départemental Tourisme 44

Pierre Sabouraud

**Président de la Fédération régionale des
Offices de Tourisme des Pays de la Loire**

Et membre du CA d'ADN Tourisme



Offices de
Tourisme
de France

RELAJ TERRITORIAL
PAYS DE LA LOIRE

Anjou
Loire Atlantique
Mayenne - Sarthe
Vendée

Perspectives nationales d'attractivité

LE MANS

Centenaire des 24H du Mans 10 – 11 juin



NANTES

Coupe du monde de Rugby : 8 sept – 18 oct



LE PUY DU FOU

Congrès national ADN Tourisme



2024 : Jeux olympiques – Nantes La Beaujoire



saint-nazaire
RENVERSATE®

Saint-nazaire-tourisme.com

