

Un développement de la qualité de services

Afin de garantir la compétitivité de la destination, les labels de qualité sont intégrés à la stratégie.

Les services gérés par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme relèvent de quatre labels :



Parallèlement, Saint-Nazaire Agglomération Tourisme a impulsé et accompagne la collectivité à l'obtention et au maintien des labels :



Un positionnement pour révéler la destination et ses offres

Un positionnement fut défini en 2018 pour l'ensemble du territoire traduit par la marque :

saint-nazaire
RENVERSANTE®

Campagne destination et Campagne sites | 2022



1^{re} campagne de destination | printemps 2019



Le tourisme en chiffres

- Un touriste dépense en moyenne par jour : 38 € en littoral, 44 € en rétro-littoral, 80 € sur la Loire à vélo.
- le tourisme génère : **3,1 milliards** de chiffres d'affaires en Loire-Atlantique, 6,9 milliards en Pays de la Loire.
- 2 000 emplois touristiques directs à Saint-Nazaire et 20 000 en Loire-Atlantique.
- **6 000 lits** touristiques marchands sur Saint-Nazaire Agglomération hors Pornichet dont 3 500 sur Saint-Nazaire ; 127 000 lits marchands en Loire-Atlantique.
- **3 000 résidences secondaires** (+/- 15 000 lits touristiques non marchands) sur la CARENE hors Pornichet, dont Saint-Nazaire 2 400 résidences pour 12 000 lits ; 390 000 résidences secondaires en Loire-Atlantique.
- **850 000 voyageurs** en gare de Saint-Nazaire, 12 millions à Nantes et 430 000 à La Baule.
- **340 000 visiteurs** sur les sites et visites Saint-Nazaire Renversante, 3^e pôle de visites en Loire-Atlantique.

Sources : INSEE, Loire-Atlantique Développement, Solution & Co, Bretagne Loire Océan / Ithéa Conseils, SNCF Open Data, Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme en chiffres :

- Budget annuel d'environ 7 M€
- Contribution globale annuelle d'environ 2,7 M€
- 340 000 visiteurs par an
- 75 Equivalents Temps Plein (ETP) - 30 métiers

saint-nazaire
agglomération
TOURISME®

saint-nazaire-tourisme.com

SPL au capital de 250 000 € - RCS Saint-Nazaire 828 620 831 SIRET 828 620 831 00010 - APE 7990Z - TVA FR49 828620831 - IM044170008 - Garantie financière est apportée par : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE - MMA IARD S.A. 14 Bd Oyon 72030 Le Mans - C518 - SNAT - MAI 2024

saint-nazaire
agglomération
TOURISME®

Présentation de la S.P.L. Saint-Nazaire Agglomération Tourisme et de la Délégation de Service Public (DSP)

Ce document présente la Société Publique Locale (SPL) Saint-Nazaire Agglomération Tourisme et de la délégation de service public dont elle bénéficie, de manière globale et synthétique, à l'attention des administrateurs, des collaborateurs et des partenaires.

La S.P.L. Saint-Nazaire Agglomération Tourisme a été créée en 2017, à l'initiative des deux actionnaires fondateurs que sont la Ville de Saint-Nazaire et Saint-Nazaire Agglomération, afin d'adapter la mise en œuvre de la compétence tourisme selon la loi NOTRe et ainsi impulser une politique touristique et patrimoniale nouvelle. Les missions de la S.P.L. Saint-Nazaire Agglomération Tourisme sont spécifiées par une Délégation de Service Public (D.S.P.) unique ; Saint-Nazaire Agglomération agissant en tant que coordinateur du groupement d'autorités concédantes avec la Ville de Saint-Nazaire.

La 2^e Délégation de Service Public est valable du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2027.

Les autorités concédantes confient au délégataire :

- la mise en œuvre des missions de l'Office de Tourisme intercommunal (hors Pornichet) ;
- l'exploitation des équipements touristiques d'intérêt communautaire ;
- la connaissance, la conservation des collections et des fonds patrimoniaux de la Ville de Saint-Nazaire ainsi que la mise en valeur du patrimoine de la Ville, incluant la gestion de l'Écomusée de Saint-Nazaire.

En dehors de la Délégation de Service Public, la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme peut mener des actions pour le compte de ses actionnaires dans le cadre d'un mandat rémunéré et au regard des compétences exercées.

15 actionnaires et leur part dans l'actionariat

Saint-Nazaire Agglomération - CARENE	55.5 %
Ville de Saint-Nazaire	11 %
Ville de Pornichet	5.6 %
Ville de Saint-André-des-eaux	5.6 %
Cap Atlantique	5.6 %
Conseil départemental de Loire-Atlantique	5.6 %
PNR de Brière	5.6 %
Conseil régional des Pays de la Loire	1.5 %
Ville de Montoir-de-Bretagne	0.8 %
Ville de Donges	0.8 %
Ville de Trignac	0.8 %
Ville de Besné	0.4 %
Ville de La Chapelle des Marais	0.4 %
Ville de Saint Malo de Guersac	0.4 %
Ville de Saint Joachim	0.4 %

3 censeurs

CCI Nantes Saint-Nazaire
Nantes Métropole
Comité consultatif des acteurs du tourisme

saint-nazaire
agglomération

-SAINT-NAZAIRE

Actionnaires fondateurs
Autorités concédantes
confient au
délégataire

saint-nazaire
agglomération
TOURISME®

18 administrateurs
+ Assemblée spéciale de 8 membres

75 E.T.P. et plus de 100 bulletins
de salaire au plus fort de la saison

UNE DÉLÉGATION
DE SERVICE PUBLIC

10 articles sur 72 pages, hors annexes.
Durée du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2027.

Un projet d'entreprise
avec 37 actions
dont l'ambition est de garantir la compétitivité
d'une destination touristique et patrimoniale
d'excellence et d'innovation, à l'instar
de l'écosystème economico-industriel.

saint-nazaire
RENVERSANTE®

La mise en œuvre des missions
de l'Office de Tourisme intercommunal.

L'exploitation des équipements touristiques
d'intérêt communautaire.

La connaissance, la conservation
des collections et des fonds patrimoniaux
de la Ville de Saint-Nazaire.

La mise en valeur du patrimoine de la Ville,
incluant l'Écomusée de Saint-Nazaire.

Sur la base du socle de missions déléguées, Saint-Nazaire Agglomération Tourisme s'engage à exploiter le service public dans le respect des principes de continuité, de sécurité, d'égalité de traitement des usagers et de mutabilité (c'est-à-dire d'adaptation constante) en assurant une parfaite qualité de service.

NB : • Les autorités concédantes : Saint-Nazaire Agglomération et Ville de Saint-Nazaire • Le délégataire : SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

Notamment, le délégataire :

- Assure la **promotion touristique du territoire** de Saint-Nazaire Agglomération, ainsi que l'accueil et l'information des citoyens, conformément au Code du Tourisme ;
- Assure le **rayonnement des sites** confiés par l'excellence des propositions ;
- Assure la **promotion de l'offre de visites** proposée sur le territoire ;
- **Exploite les équipements** Escal'Atlantic, sous-marin Espadon, EOL, Ecomusée ;

• Développe la **connaissance du patrimoine de la Ville de Saint-Nazaire** et le met en valeur ;

• Assure la **conservation des collections et fonds patrimoniaux de la Ville** de Saint-Nazaire, dans le respect des prescriptions du Code du patrimoine ;

• Assure la **gestion patrimoniale des équipements concédés** ;

• **Gère l'ensemble du personnel** nécessaire à l'exercice de ses missions, notamment en termes d'adéquation aux métiers et de formation.

• Déploie une mission ingénierie pour le territoire

Les champs d'intervention réglementés :

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme exerce ses activités dans 6 domaines d'intervention soumis à une réglementation spéciale nécessitant des compétences professionnelles reconnues et validées par les autorités :

- Musée de France (collections)
- Ville d'Art et d'Histoire (service de guides)
- Établissements recevant du public (ERP)
- Agence de voyages (n° IM044170008)
- Office de Tourisme catégorie 1
- Licence IV (Bar d'Escal'Atlantic)

Le socle des trois compétences déléguées



La mise en oeuvre des missions d'Office de Tourisme intercommunal

Dans le cadre de l'article L 133-3 du Code du Tourisme le délégataire aura la charge d'assurer les missions obligatoires d'un Office de Tourisme sur l'ensemble du territoire de la CARENE, exception faite de la commune de Pornichet qui conserve son propre Office de Tourisme.

- **Accueil et information des publics**
- **Promotion de la destination touristique**
- **Ingénierie touristique et conseil aux collectivités**

En tant qu'acteur majeur de la stratégie touristique du territoire, le délégataire devra être en mesure de proposer, concevoir et commercialiser toute offre, produit ou prestation de services touristiques qu'il jugera utile pour compléter l'offre territoriale et s'intégrant dans les missions prévues au présent contrat. À cet égard, il devra être en mesure d'assurer un recensement exhaustif de l'offre touristique, notamment par la collecte de données clés en matière de fréquentation et de pratiques touristiques et par la mise en place d'une base de données complète sur l'offre touristique du territoire.

Animation économique et Comité consultatif des acteurs du tourisme



L'ensemble des actions conduites au titre de la mission d'Office de tourisme intercommunal devra faire l'objet d'une concertation avec les acteurs touristiques du territoire (entreprises, associations, collectivités...). Le délégataire devra fédérer ces acteurs autour de la stratégie territoriale.

Les équipements

L'exploitation des équipements : touristiques d'intérêt communautaire et patrimoniaux de la ville



ESCAL ATLANTIC
L'AVENTURE DES PAQUEBOTS

l'Espadon
LE SOUS-MARIN

EOL
CENTRE ÉOLIEN SAINT-NAZAIRE

ÉCO MUSÉE

Tumulus de Dissignac

La gestion et le développement des équipements (ou « sites ») :

- Escal'Atlantic
- Sous-Marin Espadon
- EOL Centre éolien
- Écomusée
- Tumulus de Dissignac

Les boutiques

Deux boutiques sont situés sur les sites principaux : une à Escal'Atlantic et l'autre à l'écluse fortifiée (sous-marin Espadon et EOL).

Dans le cadre du développement du tourisme d'affaires sur le territoire, le délégataire peut organiser l'accueil d'événements (salons, conventions d'affaires, séminaires, réceptions...), dans les espaces dont il a la responsabilité.



Le patrimoine de la ville de Saint-Nazaire

La connaissance, la conservation des collections et des fonds patrimoniaux de la Ville de Saint-Nazaire ainsi que la mise en valeur du patrimoine de la Ville, incluant la gestion de l'Écomusée de Saint-Nazaire.

La Ville de Saint-Nazaire est seule compétente pour déterminer la politique de mise en valeur de son patrimoine. Saint-Nazaire Agglomération Tourisme est délégataire d'une compétence qu'elle ne peut exercer sur ses seuls critères, sans observer les préconisations de la collectivité.

Les missions du délégataire

Patrimoine de la ville de Saint-Nazaire :

- Participation à la mise en oeuvre de la politique de valorisation du patrimoine, mise en place d'une démarche globale et cohérente en termes d'interprétation et de valorisation du patrimoine, développement de la politique menée en matière d'interprétation et de médiation culturelle, au travers de la conception d'animations, de produits pédagogiques, de visites ou de manière exceptionnelle d'expositions temporaires.
- Valorisation des collections municipales, selon le Titre 6 de la DSP gestion des collections, tenue d'un inventaire et récolement des oeuvres.
- L'action culturelle et éducative : organiser chaque année pour le compte de la Ville de Saint-Nazaire et aussi par dynamique croisée, la CARENE, la « Saison Patrimoine ».

Convention « Ville d'art et d'histoire » label obtenu en décembre 2019

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme est partie prenante de la convention Ville d'art et d'histoire et intervient dans trois domaines :

• La programmation connue sous le nom « Saison patrimoine » sera enrichie de l'offre déployée pour Ville d'art et d'histoire.

• L'Écomusée a une éventuelle vocation à porter une partie de la fonction du Centre d'interprétation de l'architecture et patrimoine (CIAP).

• Les guides conférenciers intervenant dans le cadre de Ville d'art et d'histoire seront détenteurs d'une carte professionnelle selon le décret n° 2011-930 du 1^{er} août.

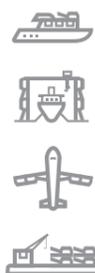
Appellation musée de France

Assumer les missions permanentes des musées de France, prévues à l'article L441-2 du Code du patrimoine (conserver, restaurer, étudier et enrichir les collections, les rendre accessibles au public le plus large, concevoir et mettre en oeuvre des actions d'éducation de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture, contribuer aux progrès de la connaissance et de la recherche ainsi qu'à leur diffusion).

La gestion des collections du Musée

Acquisitions de pièces de collections, restauration des collections, renouvellement des collections exposées, inventaire des collections, programmation d'expositions.

MISSIONS COMPLÉMENTAIRES



Organisation de visites de sites touristiques

- Visites guidées des sites industriels : Chantiers de l'Atlantique, AIRBUS Atlantic, Grand Port Maritime Nantes Saint-Nazaire, en partenariat avec les entités concernées.
- Programmation de croisières-découvertes sur l'estuaire de la Loire et le long du littoral.

Agence de voyages Loisirs et Affaires

Un pôle de compétences est structuré en agence de voyages pour offrir des forfaits à l'attention des groupes incluant les visites, le transport, la restauration et parfois l'hébergement. L'agence de voyages est aussi spécialisée pour le tourisme d'affaires avec une stratégie commerciale à l'échelle de l'agglomération.

Accueil des navires de croisières

Le développement de l'accueil de navires de croisières maritimes et fluviales, fait partie des axes de développement identifiés par la CARENE. Saint-Nazaire Agglomération Tourisme organise la logistique d'accueil des paquebots en partenariat avec le Club croisières.