



# **DELEGATION DE SERVICE PUBLIC**

## **POUR**

1

---

- **LA MISE EN VALEUR DES MISSIONS D'OFFICE DE  
TOURISME COMMUNAL DE LA VILLE DE  
PORNICHET**
- **L'EXPLOITATION DU CENTRE DE CONGRES DE  
PORNICHET**

**Exercice 2023**



# SOMMAIRE

<b>1-</b>	<b>Caractéristiques du contrat de DSP .....</b>	<b>3</b>
✓	Caractéristiques générales .....	3
✓	Capital social du délégataire .....	3
<b>2-</b>	<b>L'activité Office de tourisme .....</b>	<b>3</b>
	<u>Statistiques de fréquentation accueil.....</u>	<u>4</u>
	<u>Fréquentation des touristes .....</u>	<u>5</u>
	<u>Fréquentation des excursionnistes .....</u>	<u>7</u>
	<u>Boutique.....</u>	<u>9</u>
	<u>Billetterie .....</u>	<u>9</u>
	<u>Visites guidées.....</u>	<u>11</u>
	<u>Livret plaisanciers.....</u>	<u>11</u>
	<u>OT Mobile.....</u>	<u>12</u>
	<u>Les rendez-vous malins .....</u>	<u>13</u>
	<u>Régie publicitaire .....</u>	<u>15</u>
	<u>Les partenariats 2023 .....</u>	<u>15</u>
	<u>Les encarts publicitaires :.....</u>	<u>16</u>
✓	Action de promotion : « La mer en hiver » .....	17
✓	Communication digitale .....	17
	<u>Le site internet <a href="http://www.pornichet.fr">www.pornichet.fr</a>.....</u>	<u>17</u>
	<u>Les réseaux sociaux :.....</u>	<u>18</u>
✓	Communication print .....	19
	<u>Magazine Pornichet 2023.....</u>	<u>19</u>
	<u>Plan de ville 2023 .....</u>	<u>19</u>
	<u>Des flyers spécifiques : billetterie &amp; visite .....</u>	<u>19</u>
<b>3-</b>	<b>Relation avec les acteurs économiques .....</b>	<b>20</b>
	<u>Les Rencontres Pro by .....</u>	<u>20</u>
	<u>La visibilité des acteurs économiques : Les Rendez-vous Malins</u>	<u>21</u>
	<u>Lancement des ateliers Pro .....</u>	<u>21</u>
	<u>« Pornichez-vous ! » 2<sup>ème</sup> édition .....</u>	<u>22</u>
<b>4-</b>	<b>L'activité tourisme d'affaires.....</b>	<b>22</b>
	<u>Analyse de l'activité commerciale .....</u>	<u>22</u>
	<u>Marketing et promotion.....</u>	<u>23</u>
	<u>Communication .....</u>	<u>29</u>

<b>5-</b>	<b>Les ressources humaines de la délégation.....</b>	<b>30</b>
<b>6-</b>	<b>Les comptes de la délégation .....</b>	<b>32</b>
	<u>Tableau des SIG (Soldes Intermédiaires de Gestion).....</u>	<u>32</u>
	<u>Les faits marquants .....</u>	<u>33</u>
<b>7-</b>	<b>Perspectives et projets 2023 .....</b>	<b>33</b>
<b>8-</b>	<b>Démarche RSE et Tourisme Durable .....</b>	<b>34</b>
	<u>Bilan RSE 2023 .....</u>	<u>34</u>
	<u>Tourisme Durable .....</u>	<u>42</u>

## 1- Caractéristiques du contrat de DSP

### ✓ Caractéristiques générales

<b>Objet de la délégation</b>	La mise en valeur des missions d'office de tourisme communal de la ville de Pornichet et l'exploitation du centre de congrès de Pornichet
<b>Nature de la convention</b>	Convention de délégation de service public
<b>Date signature convention</b>	15/02/2023
<b>Date de prise d'effet de la convention</b>	1 <sup>er</sup> janvier 2023
<b>Echéance de la convention</b>	31 décembre 2027
<b>Dénomination sociale du délégataire</b>	SPL Pornichet, la Destination
<b>Coordonnées</b>	1, avenue de l'Hippodrome BP 11 44380 PORNICHET tél : 02 40 61 33 33
<b>Organigramme des dirigeants</b>	nominatif des M. Jean-Claude PELLETEUR – PDG M. Guillaume DELAPORTE –Directeur

### ✓ Capital social du délégataire

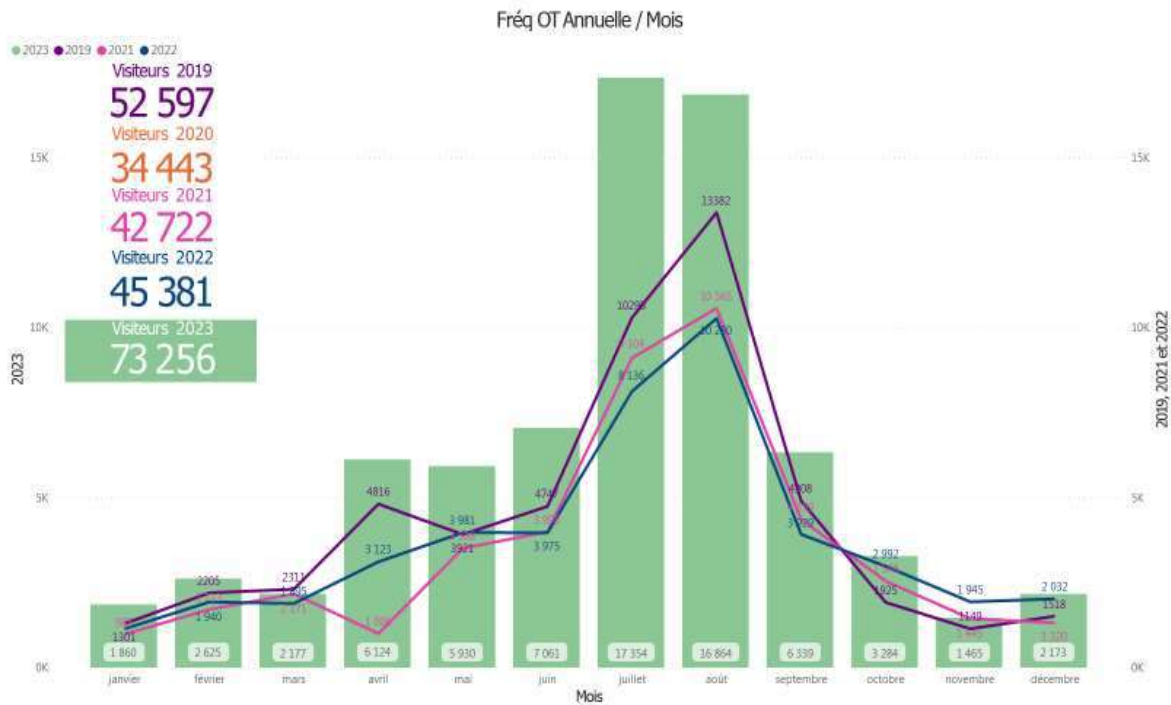
Capital social de Pornichet, la Destination : 301 925€

Actionnaires	Nb d'actions	% d'actions	Valeur
Commune de Pornichet	4 000	86%	260 000€
CARENE	465	10%	30 225€
Département de Loire Atlantique	90	2%	5 850€
Région des Pays de la Loire	90	2%	5 850€

## 2- L'activité Office de tourisme

## Statistiques de fréquentation accueil

L'office de tourisme de Pornichet a accueilli 73 256 visiteurs en 2023, contre 45 381 en 2022 soit une progression de +61,42% (+40% vs 2019 année de référence).



Cette nette progression est à nuancer avec le changement de compteurs intervenu en octobre 2022 mais on constate une progression non négligeable à l'Office de tourisme dès le mois d'avril.

Les conditions météo assez instables de l'été ont fortement impactées la fréquentation de l'Office de tourisme puisque l'on constate une forte progression du nombre de passages à l'accueil de l'OT en juillet et août.

Les visiteurs sont à la recherche d'idées de visites et de sorties pour occuper les journées pluvieuses que l'on a connu l'été dernier. On a d'ailleurs constaté une belle progression du chiffre d'affaires au niveau de la billetterie.

On constate également une moyenne de 673 passages/jours entre le 15/07 et le 19/08 avec une pointe à 905 passages le 02/08.

Cette augmentation de la fréquentation est également en lien avec les animations proposées par la Ville et l'Office de tourisme qui drainent un nombre important de visiteurs sur notre territoire en période estivale et qui rappellent l'importance de l'organisation d'événements et l'impact économique que cela engendre.

## Etude de fréquentation à l'échelle Bretagne Loire Océan.

Les données vont du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023. Une étude générale a été faite à l'échelle de la destination avec un zoom plus particulier sur Pornichet. Des focus sont effectués sur différentes périodes (vacances de pâques, d'été, toussaint, Noël). Deux types de visiteurs ont été analysés : les excursionnistes (Personnes effectuant un déplacement de plus de 2 h sur la zone d'observation et ne réalisant pas de nuitées) et les touristes (Non-résidents de la zone d'observation ayant effectué au moins une nuitée en hébergement marchand ou non marchand).

## Fréquentation des touristes

### CHIFFRES CLÉS

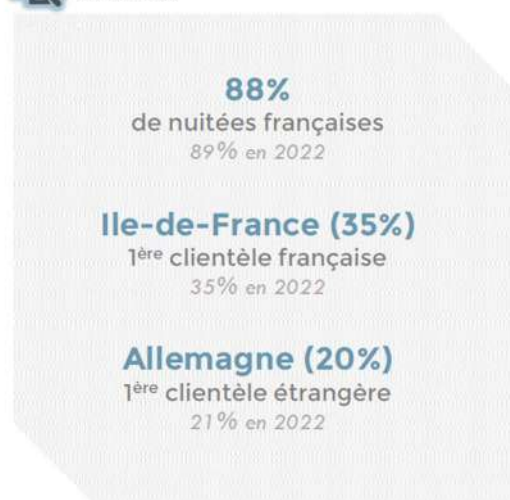
La notion de nuitées prend ici en compte le tourisme en hébergements marchands (hôtels, campings, locations de vacances...) et non marchands (famille, amis, résidences secondaires...)



#### Fréquentation



#### Clientèle



Source : Données Flux Vison Tourisme Orange  
Traitement et analyse : Observatoire Office de tourisme intercommunal La Boule-Presqu'île de Guérande

3

Pour rappel, les chiffres sur le nombre de nuitées concernent bien toute personne non-résidente de la zone, possédant un smartphone (puisque les données sont fournies par Orange), et passant une nuit à Pornichet que ce soit en hébergement marchand ou non marchand (résidences secondaires, amis, famille...).

En 2023 Le nombre de nuitées est resté stable après une année record en 2022 avec quelques variations en fonction des périodes. Une progression de 2% (entre janvier et mars) et de 8% (entre avril et juin) ont été enregistrées en 2023. Cela démontre une fréquentation se développant sur les ailes de saison. Alors qu'une baisse de fréquentation de 11% sur la période octobre-décembre est constatée probablement causée par une météo peu clémente (3 tempêtes successives fin octobre et début novembre).

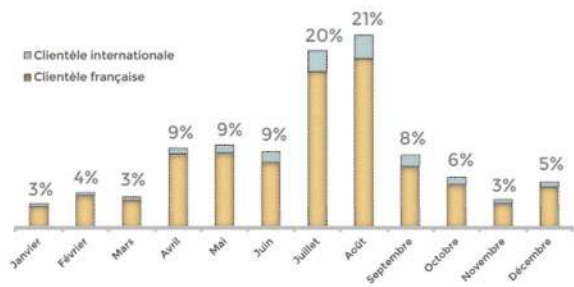
Le nombre de nuitées étrangères reste stable en passant de 11% en 2022 à 12%. La clientèle allemande reste la première nationalité des touristes étrangers. Un phénomène se confirme avec la présence dans les tops 3 de la clientèle espagnole en dehors des vacances estivales.

# RÉPARTITION DES NUITÉES

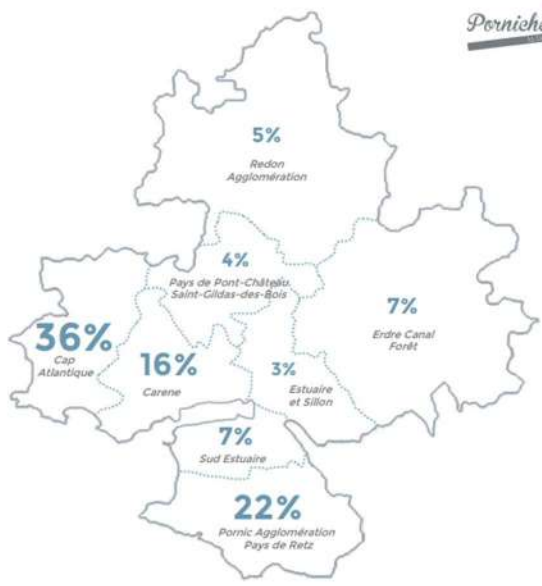


7% des nuitées réalisées sur la Destination Bretagne Loire Océan entre janvier et décembre 2023 ont eu lieu sur la commune de Pornichet.

Les mois d'avril à septembre concentrent 76% des nuitées annuelles de Pornichet.



Part des nuitées sur Pornichet par mois

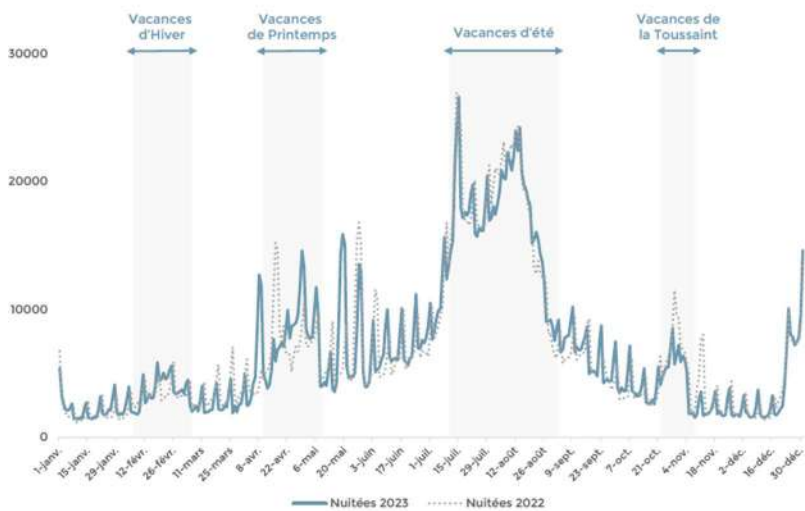


Poids des nuitées en Bretagne Loire Océan

Source : Données Flux Vision Tourisme Orange  
 Traitement et analyse : Observatoire Office de tourisme intercommunal La Baule-Pressigny de Guérande

Comme en 2022 la période avril-octobre concentre 82% des nuitées de l'année (dont 41% sur juillet-août). Ceci confirme que la fréquentation se déplace sur les ailes de saison principalement sur les mois d'avril, mai et juin car la période juillet-août représentait 44 % en 2022.

# ÉVOLUTION DES NUITÉES



Source : Données Flux Vision Tourisme Orange  
 Traitement et analyse : Observatoire Office de tourisme intercommunal La Baule-Pressigny de Guérande

La fréquentation à Pornichet est rythmée par les vacances scolaires et les jours fériés.

Le pic de la saison a été atteint le samedi 15 juillet. Ce jour-là, plus de 26 000 touristes étaient présents sur la commune.

Du 4 février au 5 mars	4%	Du 8 juillet au 3 septembre	39%
de la fréquentation		de la fréquentation	
Du 8 avril au 8 mai	10%	Du 21 octobre au 5 novembre	4%
de la fréquentation		de la fréquentation	

Le pic de fréquentation a eu lieu le 15/07/2023 avec plus de 26 000 touristes. Pour rappel en 2022 le pic de fréquentation avait eu lieu le 14/07 dans le même volume.

# DÉPLACEMENTS DES TOURISTES

Où vont-ils en excursions ?



**72%** des déplacements des touristes de la commune de Pornichet sont réalisés sur la zone d'hébergement

**1%** → 1% Nantes Métropole  
Hors Bretagne Loire Océan

## Les communes les plus visitées

1. Pornichet	72%
2. La Baule-Escoubiac	16%
3. Le Pouliguen	4%

Les déplacements des touristes prennent en compte le lieu de présence majoritaire en journée et non l'ensemble des lieux de visites de la journée.

Données du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023

Source : Données Flux Vision Tourisme Orange  
Traitement et analyse : Observatoire Office de tourisme intercommunal La Baule-Fresqu'île de Guérande

11

Les touristes restent à 72% sur Pornichet (ce qui est une nette progression par rapport à 2022 60%). Les touristes vont en excursion ensuite majoritairement vers la Baule-Escoubiac et le Pouliguen.

## Fréquentation des excursionnistes

7

# CHIFFRES CLÉS

La notion d'excursion concerne les personnes effectuant un déplacement de plus de 2h sur la zone d'observation et ne réalisant pas de nuitée



## Fréquentation

**5,3 millions**  
d'excursions de janvier à décembre 2023  
↓ 2% vs 2022

**38%**  
des excursions le week-end  
38% en 2022

**6%**  
des excursions en Bretagne Loire Océan  
6% en 2022

## Clientèle

**94%**  
d'excursions françaises  
95% en 2022

**Pays-de-la-Loire (61%)**  
1<sup>ère</sup> clientèle française  
60% en 2022

**Allemagne (21%)**  
1<sup>ère</sup> clientèle étrangère  
19% en 2022

Source : Données Flux Vision Tourisme Orange  
Traitement et analyse : Observatoire Office de tourisme intercommunal La Baule-Fresqu'île de Guérande

12

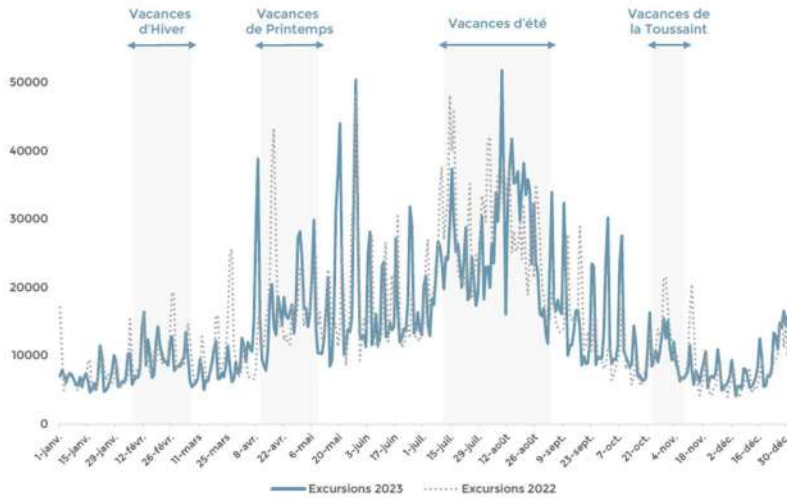
A noter : Relative stabilité du nombre d'excursionnistes par rapport à 2022. La région Pays de la Loire représente la 1<sup>ère</sup> clientèle française et l'Allemagne conserve la 1<sup>ère</sup> place également en termes de clientèle étrangère.

### Pornichet, la Destination

1 avenue de l'Hippodrome - 44380 PORNICHET  
SPL au capital de 301 925€ - SIRET 534.062.906.00027 - TVA INTRA FR57 534062906

Office de tourisme accueil informations 02 40 61 33 33  
Centre de congrès de l'Hippodrome 02 40 66 17 30  
[www.pornichet.fr](http://www.pornichet.fr)

# ÉVOLUTION DES EXCURSIONS



La fréquentation excursionniste à Pornichet connaît une très légère baisse en 2023, les déplacements en journée ayant été freinés par une météo décevante cet été et à l'automne.

Le pic de la saison a été atteint le mercredi 9 août. Ce jour-là, près de 52 000 excursionnistes étaient présents sur le territoire.



Source : Données Flux Vision Tourisme Orange

L'année 2023 a été marquée par 2 pics de fréquentation à plus de 50 000 excursionnistes le 29/05 (lundi de pentecôte), 09/08 soit 5 000 excursionnistes de plus qu'au moment du pic de 2022.

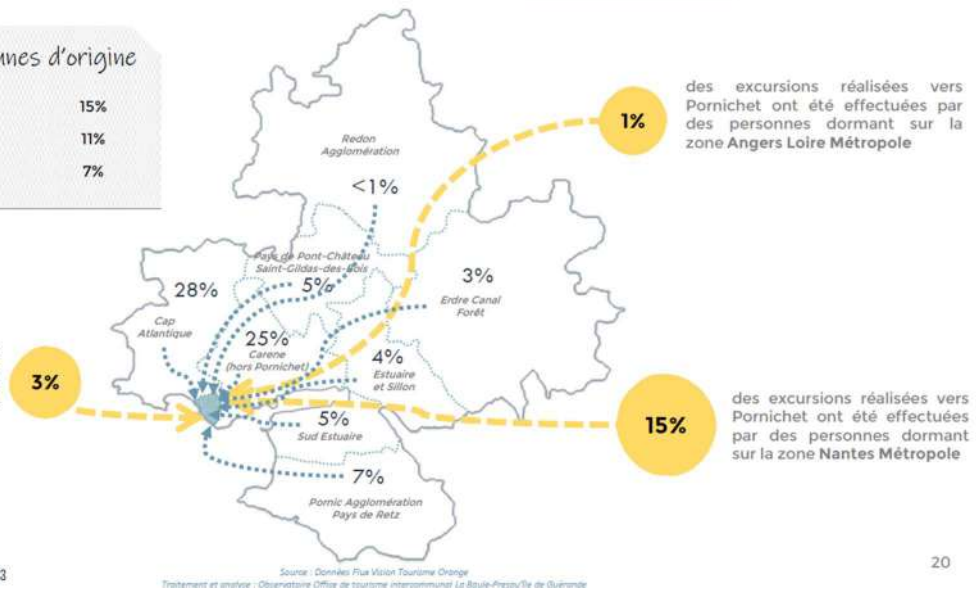
# DÉPLACEMENTS DES EXCURSIONNISTES *D'où viennent-ils ?*



## Top 3 des communes d'origine

- 1. Saint-Nazaire 15%
- 2. Guérande 11%
- 3. Nantes 7%

des excursions réalisées vers Pornichet ont été effectuées par des personnes dormant sur la CC de l'île de Noirmoutier



Données du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023

Source : Données Flux Vision Tourisme Orange  
Travail et analyse : Observatoire Office de tourisme intercommunal Le Basile-Prasville de Guérande

On constate sur le graphique que 53 % des excursionnistes venant sur Pornichet sont hébergés sur la zone Cap Atlantique (28%) et la CARENE (25%). L'attractivité de Pornichet que ce soit au niveau des animations mais aussi son sentier littoral en fait une destination incontournable. Il est à noter que les excursionnistes en provenance de la métropole nantaise sont en constante progression (15% des excursionnistes vs 11% en 2022).

## Activité commerciale

### Boutique

L'Office de tourisme poursuit son soutien auprès de créateurs de la région et propose des produits de qualité, locaux et/ou en circuits courts. Participation au salon Hexagone en février pour découvrir des artisans du grand ouest. Partenariat avec l'association l'outil en main en commercialisant la Skyline de Pornichet. De nouveaux produits comme : porte-clés et porte-monnaie en cuir, skyline, tasses à café, cabines de plage et bateau en verre, affiche voilier Sainte-Marguerite, ...

Plus de 78% des produits sont fabriqués en France dont 50% des produits sélectionnés sont fabriqués en Loire-Atlantique.



9

### Top 5 des produits vendus :

1. Disques de stationnement
2. Pièces souvenir
3. Verres ma plage
4. Ecocups
5. Magnets

*Le chiffre d'affaires sur la partie boutique a été de 36 383 € contre 35 466 € en 2022 soit une augmentation du CA de 2%.*

### Billetterie

#### Les partenaires

En 2023, Pornichet, la Destination était revendeur de 41 partenaires (**soit 4 de plus qu'en 2022**) sur 5 départements allant du Finistère à la Vendée ainsi que la Vienne. Ces prestataires sont :

- Activités et loisirs
- Bien-être
- Compagnies maritimes
- Nautisme
- Parcs animaliers
- Sites touristiques
- Transports

En plus de ces partenaires, nous avons assuré la billetterie de **9 évènements supplémentaires** : Joy Connection, Les Escales, Les Chalands Fleuris, le Festival Tempo, la pièce de théâtre à Quai des Arts « Jamais Plus », ainsi que 4 concerts de musique classique à Notre-Dame-des-Dunes en juillet et août.

**Nouveautés 2023** : Mouette and sea (sorties en mer et privatisation de catamaran), Piriac Aventure, Musée des marais salants et Musée du Grand Blockhaus.

## Évolution du CA

Un chiffre d'affaires en nette hausse pour l'année 2023, passant de **133 902 € TTC à 160 440 € TTC**, ce qui représente **une évolution du CA de près de 20%** avec pas moins de **11 664 billets vendus sur l'année** contre 10 300 en 2022, pour une évolution du volume de vente de plus de 13%.

La vente des billets de transports (SNCF, Lila et STRAN – aujourd'hui devenu YCÉO) est stable par rapport à 2022 et représente plus de ¼ de nos ventes billetterie.

10

## Top 5 des ventes (en nombres de vente)

Sur l'année 2023, le top 5 des ventes en billets vendus est le suivant :

1. Saint-Nazaire Renversante : 2159 billets vendus
2. Océarium du Croisic : 1 059 billets vendus
3. Petit Train touristique : 944 billets vendus
4. Visites en Brière : 905 billets vendus
5. Courses hippiques : 775 billets vendus

Les plus grosses évolutions des ventes en termes de volume concernent SNAT, l'Océarium du Croisic et les visites de Terre de Sel.

## Top 5 des ventes (en C.A. TTC)

1. Saint-Nazaire Renversante : 28 997 € TTC
2. Océarium du Croisic : 14 485 € TTC
3. Compagnie Navix : 11 013 €
4. Visites en Brière : 9 414 € TTC
5. Courses hippiques : 8 025 €

## Visites guidées



En 2023, nous avons assuré 89 visites payantes (86 en 2022) et 5 visites gratuites (1 pour 100% Nautik et 4 dans le cadre des journées européennes du Patrimoine). Succès toujours au rendez-vous avec une progression de 5% en C.A vs 2022. 3 visites guidées ont été annulées en raison des conditions météo défavorables. A noter : les visites sont assurées par 4 guides de l'Office de tourisme et 2 partenaires pour les sorties nature pêche à pied.

1 818 participants (gratuits et payants) contre 1 805 en 2022. Des chiffres stables par rapport à 2022 mais le C.A a progressé en raison de l'augmentation du tarif adulte : +7%, passant de 7€ à 7.50€ (inchangé depuis 2015).

Top 3 des visites :

1. Villas Belle Epoque
2. Les mystères de l'ouest
3. Sorties pêche à pied

Partenariat avec le Casino Partouche Pornichet pour découvrir son fonctionnement. (4 dates en juillet et août).

Beau succès des visites groupes (+181 %) :

- Partenariat avec la Ville de Pornichet : visite les « mystères de l'ouest » proposée aux classes de CE1-CE2 = 96 élèves
- Visites groupes pour des sociétés, agence événementielle, associations = 155 personnes

## Livret plaisanciers

3<sup>ème</sup> année de partenariat avec les ports de Pornichet.

Objectifs : proposer un livret à destination des plaisanciers en escale à Pornichet qui ne passent pas forcément à l'Office de tourisme. On y retrouve des infos pratiques et touristiques.

Mode de diffusion : en juillet et août à l'accueil des 2 ports de plaisance. 150 exemplaires diffusés à la capitainerie.



## OT Mobile



12

Objectifs : aller à la rencontre du public qui n'a pas l'habitude d'aller à l'Office de tourisme. Assurer la promotion de la destination (incontournables, transports, évènements).

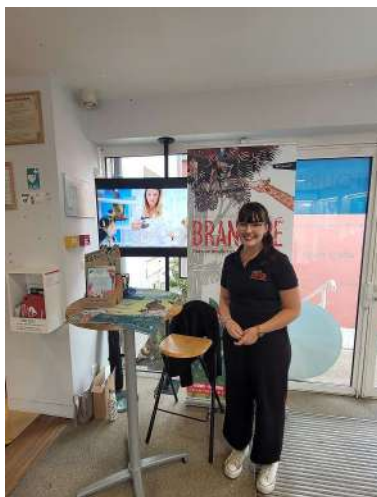
Plusieurs lieux ont été identifiés :

- Les hébergeurs (hôtels + campings)
- Supermarchés
- Marchés
- Gare
- Port en eau profonde
- Evènements sur Pornichet :

Période : juillet et août aux horaires déterminés avec le partenaire qui nous accueillait.

Bilan : mitigé. N'ayant pas le support adapté, un nouvel outil mobile sera mis en place dès le printemps 2024, la TrOti.

## Les rendez-vous malins



Le rendez-vous incontournable pour connaître tous les bons plans sur les sites et activités de loisirs et profiter de tarifs préférentiels. Animation assurée par nos partenaires pendant les vacances scolaires (printemps, été, automne) les lundis, mercredis et samedis dans le hall de l'Office de tourisme.

13

## Marque Qualité Tourisme et Classements

Préparation du renouvellement de la marque « Qualité Tourisme » prévue avant l'été 2024 avec une journée conseil en septembre 2023 par une auditrice (montant pris en charge pour la dernière année par Loire Atlantique Développement). Un Audit blanc est prévu en mars 2024 et l'audit final est lui prévu pour juin 2024.

Concernant le dossier de classement « Office de Tourisme Catégorie I » (délivré par la préfecture il a été finalisé et est prêt à être envoyé à la sous-préfecture avant l'expiration de la décision de classement (octobre 2024). La demande de classement doit faire suite à un vote du conseil municipal qui est prévu pour le printemps 2024.

## Écoute clients et satisfaction

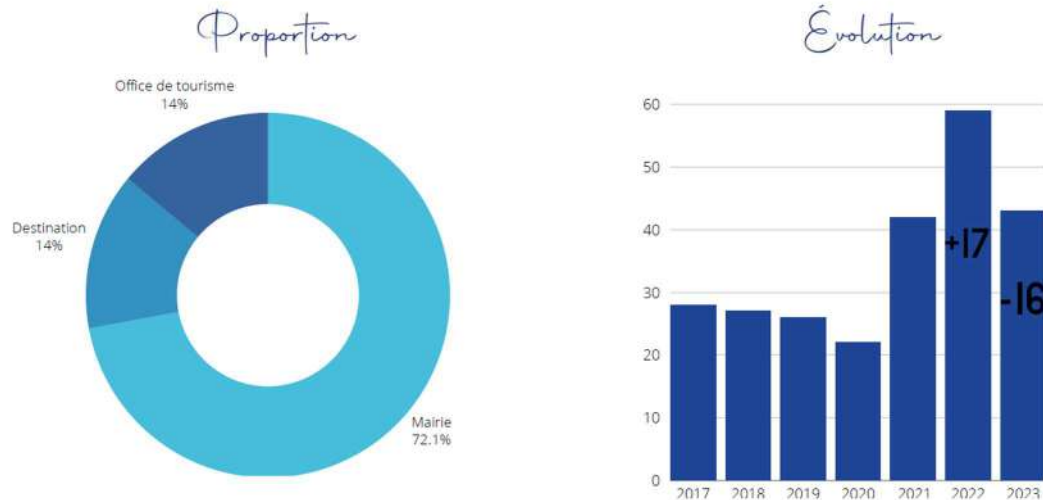
Une diminution des réclamations et suggestions en 2023 par rapport à l'année précédente (-16). En effet, nous sommes passés de 59 en 2022, à 43 en 2023.

**Nouveauté** : un tableau des remarques orales a été mis en place à l'accueil de l'Office de tourisme en fin d'année 2023 qui concernent les doléances recueillies oralement et ne faisant pas l'objet de réclamation écrite. Les données n'ayant pas

pu être exploitées car pas suffisantes jusque-là seront analysées à partir de 2024.

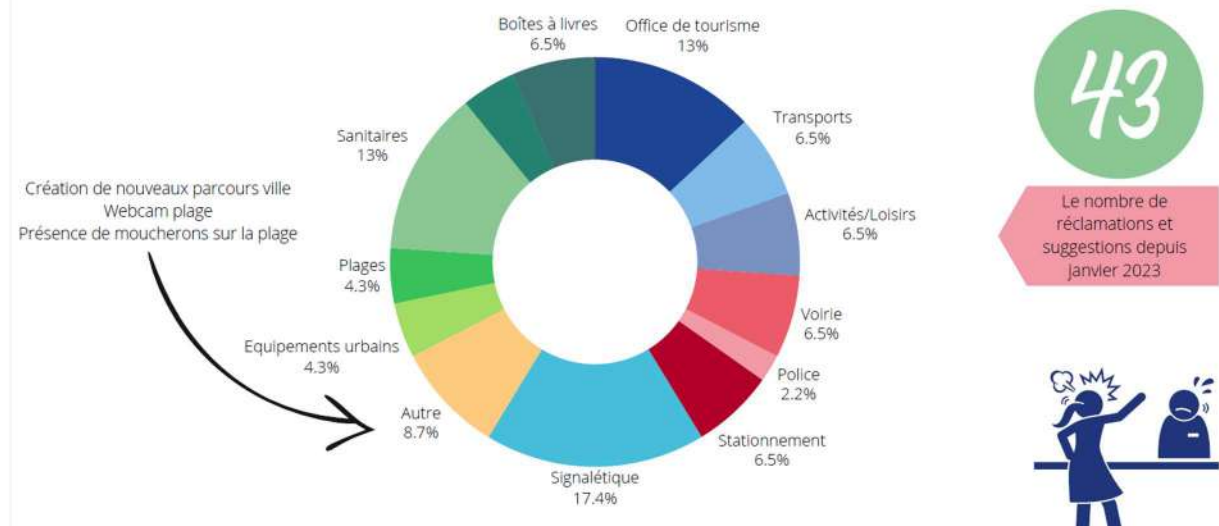


## Réclamations & suggestions 2023



72% des doléances concernant la Mairie contre 13% pour l'Office de tourisme et 13% pour la destination (restaurants, hébergements, loisirs, animations ...).

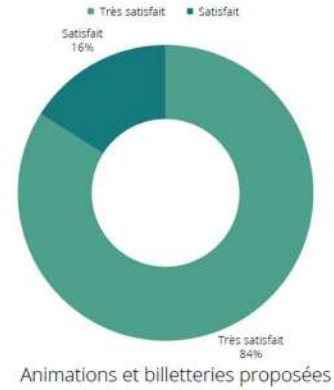
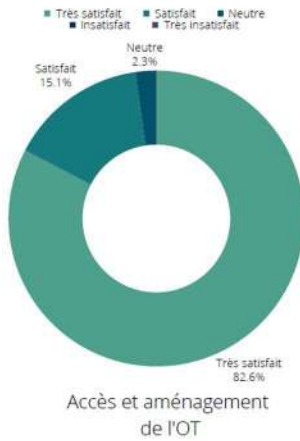
## Répartition réclamations & suggestions



Nous constatons que la plus grosse proportion des réclamations concerne la catégorie « **Signalétique** » pour plus de 17%, principalement concernant la sécurité sur le boulevard de mer et le manque de signalétique pour les piétons ainsi que certains fléchages des sentiers de Randonnées Pédestre.

## Satisfaction clients

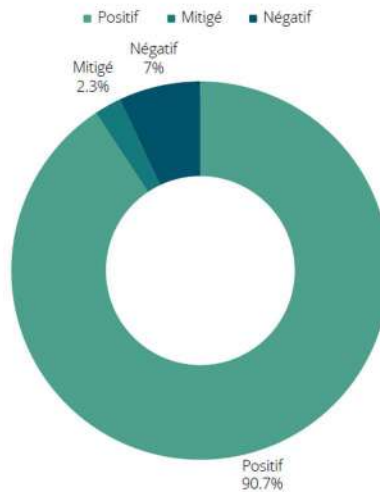
Source : Questionnaires



Enfin, la satisfaction client (via questionnaires en libre-service) en 2023 est stable avec 98.5% d'avis positifs et 1.5% d'avis neutres, contre aucune insatisfaction notable.

## Avis clients

Questionnaires de satisfaction



Avis en ligne



La satisfaction sur les sites d'avis en ligne (TripAdvisor et Google) est également très bonne puisqu'elle atteint 91% d'avis positifs.

## Régie publicitaire

## Les partenariats 2023

4 types de partenariats (incluant différents types de services suivant pack)

- ✓ Pack Basique : 85 € HT ; 112 packs souscrits
- ✓ Pack Pro : 140 € HT ; 184 packs souscrits
- ✓ Pack Mice : 400 € HT ; 5 packs souscrits
- ✓ Pack Centrale (locations de vacances) : 70 € HT ; 56 packs

Un total de **357 partenaires** en 2023 pour un montant de **41 466 € HT**.

### Les encarts publicitaires :

Les packs de partenariat incluent une visibilité des partenaires dans le magazine 2023 (exceptés pour les locations de vacances qui font l'objet d'un livret dédié).

Possibilité pour les partenaires de s'offrir davantage de visibilité via des encarts publicitaires dans le Magazine 2023 et nouveauté 2023, sur le plan de ville :

<b>4<sup>ème</sup> de couv</b>	2 000 € HT
<b>2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> de couv</b>	1 400 € HT
<b>1 double page</b>	1 700 € HT
<b>1 page intérieure</b>	1 000 € HT
<b>1/2 page intérieure</b>	600 € HT
<b>Création ou modification d'encart</b>	60 € HT
<i>Je prends 1 pack MICE + 1 double page ou + 1 page</i>	<b>J'ai une remise de – 20 % sur mon encart</b>
<i>Je prends 1 pack PRO + 1 page</i>	<b>J'ai une remise de – 15 % sur mon encart</b>

16

Plan de ville :

Encart (83 x 55 mm) : 250 € HT

Der de couverture : 1 800 € HT

**Ventes d'encarts :**

✓ **Magazine :**

1/2 page : 28 vendues

Page : 12 vendues (dont 3<sup>e</sup> de couv et der de couv)

✓ **Plan :**

9 encarts dont la Der de couverture

Pour un montant total de : **30 160 € HT**

## Promotion – communication

En 2023, création d'une nouvelle ligne éditoriale mais toujours visuelle sous forme de graphisme pour démarquer Pornichet des autres destinations.

Visuel réalisé par le Service Communication de la Ville de Pornichet.

Visuel 2023 reprenant les atouts de Pornichet : coucher de soleil, plage / Bord de mer, activité nautique et villa.

Ce visuel est décliné sur tous les supports de communication : plan, flyers, livrets spécifiques...



### ✓ Action de promotion : « La mer en hiver »



Poursuite de l'action de communication initiée en 2019 par Loire Atlantique Développement pour développer le tourisme durant l'hiver. Action menée avec Bretagne Plein Sud, Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, Pornic et Saint-Brévin.

- Affichage 44+53+72
- Achats d'espaces : Ouest France,
- Site Kidiklik dédié aux familles
- Replay France TV

### ✓ Communication digitale

#### Le site internet [www.pornichet.fr](http://www.pornichet.fr)

Créé en 2019 par l'agence pornichétine IPIKA. En responsive web design.  
Version en anglais et allemand



### 173 252 visites en 2023

Le nombre de pages vues a augmenté : **634 100 pages** en 2023 contre 555 073 en 2022. Soit une augmentation de 14% qui montre le travail réalisé sur le contenu (articles et agenda notamment.)

### Les réseaux sociaux :

Recrutement d'une alternante Community Manager en 2022-2023 et CDD en septembre 2023 pour renforcer la présence sur les Réseaux sociaux ; outils indispensables à la promotion et la fidélisation.

18



#### **Pornichet, la Destination**

**8 990 abonnés en 2023** (7 361 abonnés en 2022) soit une **progression de 21 %**



#### **ot\_pornichet**

**4 834 abonnés en 2023** (3 668 abonnés en 2022) soit une **progression de 31 %**

Instagram devient le réseau social incontournable pour les destinations touristiques. Les internautes préfèrent des posts courts et surtout de l'image et de la vidéo.

Une action de promotion qui a très bien fonctionné sur Instagram : le Calendrier de l'Avent.



**EN 2022 : un compte LinkedIn « Pornichet, la Destination » a été créé.**

**Au 31/12/23 : 866 abonnés (375 fin 2022) ; soit une belle progression.**

LinkedIn, un réseau social en pleine croissance et qui s'adresse aux professionnels. Création de ce compte pour promouvoir les actions menées par la SPL et les actualités des Rencontres Pro.

### ✓ Communication print

#### Magazine Pornichet 2023

Imprimé en février à **15 000 exemplaires**, comportant 120 pages, réalisé par l'équipe de la SPL et mis en page par l'agence Ipika, il regroupe toute l'offre des partenaires de Pornichet, la Destination : visites, activités, commerces, hébergements, restaurants... et comporte une partie « séduction » avec des articles, témoignages, bons plans.

Distribué à l'accueil de l'Office de tourisme, chez les partenaires pornichétins, lors des événements au Centre de Congrès, sur les salons grand public et pro et envoyé, sur demande par courrier.

Il est également téléchargeable et consultable sur [www.pornichet.fr](http://www.pornichet.fr)

#### Plan de ville 2023

Le plan de ville a été édité à 15 000 exemplaires en avril 2023. Il est disponible à l'Office de tourisme, dans les commerces, hébergements de la ville et également envoyé par courrier aux visiteurs qui en font la demande. Outil indispensable et incontournable puisque qu'une réimpression de 3 000 plans a été réalisée en septembre 2023. Soit un total de **18 000 exemplaires en 2023**

Sur le plan sont également mentionnés les circuits de randonnées (une des principales demandes des visiteurs).

#### Des flyers spécifiques : billetterie & visite

**Flyer billetterie** : pour promouvoir la billetterie vendue à l'Office de tourisme : tarifs préférentiels et avantages

Édité à 5 000 exemplaires en mars, réimpression de 2 000 en septembre : soit **7 000 exemplaires en 2023**

**Visites guidées :** pour promouvoir **les visites guidées** proposées par l'Office de tourisme ou par les partenaires (casino, hippodrome...)

Edité à 3 000 exemplaires en mars, réimpression de 1 000 en septembre : soit **4 000 exemplaires en 2023**

Ces flyers sont diffusés à l'accueil de l'Office de tourisme, chez certains partenaires (hébergements par exemple, envoyé par courrier et consultable sur le site [www.pornichet.fr](http://www.pornichet.fr))

### **3- Relation avec les acteurs économiques**



#### **Les Rencontres Pro by**

20

#### **Le concept :**

- # 1 RDV mensuel : petit-déjeuner ou after-work
- # 1 lieu différent, insolite, incontournable, inconnu
- # Des intervenants : l'hôte, un professionnel ou expert
- # 1 thématique liée au tourisme / à l'économie touristique / aux problématiques d'un établissement de ville balnéaire
- # 1 temps d'échange en fin de rencontre, autour d'un moment convivial
- # 1 équipe accueillante et à leur écoute !

En 2023, les Rencontres Pro représentent un fichier de **872 contacts** (soit 4% de + qu'en 2022) toutes activités confondues (hébergements, activités, loisirs, restaurants, services... et institutionnels)

En 2023, hausse des participants aux Rencontres Pro = retour à la fréquentation pré-COVID : moyenne de 60 participants avec généralement 70 % de pornichétins.

#### **En 2023, 10 Rencontres pro organisées**

**Janvier :** – Petit-déjeuner à Océan Café Cowork

Thèmes «Bilan des vacances de Noël» et « Calendrier de l'Avent Instagram »

**Février** – Afterwork au Centre de Congrès  
Thème « La marque employeur »

**Mars** – Petit-déjeuner à GlissEvolution  
Thèmes «Nautisme » et « Mobilité électrique »

**Avril** – Afterwork à Atlantique Pole Position  
Thème « le sport en entreprise »

**Mai** – Petit-déjeuner à Ker Juliette  
Thème « La gestion des déchets »

**Juin** – Afterwork au Relais Thalasso Château des Tourelles  
Thème « Les grands rendez-vous de l'été »

**Septembre** – Petit-déjeuner au Ninon Tennis Club  
Thème « Le bilan de l'été »

**Octobre** – Afterwork à Hacienda Tikki Bar  
Thème « Speed meeting des partenaires »

**Novembre** – Petit-déjeuner au Cinéma La Toile de Mer  
Thèmes « Présentation du Cinéma » et « Travaux Ville »

**Décembre** – Afterwork à UP2PLAY  
Thème « Soirée festive des partenaires »

## La visibilité des acteurs économiques : Les Rendez-vous Malins

En été, les établissements de loisirs partenaires sont invités à faire des permanences dans le hall de l'Office de tourisme pour promouvoir leurs activités. Ces partenaires sont présents les matins des jours de marchés : mercredis et samedis de juillet-août, matinées où on enregistre des forts taux de fréquentations et public essentiellement familial. Des permanences ont également eu lieu sur les vacances d'automne.

Les partenaires présents : Club de plage Les Dauphins, Saint-Nazaire Renversante, Océarium, Terre d'Estuaire, Planète Sauvage, zoo de Branféré, Légendia Parc.

## Lancement des ateliers Pro

Suite au recrutement en CDD, de notre Community Manager (précédemment en Alternance Communication), des ateliers d'accompagnement à la communication ont été mis en production à partir de septembre 2023. Ainsi un premier atelier a été proposé le 30/11/2023 et a déjà rencontré un vif succès. D'autres sont d'ores et déjà programmés pour 2024.

## « Pornichez-vous ! » 2<sup>ème</sup> édition

Une action imaginée par la SPL à destination des saisonniers (Ville, commerces, activités, restaurants, loisirs...) et initiée en 2022.

Le but : faire du réseau, les sensibiliser aux valeurs de Pornichet, établir un langage commun autour de Pornichet et du département et les former sur le territoire.

Action menée avec Info Jeunes de la Ville de Pornichet et Loire-Atlantique Développement.

Suite aux retombées positives de 2022, action reconduite en 2023. Les participants ont apprécié de se rencontrer et d'échanger.

Une demi-journée avec un questionnaire sur Pornichet, une présentation des incontournables de la ville et du département avec Loire Atlantique Développement (LAD), un jeu par équipe pour créer de la cohésion et un moment convivial pour échanger.

Les partenaires mettent également à disposition des gratuités pour découvrir les activités et bonnes adresses de la ville. Ces gratuités sont offertes par tirage au sort ; ainsi que des cadeaux de la Boutique de l'Office de tourisme.

Pour cette deuxième édition : **30 participants.** (idem 2022)

## **4- L'activité tourisme d'affaires**

### **Analyse de l'activité commerciale**

L'année 2023 s'est caractérisée par une contractualisation plus anticipée des dossiers par rapport à 2022. De nombreuses demandes de devis sont parvenues en début d'année 2023. Ainsi l'objectif de CA de l'année (300 k€) a été atteint dès la fin du mois de mars.

Le chiffre d'affaires pour 2023 s'est élevé à 312 975 € HT

Les types d'événements accueillis se répartissent en nombre entre 3 catégories principales :

1. Event Grand Public
2. Séminaire

### 3. Evènementiel

Tandis que la répartition est la suivante lorsque l'on observe le Chiffre d'affaires :

1. Evènementiel
2. Event Grand Public
3. Séminaire

### Quelques chiffres 2023

**147 devis** réalisés en 2023 (contre **178 en 2019**, **132 en 2020**, **97 en 2021** et **140 devis en 2022**).

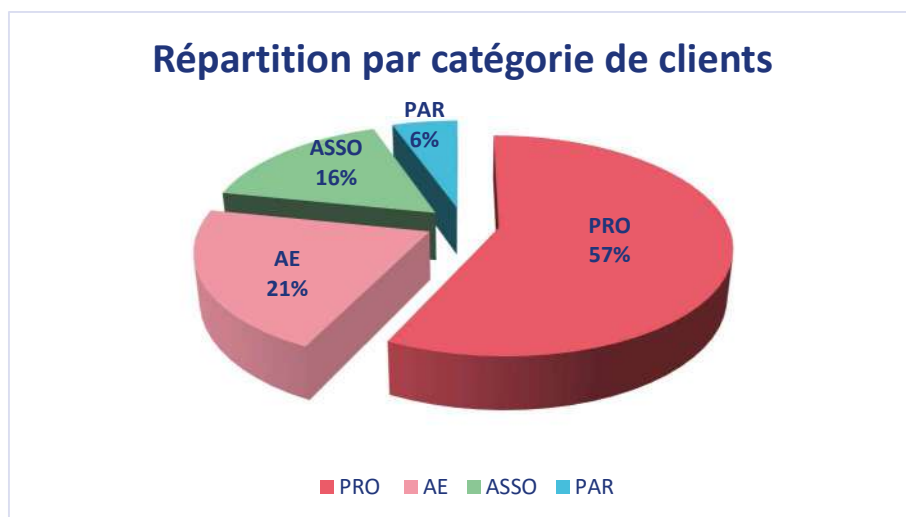
1. Professionnels : 84
2. Agences Événementielles : 31
3. Associations : 24
4. Particuliers : 8

COMPARATIF DEVIS REALISES							
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
231	259	318	178	132	97	140	147

Le nombre de devis envoyé à diminuer par rapport à la période pré-covid. Néanmoins le taux de concrétisation des devis qui était historiquement de 25% est aujourd'hui de près 33%. Ceci est l'illustration de la qualité des dossiers proposés et du savoir-faire des équipes pour fidéliser les clients.

23

- Répartition des devis confirmés 2023 par catégorie



## Marketing et promotion

### Les actions de prospection

- **Club affaires**

Nous n'avons mené aucune action avec le Club affaires sur l'exercice 2023 mais nous nous rencontrons régulièrement pour échanger sur le tourisme d'affaires.

➤ Bureau des Congrès Nantes – Saint Nazaire



Adhésion en août 2021 au Bureau des Congrès Nantes – Saint-Nazaire et reconduit en octobre 2023

Pornichet, la Destination est toujours membre de la gouvernance stratégique et technique.

Bilan commercial individuel sur la période du 01/01/2023 au 31/12/2023

Ce document recense le nombre de projets qui ont été apportés par le Bureau des Congrès (concrétisés ou non), le nom de ces projets ainsi que le chiffre d'affaires qu'ils représentent.

**BILAN COMMERCIAL INDIVIDUEL ADHESION 2023**

**PORNICHET LA DESTINATION**

Ce bilan individuel traite de l'ensemble des recommandations faites par le Bureau des Congrès en faveur de votre structure. Il est établi sur la période d'adhésion du 01/01/2023 au 31/12/2023.



<b>63</b> PRÉCONISATIONS	<b>551 862,96 €</b> AFFAIRES COMMERCIALES POTENTIELLES (TTC)				
<b>NOM DE L'ÉVÉNEMENT</b>	<b>TYPE D'ÉVÉNEMENT</b>	<b>DATE DE L'ÉVÉNEMENT</b>	<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	<b>DEVIS TTC*</b>	
AGENCE 008 03/01/2023	Séminaire	22/06/2023	480	NC	
ALTEREA 06/01/2023	Séminaire résidentiel	28/09/2023	100	NC	
HABITAT 44 23/01/2023	Congrès / Expo	06/07/2023	180	€ 19 034,45	
KRIS EVENTS 26/01/2023	Congrès / Expo	11/10/2023	250	NC	
RETRAVAILLER ALSACE 26/01/2023	Anniversaire Entreprise	10/10/2024	500	NC	
WPD ONSHORE FRANCE 10/02/2023	Séminaire	27/06/2023	120	NC	
WPD ONSHORE FRANCE 10/02/2023	Séminaire	27/06/2023	120	NC	
CDG 44 14/02/2023	Séminaire résidentiel	29/08/2023	10	€ 3 194,01	
FARINIA GIE 15/02/2023	Séminaire	25/05/2023	45	€ 18 625,50	
CPAM DE LOIRE ATLANTIQUE 16/02/2023	Séminaire	28/09/2023	30	€ 5 309,20	
LEA NATURE 17/02/2023	Séminaire résidentiel	06/12/2023	100	€ 37 327,40	
SOCIETE GENERALE 28/02/2023	Séminaire	02/05/2023	12	€ 2 736,80	
SOCIETE GENERALE 28/02/2023	Séminaire	29/06/2023	400	€ 22 852,28	
SAGARMATHA 28/02/2023	Séminaire résidentiel	02/10/2023	120	NC	
LES 4 PILIERS 06/03/2023	Formation	21/04/2024	35	€ 11 057,95	
BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE 08/03/2023	Séminaire	15/06/2023	500	NC	
MAKE ME SMILE 09/03/2023	Séminaire	07/10/2023	600	€ 37 865,69	
SNCF VOYAGEURS (LOT JALLAIS) 14/03/2023	Séminaire	01/06/2023	17	€ 4 560,85	

## BILAN COMMERCIAL INDIVIDUEL ADHESION 2023

### PORNICHET LA DESTINATION

NOM DE L'ÉVÉNEMENT	TYPE D'ÉVÉNEMENT	DATE DE L'ÉVÉNEMENT	NOMBRE DE PARTICIPANTS	DEVIS TTC*
SNCF VOYAGEURS (ILOT JALLAIS) 16/03/2023	Séminaire	13/06/2023	200	€ 16 086,70
REALITES OFFICES 29/03/2023	Séminaire	05/09/2023	110	€ 39 116,26
SOPRA STERIA GROUP 11/04/2023	Team building	29/06/2023	50	NC
AGENCE SENSORIELLE 25/04/2023	Anniversaire Entreprise	09/06/2024	1500	€ 75 153,62
COGLEC 26/04/2023	Séminaire résidentiel	30/05/2023	10	NC
ELEPHANT LIVE 28/04/2023	Séminaire	12/10/2023	360	NC
EPOKA 28/04/2023	Séminaire	05/10/2023	360	NC
IME GROUPE 28/04/2023	Séminaire	14/09/2023	150	€ 10 037,75
BOUL'PAT ATLANTIQUE 09/05/2023	Séminaire	29/06/2023	50	€ 8 129,36
DOME SOLAR 15/05/2023	Séminaire résidentiel	09/11/2023	65	NC
BOOMRANG EVENTS 15/05/2023	Séminaire résidentiel	11/09/2023	90	NC
OPEN SAFE 22/05/2023	Anniversaire Entreprise	19/06/2023	8	€ 1 126,40
OPEN SAFE 22/05/2023	Anniversaire Entreprise	19/06/2023	8	NC
CEVA SANTE ANIMALE 05/06/2023	Congrès / Expo	29/05/2024	300	€ 3 012,00
INNOSEA 06/06/2023	Séminaire	05/09/2023	150	NC
MAIRIE DE SUCE SUR ERDRE 06/06/2023	Séminaire	13/10/2023	14	€ 1 350,40
ORANGE CENTRE D'EXPLOITATION 13/06/2023	Séminaire	17/10/2023	250	NC
EOLFI 14/06/2023	Soirée	27/06/2023	30	€ 2 160,00
LES FABULEUSES 44 20/06/2023	Congrès / Expo	01/02/2025	0	NC
GRAINES D'ETOILES 27/06/2023	Séminaire	01/02/2024	250	NC
CHAMBRE DES NOTAIRES DE LOIRE-ATLANTIQUE 04/07/2023	Séminaire	11/09/2023	150	NC
CPAM DE LOIRE ATLANTIQUE 11/07/2023	Assemblée générale	13/02/2024	100	€ 9 587,47
AU-DELA EVENEMENT 17/07/2023	Soirée	18/06/2024	350	NC
MAISONS DU MONDE FRANCE 17/07/2023	Séminaire	28/09/2023	80	€ 4 064,64
NAVAL GROUP 20/07/2023	Séminaire	28/09/2023	40	€ 6 660,00

\*NC : montant non communiqué  
DE : l'adhésion ne peut répondre positivement à la demande

## BILAN COMMERCIAL INDIVIDUEL ADHESION 2023

### PORNICHET LA DESTINATION

NOM DE L'ÉVÉNEMENT	TYPE D'ÉVÉNEMENT	DATE DE L'ÉVÉNEMENT	NOMBRE DE PARTICIPANTS	DEVIS TTC*
SNCF VOYAGEURS (ILOT JALLAIS) 16/03/2023	Séminaire	13/06/2023	200	€ 16 086,70
REALITES OFFICES 29/03/2023	Séminaire	05/09/2023	110	€ 39 116,26
SOPRA STERIA GROUP 11/04/2023	Team building	29/06/2023	50	NC
AGENCE SENSORIELLE 25/04/2023	Anniversaire Entreprise	09/06/2024	1500	€ 75 153,62
COGLEC 26/04/2023	Séminaire résidentiel	30/05/2023	10	NC
ELEPHANT LIVE 28/04/2023	Séminaire	12/10/2023	360	NC
EPOKA 28/04/2023	Séminaire	05/10/2023	360	NC
IME GROUPE 28/04/2023	Séminaire	14/09/2023	150	€ 10 037,75
BOUL'PAT ATLANTIQUE 09/05/2023	Séminaire	29/06/2023	50	€ 8 129,36
DOME SOLAR 15/05/2023	Séminaire résidentiel	09/11/2023	65	NC
BOOMRANG EVENTS 15/05/2023	Séminaire résidentiel	11/09/2023	90	NC
OPEN SAFE 22/05/2023	Anniversaire Entreprise	19/06/2023	8	€ 1 126,40
OPEN SAFE 22/05/2023	Anniversaire Entreprise	19/06/2023	8	NC
CEVA SANTE ANIMALE 05/06/2023	Congrès / Expo	29/05/2024	300	€ 3 012,00
INNOSEA 06/06/2023	Séminaire	05/09/2023	150	NC
MAIRIE DE SUCE SUR ERDRE 06/06/2023	Séminaire	13/10/2023	14	€ 1 350,40
ORANGE CENTRE D'EXPLOITATION 13/06/2023	Séminaire	17/10/2023	250	NC
EOLFI 14/06/2023	Soirée	27/06/2023	30	€ 2 160,00
LES FABULEUSES 44 20/06/2023	Congrès / Expo	01/02/2025	0	NC
GRAINES D'ETOILES 27/06/2023	Séminaire	01/02/2024	250	NC
CHAMBRE DES NOTAIRES DE LOIRE-ATLANTIQUE 04/07/2023	Séminaire	11/09/2023	150	NC
CPAM DE LOIRE ATLANTIQUE 11/07/2023	Assemblée générale	13/02/2024	100	€ 9 587,47
AU-DELA EVENEMENT 17/07/2023	Soirée	18/06/2024	350	NC
MAISONS DU MONDE FRANCE 17/07/2023	Séminaire	28/09/2023	80	€ 4 064,64
NAVAL GROUP 20/07/2023	Séminaire	28/09/2023	40	€ 6 660,00

\*NC : montant non communiqué  
DE : l'adhésion ne peut répondre positivement à la demande

Sur ces **63** préconisations, aucun dossier de validé.

### ➤ Dynabuy

Participation active de Sandrine GUERIN aux matinales Dynabuy. Après 2 années de présence dans ce réseau il a été décidé de ne pas renouveler l'adhésion en 2024 pour s'orienter vers d'autres clubs d'entreprises. En effet le profil des participants (entreprise comptant principalement moins de 10 salariés) ne correspond pas à des potentiels clients pour le Centre de Congrès.



### ➤ Club d'affaires atlantique

Participation active de Carole DELALANDE au Club d'affaires sur les matinales, les déjeuners tables ouvertes, les visites d'entreprises organisés.



### ➤ Le Break, club entreprises du SNVBA

Pornichet, le Destination est partenaire du Break, club entreprises du SNVBA depuis octobre 2023.



Son objectif : « *Cultiver la confiance entre les partenaires pour créer du lien entre entrepreneurs et favoriser les relations commerciales...* » ! Laurent GUILLOU, Président du club entreprises.

Le Break compte 100 partenaires constitués d'entreprises ayant une implantation locale et susceptible de rechercher des lieux pour l'organisation de leurs événements.

26

### ➤ Pure meeting

Participation au workshop « Pure France » à Paris au Pavillon Dauphine.

Pure Meetings & Events France est un workshop de rencontres haut de gamme, entre les organisateurs d'événements Français et les prestataires français.

Ce workshop réunira - durant des rendez-vous face-à-face et/ou pré établis - un nombre limité d'exposants (100 CVBs, DMCs, hôtels, centres de congrès, compagnies aériennes, etc.) et les 500 plus grandes sociétés, agences et associations françaises, organisant leurs événements en Europe et dans le monde entier.



**20 contacts**

### ➤ Publication

Publication en janvier 2023 et en mai 2023 dans le magazine Formation santé. Magazine envoyé à **56 800 professionnels de la santé.**



➤ **SO événements**

Participation au salon SO événements les 12 et 13 avril 2023 à la Cité des congrès de Nantes. Un stand commun avec le Bureau des Congrès Nantes-Saint-Nazaire.

**2 jours de salon – 40 contacts** (agence événementielle, entreprise et prestataire)

➤ **Cap sur Saint-Nazaire et Pornichet**

Participation à un petit déjeuner d'échange à la (re) découverte de l'offre événementielle de bord de mer organisé par le bureau des Congrès de Nantes & Saint-Nazaire le 16 mai 2023.

**16 contacts** (agence événementielle et entreprise)



➤ **Rencontre estivale Bureau des Congrès**

Rencontre estivale avec les membres du Bureau des congrès Nantes & Saint-Nazaire lors d'une course hippique le 5 juillet 2023.

**96 participants**



➤ **Publication**

Publication en septembre 2023 dans le magazine Voyage & Stratégie. Magazine spécialisé publié à près de **10 000** exemplaires papiers et avec plus de **87 000 abonnés digitaux**.



➤ **Eductour**

Participation à un Eductour « A la découverte d'une destination créative et engagée » organisée par le bureau des Congrès Nantes & Saint-Nazaire. Découverte de Saint-Nazaire, Pornichet et Nantes – 3 jours et 2 nuits.

**4 contacts**

➤ **Events Days à Deauville**

Participation aux journées de rencontre pour la filière événementielle du 16 au 18 octobre 2023 à Deauville.

2 jours de rendez-vous d'affaires

**11 contacts** (agence événementielle et entreprise)

➤ **E mailing**

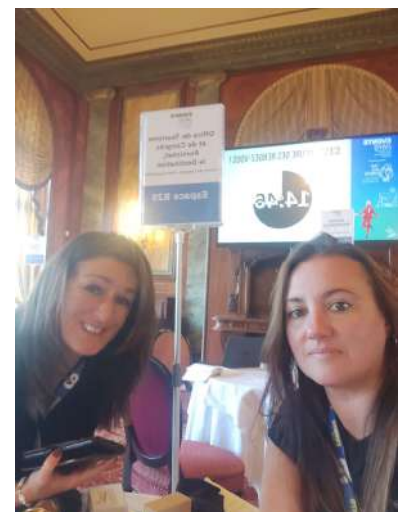
Envoi d'un mail en juin 2023 à destination des prospects, clients et agences.

**2 000 contacts**

Envoi d'un mail en novembre 2023 à destination des organisateurs de salon

**100 contacts**

Envoi d'un mail en décembre 2023 à destination des anciens clients (plaquette et book activités)



## 150 contacts

**Les bonnes raisons d'organiser vos événements au Centre de Congrès.**

Pornichet, votre destination idéale pour un événement en plein air et naturel. Venez au Centre de Congrès intégrer nos espaces qui sauront organiser un événement à la hauteur de vos aspirations !

**Localisation**  
Seule à 45 min de l'aéroport de Nantes, la gare de Pornichet est à 200 m du bord de mer. Et pour une grande idée à votre événement la plage à 500 mètres.

**Événements**  
Une utilisation d'événements unique et variée : séminaires, congrès, salons de gala, séminaires, courses privées.

**Hébergements**  
Un large choix d'hôtels dans un cadre charmant proche de la mer.

**Espaces**  
Plusieurs aménagements à vos attentes, de nombreux espaces adaptés et équipés pour accueillir jusqu'à 1 000 personnes.

**LE CENTRE DE CONGRÈS DE PORNICHET**  
1 avenue de l'Hippodrome - 44380 PORNICHET  
Tél. +33 (0)2 40 66 17 30  
contact@congres-pornichet.fr  
www.congres-pornichet.fr

## Organisez votre salon au Centre de Congrès de Pornichet

Site dans un hippodrome,  
un cadre unique pour vos événements !



### Nos espaces

un rez-de-chaussée de 877 m<sup>2</sup>  
un parvis de 600 m<sup>2</sup>  
un étage de 400 m<sup>2</sup>  
et des espaces extérieurs pour y installer des chapiteaux

Envie d'organiser vos événements, contactez nos expertes !

Carole & Sandrine  
affaires@pornichet.fr  
Tél. 02 40 66 17 30  
www.congres-pornichet.fr

Une destination idéale pour vos événements

## Communication

- **Un nouvel encart publicitaire pour le Centre de Congrès en adéquation avec la charte graphique des autres documents édités par la SPL**
- ✓ **Dans le magazine Pornichet 2023 édité à 15 000 exemplaires**
- **Encart publicitaire dans magazine « Voyages et Stratégies »**  
1 page.  
Magazine spécialisé dans le Mice en France et à l'étranger.
- **Une rétrospective vidéo**  
Réalisée par La société Temporalis, prestataire référencé du Centre de Congrès.  
Diffusion en janvier sur les réseaux sociaux, site internet, signatures mails.
- **LinkedIn : Centre de Congrès**



Une page appelée « Centre de Congrès de Pornichet », créée en 2021, sur ce réseau social adapté à la cible clients.

Management d'une communauté, publication d'actualités, veille sur le secteur événementiel et lien avec les partenaires du Centre de Congrès.

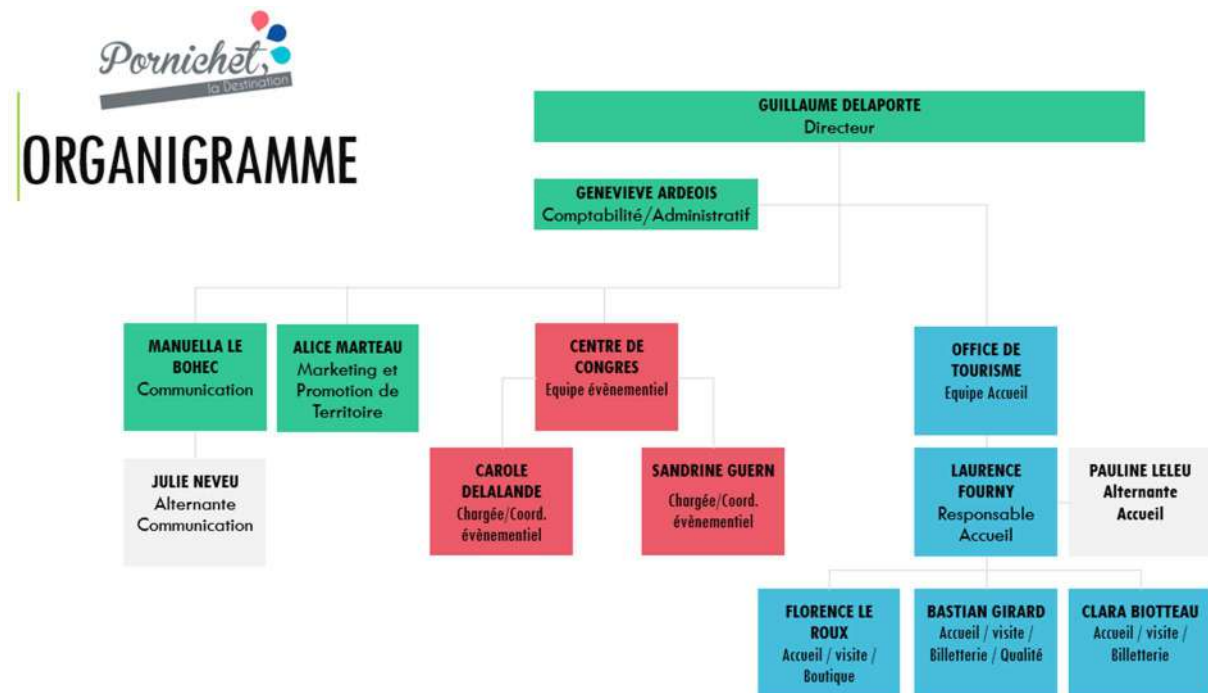
1726 abonnés en 2023 ; soit une hausse de 10 %

➤ **Une banderole sur les pistes de courses**

Création et installation d'une banderole sur les pistes de l'Hippodrome afin de promouvoir le Centre de Congrès lors des soirées de courses auprès des visiteurs.

## 5- Les ressources humaines de la délégation

Organigramme au 31/12/2023



Les ressources humaines de la délégation ont évolué de la manière suivante au cours de l'année 2023.

Concernant les contrats d'alternance, il n'y a pas eu de conclusion d'un nouveau contrat en 2023 :

- Le contrat d'alternance en communication s'est terminé au 31/08. Il a alors été proposé à notre alternante un CDD d'une durée de 9 mois en tant que Community Manager.
- Le contrat d'alternance, d'une durée de deux ans, sur un poste d'agent d'accueil à l'office de tourisme s'est poursuivi en 2023 et se terminera en juin 2024

Un contrats saisonnier long a été conclu (d'avril à septembre et prolongé jusqu'à fin novembre 2023) ainsi que 3 contrats saisonniers pour la période estivale qui ont permis de répondre à l'augmentation de visiteurs et d'assurer les permanences hors les murs.

L'ensemble de l'effectif représente 11,28 ETP à l'année (vs 10,93 ETP en 2022).

La masse salariale en 2023 a été d'un montant de 534 085 € soit une augmentation de +4,98% (25 368 €) par rapport à l'année 2022 (508 717€). Le delta entre 2022 et 2023 correspond principalement aux éléments suivants :

- Augmentation de la provision pour congés payés (salaires + charges : 12,5 k€)
- Augmentation des salaires bruts avec l'embauche en CDD de la Community manager préalablement en alternance (6,7 k€)

Début décembre 2023, la chargée de marketing et promotion de territoire a fait part de sa volonté de quitter la SPL à la mi-janvier 2024 (préavis initial de 2 mois). Compte tenu de sa courte ancienneté, ce départ anticipé a été accordé.

## 6- Les comptes de la délégation

Tableau des SIG (Soldes Intermédiaires de Gestion)

	du 01/01/23 au 31/12/23 12 mois	%	du 01/01/22 au 31/12/22 12 mois	%	du 01/01/21 au 31/12/21 12 mois	%
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>678 769</b>	<b>100,00</b>	<b>646 935</b>	<b>100,00</b>	<b>335 222</b>	<b>100,00</b>
Ventes de marchandises	184 598	100,00	180 064	100,00	125 232	100,00
Coût d'achats marchandises vendues	165 387	89,59	138 815	88,73	105 676	84,38
<b>MARGE COMMERCIALE</b>	<b>19 211</b>	<b>10,41</b>	<b>21 248</b>	<b>13,27</b>	<b>19 556</b>	<b>15,62</b>
Production vendue	494 171	72,80	486 872	75,28	209 990	62,64
Production stockée						
Production immobilisée						
<b>PRODUCTION TOTALE DE L'EXERCICE</b>	<b>494 171</b>	<b>72,80</b>	<b>486 872</b>	<b>75,26</b>	<b>209 990</b>	<b>62,64</b>
<b>PROD + VENTES DE MARCHANDISES</b>	<b>678 769</b>	<b>100,00</b>	<b>646 935</b>	<b>100,00</b>	<b>335 222</b>	<b>100,00</b>
Achats de matières premières et approv.	209 055	30,80	207 004	32,00	69 035	20,59
Variation de stocks						
Sous-traitance directe	1 979	0,29	1 812	0,28	911	0,27
<b>MARGE BRUTE DE PRODUCTION</b>	<b>283 138</b>	<b>41,71</b>	<b>278 055</b>	<b>42,98</b>	<b>140 044</b>	<b>41,78</b>
<b>MARGE BRUTE GLOBALE</b>	<b>302 348</b>	<b>44,54</b>	<b>299 303</b>	<b>46,26</b>	<b>159 600</b>	<b>47,61</b>
Autres achats et charges externes	306 504	45,18	298 165	46,09	218 250	65,11
<b>VALEUR AJOUTEE</b>	<b>-4 156</b>	<b>-0,61</b>	<b>1 139</b>	<b>0,18</b>	<b>-58 650</b>	<b>-17,50</b>
Subventions d'exploitation	610 000	89,87	670 000	103,57	741 131	221,09
Impôts, taxes et verst assimilés	76 163	11,22	62 863	9,72	72 062	21,50
Charges de personnel	534 085	78,88	508 717	78,83	390 764	116,57
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>-4 404</b>	<b>-0,65</b>	<b>99 558</b>	<b>15,39</b>	<b>219 656</b>	<b>65,53</b>
Reprises s/ charges et Transferts	98 896	14,57	112 911	17,45	108 754	32,44
Autres produits	94	0,01	32	0,01	28	0,01
Dot. amortissements et provisions	90 308	13,30	93 023	14,38	112 382	33,52
Autres charges	15 584	2,30	16 927	2,62	15 804	4,71
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>-11 307</b>	<b>-1,67</b>	<b>102 551</b>	<b>15,85</b>	<b>200 252</b>	<b>59,74</b>
Quote part résultat en commun						
Produits financiers	9 817	1,45	7	0,01	7	0,01
Charges financières	9	0,00	6	0,01	3 877	1,10
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPÔTS</b>	<b>-1 498</b>	<b>-0,22</b>	<b>102 552</b>	<b>15,85</b>	<b>196 582</b>	<b>58,64</b>
Produits exceptionnels			802	0,12		
Charges exceptionnelles	168	0,02	1 343	0,21		
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>-168</b>	<b>-0,02</b>	<b>-541</b>	<b>-0,08</b>		
Participation des salariés						
Impôts sur les bénéfices	588	0,09	6 286	0,97		
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>-2 254</b>	<b>-0,33</b>	<b>95 725</b>	<b>14,80</b>	<b>196 582</b>	<b>58,64</b>

32

## Les faits marquants

- Renouvellement de la délégation de Services Publics (DSP) pour 5 ans soit jusqu'au 31/12/2027
- Activité intense dès le début de l'année pour la contractualisation d'évènement sur 2023. L'objectif de CA a été quasiment atteint dès la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 (293 k€ pour un objectif initial 2023 à 300 k€).
- Les clients ont, de fait, plus anticipé leur prise de décision pour valider un évènement par rapport aux années précédentes (tendance post-covid)
- Une baisse de la subvention ville (-60K€) a été validée dans la nouvelle DSP
- Le Chiffre d'Affaires a progressé de 32 k€ décomposé en :
  - + 23k€ pour l'activité billetterie
  - + 5k€ à la suite de l'actualisation contractuelle du loyer de la société des courses
  - + 1,5 k€ pour les visites commentées (augmentation des tarifs en 2023)
  - + 1 k€ pour les ventes de la boutique de l'OT
- Ancien prestataire en charge de la téléphonie et accès réseau mis en liquidation judiciaire :
  - Augmentations temporaires des charges de location de matériel informatique et d'accès au réseau internet (+ 6k€)
  - Augmentations temporaires des frais entretiens et réparations (+12 k€) pour le maintien et la bascule de la téléphonie, des accès internet et éviter toutes coupures des moyens de communication
- Frais de nettoyage exceptionnels des cages d'ascenseurs, bâches de façades et façades difficiles d'accès (+10k€). Opération qui n'avait pas été effectuées depuis la construction des bâtiments
- Le placement de trésorerie en 2023 a généré un résultat financier positif (+9,8k€) en 2023

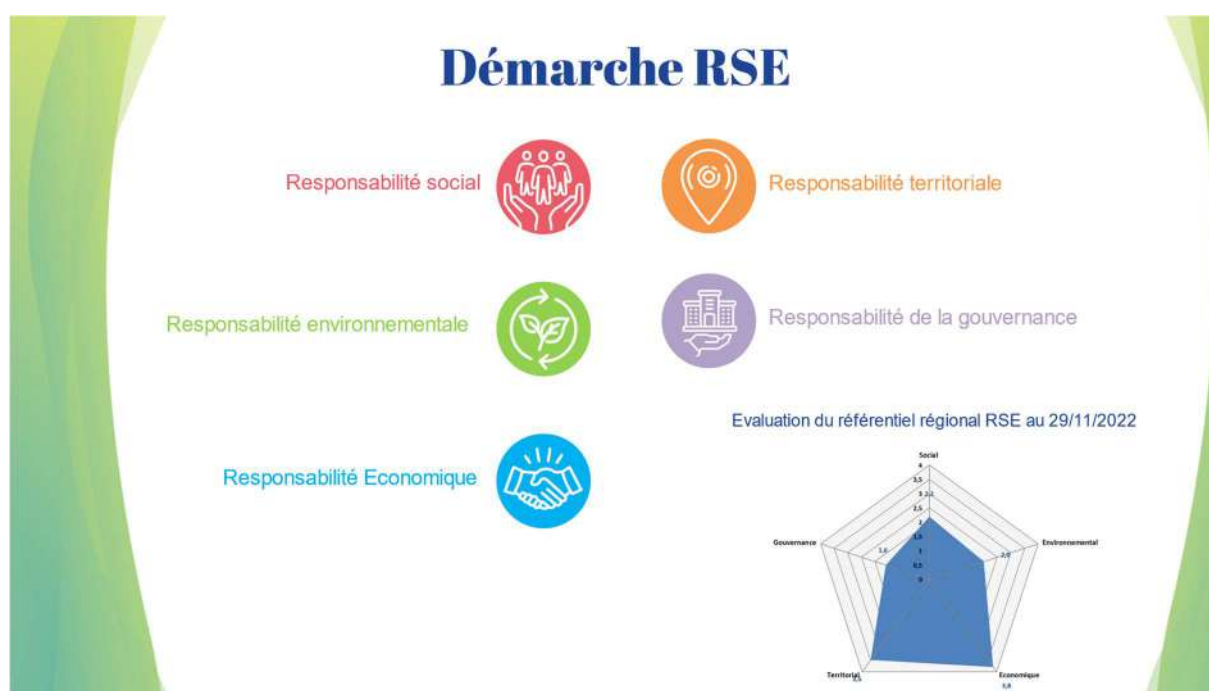
## 7-Perspectives et projets 2024

- Travail en commun avec la CARENE et le Bureau des Congrès Nantes Saint Nazaire sur le développement commercial évènementiel des deux destinations
- Recherche d'opportunités et de complémentarité avec les sites réceptifs en proximité
- Mise en service d'un véhicule léger et électrique (Trottinette électrique) pour bénéficier d'un office mobile permettant de s'adapter aux flux de visiteurs et habitants
- Renouvellement de la marque « Qualité Tourisme »
- Renouvellement du classement Office de Tourisme catégorie I.
- Développement et diversification des rencontres pro
- Poursuite des ateliers Pro pour accompagner les partenaires et professionnels dans leurs communications digitale
- Poursuivre, progresser et communiquer sur la démarche RSE de la SPL

## 8- Démarche RSE et Tourisme Durable

### Bilan RSE 2023

Fin novembre 2022 un diagnostic RSE a été réalisé avec l'aide de la CCI de Nantes-Saint-Nazaire. Cette démarche a permis de structurer la démarche selon 5 thématiques (Social, Territorial, Gouvernance, environnemental et Economique). Des réunions collectives d'identification des actions ont été planifiées en début d'année 2023. Elles ont abouti à l'identification de 84 actions à suivre et réparties dans les 5 thématiques. L'évaluation à l'issue de l'année a été faite par l'ensemble des collaborateurs et a donné à la rédaction du bilan suivant présentant les actions réalisées et les points d'amélioration :



## Responsabilité dans le domaine **social**

Nombre d'actions  
fixées

17



Résultats  
2023

85%

### Principales actions réalisées :



Prise en charge de la moitié de l'abonnement Vélycéo



Mise en place de baromètres sociaux (4 / an)



Organisation de moments de convivialité



Réalisation de l'ensemble des entretiens annuels et professionnels



Adhésion au réseau entreprise accueillante (CARENE)



Formation de deux salariés à la LSF (Langue des Signes Française)

## Points d'amélioration :



Finalisation de l'aménagement des bureaux de l'office de tourisme



Action en partenariat avec organisme favorisant l'embauche de personnes en situation de handicap



Amélioration du processus d'attestation de vigilance

## Responsabilité dans le domaine **environnemental**

Nombre d'actions  
fixées

23



Résultats 2023

62%

## Principales actions réalisées :



Prioriser le train ou le co-voiturage dans les déplacements



Mise en place de collecte des biodéchets



Suppression des gobelets plastiques



Impressions ajustées avec des imprimeurs labellisés "Imprim'Vert"

## Points d'amélioration :



Suivi des consommations énergétiques



Utilisation de vaisselles et linges réutilisables



Investissement dans des équipements moins énergivores



Effectuer le bilan carbone de la SPL

## Responsabilité dans le domaine économique

Nombre d'actions  
fixées

10



Résultats 2023

76%

### Quelques actions réalisées :



Une DSP signée pour une durée de 5 ans



8 réunions/an de comité de suivi



Publication annuelle des comptes et transmission aux actionnaires



Respect des délais de règlements fournisseurs

## Points d'amélioration :



Identifier les fournisseurs fortement dépendant de nos contrats



Formaliser l'information des salariés sur les pratiques anticoncurrentielles

## Responsabilité dans le domaine territorial

Nombre d'actions  
fixées

26



Résultats 2023

89%

## Quelques actions réalisées :



Organisation de visites de Pornichet pour les établissements scolaires de la ville



Participation active aux journées européennes du patrimoine



Distribution de la carte ambassadeurs aux résidents



Visites en faveur de la protection de l'environnement



Organisation d'un évènement à destination des saisonniers



Accueil de stagiaires et alternants

## Points d'amélioration :



Participation a des journées de collecte de déchets



Sélection de fournisseurs évènementiel à moins de 100km

## Responsabilité dans le domaine de la gouvernance

Nombre d'actions  
fixées

8



Résultats 2023

41%

### Quelques actions réalisées :



Participation des salariés à la définition des actions



Cahier des charges rédigé en cohérence avec les engagements RSE de la structure



Participation aux réunions de réseaux et territoriales sur la thématique RSE

### Points d'amélioration :



Rédaction du bilan RSE



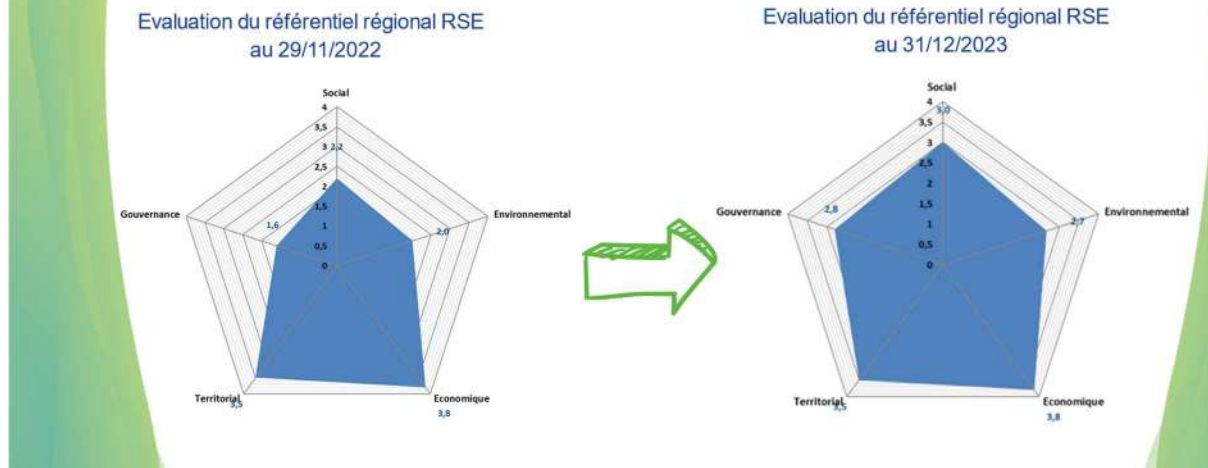
Communiquer sur notre démarche RSE sur le site internet



Invitation de nos fournisseurs à notre bilan RSE

# Bilan de notre démarche RSE

75% des objectifs fixés ont été atteints en 2023.



## Tourisme Durable

La promotion d'un tourisme durable est encouragée par la SPL par le biais des actions suivantes :

- Promotion et ventes des transports collectifs (réseaux de bus, train, loueurs de vélos)
- Promotion des voies de déplacements doux (voies cyclable, chemin de randonnées)
- Livret de déplacement sans voiture
- Participation au groupe de travail mobilité douce de la Carène
- Labellisation Accueil Vélo (projet 2024 de devenir auditeur et de délivrer le label)
- Promotion des journées nationale et mondiale de nettoyage des plages