



## Synthèse

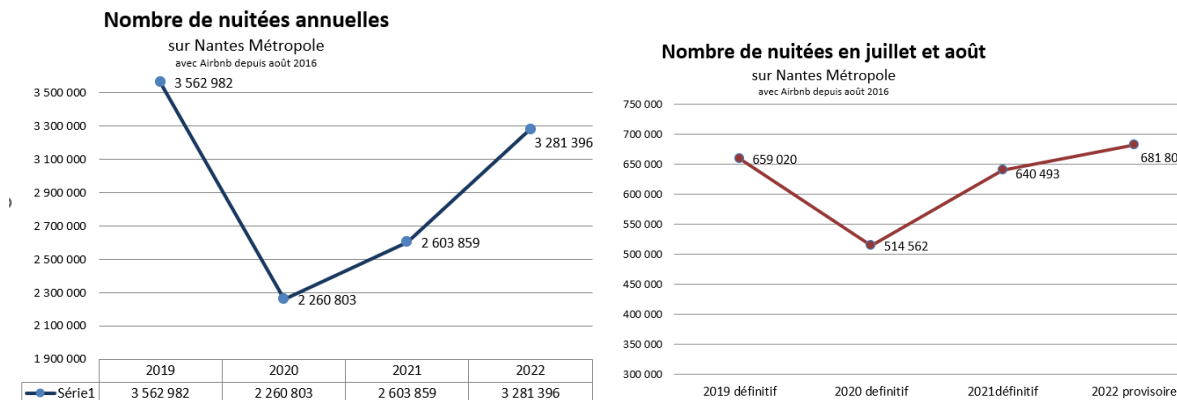
**EXERCICE 2022**

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC  
POUR LA GESTION ET LA MISE EN  
ŒUVRE DE LA POLITIQUE  
TOURISTIQUE DE NANTES  
METROPOLE**

*Rapport de délégation de service public 2022 / SPL Le Voyage à Nantes*

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

## Fréquentation touristique globale de la destination



Source : Nantes Métropole-l'AURAN (données provisoires du 27 avril 2023 issues de la collecte de la taxe de séjour-)

Sur l'année 2022, Airbnb et les autres plateformes comparables poursuivent leur bonne dynamique, avec une évolution de **+26% des nuitées annuelles recensées en 2022 vs 2021 (+6.4% sur l'été vs 2021)**.

### **Une hausse importante des flux touristiques en 2022, sans retrouver les niveaux de 2019**

Sur la période estivale (juillet-août-septembre) alors que seules 20% des nuitées sont générées par l'international en 2022, 82% des nuitées étrangères viennent d'Europe, avec un top 5 constitué de l'Espagne, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Italie et la Belgique. Les touristes français ont largement contribué aux performances, en particulier estivales à 80%, pour 20% de nuitées des étrangers.

### **Les retombées économiques**

La réussite de cette saison est le **retour des touristes européens (et britanniques)**, et de très bonnes fréquentations des sites « fondamentaux » par un public familial notamment avec **607 000 visiteurs comptabilisés du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août 2022** (vs 495 445 en 2021) générant **60 M€ de retombées économiques** sur le territoire métropolitain, soit **+23%** par rapport à 2021 (rattrapant presque les chiffres records de 2019 avant crise, si certains sites culturels et touristiques n'avaient pas été contraints de fermeture sur plusieurs jours en raison de la canicule estivale).

L'année 2022 évoque aussi une **programmation réussie à la HAB Galerie avec 2 expositions** (Bertrand Dezoteux et Michael Beutler) ainsi que la **pérennisation de 4 œuvres enrichissant Le Voyage permanent**.

### **Nantes Tourisme, dénommé « Le Voyage à Nantes » et sa boutique**

Le site principal « Le Voyage à Nantes » (rue des Etats, face à l'entrée du Château) a accueilli **165 819 visiteurs**, soit une **progression de 45%** par rapport à 2021. L'activité est en hausse (vs 2021) et l'écart de fréquentation depuis 2019 tend à diminuer.

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

**En 2022**, il est constaté un retour des visiteurs internationaux. Leur présence à Nantes représente **31%** de la fréquentation. L'Espagne reste le premier en termes de fréquentation touristique (51%) suivi de l'Allemagne (15%) puis de la Belgique (13%). Contrairement à 2021, les visiteurs Anglais (13%) et Italiens (8%) reviennent sur le territoire.

Sur la période estivale, **57 416 visiteurs** ont été accueillis en **juillet et aout 2022**, ce qui représente une moyenne de **926 visiteurs par jour**.

Les ventes de la boutique sont en hausse de **+15.5 %** par rapport à 2021, à **184 K€ HT** (hors *parfum Le Voyage à Nantes*). Les produits du *Bazar officiel du Voyage* en représentent désormais 81 %.

La **boutique online** a subi une perte de vitesse (**-41% chiffre d'affaires HT**).

Les contacts au centre d'appel sont remontés de **+8.85 %**, par rapport à 2021. Les appels téléphoniques représentent encore 59% des contacts de la SPL (+6 points par rapport à 2021).

## Activité commerciale

Il est possible de dresser un bilan encourageant avec une **évolution du chiffre d'affaires TTC global de +48 % en 2022**, grâce à la solidité du marché national et au retour progressif des clientèles internationales à partir de mai-juin (principalement le marché européen).

Le service groupes (agrément) a vu le retour des groupes dans une très large proportion **+171 % de dossiers réalisés** par rapport à 2021, mais la fréquentation reste encore en deçà des résultats 2019.

S'agissant des groupes affaires, l'activité est repartie en 2022, avec un chiffre d'affaires de 603 K€ HT, (dont 135 K€ HT pour la HAB Galerie), contre 305 K€ en 2021, soit une **progression majeure de 50%**.

Malgré un premier trimestre encore perturbé par les mesures sanitaires et les réglementations gouvernementales, la **reprise événementielle** est bien observée en 2022 avec une **progression globale de 42%** par rapport à l'année 2021 – **toutes DSP confondues**. L'accueil du Salon **RDV en France** (organisation de 2 soirées au Château des Ducs de Bretagne et sous les nefs de Machines de l'île) sera un marqueur fort dans cette reprise d'activité.

## Marketing, promotion et communication

Sur le volet communication, 2022 est une année chargée faisant écho à l'enrichissement de l'offre : « année des 10 ans », et la fusion de la « marque » Le Voyage à Nantes avec l'activité Nantes.Tourisme : mise en ligne du nouveau site [www.levoyageanantes.fr](http://www.levoyageanantes.fr).

Concernant la promotion, certaines opérations notables sont mises en place sur 2022 : des partenariats (centre Leclerc Paridis, Office du Tourisme La Baule, etc.) , une campagne impactante avec la SNCF et TER Pays de la Loire, une collaboration avec les guides touristiques locaux, les newsletters tourisme, la création de nouvelles fiches produits pour les offres du VAN, des rendez-vous avec les hôteliers et prestataires, des films, éditions, e-mailings et newsletters, Eductour, salons, insertions publicitaires dans la presse spécialisée, etc..

Concernant le « print » (impressions), le plan de communication de la SPL reste important, notamment avec le choix d'éditions particulièrement qualitatives et renouvelées, comme le *Guide Permanent*. La campagne d'affichage

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

estivale a également permis d'associer à la fois le local et le national et d'insister sur la diversité de l'offre du Voyage à Nantes.

De nouveaux outils de communication, sont créés en 2022 pour le parcours Inter écoles-Campus de l'art (newsletters, panneaux informatifs, etc.) ainsi que pour Le Voyage en hiver (supports liés aux programmes, affichages, encarts publicitaires, relations de presse, web et réseaux sociaux, etc.).

A l'international, 2022 a été en France une année de reprise avec le retour des arrivées et des recettes internationales : grand retour des Britanniques, forte progression des Irlandais, baisse des Espagnols, forte progression des Allemands, retrait de l'Italie, de très bons scores de fréquentation estivale pour la Belgique et les Pays-Bas ;

## Les événements 2022

### **Le Voyage à Nantes estival 2022 : 11<sup>ème</sup> édition**

Du 2 juillet au 11 septembre 2022, la proposition du Voyage à Nantes pour l'été 2022 s'est déployée sur plus de **73 étapes**, dont une trentaine de nouveautés. **Le parcours 2022 s'est aussi enrichi avec le parcours Inter-écoles de l'Île de Nantes.**

La fréquentation propre au parcours estival reste délicate à estimer et à comparer, mais plusieurs données indiquent globalement un **retour au niveau de 2019** pour les lieux ouverts. Pour les lieux fermés, la canicule estivale a eu un impact sur la fréquentation des visiteurs en raison de leurs fermetures pendant les périodes les plus chaudes.

- **192 499 visiteurs français, soit 78%** (2021 : 192 381), et
- **52 976 visiteurs étrangers, soit 22%**, soit +14% par rapport à 2021

### **Le Voyage en hiver 2022 : 1<sup>ère</sup> édition**

Pour cette 1<sup>ère</sup> édition du Voyage à Nantes d'hiver (24 novembre 2022 – 1<sup>er</sup> janvier 2023), la programmation s'est déployée avec des propositions autour de trois axes principaux : la création de trois œuvres plastiques inédites, une programmation musicale et la promotion de la gastronomie nantaise.

La consommation énergétique a été fortement réduite par rapport à 2021, avec une baisse de 45 % en centre-ville. 75% du budget de l'événement hivernal a été reversé à des fournisseurs de la Métropole et donc directement réinjecté dans le circuit économique nantais.

Le décompte de la fréquentation est délicat concernant les œuvres dans l'espace public car il n'y a pas de chiffres précis. Pour autant, il est constaté une stabilité dans la fréquentation mensuelle du centre-ville (**9,2 millions de personnes en décembre 2022, soit une fréquentation stable à N-1.**)

Les équipes du Voyage à Nantes vont réajuster la proposition pour la version 2023 afin de la rendre plus audible.

### **Le Voyage Permanent et <Estuaire>**

En 2022, la Collection permanente a continué d'évoluer avec plus de 73 œuvres : Réalisation de 2 nouvelles œuvres pérennes avec **l'œuvre de Pascal Convert** au Cimetière de la miséricorde et **l'œuvre de Krijn de Koning**.

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

Il est à noter la pérennisation d'œuvres antérieures à l'édition 2022 : l'œuvre de Laurent Le Deunff « Un castor posé sur un mur », à la porte Saint-Pierre, Nantes/ l'œuvre de Gavin Pryke au Marché de Talensac, Nantes/ l'œuvre d'Eva Jospin « le Bois de la Gorgone », au Domaine de la Garenne Lemot, Clisson.

La Collection Estuaire a de nouveau donné lieu à de nombreuses actions de conservation sur 2022.

## Les Branches

### Vignoble :

Le *Porte-Vue*, d'Emmanuel Ritz, livré en 2020, confirme son succès avec 36 000 visites sur l'été 2022. Il a aussi bénéficié de l'ouverture de « son » **caveau**. D'autre part, la fréquentation du site de *La Frémoire* a connu des aménagements nouveaux sur 2022, notamment le kiosque « tourisme ». **La fréquentation ne cesse d'augmenter d'année en année**. A la Garenne-Lemot, grâce au Département, une nouvelle œuvre durable d'Eva Jospin, s'est installée au sein du domaine, *Bois de la Gorgone*.

### Loire-amont :

A Mauves-sur-Loire, *Mauves balnéaire* a enregistré une **fréquentation en hausse par rapport à 2021**. *La Sablière* a poursuivi son activité à Sainte-Luce, avec une fréquentation plus forte en soirée et plus faible le midi. Au sud, *Station Nuage* continue d'attirer de nombreux visiteurs. Enfin, la SPL a accompagné la Commune de la Chapelle-sur-Erdre dans la création d'une installation le long de l'Erdre, avec *Les Espaces Verts*.

### Traversée moderne d'un vieux pays :

En 2022, une étude a été confiée à l'ADT d'Ille-et-Vilaine et Loire Atlantique et a montré un potentiel de développement sur l'axe de la randonnée. La finalisation de l'étude est planifiée au premier trimestre 2023.

En 2022, le VAN a poursuivi la campagne de promotion nationale en ciblant les grandes métropoles françaises, en déployant la promotion en Belgique francophone, en animant le réseau social Instagram, et en développant des actions spécifiques à l'international. A noter sur la fin de l'année 2022, la SPL Saint-Malo-Baie du Mont-Saint-Michel a manifesté le souhait de quitter le partenariat.

## Le Parc des Chantiers et le quai des Antilles (HAB Galerie et Cantine)

Le Parc des Chantiers a connu une année 2022 très active, grâce notamment à la mise en place du service dédié « INO », Ile de Nantes Ouest et de l'entrée en vigueur de la nouvelle Délégation de Service Public tourisme redéfinissant ses missions. Le projet du Parc des Chantiers et le parcours inter-écoles-Campus de l'art prennent place au sein de ce territoire avec la gestion d'un projet de parc urbain touristique et la création de projets avec les étudiants des établissements d'enseignement supérieur créatifs pour l'événement estival.

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

Le site a réalisé une forte hausse de sa fréquentation annuelle d'environ **2.5 millions de personnes sur l'année 2022**, ce qui est nettement supérieur à la fréquentation observée en 2021 et qui s'explique par la fin des contraintes sanitaires.

Durant l'année 2022, la HAB Galerie a accueilli 2 expositions, « *Mémoires d'un touriste* » du 18 février au 24 avril 2022 de Bertrand Dezoteux, et « *Plonger et puiser* » du 10 juin au 2 octobre 2022 de Michael Beutler. Elle a reçu **44 000 visiteurs** contre 39 176 visiteurs en 2021, **soit +11.2%**.

**6 événements professionnels ont été organisés** pour un chiffre d'affaires total de **135 K€ HT**, contre 35 K€ HT en 2022, soit une progression majeure de **75% par rapport à 2021**. La librairie a d'autre part réalisé un **très bon chiffre d'affaires**, pratiquement similaire à celui de 2021 avec **149 K€ HT sur l'année**.

Enfin la Cantine du Voyage a connu une année de renouveau avec le renouvellement de la concession de son exploitation.

## La promotion culinaire.

L'édition 2022 du guide des Tables de Nantes est un véritable succès avec 174 restaurants sélectionnés dont 56 nouvelles adresses, 3 restaurants « coups de pouce » (Meraki, Ici et Sain) et une grande partie des restaurants affichant le logo « I love Muscadet ». Le site internet, qui a été remis à jour en 2022, ([www.lestablesdenantes.fr](http://www.lestablesdenantes.fr)) reste assez fréquenté. Le compte Instagram « *les Tables de Nantes officiel* » a comptabilisé 5 442 followers sur 2022.

Malgré un début d'année 2022 contraint à de strictes mesures / protocoles sanitaires, les événements des Tables de Nantes ont néanmoins été maintenus : *La Nuit des Tables de Nantes*, *Le Grand Marché des Pays de la Loire*, *Le Voyage en hiver*, *Rendez-vous en France*, *Les Assises territoriales de la transition agro-écologique et de l'alimentation durable*.

## Les ressources humaines

Au cours de l'année 2022, l'effectif moyen du site de Crucy (effectif correspondant à la présente délégation et aux services transversaux de la SPL) s'élève à **146 salariés**, correspondant à **128,79 ETP** (équivalents temps plein) soit une augmentation de **+5.44 des effectifs ETP** par rapport à 2021 expliquée comme suit : une légère hausse du nombre de recrutements pour surcroît d'activité, de nouveaux recrutements en CDI (**6,6 créations de poste au cours de l'année**) afin de garantir l'adéquation des effectifs aux besoins.

## La démarche de Responsabilité sociétale de l'entreprise : RSE

En 2021, la SPL avait lancé une **mission d'accompagnement à la mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)**, dont le diagnostic précis des pratiques et des attentes, avait été réalisé auprès d'un grand nombre de salariés. Puis, en 2022, le processus s'est poursuivi avec l'embauche en novembre de la Responsable RSE. Enfin, 3 axes principaux ont été définis comme cadre de l'action de la SPL Le Voyage à Nantes : **Culture pour tous**, **Sens au travail** et **Eco-responsabilité de l'offre**.

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

Si de nombreuses actions en faveur de la RSE sont déjà opérantes au sein de la SPL, l'objectif est maintenant de **structurer et d'animer une démarche globale et durable.**

## Les comptes de la délégation

La DSP « Politique Touristique » regroupe donc toutes les activités de la SPL à l'exception du Château, du Mémorial, des Machines et des Nefs. **La nouvelle DSP** est ainsi entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022 jusqu'au 31 décembre 2026.

Pour les activités concernées, le budget total s'élève à **12.5 M€ HT en 2022**, soit une hausse de **+20.7 %** par rapport à 2021. Au total, le résultat de la DSP Tourisme pour 2022 génère un excédent de **+138 K€** (vs un déficit de -169K€ en 2021).

En 2022, la progression des charges d'exploitation (**1.3M€**) est compensée par celle des produits d'exploitation (**1.5M€ de financement public et 150k€ de marge commerciale**).

En effet, la production artistique du VAN a proposé des nouveaux projets tout au long de l'année (Voyage en Hiver, Expo à la HAB Galerie en mars, lancement du Parcours Inter-écoles). Cette proposition artistique et touristique a généré logiquement des dépenses d'exploitation supplémentaires (**+1 000 K€**) qui sont entièrement neutralisées par des financements supplémentaires (avenant DSP). La reprise de l'activité sur 2022 engendre également une hausse des autres charges (entretien / maintenance / autres charges d'exploitation, communication, promotion, masse salariale).

A l'échelle de la DSP Tourisme en comparaison à 2021, la masse salariale directe augmente de 100 K€ et celle des services transversaux de 400 K€ par rapport à 2021 (du fait du recours au chômage partiel en 2021 d'où l'augmentation constatée sur 2022).

Ci-dessous le compte de résultat au format « de gestion » de la DSP pour 2022, comparé aux données 2021 :

# Synthèse rapport 2022 DSP Tourisme

	Réalisé 2022	Réalisé 2021
<b>en K€ HT</b>		
Subventions de Nantes Metropole	9 249	8 044
Financement d'évènements exceptionnels par NM	520	350
Autres subventions publiques	355	366
Report de subventions		(440)
Contribution de mécènes via fonds de dotation	94	
Fonds de solidarité		326
<b>SOUS-TOTAL FINANCEMENTS PUBLICS</b>	<b>10 217</b>	<b>8 646</b>
Chiffre d'affaires individuels	665	462
Chiffre d'affaires groupes affaires	604	305
Chiffre d'affaires groupes agrément	292	98
Chiffre d'affaires Librairies - Boutiques	374	381
Chiffre d'affaires Bar - Restauration		
Chiffre d'affaires partenaires privés	48	76
Echanges marchandises produits	36	72
Autres produits de gestion courante	332	399
Transfert des immos au bilan/Inscription des biens à l'actif du bilan		
<b>SOUS-TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>2 351</b>	<b>1 792</b>
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>12 568</b>	<b>10 438</b>
Coût d'achat individuels	(533)	(346)
Coût d'achat réceptif affaires	(468)	(252)
Coût d'achat réceptif agrément (groupes agrément)	(209)	(72)
Coût d'achat Librairies - Boutiques	(261)	(263)
Coût d'achat Bar - Restauration		
Contreparties partenaires privés	(5)	(2)
Echanges marchandises charges	(36)	(72)
<b>SOUS-TOTAL COUT D'ACHAT DES VENTES</b>	<b>(1 512)</b>	<b>(1 007)</b>
Production artistique et expositions (ne pas netter si refac en compta)	(2 917)	(1 916)
Conservation - édition - nouvelles technologies		
Accueil des publics	(34)	(27)
Mise en tourisme		
Nettoyage et sécurité	(193)	(134)
Entretien, maintenance et fonctionnement technique	(517)	(599)
Frais de fonctionnement et relations publiques du site	(210)	(90)
Plan d'actions communication	(856)	(788)
Plan d'actions promotion nationale	(146)	(141)
Plan d'actions promotion internationale	(343)	(229)
<b>SOUS-TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>(5 216)</b>	<b>(3 923)</b>
Masse salariale directe des sites	(526)	(430)
Masse salariale des services transversaux Crucy	(2 760)	(2 423)
Masse salariale des fonctions support (DG, SG, DAF, DRH)	(1 064)	(965)
<b>SOUS-TOTAL MASSE SALARIALE BRUTE</b>	<b>(4 350)</b>	<b>(3 818)</b>
CICE / baisse de charges		
Taxe sur salaire		
<b>SOUS-TOTAL MASSE SALARIALE NETTE</b>		
Frais généraux directs	(669)	(711)
Charges Syst. d'Information	(33)	(39)
Frais généraux supports répartis	(315)	(363)
<b>SOUS-TOTAL FRAIS GENERAUX</b>	<b>(1 018)</b>	<b>(1 112)</b>
Amortissements nets*	(108)	(241)
Provisions Gros Entretien et Renouvellement (GER)	(172)	(420)
Amort et provisions Crucy	(54)	(85)
<b>SOUS-TOTAL AMORTISSEMENTS &amp; PROVISIONS</b>	<b>(335)</b>	<b>(746)</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>(12 430)</b>	<b>(10 607)</b>
<b>REALISE NET par activité</b>	<b>138</b>	<b>(169)</b>