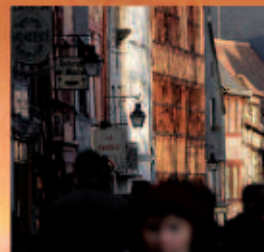


ROUEN

CAPITALE DE LA NORMANDIE



Rapport d'activités 2007



25, place de la Cathédrale - BP666 - 76008 Rouen cedex 1
Tél. : +33 (0)2 32 08 32 40 - Fax : +33 (0)2 32 08 32 44
accueil@rouentourisme.com
www.rouentourisme.com



**Florence
HEMARD**

Responsable des conseillers
de séjour
Boutique

**Sandrine
ARTUS**

Conseillère de séjour
Assistante de la responsable
Manifestations,
hébergements

**Marie-Pierre
GRANDSIRE**

Conseillère de séjour
Billetterie, statistiques

**Julie
LAGUERRE**

Conseillère de séjour
Chargée de la qualité

**Maxime
BERDEAUX**

Conseiller de séjour
Gestion Documentation

Gaël THORIN

Conseiller de séjour
Gestion Documentation

Bureau d'accueil, Place de la Cathédrale Ouvert 7 jours sur 7 en saison

349 978 visiteurs ont franchi le seuil du bureau d'accueil,
soit une moyenne journalière de **1 027** personnes,
soit **58 330** visiteurs accueillis par an et par conseiller de séjour

A l'accueil :

333 263 demandes qualifiées

Moyenne journalière : **978**

362 652 demandes qualifiées
enregistrées dans l'année :

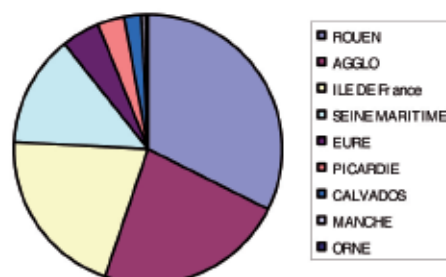
333 263 à l'accueil

23 444 par téléphone

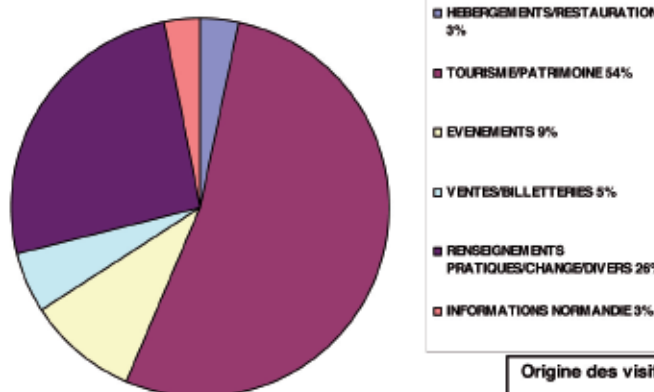
5 945 par courrier

Dont **2538** par Internet.

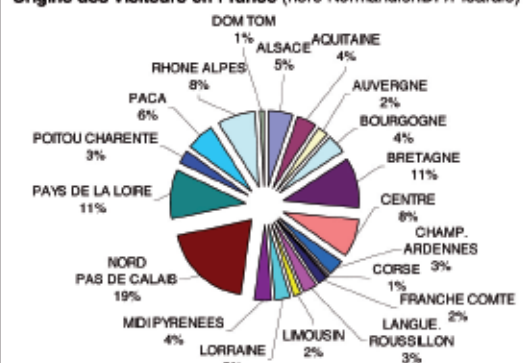
ORIGINE DES VISITEURS POUR NORMANDIE/ IDF/PICARDIE



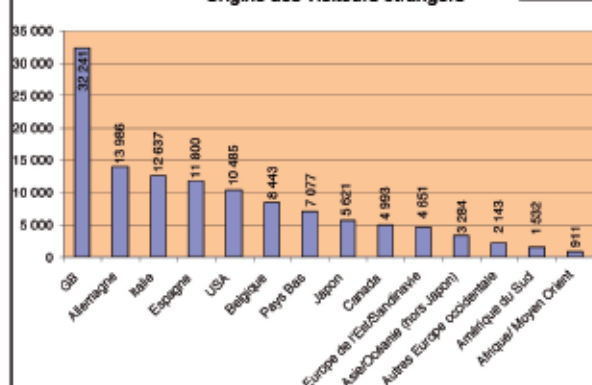
DEMANDES DES VISITEURS ACCUEIL



Origine des visiteurs en France (hors Normandie/IDF/Picardie)



Origine des visiteurs étrangers



**Florence
HEMARD**

Responsable des conseillers
de séjour
Boutique

**Sandrine
ARTUS**

Conseillère de séjour
Assistante de la responsable
Manifestations,
hébergements

**Marie-Pierre
GRANDSIRE**

Conseillère de séjour
Billetterie, statistiques

**Julie
LAGUERRE**

Conseillère de séjour
Chargée de la qualité

**Maxime
BERDEAUX**

Conseiller de séjour
Gestion Documentation

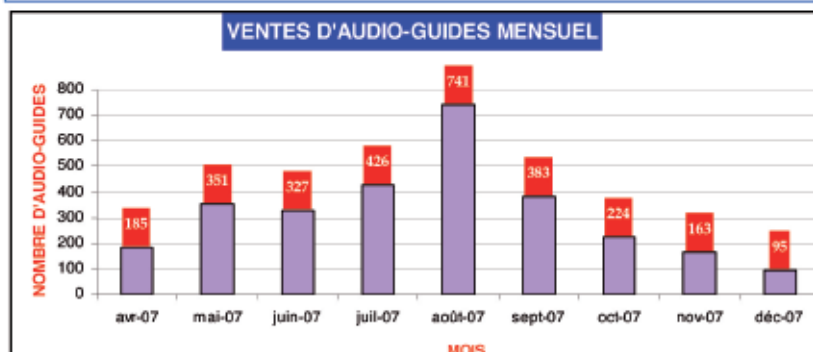
Gaël THORIN

Conseiller de séjour
Gestion Documentation

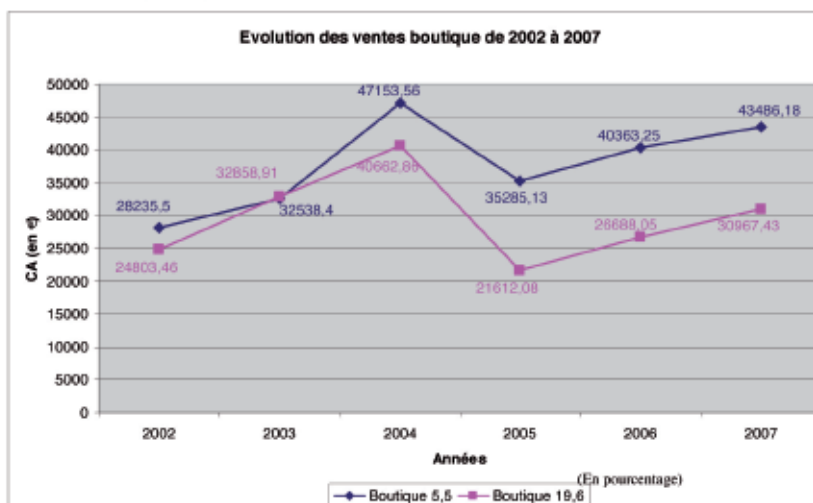
SERVICES DE L'ACCUEIL AUX TOURISTES

Audio guides :

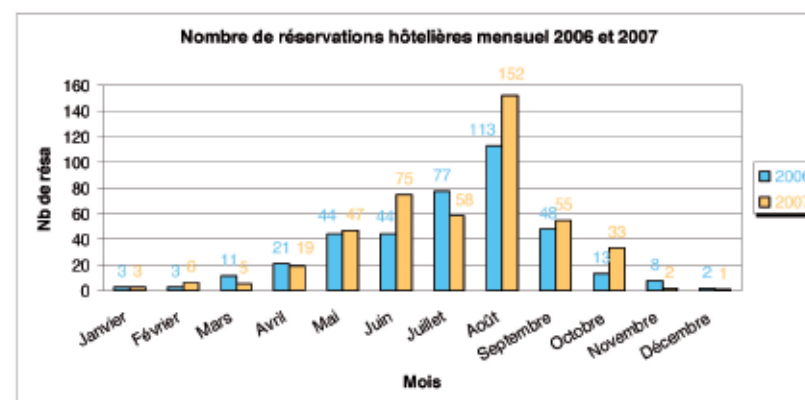
Nombre global d'audio guides vendus en 2007 : **2 895**



Boutique :



Réservations hôtelières :



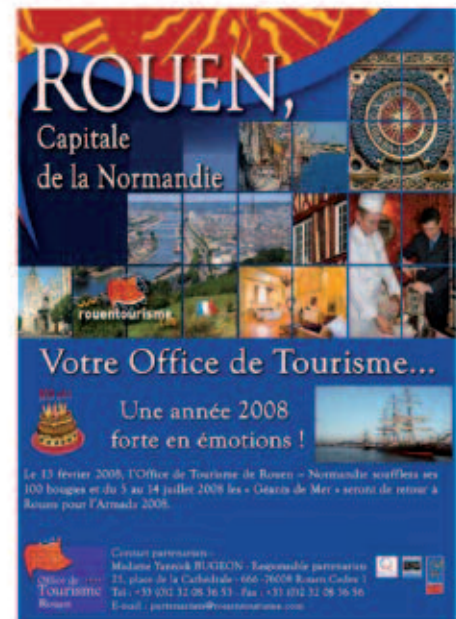
Autres services :

- ◆ Bureau de change
- ◆ Billetterie
- ◆ Réservation des Gîtes de France (Seine-Maritime, Bouches-du-Rhône)

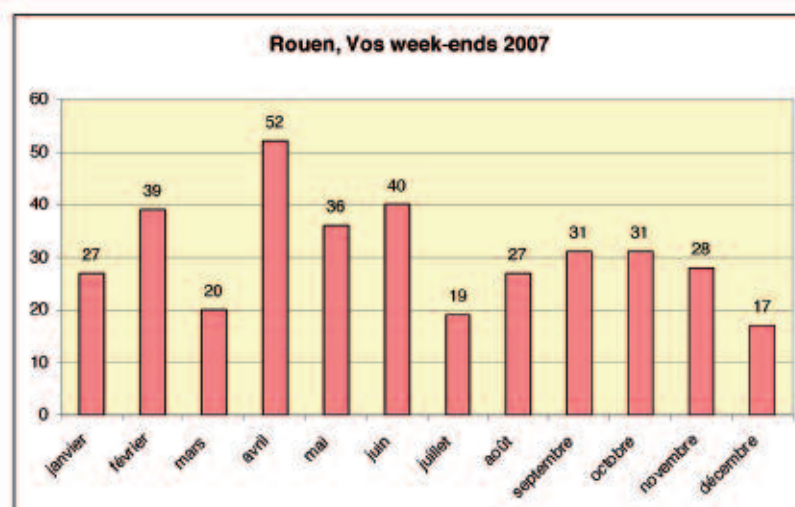
Partenariats

466 ADHÉRENTS

Yannick BUGEON
Fédération des
partenaires



- Suivi des 9 commissions
- Création de la commission restaurateurs
- Édition d'une brochure « Rouen Shopping »
- Partenariat avec le Printemps pour la tenue des conseillers de séjours
- Partenariat floral avec Ilozart pour l'espace d'accueil
- Partenariat avec la TCAR
- Vente d'espaces promotionnels sur le Site Internet
- Site Internet : développement de la fiche partenaire (augmentation des contenus et des visuels).
- Édition d'un dépliant traiteurs, salles de réception, salles de séminaire.



Soit 367 week-ends vendus

Marketing

Marion RABILLER
Responsable du pôle
marketing-presse

**Aurélien CORVEE –
BLANCHETIERE**
Chargé de promotion

Clotilde SARDIN
Webmaster

COMMUNICATION 2007



200 000 ex.
Fr-GB-D-It-Sp
NL-R-J-CH



20 000 ex.
Fr-GB-D



10 000 ex.
Fr-GB-D



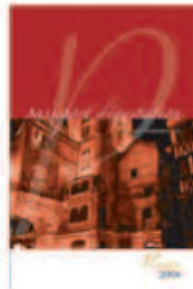
12 000 ex.
Fr



20 000 ex.
Fr-GB



10 000 ex.
Fr



20 000 ex.
Fr



30 000 ex.
Fr-GB-D-It-Sp
NL-J



50 000 ex.
Fr-GB-D-It-Sp
NL-J

Magazine de l'Office de Tourisme



45 000 ex.
Fr-GB

Éditions Professionnelles



3 000 ex.
Fr



3 000 ex.
Fr-GB

Marketing

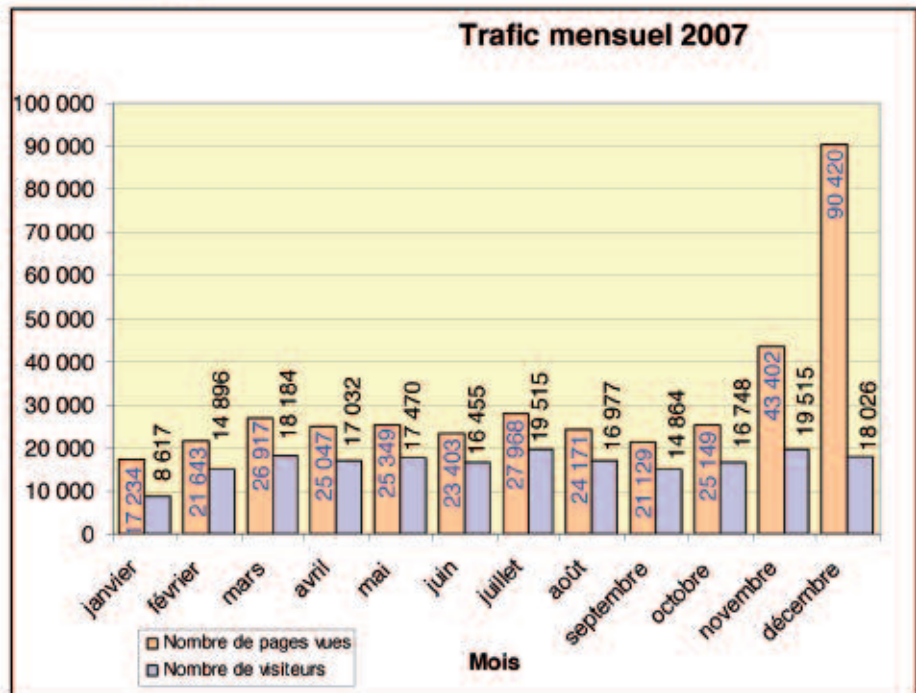
Marion RABILLER
Responsable du pôle
marketing-presse

**Aurélien CORVEE –
BLANCHETIERE**
Chargé de promotion

Clotilde SARDIN
Webmaster



SITE INTERNET



Total annuel 2007 :

Visiteurs : 198 299
Pages vues : 371 832



Couvertures de presse en 2007



ACCUEILS PRESSE 2007

Marion RABILLER

Responsable du pôle
marketing-presse

**Aurélien CORVEE –
BLANCHETIERE**

Chargé de promotion

Clotilde SARDIN

Webmaster

Le service Marketing-Presse accueille tout au long de l'année les médias du monde entier (presse écrite, radio, TV, Internet), et propose un programme adapté aux différentes thématiques souhaitées.



FRANCE : 34 (29 écrite - 1 TV - 4 radio)



ALLEMAGNE : 21 (2 TV - 19 écrite)



ROYAUME-UNI : 8 (écrite)



ITALIE : 6 (écrite)



JAPON : 5 (2 écrite - 3 TV)



BELGIQUE : 5 (écrite)



RUSSIE : 4 (écrite)



ESPAGNE : 3 (1 écrite - 1 radio - 1 web)



PAYS-BAS: 2 (écrite)



AUTRICHE : 1 (écrite)



SUISSE : 1 (écrite)



AUSTRALIE : 1 (TV)



USA : 1 (radio)

NB : Envoi régulier de communiqués de presse annonçant les événements rythmant la vie rouennaise adressés à l'ensemble de la Presse Quotidienne Régionale, Offices de tourisme, Comité Départementaux du Tourisme de Normandie, et les Maisons de la France à l'étranger...

Assistance presse : 148 (à partir du mois de juillet 2007, demandes d'informations relatives à l'Armada 2008).

Assistance photothèque : 93 (à partir du mois de juillet 2007, demandes relatives à l'Armada 2008)

Marketing

Promotion

Marion RABILLER

Responsable du pôle
marketing-presse

**Aurélien CORVEE –
BLANCHETIERE**

Chargé de promotion

Clotilde SARDIN

Webmaster



STANDS DE PROMOTION 2007



MARCHES FRANCE	ACTIONS 2007
NORMANDIE	Presse : actions PQR Workshops Cars Périer et Sites & Monuments (professionnels) Salon des Antiquaires à Rouen Opération "Au printemps, la Normandie se découvre" (1104-1305) Salon Top Réza de Deauville
PARIS IDF	Salon MITCAR (professionnel / avec le CRT Normandie) Salon CE & SGHCT Salon Loisir Expo (professionnel) Salon Nautique (représenté par l'Agglomération Rouennaise) Salon du Patrimoine & Kid's expo (veille OT Rouen) Salon de l'Agriculture - Salon de la Randonnée Journées presse FNCRT
PICARDIE	Actions presse : Le Courrier Picard Mailing + phoning autocaristes et associations
CENTRE - VAL DE LOIRE	Salon Idées Week-End Mailing + phoning autocaristes et associations RP avec le CDT Touraine
NORD - PAS DE CALAIS	Actions presse : La Voix du Nord Mailing + phoning autocaristes, associations, CCAS et AVF Salon Tourissima
BRETAGNE	Actions presse : Ouest France, le Télégramme de Brest Mailing + phoning autocaristes, associations, CCAS et AVF
ALSACE	Actions presse : Les dernières nouvelles d'Alsace - Le Pays Mailing + phoning autocaristes, associations, CCAS et AVF Salon RDV France (professionnel)
PACA	Actions presse : La Provence Mailing + phoning autocaristes, associations, CCAS et AVF
RHONE ALPES	Actions presse : Le progrès de Lyon Mailing + phoning autocaristes, associations, CCAS et AVF
CHAMPAGNE ARDENNES	Actions presse : L'Union Mailing + phoning autocaristes, associations, CCAS et AVF

Code couleur :

Office de Tourisme de Rouen,
Normandie

CDT Seine - Maritime

CRT Normandie

MDLF / Club Tourisme en Ville

Marketing

Promotion

Marion RABILLER
Responsable du pôle
marketing-presse

**Aurélien CORVEE –
BLANCHETIERE**
Chargé de promotion

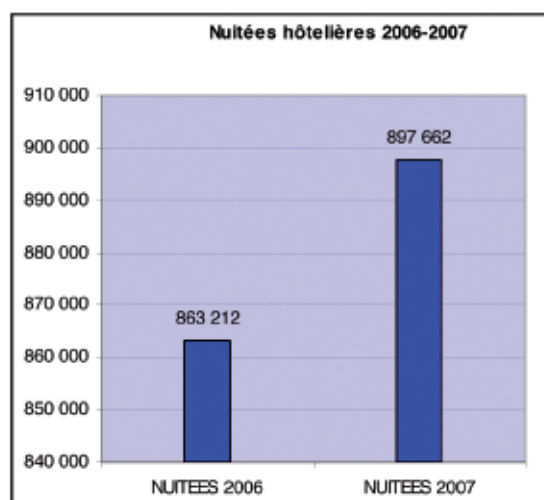
Clotilde SARDIN
Webmaster

MARCHES ETRANGERS	ACTIONS 2007
GRANDE-BRETAGNE 	Site internet : produits week-end - traduction week-ends émotion / Mailing Salon WTM à Londres (professionnel) avec MDLF et Group Leisure Show de Birmingham Eductour TO Vered Tours & Travel Antenne presse Normandie à Londres / Journée presse FNCRT Développement de week-ends thématiques "Expériences normandes" Site internet : Normandy with kids - Mahou la Gargouille Presse : campagne presse "La France en voiture" Supplément dans The Independent (via Club Tourisme en Ville - 25/03) Internet : jeu concours (automne 2007 - suggestion week-ends)
ALLEMAGNE 	Développement du site Internet et traduction week-ends émotion Antenne presse Normandie / Conférence de presse à Düsseldorf (mars) : gastronomie Deux workshops presse Salons ITB de Berlin et RDA Cologne Presse : encart dans Geo Magazine (23/05) Internet : 3 e-news, grand public, professionnels et presse (mars) Romantische Eskapaden
BENELUX 	Développement site Internet et traduction week-ends émotion Salon Normandy Exhibition (grand public / avec le CRT Normandie) Salons Voyages Léonard ; Reizen Lauwers ; La Flandres & les voisins (professionnels) Salon des vacances en France (Bruxelles - Belgique) Salon des vacances en France (Bruxelles - Belgique) / Salon des vacances (Pays-Bas) Antenne presse Normandie / Opération emailing de 18000 adresses (mars) Presse : Magazine Grande / Internet : 6 e-news "Tour de ville" / Mercure "Prêt à partir"
ITALIE 	Développement site Internet et traduction week-ends émotion Workshop Méditerranée (professionnel) Presse : numéro spécial Normandie Bell Europa + brochure d'appel en italien du CRT Normandie + Città di Francia Mediatours : Milan et Turin Presse : numéro spécial Bell Europa (mai) + un accueil presse
ESPAGNE 	Développement site Internet et traduction week-ends émotion Workshop Méditerranée (professionnel) Eductour Mundicolor Antenne presse Normandie / Workshop presse Accueils presse Dispositif ville sur franceguide.com / Edition d'un guide avec le RACC (mars) / Mercure "Prêt à partir"
USA 	Développement site Internet / Mailing Workshop French Affairs à Boston Eductour RDV France Actions presse par emailing Campagne multimédia pour la promotion des villes
CANADA 	Développement site Internet sur le thème de la généalogie Campagne de communication "Tourisme en ville" (Club Tourisme en Ville) + emailing
JAPON 	Développement site Internet & Newsletter fichier japonais Eductour RDV France Eductour TO Campagne Internet "je m'offre des vacances en France" (mai) Workshop France : Tokyo & Sèoul (octobre)
CHINE	Tournée France-Chine
HONG-KONG	Campagne Internet
TAIWAN	Campagne Internet
RUSSIE	Workshop France
Brésil - Australie - Singapour Asie du sud est et Inde - Autriche/Europe Centrale - Danemark/Norvège - Pologne - Suisse - Suède/Finlande/ Pays Baltes	Newsletter "presse" et "produits" aux antennes MDLF (deux fois par an)

Code couleur :
Office de Tourisme de Rouen,
Normandie
CDT Seine - Maritime
CRT Normandie
MDLF / Club Tourisme en Ville

Observatoire du tourisme

• Nuitées hôtelières 2006-2007 :



• Compteurs de visite (visiteurs en 2007) :

Aître Saint Maclou : **307 301**
 Cathédrale Notre-Dame : **333 360**
 Abbatale Saint Ouen : **62 107**
 Église Sainte Jeanne d'Arc : **307 207**

• Fréquentation des musées (visiteurs en 2007) :

Gros Horloge : **28 911**
 Muséum d'histoire naturelle : **81 845**
 Musée des Beaux-Arts : **152 924**
 Musée de la Céramique : **12 810**
 Musée de la Ferronnerie : **11 837**
 Musée Flaubert et d'histoire de la médecine : **6 009**
 Musée des Antiquités : **29 200**
 Musée de cire Jeanne d'Arc : **21 731**

• Fréquentation des croisières fluviales :

=> **18 000** passagers en 2007

Principales origines : USA - Allemagne - France - Canada - Australie

• Fréquentation des croisières maritimes :

=> **30 à 40** paquebots font escale aux terminaux croisières de Honfleur et de Rouen

COMPARATIF 2007 -2006 DES TABLEAUX SYNTHETIQUES HOTELS/INSEE AGGLOMERATION DE ROUEN

ORIGINES GEOGRAPHIQUES	NUITEES 2006	NUITEES 2007	DIFFERENCE	%	DIFFERENCE	%
			EN PLUS	EN PLUS	EN MOINS	EN MOINS
ENSEMBLE	863 212	897 662	34 350	4%		
France	610 336	617 785	7 449	1,22%		
EUROPE	212 240	234 486	22 246	10,48%		
Allemagne	36 284	39 955	3 671	10,11%		
Belgique	88 24	8 676			148	1,68%
Espagne	83 95	18 328	9 933	118,32%		
Italie	19 281	22 528	3 247	16,84%		
Pays-Bas	11 612	16 779	5 167	44,5%		
Royaume Uni	89 984	94 553	4 569	5%		
Suisse	5 775	7 075	1 300	22,5%		
AMERIQUES	22 473	20 718			1 755	7,8%
États-unis	18 653	16 016			2 637	14%
ASIE/OCEANIE						
Australie	15 751	22 685	6 934	44%		
Japon	12 719	19 083	6 364	50%		
Chine	716	513			203	28%
Proche Moyen-Orient	406	384			22	5,4%
AFRIQUE	2 412	1 988			424	17,5%

*(1) Depuis l'absence de fiches de police dans les hôtels, les Belges Flamands sont souvent enregistrés comme Néerlandais !

Beatriz DELFANNE
Responsable du pôle
commercial

Céline HOUDARD
Commerciale

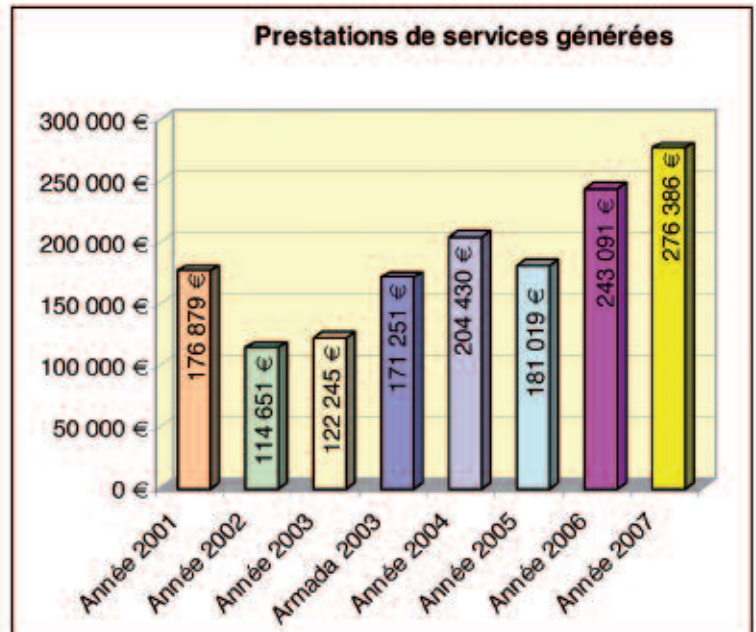
Perrine VIGNERON
Commerciale

Ivan SALIBA
Commercial

CIRCUITS 2007

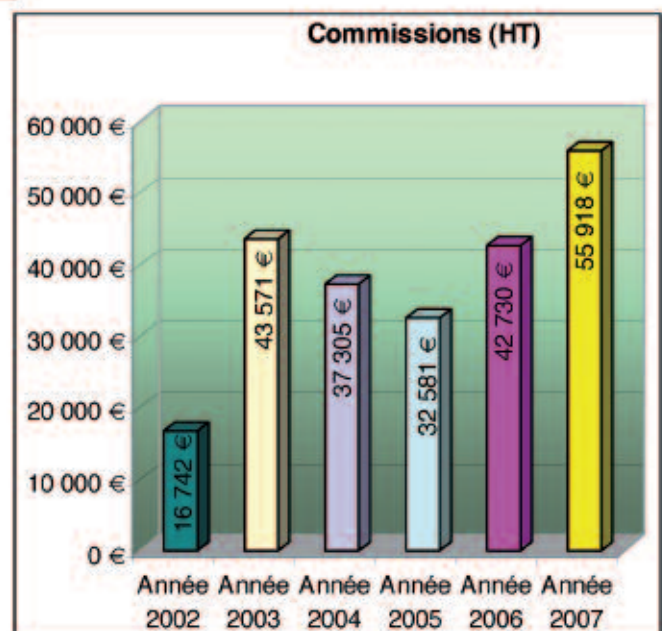
Prestations de service pour les :
circuits 2007 : 276 386 € TTC
(en 2006 : 243 091 € TTC)
(refacturation pour le compte des prestataires)

Commissions 2007 : 55 918 € HT
(en 2006 : 42 730 € HT)



Circuits découvertes réalisés :

En 2007 : 128
En 2006 : 138



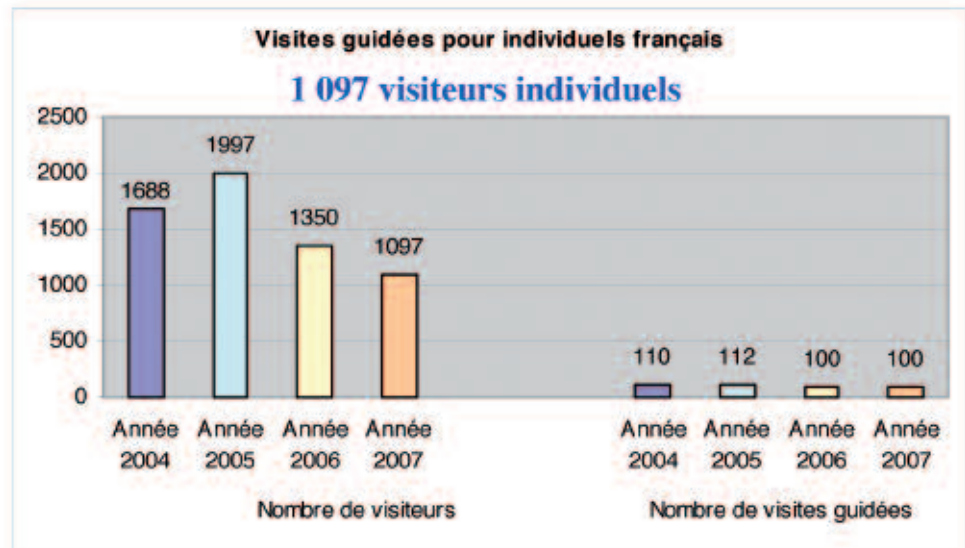
Beatriz DELFANNE
Responsable du pôle commercial

Céline HOUDARD
Commerciale

Perrine VIGNERON
Commerciale

Ivan SALIBA
Commercial

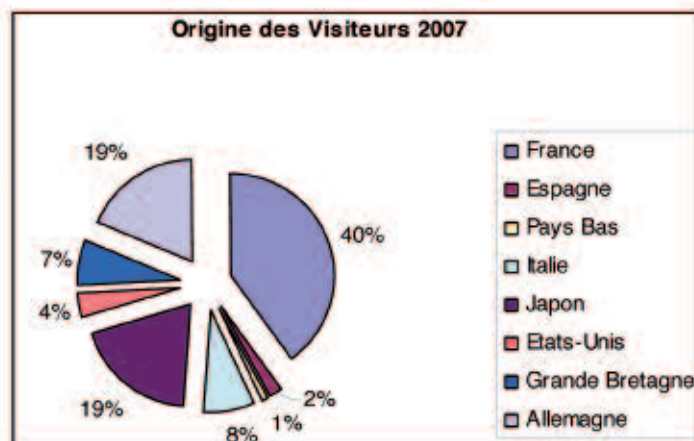
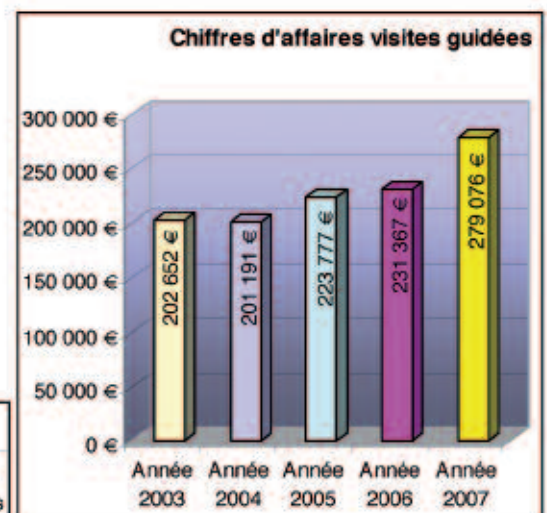
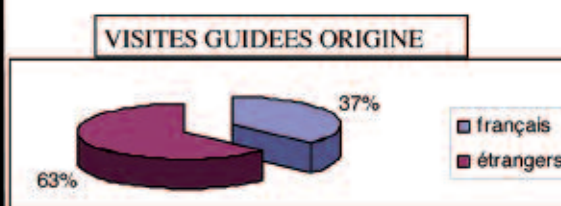
VISITES GUIDÉES POUR INDIVIDUELS FRANÇAIS



VISITES GUIDÉES POUR GROUPES

Visites Guidées :
279 076 € de chiffre d'affaires TTC
(231 367 en 2006)

69 261 visiteurs groupe
2 757 Groupes
(dont public scolaire : 15 %)



Stratégie et développement

TOURISME D'AFFAIRES



SALLES DE RÉUNION



SALLES DE RÉCEPTION

L'Office de Tourisme de Rouen Normandie ★★☆☆

met à votre disposition les services suivants :

Renseignements sur la ville et ses environs (musées, monuments, spectacles, loisirs, renseignements pratiques) mais aussi sur le reste de la France (dépliants touristiques, listes d'hébergements...) et sur plusieurs pays européens.

Billetteries Zénith et spectacles.

Réservation de chambres d'hôtels, chambres d'Hôtes et gîtes ruraux à Rouen et dans sa région.

Contactez le service accueil. Réservation :

Tél. 02 32 08 32 40. Fax : 02 32 08 32 44

E-mail : accueil@rouentourisme.com



Horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme ****

De mai à septembre

Du lundi au samedi de 9 h à 19 h.

Les dimanche et jours fériés
de 9 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 18 h.

Le reste de l'année :

du lundi au samedi de 9h30 à 12h30
et de 13h30 à 18h.

Fermé les dimanches et jours fériés
sauf pendant les manifestations
importantes de 14h à 18h.

Fermé les 1er janvier, 1er mai,
1 et 11 novembre, 25 décembre.



25, place de la Cathédrale - BP666 - 76008 Rouen cedex 1
 Tél. : +33 (0)2 32 08 32 40 - Fax : +33 (0)2 32 08 32 44
accueil@rouentourisme.com
www.rouentourisme.com

