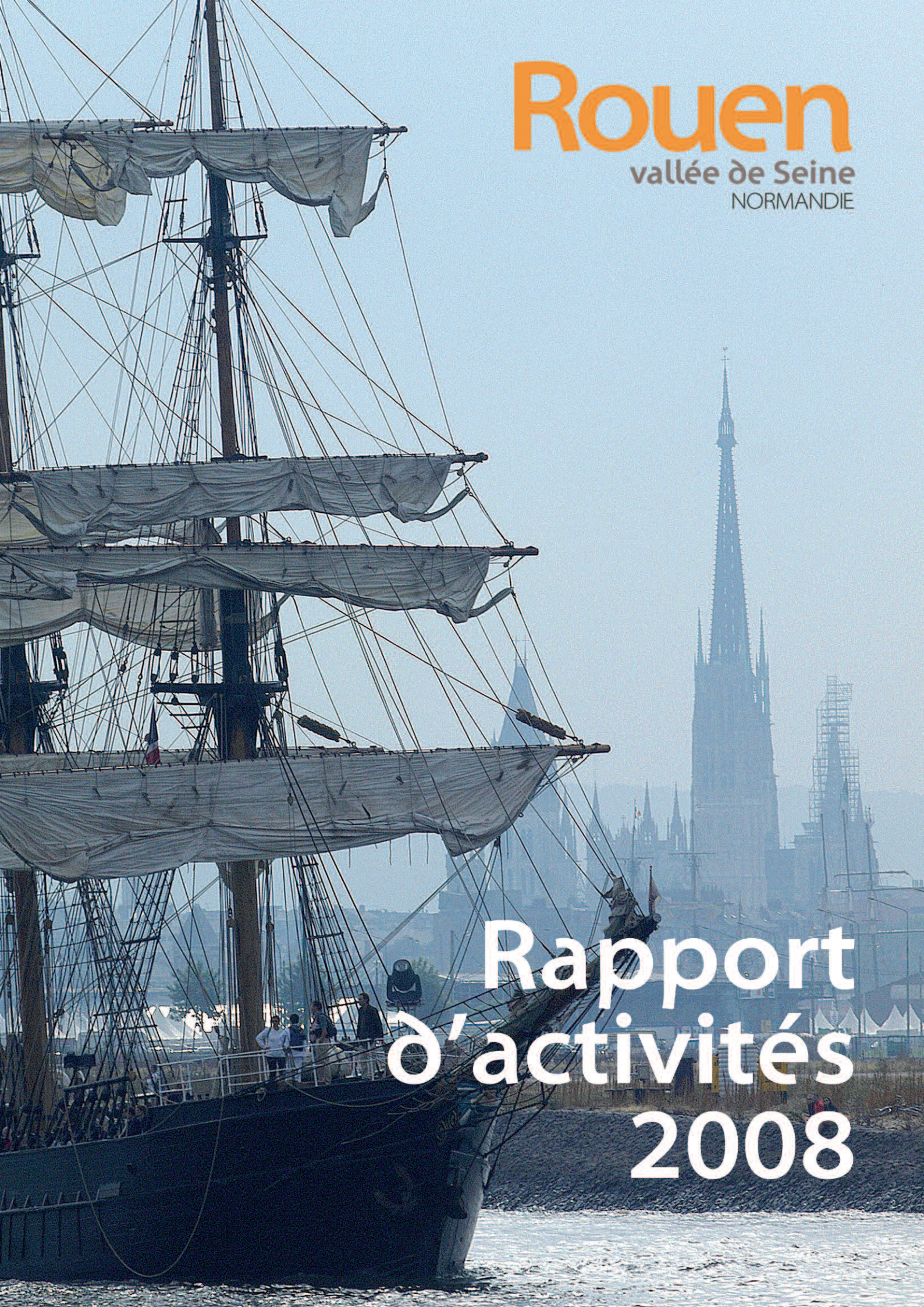




Rouen
vallée de Seine
NORMANDIE

Rapport
d'activités
2008



2008

Année d'exception

L'Armada de Rouen
L'Office de Tourisme a 100 ans
L'Office de Tourisme devient communautaire

51% d'autofinancement!

SOMMAIRE

Armada	4-5
Accueil	6-7
Partenariats	8
Communication-Presse	9-13
Web	14
Commercial	15-16
Observatoire du tourisme	17-18
Nouvelle charte graphique	19

Armada

du 4 au 14 juillet 2008

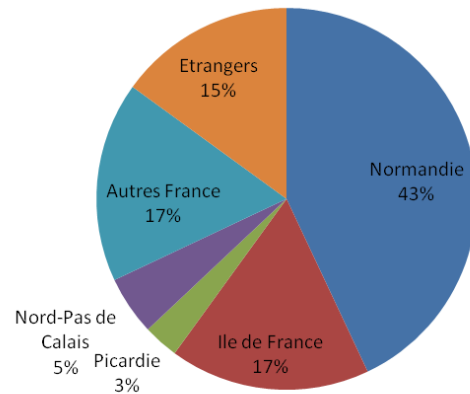
PÔLE ACCUEIL

L'Office de Tourisme et les 4 points
infos en ville
ont accueilli **105 942** visiteurs individuels

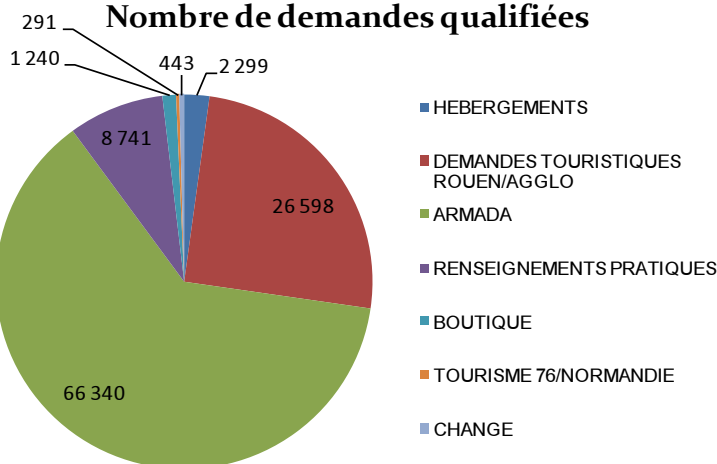
A l'accueil

31 070 demandes qualifiées
dont **28 029** au comptoir

Origine des visiteurs pendant
l'Armada 2008



Nombre de demandes qualifiées



PÔLE COMMERCIAL

Commissions billetterie Armada **2 670€ HT**

Nombre de groupes pour les
visites guidées

162 groupes
soit **6 864** visiteurs

Nombre de groupes pour les
circuits

129 groupes
soit **5 834** visiteurs

Prestations de services pour les bateliers **38 134€ TTC**

Les produits spécifiques Armada
Commission **64 081,60€ HT**

Produit « Descente de Seine » **734 personnes**

Produit « Montée de Seine » **278 personnes**

Produit « Dîner croisière » **1 022 personnes**

Produit « Croisière dînatoire » **759 personnes**

Produit « Déjeuner croisière » **252 personnes**

Produit « Croisière Feux d'Artifices » **1 867 personnes**

Produit « Croisière commentée » **6 686 personnes**

Armada

du 4 au 14 juillet 2008

ACCUEILS PRESSE

- **SÜDDEUTSCHE ZEITUNG ARD - Allemagne** - 2 juillet 2008
- **Accueil VIP** - 4 juillet 2008
France, Allemagne, Etats-Unis, Belgique, Irlande, Italie, Grande-Bretagne, Pologne, Espagne, Japon, Pays-Bas, Australie
- **ARTE Navale - Italie** - 4 juillet 2008
- **POINT DE VUE, Images du Monde - France** - 7 juillet 2008
- **Séminaire Club Tourisme en Ville** - 8 juillet 2008
- **TELECINCO - Espagne** - 8 juillet 2008
- **SKIPPER - Allemagne** - 12 juillet 2008
- **TUTTOTURISMO - Italie** - 12 juillet 2008
- **FRANCE 5 - France** - 13 juillet 2008

PÔLE DES PARTENARIATS

Création d'un « plan Armada » édité à 400 000 exemplaires

SITE INTERNET Source XITI

- ⇒ Nombre de visiteurs sur les pages Armada **31 237**
- ⇒ Nombre de visiteurs sur le site Internet **38 501**
dont **9 086** via une entrée directe sur une page Armada
- ⇒ **+55,4%** de visite sur cette période
- ⇒ Un pic de fréquentation de **4 842** connections le **7 juillet 2008**

OPÉRATIONS DE PROMOTION



Tourissima - Lille - 29 février, 1er et 2 mars 2008
Idées weekend - Tours - 1er et 2 mars 2008
MAP (Monde à Paris) - 13 au 17 mars 2008



Journées autocars - Flandres et Wallonie - 19 et 20 janvier 2008
Normandie Exhibition - Bruges - 8 et 9 mars 2008



Workshop France - Londres - 15 et 17 janvier 2008

LES MUSÉES DE ROUEN

Fréquentation des musées (en 2008)	
Musée des Beaux-Arts	2 814 visiteurs
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire de Rouen	2 735 visiteurs
Musée de cire Jeanne d'Arc	1 903 visiteurs
Museum d'Histoire Naturelle	979 visiteurs en 9 jours
Musée le Secq des Tournelles	754 visiteurs
Musée Pierre Corneille	545 visiteurs en 7 jours
Musée de la Céramique	381 visiteurs
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	41 visiteurs en 7 jours

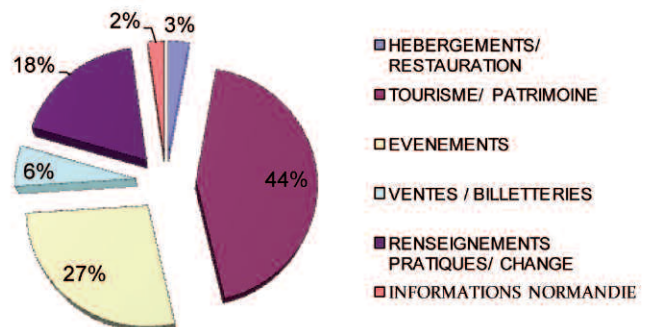
Accueil

Écouter, renseigner et guider

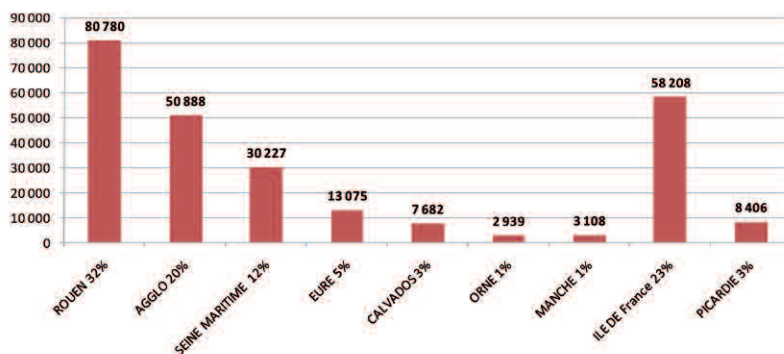
**Bureau d'accueil,
Place de la Cathédrale
Ouvert 7 jours sur 7 en saison**

432 778 visiteurs ont franchi
le seuil du bureau d'accueil

DEMANDES 2008



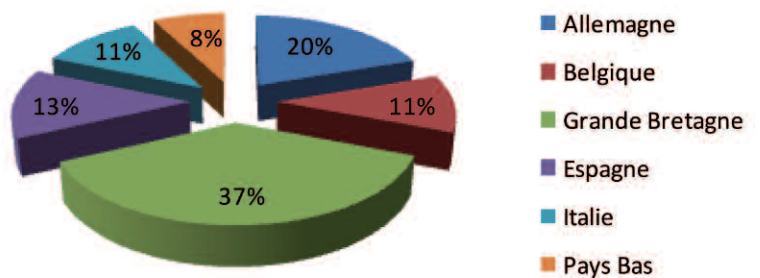
NORMANDIE/ IDF/ PICARDIE



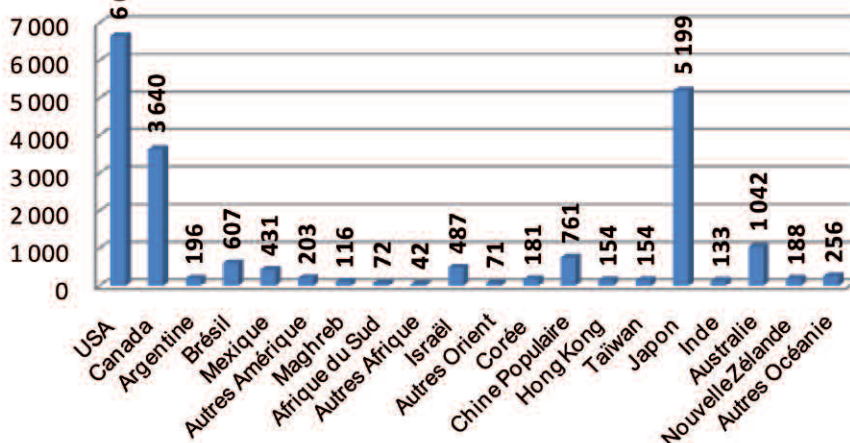
419 450 demandes à l'accueil
29 651 demandes par téléphone
8 201 demandes par courrier
3 331 demandes par courriel

soit **460 633** demandes qualifiées

Origine visiteurs Europe 2008



Reste du monde



Accueil

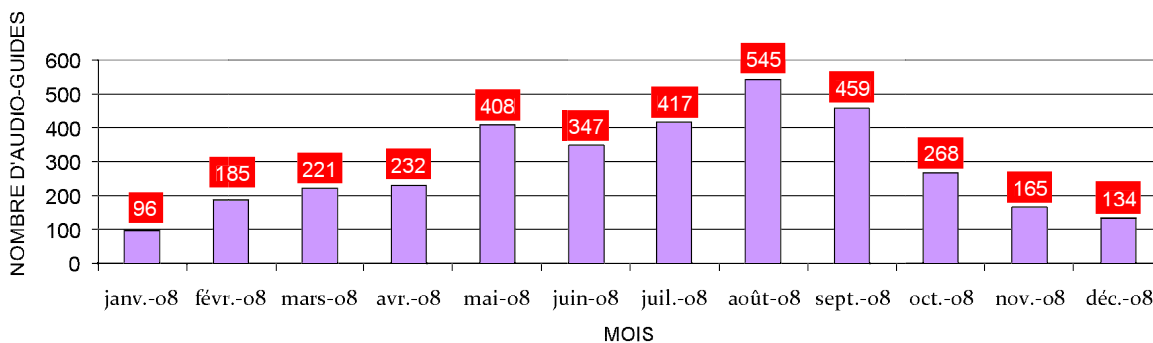
Écouter, renseigner et guider

SERVICES DE L'ACCUEIL AUX TOURISTES

Audio-guides loués

Nombre global d'audio-guides loués en 2008 : **3 477**

VENTES D'AUDIO-GUIDES MENSUEL (année 2008)

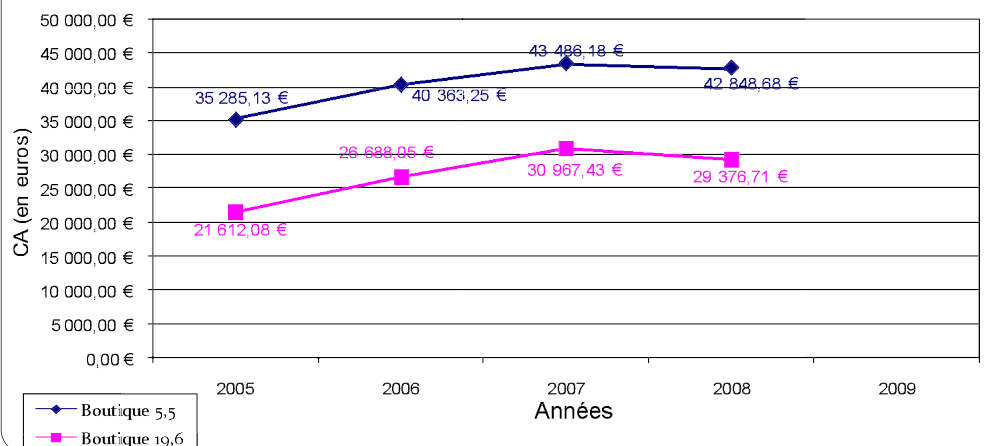


Boutique

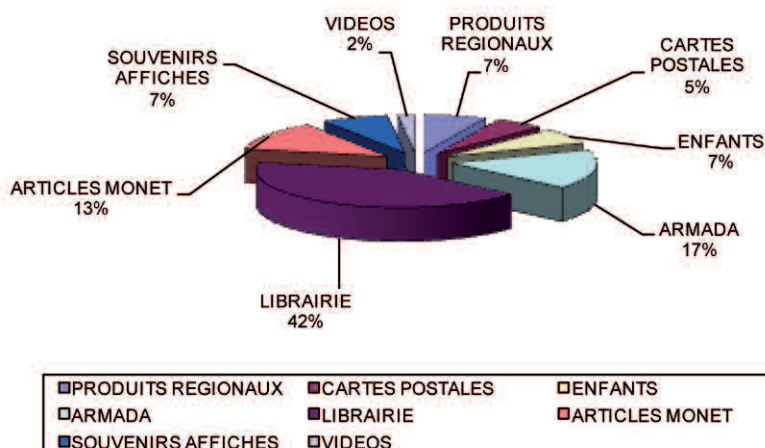
Autres services

- Bureau de change
- Billetterie
- Réservations gîtes de France (Seine-Maritime et Bouches-du-Rhône)
- Réservations hôtelières

Evolution des ventes boutique de 2005 à 2008



Boutique par secteurs (en 2008)



Partenariats

500 ADHÉRENTS

Centenaire de l'Office de Tourisme

Un programme tout au long de l'année :

- 9 au 23 février 2008 : exposition « **Les plus belles affiches touristiques du siècle de Rouen et de la Normandie** »
- Février à décembre : exposition « **Historique des cent ans de l'Office de Tourisme de Rouen** »
- 22 mars 2008 : **rallye de printemps**
- 21 juin 2008 : **rallye d'été**
- 4 octobre 2008 : **rallye d'automne**
- 29 novembre au 24 décembre 2008 : exposition « **Tables de rêves et Tables de fêtes** »
- 12 décembre 2008 : **dîner de Gala du Centenaire**
- 20 décembre 2008 : **rallye d'hiver**

9 commissions

Agents de voyage - Chambres d'hôtes, gîtes et locations de vacances - Hôteliers
Marketing - Patrimoine et sites culturels - Restaurateurs - Traiteurs
Toques Rouennaises - Tourisme fluvial et maritime.

Partenariats privilégiés

- Printemps pour la tenue des conseillers de séjours
- Ilozart décoration florale de l'espace accueil
- France Bleu Haute-Normandie
- France cars

Vente d'espaces promotionnels : sur le site Internet et dans les éditions

Editions de dépliants: traiteurs, salles de réception, salles de séminaire

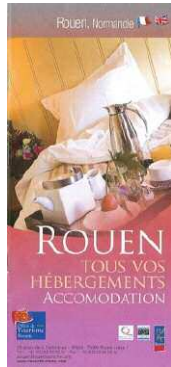


Communication-Presse

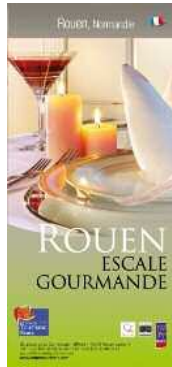
EDITIONS 2008



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



20 000 ex.
Fr-GB-D



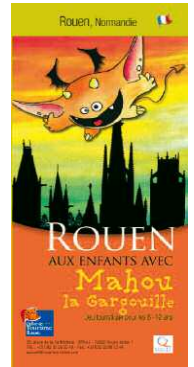
10 000 ex.
Fr-GB-D



12 000 ex.
Fr



20 000 ex.
Fr-GB



10 000 ex.
Fr



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

Magazine de l'Office de Tourisme



35 000 ex.
Fr-GB

Éditions Professionnelles



3 000 ex.
Fr-GB



3 000 ex.
Fr-GB

COUVERTURES DE PRESSE 2008



Communication-Presse

ACCUEILS PRESSE 2008

Date	Support	Thème
------	---------	-------

FRANCE

4-5 février 2008	Magazine Auto journal 4x4	Découverte de Rouen
25 mars 2008	Le nouvel Observateur supplément Fooding	Gastronomie
13-15 avril 2008	Balades gourmandes	Gastronomie
20 mai 2008	L'Ancien d'Algérie – Chemins de France Être Handicap Information	Découverte de Rouen et de la Côte d'Albâtre
19 juin 2008	Seines Magazine Association des journalistes du patrimoine VOX L'Essentiel de l'Economie Touristique Habitation Exclusive Pays de Normandie Paysages et Actualités Art Gazette Art West International La Vie Ouvrière	Découverte de Rouen
27 juin 2008	Pays de Normandie	Les Cathédrales de Normandie
5-6-7 septembre 2008	Emission France Bleu national "Suivez le guide"	
15 septembre 2008	L'immobilier des Notaires	La Seine Maritime
20-21 octobre 2008	Femme Actuelle	Rouen, ville d'art et d'histoire, City guide
21 octobre 2008	Dossier Familial (mensuel pour clients du Crédit Agricole, 1 400 000 abonnés)	Découverte de Rouen
21 octobre 2008	TF1	Le Gros Horloge
21 novembre 2008	Magazine Maman Côté Ouest Voyageur, un esprit d'ailleurs Bonne table et tourisme Le Figaro Scope Régail, le Guide du Fooding Cuisine TV	Gastronomie

ALLEMAGNE

1 ^{er} -2 mai 2008	Leipziger Volkszeitung	Découverte de la Normandie
7 juin 2008	Frankfurter Rundschau	Découverte de Rouen
16 juin 2008	Presse écrite	Découverte des parcs & jardins
30 juillet 2008	Pilgerbuch Verlag	Pèlerinage
27-28 septembre 2008	Saabrücker Zeitung NDR radio public Westdeutsche Zeitung Neue Bild Post	Découverte de Rouen Les écrivains normands

PAYS-BAS

23-24 avril 2008	Trouw quotidien	Découverte de Rouen Gastronomie
14 septembre 2008	Buitenbedrijf	Découverte de Rouen

Communication-Presse

ACCUEILS PRESSE 2008

Date	Support	Thème
------	---------	-------



ROYAUME-UNI

18-20 mars 2008	The Independent France magazine	Découverte de Rouen Armada 2008
26 mars 2008	This is London French Property News Women's Weekly Scunthorpe Telegraph The Lady Magazine Birmingham Post and Mail Yorkshire Post Oxford Mail Express and Echo Exeter Herald Express Devon	La nature en vallée de Seine Armada 2008
31 mars-5 avril 2008	Exposition photographique à Londres	Découverte de Rouen
14-15 avril 2008	Coach Touring and group travel (magazine TO et spécialiste scolaire)	Découverte de Rouen
16 mai 2008	Daily Post French magazine	Impressionnisme Art contemporain en Normandie
6 juillet 2008	BBC	Impressionnisme
26 juillet 2008	L'Eastbourne Herald and Gazette Restaurant Magazine Wellbeing Magazine	Découverte de Rouen Gastronomie



ITALIE

23 mai 2008	Euronews Travel	Découverte de Rouen et de la Normandie
23-24 juin 2008	Mondo Ferroviario, mensuel	Découverte de Rouen Gastronomie Chemins de fer en Normandie



ESPAGNE

6 juin 2008	Viajeros, bi-mensuel	Impressionnisme
-------------	----------------------	-----------------



BELGIQUE

11 -13 mars 2008	De Zeeparel Radio Beach Het Laaste Nieuws	Découverte de Rouen Gastronomie Armada 2008
------------------	---	---



SUISSE

27-28 juin 2008	Ladies Drive, mensuel	Découverte de Rouen Gastronomie
-----------------	-----------------------	------------------------------------

Communication-Presse

ACCUEILS PRESSE 2008

Date	Support	Thème
------	---------	-------



DANEMARK

19 septembre 2008	« Turen Gartil Normandie et Bretagne », guide touristique	Découverte de Rouen
-------------------	---	---------------------



NORVEGE

27 août 2008	NRK TV	Découverte de Rouen
--------------	--------	---------------------



AUTRICHE

22-24 avril 2008	Gusto, mensuel gastronomique	Découverte de Rouen Armada 2008
------------------	------------------------------	------------------------------------



CANADA

4-5 février 2008	Le Devoir Journal de Montréal Doctor's Review La Presse	Généalogie
16 mars 2008	Québec sciences	Généalogie
30-31 mai 2008	Calgary Herald Travel Editor The Kelowna Daily Courier The Canadian Press feature wire Shaw Network National (TV) CanWest Media (Global Television/Vancouver Sun and Province Newspapers)	Découverte de la Normandie



USA

17 septembre 2008	Washington Post	Découverte de Jeanne d'Arc
-------------------	-----------------	----------------------------



ARGENTINE

22 septembre 2008	Revista Clase Ejecutiva, bi-mensuel	Découverte de Rouen
-------------------	-------------------------------------	---------------------



COREE DU SUD

8 juin 2008	Presse écrite Tourisme	Découverte de Rouen
-------------	------------------------	---------------------



CHINE

2 octobre 2008	Phénix TV	Découverte de Rouen
----------------	-----------	---------------------

Communication-Presse

ACCUEILS PRESSE 2008

Date	Support	Thème
------	---------	-------



21 juin 2008	Magazine "Mrs" TV Japonaises	Découverte de la Normandie
2-4 juillet 2008	"Voyage à travers l'impressionnisme" (Livre)	Impressionnisme
19 septembre 2008	Délégation japonaise de Fukushima	Découverte de Rouen
11 octobre 2008	TV Man Union	Abbatiale Saint-Ouen Cathédrale de Rouen

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 et Comité Départementaux du Tourisme de Normandie ainsi qu'aux Maisons de la France à l'étranger...

OPERATIONS DE PROMOTION 2008

Sur le marché français



RDV France - Lyon - 1er et 2 avril 2008
Salon Nautique - Paris - 5 au 14 décembre 2008

Sur les marchés étrangers



Exposition photos « France E-motion » - Londres - 14 au 18 octobre 2008



Reisen Lauwer - Anvers - 19 et 20 janvier 2008
Voyages Léonard - Liège - 19 et 20 janvier 2008
Travel - Bruxelles - 11 octobre 2008
Encart « UIT magazine » - septembre 2008



Bourses France - Québec - Toronto - Montréal - 19 et 20 mars 2008
Campagne multimédia



French Affairs - Chicago - 25 au 27 octobre 2008
Campagne Internet - juin 2008



Edition magazine « Bon voyage » - 60 000 exemplaires - mars 2008
Insertion presse - 60 000 exemplaires - mars 2008



Insertion « Géo magazine » - septembre 2008

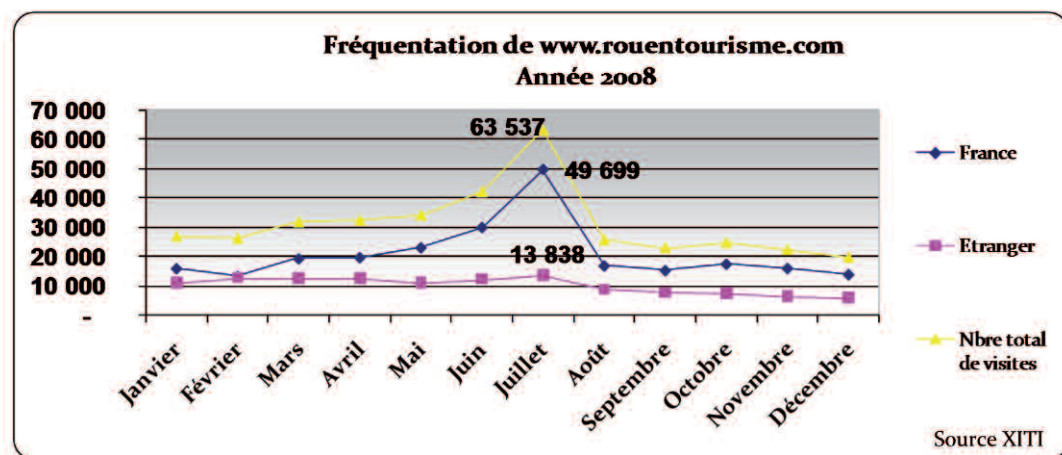


Campagne d'affichage pour le 150ème anniversaire des relations franco-japonaises
mars 2008



Campagne multimédia - avril 2008

SITE INTERNET



Fréquentation totale
(année 2008)

394 926 visiteurs

Nombre de pages
vues (année 2008)

3 630 161 pages

ORIGINES DES VISITEURS

(en 2008) Source XITI

DANS LE MONDE	Visites	2008 vs 2007
Afrique	1 927	+ 44 %
Amérique du Nord	17 206	+77 %
Amérique du Sud	3 613	+ 86 %
Asie	9 388	+ 114 %
Europe	341 146	+ 106 %
Océanie	1 646	+ 69 %

EUROPE	Visites	2008 vs 2007
Allemagne	13 571	+ 153 %
Autriche	860	+ 74 %
Belgique	11 308	+ 58 %
Danemark	651	+ 32 %
Espagne	6 769	+ 53 %
Finlande	985	+ 181 %
France	254 949	+ 132 %
Grèce	317	+ 54 %
Hongrie	515	+ 109 %
Irlande	558	+ 106 %
Italie	12 123	+ 106 %
Luxembourg	477	+ 63 %
Norvège	892	+ 98 %
Pays-Bas	5 131	+ 20 %
Pologne	534	+ 92 %
Portugal	650	+ 81 %
Rép. Tchèque	500	+ 36 %
Roumanie	347	+ 37 %
Royaume-Uni	15 883	+ 61 %
Suède	1 919	+ 17 %
Suisse	3 080	+ 126 %
Autres	9 127	+ 118 %

LA BORNE TACTILE EXTÉRIEURE

Source XITI

Nombre de pages vues en 2008

Page hôtels et restaurants **4 817**

www.rouentourisme UK **3 389**

Infos utiles **2 254**

Bouton découvrir **2 090**

Bouton visiter **544**

Météo **474**

Sites partenaires **470**

Nombre de séances (visiteurs) **537**

Nombres pages vues **66 392**

Périodes les plus utilisées **entre 21h et 22h, samedi et dimanche**

Commercial

CIRCUITS 2008

Prestations de services pour les circuits 2008 : 1 023 188€ TTC

(en 2007 : 294 684€ TTC)

(refacturation pour le compte des prestataires)

Commissions 2008

166 193€ HT

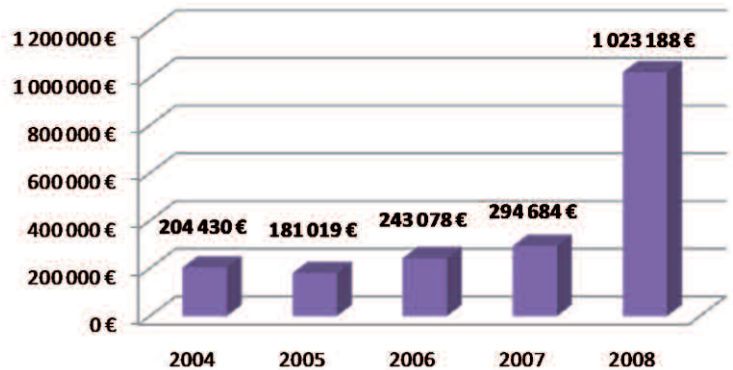
(en 2007 : 55 918€ HT)

Circuits découvertes réalisés

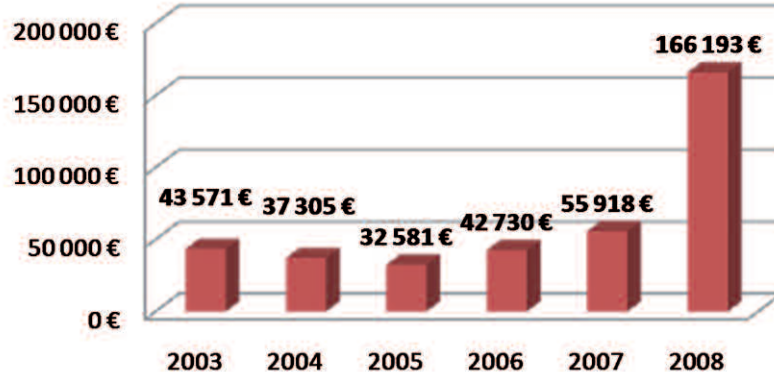
1 098 en 2008

128 en 2007

Prestations de services générées



Commissions (HT)



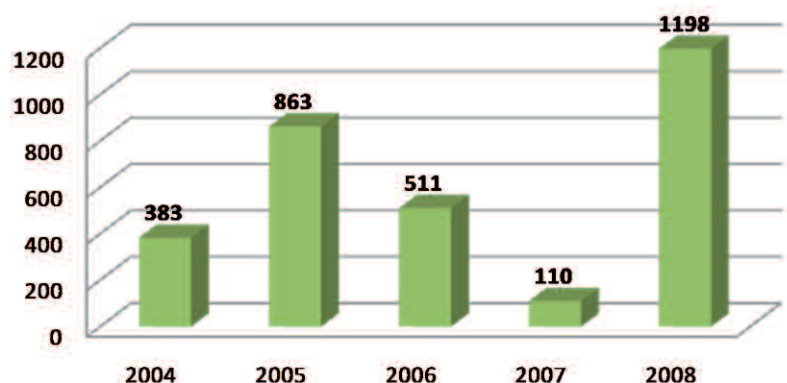
CONGRÈS

En 2008 : **9 congrès**

- Congrès Fédération Nationale Ovine
- Colloque IPPC
- Congrès Mutuelle de l'Industrie du Pétrole
- Ateliers de la Coopération
- Congrès Société française de Stomatologie et de Chirurgie Maxillo-Faciale
- Congrès Institut de Droit International des Transports
- Congrès Shock Interaction Symposium
- Congrès Physique Chimie
- Congrès Inter régional de Gériatrie

soit au total **1 800 personnes**

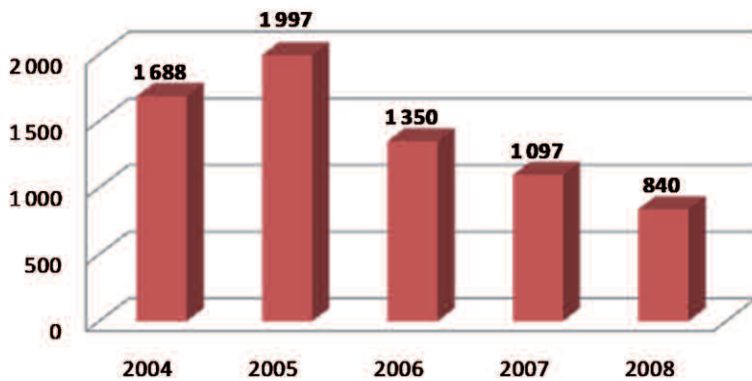
Nombre de nuitées réservées (Congrès)



Commercial

VISITES GUIDÉES POUR INDIVIDUELS FRANÇAIS

Nombre de visiteurs pour visites guidées individuelles



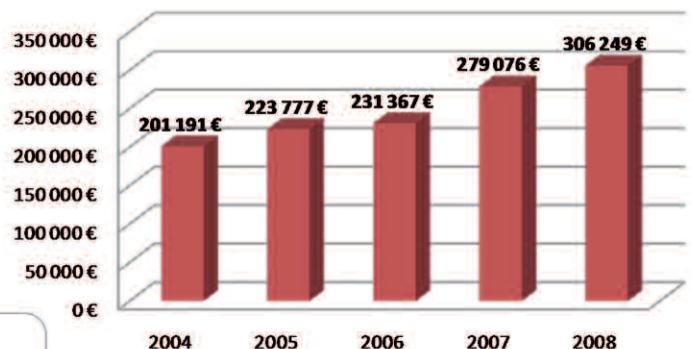
840 visiteurs individuels
pour 79 visites guidées

VISITES GUIDÉES POUR GROUPES

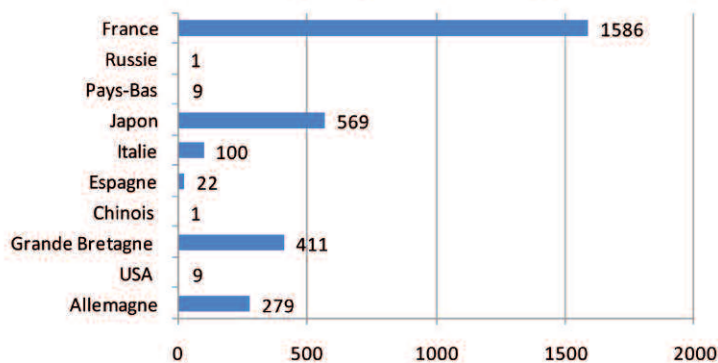
306 249€ HT de chiffre d'affaires
(279 076€ HT en 2007)

78 360 visiteurs groupe
2 987 groupes
dont 14% de public scolaire

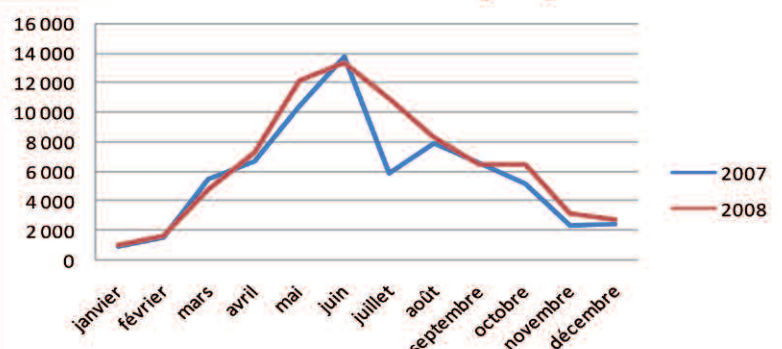
Chiffre d'affaires visites guidées



Nombre de groupes selon origine



Evolution visiteurs "groupe"



Observatoire du Tourisme

Nuitées hôtelières 2007-2008

Source INSEE

COMPARATIF 2007-2008 des nuitées dans les Hôtels de l'Agglomération de Rouen			
ORIGINES GEOGRAPHIQUES	Nuitées 2007	Nuitées 2008	Evolution en %
ENSEMBLE	897 662	954 092	6,29%
France	617 785	682 927	10,54%
EUROPE	234 486	215 041	-8,29%
Allemagne	39 955	39 524	-1,08%
Belgique	8 676	8 083	-6,83%
Espagne	18 328	11 933	-34,89%
Italie	22 528	16 562	-26,48%
Pays-Bas	16 779	11 046	-34,17%
Royaume-Uni	94 553	93 832	-0,76%
Suisse	7 075	3 248	-54,09%
AMERIQUES	20 718	22 968	10,86%
Etats-Unis	16 016	18 777	17,24%
AFRIQUE	1 988	4 423	122,48%
RESTE DU MONDE			
Australie	22 685	28 733	26,66%
Japon	19 083	25 542	33,84%
Chine	513	293	-42,88%
Proche Moyen-Orient	384	777	102,34%

Fréquentation des musées (visiteurs en 2008)

Fréquentation des musées	2008	2007
Musée des Beaux-Arts	98 791	exposition "Miroirs du temps" 152 924
Museum d'Histoire Naturelle	45 957	réouverture du musée 81 845
Gros Horloge	26 499	28 911
Musée des Antiquités	24 169	29 200
Musée de cire Jeanne d'Arc	21 290	21 731
Musée de Martainville	20 542	16 608
Musée le Secq des Tournelles	15 359	11 837
Musée de la Céramique	14 799	12 810
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	11 737	6 009
Tour Jeanne d'Arc	10 083	9 115
Musée National de l'Éducation	9 688	NC
Musée Industriel de la Corderie Vallois	8 672	9 495
Musée Pierre Corneille	3 449	3 932

Compteurs de visites (visiteurs en 2008)

307 939 Aître Saint Maclou
 45 450 Abbatale Saint Ouen
 217 898 Église Sainte Jeanne d'Arc

Observatoire du Tourisme

Fréquentation des croisières fluviales

En 2008 : **21 000 passagers**

Croisières fluviales Rouen 2008		
Compagnie	Nom du paquebot	Nationalité
Croisi Europe	Le Renoir	Europe
	Le Seine princess	
Uniworld	Le Baroness	Etats-Unis
Ring tours	Le Viking	Etats-Unis
Grand circle travel	Le Bizet	Etats-Unis

Fréquentation des croisières maritimes

En 2008 : **28 261 passagers**

soit **34** escales dont **20** escales à Honfleur soit **21 jours** de présence paquebot
14 escales à Rouen soit **22 jours** de présence paquebot

Accueils Terminal Croisières Rouen en 2008		
Date	Nom du paquebot	Nationalité
jeudi 10 avril 2008	Saga ruby	Grande-Bretagne
jeudi 8 mai 2008	Seabourn pride	Grande-Bretagne
vendredi 9 mai 2008	Seabourn pride	Grande-Bretagne
lundi 12 mai 2008	Astor	Allemagne
mercredi 21 mai 2008	Seabourn pride	Etats-Unis
jeudi 22 mai 2008	Asuka	Japon
dimanche 25 mai 2008	Le Diamant	France
jeudi 14 août 2008	Europa	Allemagne
vendredi 22 août 2008	Ocean majesty	Grande-Bretagne
vendredi 3 octobre 2008	Empress of the seas	Espagne
samedi 4 octobre 2008	Europa	Etats-Unis
dimanche 5 octobre 2008	Europa	Etats-Unis
mardi 16 décembre 2008	Black prince	Etats-Unis
mercredi 17 décembre 2008	Black prince	Etats-Unis

Nouvelle charte graphique

Logo de l'Office de Tourisme



Papeterie



Fonte texte courant :
Berkeley medium
11 pts

Fonte adresse :
Helvetica Medium
Helvetica Neue Light
8 Pts

Logo site Internet



Communication



2009...



★★★★★

Office de Tourisme de la Communauté de
Rouen vallée de Seine
Normandie

