

A group of seven people dressed in 19th-century fashion are having a picnic in a park. A woman in a large, light-colored dress with black trim stands on the left, facing away from the camera. A man in a top hat stands next to her. In the center, a woman in a brown dress with blue trim stands. To her right, a man in a black suit and bowler hat stands. Further right, another man in a black suit and top hat stands. In the foreground, a woman in a white dress sits on a white cloth. Next to her, a man in a white shirt and black vest sits. To his right, a man in a black suit and top hat sits. In the foreground, a man in a white shirt and black vest lies on his back, wearing a straw hat. A picnic basket with fruit and a bottle of wine are on the cloth. The ground is covered in fallen leaves, and trees are in the background.

Rouen vallée de Seine

NORMANDIE

Rapport d'activités 2010

Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine Normandie

DIRECTION GENERALE

Yves LECLERC - Directeur Général

ASSISTANTE DE DIRECTION

Agathe CARTIER

PÔLE ACCUEIL DES PUBLICS ADMINISTRATION ET FINANCES

Brigitte HERVE

ACCUEIL DES PUBLICS

Florence HEMARD

Sandrine ARTUS

Claire JOLLY

Julie LAGUERRE-LENOIR

Jaco SEYFFERT

Gael THORIN

ADMINISTRATION ET FINANCES

Sabrina JEANNE

PÔLE CONGRES ET COMMERCIAL

Beatriz DELFANNE

Perrine FRESSARD

Cédric PAGEAU

PÔLE MARKETING COMMUNICATION

Estelle MOTTET

Marion RABILLER

Samir SIRAT

PÔLE PROMOTION/DEVELOPPEMENT

RELATIONS PUBLIQUES ET PARTENARIATS

Aurélien CORVEE-BLANCHETIERE

Kilian PENVEN

Yannick BUGEON

Marie-Pierre GRANDSIRE

APPRENTIES

Caroline COMOZ

Anais LETAN

Sommaire

- P. 3 Edito du Président
- P. 4 Accueil des publics
- P. 6 Festival « Normandie Impressionniste »
- P. 10 Boutique
- P. 11 City Pass
- P. 12 Marketing et Communication
- P. 16 Partenariats
- P. 17 Commercialisation
- P. 18 Relations presse
- P. 19 Promotion & Développement
- P. 20 Observatoire du Tourisme





Édito

2010 : Records et innovations

Depuis qu'il est devenu, en 2009, communautaire, l'Office de Tourisme Rouen vallée de Seine – Normandie change à vue d'œil et multiplie les initiatives.

L'année 2010 restera dans les mémoires comme une année de records et d'innovations.

Année record, bien entendu, grâce à la première édition du festival Normandie Impressionniste doublée de son complément contemporain Rouen Impressionnée :

- nous n'avons jamais renseigné autant de monde, place de la cathédrale (402 013 personnes au comptoir d'accueil sur un an),
- nous n'avons jamais accueilli autant de groupes venant du monde entier (3 003),
- le lancement des croisières impressionnistes fut un grand succès, qui présage bien de la mise en valeur touristique du fleuve.

L'année 2010 est également l'an 01 de notre nouveau territoire, les 71 communes de la CREA.

Un nouveau territoire, de nouvelles missions, qui ont rendu nécessaire, l'enrichissement de notre site internet (www.rouenvalléedesemaine.com), la création d'une centrale de réservations hôtelières, notre mobilisation pour le développement des congrès et du tourisme d'affaire et la structuration du point d'informations d'Elbeuf, pour ne parler que des innovations principales de l'année.

Autre satisfaction de cette belle année 2010 : la très forte mobilisation de toute l'équipe de l'Office de Tourisme, pour battre ces records, pour innover, mais aussi pour revenir à un résultat positif après le léger déficit de 2009.

Le tourisme est l'un des axes forts de la politique de développement économique de la CREA. Notre Office de Tourisme en est son principal bras actif.

Guy Pessiot

Président de l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine - Normandie.

ACCUEIL DES PUBLICS

Une année record : 412 832 visiteurs individuels

Individuels

Evolution origine des visiteurs individuels 2009/2010

412 832 visiteurs
soit 40 582 de plus qu'en 2009  (+10,90%)

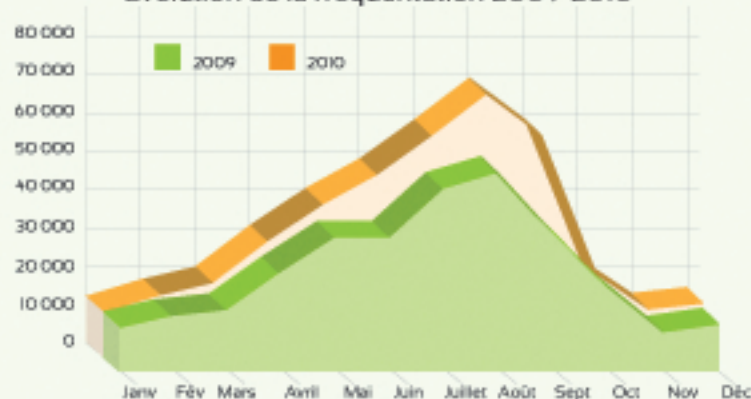
402 013 demandes qualifiées  (+11,09%)
soit 40 121 de plus qu'en 2009

24 013 demandes téléphoniques  (+20,25%)
soit 4 044 de plus qu'en 2009

Pics de fréquentation

71 162 visiteurs au mois d'août
3 091 visiteurs le 11 août

Evolution de la fréquentation 2009-2010





Evolution origine des visiteurs 2009/2010

CREA/ NORMANDIE/ILE DE France/ PICARDIE

La fréquentation des locaux est en hausse de 19%, il est à noter la hausse record de l'Orne (+54%), de l'Ile de France (+41%) et de la Picardie (+90%).

Top 5 2010:

Rouen / Crea, Ile de France, Seine-Maritime, Picardie, Eure

FRANCE

Le reste de la France est également en hausse (+20%), celle-ci est importante pour les régions proches : La Bretagne (+31%), la région Centre (+32%) et le Nord-Pas-de-Calais (+23%).

Top 5 2010:

Nord-Pas-de-Calais, Bretagne, Pays de la Loire, Centre, Rhône Alpes

EUROPE

Les pays européens sont stables (-1%). On constate une augmentation de 35% pour la Belgique mais également du Portugal (+42%) et de la Russie (+17%). En revanche, l'Allemagne est en baisse de 11% ainsi que l'Espagne (-7%), l'Italie (-14%) et les Pays-Bas (-6%).

Top 5 2010:

Grande Bretagne, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie

RESTE DU MONDE

Le reste du monde est en très légère baisse (-3%) en particulier le Canada (-12%) et Israël (-42%).

On remarque, par ailleurs, une hausse des pays africains.

Top 5 2010:

USA, Japon, Canada, Chine, Australie



La certification AFNOR

En 2010, l'Office de Tourisme a obtenu son renouvellement de certification « AFNOR. ».

Cette certification concerne les services de l'accueil. Deux nouveaux services ont été audités et certifiés : le service promotion et la boutique.

Notre certification démontre la volonté perpétuelle d'être dans une démarche qualité afin d'améliorer le service aux visiteurs et à nos partenaires.

Au regard des analyses des enquêtes de satisfaction clientèles :

88% des personnes sondées sont très satisfaites des services de l'Office de Tourisme. 91% des personnes entrent en contact avec un conseiller de séjour.

Ceci permet à l'Office de Tourisme d'avoir un réel profil de ses visiteurs (âge, provenance, CSP...).

EVENEMENT 2010 : FESTIVAL NORMANDIE IMPRESSIONNISTE



Avec **271 906** visiteurs, la saison 2010 représente un record de fréquentation pour l'Office de Tourisme, soit une augmentation de **16,85%** par rapport à 2009.

Une moyenne de **1 933** personnes par jour du lundi au samedi et de **1 050** personnes par jour les dimanches et jours fériés.

Né sous l'impulsion de Monsieur Laurent FABIUS, président de la CREA, le Festival « Normandie Impressionniste » a eu lieu du 4 juin au 26 septembre 2010 sur l'ensemble du territoire Normand.

L'association Normandie Impressionniste a retenu plus de 200 projets sur les haute et basse Normandie. Peinture, art contemporain, musique, cinéma, danse, photographie, vidéo, littérature, conférence, son et lumière, déjeuners sur l'herbe, guinguettes ont été proposés pendant tout l'été.

De nombreuses animations proposées par l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine - Normandie ont reçu le label Normandie Impressionniste comme par exemple des ateliers de peinture, des dîners impressionnistes, des visites guidées et des croisières impressionnistes.



Le festival en chiffres

71 162 visiteurs
en Août

22% des demandes
touristiques



77% des demandes
téléphoniques

265 683
demandes qualifiées

39 204 visiteurs
en plus au compteur d'entrée par rapport à 2009 



Croisières Impressionnistes

A l'initiative de la CREA, du Grand Port Maritime de Rouen et de l'Office de Tourisme, des croisières commentées impressionnistes « au fil de la Seine » Rouen-La Bouille-Duclair (aller/retour) ont été organisées tout les mardis, mercredis et samedis du 12 juin au 29 septembre, à bord du « Cavalier de la Salle II ».

Celles-ci ont été prises d'assaut dès leur mise en vente.

Au final plus de **2 060 personnes** ont pu avoir le privilège de profiter de cette escapade impressionniste.

Visites guidées/ Circuits pendant le Festival

- **36 visites guidées** soit **889** visiteurs
- **3 Tour-Opérateurs** : Ana Sales (Japon), JTravellers (Japon), Cordée Reisen (Allemagne)
- **136 personnes** pour les dîners impressionnistes dans la salle Georges d'Amboise
- **963 personnes** pour le circuit « Rouen Impressionnisme »
- **82 week-ends** Impressionnistes soit **171 personnes**

Boutique Impressionniste

Pendant le festival, la boutique a dédié un espace à l'impressionnisme et tout particulièrement la librairie :

- **620 exemplaires** de « Connaissance des Arts »
- **132 guides** du Routard FR+GB
- **73 exemplaires** du livre « La Seine Impressionniste »
- **58 catalogues** « Une ville pour l'impressionnisme » ont été vendus pendant cette période.

EVENEMENT 2010 : FESTIVAL NORMANDIE IMPRESSIONNISTE

Accueils Presse réalisés autour de l'Impressionnisme 2010



Impressionnez-vous.com

- Fréquentation : **15 610** visiteurs (du 4 juin au 26 septembre)
- Nombres de pages vues : **56 510** pages (du 4 juin au 26 septembre)
- Source géographique : France (87%), Belgique (4,26%) et Pays-Bas (1,27%)

Vidéo "Une ville pour l'impressionnisme":

- Youtube : **2 549** vues (8 langues)
- Dailymotion : **3 725** vues (8 langues)

	Allemagne	DIE ZEIT DW-TV
	Belgique	De Morgen-Magazine Standaard VRT 1
	Etats-Unis	5 presses écrites et web Times International
	France	Balades Magazine 5 presses écrites et web 13 presses écrites et web
	Italie	Auto & Lifestyle
	Japon	Bungei Shunju - Magazine CBS Japon Eclat Nikkei - Magazine
	Multimarchés	30 journalistes
	Royaume-Uni	BBC -TV Motorhome Monthly Magazine BBC -TV
	Suisse	Bahn journalisten

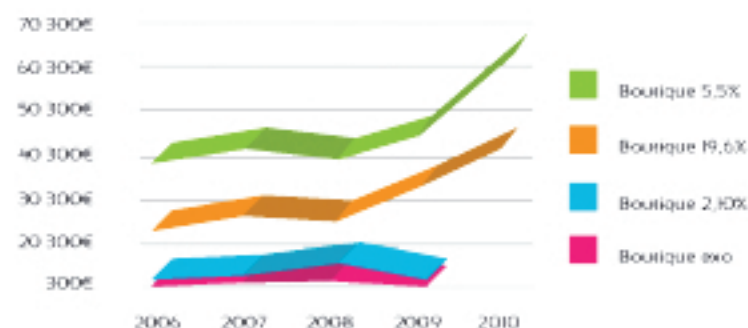


BOUTIQUE

Depuis quelques années, l'Office de Tourisme propose et développe un espace boutique dédié aux visiteurs locaux et touristes. Cette boutique sélectionne en priorité une gamme de produits régionaux (sucre de pomme, caramels normands, calvados...), mais aussi tout un espace sur l'impressionnisme (objets, papeterie...) et la librairie.

Cette offre est complétée par une gamme dédiée aux enfants.

Le chiffre d'affaire 2010 représente 113 K€ contre 85 K€ en 2009 soit une progression de 32,94%



Evolution des ventes boutique de 2006 à 2010

Services de l'accueil

1) AUDIO-GUIDES

Depuis 2006 l'Office de Tourisme propose à sa clientèle des audio-guides en 7 langues

Nombre d'audio-guides vendus



2) RESERVATION HOTELIERE

Evolution cumulée des réservations hôtelières 2009-2010



3) AUTRES SERVICES

Bureau de Change
Billetterie
Réservations de gîtes



CITY PASS



Le City Pass Rouen vallée de Seine en Liberté

3300 City Pass vendus en 2010 dont :

- 2103 aux particuliers
- 1197 aux partenaires et comités d'entreprise

Soit un chiffre d'affaire Hors Taxes de **24 771€**

Ventes City Pass à l'accueil



COMMUNICATION

Les éditions grand public

Plans Guide de Rouen



Rouen Ville d'art & hist FR 2010	101 417 ex.
Rouen Ville d'art & hist GB 2010	50 025 ex.
Rouen Ville d'art & hist ALL 2010	16 200 ex.
Rouen Ville d'art & hist NL 2010	7 000 ex.
Rouen Ville d'art & hist IT 2010	10 050 ex.
Rouen Ville d'art & hist ESP 2010	7 050 ex.
Rouen Ville d'art & hist JAP 2010	7 175 ex.
Rouen Ville d'art & hist CHI 2009	2 250 ex.
Rouen Ville d'art & hist RU 2010	3 150 ex.
Rouen, plan A3 FR	40 000 ex.

Dépliants divers



15h, Partez, Découvrez...	50 400 ex.
Carte Touristique CREA	28 125 ex.
Rouen, escapades gourmandes	10 000 ex.
Rouen, tous vos hébergements	12 000 ex.
Flyer City Pass	100 000 ex.
Guide Carte RvS en Liberté 2	3 000 ex.
Pays de l'Impressionnisme	10 050 ex.
Mahou la Gargouille	10 000 ex.
Plans audio-guide FR	2 500 ex.
Plans audio-guide GB	5 250 ex.
Plans audio-guide ALL	5 375 ex.
Plans audio-guide NL	5 250 ex.
Plans audio-guide ESP	5 375 ex.
Plans audio-guide IT	5 250 ex.
Plans audio-guide JAP	2 875 ex.

Magazines Office de Tourisme



Magazine OT FR	25 000 ex.
Magazine OT GB	10 000 ex.

COMMUNICATION

Les éditions professionnelles

Brochure partenariats 2011



1 000 ex.

Rouen Manuel des ventes 2011



3 000 ex.

Rouen Séjours Groupes 2011

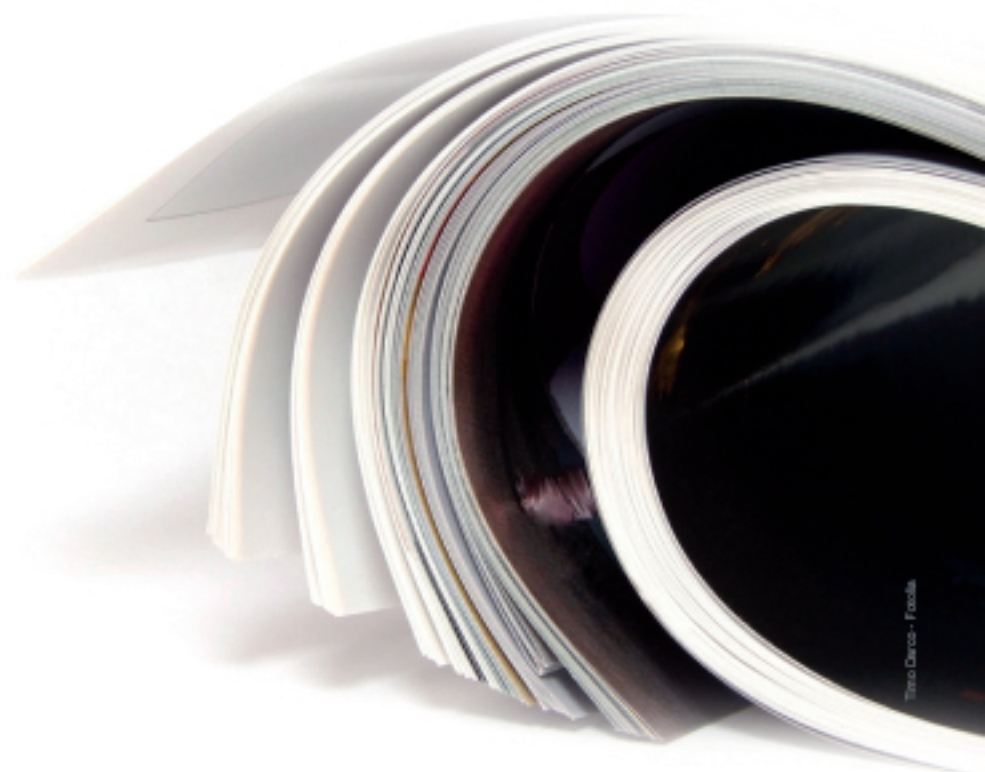


4 000 ex.

Salle Georges d'Amboise



à la demande



INTERNET



Chiffres clés

Visites :	392 190
Visiteurs uniques absolus :	289 735
Pages vues :	2 544 323 pages vues
Nombre moyen de pages vues :	6.49
Temps passé sur le site :	4.14 min
Nouvelles visites :	72.31 %

Pages les plus consultées

Accueil
Promenades/ Visites guidées
Musées/monuments
Hôtels/ hébergements

Sources

Moteurs de recherche :	80.9%
Accès direct :	9.04%
Sites référents :	10.87%

Mots clé

Rouen :	27.52%
Rouen Tourisme :	5.24%
Office Tourisme Rouen :	2.51%

Réseaux sociaux

Facebook :	4 984 amis / 4 650 fans
Youtube :	3 559 vues / 24 abonnés
Dailymotion :	6 585 vues

BORNE DE CONSULTATION 24/24H

	Visiteurs	Pages vues	Page la plus vue	Horaires les plus utilisés	Jour le plus utilisé
Janvier	645	6 989	Actualités	21h	Samedi
Février	702	9 754	Actualités	20h	Dimanche
Mars	603	5 534	Infos utiles	20h	Dimanche
Avril	779	8 652	Actualités	20h	Samedi
Mai	746	8 456	Actualités	20h	Vendredi
Juin	785	9 103	Actualités	21h	Samedi
Juillet	1 236	11 852	Infos utiles	20h	vendredi
Août	1 189	9 715	Actualités	20h	Samedi
Septembre	1 385	10 679	Actualités	20h	Samedi
Octobre	851	8 016	Infos utiles	19h	Vendredi
Novembre	762	8 326	Actualités	18h	Dimanche
Décembre	1 112	8 955	Actualités	20h	Jeudi
Total	10 795	106 031	Actualités	20h	Samedi



ADHÉRENTS

L'avantage d'être adhérent

La présence sur notre site internet Rouenvalléedeseine.com

Notre site internet « Rouenvalléedeseine.com » permet d'assurer la promotion de façon plus dynamique notamment au travers d'une fiche détaillée proposant la mise en valeur de l'établissement ou activité par le biais de :

- Un module dynamique de 3 photos
- Un descriptif de 400 signes
- Les coordonnées et informations web
- La géo-localisation
- L'intégralité des prestations
- Les accès en transport en commun
- Vos promotions ponctuelles, événements, etc...
- La réservation ou l'achat en ligne de vos offres.

Les événements sur "L'Agenda"

L'Agenda de l'Office de Tourisme vous permet également de faire une promotion dynamique des manifestations : Soirées à thème, concerts, salons, expositions, etc...

Divisé en 8 rubriques thématiques, l'Agenda assure une visibilité accrue de l'événement.

Les offres commercialisées en ligne

La centrale de réservation et de commercialisation en ligne permettra d'optimiser le taux de remplissage mais également aux partenaires de gérer eux-mêmes leurs promotions. Cet outil participera activement à la promotion de notre destination en intégrant des offres de packages dynamiques.

« Libre Service »

L'espace accueil de l'Office de Tourisme dispose d'un libre service accessible dans lequel nos partenaires mettent à disposition de nos visiteurs flyers ou autres supports de communication.

Une borne de consultation interactive, 7/7j et 24/24h, est mise à disposition des visiteurs français et étrangers sur la façade

principale de l'Office de Tourisme, donnant sur le parvis de la Cathédrale.

Cette borne (en français et anglais) met en avant les informations les plus demandées à l'accueil et sur le site internet.

Mise à disposition de notre documentation

- Sur simple demande, nos brochures seront mises à votre disposition afin de promouvoir Rouen vallée de Seine auprès des clients.
- Notre photothèque : sélection de visuels libres de droits pour toute utilisation non commerciale.
- Nos présentations « powerpoint » et films promotionnels de Rouen vallée de Seine afin d'assurer la promotion de l'offre touristique locale.

Les adhérents peuvent devenir :

- Partenaire privilégié de nos actions de promotion en France et à l'étranger...
- Partenaire privilégié en contractant des publicités dans nos supports de communication
- Partenaire du City Pass Rouen vallée de Seine en Liberté et multiplier la visibilité à travers nos brochures et sur notre site internet.



En 2010, l'Office de Tourisme a proposé :

FORMATIONS

- aux hôteliers pour l'utilisation de la centrale de réservation
- à l'ensemble des partenaires une journée Impressionniste

COMMISSIONS

Agents de voyage - Chambres d'hôtes, gîtes et locations de vacances - Hôteliers - Marketing Patrimoine et sites culturels - Restaurateurs - Traiteurs - le Club des Toques Rouen vallée de Seine - Tourisme fluvial et maritime - Rouen la nuit.

PARTENARIATS PRIVILÉGIÉS

- Printemps pour la tenue des conseillers de séjours
- Ilzart décoration florale de l'espace accueil
- Auzou pendant le festival « Normandie Impressionniste »
- Francs cars
- French in Normandy

VENTE D'ESPACES PROMOTIONNELS

- sur le site Internet et dans les éditions

EDITIONS DE DÉPLIANTS

- traiteurs, salles de réception, salles de séminaire

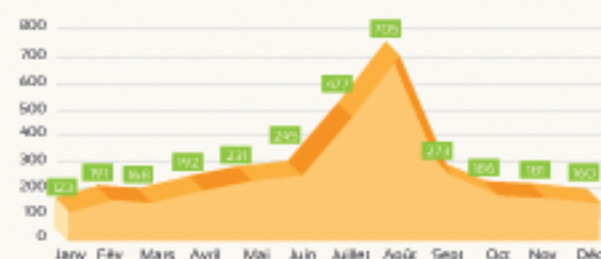
COMMERCIALISATION

Visites guidées individuelles

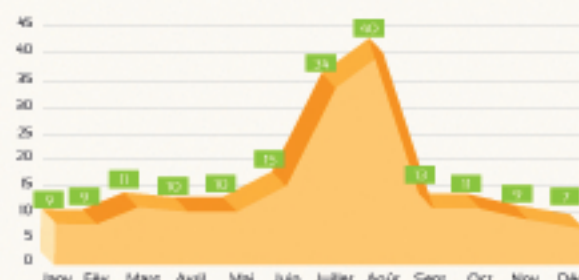
Avec les balades « 15h partez, découvrez », les individuels se sont vus proposer toute une gamme de visites incontournables insolites et contées, sans oublier les rallyes et les ateliers.

2010 CA : **15 155€**
visiteurs : **3 132**
178 balades

Nombre de visiteurs par mois



Nombre de balades par mois

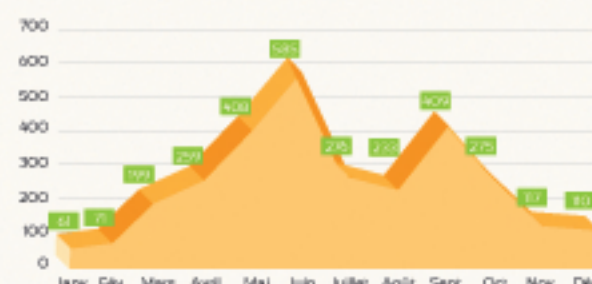


Visites guidées groupes

Le service groupe a accueilli 3 003 groupes

2010 CA : **296 874€ HT**

Nombre de groupes 2010



Circuits 2010

Prestations de services pour les circuits 2010
(Relacturation pour le compte des prestataires) : **213 840€**

Commissions 2010 : **56 216€**

Circuits découvertes réalisés : **264**

Congrès

7 congrès :

- 1^{re} convention d'Affaires Africa-Europa
- 24^{ème} Forum de la Restauration Collective publique territoriale
- Assises de l'Ingénierie territoriale, salon des solutions techniques
- The 7th international congress of Neuroendocrinology
- Colloque "Transport des personnes"
- Congrès de la société de pédiatrie de l'Ouest
- Congrès national des médecins acupuncteurs

1 865 nuitées dont **1 187** pour le congrès de Neuroendocrinology

PRESSE

56 accueils de presse en 2010

Allemagne	DIE ZEIT, Dumont direkt Normandie, DW-TV, Welcome Aboard, Westfälische Nachrichten - Südwest Presse - Saarbrücker Zeitung
Belgique	De Morgen-Magazine, Genieten, KRANT VAN WEST-VLAANDEREN + www.reisreporter.be, Veterinaria et Ardennes - web, VRT 1, Standaard
Etats-Unis	Times International + 5 presses écrites et web
France	Balades-Magazine, Esprit de Normandie - Magazine, France 5 - Les Escales Gourmandes, France 2 - TV, France 24 - TV, GIE Grand Ouest Télévision, Direct 8, Planète Thalassa - TV, Histoire - TV, Historia - Magazine, Le Point - Magazine, L'Express - Magazine, Le Monde du Camping Car - Magazine, Voyages - TV + 21 presses écrites web ou TV
Inde	Freelance - M. et Mme IRANI, NDTV
Italie	Auto & Lifestyle, www.mondontasca.org + 9 presses écrites et TV
Israël	Masa Acher
Japon	Bungei Shunju - Magazine, CBS Japon, Eclat, Hareyohou - Magazine, Nikkei - Magazine, TBS, Tokyo Calendar
Lituanie	Nuo-iki-Magazine
Multimarchés	30 journalistes
Royaume-Uni	BBC-TV, Daily Telegraph, Gscene - magazine, Motorhome Monthly- Magazine, 4 presses et web
Russie	4 chaînes TV
Suisse	Bahn Journalisten, NZZ -TV



Assistance Presse et Gestion de la Photothèque 2010

Gestion de plus de 200 assistances et demandes liées à la photothèque



PROMOTION & DÉVELOPPEMENT

Les actions de l'Office de Tourisme en 2010

Actions club Tourisme en ville pour 2010

A partir du 18 Mars

Mars

A partir de Mars

Mars

Avril

Avril à Octobre

Octobre

Octobre

Allemagne Campagne internet <http://www.frankreich-stadt-und-rad.de/>

Espagne Campagne grand-public presse Cahier spécial « Villes de France » dans le magazine GEO

Pays-Bas Campagne Internet Campagne MijFrankrijkGids.nl

UK Campagne Internet Capture Top French Cities (suite 2009)

Italie Campagne Presse Magazine Qui Touring, insertion 7 pages pour le Club

Allemagne Campagne Internet Campagne Städte per Fahrrad

Allemagne Campagne Internet avec la société AVIS

Japon Presse Présentation de 11 villes membres dans le magazine MOOK « France no Tabi »

Éductours

28 - 29 Mars

9 et 10 Avril

14 Avril

23 Mai

18 et 19 Juin

8 Septembre

Australie États-Unis Nouvelle-Zélande Scandinavie Rendez-vous France

Accueil en région de 15 Tours Opérateurs en amont du salon international des Rendez-vous France

France Royaume-Uni Allemagne Autriche Italie Multimarchés

Accueil normand organisé par le groupe ADOOR plus de 50 invités

Allemagne Grimm Touristik 60 agents de voyages (et responsables) du TO Grimm Touristik

Australie Rail Plus Australia Accueil de 11 agences australiennes

Japon Accueil de 6 Tours Opérateurs japonais en accompagnement d'Alout France Japon

USA Witte TO Accueil de 4 membres du TO

Salons

22 au 24 Janvier

13 et 14 Mars

26 Mars au 5 Avril

30 et 31 Mars

15 et 16 Juin

9 Octobre

4e trimestre 2010

24 & 25 Octobre

8 au 11 Novembre

France Les Pucés Rouennaises Rouen - salon Comet

Belgique Normandy Exhibition Anvers

France Foire Internationale de Rouen Rouen - salon Comet

France Rendez-vous France Nice

Rome et Milan Workshop presse

Workshop dédié à la presse. Présentation générale suivie de rendez-vous auprès des principaux médias Romains et Milanais

Bruxelles Travel ! The workshop Workshop TO : autocaristes, agents de voyages, associations, clubs et presse

France 6 Salons Comet : Pucés rouennaises, Créativa, Maison déco, Salon Normand du vin et des produits du Terroir - Salon du Mariage

San Francisco French Affairs

Workshop rassemblant les principaux TO et agents de voyages Etasuniens vendant la destination « France »

Londres World Travel Market Salon touristique majeur rassemblant nombre de professionnels du Tourisme mondial

OBSERVATOIRE DU TOURISME

Sites et monuments

Fréquentation annuelle des monuments

Compteurs de visites	Année 2009	Année 2010
Eglise Sainte-Jeanne d'Arc	229 642	190 882
Abbatiale Saint-Ouen	42 042	61 582
Eglise Saint-Maclou	59 341	53 523
Aître Saint-Maclou	280 572	265 919
Abbaye de Jumièges	NC	61 519

	Année 2009	Année 2010
Musée des Beaux-Arts	93 800	298 034
Muséum d'Histoire Naturelle	31 925	43 257
Gros Horloge	22 519	24 604
Musée des Antiquités	26 310	27 566
Musée de cire Jeanne d'Arc	20 596	20 333
Musée National de l'Éducation	13 200	11 800
Musée Le Secq des Tournelles	12 298	15 856
Musée de la Céramique	8 868	22 638
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	6 184	9 569
Tour Jeanne d'Arc	10 022	12 947
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire	3 998	5 214
Musée Industriel de la Corderie Vallois	9 791	8 496
Musée Pierre Corneille Rouen	4 298	4 339
Musée Pierre Corneille Petit-Couronne	2 216	3 985
Pavillon Flaubert	827	785



Croisières

Accueils Terminal Croisières Rouen 2010

Croisières Maritimes : 11 510 passagers

Date	Nom du paquebot	Nationalité
Samedi 24 Avril	MARCO POLO	Allemagne
Lundi 24 Mai	PACIFIC PRINCESS	Etats-Unis
Lundi 31 Mai	REGATTA	Etats-Unis
Mardi 1er Juin	REGATTA	Etats-Unis
Vendredi 20 Août	SPIRIT OF ADVENTURE	Grande-Bretagne
Vendredi 27 Août	DISCOVERY	Grande-Bretagne
Samedi 28 Août	DISCOVERY	Grande-Bretagne
Lundi 30 Août	COLUMBUS	Allemagne
Mercredi 1er Septembre	BLACK WATCH	Grande-Bretagne
Jeudi 2 Septembre	AMAZARA JOURNEE	Etats-Unis
Mercredi 29 Septembre	SEABOURNE	Grande-Bretagne
Jeudi 30 Septembre	ALEXANDER HUMBOLT	Allemagne

Fréquentation des croisières fluviales

En 2010 : 26 890 passagers

Croisières fluviales Rouen 2010

Compagnie	Nom du paquebot	Nationalité
Croisi Europe	Le Rencir	Europe
	Le Seine princess	
	Rhône Princess	
Uniworld	River Baroness	Etats-Unis/ Allemagne
	Cézanne	

OBSERVATOIRE DU TOURISME

Hôtellerie

Nuitées Hôtelières 2009-2010

	TOTAL année 2009	TOTAL année 2010
Ensemble	940 810	948 629
France	728 548	715 670
Etranger	212 262	232 959
Europe	170 282	188 040
Allemagne	24 296	28 800
Belgique	10 444	11 710
Espagne	10 993	13 785
Italie	18 021	17 845
Pays-Bas	10 907	9 105
Royaume-Uni	68 467	83 350
Suisse	3 173	2 617
Amériques	17 298	13 065
Etats-Unis	12 077	9 670
Asie/Océanie/Australie	20 772	24 422
Japon	15 701	20 450
Chine	1 640	673
Proche et Moyen Orient	1 024	804
Afrique	3 910	7 432

Source INSEE

PROJET TERRITORIAL

En 2010, l'Office de Tourisme a déployé les premiers volets de son projet territorial « **Ensemble pour une même destination** » avec l'ambition de mobiliser les acteurs touristiques et économiques de Rouen vallée de Seine Normandie afin de dynamiser l'image de notre destination.

Structuré en plusieurs axes : la formation, l'échange et la mise en place de nouveaux leviers de promotion sont les fondations des actions de communication et marketing de l'Office de Tourisme afin de **différencier l'image de Rouen vallée de Seine Normandie** dans des contextes sensibles et concurrentiels en valorisant :

- Une destination d'**évasion et éco-citoyenne**, actrice du développement durable
- Une destination « **Art et Histoire** », en cours de labellisation
- Une destination identitaire : **Pays de l'impressionnisme**
- Une destination **moderne et ouverte sur le monde**
- Un Office de Tourisme **proche** des collectivités locales et de ses partenaires
- Des services à **valeur ajoutée** pour ses clients et ses visiteurs

Ensemble pour une même destination

Rouenvalléedeseine.com

Afin de répondre aux problématiques de promotion de notre destination, **de nouveaux outils ont été mis en place** dans le cadre du projet territorial dans le but d'**accompagner au mieux nos partenaires**, mais également l'évènement Normandie Impressionniste 2010 :

- Création des profils **Facebook, youtube et Dailymotion**
- Mise en ligne de la nouvelle plate-forme web regroupant :
 - **Rouenvalléedeseine.com**
 - **Impressionnez-vous.com** (Site dédié au Festival Normandie Impressionniste 2010)
 - **Monpassenliberte.com** (Site dédié au City Pass Rouen vallée de Seine en Liberté)
 - **Paysdel'impressionnisme.com** (Site dédié à la thématique impressionniste)
- Le déploiement de la **centrale de commercialisation** de la destination permettant la réservation hôtelière et l'achat de produits touristiques





**Office de Tourisme et des Congrès
Rouen vallée de Seine
Normandie**

L'accueil touristique de



25, place de la Cathédrale
BP 866 76005 ROUEN Cedex 1

Tél. 02 32 98 32 40

Fax 02 32 08 32 44

accueil@rouenvallée-des-seine-tourisme.com

www.rouenvallée-des-seine.com