



Rouen vallée de Seine
NORMANDIE



Rapport d'activités
2011

Sommaire

Structure institutionnelle P. 4

Rétrospective 2011 P. 6

Pôle Accueil des Publics P. 8

Pôle Stratégie et marketing P. 12

Presse et Relations extérieures P. 20

Tourisme d'affaires P. 21





Les 10 points clefs en 2011

Bien que l'année 2011 n'ait pas connu d'événement exceptionnel, à l'image de 2010 avec Normandie Impressionniste, nous pouvons être satisfaits de son bilan global qui se traduit même par un résultat financier supérieur à l'année précédente.

Nous qualifierons, ou résumerons, l'année 2011 en dix points. Sept points étant très positifs et trois autres points très prometteurs, même s'ils ont peu pesé sur le bilan 2011.

Les sept principaux points positifs de 2011 tout d'abord :

1) Le travail sur tout le territoire de la CREA

Nous avons poursuivi en 2011 nos mobilisations multiples au profit des 70 communes de la CREA qui ont bénéficié cette année du Label Villes et Pays d'Art et d'Histoire. Les points relais de Duclair et de Jumièges ont rejoint cette année celui d'Elbeuf.

2) Notre classement en 1ère catégorie des Offices de Tourisme

C'est l'une de nos fiertés 2011. Le travail pour arriver à ce classement a été à l'origine, notamment, de la réorganisation de notre accueil et de la boutique de la place de la cathédrale.

3) Une nouvelle organisation de l'équipe avec maintien de la masse salariale

Les nombreux mouvements de 2011 (congés maternité, départs compensés par des arrivées...) n'ont pas empêché toute l'équipe de l'Office d'être au rendez-vous de ses objectifs 2011 sous un nouvel organigramme organisé en deux pôles : un pôle Marketing et Stratégie et un pôle Accueil des publics, Finances et Administration.

4) Les bonnes performances de notre site Internet

Premier site de l'agglomération rouennaise (quand on tape Rouen sur les moteurs de recherche) notre site rouenvalléedeseine.com a enregistré 526 000 visites en 2011 pour près de 3 millions de pages vues et a d'excellents résultats sur les réseaux sociaux.

5) L'accroissement du nombre de nos partenaires

L'augmentation, en 2011, comme les années précédentes, du nombre de nos cotisants et des partenaires à nos différentes opérations démontre, si cela était nécessaire, notre bonne image et la confiance que les professionnels du tourisme nous accorde.

6) Le succès, reconfirmé en 2011, du Pass Rouen Vallée de Seine en Liberté

Avec une vente de 5 536 cartes nouvelles ou renouvelées en 2011, le CA sur cette activité est en augmentation.

7) Toujours de bonnes retombées presse

Nos efforts pour inviter et accueillir les journalistes du monde entier sur notre territoire se sont traduits cette année encore par une large couverture presse. Nous sommes déjà mobilisés pour la seconde édition de Normandie Impressionniste et pour la 6ème Armada, en 2013.

Trois points prometteurs enfin, qui n'ont pas encore donné leur pleine mesure en 2011 mais dont nous serons amenés à reparler en 2012 :

8) Le développement de notre Centrale de Commercialisation

Les réservations de chambres devront augmenter en 2012. Il est possible désormais de s'inscrire à notre programmation de visites à partir de cette centrale.

9) Le développement de l'axe Seine et du tourisme fluvial et maritime

- Accueil et prospection des grands navires de croisière à la demande du Grand Port maritime de Rouen.
- Poursuite des croisières impressionnistes entre Rouen, La Bouille et Duclair.

10) Le lancement du service du Bureau des Conventions

Avec plusieurs réunions avec les professionnels concernés, notre nouvelle activité en faveur des congrès, en association et mutualisation avec l'ADEAR, a commencé à se mettre en place en 2011, avec une dizaine de nouveaux congrès ou conventions étudiés.

L'Office de Tourisme Rouen vallée de Seine a honoré ses rendez-vous, respecté et même amélioré ses budgets en 2011 et est déjà mobilisé pour 2012/2013.

Guy Pessiot

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

L'Office de Tourisme et des Congrès

Association de loi 1901, l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine Normandie a été créé le 13 février 1908. Installé depuis 1959 dans le plus ancien monument de la Renaissance subsistant à Rouen : le bureau des Finances construit de 1509 à 1540 par Rolland le Roux, architecte du grand portail de la Cathédrale. Depuis le 1er janvier 2010, l'Office de Tourisme rayonne sur un territoire de la CREA (Communauté d'agglomération Rouen-Elbeuf- Austreberthe), territoire de 70 communes, allant d'Elbeuf au Trait passant par Duclair et Jumièges.

Les principales missions de l'Office de Tourisme et des Congrès sont :

- Accueil et information du public local, national et international
- Promotion du tourisme de Rouen, de la CREA et de la région
- Conception et commercialisation de produits touristiques

Composition du conseil d'administration

Le Conseil d'Administration a été désigné pour un mandat de trois ans lors de l'Assemblée Générale du 11 avril 2011. Il s'est réuni les 10 novembre 2011 et 19 mars 2012. Les 24 membres des collèges professionnels et Personnalités qualifiées sont renouvelés chaque année par tiers.

3 Présidents d'Honneur

12 membres de droit (désignés par chaque institution)

12 membres élus Collège des Professionnels

12 membres élus Collèges des Personnalités Qualifiées



Bureau de l'Office de Tourisme

Président : Monsieur Guy PESSIOT

Président Délégué : Monsieur Frédéric SANCHEZ

Vice Président : Monsieur Noël LEVILLAIN

Vice Président : Monsieur Jean-Louis HOSSIN

En charge de la mise en place de la commission de promotion de l'hôtellerie Rouennaise et de son animation

Vice Président : Monsieur Henry DECAENS

En charge de la mise en place de la commission du patrimoine et de son animation

Secrétaire Général : Monsieur Eric CHOULLANT

En charge de la mise en place de la commission développement et promotion commerciale et de son animation

Secrétaire Adjoint : Monsieur Pierre GUERET

Assiste le Vice président dans la mise en place et l'animation de la commission de promotion de l'hôtellerie Rouennaise

Trésorier : Monsieur Jean-Pierre CORLAY

Président de l'union départementale des offices de tourisme et syndicats d'initiatives de Seine Maritime

Trésorier Adjoint : Monsieur Philippe COUDY

En charge de la mise en place de la commission des restaurateurs et de son animation

Asseseurs

Monsieur Eric BARAT

En charge de la mise en place et de l'animation d'une commission Tourisme Fluvial et Maritime

Monsieur Joël TEMPERTON

En charge des relations avec les communes de moins de 3500 habitants

Monsieur Jean-Michel LEVACHER

En charge du développement du Tourisme des rencontres professionnelles

Organigramme

DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur Général
Yves LECLERC

Assistante de Direction
Sandrine ARTUS

Service Presse et Relations Extérieures
Killian PENVEN

PÔLE ADMINISTRATION - FINANCES & ACCUEIL DES PUBLICS

Accueil des Publics
Florence HEMARD
Caroline COMOZ
Nicolàs DI GRAPPA
Romain GAUTHIEZ
Anaïs LEMASSON
Jaco SEYFFERT
Gaël THORIN

Directrice
Brigitte HERVE

Administration & Finances
Sabrina JEANNE

PÔLE STRATEGIE & MARKETING

Service Commercial
Bureau des Conventions
Beatriz DELFANNE
Diane BLOUIN (50% ADEAR)

Directrice
Estelle MOTTET

Service Marketing Communication
Marion RABILLER
Samir SIRAT

Service Partenariats
Yannick BUGEON
Agathe CARTIER
Marie-Pierre GRANDSIRE
(en congé parental)
Anaïs LETAN

Loisirs Groupes
Perrine FRESSARD
Julie LAGUERRE-LENOIR

Service Promotion / Développement
Elodie PICARD

UNE ÉQUIPE DE 38 GUIDES CONFÉRENCIERS

Nos réseaux

ATOUT FRANCE est l'opérateur unique de l'Etat en matière de tourisme chargé d'assurer le développement de ce secteur et de l'ensemble de ses acteurs au niveau international.

ECM - European Cities Marketing- permet à ses membres d'échanger leurs connaissances et leurs pratiques marketing en tourisme, congrès...

Le CRT, le Comité Régional du Tourisme de Normandie et le CDT, le Comité Départemental du Tourisme de Seine Maritime ont pour missions entre autre la promotion touristique de notre territoire en France et à l'étranger et l'observation de l'activité touristique.



Nos labels et certifications

L'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine – Normandie est labélisé Qualité Tourisme et certifié AFNOR. Office de Tourisme 1ère catégorie, l'ensemble des services s'investit et se mobilise chaque jour pour garantir une qualité d'accueil, d'information et un service irréprochable envers ses clients.



Février

Lancement
du site Internet en
anglais



Mars

Démarchage
au Brésil



Avril

Janvier

Lancement des
ateliers pâtisserie
avec l'INBP



Retour sur les événements

Décembre

Office de
Tourisme de
1ère catégorie



Novembre

Mise en valeur de
Christofle,
entreprise locale
de patrimoine
vivant



Accueil de la
presse nationale

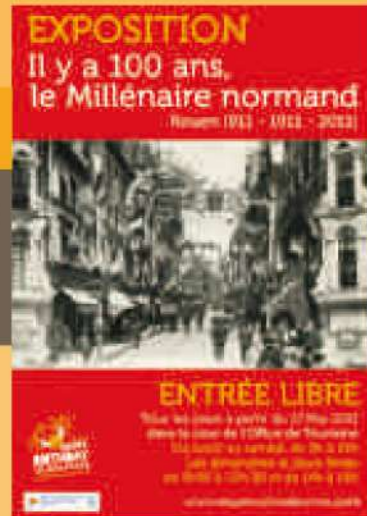




Plus de
5000 fans sur
Facebook

Mai

Inauguration de la
bâche « Il y a 100
ans le Millénaire
normand »



Juin

Nouvelle doc
Shopping &
Loisirs



Juillet

Croisières
impressionnistes
et portuaires



qui ont marqué 2011

Septembre

Week-end
« saveurs et
couleurs
culinaires »



Août

Succès des
déjeuners
normands



Octobre



Notre destination a accueilli plus de 389 588 visiteurs individuels aux Bureaux d'accueil et Points d'Information Touristique de la CREA : 361 622 personnes à Rouen, 9 591 personnes à Elbeuf, plus de 6 050 personnes à Duclair et plus de 12 325 personnes à Jumièges.*

Accueil place de la Cathédrale à Rouen

L'accueil du public est assuré par une équipe de 6 conseillers de séjour. Il assure la promotion des prestataires touristiques : sites, monuments, musées, hébergements, restauration, shopping et équipements de loisirs. L'accueil propose aux visiteurs différents services tels que l'information sur les événements, la réservation d'hébergements, la location d'audio-guides disponibles en 7 langues, mais aussi la vente du Pass en liberté, des visites guidées, des croisières et diverses billetteries concerts (106, digitick).

Chiffres de fréquentation

La fréquentation de l'Office de Tourisme à Rouen est passée de 412 832 visiteurs en 2010 à **361 622** visiteurs en 2011 au compteur d'entrées, les demandes qualifiées sont elles passées de 402 013 demandes en 2010 à **357 888** en 2011 soit une baisse de -10,98%.

Evolution de la fréquentation 2009-2011



Demandes qualifiées : téléphoniques et courrier.

Téléphone : 21 212

E-mail : 2056 (Données Tourinsoft)

Courrier : 361 (Données Tourinsoft)

* Données exhaustives 2011 pour les points d'information touristique d'Elbeuf, Duclair et Jumièges suite à l'uniformisation progressive des grilles statistiques de fréquentation du territoire.





65% de visiteurs Français et **35%** de visiteurs étrangers

TOP 5 2011

- Rouen / CREA
- Ile de France
- Seine-Maritime
- Picardie
- Eure

CREA, Normandie, Ile de France, Picardie

La fréquentation des locaux est en baisse de 10%, il est à noter une hausse de fréquentation des habitants de Rouen (2%) et de la CREA (1%).

TOP 5 2011

- Nord-Pas-de-Calais
- Bretagne
- Pays de la Loire
- Centre
- Rhône alpes

France

Le reste de la France est également en baisse (-20%), celle-ci est importante pour les régions proches :

- La Bretagne (-16%),
- la région Centre (-21%)
- le Nord-Pas-de-Calais (-22%).

TOP 5 2011

- Grande Bretagne
- Allemagne
- Espagne
- Belgique
- Italie

Europe

Les pays européens sont en baisse (-12%). On constate une augmentation de 44% pour les pays de l'Est.

TOP 5 2011

- USA
- Japon
- Canada
- Australie
- Brésil

Reste du monde

Le nombre des visiteurs du reste du monde est en hausse (+2%) en particulier le Japon (+17%) et l'Australie (+31%). On remarque, par ailleurs, une hausse du Brésil (19%) et de l'Argentine (22%).

Obtention du nouveau classement en Catégorie I :

L'Office de Tourisme a été classé catégorie I par arrêté préfectoral du 8 décembre 2011. Ce classement correspond aux nouveaux critères fixés par le ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie.



Anciennement Office de Tourisme quatre étoiles, l'Office de Tourisme de Rouen est le 1er de Normandie à obtenir ce classement. Une réflexion a été menée tout au long de l'année en vue de travaux d'amélioration de l'espace d'accueil. La cour s'est ainsi transformée pendant l'été en un espace de détente avec l'installation de chaises et de tables à disposition des visiteurs.

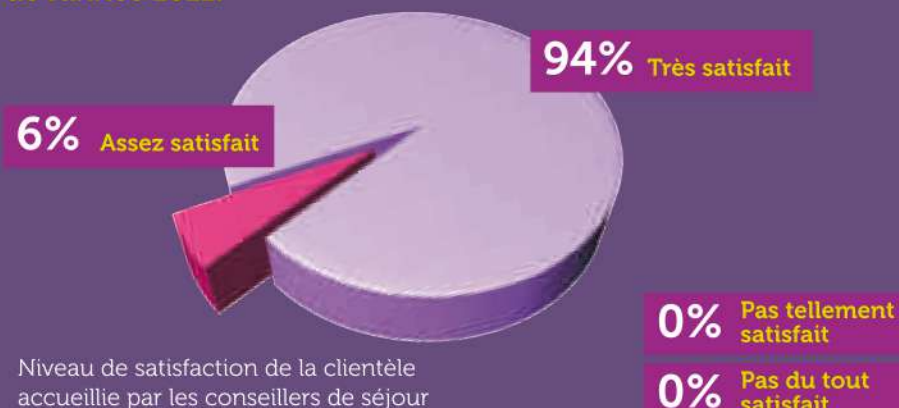


Zoom sur la Qualité :

L'Office de Tourisme est certifié AFNOR NF depuis 2001 et Qualité Tourisme, marque délivrée automatiquement aux Offices de Tourisme détenteurs de la norme AFNOR. Cette démarche engage l'Office de Tourisme à mettre en place des indicateurs qualité, tels que des questionnaires de satisfaction, fiches de réclamation, mais aussi de respecter l'ensemble des critères fixés par la marque, l'objectif premier étant d'améliorer sa qualité de service pour la satisfaction du client.



Extrait des résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction de l'année 2011.

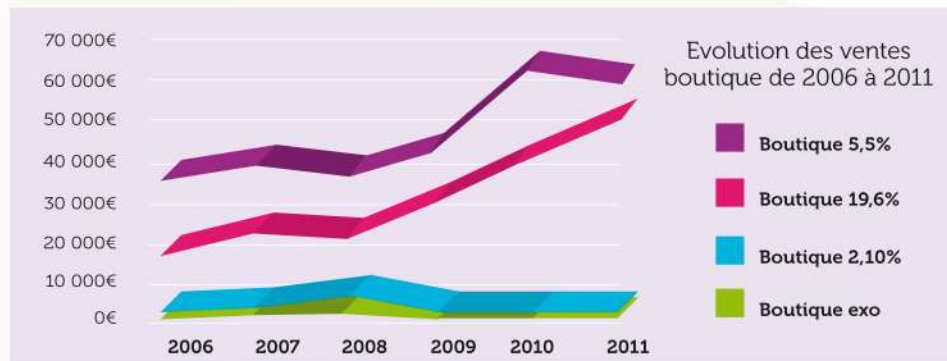


Les points d'information touristique d'Elbeuf, Duclair et Jumièges

L'uniformisation de l'information et des données touristiques sur le territoire de la CREA a permis une mutualisation des compétences de chacun des points d'accueil. Ces rapprochements permettent un travail collaboratif du bureau d'accueil de Rouen avec ceux d'Elbeuf, Duclair et Jumièges sur les problématiques de fréquentation, d'accueil du public, de la qualité ou encore de la documentation.

La boutique 112 909€

La boutique propose une large sélection de produits locaux et une gamme est plus particulièrement dédiée aux enfants. Librairie, maroquinerie, confiseries....



Les audio guides 9 790€



La borne de consultation 24h/24

14 034 connexions

130 540 pages consultées principalement entre 19h et 21h.



Le Tourisme est un marché complexe, multiple en produits et en clientèles et aux évolutions rapides. Sa connaissance et son suivi statistique supposent un travail constant et un outil permanent.

Observatoire du Tourisme

les chiffres des nuitées hôtelières 2009-2010-2011

Source INSEE

	2009	2010	2011
Ensemble	940 810	948 629	947 410
France	728 548	715 670	722 425
Etranger	212 262	232 959	224 985
Europe	170 282	188 040	189 691
Allemagne	24 296	28 800	24 127
Belgique	10 444	11 710	11 503
Espagne	10 993	13 785	20 986
Italie	18 021	17 845	16 770
Pays-Bas	10 907	9 105	10 376
Royaume-Uni	68 467	83 350	84 004
Suisse	3 173	2 617	2 918
Amériques	17 298	13 065	16354
Etats-Unis	12 077	9 670	11 352
Asie/Océanie/Australie	20 772	24 422	15 713
Japon	15 701	20 450	10 743
Chine	1 640	673	747
Proche et Moyen Orient	1 024	804	983
Afrique	3 910	7 432	3 227

Les chiffres des croisières

Accueil terminal croisières maritimes

En 2011 : **8 401** Passagers

La clientèle est principalement anglophone à 83% issue essentiellement du Royaume-Uni (5125 pax) et des Etats-Unis (1340 pax). Les clientèles japonaises (488 pax) et allemandes (475 pax) représentent chacun à peu près 6% de notre marché.

Mercredi 27 Avril	MARCO POLO
Samedi 14 Mai	ASUKA II
Mardi 24 Mai	HANSEATIC
Mardi 31 Mai	SEABOURN PRIDE
Lundi 20 Juin	MINERVA
Samedi 2 Juillet	AZAMARA JOURNEY
Samedi 23 Juillet	SILVER CLOUD
Mardi 2 Août	BALMORAL
Vendredi 26 Août	HEBRIDEAN PRINCESS
Mardi 6 Septembre	INSIGNIA
Dimanche 11 Septembre	OCEAN COUNTESS
Lundi 12 Septembre	DISCOVERY
Dimanche 18 Septembre	SEABOURN PRIDE
Samedi 1 Octobre	BREMEN
Mardi 4 Octobre	FRAM
Jeudi 27 Octobre	MARCO POLO
Jeudi 15 Décembre	BLACK WATCH

Fréquentation des croisières fluviales

En 2011 : **30 180** Passagers

Le Renoir	Europe
Le Seine Princess	
Rhône Princess	
River Baroness	
Avalon Creativity	Etats-Unis/ Allemagne
Cézanne	
Bizet	
Vikings	



Dans le cadre du développement de l'observatoire du Tourisme, des fiches sont désormais réalisées par pays permettant de disposer sur un même support de tous les éléments de fréquentation par nationalité : à l'accueil de l'Office de Tourisme, nuitées hôtelières, site internet Rouennalleepeseine.com, visites guidées.... Les résultats obtenus mettent en évidence les actions de promotion et de développement et sont un outil précieux de décision d'actions du plan marketing : nouvelles éditions, éductours, salons...

Evolution Japon

Accueil 2007 à 2011

2007	5 621
2008	5 135
2009	5 461
2010	5 175
2011	6 030

Nombre de demandes

Nuitées hôtelières 2007 à 2011

2007	19 082
2008	25 542
2009	15 737
2010	14 290
2011	10 743

Source INSEE

Circuit 2007 à 2011

2007	0
2008	0
2009	50
2010	171
2011	89

Nombre de personnes

Visites guidées 2007 à 2011

2007	12 123
2008	13 567
2009	14 241
2010	17 340
2011	17 776

Nombre de personnes

Fréquentation site internet 2007 à 2011

2007	3 726
2008	5 723
2009	6 295
2010	3 060
2011	1 686

Nombre de connexions

La fréquentation annuelle des musées

Compteur de visites

	2010	2011
Eglise Sainte Jeanne d'Arc	190 882	223 805
Abbatiale Saint-Ouen	61 582	62 627
Eglise Saint-Maclou	53 523	40 557
Aître Saint-Maclou	265 919	240 935
Abbaye de Jumièges	61 519	63 864

Fréquentation des musées

	2010	2011
Musée des Beaux-Arts	298 034	92 723
Museum d'Histoire Naturelle	43 257	*
Gros Horloge	24 604	23 997
Musée des Antiquités	27 566	28 270
Musée de cire Jeanne d'Arc	20 333	18 876
Musée National de l'Éducation	11 800	10 020
Musée le Secq des Tournelles	15 858	12 879
Musée de la Céramique	22 638	8 467
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	9 569	8 165
Tour Jeanne d'Arc	12 947	12 104
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire	5 215	4 306
Musée Industriel de la Corderie Vallois	8 496	9 790
Musée Pierre Corneille Rouen	4 339	4 954
Musée Pierre Corneille Petit-Couronne	3 985	3 658
Pavillon Flaubert	785	466

Le service promotion et développement met en avant les produits touristiques conçus selon des thématiques et adaptés aux marchés (groupes ou FIT) lors des workshops et salons professionnels. Au rythme des tendances, il attire de nouveaux touristes en participant à des démarchages dans des pays préalablement sélectionnés ou en organisant des éductours composés de Tours Opérateurs, de voyagistes ou d'autocaristes.

Promotion et Développement



Eductours			
21 janvier 2011 16 février 2011	La Cordée Reisen TO scolaires	Allemagne Grande-Bretagne	Accueil de 14 personnes pour une découverte de la Normandie Accueil de 22 personnes dans le cadre d'une découverte de la Normandie
27 mars 2011	Pré-tour RDV France	Brésil, Russie et Israël	Accueil de 13 personnes sur les thèmes Art de vivre, gastronomie, spiritualité et culture
03 avril 2011 4-5 avril 2011	post RDV France TO Brésiliens	Eurosport USA Brésil	Accueil de 2 personnes pour une découverte de la Normandie Accueil de 2 personnes sur les thèmes Art de vivre, gastronomie et culture
8-16 avril 2011	Jeunes Talents	USA	Accueil de 2 étudiants en art, lauréats du concours photo « Jeunes Talents 2011 » à l'initiative d'Atout France dans le but de promouvoir les villes françaises de manière artistique (mise en avant de l'impressionnisme et d'une éco-communauté en vallée de Seine)
8-9 juin 2011 20-21 juin 2011	TO Japonais TO Gulliver	Japon Grande-Bretagne	Accueil de 8 personnes pour une découverte de la Normandie Découverte de Rouen et des produits régionaux
14-16 octobre 2011	Humann & Taconet	France	Accueil thématique des croisières



Un vent cyrillique souffle sur Rouen et sa vallée de Seine

En octobre 2011, l'Office de Tourisme partait à la rencontre de 300 Tours opérateurs russes à l'occasion du workshop France Russie.

A l'issue de ce démarchage, des opérations séductions type éductours ont été organisées en partenariat avec le CRT Normandie et le CDT 76, séduits par l'idée de conquérir ce nouveau marché. Les russes appréciant les produits « Art de vivre » et « Impressionnisme » en vallée de Seine », 2 guides russes supplémentaires sont en formation.



France

Workshop Cars Périer	P	Chantilly	27 & 28 janvier
Salon CE	P	Rouen	10 & 11 mars
RDV France	P	Bordeaux	29 & 30 mars
MAP Pro	P	Paris	6 & 7 octobre

Salons COMET

Foire Int. de Rouen	GP	Rouen	1 au 11 avril
Creativa	GP	Rouen	22 au 25 septembre
Salon du Vin et du Terroir	GP	Rouen	11 au 13 novembre

Belgique

Normandy Exhibition	GP	Bruges	19 & 20 mars
Travel ! The workshop	P	Bruxelles	19 octobre

Russie

Workshop France	P	Kiev-Eka.-Moscou	10 au 15 octobre
-----------------	---	------------------	------------------

Canada

Destination France	P	Toronto - Montréal Québec - Vancouver	4 au 8 avril
--------------------	---	--	--------------

Actions de mutualisation

Démarchage Brésil	P	Rio et Sao Paulo	21 au 25 mars
Addicted to France	P	Copenhague	7 septembre
Workshop Méditerranée	P	Toulouse	16 au 18 septembre
Workshop Normandie	P	Stuttgart - Francfort	26 et 27 octobre
RWB Toulouse	P	Toulouse	10 au 13 novembre

Actions ECM

Spring Meeting	P	Sofia	15 au 18 mars
Conf annuelle et AG	P	Lyon	8 au 11 juin
City Fair	P	Londres	20 juin
Summer Meeting	P	Cracovie	27 au 31 août
TourMIS workshop	P	Vienne	14 au 17 septembre

Etats-Unis

Délégation & Démarchage	P	Cleveland	23 au 27 octobre
-------------------------	---	-----------	------------------

Chine

Délégation & Démarchage	P	Tianjin - Pékin	30 août au 7 septembre
-------------------------	---	-----------------	------------------------

L'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine - Normandie se mobilise pour ses partenaires. Une large palette d'outils de communication et de promotion a été mise en place afin de soutenir les acteurs touristiques de la destination.

Partenariats

563 adhérents en 2011, soit **87 176€**

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

L'INBP (Institut National de la Boulangerie Pâtisserie) pour les ateliers pâtisserie

Printemps pour la tenue des Conseillers de séjour

Ilozart pour la décoration florale de l'espace accueil

French in Normandy pour la traduction des éditions et du site internet

Les centres commerciaux Docks 76 et Saint-Sever

METRO pour les rallyes

Vente d'espaces promotionnels

sur le site internet Rouenvalléedeseine.com

et dans les éditions publiées par l'Office de Tourisme pour **60 313€**



En 2011, l'Office de Tourisme a créé une nouvelle brochure en réponse à la forte demande et à la volonté de promouvoir tous les partenaires commerçants, artisans et prestataires de loisirs.

La brochure, éditée à 35 00 exemplaires en version bilingue français et anglais, est distribuée au sein de l'Office de Tourisme, auprès des croisiéristes, au terminal croisière, chez les partenaires « hébergement » et les salons grand public ainsi que lors des salons en partenariat avec le COMET.



le Club des Toques Rouen vallée de Seine

Le Pass en Liberté permet de bénéficier pendant 1 an et de manière illimitée jusqu'à 50% de réduction sur de nombreuses offres proposées par les partenaires de l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine Normandie.
Découvrez, Sortez, Bougez, Boutiquez, Savourez ou Séjournez... le pass est le passeport pour découvrir Rouen et la vallée de Seine et profiter des loisirs... en liberté !

Mon Pass en Liberté



Mon pass en Liberté, c'est depuis 2009, plus de 10 361 pass vendus, un taux de renouvellement de 20% en 2011 et une communauté active autour d'un site internet dédié, des newsletters, une fan page sur Facebook...

62% des porteurs de Pass habitent la CREA.

5536 pass, soit un chiffre d'affaires Hors Taxe de **42 301€**

Nombre total de Pass vendus par mois

Janvier	550
Février	952
Mars	670
Avril	1052
Mai	348
Juin	414
Juillet	538
Août	1660
Septembre	1140
Octobre	958
Novembre	1736
Décembre	1054



Prix réduits

Réductions shopping

Cinémas à partir de 5€

Restaurants

Musées et monuments

Visites guidées

Le service commercial de l'Office de Tourisme est l'interlocuteur privilégié pour toutes réservations. Une multitude d'activités, de visites personnalisées, d'animations, de découvertes sont proposées sur différents thèmes et à la demande des Tours opérateurs et autocaristes, en français et en langues étrangères, guidées par une équipe de 38 conférenciers.

Service Commercial

Visites guidées groupes

2 577 groupes

64 541 visiteurs

Chiffre d'affaires :

263 083€

TOP 3 des visites guidées

Les hauts lieux
La vie quotidienne au Moyen Age
L'impressionnisme



Visites guidées individuelles

186 visites

3 721 visiteurs

Chiffre d'affaires :

16 419€

TOP 1

Rouen et ses trésors : C'est toute l'histoire de Rouen au cours des siècles présentée par les guides conférenciers « Ville et Pays d'Art et d'Histoire », lors de cette promenade pédestre.





Pôle Stratégie et Marketing

Circuits

Prestations de services pour
les circuits 2011 :

(Refacturation pour le compte des prestataires)

114 circuits

141 919€

3 273 participants

Commissions 2011 :

34 666€

TOP 3 des circuits

Rouen, capitale de Normandie

Rouen et la vallée de Seine, son grand port maritime

Rouen et les abbayes de la vallée de Seine



Organisation de congrès : centrale de réservation des hébergements, service conseils et excursions.

Congrès

3 congrès :

369 nuitées réservées

USEP 76 (Union Sportive des Ecoles Publiques) Avril

CONGRES FJS (Congrès de chimie franco japonais) Septembre

CONGRES CNATP (Caisse Nationale des Artisans des Travaux publics) Novembre

Au coeur de la ville de Rouen, l'Office de Tourisme et des Congrès met à disposition la salle Georges d'Amboise pour organiser réunions, conférences, colloques, séminaires, dîners, arbres de Noël, lancements de produits ou autres temps forts de la vie de l'entreprise.

Salle Georges d'Amboise

Chiffre d'affaires :

soit plus de 145 journées de location

23 531€

L'Office de Tourisme crée, met à jour et édite une large gamme de brochures, dépliants et flyers à destination de tous les publics individuels et professionnels. Une nouvelle conception des documents, notamment professionnels, a entraîné une réduction importante du budget Editions.

Communication Éditoriale

Dépliants

	Quantité
N°1 Rouen Ville d'art & hist FR 11	90 000
Rouen Ville d'art & hist GB 11	39 650
Rouen Ville d'art & hist ALL 11	15 450
Rouen Ville d'art & hist NL 11	7 050
Rouen Ville d'art & hist IT 11	10 125
Rouen Ville d'art & hist ESP 11	7 000
Rouen Ville d'art & hist JAP 11	7 050
Rouen Ville d'art & hist CHI 11	2 175
Rouen Ville d'art & hist RU 11	3 300
Rouen Ville d'art & hist BRE 11	3 075

Dépliants

	Quantité
N°2 Carte Touristique 2011	30 150
N°3 Rouen, tous vos hébergements 11	12 000
N°4 Rouen, escale gourmande 11	10 000
N°5 15h, Partez, Découvrez...	35 100
N°6 Shopping et Loisirs	35 000
N°7 Guide City Pass	5 000
N°8 Rouen Manuel des ventes 2012 FR	2 000
Rouen Manuel des ventes 2012 GB	1 000
N°9 Rouen Sejours Groupes 2012	3 000
N°10 Guide du partenaire 2012	1 000

Magazine n°6 OT ROUEN VALLEE DE SEINE -NORMANDIE

	Quantité
N°11 Français	25 000
Magazine OT FR cahier spécial	3 500
Anglais	10 000
Magazine OT GB cahier spécial	1 500



Réduire les impacts du tourisme sur l'environnement

Dans le cadre d'une politique de développement durable, seuls les documents indispensables à la découverte et à la promotion du territoire sont imprimés. Dans le souci de participer activement à la protection de notre environnement, toutes nos brochures sont imprimées avec des encres végétales et sur du papier recyclé chez des partenaires imprimeurs tous certifiés Imprim'Vert®.

Notre site internet www.rouenvalléedeseine.com propose la mise à disposition de l'intégralité de nos éditions. La documentation en ligne offre les avantages pour nos visiteurs de consulter les E-brochures à domicile à tout moment et de préserver l'environnement (moins de papier, aucune dépense en énergie (pas de transport...)).

Avec plus de 1 000 000 visiteurs et 6 000 000 pages vues depuis son lancement en Février 2010, Rouenvalléedeseine.com est devenu le site de référence de l'information touristique à Rouen et en vallée de Seine.

E-marketing

Web En 2011, Rouenvalléedeseine.com a vu son contenu évoluer avec la création d'une rubrique shopping à part entière, l'intégration de nouveaux monuments et musées liés à l'évolution du territoire de compétence de l'Office de Tourisme mais également la traduction de l'ensemble du site en anglais. Le succès grandissant de l'Agenda mais aussi le travail technique de référencement et d'optimisation font de 2011 une année riche pour le site Rouenvalléedeseine.com. Les sites périphériques tels que Monpassenliberte.com et Paysdel'impressionnisme.com complètent le dispositif web.

Zoom sur

L'année 2011 est marquée par une hausse majeure de la fréquentation du site Rouenvalléedeseine.com (+34%). Avec plus de 525 000 visites, le site internet officiel accueille pour la première fois de l'histoire de l'Office de Tourisme plus de e-touristes que de touristes aux points d'information touristique.

Centrale de Commercialisation

Lancée en 2010, la centrale de commercialisation en ligne de la destination, a été techniquement retravaillée en 2011 et ouverte à de nouvelles prestations (Pass en Liberté, visites-guidées, etc...). En 2011, elle s'est positionnée en outil « complémentaire » de la démarche commerciale déjà effective sur le site internet depuis quelques années.

Nombre de connexions : 22 865
Nombre de transactions : 466

Chiffres clés 2011 en comparaison avec ceux de l'année 2010

500 000
visites / an

↑ 30%
d'augmentation
de la fréquentation

2 700 000
pages vues

↑ 72%
de nouvelles
connexions

165 pays

7 700 liens externes

86 000 mots clés référencés

Web 2.0

Depuis deux ans, l'Office de Tourisme utilise les médias sociaux pour assurer ses missions d'information et de promotion de façon la plus complète possible. La Fan Page « Rouen vallée de Seine - Normandie » sur Facebook est l'une des plus « likées » des offices de tourisme de France. Avec des vidéos vues plus de 25 000 fois et des e-brochures lues plus de 45 000 fois, les sites de partage multimédias permettent à l'Office de Tourisme de promouvoir au mieux Rouen et la vallée de Seine.

Zoom sur

Avec 5700 fans, la Fan Page officielle de la destination Rouen, vallée de Seine constitue désormais une communauté active. Actualités, recommandations, bons plans, idées de sorties sont échangés au quotidien. Cette page donne la possibilité de partager son avis sur Rouen et sa vallée de Seine.



Presse et Relations extérieures

Ce service organise de nombreux accueils de presse sur le territoire en étroite collaboration avec le Comité Départemental du Tourisme de Seine-Maritime et le Comité Régional de Tourisme de Normandie. Cette organisation permet une mutualisation des ressources dans le but de promouvoir la destination Rouen vallée de Seine.



Si la presse écrite fut à l'honneur en 2011, Rouen vallée de Seine bénéficie d'une image télévisuelle de plus en plus attractive. En témoignent, les accueils de France Télévision (Midi en France, Des Racines et des Ailes ou France 5), notamment "Les Impressionnistes au fil de l'eau" qui réalisa le meilleur score de la saison avec 525 000 téléspectateurs.

Pays	Accueils
Allemagne	Frankfurter Neue Presse, Raufeld Medien, Rheinische Post, DLF Radio
Australie	Voyeur Magazine
Autriche	Ö1 radio
Belgique	Metro, Grande, Primo TV Gids, Sud Press
Brésil	Robb Export, Revisita Divino e Divino Sabores, Viajar pelo Mundo, Experience
Canada	Ottawa Life
Danemark	Lissen Jacobsen
Espagne	De Viaje con Pilar Carrizosa
France	L'express région, Pink TV - Kanari Films, Midi en France, Action Commerciale, La Lettre des Evénements du Tourisme et de la Gastronomie, Décision d'Achat, Guide Le Fooding, Guide du Routard, Atrium, France Catholique, Le Monde de la Bible, Patrimoine en blog, Sites et Monuments, Détours en France, Orphée, Art et Décoration, Golfs Européens, Figaroscope, Weva Mag, Youvox.fr, Rustica, Pays de Normandie, Proguide.spa, Guidespa.com, Prima, Coteloisirs.com, Challenge
Hongrie	Kis Kegyed, Pannon Lapok
Italie	Due Rote
Japon	Priv, Dignio, Trouw, NCRV Gids, Metro, Kampeerauto, BS Japan, Hitoiki
Mexique	Martha DEBAYLE (star radio mexicaine)
Moyen-Orient	Etyhad Airlines, Pan Arab Luxury Magazine
Pays-Bas	Nalden - www.nalden.net, Leven in Frankrijk
Royaume Uni	Food and Travel, Cruise Critic, Cruise International, Press Association Features, Daily Mirror, Captain Greybeard Website, Daily Express, Kent Messenger
Suède	Edge Magazine, Västeras Tidning, VLT, Escape 360
Russie	Aeroflot
USA	Epoch Times, Travelgirl Magazine, Intelligent Travel, National Geographic week-end radio, Travel Agent Magazine, Luxury Travel Advisor, The Dossier, AAA Home & Away Mag, Lexington Herald Leader, Frontier, Moxie Q, Instinct Magazine, Hearst Wires, Newsweek, Vibe, Complex, Men's journal, NY Times, Today Show, Reuters, Huffington Post, Maxim, WSJ, LA Times Mag, SF Chron, Foxbusiness.com, Singapore Mag, Forbeslife, The Atlantic, Cigar Aficionado



11. Décembre



Les églises de nos villages se racontent...

L'Office de Tourisme de Rouen vallée de seine, associé au Comité Départemental du Tourisme de Seine Maritime, a participé pour la première fois à l'opération de mise en valeur du patrimoine religieux de notre territoire. Les églises de Moulineaux, La Bouille et Sahurs ont ouvert leurs portes le dimanche 10 juillet et dévoiler ainsi leurs trésors au plus grand nombre. Fort de son succès, cette journée exceptionnelle sera renouvelée en 2012 dans de nouvelles communes.



Assistance Photothèque : 150
Assistance Presse : 88

En 2011, l'Office de Tourisme et des Congrès et l'Agence de Développement Economique (ADEAR) se sont rapprochés, sous l'impulsion de la CREA, afin de lancer les premières réflexions sur le Tourisme d'Affaires et son développement sur la destination Rouen vallée de Seine

Bureau des Conventions

A l'automne 2011, des réflexions, sous forme de tables rondes ont été organisées suite à deux réunions d'information (prestataires et porteurs locaux de projets) et de présentation du territoire.

Les trois thématiques suivantes ont été abordées :

- Structure et charte de qualité
- Les outils de communication externe
- Les outils nécessaires aux ambassadeurs

Regroupant près de 50 participants, les tables rondes ont permis de mener une réflexion participative sur le visage « Affaires » de Rouen vallée de Seine, mais également mettre l'accent sur les attentes des professionnels, prestataires et porteurs de projets.



La création de la Commission « Tourisme d'Affaires » :
Composée de 12 membres de l'Office de Tourisme et des Congrès représentant les secteurs d'activités impactés directement ou indirectement par le développement du marché « Affaires » sur la destination.

Son rôle :

Cette commission constitue le prolongement des tables rondes organisées à l'automne 2011. Elle validera ou proposera des alternatives aux préconisations présentées par le COPIL « Technique Affaires » (Buisines plan, outils de communication, adhésions réseaux, etc...). Elle représente le côté participatif et fédérateur du projet auprès des professionnels du tourisme et de l'événementiel pour le développement du marché « affaires » (Réunion sous la Présidence de JM LEVACHER – 4 fois/ an).





Office de Tourisme et des Congrès Rouen vallée de Seine Normandie

L'accueil touristique de



25, place de la Cathédrale
BP 666 76008 ROUEN Cedex 1
Tél. 02 32 08 32 40
Fax 02 32 08 32 44
accueil@rouenvalléedeseine-tourisme.com

Points d'Information Touristique :

ELBEUF - La Fabrique des Savoires

7 cours Gambetta 76500 Elbeuf
Tél. 02 32 96 30 40
lafabrique@la-crea.fr - www.la-crea.fr

DUCLAIR

227, avenue du Président René Coty
76480 Duclair
Tél. 02 35 37 38 29 - Fax : 02 35 37 12 59
mdt.duclair@wanadoo.fr - www.duclair.fr

JUMIÈGES

Rue Guillaume le Conquérant
76480 Jumièges
Tél. 02 35 37 28 97 - Fax : 02 35 37 07 07
ot-jumieges@wanadoo.fr
www.jumiegestourisme.com

www.rouenvalléedeseine.com



OFFICE DE TOURISME
Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-730 et aux règles de certification NF 237. Elle garantit que les activités d'accueil et d'information, de promotion, de communication, de production/commercialisation, d'évaluation et d'amélioration de la qualité de service sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11, rue Francis de Pressensé - 93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex - France - www.marque-nf.com

