



# Rouen vallée de Seine

## NORMANDIE

# Rapport d'activité 2012



# Sommaire

Structure institutionnelle P. 4

Rétrospective 2012 P. 6

Pôle Accueil des Publics P. 8

Pôle Stratégie et Marketing P. 12

Presse et Relations extérieures P. 22

Tourisme d'affaires P. 23



# Tous mobilisés !

Le tourisme, pourvoyeur d'emplois, à l'origine d'équipements (et d'événements) touristiques et de loisirs qui profitent à tous, prend une place de plus en plus importante dans l'économie des villes et des agglomérations, dans leur attractivité et l'amélioration de leur image.

C'est le cas à Rouen et dans les 69 autres communes de la CREA. Les marges de progression sont encore importantes, mais les courbes sont haussières et les perspectives prometteuses.

L'Office de Tourisme et des Congrès Rouen vallée de Seine, communautaire depuis 2009, bras armé de la CREA dans ce domaine, occupe une place centrale dans ce développement.

Son activité en 2012, une nouvelle année sans grand événement, est de nouveau en progression (+15%). Bien que, comme partout en France, l'augmentation des personnes renseignées dans ses différents points d'information touristique de Rouen, Duclair, Jumièges et Elbeuf marque une pose, cette pose est très largement compensée par la forte augmentation (+27%) de la consultation des sites internet de l'Office et par le succès, dès son lancement, de l'application s'adressant aux mobinautes. Pour la première fois en 2012, les etouristes dépassent les personnes renseignées à nos comptoirs d'accueil.

Le lancement du Bureau des Conventions (avec l'ADEAR), l'aménagement des espaces accueil et boutique de Rouen, le développement de la Centrale de réservation, l'augmentation de nos partenaires, le recrutement de guides en russe et chinois ont ponctué, parmi d'autres événements, cette année 2012 en grande partie tournée vers la préparation de 2013.

Toute l'équipe (renforcée) de l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine est mobilisée et prête à recevoir les millions de visiteurs de la deuxième édition du Festival Normandie Impressionniste et de la sixième édition de l'Armada.

Elle y travaille déjà depuis deux ans !

**Guy Pessiot**

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

## L'Office de Tourisme et des Congrès

Association de loi 1901, l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine a été créé le 13 février 1908. Installé depuis 1957 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 le 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 13 avril 2012. Il s'est réuni les 19 mars et 13 septembre 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 Collège des Personnalités Qualifiées**



# Structure institutionnelle

## 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*

### Assesseurs

**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*

## 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...

### COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME ET COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME

Selon le code du Tourisme, Art. L.131-5 et Art. L.132-2 :

Les actions de promotion sur les marchés étrangers sont coordonnées par le comité régional du tourisme.

Le comité départemental du tourisme [...] prépare et met en œuvre la politique touristique du département.

## Organigramme 2013

### DIRECTION GÉNÉRALE

Directeur Général  
Yves LECLERC

Assistante de Direction  
Sandrine ARTUS

Service Presse et Relations extérieures  
Killian PENVEN

### PÔLE ADMINISTRATION - FINANCES & ACCUEIL DES PUBLICS

Directrice du Pôle  
Brigitte HERVE

Accueil des Publics  
Cécile BRION  
Nicolàs DI GRAPPA  
Laurène FLORET  
Romain GAUTHIEZ  
Anaïs LEMASSON  
Mai-Ly NGUYEN  
Jaco SEYFFERT  
Gaël THORIN

Administration & Finances  
Sabrina JEANNE  
Sophian BENSBI

### PÔLE STRATEGIE & MARKETING

Dépendant du Directeur Général

Service Commercial  
Bureau des Conventions  
Beatriz DELFANNE  
Diane BLOUIN (50% ADEAR)  
Loisirs Groupes  
Perrine FRESSARD  
Julie LENOIR  
Jessica VILLAMAUX

Centrale de Commercialisation  
Agathe CARTIER

Service Communication  
Marion RABILLER  
Samir SIRAT  
Service Promotion /  
Développement  
Elodie PICARD  
Anne THOUMIRE

Service Partenariats  
Yannick BUGEON  
Florence HEMARD  
Anaëlle LECERF  
Service Observatoire  
du Tourisme  
Marie-Pierre GRANDSIRE

**UNE ÉQUIPE DE 41 GUIDES CONFÉRENCIERS  
9 LANGUES PROPOSÉES**



## Retour sur les événements qui ont marqué



**Janvier**

Lancement du Bureau  
des Conventions



**Février**

Aménagement des espaces  
accueil et boutique



**Mars**

Nouvelles visites techniques insolites :  
la Manufacture Christofle à Yainville  
et Renault à Cléon



**Juillet**

L'Office de Tourisme  
aux couleurs du Tour de France



**Août**

Rouenversants animent les  
week-ends



**Septembre**

Embarquement pour le Seatrade à Shanghai (Chine)

# 2012



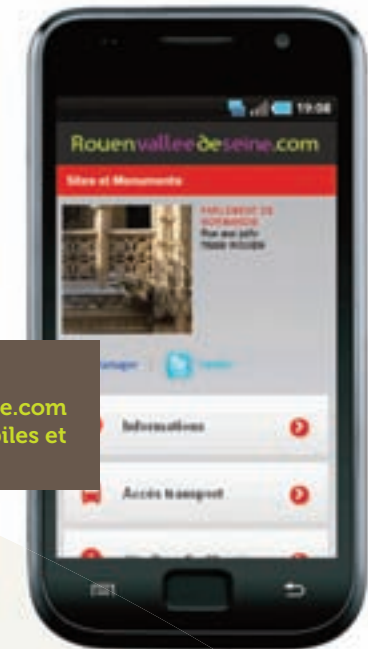
**Avril**

L'Office de Tourisme et des Congrès rejoint la communauté TWITTER



**Mai**

Trois nouveaux guides conférenciers en russe (2) et chinois (1) rejoignent l'équipe



**Juin**

Rouenvalleedeseine.com accessible sur mobiles et tablettes



**Octobre**

Campagne de promotion du Pass en Liberté



**Novembre**

Accueil de 22 Tours Opérateurs Russes



**Décembre**

Noël pour les enfants malades du CHU avec les Toques Rouen vallée de Seine

Notre destination a accueilli plus de 358 000 visiteurs individuels aux Bureaux d'accueil et Points d'Information Touristique de la CREA : 343 531 visiteurs à Rouen, 124 visiteurs pour des demandes Touristiques à Elbeuf, 5 923 visiteurs à Duclair et 8 737 visiteurs à Jumièges.\*

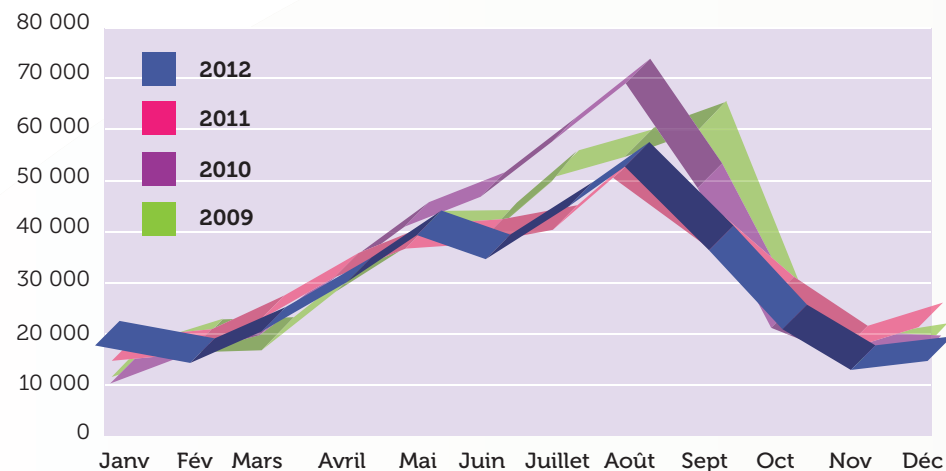
## Accueil place de la Cathédrale à Rouen

L'accueil du public est assuré par une équipe de 8 conseillers de séjour à Rouen. Ils assurent 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 361 622 visiteurs en 2011 à **346 104** visiteurs en 2012 au compteur d'entrées, les demandes qualifiées sont elles passées de 357 888 demandes en 2011 à **343 531** en 2012 soit une baisse de 4%.

### Evolution de la fréquentation 2009-2012



### Demandes qualifiées : téléphoniques et courriers

Téléphone : **9 758**

E-mail et courriers : **1 475** (Données Tourinsoft)

\* Données exhaustives 2012 pour les points d'information touristique d'Elbeuf, Duclair et Jumièges suite à l'uniformisation progressive des grilles statistiques de fréquentation du territoire.





**63%** de visiteurs français et **37%** de visiteurs étrangers

## TOP 5 2012

- Rouen
- CREA
- Seine-Maritime
- Eure
- Calvados

## Rouen / CREA / Normandie

Il est constaté une baisse importante de la fréquentation des habitants de Rouen et de la Seine-Maritime expliquée par la forte évolution de la fréquentation du site internet (+24%).

## TOP 5 2012

- Ile de France
- Picardie
- Nord-pas-de-Calais
- Bretagne
- Pays de la Loire

## France

L'ensemble des régions est en baisse (-7%) malgré une légère augmentation de la Bretagne et de l'Alsace. Cette baisse est due principalement à une météo défavorable de mai à septembre 2012.

## TOP 5 2012

- Grande Bretagne
- Allemagne
- Espagne
- Italie
- Belgique

## Europe

Les pays européens sont stables. L'Allemagne, l'Espagne et l'Italie sont en hausse tandis que la Grande-Bretagne et la Belgique sont en légère diminution.

## TOP 5 2012

- USA
- Japon
- Canada
- Australie
- Brésil

## Reste du monde

Le nombre de visiteurs est en augmentation de 11% en particulier le Japon qui augmente de 38%.

## Boutique

En 2012, lors du passage en catégorie I, l'Office de Tourisme a de nouveau repensé l'aménagement de l'espace boutique avec la mise en place d'un nouvel îlot dédié à la librairie, permettant ainsi une meilleure visibilité des livres. D'autre part, des meubles bas ont été réalisés pour ne plus avoir à occulter les fenêtres afin que la lumière puisse rentrer pleinement.

Nous avons veillé à ce que l'espace demeure accessible à tous. Toutes ces réalisations ont permis une augmentation du chiffre d'affaires.



### Meilleures ventes :

#### Alimentation :

- Sucettes
- Sucre de Pomme
- Boîtes à sucre de sablés normands
- Pots de caramel de pomme

#### Librairie :

- « Rouen », éditions Gisserot
- « Rouen », éditions Ouest France (6 langues)
- « Promenade en Normandie », éditions Ouest France (5 langues)
- Plan de Rouen et agglomération, éditions Blay-Foldex
- Carte routière de Normandie, éditions Blay-Foldex

#### Souvenirs :

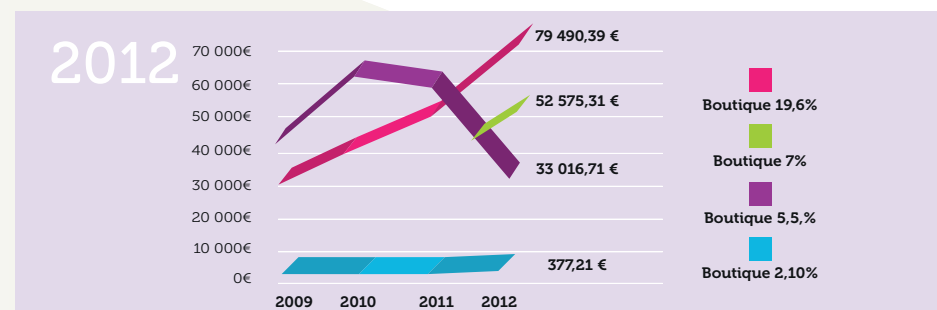
- Cartes Postales
- Magnets Rouen
- Magnets Impressionnisme
- Savons de la boutique de l'Abbaye
- Stylos





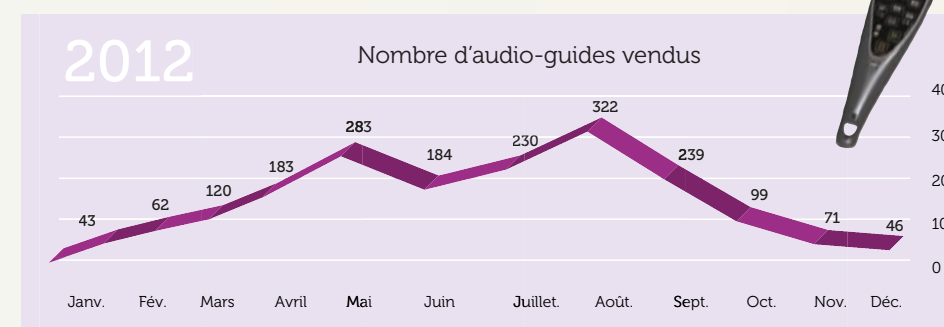
# Pôle Accueil des Publics

La boutique 165 459,62€ contre 112 908,96€ en 2011



Evolution des ventes boutique

Les audio guides 9 410€ contre 9 790€ en 2011



## Observatoire du Tourisme

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.

### Les chiffres des nuitées hôtelières 2009-2012

Source INSEE données provisoires

|                        | 2009           | 2010           | 2011           | 2012           |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Ensemble</b>        | <b>940 810</b> | <b>948 629</b> | <b>947 410</b> | <b>968 843</b> |
| France                 | 728 548        | 715 670        | 722 425        | 759 738        |
| Etranger               | 212 262        | 232 959        | 224 985        | 209 105        |
| Europe                 | 170 282        | 188 040        | 189 691        | 174 815        |
| Allemagne              | 24 296         | 28 800         | 24 127         | 23 127         |
| Belgique               | 10 444         | 11 710         | 11 503         | 12 901         |
| Espagne                | 10 993         | 13 785         | 20 986         | 9 930          |
| Italie                 | 18 021         | 17 845         | 16 770         | 18 010         |
| Pays-Bas               | 10 907         | 9 105          | 10 376         | 9 802          |
| Royaume-Uni            | 68 467         | 83 350         | 84 004         | 75 883         |
| Suisse                 | 3 173          | 2 617          | 2 918          | 1 909          |
| Amériques              | 17 298         | 13 065         | 16 354         | 14 962         |
| Etats-Unis             | 12 077         | 9 670          | 11 352         | 9 073          |
| Asie/Océanie/Australie | 20 772         | 24 422         | 15 713         | 16 133         |
| Japon                  | 15 701         | 20 450         | 10 743         | 10 024         |
| Chine                  | 1 640          | 673            | 747            | 1 080          |
| Proche et Moyen Orient | 1 024          | 804            | 983            | 1 499          |
| Afrique                | 3 910          | 7 432          | 3 227          | 3 195          |



**L'Observatoire du Tourisme est désormais un service à part entière.**

Il collecte et centralise les données de chaque service de l'Office de Tourisme pour en extraire les informations essentielles.

En collaboration avec des institutions touristiques et professionnelles, des études quantitatives et qualitatives sont produites.

A partir de ces données et du suivi statistique, l'Observatoire permet de faire des choix, de mettre en évidence les résultats des actions de promotion et de développement mais aussi les actions de chaque service.

### Les chiffres des croisières

En 2012 : **15** escales  
pour **9 565** passagers

#### Accueil terminal croisières maritimes

En 2012 le nombre de croisiéristes a augmenté de près de 14% par rapport à 2011 (9 565 contre 8 404) tout en connaissant une diminution du nombre d'escales (15 contre 17). Pour 2012 le nombre de nuitées passées à Rouen a été de 12 544.

La clientèle est principalement anglophone (à 92%) issue essentiellement du Royaume-Uni (6 494 personnes) et des Etats-Unis (1 436 personnes). Les deux autres principales nationalités sont canadiennes (599 personnes) et allemandes (542 personnes), ces deux pays représentant chacun à peu près 6% de notre marché.

|              |                 |
|--------------|-----------------|
| 28 avril     | AZAMARA JOURNEY |
| 5 mai        | AZAMARA JOURNEY |
| 20 mai       | SILVER CLOUD    |
| 26 mai       | AZAMARA JOURNEY |
| 8 juin       | DISCOVERY       |
| 30 juillet   | MINERVA         |
| 6 août       | AZAMARA JOURNEY |
| 10 septembre | BLACK WATCH     |
| 11 septembre | EUROPA          |
| 2 octobre    | FRAM            |
| 7 octobre    | MARCO POLO      |
| 14 décembre  | BLACK WATCH     |
| 18 décembre  | BOUDICCA        |
| 25 décembre  | PONT AVEN       |
| 30 décembre  | PONT AVEN       |

En 2012 : **358** escales  
pour **31 200** passagers

#### Fréquentation des croisières fluviales

|                   |    |
|-------------------|----|
| Le Bizet          | 31 |
| River Baroness    | 36 |
| Seine Princess    | 48 |
| Le Renoir         | 47 |
| Le Botticelli     | 60 |
| Avalon Creativity | 32 |
| Le Cézanne        | 30 |
| Le Viking Pride   | 34 |
| Le Viking Spirit  | 40 |



## Le marché Russe

Le service promotion travaille le marché Russe depuis 2010.  
En 2012, les retombées sont présentes avec 4 544 visiteurs individuels et 10 groupes.

### Evolution Russie

#### Fréquentation accueil

|      |       |
|------|-------|
| 2009 | 2 897 |
| 2010 | 3 385 |
| 2011 | 3 794 |
| 2012 | 4 544 |

#### Nombre de groupes en visites guidées

|      |    |
|------|----|
| 2009 | 6  |
| 2010 | 4  |
| 2011 | 3  |
| 2012 | 10 |

### La fréquentation annuelle des musées

#### Compteur de visites

|                            | 2010    | 2011    | 2012    |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Abbatiale Saint-Ouen       | 61 582  | 62 627  | 66 683  |
| Abbaye de Jumièges         | 61 519  | 63 864  | 62 648  |
| Aître Saint-Maclou         | 265 919 | 240 935 | 217 470 |
| Eglise Sainte Jeanne d'Arc | 190 882 | 223 805 | 273 109 |
| Eglise Saint-Maclou        | 53 523  | 40 557  | 12 995  |

#### Fréquentation des musées

|                                             | 2010    | 2011   | 2012   |
|---------------------------------------------|---------|--------|--------|
| Fabrique des Savoirs                        |         | 16 437 | 18 762 |
| Gros Horloge                                | 24 604  | 23 997 | 25 820 |
| Musée des Antiquités                        | 27 566  | 28 270 | 27 566 |
| Musée des Beaux-Arts                        | 298 034 | 92 723 | 97 777 |
| Musée de la Céramique                       | 22 638  | 8 467  | 11 487 |
| Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine | 9 569   | 8 165  | 8 002  |
| Museum d'Histoire Naturelle                 | 43 257  | 38 742 | 34 635 |
| Musée Industriel de la Corderie Vallois     | 8 496   | 9 790  | 9 046  |
| Musée Maritime, Fluvial et Portuaire        | 5 215   | 4 306  | 4 362  |
| Musée National de l'Éducation               | 11 800  | 10 020 | 13 619 |
| Musée le Secq des Tournelles                | 15 858  | 12 879 | 14 705 |
| Musée Pierre Corneille Rouen                | 4 339   | 4 954  | 10 214 |
| Musée Pierre Corneille Petit-Couronne       | 3 985   | 3 658  | 4 191  |
| Pavillon Flaubert                           | 785     | 466    | 661    |
| Tour Jeanne d'Arc                           | 12 947  | 12 104 | 12 614 |

## Promotion et Développement



### Eductours

| DATES                  | TOUR OPÉRATEUR                                                                                                                                                                                                                  | PAYS                                                              | NOMBRE PARTICIPANTS |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 31 janvier 2012        | Danko                                                                                                                                                                                                                           | Russie                                                            | 19                  |
| 13 février 2012        | Cruise Europe                                                                                                                                                                                                                   |                                                                   | 1                   |
| 25 avril 2012          | Normandy Fam Trip                                                                                                                                                                                                               | Espagne, Italie, Suisse, Allemagne, GB, Brésil, Japon, USA, Corée | 14                  |
| 25 avril 2012          | Rail Europe                                                                                                                                                                                                                     | Chine                                                             | 1                   |
| 25 avril 2012          | Transat                                                                                                                                                                                                                         | Canada                                                            | 94                  |
| 29 juin 2012           | JTB, My Bus France, Miki Travel<br>Kintetsu, Universal, NYK Line                                                                                                                                                                | Japon                                                             | 8                   |
| 7 juillet 2012         | Zeppelinallee, Starnberger Str.,<br>Mainzer Str., Silberburgstr.,<br>Schützengraben, Yorckstr., Droysenstr., Grenzallee,<br>Erbprinzenstr., Bahnhofstr., Gerber Gass, Rennstieg,<br>Grünstraße Riesstr., Hafenstraße, Bülowstr. | Allemagne                                                         | 14                  |
| 22 août 2012           | Transeurope                                                                                                                                                                                                                     | Belgique                                                          | 1                   |
| 25 septembre 2012      | Saga Holidays<br>Travel Editions<br>MSL Motorcycle Sports & Leisure Tours                                                                                                                                                       | GB                                                                | 3                   |
| 1er octobre 2012       | Go slow travel, Loca France<br>Dumas-Johansen, Rejser & ...                                                                                                                                                                     | Scandinavie                                                       | 6                   |
| 15 octobre 2012        | Agence Evolução Viagem e Turismo Ltda,<br>Agence Vendra Turismo, Agence Moa Trip,<br>Tour Opérateur Bon Voyage, Agence Afs,<br>Agence Ritz Brasil Travel, Agence Evolução                                                       | Brésil                                                            | 8                   |
| 16 octobre 2012        | Martin Randall                                                                                                                                                                                                                  | GB                                                                | 7                   |
| 22 octobre 2012        | Cityvision                                                                                                                                                                                                                      | France                                                            | 19                  |
| 23 octobre 2012        | Nikko travel., Maxmy corp., Tourdesk co.,<br>Abroad co., Five star club inc., World air service co.,<br>Travel sekai co., Tarakarajimasha                                                                                       | Japon                                                             | 7                   |
| 3 novembre 2012        | RDV Europe                                                                                                                                                                                                                      | Russie                                                            | 1                   |
| 12 novembre 2012       | Transglobe                                                                                                                                                                                                                      | France                                                            | 1                   |
| 22 et 23 novembre 2012 | Bravo France                                                                                                                                                                                                                    | Israël                                                            | 1                   |
| 27 novembre 2012       | MTC group                                                                                                                                                                                                                       | Russie                                                            | 10                  |

Soit un total de : 18 Eductours, 55 Tours Opérateurs accueillis pour 215 participants

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.

## 19 opérations de promotion en 2012

### France

|                       |                           |                                              |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------------------------|
| Workshop cars Hangard | Ons-en-Bray               | le 07 février                                |
| Salon Bedouk          | Paris Porte de Versailles | le 08 février<br>(En tant que visiteur)      |
| Salon CE              | Rouen                     | les 15 et 16 mars<br>et les 09 et 10 octobre |
| Rendez-Vous France    | Paris                     | les 27 et 28 mars                            |
| LoisirExpo            | Paris                     | les 18 et 19 septembre                       |
| Map Pro               | Paris                     | les 18 et 19 octobre                         |

### Salons locaux avec Rouen Expo Evénements

|                                                 |       |                       |
|-------------------------------------------------|-------|-----------------------|
| Créativa                                        | Rouen | du 20 au 24 septembre |
| Salon normand du vin et des produits du terroir | Rouen | du 09 au 11 novembre  |

### Marché Espagnol

|          |                     |                      |
|----------|---------------------|----------------------|
| Roadshow | Madrid et Barcelone | les 08 et 09 février |
|----------|---------------------|----------------------|

### Marché Canada

|                                 |                                          |                             |
|---------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|
| Workshop « Destination France » | Québec – Montréal<br>Toronto – Vancouver | du 25 février<br>au 02 mars |
|---------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|

### Marché Russe

|                                      |                                |                     |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Workshop Russe « Dolce Vita Europa » | Paris                          | le 07 février       |
| Workshop « Mice and luxe »           | Kiev - St Petersburg<br>Moscou | du 07 au 11 octobre |



### « Bem-vindo a Rouen vale do Sena »

Dans le but de séduire les grandes puissances émergentes (BRICS), l'Office de Tourisme s'est rendu pour la deuxième année consécutive en démarchage dans les villes de Rio de Janeiro, Curitiba et São Paulo en avril 2012, en compagnie des Offices de Tourisme de Lisieux et Deauville.

A l'issue de ce workshop, le tour opérateur « Bon Voyage » est venu en éductour avec des agents de voyages et des leaders d'opinion à Rouen vallée de Seine afin de découvrir la richesse de notre territoire, en compagnie de notre guide lusophone. Les touristes sont particulièrement séduits par le patrimoine spirituel (Jeanne d'Arc, la route des Abbayes...), gastronomique et culturel. Rouen vallée de Seine doit également se préparer à répondre à l'émergence du tourisme haut de gamme.

### Marché Anglophone

|     |         |                      |
|-----|---------|----------------------|
| WTM | Londres | du 05 au 08 novembre |
|-----|---------|----------------------|

### Marché Germanophone

|                    |        |                  |
|--------------------|--------|------------------|
| French Rendez-vous | Vienne | les 14 et 15 mai |
|--------------------|--------|------------------|

### Marché Néerlandophone

|                                             |                       |                                   |
|---------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Normandy Exhibition<br>Travel! The Workshop | Courtrai<br>Bruxelles | du 16 au 18 mars<br>le 20 octobre |
|---------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|

### Marché Japonais

|                  |       |                   |
|------------------|-------|-------------------|
| Démarchage Japon | Tokyo | du 14 au 21 avril |
|------------------|-------|-------------------|



### Marché croisières maritimes

Cruise shipping, Miami (USA), du 12 au 15 mars  
Seatrade, Shanghai (Chine), du 26 au 28 septembre

L'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine 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.

*le Club des Toques Rouen vallée de Seine*



## Partenariats

**525** adhérents en 2012, soit **81 354€<sup>HT</sup>**  
contre **563** adhérents / **87 176€<sup>HT</sup>** en 2011

### Commissions et groupes de travail

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 - Shopping.

### Partenariats privilégiés

Cinéma Pathé Docks 76  
Les centres commerciaux Docks 76 et Saint-Sever  
Ferrero France  
French in Normandy pour la traduction des éditions et du site internet  
Ilozart pour la décoration florale de l'espace accueil  
L'INBP (Institut National de la Boulangerie Pâtisserie) pour les ateliers pâtisserie

LANEF  
METRO  
MIN  
Printemps pour la tenue des Conseillers de séjour  
Renault Rent  
Rouen Expo Evénements

### Vente d'espaces promotionnels

sur le site internet Rouenvalléedeseine.com  
et dans les éditions publiées par l'Office de Tourisme pour **59 428€<sup>HT</sup>**  
contre **60 313€<sup>HT</sup>** en 2011



### Saveurs et Couleurs Culinaires 2012

Depuis l'inscription de la Gastronomie Française au Patrimoine Immatériel de l'Unesco, les premiers jours de l'automne sont dédiés au savoir-faire de la cuisine française. Afin de mettre les différents acteurs culinaires de notre territoire à l'honneur le week-end des 22 et 23 septembre 2012, l'Office de Tourisme a réédité pour la seconde fois son animation "Week-end Saveurs et Couleurs culinaires" qui s'est tenue dans la cour et au premier étage de l'Office de Tourisme. Démonstrations, présentations et dégustations ont ponctué ce week-end placé sous le signe du partage et du goût !

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.  
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



### « Soirée ciné en Liberté »

En partenariat avec le cinéma Pathé Docks 76, 50 places ont été mises en jeu sur facebook pour les avant-premières des films « Les saveurs du palais » et « Populaire ».

**16 401** pass, soit un chiffre d'affaires Hors Taxe de **93 431€** contre 5 536 pass / 42 320€ en 2011

Nombre total de Pass vendus par mois

|           |       |
|-----------|-------|
| Janvier   | 743   |
| Février   | 500   |
| Mars      | 3 037 |
| Avril     | 544   |
| Mai       | 421   |
| Juin      | 8 106 |
| Juillet   | 364   |
| Août      | 398   |
| Septembre | 450   |
| Octobre   | 719   |
| Novembre  | 496   |
| Décembre  | 623   |



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 41 conférenciers.

## Service Commercial Loisirs et Groupes

Le Chiffre d'Affaires global  
des visites guidées est de : **313 023€<sup>HT</sup>**  
contre 279 502€<sup>HT</sup> en 2011

### Visites guidées groupes

**2 965** groupes  
contre 2 577 en 2011

Chiffre d'affaires :  
**305 291€<sup>HT</sup>**  
contre 263 083€<sup>HT</sup> en 2011

**77 279** visiteurs

### Visites guidées individuelles

**108** visites  
contre 186 en 2011

Chiffre d'affaires :  
**7 732€<sup>HT</sup>**  
contre 16 419€<sup>HT</sup> en 2011

**2 383** visiteurs

### TOP 3 des visites guidées

Les Hauts Lieux de Rouen  
La vie quotidienne au Moyen Age  
La Renaissance



Suite à un travail de promotion appuyée depuis de nombreuses années, la fréquentation des groupes japonais est en constante augmentation.

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 2008 : 569 groupes | (13 567 visiteurs) |
| 2009 : 610 groupes | (15 020 visiteurs) |
| 2010 : 716 groupes | (17 341 visiteurs) |
| 2011 : 769 groupes | (17 736 visiteurs) |
| 2012 : 953 groupes | (22 741 visiteurs) |

Trois guides conférencières japonaises accueillent et guident nos visiteurs nippons tout au long de l'année.





## Centrale de commercialisation

La centrale de commercialisation a vu son offre s'élargir au fil de l'année avec la mise en ligne de visites guidées, de croisières, d'ateliers, de déjeuners médiévaux et des frais de port pour l'option de livraison du Pass en Liberté.

### Ventes centrale de commercialisation (Accueil + Online)

Visites guidées individuelles,  
Visites techniques insolites,  
Rallyes, Ateliers : **3 082** ventes

Hôtels : **44** ventes online

Pass en Liberté : **2 777** ventes

Déjeuners Médiévaux : **51** ventes

Croisières « L'Armada donne  
son premier coup de pédale » :  
**265** ventes

Audio guides : **34** ventes online

Armada 2013 : **115** ventes

## Circuits

**122** circuits

**5 492** participants

Prestations de services pour  
les circuits 2012 :  
(Refacturation pour le compte des prestataires)

**148 069€<sup>HT</sup>**  
contre 141 919€<sup>HT</sup> en 2011

Commissions 2012 :

**44 682€<sup>HT</sup>**  
contre 34 666€<sup>HT</sup> en 2011



## TOP 3 des circuits

Rouen, capitale de Normandie  
Rouen et les abbayes de la vallée de Seine  
Rouen et la vallée de Seine, son grand port maritime

Au cœur de la ville de Rouen, l'Office de Tourisme et des Congrès met à disposition l'Atelier de Claude Monet pour organiser réunions, conférences, colloques, séminaires, dîners, arbres de Noël, lancements de produits ou autres temps forts de la vie de l'entreprise.

### L'Atelier de Claude Monet

66 prestations

Chiffre d'affaires :

**25 661€<sup>HT</sup>**  
contre 23 531€<sup>HT</sup> en 2011

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

- **Plan guide Rouen Ville d'art et d'histoire** : 161 000 ex. FR-GB-ALL-NL-IT-ESP JAP-RU-BRE
- **Plan guide Rouen Ville d'art et d'histoire A3** : 50 000 ex. FR-GB-ALL
- **Rouen, tous vos hébergements** : 10 000 ex.
- **Rouen, Restaurants et Vie Nocturne** : 10 200 ex.
- **Partez, découvrez en 2012** : 35 100 ex
- **Carte Touristique** : 25 600 ex.
- **Rouen, manuel des ventes 2013** : 3 000 ex. FR-GB
- **Rouen Séjours Groupes 2013** : 1 000 ex.
- **Événements 2013** : 4 000 ex.
- **Shopping et loisirs** : 15 000 ex.
- **Guide du partenaire** : 1 000 ex.
- **Magazine OT n°7** : 30 000 ex. FR-GB

### Nouveautés 2012 :

- **Brochure destination** : Chinois
- **Flyers Pass en Liberté** : 100 000 ex.
- **Channel to Paris** : 2 000 ex.
- **Salle Georges d'Amboise** : 1 000 ex.
- **Bureau des Conventions** : 2 000 ex.
- **Petites pochettes** : 500 ex.
- **Grandes pochettes** : 500 ex.

### Supports de Communication aux animations :

- **Flyers Rouenversant** : 2 000 ex.
- **Flyers croisières estivales pour individuels** : 10 000 ex.
- **Flyers Saveurs et couleurs culinaires** : 2 000 ex.



Avec plus de 650 000 visites et près de 3 000 000 de pages vues depuis son lancement en Février 2010, Rouenvalleedeseine.com est devenu le site de référence de l'information touristique à Rouen et en vallée de Seine.

## E-marketing

### Web

Cette année 2012 est marquée par une hausse majeure de la fréquentation du site **Rouenvalleedeseine.com** (+34%).

Au vue de la croissance constante de l'utilisation des supports mobiles (PDA, smartphones, tablettes tactiles ...), il était indispensable que l'Office de Tourisme se positionne sur ce nouveau marché de l'information. Le site **Rouenvalleedeseine.mobi** a été lancé le 11 juin 2012.

Le dispositif web a été renforcé par la refonte graphique du site **Impressionnez-vous.com**, la mise en ligne de l'espace adhérents et l'avancement du projet de sites accessibles pour l'ensemble des handicaps.



En 2012, Rouenvalleedeseine.com s'est doté de 5 nouvelles langues (espagnol, italien, japonais, néerlandais et allemand). Ce choix fut dicté par l'intérêt du marché touristique pour la destination et les statistiques de fréquentation des origines géographiques du site en 2011. Cet enrichissement permet la mise en place d'une stratégie e-marketing plus performante, chaque marché est spécifique et il est dorénavant possible de lui apporter une réponse adaptée.



### Chiffres clés 2012 en comparaison avec ceux de l'année 2011

#### Rouenvalleedeseine.com

599 105  
visites / an



14%  
d'augmentation  
de la fréquentation

2 796 656  
pages vues

173 pays

#### Rouenvalleedeseine.mobi

de juin  
à décembre 2012

52 843  
visites / an

173 354  
pages vues

103 pays



### Web 2.0

La fréquentation toujours en hausse des chaînes Youtube et Dailymotion (vidéos), du profil Calaméo (e-brochures) de l'Office de Tourisme s'est accompagnée de la création d'un compte Flickr (photos). Les multiples activités sur les Fan Pages Facebook ont permis de consolider une communauté d'internautes autour de la destination et de ses attraits touristiques et d'organiser des opérations événementielles (jeux, concours, casting, mise en scène pour tournage TV...).



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.

## 38 accueils presse

| Pays            | Accueils                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Australie       | SBS TV, Sun Herald                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Belgique        | Le Soir, Telepro, Grande, Juliette et Victor, Kampeertoerist, La Libre Belgique, Travel Magazine, Femmes d'aujourd'hui, de Staandaard magazine, Touring Explorer                                                                                                     |
| Canada          | GolfLifestyle Magazine, The Vancouver Post, Toronto Sun, Toronto Star                                                                                                                                                                                                |
| France          | Le Point, TF1, Les Echos, KTO TV, Famille Chrétienne, Coyote Production, Le Parisien, La Voix du Nord, Arte, Maison & Travaux, Univers du voyage, 4X4 Magazine, Grand Ouest, Version Femina-La Voix du Nord, La Gazette des Seniors, Cigale TV, Histoire(s) Magazine |
| Grande-Bretagne | Borg Presse, France Magazine, The Independent, The Scottish Sun                                                                                                                                                                                                      |
| Italie          | Cultura.blogosfere.it, messainscena.blogosfere.it, Aqua & Sapone                                                                                                                                                                                                     |
| Japon           | Katei Gaho                                                                                                                                                                                                                                                           |
| USA             | France.revisited.com                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Scandinavie     | Maison Mat & Vin, Resemagasinnet Check-in, Politiken                                                                                                                                                                                                                 |

## 158 assistances photo

Tours Opérateurs, sites internet locaux et internationaux, Presse...

## 94 assistances presse

TF1, France TV et presse régionale, Concert caritatif de la Garde Républicaine...



### Création du compte twitter @rouentourisme

L'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine a lancé en juin 2012 son compte twitter afin de dynamiser l'image des relations presse et de générer des échanges sur la destination.

Le profil Twitter de l'Office de Tourisme propose à ses followers :

- l'intégralité des communiqués de presse
- La veille médias Touristiques
- L'actu accueils de presse
- Un zoom sur les richesses du territoire
- Le suivi en direct d'événements phares de l'Office de Tourisme



# Bureau des Conventions

Service de l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine, organisé conjointement avec les professionnels du développement économique, le Bureau des Conventions est l'interlocuteur privilégié des porteurs de projets. Il évalue les besoins nécessaires au montage de manifestations et accompagne les organisateurs dans chacune des étapes : approches budgétaires, visites d'inspection, dossiers de candidature, réalisations, évaluations, etc...

### MAI

- **Rectorat de Rouen**, réunion de travail - 70 participants

Lieu : L'Atelier de Claude Monet

- **FIM TAVI 10 years** (Anniversaire de la 1ère Implantation Mondiale de Valve Aortique Percutanée) - 600 participants

Lieu : Faculté de Droit

- **Séminaire Prefon Retraite** - 60 participants

Lieu : Hôtel de Bourgtheroulde

- **Congrès Chirurgie Digestive** - 70 participants

Lieu : Hôtel de Bourgtheroulde

### JUIN

- **Séminaire Vauban Humanis** - 50 participants

Lieu : L'Atelier de Claude Monet

### AOÛT

- **Séminaire Laboratoire Alfawassermann** - 80 participants

Lieu : Hôtel de Bourgtheroulde

### SEPTEMBRE

- **Séminaire de Neurophysiologie** - 80 participants

Lieu : L'Atelier de Claude Monet

- **Colloque du Coria** - 80 participants

Lieu : INSA de Rouen

- **Séminaire IFEC** (Instituts Français des Experts Comptables et Commissaires aux Comptes) - 150 participants

Lieu : CCI Rouen

### OCTOBRE

- **Séminaire CERHN** - 40 participants

Lieu : L'Atelier de Claude Monet

- **Congrès SFEAP** (Société Française d'Electrophorèses et d'Analyse Protéomique) - 200 participants

Lieu : Halle aux toiles

- **Séminaire Air liquide** - 30 participants

Lieu : Hôtel Mercure Champ de Mars

### DÉCEMBRE

- **Colloque SIICLHA** « Famille, handicap et culture » - 70 participants

Lieu : Université de Mont-Saint-Aignan

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

25, place de la Cathédrale  
CS 30 666  
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 Savoirs**

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  
tourisme-duclair@la-crea.fr

**JUMIÈGES**

Rue Guillaume le Conquérant  
76480 Jumièges  
Tél. 02 35 37 28 97 - Fax : 02 35 37 07 07  
tourisme-jumièges@la-crea.fr

[www.rouenvalléedeseine.com](http://www.rouenvalléedeseine.com)

