

RAPPORT
D'ACTIVITÉ 2013



Sommaire

Structure institutionnelle	4
Rétrospective 2013	6
Pôle Accueil des Publics	8
Pôle Stratégie et Marketing	12
Bureau des Conventions	20
Presse et Relations extérieures	21
Pôle Administratif et Financier	22

2013 année exceptionnelle



Année de la 5^e édition de l'Armada et de la 2^e édition du Festival Normandie Impressionniste, 2013 a été, bien entendu, une année exceptionnelle pour toute l'équipe de l'Office de Tourisme et des Congrès Rouen vallée de Seine, mobilisée à 100 %.

Circuits, visites guidées, boutique, centrale de commercialisation, congrès, cotisations... non seulement tous ses indicateurs d'activités sont en hausse, mais de plus, et nous nous en réjouissons une nouvelle fois, nous avons fait

mieux que prévu au budget initial de l'année.

Cette année 2013 a été aussi celle de la véritable mise en route de notre activité Congrès et de la forte augmentation, attendue depuis plusieurs années, de l'offre de tourisme fluvial, au départ de Rouen notamment.

La part du tourisme dans l'activité économique de notre territoire est en augmentation et cette progression va se poursuivre. Bras armé de la CREA (future Métropole) sur le plan touristique, nous nous préparons dans les mois et années qui viennent à conquérir et accueillir toujours plus de visiteurs, en particulier pour nos futurs Panorama XXL, unique en France et Historial Jeanne d'Arc, unique au Monde !

L'objectif qui nous a été fixé par le Président Frédéric Sanchez d'atteindre à l'horizon 2020 les 4 millions de visiteurs est à notre portée. L'un de nos défis sera de mieux savoir les quantifier, car au-delà du tourisme classique que mesurent imparfaitement les nuitées d'hôtel, le tourisme prend des formes de plus en plus variées. Il faut prendre en compte, en effet, également le secteur dit non marchand (réception chez des amis, en famille...), le poids des résidences secondaires, les comportements touristiques des habitants du territoire (city breakers...) et le développement exponentiel de l'économie collaborative (de particulier à particulier) qui a justement pris naissance dans ce secteur.

Nous en reparlerons.

Guy Pessiot,
Président

ARMADA

du 06 au 16 juin 2013

**Nombre de visiteurs individuels
à l'Office de Tourisme
et des Congrès de Rouen**

29794 VISITEURS
COMPTEUR OFFICE DE TOURISME

29597 VISITEURS
ACCUEIL QUALIFIÉ

2302 APPELS
APPELS TÉLÉPHONIQUES

**Nombre de visiteurs individuels
dans les bureaux d'informations
Touristiques**

1388 VISITEURS
DUCLAIR

982 VISITEURS
JUMIÈGES

Boutique

14860 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES ARMADA 2013

19,53% DES VENTES
PRODUITS DÉRIVÉS ARMADA

7,35% DES VENTES
PROGRAMME DE L'ARMADA

Visites guidées

189
NOMBRE DE GROUPES ARMADA 2013

8187
NOMBRE DE PERSONNES

309
NOMBRE DE VISITES



Circuits

456 GROUPES
EN CIRCUITS
SOIT

20248 PARTICIPANTS

Circuits proposés: Circuit journée (visite guidée + déjeuner + croisière), montée de Seine, descente de Seine, croisière promenade d'une heure, croisière champagne, croisière feu d'artifice, déjeuner croisière, croisière dinatoire, dîner croisière, journées en bord de Seine.

FESTIVAL

NORMANDIE IMPRESSIONNISTE

du 27 avril au 29 septembre 2013

Fréquentation accueil des publics (visiteurs individuels) Office de Tourisme et des Congrès de Rouen

40142 (dont 20 438 pour le spectacle)
NOMBRE DE VISITEURS AYANT DEMANDÉ DES RENSEIGNEMENTS SUR LE FESTIVAL

Boutique

La boutique de l'Office de Tourisme dispose à titre habituel d'une belle gamme de produits impressionnistes: boîte à pilule, accroche-sac, marque-page, photophore, poupée Monet... Outre ces articles, ont été réalisés cette année dans le cadre de Normandie Impressionniste des magnets impressionnistes, des médailles Claude Monet et des crayons Swarovski Rouen Impressionnisme.

Un franc succès pour les magnets avec **1626 ventes**.

Les ventes de la boutique, toutes familles confondues, sont supérieures à 2010.

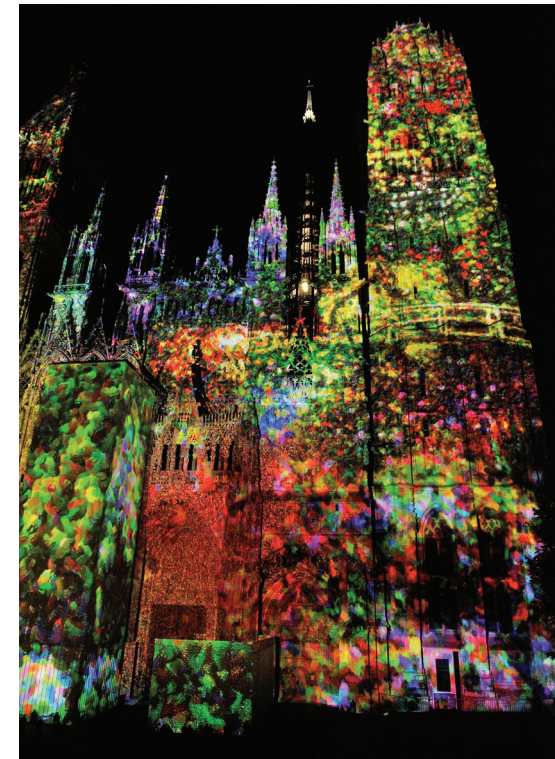
Commercialisation des produits touristiques

81 GROUPES (1712 participants)
VISITES GUIDÉES AU MUSÉE DES BEAUX-ARTS

31 GROUPES (782 participants)
VISITES GUIDÉES ROUEN IMPRESSIONNISTE

23 GROUPES (785 participants)
JOURNÉES SÉJOURS

3 GROUPES (111 personnes)
SÉMINAIRES AU MUSÉE DES BEAUX-ARTS



L'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine: 105 ans d'expérience

L'Office de Tourisme de Rouen vallée de Seine Normandie a pour mission de promouvoir l'ensemble des activités touristiques sur le territoire de la CREA. Il accueille les touristes de tous horizons pour les guider et les conseiller dans l'organisation de leur séjour. L'Office de Tourisme développe le tourisme de loisirs en concevant et commercialisant des produits touristiques, et le tourisme d'affaires via son Bureau des Conventions.

NOS RÉSEAUX:

Atout France est l'opérateur unique de l'État 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.

CNPTU - Conférence Nationale Permanente du Tourisme Urbain - travaille sous forme de commissions à la mise en valeur du tourisme urbain.

FAP - French Atlantic Ports - Association qui regroupe les ports français de l'Atlantique Le Havre, Rouen-Honfleur, Cherbourg, Saint-Malo, Brest, Lorient, Nantes-St Nazaire, La Rochelle, Bordeaux et Bayonne-Saint Jean de Luz.

Membre de l'AJT - Association des Journalistes du Tourisme

Membre du Club Presse de la Fédération nationale des Offices de Tourisme de France

Membre de la FFRandonnée - Fédération Française de la Randonnée pédestre





Composition du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a été désigné pour un mandat de trois ans lors de l'Assemblée générale du 04 avril 2013. Il s'est réuni les 14 mars et 21 novembre 2013. Les 24 membres des collèges professionnels et personnalités qualifiées sont renouvelés chaque année par tiers.

1 Président d'Honneur
12 membres de droit (désignés par chaque institution)
12 membres élus Collège des Professionnels
12 membres élus Collège des Personnalités qualifiées

Bureau et commissions de l'Office de Tourisme et des Congrès

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 DECAËNS

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

Secrétaire Général : Monsieur Eric CHOULANT

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'initiative 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

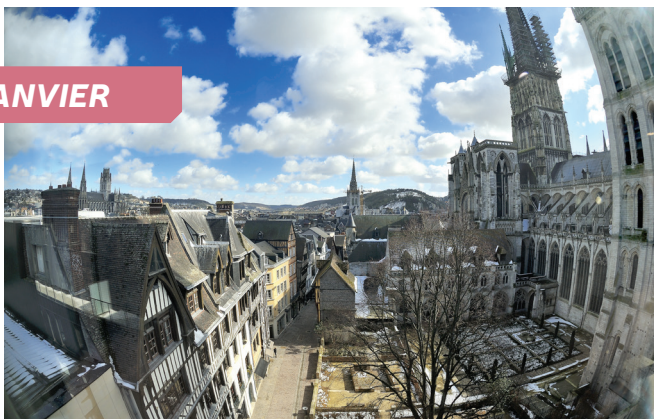
En charge des relations avec les communes de moins de 3500 habitants

Monsieur Jean-Michel LEVACHER

En charge du développement du Tourisme des rencontres professionnelles

RÉTROSPECTIVE MENSUELLE 2013

JANVIER



Inauguration Le Balcon - The View

ZOOM

Le Balcon/The View

Un point de vue, une exposition, des visites organisées

« Le Balcon, The View » est tout à la fois un belvédère niché en haut de l'Espace Monet-Cathédrale, avec point de vue et table d'orientation sur le quartier Saint-Romain, les jardins d'Albane et la cathédrale de Rouen et le lieu d'une exposition, sous forme de panneaux, intitulée « Autour de la cathédrale ».



FÉVRIER

Les jeunes à la table des Toques

MARS



AJT (Association des Journalistes du Tourisme) à Paris « La Normandie invitée d'honneur en vallée de Seine »

AVRIL



Mise en place de l'organisation Armada

MAI



Lancement du Tumbl'R « J'ai comme l'impression »

JUIN



Rattachement BIT Duclair et Jumièges à l'Office de Tourisme

JUILLET



Nouveau site RWD Monpassenliberte.com

AOÛT



Nouveau film de promotion de la destination

SEPTEMBRE



Week-End Saveurs et Couleurs culinaires

OCTOBRE



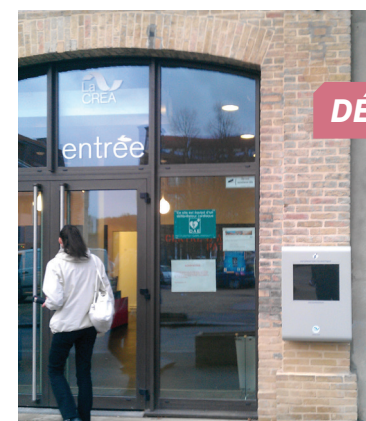
Le service commercial à l'honneur dans un article de Bus & car magazine

NOVEMBRE



Lancement des outils de promotion du Bureau des Conventions

DÉCEMBRE



Installation de 5 nouvelles bornes interactives

ACCUEIL DES PUBLICS

Une équipe de 8 conseillers de séjours accueille, renseigne et assure la promotion de notre territoire.
Avec une augmentation de 19 %, le bureau d'accueil de l'Office de Tourisme de Rouen a renseigné plus de 413 200 visiteurs.

CHIFFRES CLÉS

413 256

VISITEURS AU COMPTEUR

+19%

409 418

VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES

+19%

24 213

APPELS TÉLÉPHONIQUES

+23%

1 615

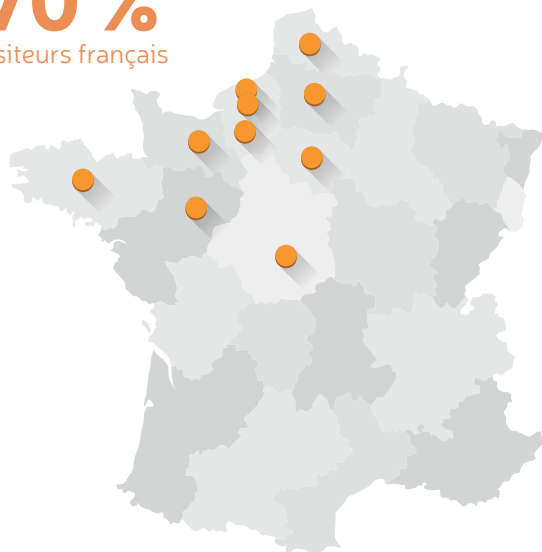
E-MAIL ET COURRIERS

(DONNÉES TOURINSOFT)



70 %

visiteurs français

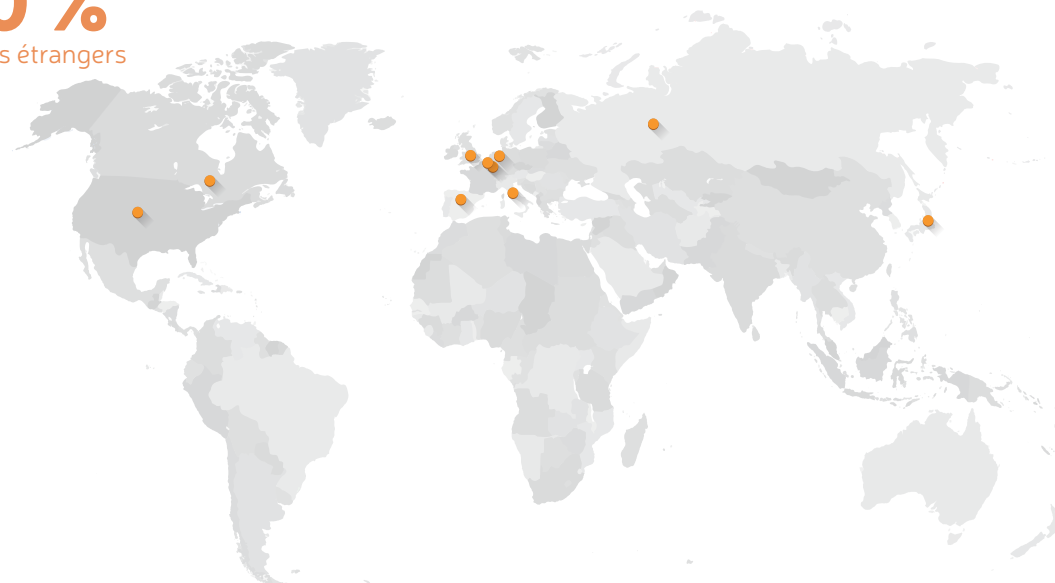


Principales provenances françaises:

CREA, Île de France, Seine-Maritime, Eure, Picardie, Nord Pas de Calais, Calvados, Bretagne, Pays de la Loire, Centre

30 %

visiteurs étrangers



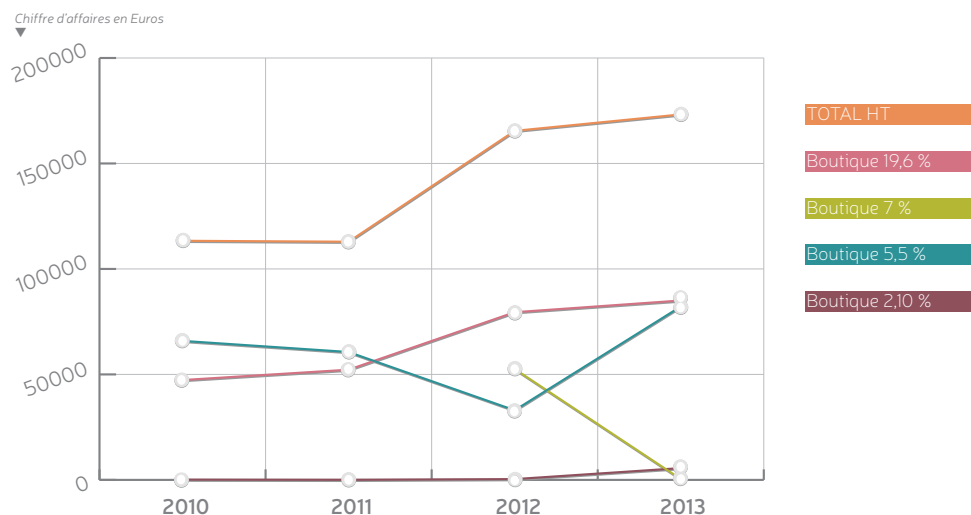
Principales provenances étrangères:

Grande-Bretagne, Allemagne, Espagne, Italie, USA, Belgique, Japon, Pays Bas, Russie, Canada

LA BOUTIQUE

ÉVOLUTION DES VENTES BOUTIQUE

Le Chiffre d'Affaires de la boutique de l'Office de Tourisme progresse depuis 2010.



ZOOM

Une boutique éphémère a été installée dans la cour intérieure de l'Office de Tourisme lors de l'Armada. Les touristes, dirigés vers la cour, trouvaient une boutique dédiée aux produits Armada puis poursuivaient leurs achats à l'intérieur en se laissant séduire par les produits du terroir, les souvenirs de Rouen et de la Normandie...



BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE (BIT) DUCLAIR ET JUMIEGES

Depuis le mois de juin 2013, les Bureaux d'Information Touristique de Jumièges et Duclair sont rattachés à l'Office de Tourisme de Rouen.



CHIFFRES CLÉS

BIT Duclair

3767
VISITEURS

203
APPELS TÉLÉPHONIQUES

27
E-MAIL ET COURRIERS

BIT Jumièges

10 324
VISITEURS

342
APPELS TÉLÉPHONIQUES

44
E-MAIL ET COURRIERS

ZOOM

Location de vélo Bureau d'Information Touristique de Duclair

Le bureau d'information touristique de Duclair propose toute l'année de louer des vélos afin de découvrir Rouen et la vallée de Seine à son rythme. Un abri à vélo est mis également à disposition.





CENTRALE DE COMMERCIALISATION

L'Office de Tourisme et des Congrès, par le biais de sa centrale de commercialisation, propose depuis la saison estivale 2013 une offre élargie d'excursions fluviales.

ZOOM



Visite du grand port maritime de Rouen

Naviguer à bord de la vedette «Cavelier De La Salle», au fil de la Seine, saisir ses vues exceptionnelles, passer sous les ponts, croiser un bac, une péniche ou un gros bateau, sont autant d'instantanés uniques à partager avec les marins. Ces visites commentées par un guide permettent de découvrir les hommes et leurs métiers, les navires de mer, les terminaux portuaires, les marchandises et les techniques de manutention.

En cette année 2013 la centrale de commercialisation a généré un chiffre d'affaires de **291 799 € HT**. Ce chiffre est le fruit des ventes des prestations proposées en collaboration avec nos prestataires.

CHIFFRES CLÉS

Nombre de participants

3604
VISITES GUIDÉES

426
CROISIÈRES

147
ATELIERS

505
VISITES DE LA CREA

6789
PRODUITS ARMADA

575
PRODUITS NORMANDIE
IMPRESSIONNISTE



Commission de la Centrale de Réservation hors Armada et Normandie Impressionniste: **5185 € HT**

ZOOM

Journée à bord de la Lutèce

À bord de «La Lutèce», cette journée est l'occasion de profiter d'une croisière-promenade et de découvrir les paysages de la vallée de Seine. Itinéraire: Rouen / La Bouille / Rouen

ZOOM

Déjeuners et dîners Croisières à bord de l'Escapade

L'Escapade, entièrement rénové et vitré, propose de déjeuner ou dîner le temps d'une croisière de 2h45. L'escapade propose également d'embarquer pour 1h30 de croisière-promenade au fil des boucles de la Seine.



CROISIÈRES MARITIMES ET FLUVIALES

En 2013 le nombre de croisiéristes a diminué de près de 4 fois par rapport à 2012 (2290 contre 9547) tout en connaissant une diminution du nombre d'escales (5 contre 15). Pour 2013 le nombre de nuitées passées à Rouen a été de 3555. La clientèle est issue essentiellement du Royaume-Uni (1460 personnes) et d'Allemagne (676 personnes).

• Excursions payantes réalisées en 2013

À l'arrivée des bateaux, 2 à 4 navettes assurent les transports des croisiéristes entre le terminal croisière et le centre-ville de Rouen. En 2013, près de 45 % contre 35 % en 2012 des croisiéristes ont participé à une excursion.

La répartition des excursions est la suivante:

Rouen: **810**

Honfleur: **72**

Paris: **22**

Abbayes Normandes: **37**

Giverny: **94**

Pays d'Auge: **59**



Croisières fluviales

Nombres d'escales paquebots fluviaux à Rouen en 2013

50760

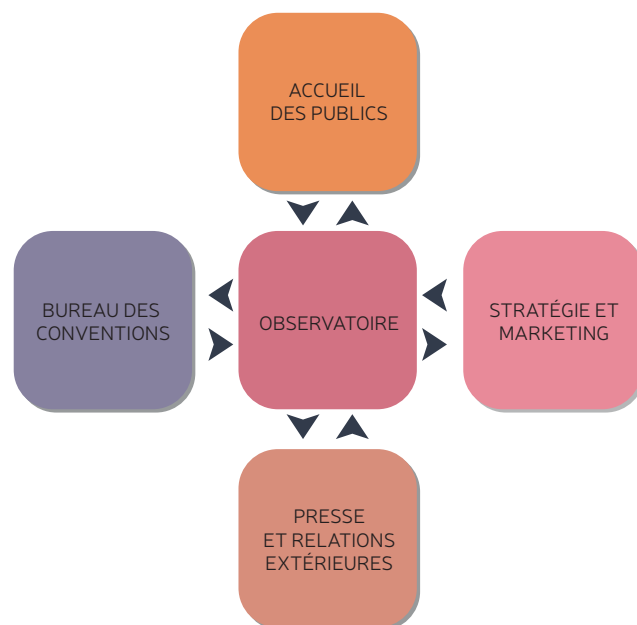
NOMBRE DE PASSAGERS

	PAQUEBOTS FLUVIAUX											
	VIKING SPIRIT	VIKING PRIDE	RIVER BARONESS	BIZET	CEZANNE	AVALON CREATIVITY	AMALEGRO	BOTTICELLI	SEINE PRINCESS	RENOIR	FRANCE	TOTAL
Nombre d'escales à l'année par bateaux	40	34	36	31	30	33	34	51	27	44	63	423



OBSERVATOIRE DU TOURISME

L'Observatoire du Tourisme, service primordial, détermine les actions à mener par l'Office de Tourisme grâce à une réunion d'indicateurs existants qui, mis bout à bout, donnent une vision de l'offre du territoire et, en interne, une vision de la structure.



ZOOM

Conférence Nationale Permanente du Tourisme Urbain (CNPTU)

Née en 1989, la CNPTU est une fédération de collectivités (villes et structures communautaires) ayant pour objectif de faire reconnaître la ville comme une destination touristique à part entière.

Son objectif est également de poursuivre la recherche sur le tourisme urbain en organisant des colloques, séminaires rencontres... mais aussi de favoriser l'adaptation de l'offre urbaine à la demande touristique.

En tant que membre, l'Office de Tourisme de Rouen vallée de Seine participe aux séances plénières qui se réunissent 4 à 5 fois par an.

NUITÉES HÔTELIÈRES

Sources INSEE

	2010	2011	2012	2013
Ensemble	948 629	947 410	968 843	961 361
France	715 670	722 425	759 738	721 558
Étranger	232 959	224 985	209 105	239 803
Europe	188 040	189 691	174 815	189 155
Allemagne	28 800	24 127	23 127	23 577
Belgique	11 710	11 503	12 901	16 375
Espagne	13 785	20 986	9 930	10 968
Italie	17 845	16 770	18 010	17 336
Pays-Bas	9 105	10 376	9 802	11 384
Royaume-Uni	83 350	84 004	75 883	82 910
Suisse	2 617	2 918	1 909	3 093
Amérique	13 065	16 354	14 962	19 163
États-Unis	9 670	11 352	9 073	13 305
Asie/Océanie/Australie	24 422	15 713	16 133	27 350
Japon	20 450	10 743	10 024	18 549
Chine	673	747	1 080	1 690
Proche et Moyen Orient	804	983	1 499	1 861
Afrique	7 432	3 227	3 195	4 135

FRÉQUENTATION ANNUELLE DES MUSÉES				
	2010	2011	2012	2013
Musée des Beaux-Arts	298 034	92 723	97 777	251 180
Museum d'histoire naturelle	43 257	38 742	34 635	28 603
Gros Horloge	24 604	23 997	25 820	24 142
Musée des Antiquités	27 566	28 270	27 566	22 526
Musée National de l'Éducation	11 800	10 020	13 619	8 886
Musée le Secq des Tournelles	15 858	12 879	14 705	12 217
Musée de la Céramique	22 638	8 467	11 487	7 780
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	9 569	8 165	8 002	7 373
Tour Jeanne d'Arc	12 947	12 104	12 614	12 636
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire	5 215	4 306	4 362	5 994
Musée Industriel de la Corderie Vallois	8 496	9 790	9 046	14 496
Musée Pierre Corneille Rouen	4 339	4 954	10 214	5 699
Musée Pierre Corneille Petit-Couronne	3 985	3 658	4 191	4 400
Pavillon Flaubert	785	466	661	732
Fabrique des Savoirs		16 437	20 299	30 434
H2o		28 611	34 682	33 835
Centre d'Art Contemporain de la Matmut			23 096	17 792
Compteurs de visites				
Église Sainte Jeanne-d'Arc	190 882	223 805	273 109	399 149
Abbatiale Saint-Ouen	61 582	62 627	66 683	88 447
Église Saint-Maclou	53 523	40 557	12 995	29 879
Aître Saint-Maclou	265 919	240 935	217 470	264 281
Abbaye de Jumièges	61 519	63 864	62 648	76 169





SERVICE PROMOTION

Le service Promotion et développement accroît l'image et la notoriété de notre territoire lors de 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.



ZOOM

Un marché au zénith

Organisé par Atout France, Workshop France Méditerranée rassemble près de 90 tour-opérateurs du Bassin Méditerranéen. En octobre 2013, 2 représentants de l'Office de Tourisme et des Congrès Rouen vallée de Seine sont allés à la rencontre de sept marchés méditerranéens : Espagne, Portugal, Italie, Grèce, Turquie, Israël et Moyen-Orient qui représentent plus de 17 millions de touristes en France. Le Workshop, qui a lieu tous les deux ans, avait décidé de renouveler cette opération sous la forme d'un Workshop « classique » suivi d'un « Workshop inversé » où il était possible de rencontrer ces tour-opérateurs étrangers. De nombreuses visites guidées ont été commandées suite à ces rencontres et les liens se sont renforcés avec certains professionnels qui envoient désormais régulièrement des groupes sur notre territoire.

MARCHÉS	ACTIONS		DATES	
FRANCE				
	Tourissima	Lille	Janvier	25-27
	Périer Voyages	Nord Ouest	Janvier	25
	Salon CE Loisirexpo	Paris	Février	5-7
	Salon CE	Rouen	Mars	5-6
	RDV France	Toulouse	Mars	26-27
	Salon Créativa	Rouen	Septembre	26-29
	Salon du vin et du terroir	Rouen	Novembre	8-11
EUROPE				
PAYS DE L'EST	French RDV	Vienne	Mai	12-13
MÉDITERRANÉE	Workshop Med	Cannes	Octobre	11-13
ALLEMAGNE	Déplacement avec la CREA	Dresde	Mai	16
BELGIQUE	Salon des vacances	Bruxelles	Février	31-4
	Normandy Exhibition	Belgique	Mars	9-10
MARCHÉS LOINTAINS				
BRÉSIL	Démarchage	Salvador, Belo Horizonte, Ribeiro, Sao Paulo	Février/Mars	25-1
CHINE	Déplacement avec la CREA	Tianjin/Pékin	Mai	19-23
RUSSIE	Workshop France	Kiev-Saint-Petersbourg	Octobre	6-12
USA	French Affair	New York	Octobre	18-21
ACTIONS ECM (EUROPEAN CITIES MARKETING)				
Spring Meeting	Séminaire	Nice	Février	20-23
City Fair - ECM	Workshop	Londres	Juin	24
Tourmis	Formation	Vienne	Septembre	12-13
Summer School	Formation	Istambul	Août	24-28

EDUCTOURS			
DATES	NOM DE L'EDUCTOUR	PAYS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
28/02/13	Tablettour	Belgique	42
22-23/03/13	Impressionnisme	Prétour RDV FR	11
24-25/03/13	Dday	Prétour RDV FR	14
28/03/13	Découverte	Post tour RDV FR - Inde	8
22-24/03/13	BAAV	Belgique	2
7-8/05/13	Studiosus Reisen	Allemagne	28
14-15/05/13	Impressionniste	Japon	7
02/09/13	Seatrade	USA	27
18-19/09/13	Impressionnisme	CE Paris	25
24-25/09/13	Découverte	Russie	8
20/10/13	Albatros	GB	12
12/10/13	Europe Express	USA	16
27/10/13	OCDE	CH	3
11/11/13	Magnum International	IN	2
12/11/13	Tauck Tours	US	19
21/11/13	Place Voyages	FR	90
26 au 28/11/13	David Selby	GB	1

17 Eductours ont été organisés par l'Office de Tourisme en collaboration avec le CDT et le CRT pour l'année 2013, représentant **315 participants**.



SERVICE PARTENARIATS

Le service des partenaires de l'Office de Tourisme se mobilise d'année en année pour être à l'écoute de ses adhérents. Tout au long de l'année, des actions, des formations sont organisées pour soutenir les acteurs touristiques de notre destination.

582

ADHÉRENTS EN 2013

107197 € HT

MONTANT DES COTISATIONS

74182 € HT

CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA PUBLICITÉ VENDUE

Mon pass en liberté

Découvrez, Sortez, Bougez, Boutiquez, Savourez ou Séjournez... le pass en liberté permet de bénéficier pendant un an et de manière illimitée jusqu'à 50 % sur de nombreuses offres.



6322

NOMBRE DE PASS VENDUS EN 2013

46132 € HT

CHIFFRE D'AFFAIRES

WEEK-END
SAVEURS ET COULEURS CULINAIRES

OFFICE DE TOURISME - ROUEN
28 SEPTEMBRE 2013 - 29 SEPTEMBRE 2013
10h / 12h30 - 14h / 18h 10h / 12h - 14h / 17h

Entrée Libre

DÉCOUVERTES CULINAIRES !
Venez découvrir le savoir-faire et la richesse de notre patrimoine gastronomique. Démonstrations, présentations et dégustations ponctueront ce week-end placé sous le signe du partage et du goût !

www.rouenvalléedeseine.com



ACTIONS

Avec, ou pour ses partenaires, l'Office de Tourisme a mis en place plusieurs actions

- Les jeunes à la table des Toques

Du 2 janvier au 31 mars 2013, les jeunes de moins de 30 ans se sont vus proposer deux menus gastronomiques à petits prix par les Toques Rouen vallée de Seine.

- Journées techniques Festival Normandie Impressionniste les 04 et 29 mars

- Journées techniques Armada les 12 et 29 mars

- Le Printemps des Arts les 23 et 24 mars

Un week-end pour découvrir des expositions et des démonstrations de tailleur de pierre, ébéniste, peintre trompe l'œil, staffeur-stucateur, bombreur de verres, restaurateur-conservateur... dans la cour de l'Office de Tourisme.

- Le rallye des vitrines

En partenariat avec les vitrines de Rouen, l'Office de Tourisme a proposé un rallye afin de célébrer l'Impressionnisme et valoriser les commerces.

- Week-end Saveurs et Couleurs culinaires les 28 et 29 septembre

Démonstrations, présentations et dégustations ont ponctué ce week-end placé sous le thème de la découverte culinaire.

- Soirée privilège Mon Pass en liberté



ZOOM

Le Noël des enfants

Après le Noël des enfants malades au CHU l'an dernier, le Club des Toques Rouen Vallée de Seine a cette année illuminé le visage des enfants avec un goûter à l'IDEFHI à Canteleu.

Pour la troisième édition, un goûter rempli de saveurs, de couleurs sucrées et autres délices a été concocté par les chefs.

En partenariat également avec les Docks 76, Saint-Sever et Ferrero, cette initiative a redonné le sourire à ces enfants.





SERVICE COMMERCIAL LOISIRS ET GROUPES

Le Service commercial de l'Office de Tourisme est l'interlocuteur privilégié pour toutes réservations. L'année 2013, marquée par deux événements Armada et festival Normandie Impressionniste, enregistre un chiffre d'affaires nettement supérieur à l'année précédente. Les guides conférenciers ont vu leur équipe s'agrandir et sont désormais au nombre de 45.

VISITES GUIDÉES GROUPES

3 295
GROUPES



84 174
PARTICIPANTS

353 386 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES

124
VISITES PROPOSÉES

2 240
PARTICIPANTS

10 147 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

VISITES GUIDÉES

363 533 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

CIRCUITS

419
CIRCUITS

16 486
PARTICIPANTS

424 362 € TTC
CHIFFRE D'AFFAIRES

115 953 € HT
COMMISSION 2013

ZOOM

CROISIEUROPE

La compagnie de croisières fluviales «met en Seine» quatre bateaux hôtels d'avril à octobre et à Noël et au Nouvel an. Ces croisières de 3 à 7 jours entre Paris et Honfleur font escale à Rouen. Le service commercial a ainsi vendu **269 prestations** de guidages en 2013.

42 guides pour une découverte de «la route des abbayes» au départ de Caudebec-en-Caux et **218 guides** pour la visite du centre historique de Rouen.

L'ATELIER CLAUDE MONET

L'Office de Tourisme met à disposition l'Atelier Claude Monet pour organiser séminaires, dîner, conférences, lancements de produits, prestations privées...

29 957 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

73
PRESTATIONS

ZOOM

TOP 3 des prestations Armada les plus prisées des groupes

1. Croisières commentée : 122 groupes

2. Journée Armada : 121 groupes
(Visite guidée + Déjeuner + Croisière commentée)

3. Croisières feu d'artifice : 34 groupes



COMMUNICATION ÉDITORIALE

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.

Éditions grand public

- **Plan Guide Rouen**
FR: 80 000 ex. - GB: 40 000 ex.
NL: 10 000 ex. - D: 15 000 ex.
SP: 10 000 ex. - IT: 10 000 ex.
R: 5 000 ex. - P: 3 000 ex.
CH: 2 000 ex.
- **Plan A3 Rouen**
FR: 30 000 ex.
GB: 10 000 ex.
- **Plan Rouen événements 2013**
FR: 320 000 ex. - GB: 15 000 ex.
- **Carte Touristique:** 25 000 ex.
- **Flyers En 2013, Partez découvrez...:** 15 000 ex.
- **Flyers événements Festival Normandie Impressionniste/ Armada 2013:** 45 000 ex.
- **Hébergements:** 15 000 ex.
- **Restaurants et vie nocturne:** 15 000 ex.
- **Brochure Shopping et Loisirs 2013/2014:** 5 000 ex.
- **Flyer Audioguide FR:** 1 500 ex.

SUPPORTS DE COMMUNICATION AUX ANIMATIONS:

- **Flyers découverte du port / Le Balcon:** 10 000 ex.
- **Flyers week-end Saveurs et couleurs culinaires:** 2 000 ex.

- **Magazine de l'OTC n°8:** 20 000 ex. FR/ 10 000 ex. GB

Éditions professionnelles

- **Manuel des ventes:** 2 000 ex. FR/ 500 ex. GB
- **Manuel des ventes scolaires:** 1 000 ex. FR
- **Escapades et séjours:** 3 000 ex. FR / GB en pdf
- **Rouen meeting guide:** 1 000 ex. FR/ GB
- **Rapport d'activité 2012:** 500 ex.
- **Guide du Partenaire:** 1 000 ex.
- **Dossier Presse:** 500 ex.
- **Plaquette CE:** 500 ex.
- **Brochure Chine:** 150 ex.

OUTILS DE COMMUNICATION

- Pose de 4 bâches sur la façade de l'Office de Tourisme: Festival Normandie Impressionniste, Armada, exposition « Éblouissants reflets », spectacle Cathédrale de Lumière
- Kakémono Tourisme d'affaire
- Pochettes de Promotion: 1 000 ex.
- Impression cartes « Mon Pass en Liberté »: 10 000 ex.
- Cartes de Vœux: 500 ex.

COMMUNICATION EXTERNE

- **Campagne de communication Mon Pass en Liberté:** Affichage Decaux du réseau de la CREA du 28 octobre 2013 au 10 novembre 2013
- **Opération de promotion du club des Toques de Rouen vallée de Seine:** 5 800 cartes postales en partenariat avec l'imprimerie Leclerc



LE WEB

Cette année 2013 est marquée par une hausse significative de la fréquentation du site mobile Rouenvalléedeseine.mobi (+188 %) ce qui a permis d'établir un record historique de 727 012 visites !

Impressionnez-vous.com a répondu aux nombreuses demandes spécifiquement liées aux grands événements 2013.

Enfin, la refonte graphique du site Monpassenliberte.com (accessible sur l'ensemble des supports mobiles) et le lancement du site Rouen-convention-bureau.com complètent dorénavant le dispositif web de l'Office de Tourisme.



ZOOM

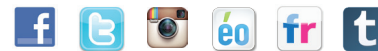
Dans une démarche de promotion du territoire à l'international, la volonté de l'Office de Tourisme est de proposer un accueil personnalisé et un contenu approprié à chaque internaute et donc visiteur potentiel.

Une page d'accueil et tous les incontournables de la destination (sites culturels, monuments, musées...) sont consultables en russe et brésilien.

Désormais, le site Rouentourisme.com est disponible en 9 langues.

MÉDIAS SOCIAUX

L'Office de Tourisme est très actif sur les médias sociaux où de nombreux jeux sont organisés pour les animer. En 2013, l'Office de Tourisme s'est lancé ponctuellement sur Tumblr pendant le Festival Normandie Impressionniste 2013 et dans la durée sur Instagram. Après quelques mois d'utilisation, l'Office de Tourisme s'est rapidement imposé comme l'un des acteurs touristiques les plus actifs sur ce réseau social de partage de photos sur smartphone.



ZOOM

Depuis mars 2013, l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine possède un compte officiel sur Instagram ! Des photos exclusives, insolites et étonnantes de Rouen et de la vallée de Seine donnent envie de parcourir la ville et ses nombreux attraits touristiques. Grâce à l'application mobile Instagram, l'Office de Tourisme suit les visites, les coups de cœur et les découvertes des touristes du monde entier.

Taggez votre photo avec le hashtag #rouentourisme.

CHIFFRES CLÉS

Chiffres clés 2013 en comparaison avec ceux de l'année 2012

Rouenvalléedeseine.com

574770

VISITES SOIT **4,05 % DE BAISS**
DE LA FRÉQUENTATION

2665784

PAGES VUES

Rouenvalléedeseine.mobi

(2012 : MISE EN PLACE EN JUIN)

152242

VISITES SOIT UNE **AUGMENTATION DE 188 %**

527667

PAGES VUES SOIT UNE **AUGMENTATION DE 204 %**

BUREAU DES CONVENTIONS

Le Bureau des Conventions de l'Office de Tourisme et des Congrès de Rouen vallée de Seine, en partenariat avec l'agence de développement économique de l'agglomération rouennaise (ADEAR), est le carrefour où se rencontrent les porteurs de projets et les prestataires. Sa connaissance de l'offre du territoire et ses compétences permettent d'assurer le succès des congrès, séminaires, salons, Workshops et réunions se déroulant à Rouen et en vallée de Seine.

DATES	NOM DE LA MANIFESTATION	LIEU	NOMBRE DE PARTICIPANTS
JANVIER	SÉMINAIRE SNCF TER Haute Normandie	L'Atelier Claude Monet	19
	AQUALON France	L'Atelier Claude Monet	14
	SÉMINAIRE DE DERMATOLOGIE	L'Atelier Claude Monet	50
	AGENCE TRAVELSIDE GROUPE PHARMACEUTIQUE	Hôtel de Bourgtheroulde	60
FÉVRIER	LES NOTAIRES ASSOCIENT	Palais de Justice	50
	SOCIÉTÉ OCEA SMART BUILDING	L'Atelier Claude Monet	30
	RENCONTRE NATIONALE DES DIRECTRICES ET DIRECTEURS D'EPL	L'Atelier Claude Monet	40
	COLLOQUE "COMMISSION DES TITRES INGÉNIEURS"	INSA ESIGELEC	200
MARS	FERRERO	Société FERRERO	50
	PRO MARITIME	L'Atelier Claude Monet	20
	SNCF Rouen	L'Atelier Claude Monet	23
AVRIL	SÉMINAIRE VERTEX PHARMACEUTICAL	Le Vicomté	20
	COLLOQUE "AIDE A LA DÉCISION MULTI CRITÈRES"	Faculté de Droit	60
	CONGRÈS NATIONAL DES MAISONS FAMILIALES ET RURALES	Zénith	1 700
MAI	51 ^e COLLOQUE DE MÉDECINE NUCLÉAIRE	Halle aux Toiles	450/500
	4 ^e CONGRÈS DE L'UNTEC (Union Natle des Techniciens et Économistes de la construction)	Rouen Expo Événements	300/350
	COLLOQUE INTERNATIONAL DE LA SFDI (Sté Française pour le Droit International)	Faculté de Droit	150
	ASSOCIATION "BIENVENUE EN FRANCE"	L'Atelier Claude Monet	60
JUIN	AXA REGION OUEST	Bateau la Bodega	27
	SÉMINAIRE DE LA SOCIÉTÉ CARGILL	L'Atelier Claude Monet	20
	SYMPOSIUM ROSAM	IMR Technopole du Madrillet	150
	ASSOCIATION AGEA 27	L'Atelier Claude Monet	60
	SOCIÉTÉ GENERALE / DRIS NORD	Hôtel Rouen Saint-Sever	26
	SÉMINAIRE CFE CGC (métallurgie)	L'Atelier Claude Monet	20
	ASSEMBLÉE PERMANENTE DES CHAMBRES DE MÉTIERS	Chambre des Métiers	15
	CONGRES DES SERVICES DE MÉDECINE AU TRAVAIL	Opéra de Rouen	250/300
	CONGRES AFPA (Ass Française de Pédiatrie Ambulatoire)	Faculté de Droit	400
	50 ^e CONGRES NATIONAL DE FFMKR (Fédération Française des Masseurs Kinésithérapeutes)	H2o	200
	CONGRES MUTAME (Mutuelle des Collectivités Territoriales)	Hôtel Mercure Champ de Mars	60

ZOOM

Le Congrès national des maisons familiales et rurales: 1700 participants au parc des expositions les 12 et 13 avril 2013.

Le Bureau de Conventions a réservé 539 chambres pour 586 nuitées et était présent pour accueillir les congressistes.



DATES	NOM DE LA MANIFESTATION	LIEU	NOMBRE DE PARTICIPANTS
JUILLET	LES NOTAIRES ASSOCIES	Palais de Justice	40
	INSA	INSA ESIGELEC	60
	COLLOQUE INTERNATIONAL IWOCA (International Workshop and Combinatoric & Algoritm)	Université	60
	SYMPOSIUM OF CHROMAFFIN CELL BIOLOGY (Organe du Stress)	H2o	130
	CIRMAD	CIRMAD	20
SEPTEMBRE	SÉMINAIRE AXA France ROUEN	Château de Belbeuf	12
	SÉMINAIRE MAIRIE DE ROUEN	La Bouille	35
	SÉMINAIRE MATMUT	Hôtel de Bourgtheroulde	20
	SÉMINAIRE AIR France	L'Atelier Claude Monet	30
	EDF Rouen	L'Atelier Claude Monet	19
	SÉMINAIRE AXA France PARIS	Château de Belbeuf	50
	18 ^e JOURNÉES DE LA FFER (Fédération Française d'Études de la Reproduction)	Faculté de médecine et de pharmacie	200
OCTOBRE	UNIVERSITÉ D'ÉTÉ EN IMMUNOTOXICOLOGIE	Hôtel de Bourgtheroulde	60
	CARSAT	CARSAT	100
	SÉMINAIRE ANCV (Agence Nationale des Chèques Vacances)	L'Atelier Claude Monet	25
	LABORATOIRE ROCHE WEB CONFÉRENCE	L'Atelier Claude Monet	15
	CONGRES 28 ^e CHAMPIONNAT France DE CROSS DES POLICES MUNICIPALES	Stade St Exupéry Halle aux Toiles	300
	SÉMINAIRE GROUPE COPIREL (Société EPEDA)	L'Atelier Claude Monet	35
	17 ^e JOURNÉE ANNUELLE DU RÉSEAU LARC-NEUROSCIENCES DU NORD OUEST	H2o	180
NOVEMBRE	SÉMINAIRE DE LA SOCIÉTÉ BRENNTAG	Le Clos de la Vaupalière	40
	SÉMINAIRE POLE EMPLOI	Pôle Emploi	60
	RÉUNION LABORATOIRE CHUGAI - ROCHE	L'Atelier Claude Monet	45
DÉCEMBRE	AG2R	La Bodega	60
	SOCIÉTÉ FERRERO	L'Atelier Claude Monet	10
	SOCIÉTÉ REXEL	Hôtel de Bourgtheroulde	30
	SÉMINAIRE DU LABORATOIRE MUNDI PHARMA	L'Atelier Claude Monet	11
	SÉMINAIRE DU SYNDICAT REGJIHN (Remplaçants Généralistes et jeunes Installés en Haute Normandie)	CHU	50
	SÉMINAIRE VITAMINES CONSEIL	L'Atelier Claude Monet	20



PRESSE ET RELATIONS EXTÉRIURES

Le service presse et relations extérieures travaille en étroite collaboration avec le Comité départemental du Tourisme de Seine-Maritime et le Comité régional de Tourisme. Cette organisation permet une mutualisation des ressources dans le but de promouvoir la destination Rouen vallée de Seine.

38 ACCUEILS PRESSE

Allemagne: NDR Kultur, Wohnen & Garten, Zeit, Mainpost, Tagesspiegel

Belgique: De Standaard

Brésil: Melhor Viagem, Viag Maganize

Chine: Thème "La France romantique"

Danemark: Turen Goar Til

Finlande: Viva

France: Événementiel, Meet & Travel Mag, Voyages et Stratégies, TF1, Pleine vie, Le Figaro, Écoute, DG France 2 Monsieur Vilamitjana, Indépendant du Pas de Calais, Le Nouvel Observateur, Art & Décoration, Le Point

Grande Bretagne: Sunday Times, Food & Travel Magazine, Bus & Car Tourisme magazine

Italie: Dove, La Repubblica

Japon: TBS Japan, TV Tokyo, Sunday Manichi, Art news NHK Japan

Russie: Natalia Barchatova

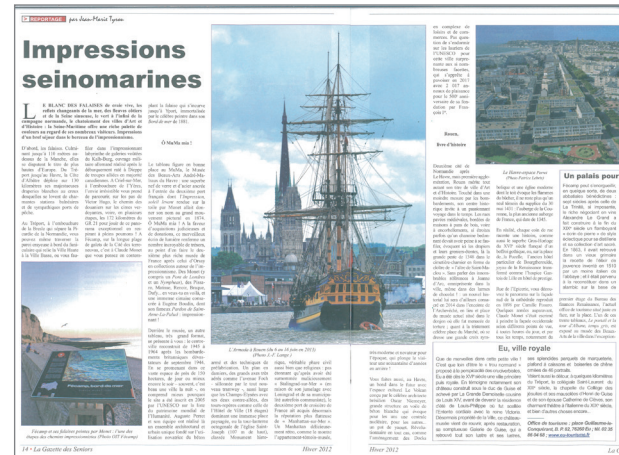
Suède: Dagens Niheter

Suisse: Thème « Art de vivre en Normandie »

USA: Thème « La bataille de Normandie et découverte de Rouen »

100 ASSISTANCES PRESSE

Presse régionale (Paris Normandie, gratuits, France bleu...), presse nationale (Le Figaro, TF1...), presse étrangère (Brésilienne...), télévision japonaise...



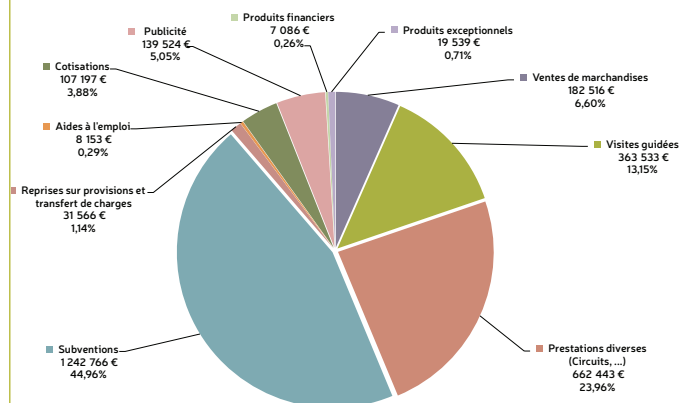
145 ASSISTANCES PHOTOS

Presse locale, nationale et étrangère, Tour Opérateurs, institutions...

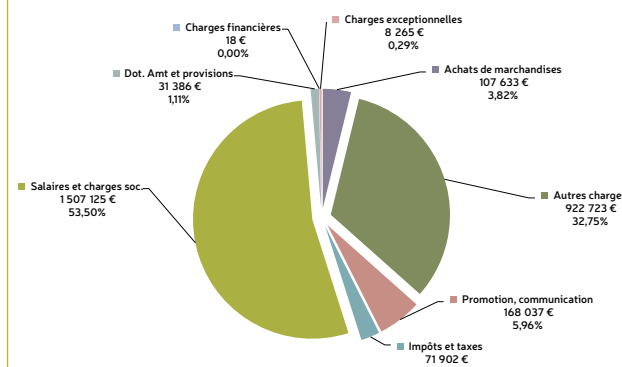
COMPTES DE L'EXERCICE 2013



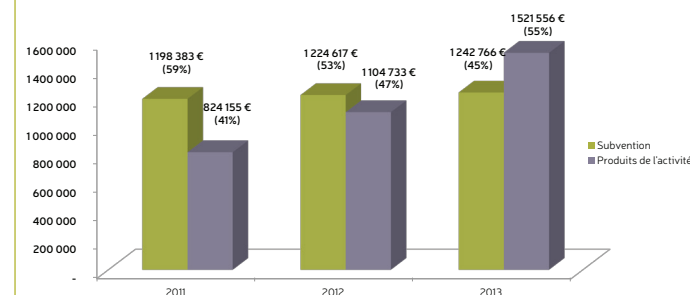
Répartition des produits en 2013 : 2 764 322 €



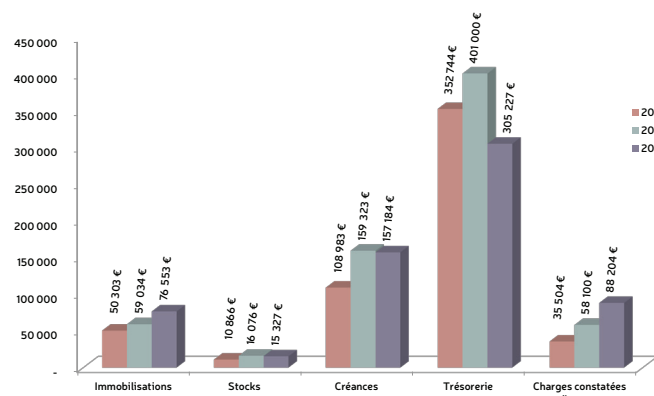
Répartition des charges en 2013 : 2 817 090 €



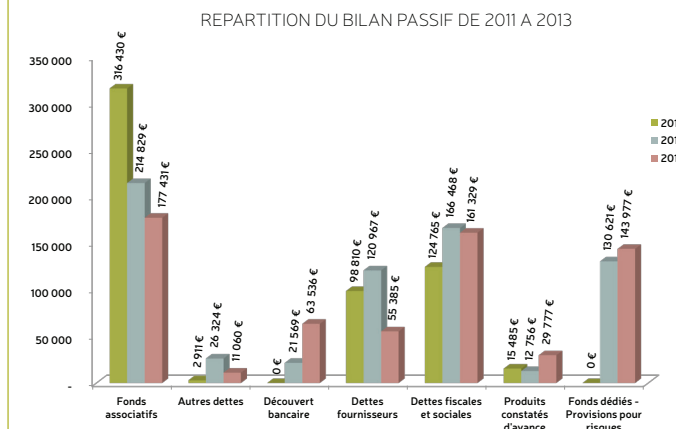
Structure des produits de 2011 à 2013



Répartition du bilan actif de 2011 à 2013



Répartition du bilan passif de 2011 à 2013



**DIRECTION GÉNÉRALE**

Directeur Général
Yves Leclerc

Assistante de Direction
Sandrine Artus

Service presse et relations extérieures
Killian Penven

PÔLE ADMINISTRATION - FINANCES ET ACCUEIL DES PUBLICS

Directrice adjointe
Brigitte Hervé

Accueil des publics

Cécile Brion
Nicolas Di Grappa
Laurène Floret
Romain Gauthiez
Charlotte Jourdain
Anaïs Lemasson
Mai Ly Nguyen
Jaco Seyffert
Gaël Thorin

BIT Duclair et Jumièges

Pauline Bournisien- Pereira
Amélie Bouvet
Vincent Barthélémy

Administration et finances

Sabrina Jeanne
Sophian Bensbia

PÔLE STRATÉGIE ET MARKETING**Service Promotion**

Élodie Picard

Centrale de Commercialisation

Sophian Bensbia

Service Communication

Marion Rabiller
Samir Sirat

Bureau des Conventions

Beatriz Delfanne
Marie-Pierre Grandsire

Service Commercial Loisirs

Perrine Vigneron
Julie Lenoir
Jessica Villamaux

Observatoire du Tourisme

Marie-Pierre Grandsire

Service des partenariats et des développements

Yannick Bugeon
Florence Hemard
Anaëlle Lecerf

Une équipe de 45 guides conférenciers

9 langues proposées (français, anglais, allemand, italien, espagnol, russe, japonais, portugais et chinois)





CONTACTS

Bureaux et Point d'Information Touristique

Elbeuf

La Fabrique des Savoirs
7, cours Gambetta
76500 Elbeuf
Tél. 02 32 96 30 40
lafabrique@la-crea.fr

Duclair

227, av. du Pdt René Coty
76480 Duclair
Tél. 02 35 37 38 29
Fax : 02 35 37 12 59
duclair@rouenvalleedeseine-tourisme.com

Jumièges

Rue G. Le Conquérant
76480 Jumièges
Tél. 02 35 37 28 97
jumieges@rouenvalleedeseine-tourisme.com

Office de Tourisme et des Congrès

25, place de la Cathédrale - CS 30666 - 76008 Rouen cedex 1
Tél. 02 32 08 32 40 - Fax 02 32 08 36 56
accueil@rouenvalleedeseine-tourisme.com
www.rouentourisme.com

