

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

Sommaire

Structure institutionnelle	4
Rétrospective 2014	6
Direction Générale	8
Pôle Accueil des Publics	10
Pôle Stratégie et Marketing	12
Pôle Administratif et Financier	22

2014

Année tremplin



©Arnaud Bertereau



Sur le plan de nos activités, l'année 2014 a été de nouveau une année de progression de nos principaux indicateurs de fréquentation touristique et une année où nos réalisations ont été conformes – une nouvelle fois – à nos prévisions budgétaires et plan d'actions. Cette année, qui a précédé et préparé la transformation de notre destination en Métropole Rouen Normandie, à partir du 1er janvier 2015, a été aussi celle de notre changement de dénomination et de l'ouverture réussie du Panorama XXL sur les quais.

Adieu Rouen vallée de Seine, bienvenue à Rouen Normandy Tourisme & Congrès, avec un « y » à Normandy pour bien montrer notre volonté d'être très actifs à l'international, comme en Chine et au Japon, pour ne citer que deux destinations que nous avons démarchées, en 2014, avec l'aide efficace d'Atout France et du Comité Régional du Tourisme de Normandie.

L'ouverture du Panorama XXL en décembre, unique en France, consacré tout d'abord à Rome, a mobilisé et satisfait toute l'équipe de notre Office de Tourisme. Nous ferons de même en 2015 pour l'ouverture de l'Historial Jeanne d'Arc, unique au monde !

Nous sommes également satisfaits, entre autres choses, d'avoir œuvré pour que dans le cadre du 70^e anniversaire du Débarquement, la bataille de Normandie soit bien prise en compte jusqu'à la Seine, jusqu'à Rouen et, sur un autre plan, nous sommes particulièrement fiers que la Seine impressionniste, de Paris à la mer, ait été retenue par l'État dans les nouveaux contrats de Destination France.

Nos atouts géographiques, historiques et naturels n'ont jamais été aussi bien identifiés, notre environnement institutionnel (Etat, Région, Métropole...) n'a jamais été aussi favorable au tourisme, nos partenaires professionnels du tourisme n'ont jamais été aussi nombreux, notre équipe n'a jamais été aussi performante... Nous sommes bien partis pour réussir, pour l'économie, pour l'emploi. Pour faire progresser notre destination dans le bouquet des villes très attractives en Europe. Enjoy Rouen Normandy !

Guy Pessiot,

*Président de Rouen Normandy Tourisme & Congrès
Vice-Président de la fédération nationale des Offices de Tourisme de France*

Rouen Normandy Tourisme & Congrès a pour mission de promouvoir l'ensemble des activités touristiques sur le territoire de la Métropole. 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, etc...

CDT et CRT (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-Saint-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





Composition du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a été désigné pour un mandat de trois ans lors de l'Assemblée générale du 03 juin 2014. Il s'est réuni les 06 février, 12 mai, 03 juin et 09 décembre 2014. 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 Rouen Normandy Tourisme & Congrès

Président: Monsieur Guy PESSIOT

Président Délégué: Monsieur Frédéric SANCHEZ

Vice-Président: Monsieur Noël LEVILLAIN
 En charge du Tourisme Nature

Vice-Président: Monsieur Henry DECAËNS
 En charge du patrimoine et du label VAH

Vice-Président: Monsieur Laurent BONNATERRE
 En charge des Relations Internationales

Vice-Présidente: Madame Carine FOUQUIER
 En charge du Tourisme Événementiel et du Tourisme d'Affaires

Secrétaire: Madame Prudence CAUVIN

Trésorier: Monsieur Philippe COUDY

Assesseurs:

Monsieur Vincent MESUREUX
 En charge des Hébergements

Monsieur Jean-Louis HOSSIN
 En charge de la Coordination des Chaînes Hôtelières

Monsieur Régis SOENEN
 En charge du Tourisme de Croisières

Monsieur Éric BARAT
 En charge du Tourisme Économique et Technique

Madame Caroline QUESNAY
 En charge du Tourisme Universitaire

Monsieur Jean-Pierre CORLAY
 En charge des relations avec les Organismes de Tourisme

Monsieur Jean-Michel LEVACHER
 En charge des Sites, Monuments, Musées et Mécénat

RÉTROSPECTIVE MENSUELLE 2014



JANVIER

*Rénovation des espaces d'accueil
de l'Atelier Claude Monet*



FÉVRIER

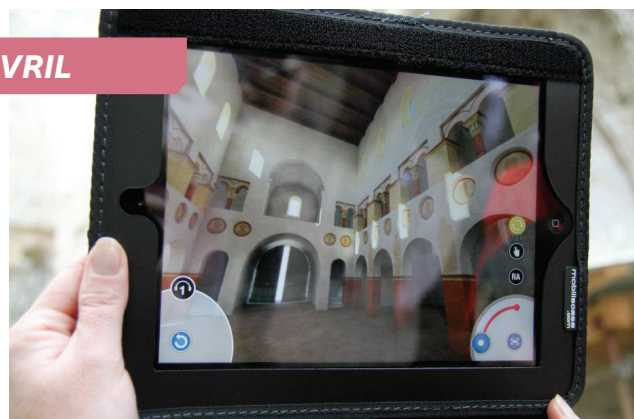
*Premier workshop presse nationale avec
avec le club presse de la fédération des
Offices de Tourisme de France*



MARS



*L'Office de Tourisme reçoit le
label Tourisme et Handicap*



AVRIL

Journée des partenaires à l'abbaye de Jumièges



MAI

Printemps des Arts - 2^e édition



JUIN

Instameet à l'abbatiale Saint-Ouen



JUILLET

Nouvelle édition « nos bonnes adresses »
Exemplaires : 12 000



AOÛT

La cour s'anime l'été au rythme
de la programmation «Rouenversants»

SEPTEMBRE



Nouveau logo de l'Office de Tourisme



OCTOBRE

Festival Rouen Automne Gourmand



NOVEMBRE

Nouveaux stands de promotion de la destination

DÉCEMBRE



La Certification Qualité Tourisme
est obtenue pour 3 ans



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 Rouen & Jumièges

Raphaël Bertrand
Nicolas Di Grappa
Mathilde Hervé-Vincent
Charlotte Jourdain
Anaïs Le Masson
Jaco Seyffert
Jérémy Vantorre

Administration et finances

Sabrina Jeanne
Sophian Bensbia

PÔLE STRATÉGIE ET MARKETING

Promotion & Développement

Élodie Ducastel
Thibault de Villers

Service Communication

Marion Rabiller
Samir Sirat
Lise Vigreux

Service Commercial Loisirs

Julie Lenoir
Perrine Vigneron
Jessica Villamaux

E.Commerce

Sophian Bensbia

Bureau des Conventions

Beatriz Delfanne
Julien Leloup

Observatoire du Tourisme

Julien Leloup

Service des partenariats et des développements

Yannick Bugeon
Florence Hémard
Margaux Sinca

Une équipe de 45 guides conférenciers

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



PRESSE ET RELATIONS EXTÉRIEURES

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 Normandie.

39 ACCUEILS PRESSE

Allemagne: Thème « histoire de la Normandie » - Hannoversche Allgemeine Zeitung, Neue Presse, Leipziger Volkszeitung, Märkische Allgemeine Zeitung, Kieler Nachrichten, Lübecker Nachrichten, Ostsee-Zeitung, Göttinger Tageblatt, Oberhessische Presse Marburg, App-Magazin Sonntag, Stuttgarter Nachrichten, Sonntag aktuell, Weser-Kurier, Wilhelmshavener Zeitung, Neue Westfälische, NOZ, Touristik aktuell, Freies Wort

Australie: Thème « film promotionnel pour un TO » - TO Scenic Tours

Brésil: Thème « Rouen et la vallée de Seine » - Top Destino

Chine: Thème « Découverte de la Normandie »

Espagne: Thème « impressionnisme » - La Vanguardia

France:

- Thème: « La gastronomie à Rouen et en Vallée de Seine » - L'Express

- Thème « Rouen » - Web Tv Tourisme

- Thème « histoire de France » - France TV

Grande-Bretagne: Thème « Découverte de Rouen et de la Vallée de Seine » - York Press

Hollande: Thème « Histoire » - BNN

Islande: Thème « découverte de Rouen » - agence Laventeli

Italie: Thème « les facettes de la Normandie » - Touring



Japon:

- Thème « la gastronomie » - Hanako, France Magazine

- Thème « voyage en France en train » - Rasing

- Thème « Découverte de la Normandie » - IMA

- Thème « Histoire et artisanat » - BS TBS

168 ASSISTANCES PRESSE

Presse régionale: CREA le mag, Seine-Maritime magazine, What's Up Rouen...

Presse nationale: art&déco magazine, Elle, Midi en France...

Presse étrangère: Fodors travel (guide américain), Flea market magazine, Tv Japon NKBS...

ZOOM

Médiatour Automne 2014: Cap sur la Grande Bretagne

Fin novembre 2014, le service Presse s'est rendu en Grande-Bretagne afin de réaliser une double mission:

- sensibiliser la presse britannique à la destination « Rouen Normandie » ;
- assurer la promotion des grands projets touristiques et culturels de la Métropole Rouen Normandie tels que le Panorama XXL, l'Historial Jeanne d'Arc, l'exposition « Trésors de Sienne, aux origines de la Renaissance », Cathédrale de lumière, etc.

ACCUEIL DES PUBLICS

Huit conseillers de séjours accueillent, renseignent et assurent la promotion du territoire.

Avec une baisse de 28 % par rapport à 2013 qui s'expliquait par une année riche en événements (Armada et Festival Impressionniste), l'équipe a renseigné 330 080 visiteurs.

CHIFFRES CLÉS

330 080
VISITEURS AU COMPTEUR

320 277
VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES

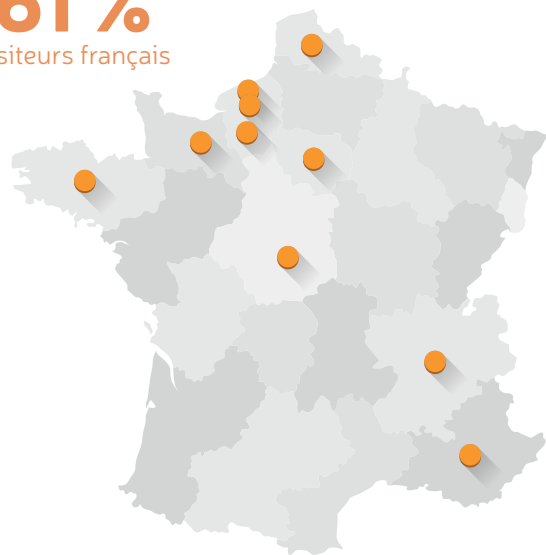
7 754
APPELS TÉLÉPHONIQUES

686
E-MAIL ET COURRIERS
(DONNÉES TOURINSOFT)



61 %

visiteurs français

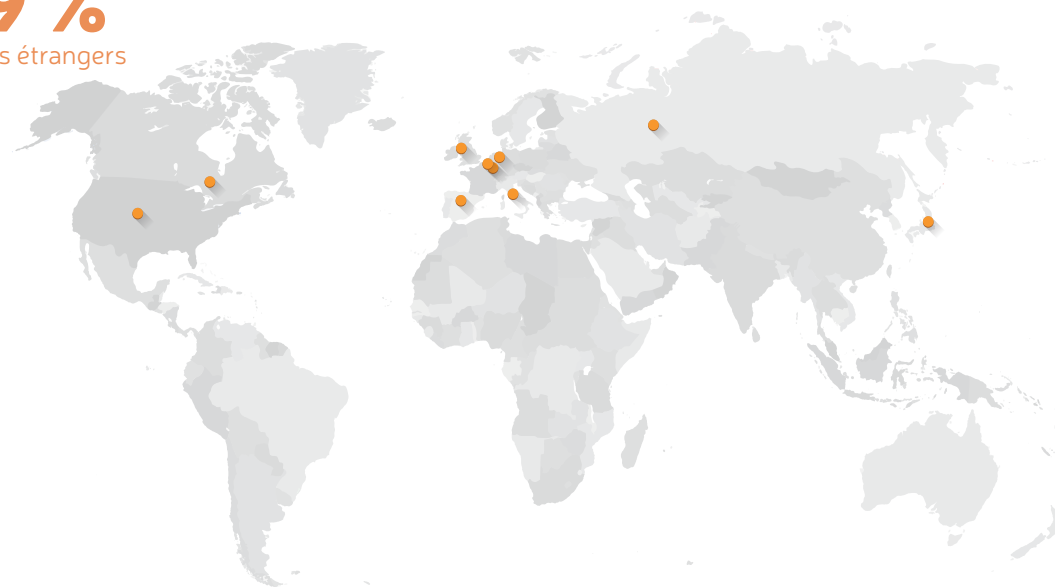


Principales provenances françaises:

CREA, Île-de-France, Seine-Maritime, Eure, Calvados, Nord-Pas-de-Calais, Bretagne, Centre, Rhône-Alpes, Paca

39 %

visiteurs étrangers



Principales provenances étrangères:

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

ZOOM

Label Qualité Tourisme

Notre Office de Tourisme s'est également engagé depuis de nombreuses années dans une démarche qualité de l'accueil et de l'information. L'objectif est d'améliorer en permanence la satisfaction des visiteurs mais également de répondre aux critères d'un Office de Tourisme de catégorie I.

L'engagement s'applique particulièrement à comprendre et anticiper les demandes des visiteurs en fonction de leurs origines: les informations sont claires, précises et multilingues. L'accueil de chaque visiteur est privilégié et convivial afin qu'il se sente unique et privilégié.

Le personnel est ainsi régulièrement formé pour optimiser ses compétences.



ZOOM

Label national d'accueil et d'accessibilité

« Tourisme & Handicap »

Grâce à l'engagement de ses équipes, Rouen Normandy Tourisme & Congrès a obtenu, pour une durée de cinq ans, la marque « Tourisme & Handicap ». Ce label permet, par la mise en œuvre de moyens, d'assurer un accueil de qualité et l'accessibilité pour les personnes handicapées.

A titre d'exemples, des aménagements spécifiques de la signalétique des espaces d'accueil des bureaux de Jumièges et Rouen garantissent un accueil optimal des personnes en situation d'handicap visuel et mental.

L'ensemble des conseillers de séjour a suivi des formations visant à favoriser l'accueil et met à disposition sur demande du matériel adapté: guide de la destination en braille, magnétophone, boucle magnétique...

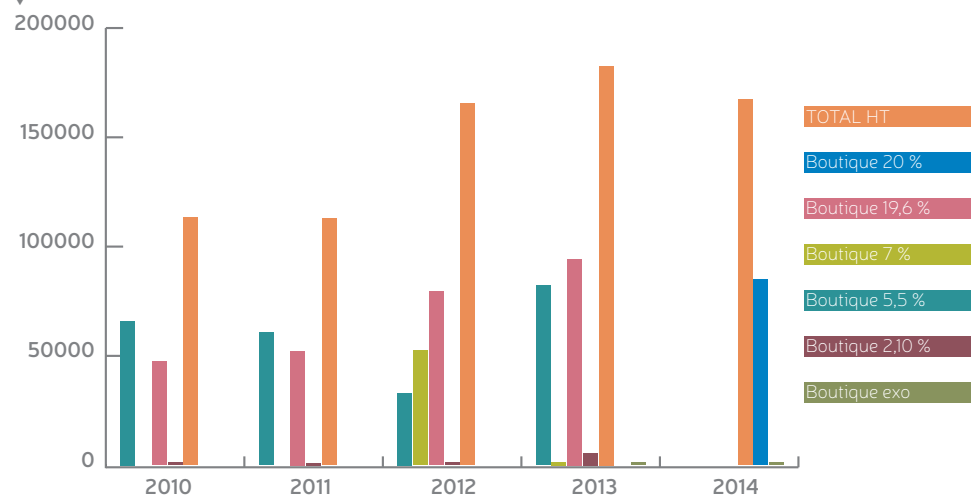


LA BOUTIQUE

ÉVOLUTION DES VENTES BOUTIQUE

Le chiffre d'affaires est en constante progression depuis 2010 (hors année 2013 où des produits liés aux événements de l'Armada et du festival impressionnisme ont été commercialisés.)

Chiffre d'affaires en Euros



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 Rouen Normandy Tourisme & Congrès.



CHIFFRES CLÉS

BIT Duclair

2801
VISITEURS

134
APPELS TÉLÉPHONIQUES

33
E-MAIL ET COURRIERS

BIT Jumièges

9069
VISITEURS

204
APPELS TÉLÉPHONIQUES

65
E-MAIL ET COURRIERS

ZOOM

À l'occasion des célébrations du 70^e anniversaire du Débarquement et de la Bataille de Normandie, la gamme de produits D Day a été développée en proposant une sélection de livres et de nombreux souvenirs qui ont rencontré un vif succès. Retenons le numéro 1 des ventes: le criquet et son célèbre clic-clac.



ZOOM

Journée de la randonnée à Saint-Paër - 25^e édition organisée par le parc naturel régional des Boucles de la Seine-Normandie pour promouvoir la randonnée sous toutes ses formes (vélo/VTT, cheval/âne, pédestre, etc...). A cette occasion, pour la première fois, l'Office de Tourisme a présenté l'offre touristique du territoire. Ravis de cette initiative, plus de 450 randonneurs se sont renseignés et ont emporté de la documentation.



CROISIÈRES MARITIMES ET FLUVIALES

ZOOM

Réalisation d'une vidéo de promotion à destination des touristes anglais sur la navigation de la Seine depuis Rouen avec la compagnie Fred Olsen.
Découverte des sites (château de Robert le Diable, le Manoir de Villers, l'Abbaye de Saint-Georges de Boscherville, Jumièges, etc.)



• Croisières maritimes

	2012	2013	2014
Nombre de croisiéristes	9 565	2 290	7 474
Nombre d'escales	15	5	10
Nombre de nuitées	12 544	3 555	9 869
Origines principales des croisiéristes	Royaume-Uni (6 494), USA (1 436) et canadienne (599)	Royaume-Uni (1 460) et Allemagne (676)	Royaume-Uni (6 352), USA (671) et Allemagne (129)
Nombre de navettes assurant le transport des croisiéristes	-	24	28
Pourcentage de croisiéristes ayant participé à une excursion	-	45%	40,19%

• Croisières fluviales

Nombre de paquebots fluviaux à Rouen en 2014 : **573 (+35%)**

66 900 (+32%)

NOMBRE DE PASSAGERS

La répartition des excursions est la suivante:

Paris: **1073**

Rouen: **815**

Giverny: **618**

Honfleur: **243**

Normandie Tasting: **131**

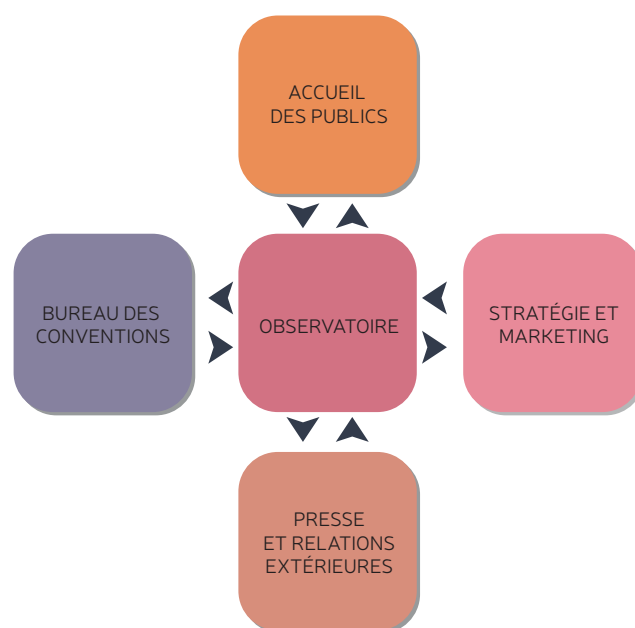
Plages du débarquement : **60**

Nombre d'escales à l'année par bateau	PAQUEBOTS FLUVIAUX								
		VIKING SPIRIT	VIKING PRIDE	NEPTUNE	RIVER BARONESS	BIZET	SWISS SAPHIRE	CEZANNE	AVALON CREATIVITY
	2014	40	35	35	34	31	35	31	33
	2013	40	34	-	36	31	-	30	33
		AMALEGRO	EXCELLENCE ROYAL	SCENIC GEM	RIVER VENTURE	BOTTICELLI	SEINE PRINCESS	RENOIR	FRANCE
	2014	36	35	11	27	57	45	37	51
	2013	34	-	-	-	-	27	44	63



OBSERVATOIRE DU TOURISME

L'observatoire du Tourisme détermine les actions à mener par l'Office de Tourisme grâce à une réunion d'indicateurs existants qui permettent une vision de l'offre du territoire et de la structure.



ZOOM

Les conseillers de séjour comptabilisent le nombre de personnes renseignées à l'accueil. Depuis le 1er janvier 2014, ces derniers enregistrent également le nombre de demandes sous Tourinsoft, logiciel qui permet de stocker et de traiter les données pour les comparer et faciliter leur analyse.

Parmi les données recueillies: les nuitées hôtelières sur la métropole (chiffres INSEE). Leur analyse a pour but de quantifier de manière concrète l'impact de la politique touristique sur le terrain.

NUITÉES HÔTELIÈRES				
	2011	2012	2013	2014
Ensemble	947 410	968 843	961 361	994 866
France	722 425	759 738	721 558	732 262
Étranger	224 985	209 105	239 803	262 604
Europe	189 691	174 815	189 155	212 728
Allemagne	24 127	23 127	23 577	27 197
Belgique	11 503	12 901	16 375	17 004
Espagne	20 986	9 930	10 968	15 757
Italie	16 770	18 010	17 336	26 717
Pays-Bas	10 376	9 802	11 384	12 451
Royaume-Uni	84 004	75 883	82 910	81 452
Suisse	2 918	1 909	3 093	3 249
Amérique	16 354	14 962	19 163	24 515
États-Unis	11 352	9 073	13 305	17 213
Asie/Océanie/Australie	15 713	16 133	27 350	20 100
Japon	10 743	10 024	18 549	10 794
Chine	747	1 080	1 690	2 496
Proche et Moyen-Orient	983	1 499	1 861	2 273
Afrique	3 227	3 195	4 135	5 262

Sources INSEE

FRÉQUENTATION ANNUELLE DES MUSÉES				
	2011	2012	2013	2014
Musée des Beaux-Arts	92 723	97 777	251 180	124 507
Museum d'histoire naturelle	38 742	34 635	28 603	36 387
Gros-Horloge	23 997	25 820	24 142	27 589
Musée des Antiquités	28 270	27 566	22 526	30 176
Musée National de l'Éducation (*janv à oct: travaux, musée fermé)	10 020	13 619	8 886	4 809*
Musée le Secq des Tournelles	12 879	14 705	12 217	11 569
Musée de la Céramique	8 467	11 487	7 780	6 139
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	8 165	8 002	7 373	7 984
Tour Jeanne d'Arc	12 104	12 614	12 636	15 071
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire	4 306	4 362	5 994	4 141
Musée Industriel de la Corderie Vallois	9 790	9 046	14 496	9 007
Musée Pierre Corneille Rouen	4 954	10 214	5 699	3674
Musée Pierre Corneille Petit-Couronne	3 658	4 191	4 400	4 221
Pavillon Flaubert	466	661	732	828
Fabrique des Savoirs	16 437	20 299	30 434	35 785
Centre d'Art Contemporain de la Matmut	-	23 096	17 792	15 702
Abbaye Saint-Georges	-	-	-	27 306
Château du Taillis	-	-	-	5 210
Compteurs de visites				
Église Sainte Jeanne-d'Arc	223 805	273 109	399 149	284 824
Abbatiale Saint-Ouen	62 627	66 683	88 447	93 009
Église Saint-Maclou	40 557	12 995	29 879	71 926
Aître Saint-Maclou (*janv-sept: compteur en panne)	240 935	217 470	264 281	235 082*
Abbaye de Jumièges	63 864	62 648	76 169	78 367



SERVICE PARTENARIATS

Le service partenariats de l'Office de Tourisme se mobilise pour être à l'écoute de ses adhérents.

Chaque année, des actions et des formations sont organisées pour soutenir les acteurs touristiques de notre destination.

640 (+10%)
ADHÉRENTS EN 2014

101 823 € HT
MONTANT DES COTISATIONS

50 222 € HT
RÉGIE PUBLICITAIRE

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.



5 175
NOMBRE DE PASS EN LIBERTÉ VENDUS EN 2014

36 894 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

ZOOM

« Tables de rêve et Arts de la table »

Dans le cadre de la première édition du Festival Culinaire « Automne Gourmand », l'Office de Tourisme a organisé, le week-end des 4 et 5 octobre 2014, une animation ayant pour thématique les arts de la table. Riverains et touristes sont venus admirer dans l'atelier Claude Monet, les tables soigneusement dressées par nos partenaires traiteurs et spécialistes des Arts de la Table. Un plaisir pour les yeux, et des idées de décoration de tables de fêtes très appréciées. Cet événement a rencontré un vif succès avec une fréquentation totale sur le week-end de plus de 500 émerveillés.



ACTIONS

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

- **Actions de communication** Pass en Liberté dans des centres commerciaux et au Parc des Expositions
- **Événements avec les partenaires** de l'Office de Tourisme:
 - Soirées dans l'Atelier Claude Monet
 - Journée des partenaires à l'abbaye de Jumièges
- **Petits déjeuners** des Toques tout au long de l'année
- **Week-end Saveurs et Couleurs culinaires** les 27&28 septembre 2014 : Mise à l'honneur du savoir-faire des artisans et des producteurs locaux, tout en célébrant la cuisine et le terroir normands, telle est la vocation de cette manifestation.
- **Les métiers de bouche ont de l'avenir**: le vendredi 3 octobre - salle Sainte-Croix des Pelletiers: le savoir-faire des élèves et apprentis des différents centres de formations aux métiers de bouche de la Métropole a été mis à l'honneur grâce des dégustations et démonstrations culinaires.



ZOOM

Le Printemps des Arts

Manifestation gratuite du 15 au 17 mai qui s'est déroulée dans le cœur historique de la capitale de la Normandie, place de la Cathédrale à Rouen et dans le bâtiment Renaissance de l'Office de Tourisme. Le Printemps des Arts a rassemblé pendant 4 jours, au travers d'expositions et d'animations l'excellence des Métiers d'Art en Normandie (bois-pierre-métal-verre-plâtre). Une cinquantaine d'artisans d'art partagent avec le public l'intelligence du geste et de la main. Le Printemps des Arts est porté par des Artisans, membres des ateliers d'Art de France et labellisés Entreprise du Patrimoine vivant et route des métiers d'Art.





SERVICE PROMOTION & DÉVELOPPEMENT

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 démarche de nouveaux touristes en participant à des actions dans des pays préalablement sélectionnés ou en organisant des eductours composés de Tours Opérateurs, de voyagistes ou d'autocaristes.

EDUCTOURS			
DATES	NOM DE L'EDUCTOUR	PAYS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
03-04/01/2014	Découverte	Brésil	1
10/01/2014	ACAV	Chine	52
11-12/03/2014	Découverte	Japon	2
21-22/03/2014	Découverte	Brésil	17
27-30/03/2014	Prétour RDV FR	Chine	19
23-24/04/2014	Saga Holidays	GB	4
17-18/05/2014	Découverte	Allemagne	13
07/08/2014	Découverte	France	1
02-03/09/2014	Découverte de la Normandie	Scandinavie	16
02/09/2014	Equestre	France	4
09-12/09/2014	Voyage de presse	Autriche	7
18/10/2014	Découverte et visites d'hôtels	GB	6
03-04/12/2014	Découverte	Brésil	5

13 Eductours ont été organisés par l'Office de Tourisme en collaboration avec le CDT et le CRT pour l'année 2014, représentant **147 participants**.

ZOOM

Un démarchage commercial sur Paris-Ile de France a été mis en place en étroite collaboration avec le service commercial-loisirs. Cette action permet d'entretenir et de consolider les relations avec nos clients, d'informer en avant-première des nouveautés sur le territoire Rouen Normandie, d'écouter et de comprendre leurs attentes et d'attirer de nouveaux prospects, en direct. De nombreux devis ont été réalisés suite à ces rendez-vous en B to B. Une opération de promotion réussie, à renouveler !

MARCHÉS	ACTIONS		DATES	
FRANCE				
	RDV France	Clermont-Ferrand	Avril	1-2
	Salon CE	Rouen	Octobre	2-3
	Salon CE	Caen	Octobre	14
EUROPE				
BELGIQUE	Salon des vacances	Bruxelles	Février	6-10
BELGIQUE	Normandy Exhibition	Anvers	Mars	15-16
ANGLETERRE	City Fair	Londres	Juin	16
BELGIQUE	Travel	Bruxelles	Septembre	17
MARCHÉS LOINTAINS				
BRÉSIL	Démarchage	Fortaleza, Recife, Vitoria, Sao Paulo	Février	15-22
ÉTATS-UNIS	Convention	Miami	Mars	10-13
JAPON	Démarchage	Osaka, Kyoto, Tokyo	Avril	8-20
ASIE	Démarchage/ Workshop	Chine, Japon	Septembre	15-21



BUREAU DES CONVENTIONS

Le Bureau des Conventions de l'Office de Tourisme en partenariat avec l'agence de développement économique de l'agglomération rouennaise (Rouen Normandy Invest), est le carrefour où se rencontrent les porteurs de projets et les partenaires. 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 sur notre territoire.

Il a pour missions de répondre à la demande et de donner des conseils aux organisateurs d'événements liés au tourisme d'affaires (Teambuilding, recherche de salles, réservation de transport, d'hébergements, de traiteurs, etc.)

NOMBRE DE SOLLICITATIONS DU BUREAU DES CONVENTIONS

- Par téléphone:

83

DEMANDES TOTALES

28

SÉMINAIRES

39

CONGRÈS

16

TEAMBUILDING

81%

POURCENTAGE D'ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS

- Par internet sur le site
www.rouen-convention-bureau.com

1878

VISITES

1 410

VISITEURS UNIQUES

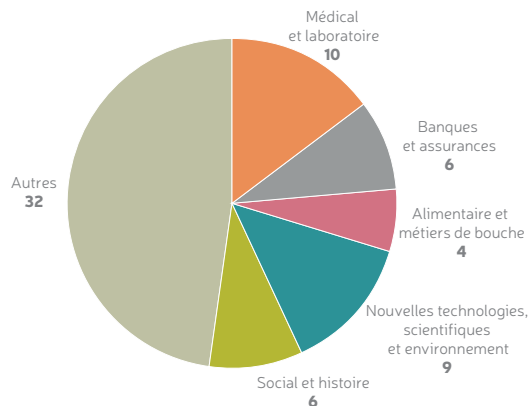
6 134

PAGES VUES

71 762€ HT

CHIFFRE D'AFFAIRES

– Séminaires et congrès par thématiques :



Cette année a été particulièrement riche pour le Bureau des Conventions:

- Partenariat avec le groupe REUNIR: rendez-vous personnalisés à Paris et Ile-de-France ;
- Publication d'une page dans le guide RÉUNIR: guide de référence en France et à l'étranger pour l'organisation d'évènements liés au tourisme d'affaire ;
- Participation au salon REUNIR organisé en septembre au Carrousel du Louvre: ce salon permet de découvrir et de rencontrer pendant deux jours les responsables de plus de 500 lieux de réunions et prestataires (19 et 20 septembre) ;
- Soirée des clients et des membres du tourisme d'affaires dans l'Atelier Claude Monet avec projection sur la façade de la cathédrale (4 septembre) ;
- European City Market: une vingtaine de Bureaux de Conventions d'Europe membres d'ECM se sont réunis à bord du paquebot Pavillon Seine, situé au pied de la Tour Eiffel, pour rencontrer des clients désireux d'organiser leurs événements en Europe.





SERVICE COMMERCIAL LOISIRS ET GROUPES

Le service commercial de l'Office de Tourisme est l'interlocuteur privilégié pour toutes réservations de séjours, visites pour groupes et individuels.

VISITES GUIDÉES GROUPE

3 128
GROUPE

77 950
PARTICIPANTS

343 774 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES

212
VISITES PROPOSÉES

14 545
PARTICIPANTS

14 544 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

TOTAL VISITES GUIDÉES

358 318 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

CIRCUITS

100
CIRCUITS

3 978
PARTICIPANTS

106 352 € TTC
CHIFFRE D'AFFAIRES

30 084 € HT
COMMISSION 2014

ZOOM

La clientèle Russe en visites guidées:

- 2013 : 16 groupes accueillis pour 273 personnes ;
 - 2014 : 42 groupes pour 1 044 personnes ;
- Forte augmentation entre 2013 et 2014 du nombre de clients russes grâce à la compagnie fluviale CroisiEurope. Lors des escales, les croisiéristes peuvent réserver des visites guidées de Rouen, d'Honfleur, Route des Abbayes ou encore Côte Fleurie ou Côte d'Albâtre.

CENTRALE DE COMMERCIALISATION

En cette année 2014 la centrale de commercialisation a généré un chiffre d'affaires de **99 928€ TTC**. Ce chiffre est le résultat de la vente des prestations proposées en collaboration avec nos prestataires.

CHIFFRES CLÉS

Nombre de participants

4 798
VISITES GUIDÉES

1 609
CROISIÈRES

61
ATELIERS

944
VISITES DE LA CREA

5 495€ HT
COMMISSION DE LA CENTRALE DE COMMERCIALISATION

ZOOM

En 2014, grâce à la vente à l'accueil, la centrale de commercialisation a connu une forte augmentation des réservations d'hébergement.

+161%

ZOOM

Les croisières-promenades à bord de la Lutèce et de l'Escapade sont les plus appréciées des touristes et des locaux.

+145%



L'ATELIER CLAUDE MONET

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

7 723 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

67
PRESTATIONS

COMMUNICATION ÉDITORIALE

L'Office de Tourisme crée, met à jour et édite une large gamme de brochures, dépliant et flyers à destination de tous les publics individuels et professionnels.

Éditions grand public

• Plan Guide Rouen

FR: 80000 ex. - GB: 40000 ex.

NL: 10000 ex. - D: 15000 ex.

SP: 10000 ex. - IT: 10000 ex.

R: 5000 ex. - P: 3000 ex.

CH: 2000 ex.

• Carte Touristique: 15000 ex.

• Nos bonnes adresses: 12000 ex.

• Flyers En 2014, Partez découvrez...: 15000 ex.

• Flyers Mon Pass en Liberté: 10000 ex.

• Flyer Audioguide FR: 1000 ex./ GB 500 ex.

• Guides d'accueil en braille: 10 ex.

• Magazine de l'OTC n°9: 20000 ex. FR/ 10000 ex. GB

SUPPORTS DE COMMUNICATION AUX ANIMATIONS:

• Flyers découverte du port / Le Balcon: 10000 ex.

• Flyers week-end Saveurs et couleurs culinaires: 2000 ex.

• Flyers location de vélos à Duclair: 200 ex.

Éditions professionnelles

• Manuel des ventes: 3000 ex. FR / GB en pdf

• Tourisme Jeunes et Scolaires scolaires: 1000 ex. FR

• Sorties journées et séjours groupes: 3000 ex. FR / GB en pdf

• Pochette Atelier Claude Monet: 500 ex.

• Rapport d'activité 2013: 250 ex.

• Guide du Partenaire: 1000 ex.

• Dossier Presse: 150 ex. GB / 50 ex. FR

• Plaquette CE: 500 ex.

• Brochure Chine: 150 ex.

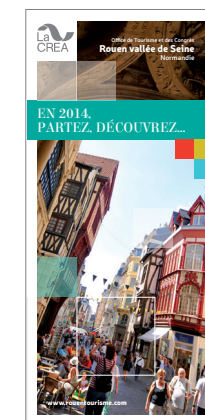
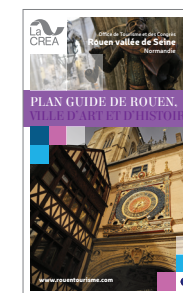
OUTILS DE COMMUNICATION

• Création de 12 stands de promotion de la destination.

COMMUNICATION EXTERNE

• Opération de promotion du club des Toques de Rouen vallée de Seine:

5800 cartes postales en partenariat avec l'imprimerie Leclerc



ZOOM

Rouen Normandie Tourisme & Congrès s'est choisi une nouvelle identité visuelle ainsi qu'une nouvelle ligne graphique s'inspirant de la marque territoriale par sa forme et par ses couleurs: le vert pour la nature, le bleu pour le joyau qu'est la Seine, l'or pour la richesse de notre patrimoine et le rouge pour l'attractivité. La marque « Enjoy Rouen Normandie* » signe chaque couverture de l'ensemble de nos éditions.



*Aimez, Vivez Rouen Normandie

LE WEB

L'année 2014 est marquée par une nouvelle hausse de la fréquentation du site mobile Rouenvalléedeseine.mobi (+74%) avec plus de 265 500 visites.

CHIFFRES CLÉS

Chiffres clés 2014 en comparaison avec ceux de l'année 2013

Rouenvalléedeseine.com

479 349

VISITES SOIT **16 % DE BAISSE**
DE LA FRÉQUENTATION

1973 602

PAGES VUES

Rouenvalléedeseine.mobi

265 515

VISITES SOIT UNE **AUGMENTATION DE 74 %**

826 336

PAGES VUES SOIT UNE **AUGMENTATION DE 57 %**

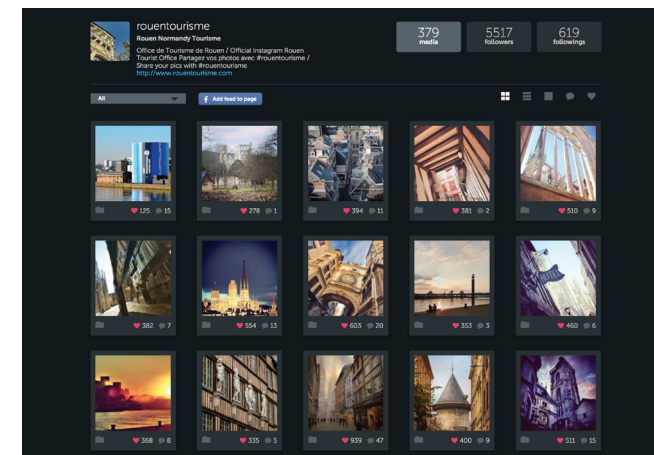


ZOOM

Dans le cadre de la dynamisation numérique du site rouentourisme.com, des visites virtuelles à 360° (photographies géolocalisées) ont été réalisées afin de permettre à tous de découvrir les nombreux sites et monuments de notre territoire.

MÉDIAS SOCIAUX

L'Office de Tourisme est très présent sur les médias sociaux où de nombreux jeux sont organisés pour les animer. L'Office de Tourisme s'est notamment rapidement imposé comme l'un des acteurs touristiques les plus actifs sur Instagram, réseau social de partage de photos sur smartphone.



ZOOM

Instameet à l'abbatiale Saint-Ouen

À l'occasion du premier anniversaire de son compte Instagram, l'Office de Tourisme a organisé un « instameet » V.I.P le samedi 31 mai 2014. Le but était simple: une dizaine de photographes amateurs ou professionnels reconnus sur Instagram ont été invités à se réunir devant l'Abbatiale Saint-Ouen, pour une visite inédite de cet édifice, passant du triforium aux toitures, jusqu'en haut de la Tour couronnée. Cette rencontre photo a permis d'échanger, de partager des expériences et d'offrir un cadre unique à des smartphotographes. Les « Instagramers V.I.P. » ont pu prendre toutes les photos qu'ils souhaitent et les partager sur leur compte respectif avec le hashtag #rouentourisme



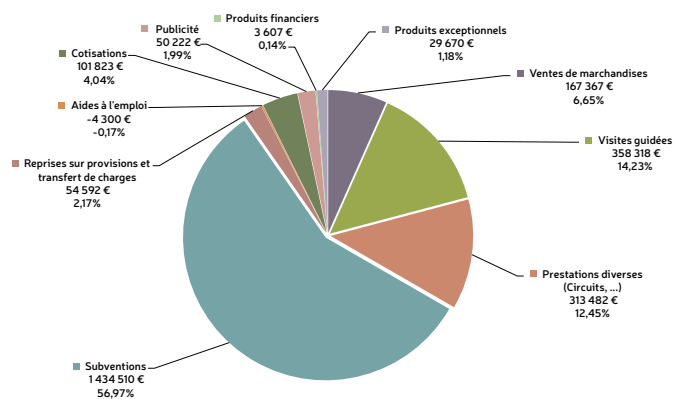
COMPTES DE L'EXERCICE 2014

Comptes annuels clos au 31 décembre 2014

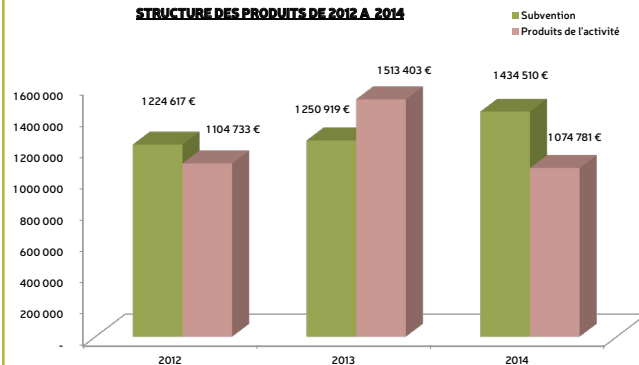
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Produits d'exploitation	1 256 514	1 415 343	1 641 178	2 070 270	2 003 939	2 310 783	2 738 577	2 476 587
Résultat d'exploitation y compris fonds dédiés	15 849	5 117	-107 682	-10 375	91 638	15 091	-72 629	-25 457
Résultat net	38 719	26 484	-84 424	3 960	110 279	22 620	-52 768	-7 238



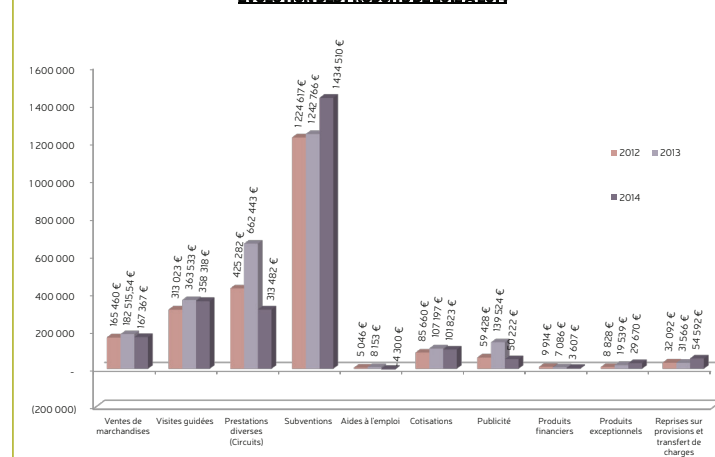
RÉPARTITION DES PRODUITS EN 2014 : 2 509 291 €

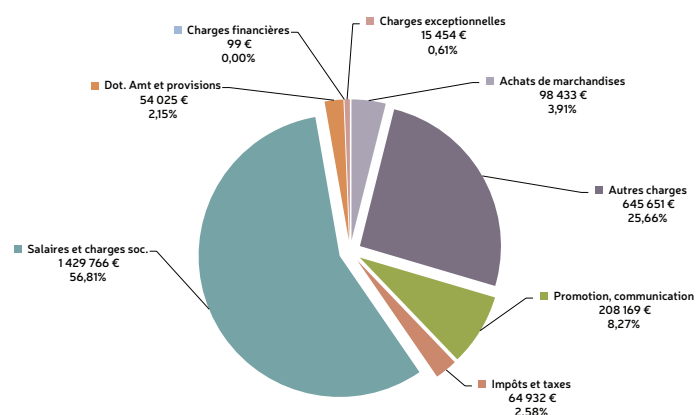
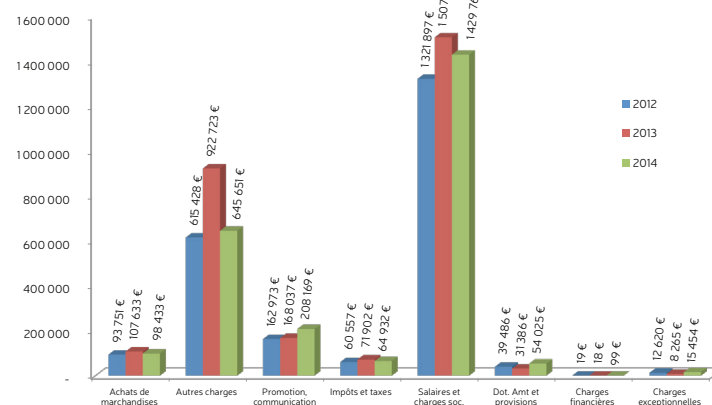
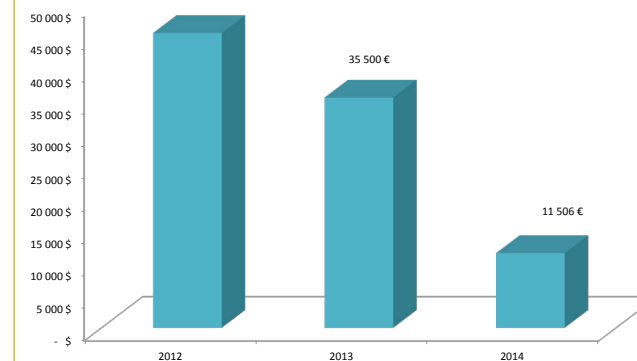
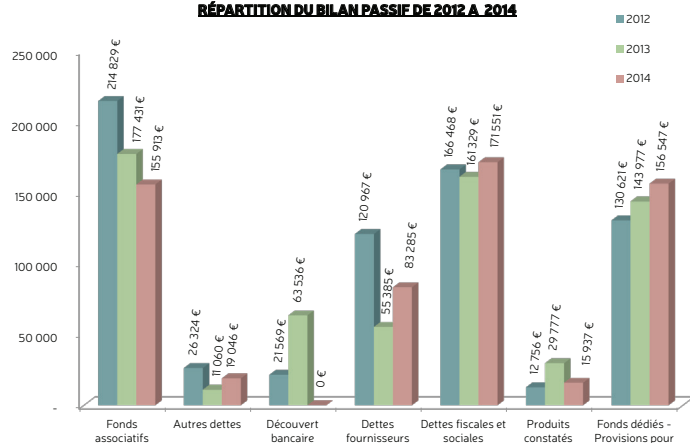
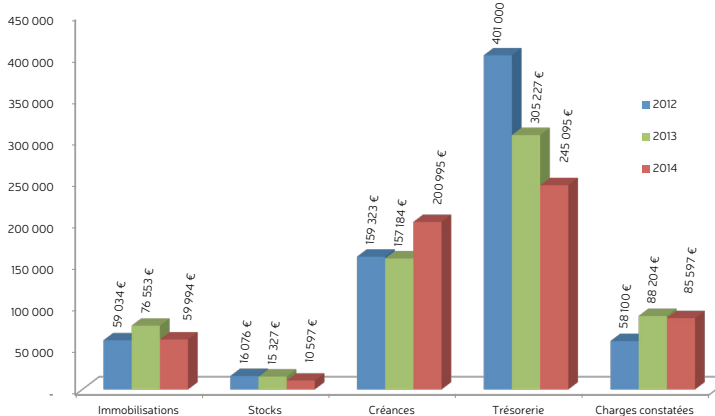
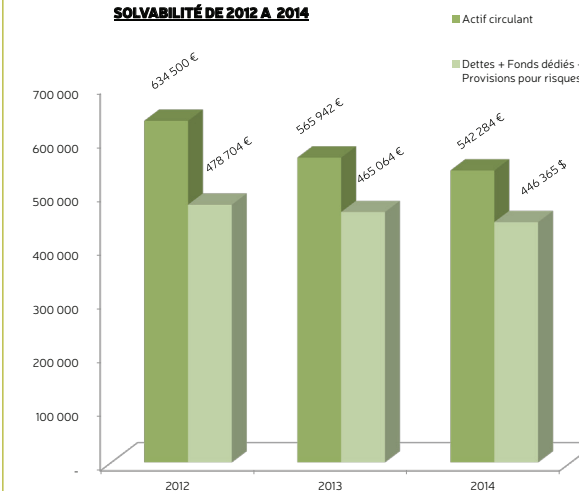


STRUCTURE DES PRODUITS DE 2012 A 2014



ÉVOLUTION DES PRODUITS DE 2012 A 2014



RÉPARTITION DES CHARGES EN 2014 : 2 516 529 €**ÉVOLUTION DES CHARGES DE 2012 A 2014****INVESTISSEMENT DE 2012 A 2014****RÉPARTITION DU BILAN PASSIF DE 2012 A 2014****RÉPARTITION DU BILAN ACTIF DE 2012 A 2014****SOLVABILITÉ DE 2012 A 2014**



CONTACTS

Bureau d'Information Touristique

JUMIÈGES

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

Bornes d'Information Touristique

DUCLAIR

227, av. du Pdt René Coty - 76480 Duclair
Borne d'information touristique 24h/24

ELBEUF

La Fabrique des Savoirs
7 cours Gambetta - 76500 Elbeuf
Tél. 02 32 96 30 40
lafabrique@metropole-rouen-normandie.fr

LA BOUILLE

1, rue de la République - 76530 La Bouille
Borne d'information touristique 24h/24

Rouen Normandy Tourisme & 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@rouentourisme.com
www.rouentourisme.com

