

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015









## Sommaire

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Structure institutionnelle      | 5  |
| Rétrospective 2015              | 6  |
| Direction Générale              | 9  |
| Pôle Accueil des Publics        | 12 |
| Pôle Stratégie et Marketing     | 16 |
| Pôle Administratif et Financier | 26 |



# 2015

## Année contrastée



À l'image de la belle saison d'avril à octobre que nous avons connue, l'année 2015 aurait pu être une très belle année sur le plan touristique. Malheureusement elle a été endeuillée par les attentats de janvier et de novembre. Ces attentats sanglants sont la cause première de la perte (par rapport à 2014) de 400 groupes de touristes, principalement nos amis Japonais.

Malgré cela les motifs de satisfaction n'ont pas manqué en 2015.

Cette année a tout d'abord été marquée par la très belle réussite du Panorama XXL et de l'Historial Jeanne d'Arc. Ces deux nouveaux lieux culturels et touristiques ont boosté notre fréquentation touristique, avec respectivement 160000 et 67000 visiteurs, au 31 décembre 2015, depuis leurs ouvertures respectives en décembre 2014 et en mars 2015. Ces ouvertures réussies ont joué une grande part dans l'augmentation de 5% du nombre de personnes renseignées et du chiffre d'affaires de nos boutiques, malgré les ralentissements dus aux attentats.

La progression des croisiéristes fluviaux a également été spectaculaire en 2015, avec une augmentation du nombre de compagnies qui desservent Rouen et du nombre de bateaux, près d'une vingtaine, fin 2015, avec près de 700 escales sur l'année. Sans compter les trois bateaux en permanence à quais à Rouen.

Sur le plan, plus resserré, des initiatives de notre Office de tourisme, l'année 2015 a été notamment marquée par :

- la création d'un tout nouveau et très prometteur site internet tout support (ordinateur, tablette, smartphone) plus riche en interactivité, en vidéos et en visites virtuelles,
- le développement de l'accueil « hors les murs », avec l'investissement dans un triporteur ou Trip-Wagon®,
- le lancement d'une communauté de greeters, bénévoles, très complémentaires de nos 44 guides habituels, qui restent notre force première, multilingue et très professionnelle,
- la promotion de nouveaux sentiers de randonnées pédestres et VTT, ainsi que des chemins de Compostelle et du Mont-Saint-Michel, qui traversent notre Métropole.

Toute l'équipe de Rouen Normandie Tourisme et Congrès, en ce début d'année 2016, est fortement mobilisée pour accompagner la dynamique de la Réunion des Musées Métropolitains et pour la réussite des grands rendez-vous de 2016 de la Métropole Rouen Normandie, en particulier la troisième édition du Festival Normandie Impressionniste, du 16 avril au 26 septembre, et le lancement du panorama, fin mai, Rouen 1431, à l'époque de Jeanne d'Arc. Elle attend également avec impatience le résultat de sa candidature aux Rendez-vous en France, qui pourra faire de Rouen la capitale mondiale du tourisme, l'espace de quelques jours, en mars 2017.

**Guy Pessiot,**

*Président de Rouen Normandie Tourisme & Congrès  
Vice-Président 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 le 10 mars et le 24 novembre 2015. 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 Normandie 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 VPAH

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 Economique 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 2015



**JANVIER**

*Instameet VIP au Panorama XXL*



**FÉVRIER**

*Médiatour à Bruxelles à la rencontre de la presse touristique belge*



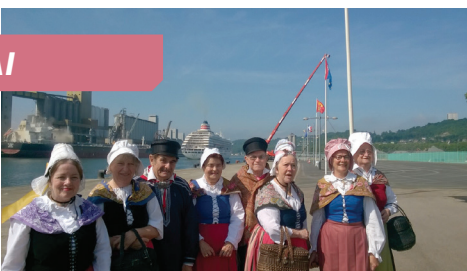
**MARS**

*1<sup>ère</sup> Participation au salon Destination Nature à Paris*



**AVRIL**

*Location de vélos au BIT de Jumièges*



**MAI**

*Accueil animé au Terminal croisières maritimes*



**JUIN**

*Congrès International d'Anatomie organisé par le Bureau des Conventions*





JUILLET

Guide patrimoine, nature & loisirs Nouvelle édition



AOÛT

Réalisation de trois clips vidéo « Mon Pass en Liberté »



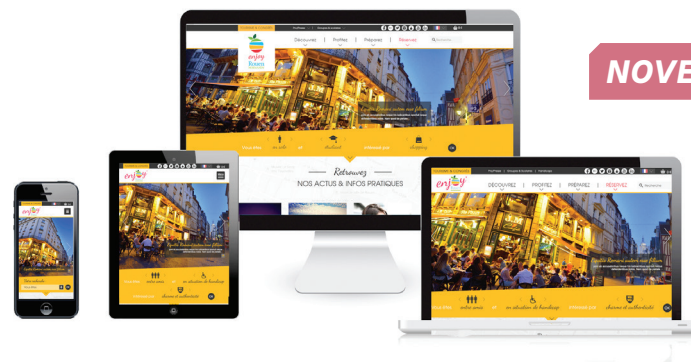
SEPTEMBRE

Exposition « Tables de rêve et arts de la Table »



OCTOBRE

Le service commercial accueille ses clients et leur fait découvrir les nouveautés en éducteur.



NOVEMBRE

Lancement du nouveau site internet [www.rouentourisme.com](http://www.rouentourisme.com)



DÉCEMBRE

Nouvelle signalétique de l'office à l'extérieur du bâtiment

**Rouen Normandie Tourisme & Congrès** a pour mission de promouvoir l'ensemble des activités touristiques sur le territoire de la Métropole. Il accueille les touristes de tous les 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.

**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 du Club Presse de la fédération nationale des Offices de Tourisme de France**







### **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  
Charlotte Jourdain  
Anaïs Le Masson  
Jaco Seyffert  
Priscillia Carvin  
Mathilde Hervé-Vincent  
Thomas Digiaud

#### **Administration et finances**

Sabrina Jeanne  
Sophian Bensbia

### **PÔLE STRATÉGIE ET MARKETING**

#### **Service Communication**

Marion Rabiller  
Samir Sirat  
Lise Vigreux

#### **Bureau des Conventions**

Beatriz Delfanne  
Julien Leloup

#### **Service Commercial Loisirs**

Jessica Villamaux  
Perrine Vigneron  
Maxence Dupuich  
Jérémie Vantorre

#### **Service Promotion & Développement des partenariats**

Yannick Bugeon  
Florence Hémar  
Quentin Bicheux

**Une équipe de 44 guides conférenciers**

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

## PRESSE ET RELATIONS EXTÉRIEURES

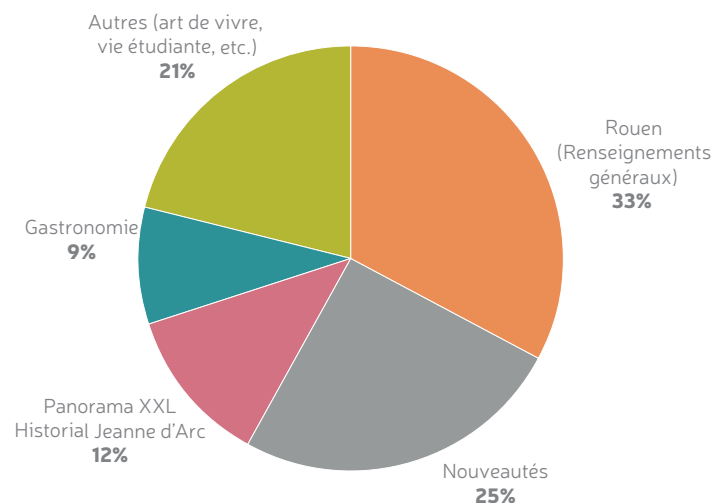
Le service presse et relations extérieures travaille en étroite collaboration avec le Comité Départemental du Tourisme de Seine-Maritime et le Comité Régional de Tourisme. Cette organisation permet une mutualisation des ressources dans le but de promouvoir la destination Rouen Normandie.

**65 ACCUEILS PRESSE**

**23 PAYS**

**(39 ACCUEILS PRESSE EN 2014 - 11 PAYS)**

Part des demandes traitées par le service presse



| Pays               | Exemples de Médias                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Exemples de thèmes                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allemagne          | Mediatour Stuttgart ; Sonntag ; Bewusster Leben (juin) ; Aktuell ; Multisupports (septembre) ; Guide Normandie (juin)                                                                                                                                                                                        | Nouveautés à Rouen, visite de Rouen, villes de Normandie                                                     |
| Angleterre         | Daily Telegraph (février) ; thegoodlifeFrance.com (mars) ; Multi-supports (avril) ; Voyage (avril) ; The Times (mai) ; Huffington Post (juin) ; The Independent ; Eurorail.com ; The telegraph ; A lady in London (novembre)                                                                                 | Panorama XXL ; Nouveautés à Rouen ; la route des abbayes, la ville de Rouen, Historial Jeanne d'Arc          |
| Autriche           | ORF TV (mars)                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Historial Jeanne d'Arc                                                                                       |
| Belgique           | MelontheCake.com (mars) ; Multi-supports (avril) ; Karaat (avril) ; Guido (octobre) ; Veterania & Twinings                                                                                                                                                                                                   | Nouveautés à Rouen, La ville de Rouen ; La vie étudiante                                                     |
| Benelux            | NI 2016 (multi-supports) (septembre) ; Lifestyle (multi-supports) (octobre)                                                                                                                                                                                                                                  | Impressionnisme ; Art de Vivre                                                                               |
| Brésil             | Patrimoine et spirituel (multi-supports) (octobre)                                                                                                                                                                                                                                                           | Patrimoine                                                                                                   |
| Canada             | Scénic Tours – CTV Canada (mai) ; Journal de Montréal (octobre)                                                                                                                                                                                                                                              | La ville de Rouen                                                                                            |
| Chine              | Contrat de Mariage ; Multi-groupes (août) ; Multi-supports (octobre)                                                                                                                                                                                                                                         | Rouen ; La France Romantique ; Patrimoine                                                                    |
| Colombie           | El espectador (février)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Panorama XXL                                                                                                 |
| Corée du sud       | Multi-supports (septembre)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Rouen                                                                                                        |
| Danemark           | Politiken (mai)                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Rouen                                                                                                        |
| France             | Ideat /Femme actuelle (février) ; Un jour de brocante (février) ; La Revue de l'Histoire (février) ; Les Carnets de Julie (mars) ; Bus & Car Tourisme de Groupe (avril) ; Gourmets & Co (avril) ; Art & Déco ; Yanous.com ; Freelance Desjeux ; Le Point (septembre) ; Le Figaro ; Multi-supports (décembre) | Panorama XXL, Les Puces Rouennaises ; Gastronomie ; Nouveautés à Rouen ; la ville de Rouen ; vallée de Seine |
| Espagne            | Viajar                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Impressionnisme                                                                                              |
| Irlande            | Irish Independent (Avril) ; Belfast Daily (septembre) ; Multisupports (octobre)                                                                                                                                                                                                                              | Nouveautés à Rouen ; Fête du ventre                                                                          |
| Italie             | MediatourMilan (janvier)                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nouveautés à Rouen                                                                                           |
| Japon              | Tokyo TV (mars) ; Fuji Tv ; Gallix (juillet) ; Globe-Trotter Travel Guidebook (septembre) ; Eriko ; OVNI                                                                                                                                                                                                     | Nouveautés à Rouen ; La ville de Rouen ; l'impressionnisme ; Flaubert                                        |
| Multi-nationalités | Instameet                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Panorama XXL                                                                                                 |
| Norvège            | Reiselyst (septembre)                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Rouen + Gastronomie                                                                                          |
| Pays Bas           | Multi Supports (mai)                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Rouen                                                                                                        |
| Pologne            | Tasteaway.pl (mai)                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Rouen                                                                                                        |
| Russie             | RFI Russie (mars) ; Multisupports (juin) ; Freelance blog                                                                                                                                                                                                                                                    | Gastronomie ; La ville de Rouen                                                                              |
| Scandinavie        | ThemaMedia (multimédia) (mai)                                                                                                                                                                                                                                                                                | Impressionnisme + Médiéval                                                                                   |
| Suisse             | Neue Zürcher Zeitung (avril)                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Panorama XXL                                                                                                 |
| USA                | Patricia Woeber (Freelance) (mai)                                                                                                                                                                                                                                                                            | Impressionnisme                                                                                              |



## 69 ASSISTANCES PRESSE

|                  |                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------|
| Presse régionale | What's up, Paris Normandie, Le Mag de la Métropole, etc.    |
| Presse nationale | Guide du Routard, Historia Magazine, Liberté Dimanche, etc. |
| Presse étrangère | Daily Telegraph, NHK Japan, Politiken, CTV Canada, etc.     |

## ASSISTANCES PHOTOTHEQUE

|                  |                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------|
| Presse régionale | E-Rouen, Top Annonce 76, Rouen Mag, Abbayes Normandes, etc.    |
| Presse nationale | Guide Gault et Millau, Cahier du Tourisme, TO Cap France, etc. |
| Presse étrangère | Atout France Belgique, RFI Russie, Deirdre Brown Travel, etc.  |



## ZOOM

La couverture médiatique britannique a été exceptionnelle en 2015. Grâce au travail réalisé en amont avec le CRT Normandie en 2014, et la mutualisation avec Seine-Maritime Tourisme de grands médias ont été accueillis sur notre territoire afin de valoriser outre-manche les ouvertures du Panorama XXL et de l'Historial Jeanne d'Arc notamment. The Times, The Telegraph, The Daily Mail, France Magazine, The Huffington Post, the BBC... autant de grands noms de la presse britannique qui ont salué, à l'unanimité, les nouveaux équipements de la Métropole Rouen Normandie.

## ACCUEIL DES PUBLICS

Six conseillers de séjours et deux animateurs du tourisme local accueillent, renseignent et assurent la promotion du territoire. On assiste en 2015 à une augmentation de plus de 4% du nombre de demandes qualifiées.

### CHIFFRES CLÉS

#### Rouen

**343 766**  
VISITEURS AU COMPTEUR (+5,35%)

**334 464**  
VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES  
(+4,42%)

**1 338**  
APPELS TÉLÉPHONIQUES

**1 276 (+86%)**  
E-MAILS ET COURRIERS (DONNÉES TOURINSOFT)

### CHIFFRES CLÉS

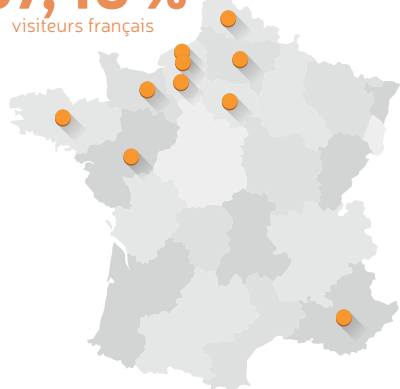
#### Jumièges

**10 713**  
VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES

**110**  
APPELS

**8**  
E-MAILS ET COURRIERS

**57,46 %**  
visiteurs français



#### Principales provenances françaises:

Métropole, Île-de-France, Seine-Maritime, Eure, Bretagne, Picardie, Nord-Pas-De-Calais, Calvados, Pays-de-la-Loire, Rhône-Alpes

**42,53 %**  
visiteurs étrangers



#### Principales provenances étrangères:

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

### ZOOM

#### Nouveautés 2015 à Jumièges

- Location de vélos à l'année ;
- Expositions en partenariat avec Le PNR des Boucles de la Seine Normande ;
- Développement de l'espace boutique.



> L'écart entre les provenances françaises et étrangères se réduit de plus en plus par rapport aux années précédentes.



## ALLER AU-DEVANT DES VISITEURS

### ZOOM

Rouen Normandie Tourisme & Congrès a souhaité développer un accueil « hors les murs » avec la mise en place du Trip-Wagon® pour la période estivale.

Ce triporteur permet aux conseillers en séjour d'aller à la rencontre des visiteurs du centre-ville et de répondre aux nouvelles attentes de la clientèle touristique. Opérationnel dès le 15 juillet, 2 200 personnes ont été renseignées par le biais de ce Trip-Wagon®, ce qui représente 10% de la fréquentation journalière de l'Office de Tourisme en haute saison. Les réactions ont été très positives, de la part des touristes étrangers et français mais également des habitants et commerçants, souvent très enthousiastes vis-à-vis de cette initiative.

Compte tenu de son originalité et de l'effet de curiosité qu'il suscite, le Trip-Wagon® s'avère être un très bon moyen de véhiculer l'image de Rouen Normandie Tourisme & Congrès. L'accueil « hors les murs » se révèle être une réelle stratégie pour le tourisme moderne et de proximité.



### ZOOM

En 2015, l'Office de Tourisme a acquis des tablettes à l'accueil afin de donner des informations plus ludiques et complémentaires aux visiteurs sur les musées et le territoire. Ces nombreux outils permettent un accueil plus mobile.

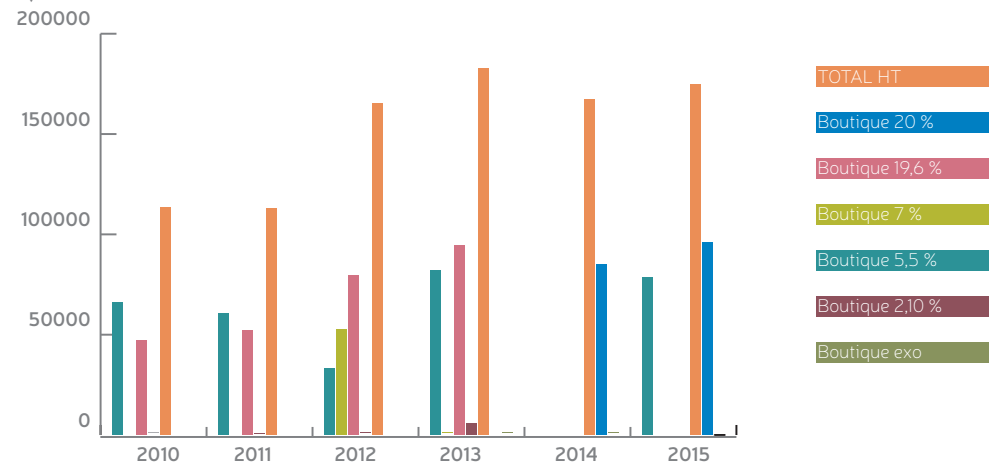


## LA BOUTIQUE

### ÉVOLUTION DES VENTES BOUTIQUE

Le chiffre d'affaires reste en constante progression depuis 2010 avec +4,49% par rapport à l'année 2014 soit 174 874€ HT.

Chiffre d'affaires en Euros



### ZOOM

L'Office de Tourisme n'a pas attendu la réunification de la Normandie pour proposer, dès le mois de juin, un large choix de produits aux couleurs de la Normandie.



## CROISIÈRES MARITIMES ET FLUVIALES

Année 2015 record à Rouen. Les croisières fluviales ont vu débarquer pas moins de 72 000 passagers. Un chiffre en hausse pour la troisième année consécutive. Ces très bons résultats confortent Rouen comme une destination européenne attractive aux portes de Paris.



| Nombre d'escales à l'année par bateau | PAQUEBOTS FLUVIAUX |                   |              |                  |                 |               |               |                |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------|------------------|-----------------|---------------|---------------|----------------|
|                                       |                    | VIKING SPIRIT     | VIKING PRIDE | NEPTUNE          | RIVER BARONESS  | BIZET         | SWISS SAPHIRE | CEZANNE        |
|                                       | 2015               | 32                | 44           | 33               | 35              | 29            | 36            | 28             |
|                                       | 2014               | 40                | 35           | 35               | 34              | 31            | 35            | 31             |
|                                       | 2013               | 40                | 34           | -                | 36              | 31            | -             | 30             |
|                                       |                    | AVALON CREATIVITY | AMALEGRO     | EXCELLENCE ROYAL | SCENIC GEM      | RIVER VENTURE | BOTTICELLI    | SEINE PRINCESS |
|                                       | 2015               | 33                | 33           | 33               | 18              | 26            | 65            | 47             |
|                                       | 2014               | 33                | 36           | 35               | 11              | 27            | 57            | 45             |
|                                       | 2013               | 33                | 34           | -                | -               | -             | -             | 27             |
|                                       |                    | RENOIR            | FRANCE       | AVALON TAPESTRY  | AMADEUS DIAMOND | VIKING RINDA  | -             | -              |
|                                       | 2015               | 41                | 64           | 27               | 31              | 39            | -             | -              |
|                                       | 2014               | 37                | 51           | -                | -               | -             | -             | -              |
|                                       | 2013               | 44                | 63           | -                | -               | -             | -             | -              |

### CHIFFRES CLÉS

**694**

NOMBRE D'ESCALES DE PAQUEBOTS FLUVIAUX EN 2015 (+21.11%)

**492**

QUAI DE PARIS

**202**

QUAI DE LA BOURSE

**72000**

NOMBRE DE PASSAGERS

**5 562 K€**

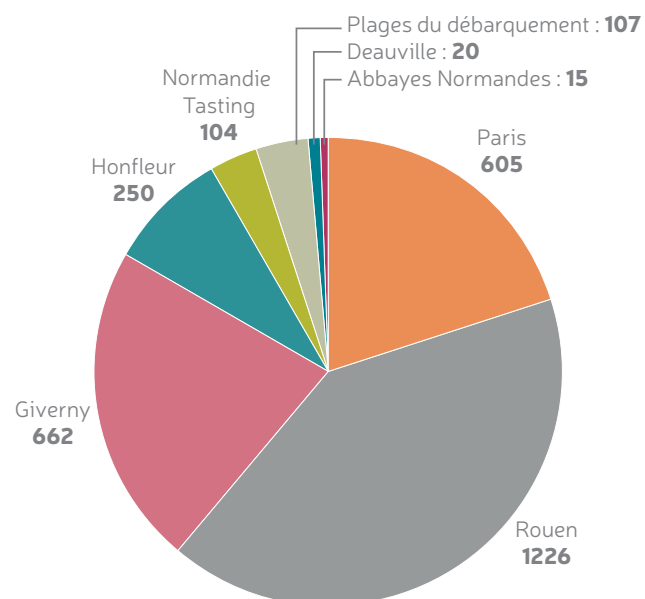
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES



| • Croisières maritimes                                       | 2012                                                 | 2013                                   | 2014                                              | 2015                                               |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Nombre de croisiéristes                                      | <b>9 565</b>                                         | <b>2 290</b>                           | <b>7 474</b>                                      | <b>10 786</b>                                      |
| Nombre d'escales                                             | <b>15</b>                                            | <b>5</b>                               | <b>10</b>                                         | <b>16</b>                                          |
| Nombre de nuitées                                            | <b>12 544</b>                                        | <b>3 555</b>                           | <b>9 869</b>                                      | <b>8 839</b>                                       |
| 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) | Royaume-Uni (4851), USA (1615) et Allemagne (1255) |
| Nombre de navettes assurant le transport des croisiéristes   | -                                                    | 24                                     | 28                                                | 44                                                 |
| Pourcentage de croisiéristes ayant participé à une excursion | -                                                    | 45%                                    | 40,19%                                            | 32,57%                                             |
| Retombées économiques                                        | 836K€                                                | 200K€                                  | 665K€                                             | 774K€                                              |

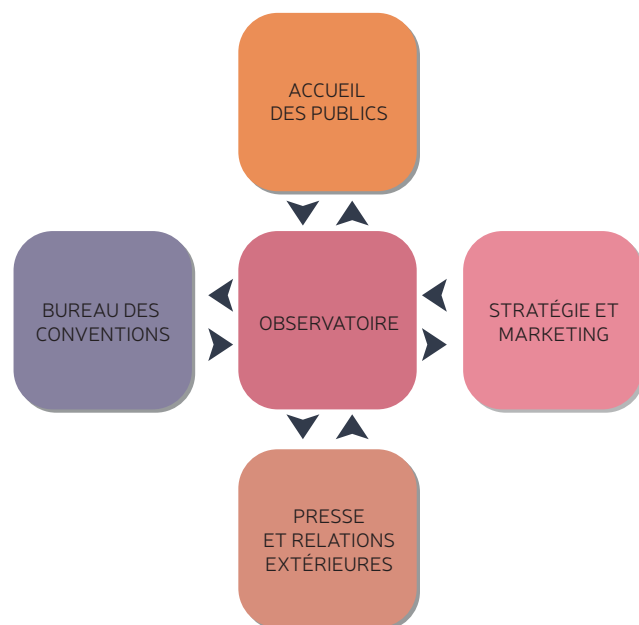


La répartition des excursions est la suivante



## OBSERVATOIRE DU TOURISME

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



### ZOOM

Une enquête a été réalisée au mois de mars 2015 sur les groupes accueillis par les hôtels en 2013 et 2014 afin de connaître les nationalités, les tours opérateurs avec lesquels travaillent les hôtels et l'évolution du nombre de groupes accueillis. Il ressort de cette enquête une légère baisse entre les deux années de référence du nombre de groupes. Le Japon, la France et la Grande-Bretagne restent les trois premières nationalités de référence.

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

| NUITÉES HÔTELIÈRES            |                |                | Sources INSEE              |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------------------|
|                               | 2013           | 2014           | 2015 (données provisoires) |
| <b>Ensemble</b>               | <b>961 361</b> | <b>994 866</b> | <b>966 904</b>             |
| <b>France</b>                 | 721 558        | 732 262        | 697 168                    |
| <b>Étranger</b>               | 239 803        | 262 604        | 269 738                    |
| <b>Europe</b>                 | 189 155        | 212 728        | 218 579                    |
| <b>Allemagne</b>              | 23 577         | 27 197         | 28 165                     |
| <b>Belgique</b>               | 16 375         | 17 004         | 17 617                     |
| <b>Espagne</b>                | 10 968         | 15 757         | 12 851                     |
| <b>Italie</b>                 | 17 336         | 26 717         | 26 073                     |
| <b>Pays-Bas</b>               | 11 384         | 12 451         | 13 482                     |
| <b>Royaume-Uni</b>            | 82 910         | 81 452         | 82 432                     |
| <b>Suisse</b>                 | 3 093          | 3 249          | 3 968                      |
| <b>Amérique</b>               | 19 163         | 24 515         | 26 085                     |
| <b>États-Unis</b>             | 13 305         | 17 213         | 19 449                     |
| <b>Asie/Océanie/Australie</b> | 27 350         | 20 100         | 19 453                     |
| <b>Japon</b>                  | 18 549         | 10 794         | 8 319                      |
| <b>Chine</b>                  | 1 690          | 2 496          | 2 722                      |
| <b>Proche et Moyen-Orient</b> | 1 861          | 2 273          | 2 329                      |
| <b>Afrique</b>                | 4 135          | 5 262          | 5 619                      |



| FRÉQUENTATION ANNUELLE DES MUSÉES                                    |         |          |         |
|----------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------|
|                                                                      | 2013    | 2014     | 2015    |
| Musée des Beaux-Arts                                                 | 251 180 | 124 507  | 122 677 |
| Museum d'histoire naturelle                                          | 28 603  | 36 387   | 36 273  |
| Gros-Horloge                                                         | 24 142  | 27 589   | 26 910  |
| Musée des Antiquités                                                 | 22 526  | 30 176   | 25 699  |
| Musée National de l'Éducation<br>(*janv à oct: travaux, musée fermé) | 8 886   | 4 809*   | 17 557  |
| Musée le Secq des Tournelles                                         | 12 217  | 11 569   | 10 121  |
| Musée de la Céramique                                                | 7 780   | 6 139    | 6 845   |
| Musée Flaubert et d'Histoire<br>de la Médecine                       | 7 373   | 7 984    | 7 711   |
| Tour Jeanne d'Arc                                                    | 12 636  | 15 071   | 14 102  |
| Musée Maritime, Fluvial et Portuaire                                 | 5 994   | 4 141    | 4 545   |
| Musée Industriel de la Corderie Vallois                              | 14 496  | 9 007    | 9 827   |
| Musée Pierre Corneille Rouen                                         | 5 699   | 3 674    | 7 081   |
| Musée Pierre Corneille<br>Petit-Couronne                             | 4 400   | 4 221    | 4 189   |
| Pavillon Flaubert                                                    | 732     | 828      | 1 101   |
| Fabrique des Savoirs                                                 | 30 434  | 35 785   | 29 345  |
| Centre d'Art Contemporain de la Matmut                               | 17 792  | 15 702   | 19 720  |
| Abbaye Saint-Georges                                                 | -       | 27 306   | 24 137  |
| Château du Taillis                                                   | -       | 5 210    | 2 857   |
| Panorama XXI                                                         | -       | -        | 121 643 |
| Historial Jeanne d'Arc                                               | -       | -        | 66 836  |
| <b>Compteurs de visites</b>                                          |         |          |         |
| Église Sainte Jeanne-d'Arc                                           | 273 109 | 284 824  | 278 037 |
| Abbatiale Saint-Ouen                                                 | 66 683  | 93 009   | 82 027  |
| Église Saint-Maclou                                                  | 12 995  | 71 926   | 64 912  |
| Aître Saint-Maclou<br>(*estimations suite à compteur endommagé)      | 217 470 | 235 082* | 308 000 |
| Abbaye de Jumièges                                                   | 76 169  | 78 367   | 92 634  |



## 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 éductours composés de Tours Opérateurs, de voyageurs ou d'autocaristes.



| EDUCTOURS     |                                 |                 |                        |
|---------------|---------------------------------|-----------------|------------------------|
| DATES         | NOM DE L'EDUCTOUR               | PAYS            | NOMBRE DE PARTICIPANTS |
| 26-27/03/2015 | Prétour RDV France              | Chine           | 15                     |
| 29-30/03/2015 | Prétour RDV France - Découverte | Multimarchés    | 16                     |
|               | Prétour RDV France - Nouveautés |                 | 17                     |
|               | Prétour RDV France - Médiévale  |                 | 15                     |
| 25-26/04/2015 | La Cordée Reisen                | Allemagne       | 24                     |
| 12/06/2015    | Pharos Reisen                   | Hollande        | 1                      |
| 30/06/2015    | HIS                             | Japon           | 1                      |
| 01/09/2015    | Découverte du territoire        | Russie          | 9                      |
| 24-25/09/2015 | Croisiéristes                   | France / Suisse | 4                      |
| 29/09/2015    | Autocaristes Normands           | France          | 4                      |
| 06/10/2015    | CCAS Paris IDF                  | France          | 5                      |
| 08/10/2015    | Autocaristes Paris IDF          | France          | 4                      |
| 29/11/2015    | Special Tours                   | Espagne         | 13                     |
| 13/12/2015    | Agence Mundo Joven              | Mexique         | 16                     |

### ZOOM

L'équipe commerciale de l'Office de Tourisme renforcée en 2015 s'est vue confier de nouvelles missions afin de développer la clientèle et le chiffre d'affaires. Chacun leur tour, les membres du service Loisirs et Groupes ont effectué des démarchages téléphoniques commerciaux auprès des CCAS, Associations et autocaristes qui ont été suivis d'éductours sur le territoire de Rouen Normandie Tourisme & Congrès. Lors de ses rendez-vous, les nouveaux produits en brochure et la diversité de l'offre étaient mis en avant. Les éductours ont permis aux prospects de découvrir la ville en vivant une journée médiévale à Rouen.

Retour de l'un des participants :

«Très bon choix de thème, très bon accueil, des professionnels à notre écoute. C'est une journée qui est agréable à proposer et qui fait votre succès, j'en suis sûre. Merci beaucoup.»

| MARCHÉS           | ACTIONS                             |                                                     | DATES         |
|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|
| FRANCE            |                                     |                                                     |               |
|                   | Démarchage commercial               | Nord pas de Calais/Picardie/<br>Paris Ile de France | 20-22/01/2015 |
|                   | Tourissima                          | Lille                                               | 23-24/01/2015 |
|                   | Périers Voyage                      | Le Havre                                            | 29-31/01/2015 |
|                   | Worshop Presse                      | Paris                                               | 03/02/2015    |
|                   | Mice Place                          | Lyon                                                | 12-13/03/2015 |
|                   | Salon CE                            | Rouen                                               | 12-13/03/2015 |
|                   | Destination Nature                  | Paris                                               | 19-22/03/2015 |
|                   | RDV France                          | Paris                                               | 01-02/04/2015 |
|                   | Loisirexpo                          | Paris                                               | 15-17/09/2015 |
|                   | Fêtes normandes                     | Evreux                                              | 03-04/10/2015 |
|                   | Les courriers automobiles<br>Picard | Parc Astérix Oise Picardie                          | 14-15/10/2015 |
|                   | Workshop Med                        | Nice                                                | 16-18/10/2015 |
| EUROPE            |                                     |                                                     |               |
| BELGIQUE          | Salon des vacances                  | Bruxelles                                           | 05-09/02/2015 |
|                   | Médiatours                          |                                                     | 12-13/02/2015 |
|                   | Normandy Exhibition                 | Bruges                                              | 14-15/03/2015 |
| ALLEMAGNE         | Worshop Normandie                   | Cologne/ Francfort                                  | 08-09/06/2015 |
| GRANDE-BRETAGNE   | City Fair                           | Londres                                             | 15/06/2015    |
| ALLEMAGNE         | Seatrade                            | Hambourg                                            | 09-11/09/2015 |
| MARCHÉS LOINTAINS |                                     |                                                     |               |
| ÉTATS-UNIS        | Démarchage croisières               | Seattle/Miami                                       | 26-31/01/2015 |
| JAPON             | Sakidori                            | Tokyo                                               | 08-12/06/2015 |



## 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.

661

ADHÉRENTS EN 2015

100 906€ HT

MONTANT DES COTISATIONS

56 512€ 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.



5 414

NOMBRE DE PASS EN LIBERTÉ VENDUS EN 2015

37 924 € HT

CHIFFRE D'AFFAIRES

## ZOOM

La journée des Partenaires s'est déroulée à la base de loisirs de Mesnil sous Jumièges le lundi 20 avril 2015 : Visite de la base de loisirs, présentation des objectifs et actions mises en œuvre pour le développement du tourisme vert sur le territoire et enfin, initiation au Golf. Près de 50 partenaires ont participé à cette journée placée sous le signe de la convivialité.



## ACTIONS

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

- **Le rallye des Vitrites** le samedi 20 juin à 14h sur le thème des Vikings.
- **Le Week-End Saveurs et Couleurs Culinaires** les 26 et 27 septembre 2015.
- **Tables de rêve et arts de la Table** les 26 et 27 septembre 2015 - Atelier Claude Monet.



## ZOOM

### Les vidéos de promotion du Pass en Liberté

Trois vidéos ont été tournées pour promouvoir le Pass en Liberté. Les cibles sélectionnées :

- Les jeunes
- Les seniors
- Les familles

Ces vidéos ont été diffusées sur les sites internet [www.rouentourisme.com](http://www.rouentourisme.com) et [www.monpassenliberte.com](http://www.monpassenliberte.com).

Un plan de communication est mis en place pour la diffusion d'une vidéo d'une minute environ mixant les 3 cibles à destination des écrans de métros et TEOR.

## 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 guide de Rouen A3 GB :

20 000 ex

#### • Plan guide de Rouen A3 FR :

20 000 ex

#### • Nos bonnes adresses: 12 000 ex.

• Flyers En 2015, Partez découvrez...: 20 000 ex.

• NOUVEAU : Flyers Destination nature : 5 000 ex

• NOUVEAU : Partez, naviguez 10 000 ex

• NOUVEAU : Guide Patrimoine, Loisirs & Nature 10 000 ex

• Flyers Mon Pass en Liberté: 10 000 ex.

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

• Magazine de l'Office de Tourisme & des Congrès n°10: 20 000 ex. FR/ 10 000 ex. GB

### Éditions professionnelles

• Manuel des ventes: 2500 ex. FR / 500 ex. GB

• Tourisme Jeunes et Scolaires scolaires: 1500 ex. FR

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

• Pochette Atelier Claude Monet: 500 ex.

• Rapport d'activité 2014 : 200 ex.

• Guide du Partenaire: 1000 ex.  
• Dossier Presse: 150 ex. FR/GB/D/NL/IT/JAP /  
• Plaquette CE: 500 ex.  
• Brochure Chine: 150 ex.

### SUPPORTS DE COMMUNICATION AUX ANIMATIONS:

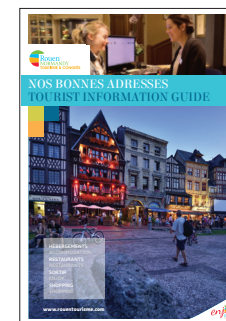
• Flyers week-end Saveurs et couleurs culinaires: 2000 ex.  
• Flyers location de vélos à Jumièges: 1500 ex.

### OUTILS DE COMMUNICATION

• Nouvelle signalétique

### COMMUNICATION EXTERNE

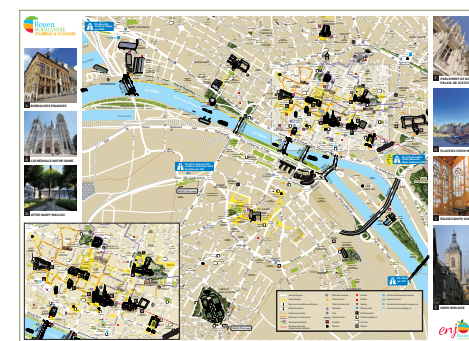
• Opération de promotion du club des Toques de Rouen vallée de Seine: 5800 cartes postales en partenariat avec l'imprimerie Leclerc



## ZOOM

### Les 10 ans du magazine de Rouen Normandie Tourisme & Congrès

10 ans qu'une équipe œuvre ensemble à la réalisation de ce magazine au succès incontesté qui invite toujours plus les visiteurs à prolonger leurs séjours. Chaque année, les innombrables attraits de la métropole permettent d'alimenter les rubriques « Rêver, Exister, Dévorer et Musarder » des 20 000 exemplaires en français et 10 000 exemplaires en anglais.





## LE WEB

L'année 2015 est marquée par une stabilisation de la fréquentation de son site rouentourisme.com avec plus de 695 450 visites.

### CHIFFRES CLÉS

Depuis le mois de novembre, le site rouentourisme.com et rouentourisme.mobi ne forment qu'une seule plateforme :

**695 450**  
VISITES SOIT UNE BAISSA DE - 0,06%

**2 380 614**  
PAGES VUES SOIT UNE BAISSA DE - 0,14%



### ZOOM

#### La refonte du site internet

Nouvelles technologies et nouvelles tendances... l'industrie touristique implique une adaptation constante aux modes de consommation des clientèles nationales et internationales. Rouen Normandie Tourisme & Congrès a procédé, grâce au soutien financier de la Métropole Rouen Normandie, à une refonte complète de son site internet rouentourisme.com. Lancé en octobre 2015, ce nouveau site est accessible sur tablettes et smartphones, il est disponible en 9 langues. Outre un nouveau design, Rouentourisme.com possède un nouvel espace de réservation et de nombreuses nouvelles fonctionnalités (avis, communauté greeters, social-wall).

## 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.



### Tourisme urbain



| TOP 5 FACEBOOK - FANS  |         |
|------------------------|---------|
| 1. Lyon Tourisme       | 727 159 |
| 2. Paris je t'aime     | 266 345 |
| 3. Le Mansan Tourisme  | 50 129  |
| 4. Colmar Tourisme     | 49 969  |
| 5. Brive 100% Gaillard | 41 409  |

| TOP 5 FACEBOOK - ENGAGEMENT     |        |
|---------------------------------|--------|
| 1. Rouen Normandie              | 3,06 % |
| 2. Bordeaux Tourisme            | 2,10 % |
| 3. Office de Tourisme de Toulon | 1,94 % |
| 4. Brive 100% Gaillard          | 1,87 % |
| 5. Cité médiévale de Provins    | 1,53 % |



| TOP 5 INSTAGRAM       |        |
|-----------------------|--------|
| 1. Paris je t'aime    | 24 143 |
| 2. Toulouse Tourisme  | 7 264  |
| 3. Rouen Normandie    | 6 632  |
| 4. Lyon Tourisme      | 4 942  |
| 5. Le Mansan Tourisme | 3 877  |

Parmi les 45 OT urbains analysés dans cette étude, Lyon est de loin la page Facebook la plus suivie. Avec ses presque 730 000 fans, chaque post publié sur la page de Lyon engage en moyenne près de 7 000 personnes.

Le post le plus populaire de l'été est également sur la page Lyon avec un album photo du 14 juillet 2015 qui a reçu le plus grand nombre d'interactions : 24 230 j'aime, commentaires et partages.

Rouen Normandie est la seule page de tourisme urbain avec plus de 3 % d'engagement. Bordeaux et Brive font une belle remontée, avec respectivement 2,10% et 1,87% d'engagement des fans.

La moyenne du nombre de fans de OT urbains est fortement influencée par Paris et Lyon, seuls offices à dépasser les 100 000 fans.

Parmi les 31 OT urbains présents sur Instagram, 9 ont moins de 300 abonnés et 11 en ont plus de 1 000.

Paris je t'aime a gagné 40 000 abonnés depuis notre dernière étude France en octobre 2014. Paris domine largement le classement, notamment grâce à la popularité du hashtag #parisjetaime utilisé plus de 447 000 fois.

Avec près de 3 400 abonnés, Bordeaux Tourisme a un taux d'engagement élevé de 9,5 %. Parmi les grandes villes, Lille et Marseille sont les grands absents ou quasi-absents d'Instagram.

### Rouen Normandie Tourisme & Congrès, lauréat des Score WLT 2015

L'agence We Like Travel, 1<sup>ère</sup> agence française social média destinée exclusivement aux voyages, a publié une étude sur les Offices de Tourisme en France et les réseaux sociaux. Rouen Normandie Tourisme & Congrès a été salué à de nombreuses reprises pour la qualité de sa gestion et son taux d'engagement à faire découvrir la destination via les grands réseaux sociaux.

L'étude, en partenariat avec la Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France, analyse les performances sur les réseaux sociaux des organismes touristiques locaux (Offices de Tourisme municipaux, intercommunaux et métropolitains) sur la période estivale 2015. L'agence social media récompense ainsi Rouen Normandie Tourisme & Congrès (5<sup>e</sup> place) dans son classement des lauréats « Score WLT 2015 ».

Rouen Normandie Tourisme & Congrès arrive en tête du taux d'engagement cet été pour le Tourisme Urbain et se classe 3<sup>e</sup> sur Instagram au nombre d'abonnés (derrière Paris et Toulouse).

## SERVICE COMMERCIAL LOISIRS GROUPES

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

### VISITES GUIDÉES GROUPES

2 252 (+13,51%)  
GROUPES

60 433 (-6,27%)  
PARTICIPANTS

301 995€ HT  
CHIFFRE D'AFFAIRES

### CIRCUITS ET CROISIÈRES

162 (+116%)  
CIRCUITS

6 653 (+85,94%)  
PARTICIPANTS

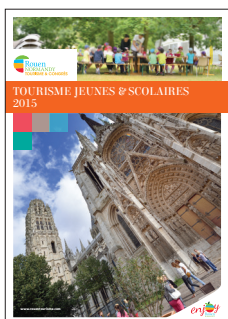
199 370,35€ HT  
CHIFFRE D'AFFAIRES

43 561€ HT  
COMMISSION 2015

### VISITES DU PORT ET CROISIÈRES

35  
GROUPES

22 555,44€ HT  
CHIFFRES D'AFFAIRES



### ZOOM

En 2015, les séjours s'allongent, les groupes de touristes profitent des richesses du territoire sur plusieurs jours et plusieurs nuits.

#### Augmentation du nombre de nuitées des groupes :

- 2014 : 7 dossiers - 6 groupes en 1 nuit / 1 groupe en 3 nuits / 9 nuitées au total
- 2015 : 10 dossiers - 4 groupes en 1 nuit / 3 groupes en 2 nuits / 2 groupes en 3 nuits / 1 groupe en 4 nuits / 20 nuitées au total





## CENTRALE DE COMMERCIALISATION

Rouen Normandie Tourisme & Congrès dispose de sa propre centrale de commercialisation. Véritable outil adapté et adaptable, la centrale permet de créer des séjours sportifs, culturels, orientés nature ou les trois à la fois. Il est possible de modéliser cours et ateliers, croisières, hébergements ou encore visites guidées. Grâce à une offre riche et variée, la centrale de réservation devient l'élément incontournable pour réserver activités et séjours à Rouen et en vallée de Seine. Rendez-vous sur le site [www.rouentourisme.com](http://www.rouentourisme.com), rubrique « Réservez ».

### CHIFFRES CLÉS

#### Nombre de participants

2532

VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES

13 018,34€ HT

CHIFFRE D'AFFAIRES

6 032€ HT

COMMISSION DE LA CENTRALE DE COMMERCIALISATION ET SUR AUTRES PRESTATIONS (ATELIERS, CROISIÈRES...)

The screenshot shows the website interface for Rouen Normandie Tourisme & Congrès. The top navigation bar includes links for 'DECOUVREZ', 'PROFITEZ', 'PREPAREZ', and 'RESERVEZ'. The main content area is titled 'Événements à Rouen 15 résultat(s)' and displays a list of activities. Each activity entry includes a category, a date, and a reservation status. For example, 'Audio-Guides' is listed with a date of 17-21 and a reservation status of 'Vous pouvez réserver: 9:30'. The page also features a search bar and a 'Rechercher' button.

### ZOOM

#### Les nouveautés de la centrale 2015

Atelier graff, golf, billetterie festivals, équitation, stage de paddle...



## 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 le territoire de la Métropole.

### LES SÉMINAIRES SUR LA MÉTROPOLE EN QUELQUES CHIFFRES EN 2015 :

**196** MANIFESTATIONS RECENSÉES SUR L'ENSEMBLE DE LA MÉTROPOLE ;

**54%** DES ÉVÈNEMENTS ONT UNE PORTÉE NATIONALE ET **37,5%** UNE PORTÉE RÉGIONALE ;

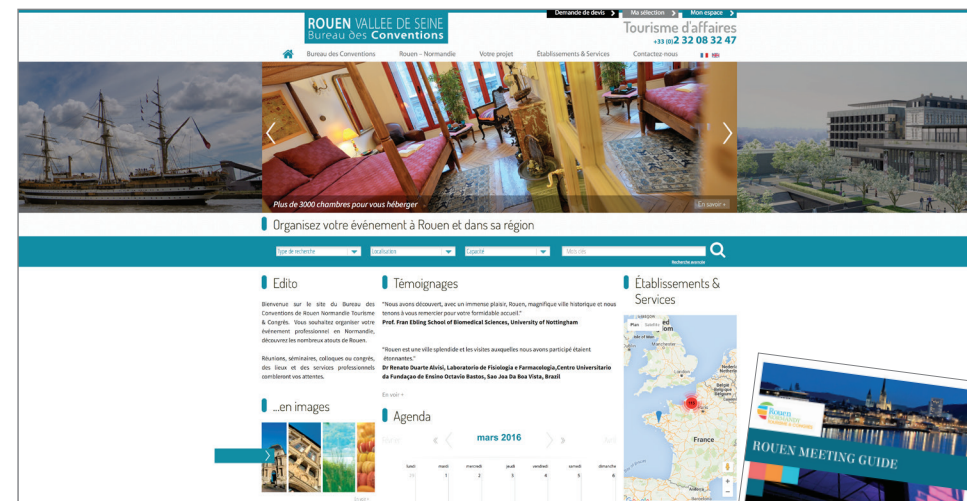
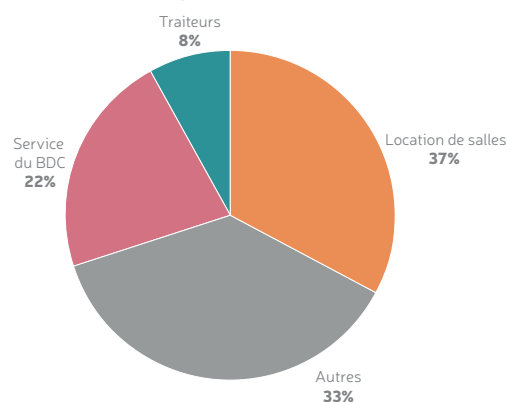
**145** PARTICIPANTS EN MOYENNE SUR L'ENSEMBLE DES MANIFESTATIONS ;

LA CLIENTÈLE D'AFFAIRES REPRÉSENTE **28%** DES NUITÉES RÉALISÉES SUR LE TERRITOIRE DE LA MÉTROPOLE ET **81%** DE LA CLIENTÈLE SÉJOURNE EN HÉBERGEMENT MARCHAND (SOURCE : MKG) ;

- LA MAJORITÉ DES DEMANDES DES CLIENTS CONCERNENT LA LOCATION DE SALLES SUR LE TERRITOIRE ;

- **55%** DES MANIFESTATIONS ACCUEILLENT MOINS DE 100 PARTICIPANTS.

### Informations demandées par les clients au Bureau des Conventions



Des outils à disposition pour garantir le succès de l'organisation des congrès et séminaires :

- Un site web dédié :

**www.rouen-convention-bureau.com**, mise en avant de

l'ensemble des prestataires adhérents à l'Office de Tourisme pour organiser son événement. Pour chacun des partenaires, un descriptif complet de l'offre avec sa localisation et son contact ;

- Le **Rouen Meeting Guide** édité en partenariat avec Rouen Normandy Invest.

Il recense les professionnels adhérents à Rouen Normandie Tourisme : infrastructures, lieux de réunions et de réception, hôtels, traiteurs ; transporteurs, audiovisuel, animation, etc...



Quatre congrès ont été organisés par le Bureau des Conventions :

- Le Congrès International d'Anatomie Clinique (ICCA) du 24 au 27 juin.  
Le Bureau des Conventions a pris en charge l'ensemble de la manifestation.  
En quelques chiffres, le congrès ICCA c'est :
  - Plus de **200** participants ;
  - Une trentaine de nationalités représentées : Macédoine, Corée, Japon, France et Espagne, etc. ;
  - **14** hôtels mobilisés ;
  - Plus de **100** personnes au dîner de gala et au dîner impressionniste ;
  - **42** participants aux visites organisées : visite de la ville, Panorama XXL, Historial Jeanne d'Arc et Musée le Secq des Tournelles.
- Le Congrès de l'Association des Régions de France (ARF) du 25 au 26 juin :  
**800** participants, **120** réservations hôtelières et **24** hôtels toutes catégories sollicités ;
- Le Congrès La Dirrecte du 1<sup>er</sup> au 2 juillet : **20** réservations hôtelières en 2 étoiles ;
- Les 10<sup>e</sup> rencontres nationales des SCOT du 24 au 25 septembre au Kindarena et au Pathé Gaumont Dock 76 : **80** chambres réservées sur les **400** personnes accueillies à l'événement.



## ZOOM

### L'ATELIER CLAUDE MONET

L'Atelier Claude Monet, situé au 1<sup>er</sup> étage de l'Office de Tourisme est une salle de 140m<sup>2</sup> avec une capacité d'accueil de 120 personnes. Destinée à accueillir : réunions, conférences, cocktails, etc. **125** manifestations se sont déroulées de janvier à décembre 2015. Une salle de sous-commission, le Salon Georges Amboise vient en complément de l'Atelier et peut accueillir jusqu'à 15 personnes maximum.

- **39** participants en moyenne à chaque manifestation
- **45%** des séminaires ont une portée locale et **27%** une portée départementale
- Thématiques de séminaires : santé, banques et assurance
- **88%** des organisateurs de séminaires sont originaires de Seine-Maritime et **4,8%** de l'étranger
- La moyenne d'occupation de la salle est de 2h00 en journée contre 4h00 en soirée
- Plus d'un quart des séminaires de l'année 2015 ont eu lieu sur la période des projections de la cathédrale.

### LOCATION DE LA SALLE

**8 310€ HT**  
CHIFFRE D'AFFAIRES

### SÉMINAIRES

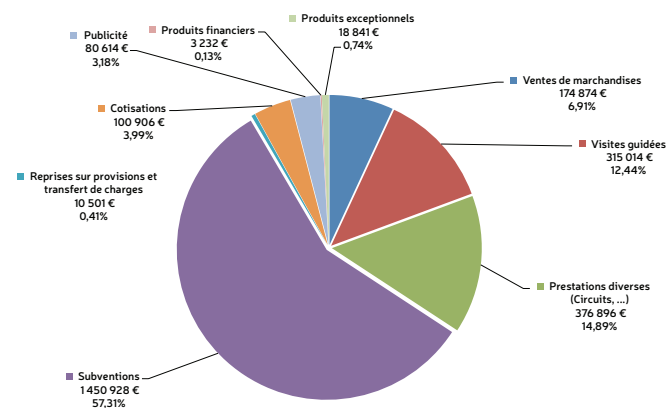
**59 653€ HT**  
CHIFFRE D'AFFAIRES

# COMPTES DE L'EXERCICE 2015

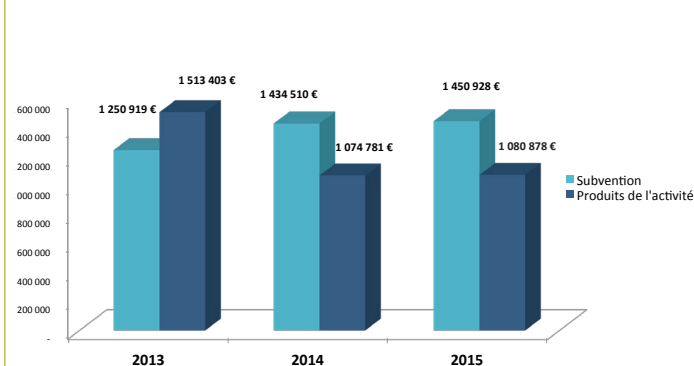
Comptes annuels clos au 31 décembre 2015

|                                                | 2009      | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Produits d'exploitation                        | 1 641 178 | 2 070 270 | 2 003 939 | 2 310 783 | 2 738 577 | 2 476 587 | 2 509 733 |
| Résultat d'exploitation y compris fonds dédiés | -107 682  | -10 375   | 91 638    | 15 091    | -72 629   | -25 457   | -72 102   |
| Résultat net                                   | -84 424   | 3 960     | 110 279   | 22 620    | -52 768   | -7 238    | -53 047   |

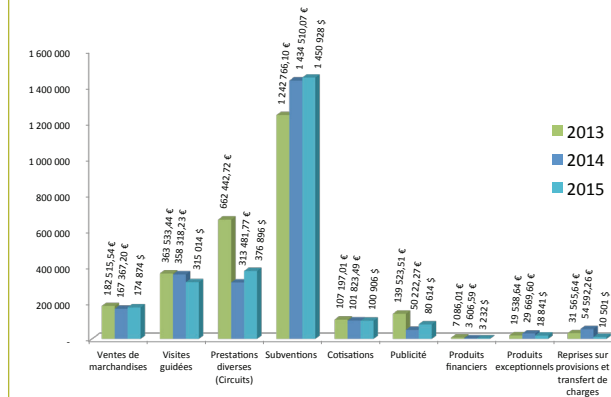
## RÉPARTITION DES PRODUITS EN 2015 : 2 531 806 €



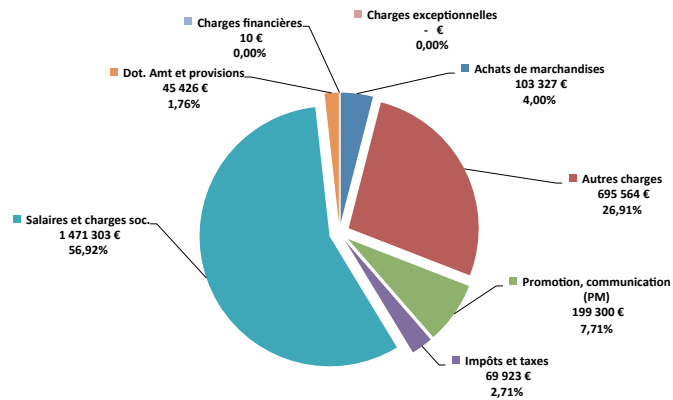
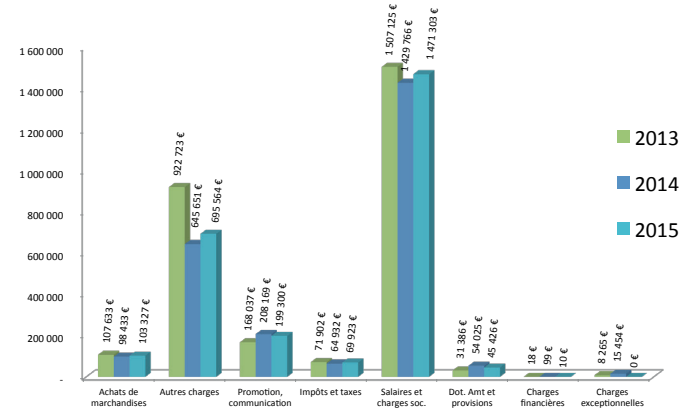
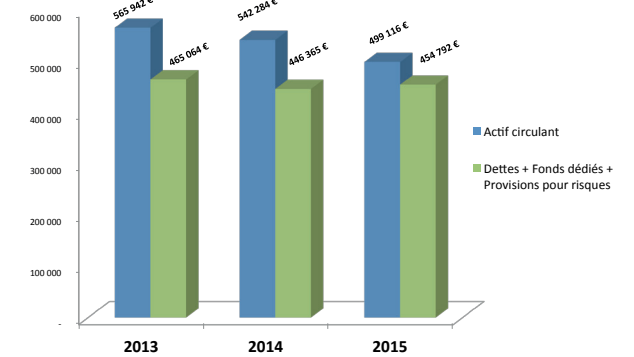
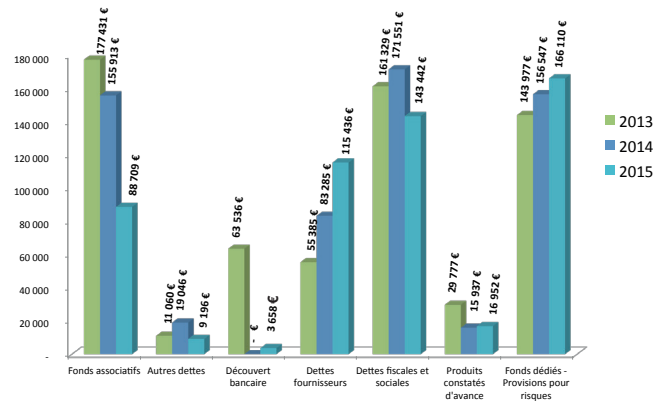
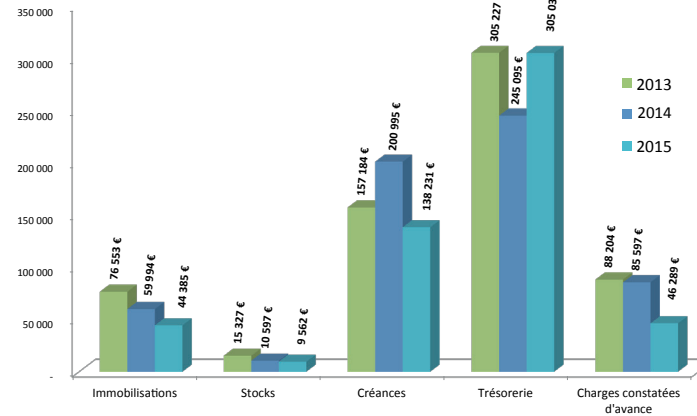
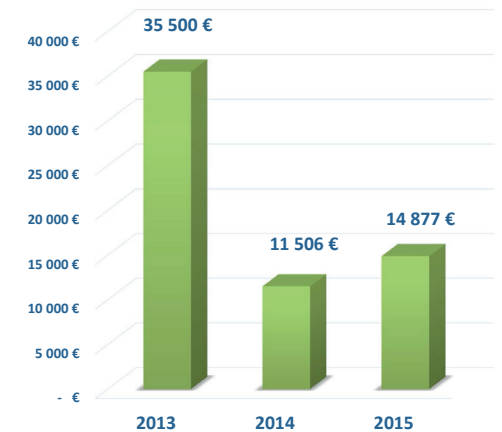
## STRUCTURE DES PRODUITS DE 2013 A 2015



## ÉVOLUTION DES PRODUITS DE 2013 A 2015





**RÉPARTITION DES CHARGES EN 2015 : 2 584 853 €****ÉVOLUTION DES CHARGES DE 2013 A 2015****RATIO DE SOLVABILITE****RÉPARTITION DU BILAN PASSIF DE 2013 A 2015****RÉPARTITION DU BILAN ACTIF DE 2013 A 2015****INVESTISSEMENT DE 2013 A 2015**



## 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 24/24h

#### ELBEUF

Pôle de proximité  
8 place Aristide Briand  
76500 Elbeuf

#### LA BOUILLE

Mairie  
1, rue de la République  
76530 La Bouille

#### DUCLAIR

Mairie  
Place du Général de Gaulle  
76480 Duclair

### Rouen Normandie 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  
Borne d'Information Touristique 24h/24  
accueil@rouentourisme.com  
[www.rouentourisme.com](http://www.rouentourisme.com)

