

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016



Sommaire

Structure institutionnelle	5
Rétrospective 2016	6
Direction Générale	9
Pôle Accueil des Publics	12
Pôle Stratégie et Marketing	16
Pôle Administratif et Financier	26

2016

Rouen 2016: mieux que d'autres destinations



2016, après 2015, a été également marquée par des attentats (Saint-Etienne du-Rouvray, Nice...), tristes et révoltants événements qui, au-delà des morts que nous pleurons, ont fait fuir des touristes, principalement étrangers.

Nous avons connu, de nouveau en 2016, une baisse des groupes accueillis sur notre territoire, notamment japonais; les croisières fluviales, fréquentées essentiellement par des clientèles étrangères, ont marqué le pas, alors qu'elles étaient en progression constante depuis des années; le nombre de visiteurs accueillis et renseignés en nos bureaux d'accueil de Rouen et de Jumièges a, de nouveau, légèrement baissé...

Mais dans ce contexte difficile, qui touche toutes les régions françaises, Rouen, sa métropole, et la Normandie en général, s'en sortent un peu mieux qu'ailleurs, mieux en tout cas que Paris et que la côte d'Azur.

Cela est dû à une bonne résistance de la clientèle française, mais aussi à nos efforts constants, ces dernières années, pour enrichir notre offre touristique, pour mieux communiquer sur nos initiatives et sur nos atouts nombreux.

Initiative quasi unique en France, 2016 a vu la création de la Réunion des Musées Métropolitains (RMM), formidable outil de cohésion et de mise en valeur de la concentration exceptionnelle de musées que nous avons à Rouen, le plus fort taux de musées par habitant en France. La gratuité des collections permanentes s'est traduite par une augmentation de 35 % des fréquentations. Fréquentation favorisée également par les expositions autour de la 3^e édition du Festival Normandie impressionniste portant sur « le portrait ». Un festival renforcé par les initiatives de la ville de Rouen en matière de street art (Rouen impressionnée) dans plusieurs quartiers de la ville.

C'est en 2016, que le Panorama XXL, inauguré fin 2014, a connu son maximum de fréquentation, avec le panorama Rouen 1431, à l'époque de Jeanne d'Arc. Un panorama qui a bénéficié à l'Historial Jeanne d'Arc, notamment pour les visites de groupes.

Que ce soit pour l'accueil et la satisfaction des publics, pour une communication ciblée, pour des accueils presse toujours plus nombreux, pour une présence renforcée sur le digital et les réseaux sociaux, pour le développement des visites et circuits proposés, notamment nature, pour la progression de nos boutiques et de nos partenariats, pour la recherche et l'accueil des congrès, pour la prospection à l'étranger (avec, en particulier, Atout France et le Comité Régional de Tourisme de Normandie), toute l'équipe de Rouen Normandie Tourisme & Congrès s'est de nouveau mobilisée à 120 % en 2016.

Travaillant toujours avec une ou deux années d'avance, une part importante de cette année 2016 a été consacrée à la préparation et à la commercialisation de l'année 2017.

Une année 2017 marquée par l'accueil à Rouen, en mars, de la plus grande manifestation touristique française tournée vers l'international: « Le Salon Rendez-vous en France ».

Une année 2017 placée sous le double patronage de Picasso et Guillaume le Conquérant:

- Picasso, pour tout un ensemble de manifestations autour de quatre lieux, le musée des Beaux-Arts, le musée de la Céramique, le musée Le Secq des Tournelles et le château de Boisgeloup près de Gisors où, pour la première fois, seront présentées en détail les œuvres réalisées par Picasso dans sa période normande (1930-1935).

- Guillaume le Conquérant sera le thème d'une nouvelle projection dans le cadre de Cathédrale de lumière, l'année même où nous fêterons le 950^e anniversaire de la refondation de Jumièges, en 1067.

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

Rouen Normandie Tourisme & Congrès est administré par un Conseil d'Administration qui a été désigné pour un mandat de trois ans lors de l'Assemblée générale du 03 juin 2014. Il s'est réuni le 15 mars et le 11 octobre 2016. Les 36 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 Xavier LEMOINE

En charge du Tourisme de Croisières

Monsieur Philippe DEPREAUX

En charge du Tourisme Economique et Technique

Monsieur Matthieu LUCAS

En charge du Tourisme Universitaire

Monsieur Jean-Michel LEVACHER

En charge des Sites, Monuments, Musées et Mécénat

RÉTROSPECTIVE MENSUELLE 2016

JANVIER



Nouvelle charte graphique pour les éditions

FÉVRIER



Salon Mice Connect Bedouk à Paris pour le Bureau des Conventions

MARS



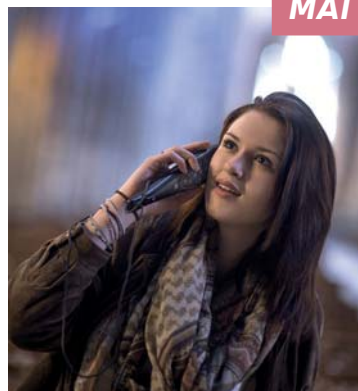
Campagne d'affichage sur le réseau Métrobus de la métropole du 23 au 30 mars pour le Pass en Liberté

AVRIL



Participation au Salon RDV en France 2016 à Montpellier: sélection de Rouen au RDV France 2017

MAI



Sortie des nouveaux audioguides sur les pas de Jeanne d'Arc

JUIN



Rendez-vous Métropole Rouen Normandie: nouveau guide fusionné avec le service du Label Ville et Pays d'Art et d'Histoire

JUILLET



Les week-ends RouenVersants où sont mis à l'honneur les artistes du territoire

AOÛT



Campagne promotionnelle France bleu en régions Nord-Ouest

SEPTEMBRE



Week-End Saveurs et Couleurs Culinaires

OCTOBRE



#RouenExperiences

NOVEMBRE



Visite technique du Parc des Expositions suite aux récents travaux et remise des brochures aux partenaires

DÉCEMBRE



Démarchage en Corée du sud

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.

SMA et CRT (Seine-Maritime Attractivité et Comité Régional de 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. Seine-Maritime Attractivité [...] 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 la Fédération Nationale des Offices de France et du Conseil d'Administration

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
Priscillia Carvin
Thomas Digiaud
Nicolas Di Grappa
Charlotte Jourdain
Jaco Seyffert
Jérémy Vantorre

Administration et finances

Sabrina Jeanne
Sophian Bensbia

**PÔLE STRATÉGIE ET MARKETING****Service Commercial Loisirs**

Jessica Villamaux
Perrine Vigneron
Maxence Dupuich
Anaïs Le Masson

Service Communication

Marion Rabiller
Samir Sirat
Lise Vigreux

Bureau des Conventions

Beatriz Delfanne
Julien Leloup

**Service Promotion &
Développement des partenariats**

Yannick Bugeon
Florence Hémard-Pinoy
Quentin Bicheux
Mathilde Hervé-Vincent



Une équipe de 45 guides conférenciers

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

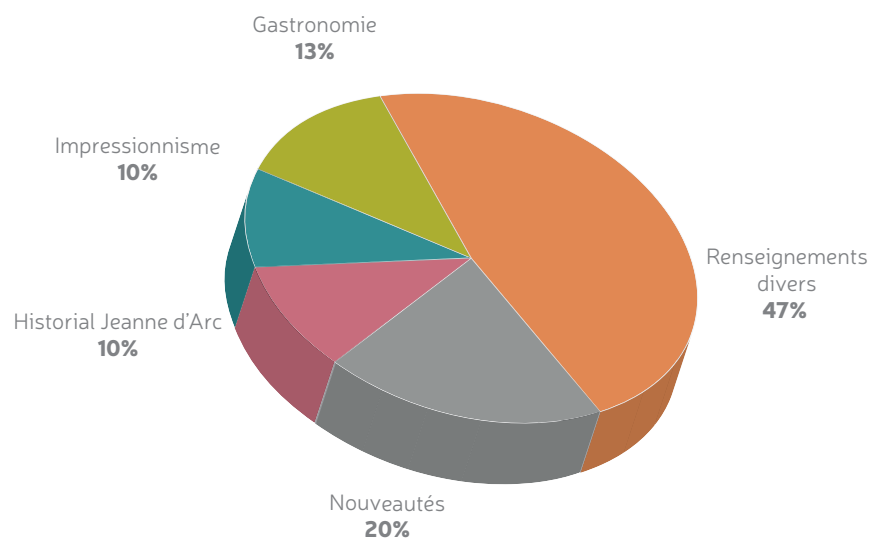
PRESSE ET RELATIONS EXTÉRIEURES

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

38 ACCUEILS PRESSE 11 PAYS

Les principales demandes restent le Panorama XXL, la thématique Jeanne d'Arc et l'Historial qui lui est dédié. La gastronomie reste en bonne place et la thématique impressionniste est particulièrement demandée (Festival Normandie Impressionniste du 16 avril au 26 septembre 2016). Enfin, les accueils presse restent diversifiés puisque 47 % des demandes le sont sur des thèmes aussi variés que l'art de vivre, le tourisme d'affaires et l'architecture.

Part des demandes traitées par le service presse



Pays	Exemples de Médias	Exemples de thèmes
France	Tour Mag (janvier), Cuisine actuelle (janvier), Mymycoton&cie.fr (avril), thema archi.fr (mai), Meet&Travel Mag.fr (mai), Pèlerin Magazine (juin), Détours en France (juillet), Class Tourisme (juillet, l'éveil des sens (août), Figaro (octobre), VMF (novembre), Multi-Groupes (novembre), Multi-Groupe (décembre)	Hôtel Flaubert, Gastronomie, Art de Vivre, Architecture, Tourisme d'Affaires, Rouen & vallée de Seine, Week-end à Rouen, Jeanne d'Arc et Patrimoine religieux, Route des Fruits, Architecture, Bien-être, Gastronomie, Littérature, Rouen
Irlande	Tootlafrance (octobre)	Fête du Ventre
Angleterre	Telegraph (avril), multi-groupes (juin), Southern Daily (juin), Jewish Telegraph (septembre)	Jeanne d'Arc, Impressionnisme
Belgique	Travelling (avril), Femme d'aujourd'hui (mai), La libre Belgique (juin)	Jeanne d'Arc, Historial
Espagne	Thelva (Mai)	Impressionnisme
Allemagne	DomRadio-HNA (mai), Salzbrucker Zeitung (juin),	Jeanne d'Arc
Corée	KBS1 TV (mai)	Nouveautés
Japon	Shiho Tensei (juin)	Patrimoine et Histoire
Autriche	Multi-groupes (juin)	Nouveautés à Rouen
Hollande	Multi-groupes (juin)	Villes de Normandie
Italie	Confidenze & Affari Italiani (juillet)	Luxe & Nouveautés
Hongrie	www.24.hu (septembre)	Gastronomie
Brésil	Amavitour (novembre)	Vélo

ACCUEIL DES PUBLICS

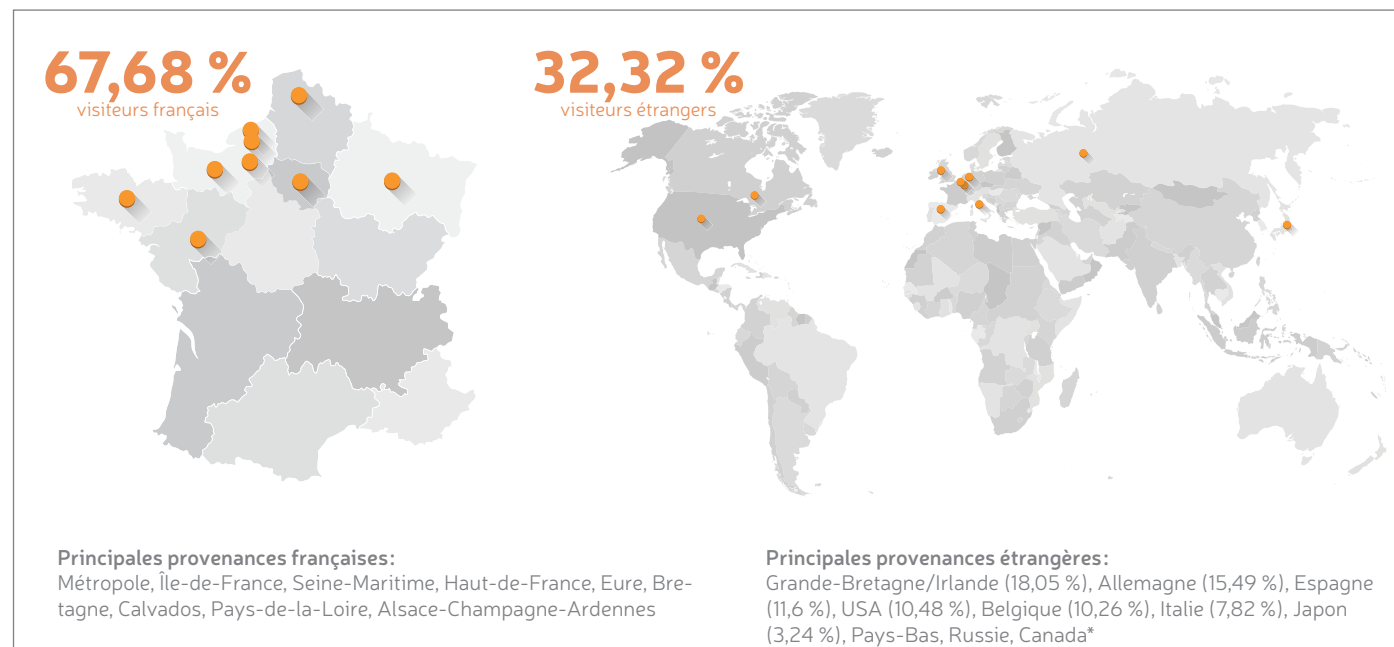
Sept conseillers de séjours accueillent, renseignent et assurent la promotion du territoire.

La forte baisse du nombre de visiteurs étrangers au profit de visiteurs français en 2016 s'explique par plusieurs raisons :

- un contexte international et national difficile marqué par des attentats et des mouvements sociaux ;
- le Brexit ;
- un contexte économique peu favorable aux déplacements des étrangers (par exemple, - 69,17 % de Japonais entre 2016 et 2015 sur la métropole rouennaise).

En 2016, la proportion de visiteurs Français et Étrangers s'est inversée par rapport à 2015 :

- Pourcentage de visiteurs Français: 67,68 % (+10 points)
- Pourcentage de visiteurs étrangers: 32,32 % (-10 points)



* Part calculée parmi les visiteurs étrangers

CHIFFRES CLÉS

Rouen

260 896

VISITEURS AU COMPTEUR

249 551

VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES

1 661 (+24,14 %)

APPELS TÉLÉPHONIQUES

1 464 (+14,73%)

E-MAILS ET COURRIERS (DONNÉES TOURINSOFT)

ZOOM

Les trajets en bus ont la côte !

Depuis le 06 août 2015, les lignes de bus longue distance se sont développées en France avec plus de 200 liaisons sur l'ensemble du territoire.

Dès février 2016, Rouen Normandie Tourisme & Congrès a décidé de vendre des billets Flixbus: plus de 490 transactions ont été effectuées sur l'année 2016. Les ventes se font majoritairement auprès des résidents de la métropole et la part des ventes effectuée par les touristes étrangers représente 12 % des transactions.

Les trajets les plus demandés sont :

- Rouen - Porte Maillot
- Rouen - Aéroport Paris Charles-de-Gaulle.

BIT JUMIÈGES

CHIFFRES CLÉS

11 333

VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES (+5,8 %)

281

(+171 APPELS PAR RAPPORT À 2015)

149

(+ 141 E-MAILS ET COURRIERS PAR RAPPORT À 2015)

ALLER AU-DEVANT DES VISITEURS

ZOOM

Billetterie spectacles

La cathédrale de Rouen a accueilli le concert de l'orchestre d'harmonie de la Garde Républicaine dirigé par le lieutenant-colonel Sébastien Billard.

Les 363 billets vendus à Rouen Normandie ont permis de reverser la somme de 10 890€ TTC à l'association Agir avec Becquerel et la Fondation Charles Nicolle pour participer à l'acquisition d'un séquenceur de haute technologie permettant de détecter des fragments d'ADN tumoral dans le sang pour suivre l'évolution de la maladie.

ZOOM

Durant ces deux événements, un conseiller de séjour s'est tenu à disposition des visiteurs afin de leur apporter des informations touristiques sur le territoire.

Deux grands événements ont marqué l'année 2016 sur la base de Jumièges:



• **le festival du loup vert** a eu lieu du 16 au 17 septembre 2016 sur la base de Jumièges. Organisé par l'association La Meute, il a accueilli plus de 20 groupes pour sa première édition répartis sur trois scènes.

Le public a pu en même temps profiter des différentes activités offertes par la base: accrobranche, jeux d'enfants, canoë, tyrolienne, etc...

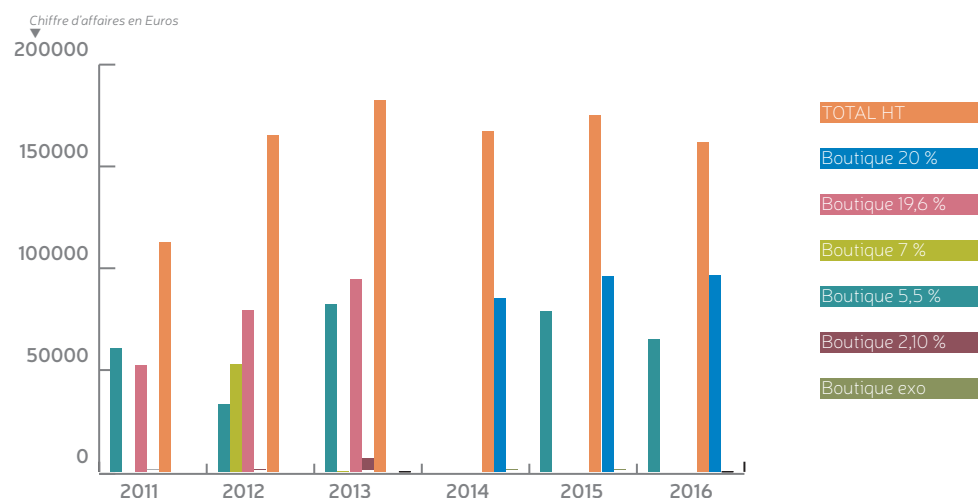
• **la fête médiévale viking** organisée les 23 et 24 juillet 2016 a pour objectif de faire revivre la ville au temps de nos ancêtres normands et de leurs visiteurs les vikings. Durant deux jours sont proposés des animations, spectacles de feu ou encore un marché médiéval durant lequel des artisans proposent leurs savoir-faire.



LA BOUTIQUE

ÉVOLUTION DES VENTES BOUTIQUE

Le chiffre d'affaires (161 806€ HT) connaît une légère baisse pour la première fois depuis 2010 avec -7.47 % par rapport à l'année 2015.



ZOOM



Plaisir d'offrir!

A l'écoute, l'équipe peut répondre très rapidement en proposant un ou plusieurs articles qui rappellent Rouen ou la Normandie.

Attentionné, le personnel assure la mise en valeur et la présentation des produits sous forme de pochettes, sacs cadeaux....

CROISIÈRES MARITIMES ET FLUVIALES

Année 2016 record à Rouen en nombre de passagers. Les croisières fluviales ont vu débarquer pas moins de 98 850 passagers. Un chiffre en hausse pour la quatrième 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	VIKING ROLF
	2016				39	31	29	41
	2015	32	44	33	35	29	36	-
	2014	40	35	35	34	31	35	-
	2013	40	34	-	36	31	-	-
		AVALON CREATIVITY	AMALEGRO	EXCELLENCE ROYAL	SCENIC GEM	RIVER VENTURE	BOTTICELLI	SEINE PRINCESS
	2016	32	35	35	22	31	54	54
	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	SEINE COMTESSE	VIKING KADLIN
	2016	43	52	32	32	35	29	34
	2015	41	64	27	31	39	-	-
	2014	37	51	-	-	-	-	-
	2013	44	63	-	-	-	-	-

CHIFFRES CLÉS

- Estimation nombre de passagers:

98 850 (+37,3%) *

* CE CHIFFRE REPOSE SUR UNE ESTIMATION DE MOYENNE DE 150 PASSAGERS PAR BATEAU POUR 118 ESCALES.

- Nombre d'escales de paquebots fluviaux en 2016:

628

• QUAI DE PARIS: **436**

• QUAI DE LA BOURSE: **170**

• QUAI GASTON BOULET: **50**

• TERMINAL CROISIÈRE: **1**

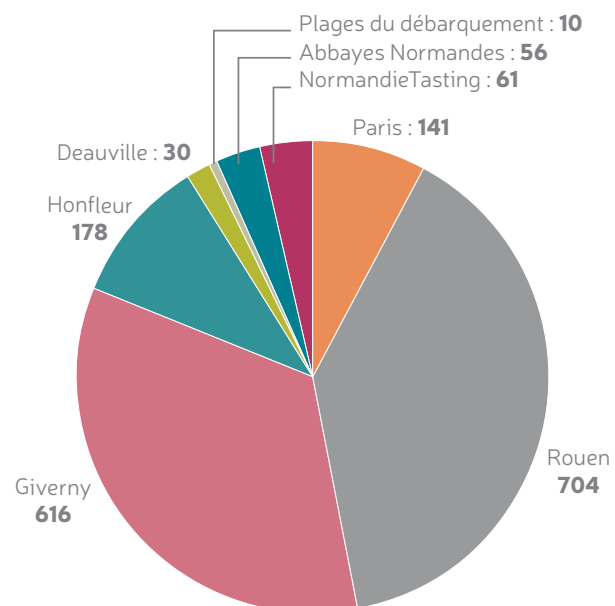
• SAINT-DENIS: **1**

• Croisières maritimes

	2013	2014	2015	2016
Nombre de croisiéristes	2 290	7 474	10 786	6724
Nombre d'escales	5	10	16	9
Nombre de nuitées	3 555	9 869	8 839	7206
Origines principales des croisiéristes	Royaume-Uni (1 460) et Allemagne (676)	Royaume-Uni (6 352), USA (671) et Allemagne (129)	Royaume-Uni (4851), USA (1615) et Allemagne (1255)	Royaume-Uni (6068), USA (466) et Australie (63)
Nombre de navettes assurant le transport des croisiéristes	24	28	44	16
Pourcentage de croisiéristes ayant participé à une excursion	45 %	40,19%	32,57%	29%



— 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.

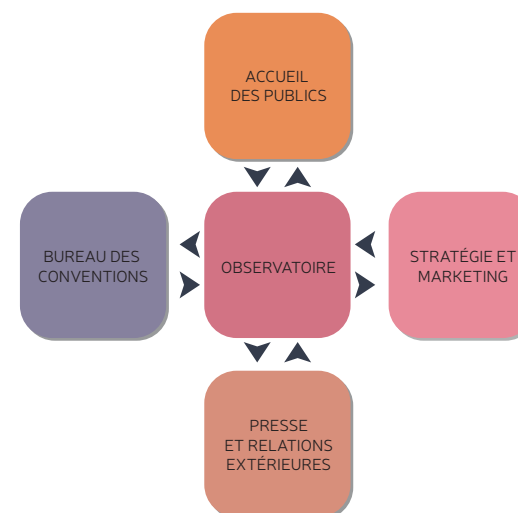
Parmi les données recueillies: les nuitées hôtelières sur la métropole (chiffre INSEE). Leur analyse a pour but de quantifier de manière concrète l'impact de la politique touristique sur le terrain.

	2013	2014	2015	2016
Ensemble	961 361	994 866	966 904	1 007 496
France	721 558	732 262	697 168	751 362
Étranger	239 803	262 604	269 736	256 134
Europe	189 155	212 728	218 579	211 823
Allemagne	23 577	27 197	28 165	31 993
Belgique	16 375	17 004	17 617	21 505
Espagne	10 968	15 757	12 851	12 219
Italie	17 336	26 717	26 073	22 184
Pays-Bas	11 384	12 451	13 482	15 254
Royaume-Uni	82 910	81 452	82 432	75 452
Suisse	3 093	3 249	3 968	4 686
Amérique	19 163	24 515	26 085	24 411
États-Unis	13 305	17 213	19 449	17 629
Asie/Océanie/Australie	27 350	20 100	19 453	16 010
Japon	18 549	10 794	8 319	4 710
Chine	1 690	2 496	2 722	3 076
Proche et Moyen-Orient	1 861	2 273	2 329	2 313
Afrique	4 135	5 262	5 619	3 891

ZOOM

Le bilan touristique de la métropole

Chaque trimestre, Rouen Normandie Tourisme & Congrès réalise un bilan touristique de la métropole dont l'objectif est d'avoir un état des lieux chiffré du nombre de visiteurs, de l'activité touristique et de Connaître les nationalités fréquentant le territoire. L'observatoire interroge également les professionnels pour avoir un retour concret du terrain et particulièrement les hôteliers, les restaurateurs ou encore les croisiéristes. L'année 2016 a été particulièrement difficile avec un troisième trimestre marqué par une météo fraîche et pluvieuse, un contexte terroriste difficile, et une tension sociale qui a laissé des marques.



ZOOM

Le club des indicateurs

Rouen Normandie Tourisme & Congrès est également membre du Club des Indicateurs créé par Offices de Tourisme de France. L'objectif de ce club est de permettre aux Offices de Tourisme de disposer d'outils d'analyse de leur structure et territoire de compétence afin de mesurer leur potentiel touristique grâce à l'indice de « touristicité ». Quatre dimensions sont prises en compte: l'accessibilité, l'attractivité, l'offre en tourisme de séjour et l'offre en tourisme d'excursion.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, plusieurs musées se sont regroupés sous le nom de RMM: Réunion des Musées Métropolitains et sont gérés directement par la Métropole Rouen Normandie. Ces musées sont devenus gratuits.



FRÉQUENTATION ANNUELLE DES MUSÉES					
	2013	2014	2015	2016	Évolution par rapport à 2015
Panorama XXL	-	-	121 643	93 946	-22,77 %
Historial Jeanne d'Arc	-	-	66 836	56 498	-15,46 %
Musée des Beaux-Arts	251 180	124 507	122 677	178 799	+45,74%
Museum d'histoire naturelle	28 603	36 387	36 273	46 878	+29,23%
Gros-Horloge	24 142	27 589	26 910	20 438	-24,05%
Musée des Antiquités	22 526	30 176	25 699	26 912	+4,72%
Musée National de l'Éducation (*janv à oct: travaux, musée fermé)	8 886	4 809*	17 557	15 797	-10,02%
Musée le Secq des Tournelles	12 217	11 569	10 121	16 249	+60,54%
Musée de la Céramique	7 780	6 139	6 845	9 639	+40,81%
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	7 373	7 984	7 711	7228	-6,26%
Tour Jeanne d'Arc	12 636	15 071	14 102	15 140	+7,36%
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire	5 994	4 141	4545	6 679	+46,95%
Musée Industriel de la Corderie Vallois	14 496	9 007	9827	11 366	+15,66%
Musée Pierre Corneille Rouen	5 699	3674	7 081	5 730	-19,07%
Musée Pierre Corneille Petit-Couronne	4 400	4 221	4 189	3 088	-26,28%
Pavillon Flaubert	732	828	1 101	2 024	+83,83 %
Fabrique des Savoirs	30 434	35 785	29 345	43 137	+47%
Centre d'Art Contemporain de la Matmut	17 792	15 702	19 720	20 770	+5,32 %
Abbaye Saint-Georges	-	27 306	24 137	21 588	-23 %
Château du Taillis	-	5 210	2 857	7 719	+170 %
Compteurs de visites					
Église Sainte Jeanne-d'Arc	273 109	284 824	278 037	193 791	-30,30 %
Abbatiale Saint-Ouen	66 683	93 009	82 027	67 295	-17,95 %
Église Saint-Maclou	12 995	71 926	64 912	38 695	-40,39 %
Aître Saint-Maclou (*estimations suite à compteur endommagé)	217 470	235 082*	308 000	NC	NC
Abbaye de Jumièges	76 169	78 367	92 634	80 161	-13,46%

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 voyageurs ou d'autocaristes.



EDUCTOURS			
DATES	NOM DE L'EDUCTOUR	NATIONALITÉS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
18/02/2016	Jalpak	Japonaise	2
25/02/2016	Eductour autocaristes	Française	8
	RVEF 2016 - Prétours	Chinoise	13
	RVEF 2016- Prétours Grands sites	Multi-nationalités	16
20-21/04/2016	Hplus Reisen	Allemande	11
27/04/2016	Route Marine – Crystal Cruises	Américaine	2
26-27/09/2016	Eductour TO	Coréenne-du-sud	5
03-04/10/2016	TO Imagetrans	Chinoise	1
04/10/2016	Eductour TO	Scandinave	5
28-30/11/2016	Amavitour	Brésilienne	2
04-06/12/2016	Jata	Japonaise	28

ZOOM

JATA

Les principaux responsables de la JATA (Japan Association Travel Agents), composée des présidents et directeurs des plus importants tour-opérateurs japonais, ont choisi Rouen pour leur séminaire annuel international. Musée des Beaux-Arts, Historial Jeanne d'Arc, Panorama XXL, ont été autant de visites afin de leur faire découvrir l'offre de la Métropole. Rouen Normandie Tourisme & Congrès reste à l'écoute de ces partenaires fidèles afin de permettre le retour des touristes japonais.



MARCHÉS	ACTIONS	VILLES OU DEPARTEMENTS	DATES
FRANCE			
	Démarchage commercial	Le Mans et Tours	18-21/01/2016
	Démarchage commercial	Ille-et-Vilaine et Manche	18-22/01/2016
	Démarchage commercial	Nord-Pas-de-Calais	25-28/01/2016
	Démarchage commercial	Orne et Calvados	27-29/01/2016
	Tourissima	Lille	26-28/02/2016
	Salon CE	Rouen	10-11/03/2016
	Destination Nature	Paris	17-20/03/2016
	Croisi Europe	Strasbourg	18-20/03/2016
	RDV en France	Montpellier	05-06/04/2016
	Salon Tourisme	Béthune	24/11/2016
EUROPE			
BELGIQUE	Salon des vacances	Bruxelles	04-08/02/2016
AUTRICHE ET REP. TCHEQUE	Médiatour 2016	Prague-Vienne	15-17/02/2016
ALLEMAGNE	Workshop France	Frankfort	10/06/2016
MARCHÉS LOINTAINS			
BRESIL	Démarchage commercial	Belem – Sao Luiz – Sao Paulo	12-21/02/2016
ETATS-UNIS	French affairs	New-York	21-25/10/2016
SEOUL	Impressive Normandy	Corée-du-sud - Séoul	07-12/12/2016

SERVICE PARTENARIATS

Le service partenariats de Rouen Normandie Tourisme & Congrès 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.

556

ADHÉRENTS EN 2016

101 225€ HT

MONTANT DES COTISATIONS

50 708€ 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.



6 104

NOMBRE DE PASS EN LIBERTÉ VENDUS EN 2016

43 143 € HT

CHIFFRE D'AFFAIRES

ZOOM

Partenariat avec le Poème harmonique

L'ensemble de nos adhérents ont été invités au concert de musique baroque « Nochebuena » à la Chapelle Corneille le 15 décembre 2016. Un accueil VIP leur était réservé avec un placement privilégié, suivi d'un cocktail en présence de Vincent DUMESTRE et son orchestre.

ZOOM

CLASSEMENT « Chambre d'Hôtes Référence »

Destiné aux chambres d'hôtes ne souhaitant pas être labellisées par les réseaux existants tels Gîtes de France, Clévacances, etc., ce nouveau classement est une démarche simplifiée, à moindre coût, permettant de valoriser l'hébergement mais aussi de rassurer les clients sur la qualité des prestations proposées. Le service des Partenariats est habilité à délivrer ce classement.



ACTIONS

• LES ACTIONS PARTENAIRES:

Rouen Normandie Tourisme & Congrès met un point d'honneur à informer et à inviter ses partenaires sociaux professionnels, considérés comme ambassadeurs de leur ville et de leur territoire, aux événements liés à l'actualité, mais aussi à des visites techniques et soirées privées:

- 2 SOIRÉES DES PARTENAIRES - les 25 janvier pour la présentation des grands événements 2016, et 12 septembre pour admirer le spectacle de lumière sur la Cathédrale;
- EXPOSITION SCÈNES DE LA VIE IMPRESSIONNISTE - Musée des Beaux-Arts de Rouen - le 18 avril 2016;
- PANORAMA XXL - Nouvelle exposition Rouen 1431 - les 2 et 7 juin 2016;
- JOURNÉE DES PARTENAIRES - 21 novembre 2016 - Visite du parc des expositions.



LES ACTIONS POUR LE PASS EN LIBERTÉ:

- Campagne d'affichage sur 60 sucettes Decaux du réseau Métropole.
- Partenariats avec les cinémas Pathé Docks 76: places gratuites pour plusieurs avant-premières:
- Promotion du Pass dans les centres commerciaux Docks 76, Saint-Sever
- Vente de Pass au tarif préférentiel de 8€ sur le site Marché Privé: Total des ventes: 120 Pass en Liberté sur 4 périodes réparties sur l'année
- Chéquiers Adrexo: encart publicitaire avec réductions pour les pass en liberté 30 000 exemplaires distribués.

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: 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 FR/GB :

100 000 ex

• Plan guide de Rouen A4 FR :

100 000 ex

• Nos bonnes adresses: 12 000 ex.

• Flyers En 2016, Partez découvrez...:

10 000 ex.

• Flyers Destination nature : 5 000 ex

• Partez, naviguez

10 000 ex

• Guide Patrimoine,

Loisirs & Nature 10 000 ex

• Flyers Mon Pass en Liberté:

15 000 ex.

• Flyer Audioguide GB/D/J: 1000 ex

It/SP/NL: 500 ex

NOUVEAU: Flyer audio-guide Jeanne d'Arc: FR/GB: 1500 ex

• Magazine de l'Office de Tourisme & des Congrès n°11:

20 000 ex. FR/ 10 000 ex. GB

Éditions professionnelles

• Manuel des ventes: 2 500 ex. FR / 500 ex. GB

• Tourisme Jeunes et Scolaires

scolaires: 1 500 ex. FR

• Sorties journées et séjours groupes:

3 000 ex. FR / GB en pdf

• Rapport d'activité 2015 : 200 ex.

• Guide du Partenaire: 1000 ex.

• Dossier Presse: 150 ex. FR/GB/D/NL/IT/JAP /

Flyers Boutique GB:

12 000 ex

SUPPORTS DE COMMUNICATION AUX ANIMATIONS:

• Flyers week-end Saveurs et couleurs culinaires: 2 000 ex.

• Flyers location de vélos à Jumièges: 1 500 ex.

OUTILS DE COMMUNICATION

• Nouvelle signalétique

COMMUNICATION EXTERNE

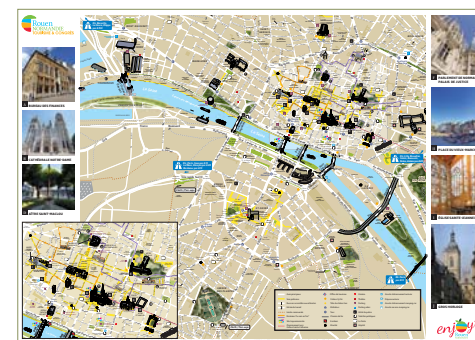
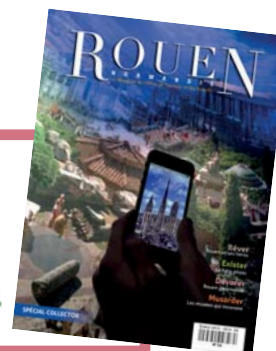
• Opération de promotion du club des Toques de Rouen vallée de Seine: 5 800 cartes postales en partenariat avec l'imprimerie Leclerc



ZOOM

Les 10 ans du magazine de Rouen Normandie Tourisme & Congrès

Depuis de nombreuses années, Rouen Normandie Tourisme & Congrès prend en compte la dimension environnementale en ne travaillant qu'avec des imprimeurs certifiés et labélisés. L'ensemble des documents sont donc imprimés avec des encres 100 % végétales et sur des papiers certifiés PEFC™.



LE WEB

CHIFFRES CLÉS

Depuis le mois de novembre 2015, le site rouentourisme.com et rouentourisme.mobi ne forment qu'une seule plateforme:

656 326
VISITES

1 508 789
PAGES VUES



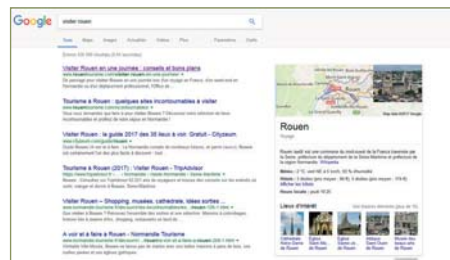
ZOOM

Le référencement du site internet:

L'évolution positive de la fréquentation du site internet témoigne de la réussite du travail engagé tout au long de l'année sur l'optimisation du référencement.

En partenariat avec l'Agence Power Traffic, nos équipes ont réalisé un audit complet du site internet et mis en place une stratégie qui a permis de passer de 1000 à plus de 3000 mots-clés référencés dans les moteurs de recherche entre janvier 2016 et janvier 2017, positionnant ainsi plus de 450 mots-clés en première position des résultats de recherche.

Ce travail d'amélioration du référencement se prolongera en 2017 notamment sur la version anglophone du site.



MÉDIAS SOCIAUX

Rouen Normandie Tourisme & Congrès est très présent sur les médias sociaux où de nombreux jeux sont organisés pour les animer. Rouen Normandie Tourisme & Congrès 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

Miles&Love

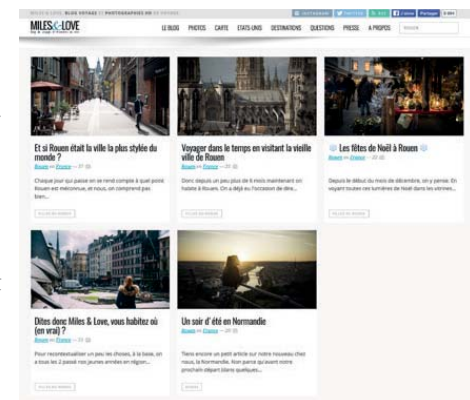
En 2016, Rouen Normandie Tourisme & Congrès a travaillé avec Sébastien et Manuelle Augereau, connus sous le pseudo Miles&Love. Séduits par la qualité de leur travail, nous avons choisi de collaborer avec ce couple de blogueurs qui a décidé de s'installer à Rouen après avoir eu un vrai coup de cœur pour la ville.

Miles&Love ont rédigé 5 articles sur Rouen et la Vallée de Seine, notamment « Et si Rouen était la ville la plus stylée du monde ? » qui a comptabilisé plus de 25 000 vues.

Miles&Love

www.milesandlove.com

www.instagram.com/milesandlove/



SERVICE COMMERCIAL LOISIRS GROUPES

Le service commercial de Rouen Normandie Tourisme & Congrès est l'interlocuteur privilégié pour toutes réservations de séjours et visites pour groupes.

VISITES GUIDÉES GROUPES

2 165 (-3,86%)
GROUPES

49 626 (-17,88 %)
PARTICIPANTS

263 912 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

CIRCUITS ET CROISIÈRES

171 (148 journées
+ 23 séjours:
+5,55 %)
CIRCUITS

6 400 (-3,80%)
PARTICIPANTS

342 303 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

65 018€ HT
MARGE

VISITES DU PORT ET CROISIÈRES

54 (+54,2 %)
GROUPES

29 245 € HT
CHIFFRES D'AFFAIRES



ZOOM

Sur 171 dossiers circuits journées et séjours,

Top 3 des sites les plus visités:

- 101 groupes en visite du port et/ou croisière La Bouille
- 46 groupes dans les musées RMM (musée des Beaux-Arts, musée Le Secq des Tournelles et musée de la Céramique)
- 69 groupes sur Historial Jeanne d'Arc (43) et Panorama XXL (26)



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 modeler 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, rubrique « Réservez ».

ZOOM

Visites insolites

Au cours de l'année 2016, les visites de Rouen Normandie Tourisme & Congrès et celles de la métropole ont été refondues dans une seule édition et ont engendré une augmentation de l'offre de visites guidées, notamment de nouvelles thématiques insolites : les lieux secrets de la Cathédrale, les toits et charpentes de Saint-Ouen, la Chapelle Corneille, le Carillon, visites nocturnes à la bougie qui ont rencontré un grand succès, départs complets et de nouvelles dates créées en cours d'année pour répondre à la forte demande et l'intérêt du grand public.



CHIFFRES CLÉS

Nombre de participants

3 108 PARTICIPANTS
(+22,74 %)

VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES

15 703€ (+20,62 %)
CHIFFRE D'AFFAIRES

6 490€

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

The screenshot shows the website interface with a navigation bar at the top containing 'MICE / Presse', 'Pro & groupes', and social media icons. The main header includes 'Rouen NORMANDIE TOURISME & CONGRÈS' and a search bar. Below the header, there's a section for 'RECHERCHER & RÉSERVER' with filters for date, location, and duration. The main content area displays 'Événements à Rouen 15 résultat(s)' with a list of activities including 'Audio-Guides', 'Balade touristique byCyclo', 'Cimetière Monumental', and 'Rouen et ses trésors'. Each activity has a brief description, a price, and a 'Réserver maintenant' button.

BUREAU DES CONVENTIONS

Le Bureau des Conventions de Rouen Normandie Tourisme & Congrès en partenariat avec 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.

- **80 établissements hôteliers** pour **3 500 chambres** (22 % en 2 étoiles, 41 % en 3 étoiles, 15 % en 4 étoiles et 1 hôtel 5 étoiles sur la métropole.

- **3 principaux équipements dédiés aux manifestations professionnelles:**

- Le Kindarena: équipement sportif disposant de plusieurs salles de 1000 à 6000 places, salons modulables et 2 bars.
- le Zénith: capacité d'accueil jusqu'à 5200 personnes en amphithéâtre
- le Parc des Expositions: 22000 m² répartis en 6 halls.

La Métropole Rouen Normandie détient la 8^e place en surface d'exposition pour le Parc des Expositions derrière Montpellier Agglo, Rennes Métropole, Grand Dijon, Angers Loire Métropole, Tourq Plus et Saint-Etienne Métropole sur le panel de communautés d'agglomération sélectionné par le bureau d'études MKG Hospitality.

Source: Etude MKG Hospitality- P23 – avril 2015.

- **les tendances du tourisme d'affaires en 2016:**

- les organisateurs sont de plus en plus en recherche de destinations proches;
- les séminaires et les réunions se développent et baisse du nombre de congrès;
- les rassemblements entre 20 et 300 personnes sont en progression;
- le choix des lieux est basé sur les critères suivants: accessibilité, prix, capacité, originalité et réactivité commerciale.

Source: l'étude sur le Tourisme d'affaires en Normandie – Horwath – décembre 2016 pour le compte du CRT Normandie

- **663 808 nuitées d'affaires réalisées sur la métropole en 2016**

Source: INSEE 2016 – chiffres provisoires).

- **Augmentation du taux d'occupation en classement économique pour les hébergements hôteliers en 2016 par rapport à l'année précédente: + 3,7 %**

Source: Deloitte-In extenso

ZOOM

Depuis 2010, la CCI International Normandie et la CCI de Rouen ont créé un événement économique de référence permettant de mettre en relation les entreprises normandes, françaises et européennes avec les sociétés d'Afrique subsaharienne. Cette quatrième édition qui a eu lieu du 04 au 06 juillet 2016, a rassemblé plus de 250 entreprises. 20 pays ont été engagés dans cette coopération et le Bureau des Conventions a effectué plus de 230 réservations hôtelières pour une dizaine de pays parmi lesquels: Benin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Madagascar, etc....

LES SÉMINAIRES SUR LA MÉTROPOLÉ EN QUELQUES CHIFFRES EN 2016:

(étude réalisée par Rouen Normandie Tourisme & Congrès sur un échantillon dédié)

216 MANIFESTATIONS RECENSÉES PAR LE BUREAU DES CONVENTIONS SUR L'ENSEMBLE DE LA MÉTROPOLÉ: +10,20 %

38,5% DES ÉVÉNEMENTS ONT UNE PORTÉE NATIONALE ET **51,43 %** UNE PORTÉE RÉGIONALE;

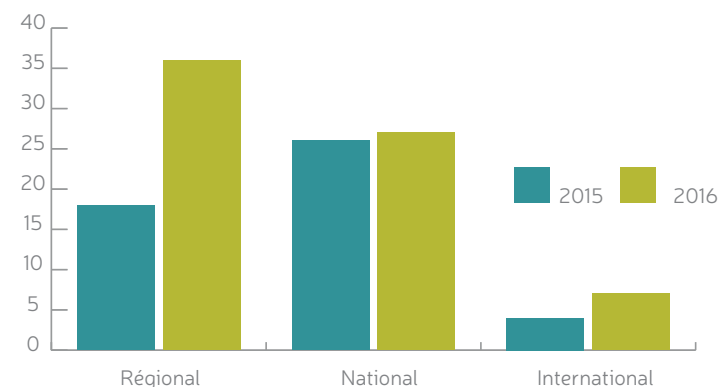
152 PARTICIPANTS EN MOYENNE SUR L'ENSEMBLE DES MANIFESTATIONS;

30,43 % DES DEMANDES HÔTELIÈRES SONT DES HÔTELS 3 ÉTOILES ET **29 %** DES HÔTELS 2 ÉTOILES;

33,33 % DES DEMANDES DES CLIENTS CONCERNENT LES LIEUX DE RÉUNION, **28,74 %** LES

TRAITEURS ET RESTAURANTS, **11,49 %** LES INFORMATIONS DIVERSES TELLES QUE LA DOCUMENTATION, LA BOUTIQUE, LA SONORISATION DE L'ESPACE, ETC....

Evolution de la portée des événements d'affaires



GESTION DES RÉSERVATIONS HÔTELIÈRES DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION DE 8 CONGRÈS:

Nom du congrès	Dates	Lieux	Nombre de participants
60 ^e anniversaire de la convention CMR-IDIT (Institut du Droit International des Transports)	18 au 20 mai 2016	Union Portuaire Rouennaise de Rouen	150 participants
Congrès SIA Powertrain (Société des Ingénieurs de l'Automobile)	1 ^{er} au 2 juin 2016	INSA du Madrillet à Saint-Etienne-du-Rouvray	540 participants
Congrès Europa-Africa	4 au 6 juillet 2016	Halle aux Toiles de Rouen	300 entreprises africaines et européennes
Congrès RegPep (International Regulatory Pepside Society)	12 au 14 juillet 2016	Faculté de droit de Rouen	400 participants
45 ^e journées Annuelles de Thérapie Psychomotrice	13 au 15 octobre 2016	Théâtre des Arts de Rouen	900 participants
Concours international de clarinette Jacques Lancelot	20 au 27 octobre 2016	Opéra de Rouen	100 participants
Réunion ACD chefs de département de Chimie	16 au 18 novembre 2016	Université de Rouen	60 participants



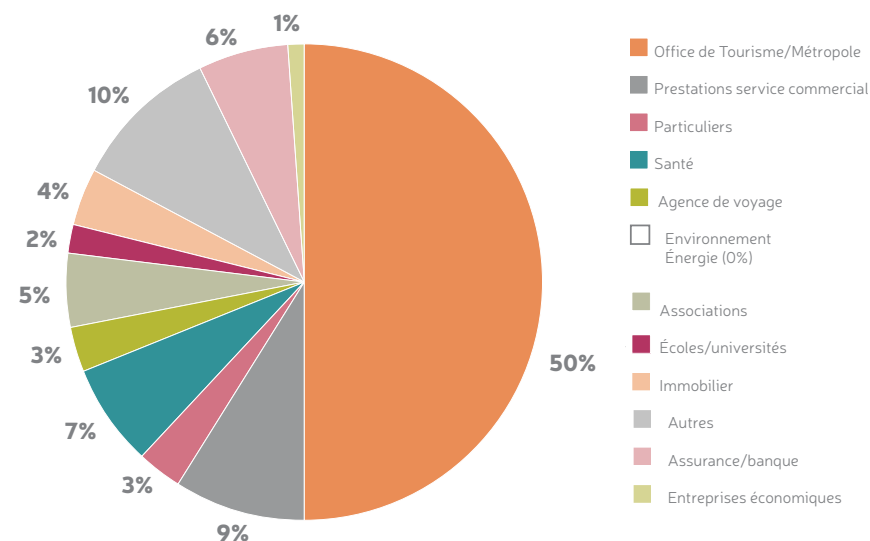
ZOOM

L'ATELIER CLAUDE MONET

Rouen Normandie Tourisme & Congrès propose l'Atelier Claude Monet pour organiser séminaires, dîners, conférences,ancements de produits, prestations privées... L'Atelier Claude Monet, situé au 1^{er} étage de l'Office de Tourisme est une salle de 140 m² avec une capacité d'accueil de 120 personnes. Destinée à accueillir: réunions, conférences, cocktails, etc... 153 manifestations se sont déroulées de janvier à décembre 2016. Une salle de sous-commission, le Salon Georges Amboise vient en complément de l'Atelier et peut accueillir jusqu'à 15 personnes maximum.

- **27** PARTICIPANTS EN MOYENNE À CHAQUE MANIFESTATION (-30 %)
- **56 %** DES SÉMINAIRES ONT UNE PORTÉE LOCALE ET **16 %** UNE PORTÉE DÉPARTEMENTALE
- THÉMATIQUES DE SÉMINAIRES: SANTÉ, BANQUES/ASSURANCE ET IMMOBILIER
- **85 %** DES ORGANISATEURS DE SÉMINAIRES SONT ORIGINAIRES DE SEINE-MARITIME ET **3,9 %** DE PARIS
- LA MOYENNE D'OCCUPATION DE LA SALLE EST DE **3H00** EN JOURNÉE CONTRE **4H00** EN SOIRÉE
- PLUS D'**UN TIERS** DES SÉMINAIRES DE L'ANNÉE 2016 ONT EU LIEU SUR LA PÉRIODE DES PROJECTIONS SUR LA CATHÉDRALE.

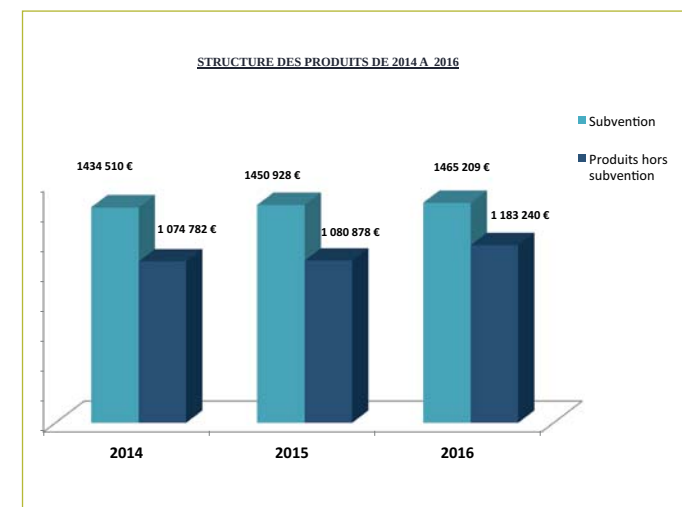
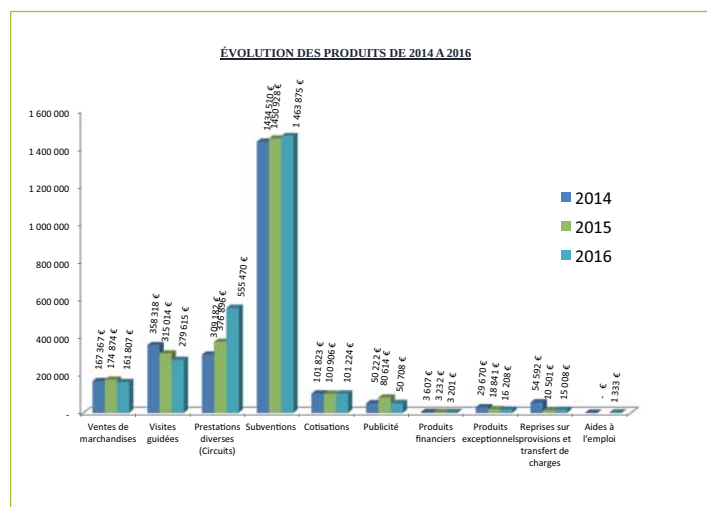
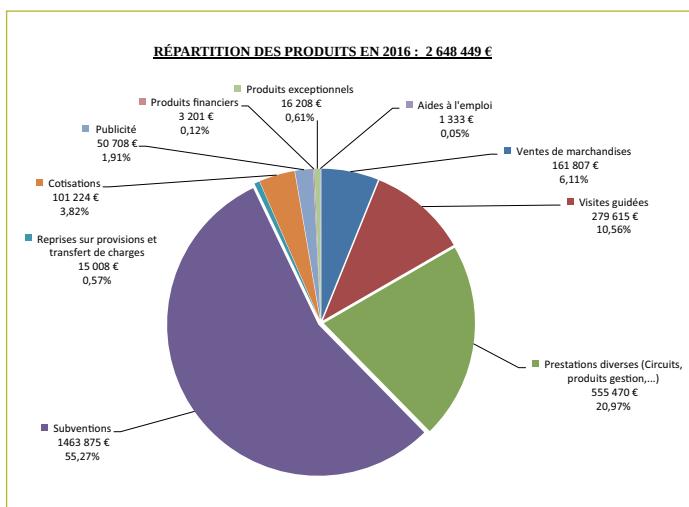
Manifestations par thématiques dans l'Atelier Claude Monet et le Salon Georges Amboise en 2016

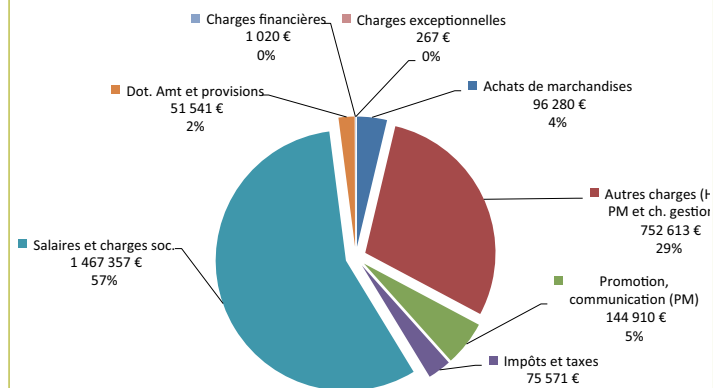
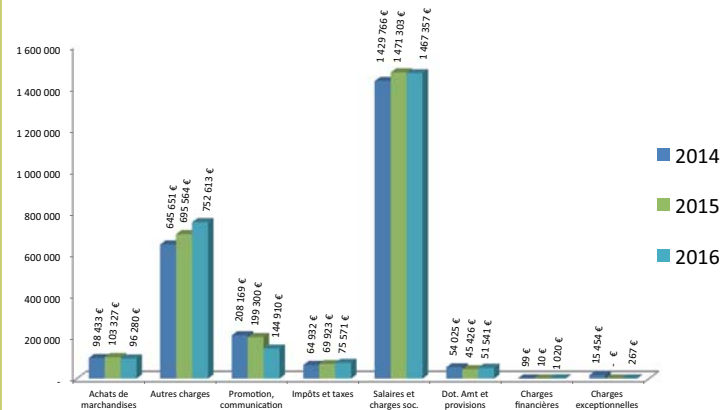
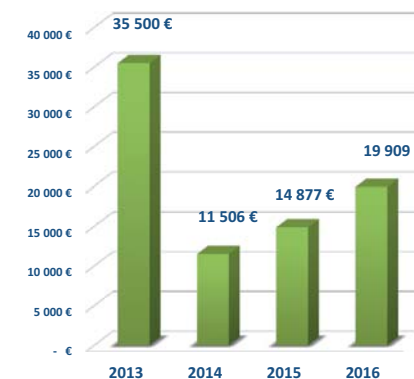
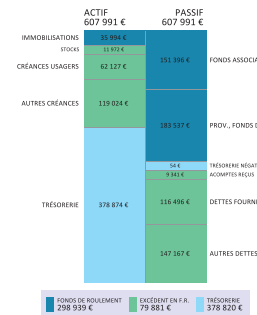
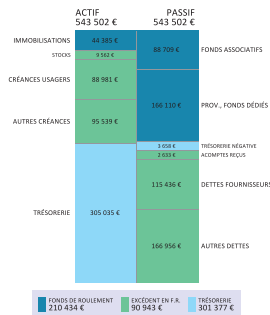
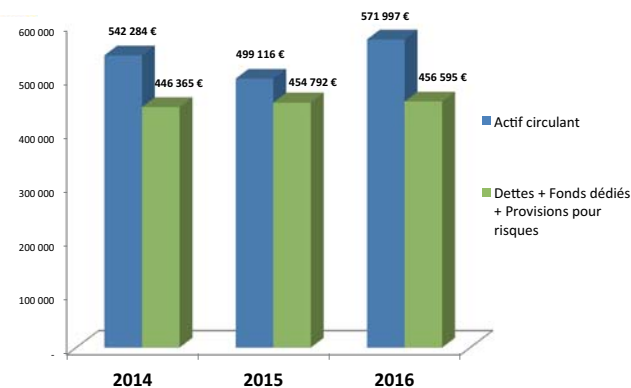


COMPTES DE L'EXERCICE 2016

Comptes annuels clos au 31 décembre 2015

	2012	2013	2014	2015	2016
Produits d'exploitation	2 310 783	2 738 577	2 476 587	2 509 733	2 629 040
Résultat d'exploitation	15 091	-72 629	-25 457	-72 102	40 768
Résultat net	22 620	-52 768	-7 238	-53 047	58 891



RÉPARTITION DES CHARGES EN 2016 : 2 589 559 €**ÉVOLUTION DES CHARGES DE 2014 A 2016****INVESTISSEMENT DE 2013 A 2016****RÉPARTITION DU BILAN****BILAN AU 31/12/2016****BILAN AU N-1****RATIO DE SOLVABILITE**



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
Tél. 02 35 18 01 48

DUCLAIR

Mairie
Place du Général de Gaulle
76480 Duclair
Tél. 02 35 05 91 50

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

