

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



Sommaire

Structure institutionnelle	4
Rétrospective 2017	8
Direction Générale	10
Pôle Accueil des Publics	12
Pôle Stratégie et Marketing	16
Pôle Administratif et Financier	30



Composition du Conseil d'Administration

Rouen Normandie Tourisme & Congrès est administré par un Conseil d'Administration composé de 36 membres répartis en 3 collèges et un Président d'Honneur :

12 membres de droit (désignés par chaque institution)

12 membres élus Collège des professionnels

12 membres élus Collège des Personnalités qualifiées

Ces deux derniers collèges sont renouvelables par tiers chaque année.

Le Conseil d'Administration s'est réuni le 19 janvier, le 04 avril et le 11 octobre 2017.

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

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 Ludovic DECONIHOUT
En charge du Tourisme d'Affaires

2017

Rouen 2017 : l'heure d'un bilan



D'une façon générale, 2017 a été pour le tourisme sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie une meilleure année que 2015 et 2016, années marquées par la répétition de tristes attentats.

Il en est de même pour Rouen Normandie Tourisme & Congrès (RNT&C).

2017 a vu, en effet, le retour progressif de certaines clientèles longues distances tels les japonais, une reprise de la croissance des croisières fluviales et surtout maritimes et la montée en puissance et la reconnaissance de la qualité de notre offre numérique en particulier sur les réseaux sociaux⁽¹⁾

Une fois de plus nos objectifs budgétaires ont été tenus, côté recettes comme dépenses.

Mais l'évènement majeur de cette année 2017 restera, pour tous ceux et celles qui y ont participé, la totale réussite de la manifestation des « Rendez-vous en France ». Les tour-opérateurs du monde entier, que nous avons accueilli à Rouen et en Normandie, nous ont donné la note maximale de satisfaction. Ce fut un bel exemple de réussite et de coordination d'énergies positives, entre les équipes d'Atout France, du Comité régional du tourisme et de Rouen Normandie Tourisme et Congrès ; entre toutes les collectivités régionales (Ville de Rouen, Métropole Rouen Normandie, les cinq Départements normands, la Région Normandie) ; entre tous les professionnels du tourisme associés à l'opération (hôteliers, restaurateurs, traiteurs, autocaristes, lieux et sites touristiques...). Qu'ils soient tous remerciés pour leurs efficaces contributions respectives.

Cela fait maintenant dix ans, trois mandats successifs de trois ans (le dernier ayant été prolongé d'un an) que vous m'avez fait l'honneur de m'élire à la présidence de notre office de tourisme. Le moment est venu d'un bilan et d'un passage de témoin.

Avec une formidable, solide, compétente et réactive équipe, sous la conduite de son directeur Yves Leclerc, je crois que nous avons fait, ces dix dernières années, un travail en profondeur et positif. Je suis convaincu que

l'image touristique de Rouen et de sa région proche a progressé de plusieurs points, en notoriété, comme en appréciation qualitative.

Les dix ans que nous venons de vivre ensemble (2008-2018) ont été celles de plusieurs bonds en avant, d'une adaptation permanente à un environnement de plus en plus changeant.

Pour notre office de tourisme cela a été tout d'abord un changement de territoire et de missions, avec la prise de compétence tourisme par la Métropole. Avec de nouvelles mobilisations pour 71 communes riches en forêts, sites de randonnées, berges de Seine, abbayes et patrimoines naturel et monumental divers...

Le travail effectué ces dix dernières années par l'équipe (solide, compétente et stable, je le répète volontairement) de RNT&C doit être salué : conquête de nouveaux marchés, mobilisation pour la réussite des Armadas, des Festivals Normandie Impressionniste et de dizaines d'événements, actions presse sur les cinq continents, développement de la boutique et de l'accueil, ouverture du bureau de Jumièges, création de la centrale de réservation, développement des circuits groupes et individuels, multiplication des visites organisées notamment avec le label Villes et Pays d'Art et d'Histoire, explosion des outils numériques et de notre présence sur les réseaux sociaux, montée en puissance du tourisme d'affaires, augmentation de notre équipe de guides parlant toutes les langues, multiplication de nos partenariats, création du Pass en liberté, édition d'un magazine bilingue de haute qualité, mesure des retombées économiques du tourisme, etc...

Sur un plan touristique plus large, ces dix dernières années ont été marquées par une mobilisation forte de la Métropole Rouen Normandie en faveur du tourisme avec la création de nouveaux lieux touristiques et culturels (Historial Jeanne d'Arc, Panorama XXL...), par les projections Cathédrale de Lumière, par la dynamique insufflée par la Réunion des Musées Métropolitains, par les investissements réalisés ou en cours concernant l'aménagement des quais, l'opération Cœur de Métropole, la restauration de l'Aître Saint-Maclou... sans

oublier le formidable développement du tourisme de croisière fluviale (un bateau et quelques centaines de personnes en 2008, plus de 20 navires et près de 100 000 croisiéristes en 2017).

Tout cela, à l'évidence, constitue un solide bilan.

Mais le moment n'est pas venu de se reposer sur ses lauriers. Bien au contraire !

Faire la liste de tout ce qui a été fait, nous fait plaisir. Mais cela ne suffit pas. Il ne faut surtout pas perdre de vue tout ce qui reste à faire, ce que les autres territoires ont fait, avant nous, plus que nous, dans ce monde de concurrence touristique exacerbée.

Je souhaite au nouveau Conseil d'administration, au nouveau Bureau, au nouveau Président qui seront élus en mars, la plus grande réussite pour encore et toujours rendre plus attractive notre métropole.

Bonne année 2018... et suivantes.

Guy Pessiot,
Président de Rouen Normandie Tourisme & Congrès

⁽¹⁾ Une enquête nationale réalisée par l'agence We Like Travel nous place en sixième position des offices de tourisme en France sur le plan de l'e-communication via les réseaux sociaux.

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, Caen, 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 (OTF).



Membre du Club Presse de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France (OTF).

Membre des Clusters du Comité Régional de Tourisme de Normandie : Médiéval, Tourisme d'Affaires et Croisières Maritimes et Fluviales



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

Priscillia Carvin
Thomas Digiaud
Nicolas Di Grappa
Tristan Eponville
Charlotte Jourdain
Jaco Seyffert
Jérémie Vantorre

Administration et finances

Sabrina Jeanne
Sophian Bensbia

PÔLE STRATÉGIE ET MARKETING

Service Commercial Loisirs

Jessica Villamaux
Perrine Vigneron
Anaïs Le Masson
Nicolas Varinich

Service Communication

Marion Rabiller
Samir Sirat
Lise Vigreux

Bureau des Conventions

Beatriz Delfanne
Julien Leloup

Service Promotion & Développement des partenariats

Yannick Bugeon
Florence Pinoy
Quentin Bicheux
Mathilde Hervé-Vincent

Une équipe de 42 guides conférenciers

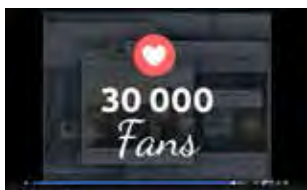
10 langues proposées (français, anglais, allemand, italien, espagnol, russe, japonais, portugais, chinois et coréen)

#RÉTROSPECTIVE MENSUELLE 2017



#JANVIER

30 000 fans
Facebook



#FÉVRIER

Soirée des
Partenaires
de l'Office de
Tourisme



#MARS

Salon
Rendez-Vous
France à Rouen



#AVRIL

Jumièges
au temps de
Guillaume le
Conquérant



#MAI

Exposition du
Parc Naturel
Régional des
Boucles de la
Seine normande
"T'as mis tes
bottes" dans la
cour de l'Office
de Tourisme



#JUIN

Accueil hors
les murs à
l'occasion de
la fête de la
Seine



#JUILLET

Accueil
de presse
Brésil
Viaja TV



#AOÛT

Rouenversants



#SEPTEMBRE

Salon France
Meeting Hub
à Nice



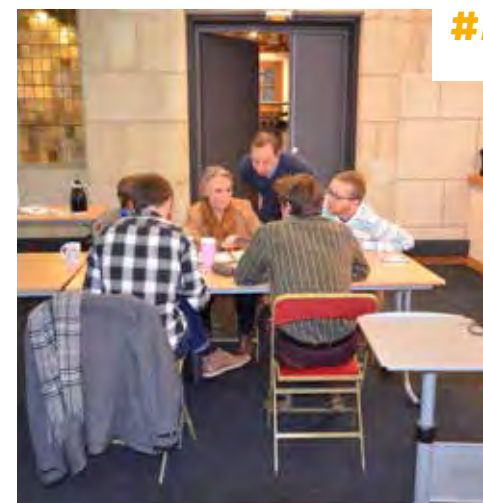
#OCTOBRE

Accueil croisières



#NOVEMBRE

Séminaire OTN,
l'internet de
séjour



#DÉCEMBRE

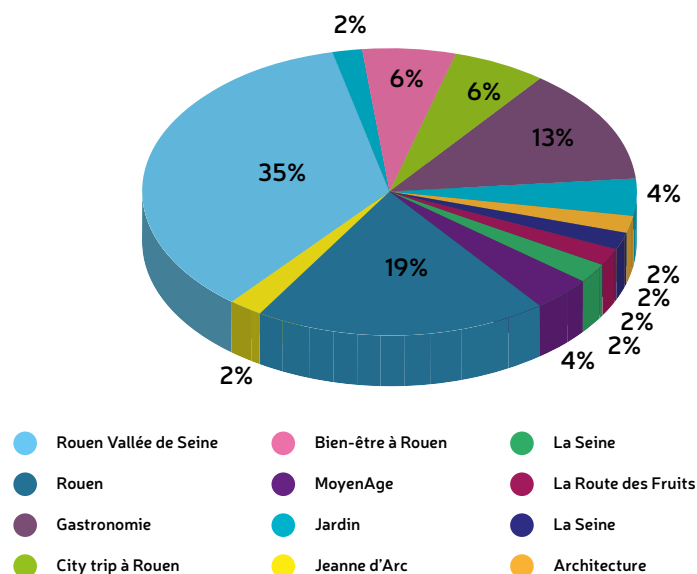
Séminaire
Office de
Tourisme du
futur avec
Patrice Belliot

PRESSE & 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.

49 ACCUEILS PRESSE 10 PAYS

PART DES DEMANDES TRAITÉES PAR LE SERVICE PRESSE



Pays	Exemples de Médias	Exemples de thèmes
France	La Maison France 5, Mafamillezen.com, Ma planète bien-être, Anti-âge magazine, la Quotidienne France 5, La Voix du Nord, Magazine 3 étoiles, Voyage de luxe, au fil des lieux, Les pieds dans le plat, Belles demeures, Grands Reportages, La Croix, Nous deux, Notre temps jeux, Côté santé, Femme actuelle voyage, Détours en France, Tout prévoir, L'évasion des sens, Happy City, Liliinwonderland, Travel.fr, Les marches de l'histoire	Architecture, Rouen, Picasso, Rouen et la vallée de Seine, Jeanne d'Arc, Le Moyen-Age, La route des fruits, Bien-être à Rouen, Gastronomie, City trip à Rouen
Grande Bretagne	The Telegraph, The Guardian, Kent Messenger, Cruise trade News, Western Mail, Daily Telegraph, Trinity Mirror, Daily Mirror, Yorkshire Evening Post, The Argus Brighton & South, Yellow Advertiser Essex, Travel Weekly, Evening Standard London	Rouen, la vallée de Seine, jardins
Belgique	Okra Magazine, l'avenir	City trip à Rouen
Espagne	Milviatges.com	Rouen
Allemagne	Gourmetblog.fr	Gastronomie
Chine	Multi support	La France romantique
USA	New York Times	La Seine
Multi nationalités	Rendez-vous en France	Rouen et la vallée de Seine
Danemark	La France	Jeanne d'Arc
Brésil	Fallado de Viagem, Viaja TV	Rouen et la vallée de Seine

Mytiske
Jeanne
forgylder
Rouen



32 ASSISTANCES PRESSE

Couverture presse	Exemples de médias
Presse régionale	Rouen Mag, Tendance Ouest, What's up, France Bleu Normandie, France 3 Région, Liberté Dimanche, Normandie Actu, 76 actu, Hérouville, Filfax
Presse nationale	Revue Unesco, hors-série, Tourmag, J'aime mon patrimoine, Business Event, Lonely Planet, Hospitality On
Presse étrangère	ECM, Mexes, Com Fusos, NUK Japan, editor group leisure mag, ewtg guide, The Connexion

86 ASSISTANCES PHOTOTHÈQUE

Demandes de visuels	Exemples de médias
TO	Reisewelt, Voyel, GmbH, GSI, Travel Advertisement, JP Produce, DFDS SEAWAYS, Holyday In, Ana Sales, GYB, Daumin Voyages, Highcliffe Coach Holidays, JTB Europe, Perrier Voyages, TJB Tokyo, Redevco France, services
Presse	Intercruises, Plurimedia, Tendance Ouest, Camping-Car Magazine, ID efficience Magazine, Rouen Mag, Unviajesinandamios.com, Radio France, Travel Wright, Guide des trains touristiques, HiEurope, J'aime mon patrimoine, Natuurlijk Normandië, Smithsonian.com, Studio For City, Travel-Adivor.eu, L'Est Eclair, Luxury Vacations, Viajar pelo Mundo, Arts et Vie, La France, Eurotunnel, Tendance Ouest Rouen, Paris Normandie, The Bulletin, Rpure, Côté Rouen
Institutionnels	atout France Italie, Alliance Française, Atout France Belgique, CRT Normandie, Esigelec, Issy les Moulineaux, Fred Olsen Cruise, Alliance Française Equateur, Asso d'Aviron France-Allemagne, Cité de la Céramique, Néoma Rouen Business School, GRA Agriculture, Ville de Rouen, ZigZag, Musée Evreux, Camping de l'aiguille creuse, Atout France Allemagne, Fondation Pour la Shoah, VP Auto, villesjohanniques.fr, Agence d'Attractivité de la Normandie, Atout France Japon, Pressclub de France, Montfermeil, Insee Normandie, Insa Rouen, Ibis Rouen Champs de Mars



#ZOOM

LA PRESSE PROFESSIONNELLE A LA DECOUVERTE DE ROUEN ET DE LA VALLEE DE SEINE

A l'occasion des Rendez-vous en France, une vingtaine de journalistes de différentes nationalités à travers le monde ont eu le privilège de découvrir les atouts de Rouen et plus largement de la métropole.

Relais auprès d'agences de voyage et de tours opérateurs étrangers, cette presse professionnelle touristique a ainsi découvert de nombreuses thématiques comme la Route des Abbayes, l'impressionnisme, Jeanne d'Arc et la riche architecture médiévale.



ACCUEIL DES PUBLICS A ROUEN

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

CHIFFRES CLÉS

265 308

VISITEURS AU COMPTEUR

259 061

VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES

809*

APPELS TÉLÉPHONIQUES

2 424*

E-MAILS ET COURRIERS

*DONNÉES TOURINSOFT

ZOOM

Tous les ans un séminaire Qualité des Offices de Tourisme de Normandie est organisé dans l'une des entités adhérentes.

Le 16 novembre 2017, Rouen Normandie Tourisme & Congrès a accueilli une cinquantaine de participants, responsables qualité et directeurs d'Office de Tourisme. Différents thèmes ont été abordés, tels que :

- l'impact des regroupements d'OT sur la marque Qualité
- l'appropriation par tous de la démarche Qualité Tourisme

Ces séminaires sont aussi l'occasion de partager ses expériences grâce à de nombreux échanges et ateliers.



ZOOM

"L'express de Rouen"

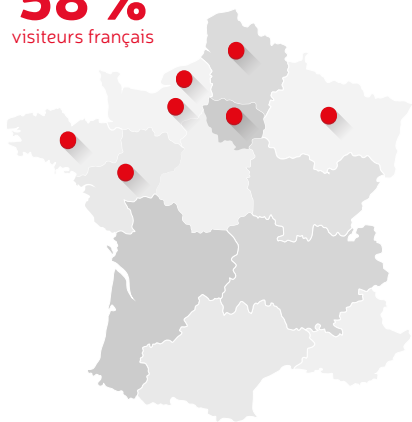
Tous les jours de juillet et août, Benjamin était le guide de la visite Rouen express (1 heure) des sites phares du cœur de ville, de la Cathédrale à la place du Vieux-marché en passant par le Gros-Horloge. Proposée tous les jours sur simple demande, en français ou en anglais, cette visite a remporté un vif succès !

- 533 participants
- 2 770 €HT de chiffre d'affaires



58 %

visiteurs français



Principales provenances françaises:

Métropole, Île-de-France, Seine-Maritime, Hauts-de-France, Bretagne, Eure, Grand-Est et Pays-de-la-Loire

42 %

visiteurs étrangers



Principales provenances étrangères*:

Grande-Bretagne/Irlande (19,22%), Allemagne (18,94%), Espagne (11,71%), USA (9,42%), Italie (9,24%), Pays-Bas (8,00%), Russie (3,00%), Belgique, Canada, Japon

* Part calculée parmi les visiteurs étrangers

ACCUEIL DES PUBLICS A JUMIÈGES

CHIFFRES CLÉS

11 680

VISITEURS EN DEMANDES QUALIFIÉES (+26,90 % PAR RAPPORT À 2016)

Les Français sont en augmentation de **14,81 %** par rapport à 2016

Top 3 des nationalités étrangères :

- Grande Bretagne / Irlande
- Pays-Bas
- Belgique

ZOOM

À Jumièges, l'année 2017 a été marquée par l'augmentation de la demande vélo, et plus particulièrement par la mise en place d'une visite guidée à vélo de la presqu'île de Jumièges.

En effet, au départ du BIT face à l'abbaye, et en suivant la route des fruits, le guide conférencier emmène les clients à travers les vergers et le Conihout, en direction du Manoir d'Agnès Sorel. L'occasion au passage, d'acheter quelques fruits aux producteurs !

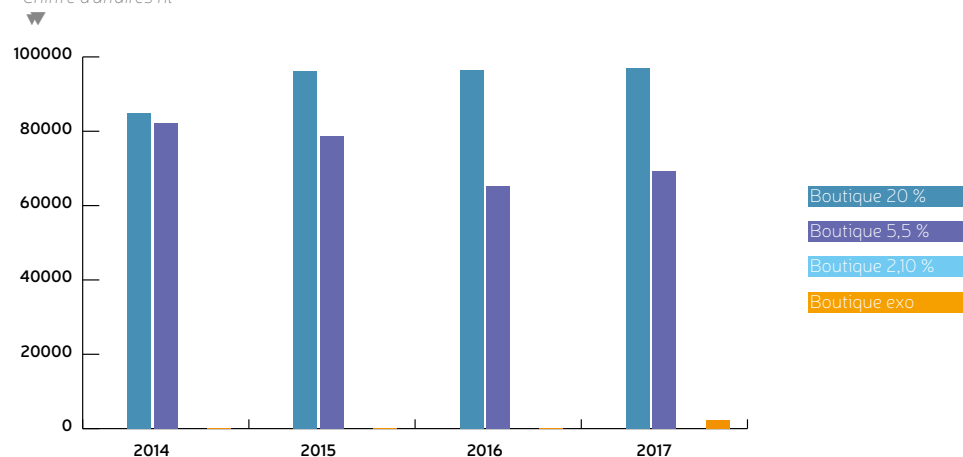


LA BOUTIQUE

ÉVOLUTION DES VENTES BOUTIQUE

Le chiffre d'affaires (168 542€ HT) connaît une légère hausse de + 4,16% par rapport à l'année 2016 (161 807€ HT) soit + 6 735€ HT.

Chiffre d'affaires ht



#AUDIO-GUIDES

Il y a eu 2 273 audio-guides loués cette année pour un montant de 9 522€ HT.



#ZOOM

Plaisir d'offrir !

Devant le succès remporté par notre sac cabas, le visuel a été décliné en 2017 sur deux nouveaux supports : le mug et le tapis de souris.

A venir en 2018 : le stylo et le magnét.



CROISIÈRES MARITIMES ET FLUVIALES



Nombre d'escales à l'année par bateau	PAQUEBOTS FLUVIAUX							
		VIKING SPIRIT	VIKING PRIDE	A-ROSA VIVA	MS RIVER BARONESS	MS BIZET	SWISS SAPHIRE	VIKING ROLF
	2017	-	-	47	-	27	28	39
	2016	-	-	-	39	31	29	41
	2015	32	44	-	35	29	36	-
	2014	40	35	-	34	31	35	-
	2013	40	34	-	36	31	-	-
		AVALON CREATIVITY	AMALYRA (AMALEGRO)	EXCELLENCE ROYAL	SCENIC GEM	RIVER VENTURE	BOTTICELLI	MS SEINE PRINCESS
	2017	31	34	36	19	25	51	55
	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
		MS RENOIR	MS FRANCE	AVALON TAPESTRY	AMADEUS DIAMOND	VIKING RINDA	SEINE COMTESSE	VIKING KADLIN
	2017	44	8	41	30	35	39	34
	2016	43	52	32	32	35	29	34
	2015	41	64	27	31	39	-	-
	2014	37	51	-	-	-	-	-
	2013	44	63	-	-	-	-	-

CHIFFRES CLÉS

**Nombre d'escales : 714*
(+13,70% par rapport à 2016)**

- Quai de Paris : 380
- Quai de la Bourse : 177
- Quai Gaston Boulet : 157
- Terminal Croisière : 0
- L'Etoile (anciennement Saint-Denis, ponton situé entre Paris et Rouen) : 44

**le nombre d'escale de l'Etoile n'est pas compris, les passagers voulant se rapprocher au plus près de la capitale.*

**Estimation du nombre de passagers : 107 100
(+8,35%)****

***ce chiffre repose sur une estimation d'une moyenne de 150 passagers par bateau pour 714 escales.*

• Croisières maritimes

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de croisiéristes	2 290	7 474	10 786	6 724	18 999
Nombre d'escales	5	10	16	9	24
Nombre de nuitées	3 555	9 869	8 839	7 206	19 858
Origines principales des croisiéristes	Royaume-Uni (1 460) et Allemagne (676)	Royaume-Uni (6 352), USA (671) et Allemagne (129)	Royaume-Uni (4 851), USA (1 615) et Allemagne (1 255)	Royaume-Uni (6 068), USA (466) et Australie (63)	Royaume-Uni (13 694), USA (2 499) et Allemagne (712)
Nombre de navettes assurant le transport des croisiéristes	24	28	44	16	97
Pourcentage de croisiéristes ayant participé à une excursion	45 %	40,19%	32,57%	29%	38,90%



ZOOM CROISIÈRES FLUVIALES

Je fais 135 m de long, 11 m de large, 3.524 tonnes, ma construction a débuté le 23 avril 2010, je navigue sous le pavillon allemand et vogue sur les rivières européennes à la vitesse de 22 km/h...

QUI SUIS-JE ? **A-Rosa Viva.**



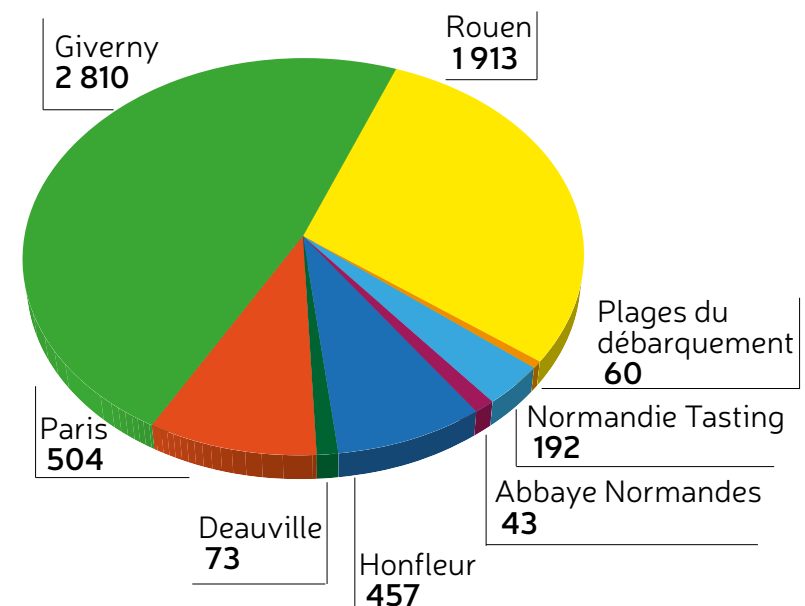
© A-ROSA Flussschiff GmbH

A-Rosa Viva en quelques chiffres :

- 47 escales à Rouen Quai Gaston Boulet
- 44 escales à Saint-Denis au plus proche de Paris
- 4 ponts passager
- 99 cabines
- 202 passagers
- 45 membres d'équipage

(Source : <http://ma-croisiere.blogspot.fr/2013/04/a-rosa-viva.html>)

RÉPARTITION DES EXCURSIONS



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.

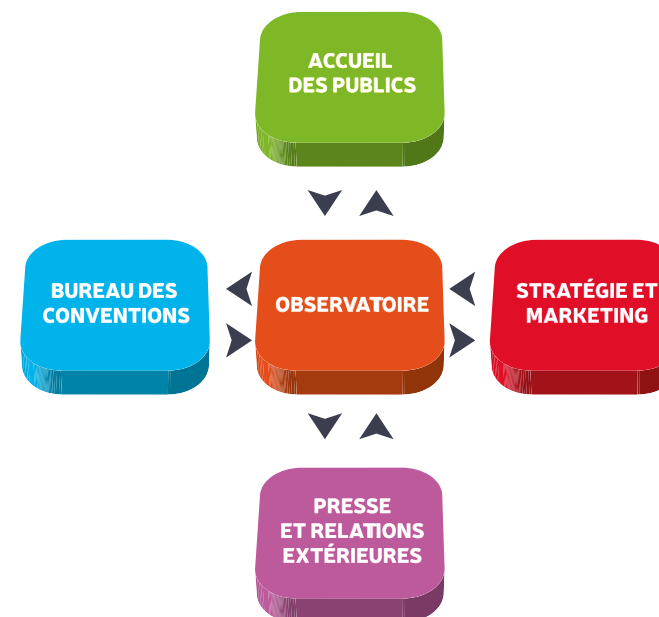
Parmi les données recueillies: les nuitées hôtelières sur la métropole (chiffre INSEE). Leur analyse a pour but de quantifier de manière concrète l'impact de la politique touristique sur le terrain.

PRINCIPALES NUITÉES HÔTELIÈRES SUR LA MÉTROPOLIS DE ROUEN					
	2013	2014	2015	2016	2017*
Ensemble	961 361	994 866	966 904	1 007 496	1 047 570
France	721 558	732 262	697 168	751 362	761 976
Étranger	239 803	262 604	269 736	256 134	285 595
Europe	189 155	212 728	218 579	211 823	232 528
Allemagne	23 577	27 197	28 165	31 993	33 876
Belgique	16 375	17 004	17 617	21 505	22 692
Espagne	10 968	15 757	12 851	12 219	14 461
Italie	17 336	26 717	26 073	22 184	21 351
Pays-Bas	11 384	12 451	13 482	15 254	18 565
Royaume-Uni	82 910	81 452	82 432	75 452	77 055
Suisse	3 093	3 249	3 968	4 686	6 848
Amérique	19 163	24 515	26 085	24 411	30 478
États-Unis	13 305	17 213	19 449	17 629	22 415
Asie/Océanie/Australie	27 350	20 100	19 453	16 010	19 255
Japon	18 549	10 794	8 319	4 710	6 040
Chine	1 690	2 496	2 722	3 076	3 898
Proche et Moyen-Orient	1 861	2 273	2 329	2 313	3 029
Afrique	4 135	5 262	5 619	3 891	3 331

* Données non consolidées de décembre 2017

ZOOM

Chaque trimestre, Rouen Normandie Tourisme reçoit les données du cabinet Deloitte-In Extenso. Cet observatoire indépendant décline les performances hôtelières par secteurs géographiques : Paris, Côte d'Azur, Ile-de-France, etc... Ce bilan permet à Rouen de se situer au niveau national et fournit différents indicateurs sur chaque destination : le taux d'occupation (TO), la recette moyenne par chambre louée (RMC), le revenu moyen par chambre disponible (RevPar), etc.... Il permet à la fois d'apporter des données concrètes pour le bilan trimestriel réalisé par Rouen Normandie Tourisme mais un point est également fait chaque année afin de connaître les tendances de l'année suivante.





FRÉQUENTATION ANNUELLE DES MUSÉES

	2013	2014	2015	2016	2017	Évolution par rapport à 2016
Panorama XXL	-	-	121 643	93 946	127 000	+35,18 %
Historial Jeanne d'Arc	-	-	66 836	56 498	60 500	+7,08 %
Musée des Beaux-Arts	 251 180	124 507	122 677	178 799	138 894	-28,73%
Museum d'histoire naturelle	 28 603	36 387	36 273	46 878	50 781	+8,33%
Gros-Horloge	24 142	27 589	26 910	20 438	24 816	+21,42%
Musée des Antiquités	 22 526	30 176	25 699	26 912	27 681	+2,86%
Musée National de l'Éducation (Gratuit depuis sept 2016 - *janv à oct: travaux, musée fermé)	8 886	4 809*	17 557	15 797	19 462	+23,20%
Musée le Secq des Tournelles	 12 217	11 569	10 121	16 249	29 803	+83,41%
Musée de la Céramique	 7 780	6 139	6 845	9 639	25 063	+160,02%
Musée Flaubert et d'Histoire de la Médecine	7 373	7 984	7 711	7 228	7 522	+4,07%
Le Donjon de Rouen (escape game depuis 2017)	-	-	-	-	4 000*	*Nouvel espace de Jeu
Musée Maritime, Fluvial et Portuaire	5 994	4 141	4 545	6 679	5 556	-16,81%
Musée Industriel de la Corderie Vallois	 14 496	9 007	9 827	11 366	9 775	-14%
Musée Pierre Corneille Rouen	5 699	3674	7 081	5 730	5 953	+3,89%
Musée Pierre Corneille Petit-Couronne	 4 400	4 221	4 189	3 088	3 557	+15,19%
Pavillon Flaubert	732	828	1101	2 024	725	-64,18 %
Fabrique des Savoirs	 30 434	35 785	29 345	43 137	25 645	-40,55%
Centre d'Art Contemporain de la Matmut	17 792	15 702	19 720	20 770	35 367	+70,28%
Abbaye Saint-Georges	-	27 306	24 137	21 588	20 711	-4,06%
Château du Taillis	-	5 210	2 857	7 719	10 399	+34,72%
Compteurs de visites						
Église Sainte Jeanne-d'Arc	273 109	284 824	278 037	193 791	253 023	+30,56%
Abbatiale Saint-Ouen	66 683	93 009	82 027	67 295	77 473	+15,12%
Église Saint-Maclou	12 995	71 926	64 912	38 695	55 328	+42,98%
Aître Saint-Maclou (*estimations suite à compteur endommagé)	217 470	235 082*	308 000	NC	61 863*	-
Abbaye de Jumièges	76 169	78 367	92 634	80 161	79 898	-0,33%

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, RNT&C démarché de nouvelles cibles en participant à des actions dans des pays préalablement sélectionnés et en invitant des Tour-Opérateurs, de voyageurs ou d'autocaristes à venir vivre des nouvelles expériences et ce en partenariat avec les professionnels du tourisme sur la Métropole Rouen Normandie, SMA76 et le Comité régional du tourisme de Normandie.



EDUCTOURS			
DATES	NOM DE L'EDUCTOUR	NATIONALITÉS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
18 et 19 mai	TO MICE	Russie	9
21 septembre	Eductour démarchage commercial hiver	Normandie et Région parisienne	23
11 au 15 octobre	Schweda Reisen	Allemagne	43
20 et 21 octobre	Paris My Way Paris Trip	France	3
26 octobre	TO MICE	Russie	10

SALONS ET DÉMARCHAGES			
MARCHÉS	ACTIONS	VILLES OU DEPARTEMENTS	DATES
FRANCE			
	Démarchage commercial	Nord, Somme, Eure, Orne, Calvados, Nord Sarthe et région parisienne ouest	Du 16 janvier au 8 février
	Tourissima	Lille	Du 3 au 5 mars
	Destination Nature	Paris - Porte de Versailles	Du 16 au 19 mars
	Rendez-vous en France	Rouen	Les 28 et 29 mars
	Forum des associations	Rouen - Esplanade Préfecture	Le 9 septembre
	France meeting hub	Nice	Du 11 au 13 septembre
	Salon CE	Lille	Les 12 et 13 septembre
	Salon REUNIR	Paris - Carrousel du Louvre	Les 21 et 22 septembre
	Salon CE	Rouen	Les 3 et 4 octobre
	Fêtes normandes	Evreux	Les 7 et 8 octobre
EUROPE			
BELGIQUE	Salon des vacances	Bruxelles	Du 2 au 5 février
BELGIQUE	Démarchage MICE	Bruxelles	Du 13 au 15 novembre
MARCHÉS LOINTAINS			
JAPON	Miki Travel démarchage	Tokyo et région de Tohoku	Du 5 au 11 février

RETOUR SUR LE SALON RENDEZ-VOUS EN FRANCE 2017 A ROUEN

Mobilisé depuis 2015 sur le montage du dossier de candidature, Rouen Normandie Tourisme & Congrès tire un bilan enthousiaste de l'accueil du **Salon Rendez-vous en France 2017** où **900 Tour-Opérateurs** ont pu découvrir le territoire de la Métropole Rouen Normandie à travers tous les aspects de l'industrie touristique.



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Dès le 24 mars, **300 Tour-Opérateurs** ont sillonné Rouen et la Normandie. Des visites sur site, ateliers, découvertes en tout genre ont été organisés. Des soirées d'accueil à partir du 27 mars se sont déroulées à Rouen, des ambassadeurs dans les hôtels de la métropole ont permis d'accueillir dans les meilleures conditions possibles ces Tour-Opérateurs.

L'ensemble des métiers de l'hôtellerie et de la restauration a été reconnu pour ses compétences. Le positionnement stratégique de Rouen à proximité des grands aéroports parisiens ainsi que son réseau de transports en commun ou de taxis ont été des atouts plébiscités et/ou énoncés par les acheteurs de voyages.



La Métropole Rouen Normandie plébiscitée

LES PRÉTOURS*

Les **23 prétours**, menés à travers toute la Normandie, se sont tous retrouvés à Rouen le 27 mars. La qualité du centre piéton a été plébiscitée tout comme la qualité de guidage des guides conférenciers de Rouen Normandie Tourisme & Congrès.

Les Prétours, financés par les **5 comités départementaux**, comme les deux jours de salon au Parc Expo métropolitain, ont permis d'affirmer la place de Rouen comme une destination française de premier plan grâce à la multitude de thématiques présentes sur son territoire. De nombreux Tour-Opérateurs font état de découvertes impressionnantes comme les Abbayes de Jumièges et de Saint-Georges, les randonnées de cyclotourisme ou de sentiers pédestres, la gastronomie normande, la Réunion des Musées Métropolitains et le patrimoine médiéval.

Les équipements destinés au Tourisme d'Affaires affichent de belles perspectives sur l'accueil de conventions et séminaires internationaux dans les prochaines années.

Les nombreux événements présents et à venir (Cathédrale de Lumière, Expositions au sein de la Réunion des Musées Métropolitains, Armada 2019...) ont marqué par leur diversité et leur originalité.

35 journalistes internationaux de la presse touristique professionnelle ont été accueillis sur deux programmes de découvertes : l'un à Rouen l'autre en vallée de Seine. La Réunion des Musées Métropolitains, la Régie des Equipements Culturels, Cœur de Métropole, le terroir et la gastronomie, la Boucle de Jumièges, la Route des Fruits et le Parc Régional des Boucles de la Seine Normande sont autant de sujets qui ont été abordés lors de cette journée qui seront valorisés grâce au numérique et à la presse écrite par plus de **30 nationalités et sur les cinq continents**.

PRETOURS TO ET ACCUEILS PRESSE – ROUEN *								
Jeudi 23 ou vendredi 24 mars (arrivées) au lundi 27 mars 2017								
	Thématiques	Objectif	SEINE	EURE	CALVA	MAN	ORNE	NBRE TO
N°1	La Seine	40 TO	X		X			40
N°2	La Seine	40 TO	X	X				28
N°5	Impressionnisme	15 TO	X	X	X			15
N°7	Médiéval	15 TO	X	X	X	X		15
N°13	500 ans Le Havre (estuaire) ABBAYE JUMIEGES	15 TO	X	X	X			15
N°17	Illustres Normands	15 TO	X	X	X	X	X	15
N°18	Hôtellerie de Plein de Air	10 TO	X		X			6
N°19	MICE	10 TO	X		X			6
N°21	Illustres Normands	10 à 15 médias	X	X	X	X	X	4
N°23	Rouen Vallée de Seine	15 médias	X					14
N°23	Rouen Centre	20 médias	X					20
TOTAL								144

*Tableau récapitulatif des prétours organisés à Rouen et sa Métropole



LA SOIRÉE D'ACCUEIL

C'était une première en France : associer les 900 Tour-Opérateurs avec la population locale. Le succès de la déambulation orchestrée par Oneiric Ways est total.

Environ **3 000 personnes** étaient réunies dans les rues du centre historique pour participer au spectacle Passeurs de Lumière à la soirée d'accueil. Un moment féérique partagé avec la plupart des exposants présents sur le salon.

La soirée d'accueil a joué un rôle majeur dans la séduction de nouveaux marchés. La magie a opéré grâce à l'alliance du patrimoine, de l'art de la rue et d'une déambulation millimétrée.

La mise à l'honneur de la gastronomie normande et de son terroir a rencontré un vif succès parmi les acheteurs de voyages.

WORKSHOP

23 400 rendez-vous professionnels se sont déroulés sur le **Salon Rendez-vous en France** au sein du Parc Expo de la Métropole Rouen Normandie. Plus de 700 exposants ont rencontré 900 Tour-Opérateurs les 28 et 29 mars.

L'équipe commerciale et le Bureau des Conventions ont rencontré plus d'une centaine de Tour-Opérateurs et Acheteurs de voyages sur l'espace Rouen Normandie. L'Office de Tourisme a affirmé son volontarisme sur le marché mondial par un message fort adressé aux agents de voyages.

De manière transversale, la **production fluviale** a été mis en avant sur l'ensemble des prestataires de séjours rencontrés.

La clientèle asiatique est l'une des grandes surprises de 2017 puisqu'elle représente près d'un tiers des rencontres sur l'ensemble de ces deux jours de salon avec des marchés inédits (Philippines, Singapour, Iran ou encore Corée du Sud).

De nouvelles agences se sont présentées et ont échangé sur des possibilités de séjours pour 2018. La clientèle chinoise s'affirme comme un marché prometteur pour Rouen et ses environs.

L'Amérique du Sud témoigne, en particulier le Brésil (démarché depuis 5 ans), du travail mené en partenariat avec les grandes villes normandes pour la promotion de la destination.

Les nombreux produits pour le public individuel présents sur la centrale de commercialisation de www.rouentourisme.com ont retenu l'attention de nombreuses agences spécialisées **clientèle individuelle française**. Le panel de visites décalées et des produits atypiques comme « Jumièges au temps de Guillaume le Conquérant » ont séduit par leur originalité.



LA SOIRÉE FRANCE AU ZÉNITH DE ROUEN

Organisée lors de chaque édition par Atout France, la soirée France s'est déroulée le mardi 29 mars 2017 au Zénith de Rouen. La Métropole Rouen Normandie, partenaire de cette soirée, a mis à disposition le zénith de Rouen, ce qui représente une contribution à hauteur de 24 988,88€ TTC.

Le thème de la soirée, imaginée par l'agence Médiane, était « **Misez tout sur la France** ».

LA SOIRÉE DE CLÔTURE AU PANORAMA XXL

La soirée de clôture du mercredi 29 mars 2017, à destination des Tour-Opérateurs encore présents sur la Métropole ainsi qu'à l'ensemble des acteurs de la manifestation, s'est tenue au **Panorama XXL**.

Les quelques **350 TO** ont ainsi pu vivre une soirée exceptionnelle dans un lieu insolite transformé en discothèque et clore leur séjour sur notre territoire de la meilleure des façons.

L'ensemble des convives a été conquis par l'originalité de cette soirée animée.

Les principales nationalités présentes à la soirée de clôture :

L'Espagne (35), l'Allemagne (32), le Brésil (31), l'Inde (31), trois des quatre dragons asiatiques étaient présents : la Corée du Sud (18), Taïwan (12) et Hong-Kong (5)



SERVICE PARTENARIATS

Le service des Partenariats œuvre chaque année pour accompagner et valoriser ses partenaires. Chacun d'eux est considéré comme un ambassadeur de la promotion du territoire de la Métropole ; c'est dans cet optique que nous organisons des visites gratuites et que nous proposons des formations tout au long de l'année à l'ensemble des adhérents. Le personnel du service des Partenariats met un point d'honneur à entretenir un contact privilégié avec la totalité de ses partenaires en les informant des actions, parutions, événements, nouveautés de l'Office de Tourisme.

561

ADHÉRENTS EN 2017

102 665€ HT

MONTANT DES COTISATIONS

39 744€ HT

RÉGIE PUBLICITAIRE

5 026

NOMBRE DE PASS EN LIBERTÉ VENDUS EN 2017

20 821€ HT

CHIFFRE D'AFFAIRES



ZOOM

La réunion d'information « **Créer et animer une page Facebook** » s'est tenue le jeudi 27 avril 2017 dans l'atelier Claude Monet. Certains de nos adhérents sont réticents à valoriser leur établissement (Chambres d'hôtes, gîtes, commerces) à travers Facebook. Samir SIRAT, chargé de communication digitale à Rouen Normandie Tourisme & Congrès, a mis ses connaissances à disposition de nos adhérents afin de les informer et les rassurer sur ce réseau social. Une quarantaine de personnes a participé à cet atelier. Certains plus avertis ont pu poser des questions sur l'utilisation de leur page, d'autres totalement novices, ont suivi les conseils de Samir pour créer leur page en toute sécurité.



ACTIONS

Soirées partenaires

Au début de chaque année, une première soirée permet de présenter les actions et les événements de l'année à venir. La seconde soirée se déroule début juin afin de faire profiter à nos partenaires du spectacle « Cathédrale de lumière » d'un point de vue privilégié : l'atelier Claude Monet.

RMM

Le lundi 03 avril 2017, plusieurs visites ont été organisées pour faire découvrir aux partenaires les expositions de la Saison Picasso dans les musées de la Réunion des Musées Métropolitains.

Rallye des Vitrines

En partenariat avec les Vitrines de Rouen, l'Office de Tourisme a organisé au mois de juin un rallye sur le thème de Guillaume le Conquérant afin de valoriser les commerces partenaires. Sur une thématique en rapport avec l'actualité, le rallye des vitrines connaît chaque année un franc succès auprès de nos visiteurs.

Panorama XXL

2 demi-journées de visite sont proposées gratuitement aux adhérents à chaque changement de visuel. En septembre, l'ensemble de nos partenaires a pu venir admirer la Grande Barrière de Corail.



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: 30 000 ex. - GB: 30 000 ex.
NL: 3 000 ex. - D: 5 000 ex.
SP: 5 000 ex. - IT: 3 000 ex.

- Nos bonnes adresses : 10 000 ex.
- Roadbooks : 1 500 ex.
- Partez, naviguez : 10 000 ex
- Flyers Mon Pass en Liberté: 10 000 ex.

• Flyer Audioguide

FR: 1 700 ex
GB/D/J: 1 000 ex
It/SP/NL: 200 ex

• Magazine de l'Office de Tourisme & des Congrès n°12:

20 000 ex. FR/ 10 000 ex. GB

Éditions professionnelles

• Manuel des ventes: 4 000 ex. FR / GB en pdf

• Tourisme Jeunes et Scolaires : 2 000 ex. FR

• Rapport d'activité 2016 : 200 ex.

• Guide du Partenaire: 1 000 ex.

• Dossier Presse: FR/GB/D/NL/IT/JAP en pdf

• Guide CE Mon Pass en Liberté :

250 ex.

• Pochette Atelier Claude Monet :

250 ex.

SUPPORTS DE COMMUNICATION AUX ANIMATIONS :

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

OUTILS DE COMMUNICATION

- Signalétique , Blocs-notes, Cartes de correspondance...

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

Afin de répondre à une demande importante des habitants et des visiteurs, une série de roadbooks de randonnées pédestres a été créée. Déclinés à partir des cartes de randonnées éditées par la Métropole Rouen Normandie, les parcours sont détaillés et des informations pratiques et de loisirs sont mentionnées. Chaque année, la collection sera complétée pour mettre en valeur l'offre nature du territoire.

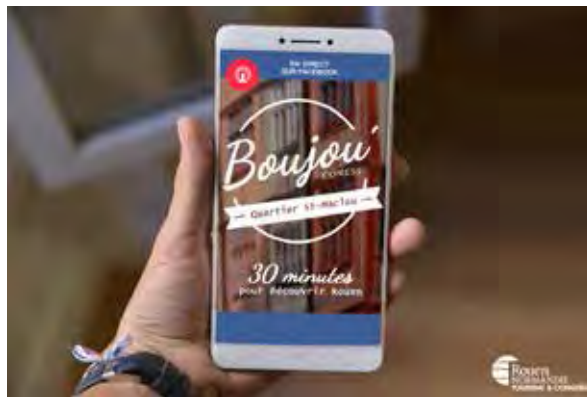


#LE WEB

CHIFFRES CLÉS

1 121 380 + 70,86%
VISITES

2 300 709 + 52,95%
PAGES VUES



ZOOM



Rouentourisme.com est le site officiel de l'Office de Tourisme & des Congrès. Refondu en octobre 2015, il a accueilli plus 1,1 million de visiteurs en 2017 : un nouveau record.

La présence multi-support (ordinateurs, tablettes, smartphones (plus de 35% des connexions)) le travail de création de contenus et celui de référencement ont permis au site de dépasser la barre symbolique du million de visites annuelles.

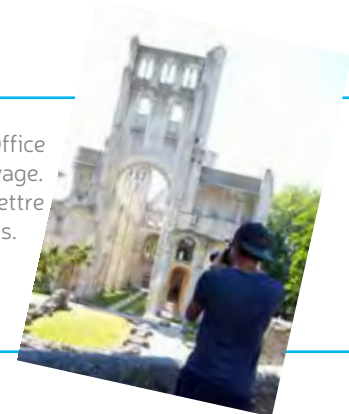
#MÉDIAS SOCIAUX

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

Après avoir accueilli de nombreux instagramers en 2016, l'Office de Tourisme a organisé la venue de plusieurs blogueurs voyage. Jeunes couples, avec enfant ou globe-trotteurs, ils ont su mettre en valeur la destination auprès de leurs larges communautés. Adeline et Tony, Madame Oreille ou encore le célèbre Bruno Maltor ont permis à des millions d'internautes de faire connaissance avec Rouen.



RETOMBEES ACCUEIL DES INFLUENCEURS 2017

Influenceurs	Nombre de personnes engagées*	coût de l'accueil Euro TTC	coût/pers Euro TTC
Saaggo	180 000	24,9	0,000138333
Mrs The Best	147 600	24,9	0,000168699
Love Trotteurs	83 000	629,3	0,007581927
Madame Oreille	93 000	889,64	0,009566021
Olivier Wong	82 000	219,70	0,002679268
On met les voiles	296 500	1 350,77	0,0045557160
Instameet Girly	62 000	233,50	0,003766129
Bruno Maltor	149 000	2 553,09	0,017134832
TOTAL	1 093 100	5 925,80	0,005421095

* Une personne engagée est une personne qui réagit à une publication (commentaires, like, partage...).

#SERVICE COMMERCIAL LOISIRS GROUPES

Le service commercial de Rouen Normandie Tourisme & Congrès est l'interlocuteur privilégié pour toutes réservations de circuits et visites guidées pour les groupes. Il gère une équipe de 42 guides conférenciers couvrant 10 langues. Ses offres sont à destination de différentes clientèles groupes : Tour-Opérateurs, croisiéristes, autocaristes, associations, scolaires et centres de loisirs.

VISITES GUIDÉES GROUPES

2 088
GROUPES

48 804
PARTICIPANTS

260 611 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

CIRCUITS ET CROISIÈRES

154
JOURNÉES

15
SÉJOURS

6 908
PARTICIPANTS JOURNÉES +
SÉJOURS

258 720 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

50 218 € HT
MARGE

VISITES DU PORT ET CROISIÈRES

43
GROUPES

23 276 € HT
CHIFFRE D'AFFAIRES

ZOOM

LE MARCHÉ ALLEMAND EN FORTE HAUSSE

Sur l'activité des visites guidées, la clientèle allemande a connu une belle fréquentation et une nette progression 2^{ème} nationalité en groupe après les français
23 % en part de fréquentation
491 groupes (+28%) soit 12 360 personnes (+25%),

Nouveau contrat obtenu en 2017 avec le **TO SWISS TRAVEL** : 116 groupes allemands sur le bateau de croisière fluviale A ROSA VIVA, 1 954 personnes sur 58 excursions de mars à décembre, à destination de Rouen, la route des Abbayes et le Château de Vascœuil.



#CENTRALE DE COMMERCIALISATION

3 874 PARTICIPANTS
(+24,65%)

225 DATES

VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES
ORGANISÉES PAR L'OFFICE

SOIT 7,29 % DU CHIFFRE
D'AFFAIRES VISITES GUIDÉES GLOBAL

20 467€ (+30,34 %)
CHIFFRE D'AFFAIRES

8 872 €HT (+36,70%)

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



ZOOM

NOUVEAU VENTE DE CHÈQUES CADEAUX

Développement de l'offre des chèques cadeaux avec
nos prestataires partenaires
pour dynamiser les ventes
de fin d'année

Total ventes :
95 chèques (+300%)

- 28 cours œnologie
- 6 survols en hélicoptère
- 20 croisières
promenades à bord de
La Lutèce
- 41 croisières repas à bord de L'escapade (+30%)



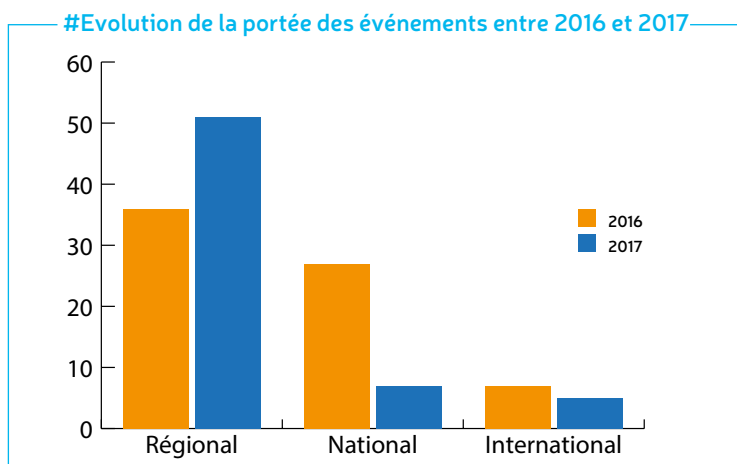
#BUREAU DES CONVENTIONS

Le Bureau des Conventions de Rouen Normandie Tourisme & Congrès 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.

LE TOURISME D'AFFAIRES EN QUELQUES CHIFFRES ET DONNÉES EN 2017

- **682 770 nuitées d'affaires** réalisées sur la métropole en 2017

(SOURCE INSEE 2017 – CHIFFRES PROVISOIRES)



LES SÉMINAIRES SUR LA MÉTROPOLÉ EN QUELQUES CHIFFRES EN 2017 :

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

249 MANIFESTATIONS RECENSÉES PAR LE BUREAU DES CONVENTIONS SUR L'ENSEMBLE DE LA MÉTROPOLÉ :
+15,28 % PAR RAPPORT À 2016

24% DES ÉVÉNEMENTS ONT UNE PORTÉE NATIONALE ET **68 %** UNE PORTÉE RÉGIONALE

112 PARTICIPANTS EN MOYENNE SUR L'ENSEMBLE DES MANIFESTATIONS

32,14 % DES DEMANDES HÔTELIÈRES SONT DES HÔTELS 3 ÉTOILES ET **28,57 %** DES HÔTELS 2 ÉTOILES

28,10 % DES DEMANDES DES CLIENTS CONCERNENT LES LIEUX DE RÉUNION, **30,34 %**

LES TRAITEURS ET RESTAURANTS, **28,08 %** LES INFORMATIONS DIVERSES TELLES QUE LA DOCUMENTATION, LA BOUTIQUE, LA SONORISATION DE L'ESPACE, ETC...

ZOOM

12èmes Journées Nationales d'Etudes et de Formation du Groupement des Infirmières du Travail (GIT)

L'Organisation de ce congrès a été confiée au Bureau des Conventions de Rouen Normandie Tourisme & Congrès. Ces journées de formation se sont déroulées du 7 au 9 juin 2017 au Kindarena. La thématique étant « l'infirmier comme acteur de la promotion en santé au travail, vers une culture de la prévention ».

250 PARTICIPANTS

150 CHAMBRES SINGLE
RÉSERVÉES POUR 250 NUITÉES

10 HÔTELS SOLlicitÉS

750 DÉJEUNERS SERVIS AU KINDARENA

30 EXPOSANTS

VISITES GUIDÉES DE ROUEN POUR 100 PERSONNES

1 SOIRÉE NORMANDE AU PANORAMA XXL AVEC VISITE DE ROUEN 1431

100 PASS TRANSPORTS 72H VENDUS

GESTION DES RÉSERVATIONS HÔTELIÈRES
DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION DE 3 CONGRÈS :

Nom du congrès	Dates	Lieux	Nombre de participants
15 ^{ème} congrès SOFREMIP (Société Francophone pour la Rhumatologie et Maladies Inflammatoires en Pédiatrie)	11 au 12 mai	Halle aux Toiles	100
Rassemblement des Informaticiens	30 au 31 mai	Université de Rouen	100
12 ^{èmes} journées nationales d'études et de formation du Groupement des Infirmiers de santé au Travail (GIT)	7 au 9 juin	Kindarena	250

ZOOM

"L'Atelier Claude Monet"

Rouen Normandie Tourisme & Congrès propose l'Atelier Claude Monet pour organiser séminaires, dîners, conférences, lancements de produits, prestations privées....

L'Atelier Claude Monet, situé au 1er étage de l'Office de Tourisme est une salle de 140m² avec une capacité d'accueil de 120 personnes. Destinée à accueillir : réunions, conférences, cocktails, etc... **174 manifestations** se sont déroulées de janvier à décembre 2017. Une salle de sous-commission, le Salon Georges Amboise vient en complément de l'Atelier et peut accueillir jusqu'à 15 personnes maximum.

LOCATION DE LA SALLE ET SÉMINAIRES

CA HT : 100 729€ SOIT +20% PAR RAPPORT À 2016



ZOOM

Cluster tourisme d'affaires

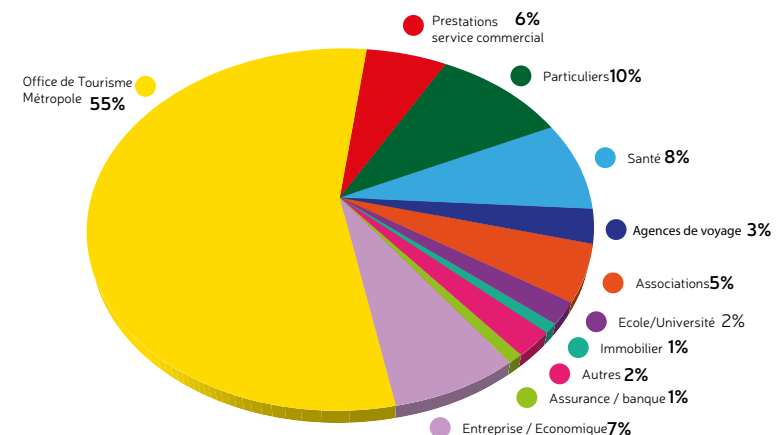
NORMANDIE MEETINGS & EVENTS

Les acteurs touristiques de la région, ont affirmé leur ambition commune de faire de la Normandie une destination de Tourisme d'affaires reconnue en France et à l'international. Ensemble ils entendent travailler conjointement, au travers d'un cluster dédié, la structuration, la qualification et la promotion de l'offre. En associant leurs compétences, ils ont défini une stratégie commune pour développer la filière et augmenter la fréquentation dans ses infrastructures dédiées.

Les travaux menés dans le cadre du Cluster sont au service de la communauté composée de tous les acteurs volontaires, publics ou privés, de la filière : Bureaux des congrès, gestionnaires d'équipements et lieux de séminaires, organisateurs de manifestations, prestataires de services, collectivités et partenaires institutionnels, etc.

Co-animé par la Région et le CRT, en lien avec les bureaux des congrès, le cluster aura pour objectif stratégique de développer et renforcer l'offre dans toutes ses composantes (congrès, séminaires, services associés, événements) mais également d'assurer la promotion de la filière en France et à l'international au travers des actions définies dans le cadre du club promo « Normandie Meetings & Events »

Manifestations par thématiques dans l'Atelier Claude Monet et le Salon Georges Amboise en 2017



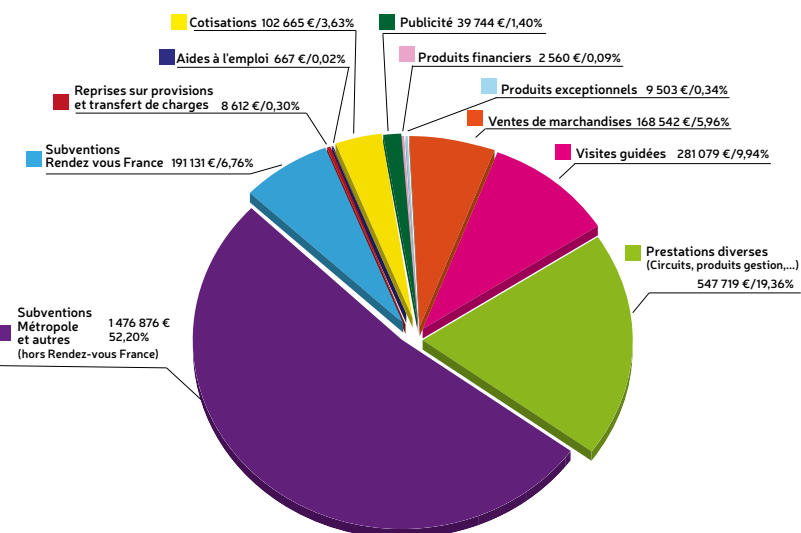
- **30** PARTICIPANTS EN MOYENNE À CHAQUE MANIFESTATION (+9,68 %)
- **48 %** DES SÉMINAIRES ONT UNE PORTÉE LOCALE ET **33 %** UNE PORTÉE DÉPARTEMENTALE
- THÉMATIQUES DE SÉMINAIRES: OFFICE DE TOURISME / MÉTROPOLIS / PARTICULIERS / SANTÉ
- **93,68 %** DES ORGANISATEURS DE SÉMINAIRES SONT ORIGINAIRES DE SEINE-MARITIME ET **4,2 %** DE LA RÉGION PARISIENNE
- LA MOYENNE D'OCCUPATION DE LA SALLE EST DE **3H00** EN JOURNÉE CONTRE **1H30** EN SOIRÉE
- PLUS D'**1/4** DES SÉMINAIRES DE L'ANNÉE 2017 ONT EU LIEU SUR LA PÉRIODE DES PROJECTIONS SUR LA CATHÉDRALE.

#COMPTES DE L'EXERCICE 2017

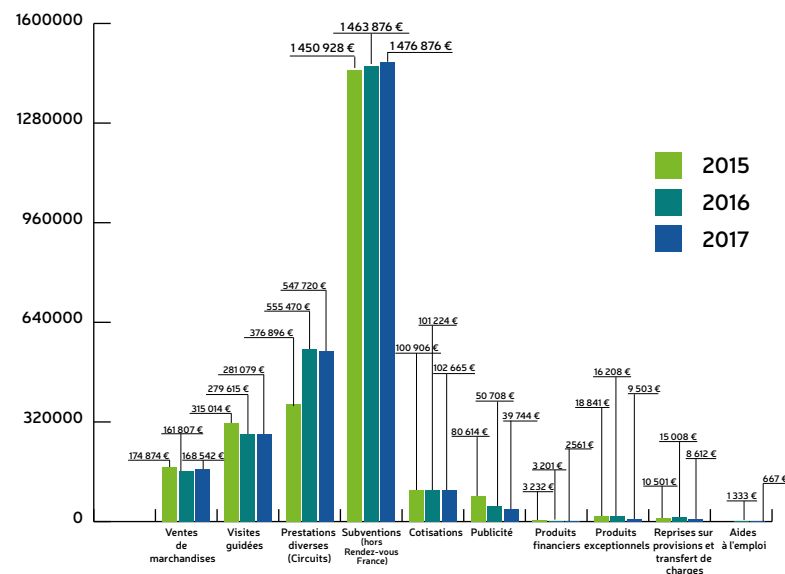
Comptes annuels clos au 31 décembre 2017

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Produits d'exploitation	2 310 783	2 738 577	2 476 587	2 509 733	2 629 040	2 817 035
Résultat d'exploitation	15 091	-72 629	-25 457	-72 102	40 768	-1 788
Résultat net	22 620	-52 768	-7 238	-53 047	58 891	8 802

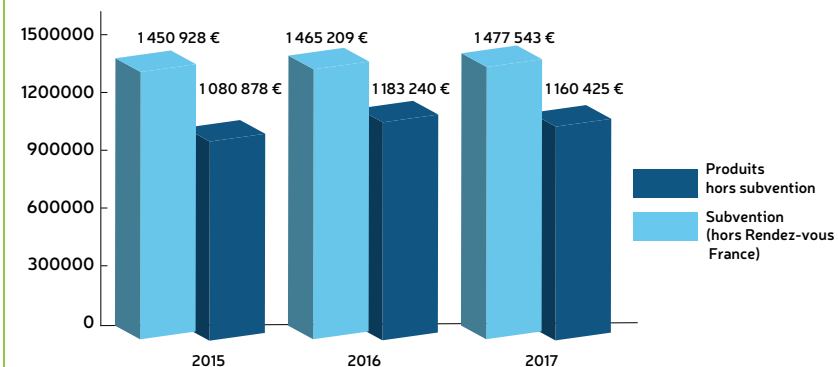
RÉPARTITION DES PRODUITS EN 2017 : 2 829 099 €



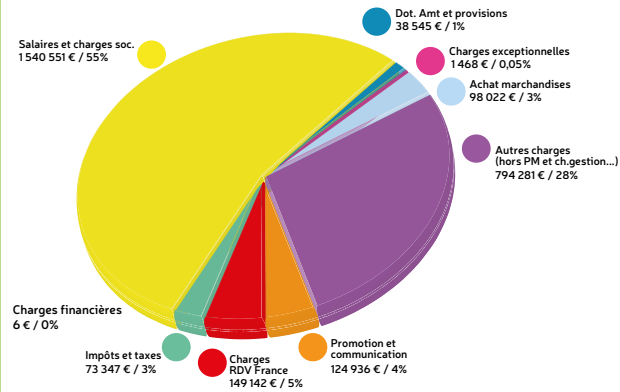
EVOLUTION DES PRODUITS DE 2015 À 2017



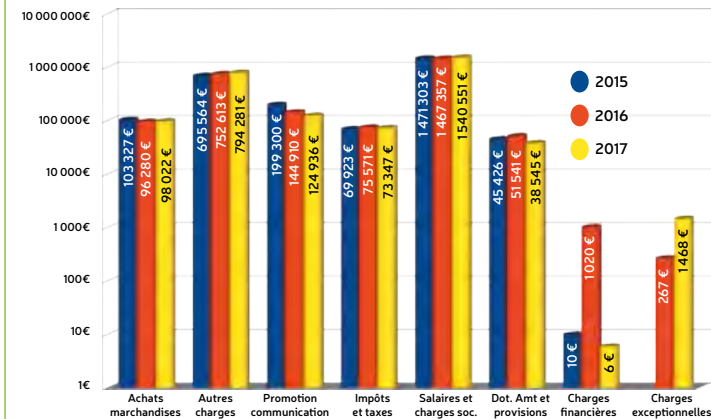
STRUCTURE DES PRODUITS DE 2015 À 2017



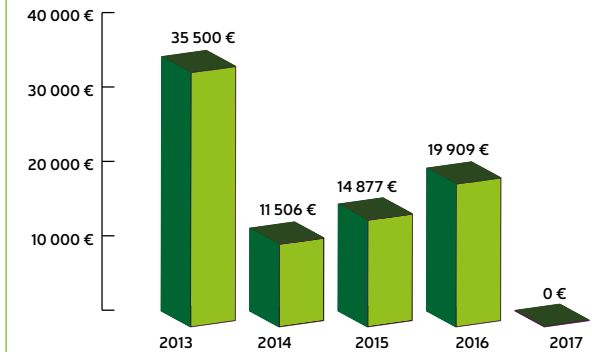
RÉPARTITION DES CHARGES EN 2017 : 2 820 298 €



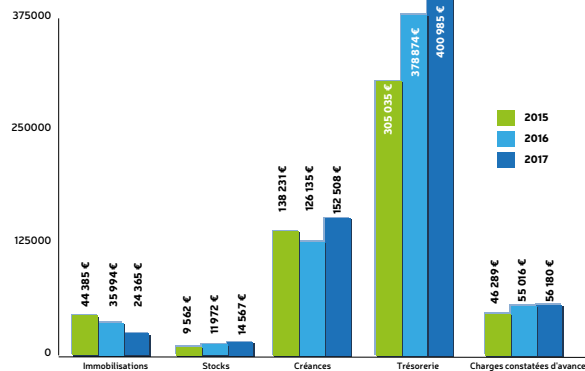
ÉVOLUTION DES CHARGES DE 2015 À 2017



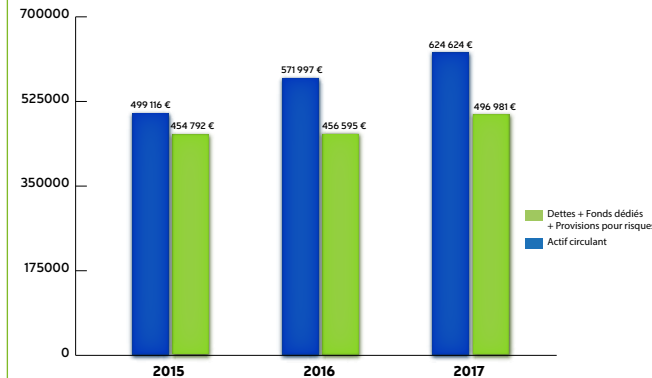
INVESTISSEMENT DE 2013 À 2017



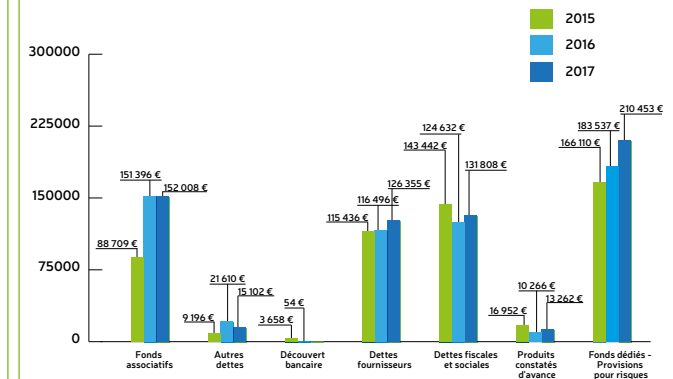
RÉPARTITION DU BILAN ACTIF DE 2015 À 2017



RATIO DE SOLVABILITÉ



RÉPARTITION DU BILAN PASSIF DE 2015 À 2017





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
Borne d'Information Touristique 24h/24
accueil@rouentourisme.com
www.rouentourisme.com

