



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



06

RNT&C

17

FÉDÉRER

23

PROMOUVOIR

31

ACCUEILLIR

36

COMMERCIALISER

39

ANALYSER



2019 : Une année portée par l'événement Armada

L'année 2019 fut active et attractive, tous les indicateurs le prouvent. Le dispositif d'observation Flux Vision visant à mesurer la fréquentation touristique sur la Métropole Rouen Normandie démontre la puissante attractivité du territoire qui a accueilli plus de **7,8 millions de visiteurs**.

Le projet d'envergure Cœur de Métropole a permis de mettre en valeur toute la richesse du centre historique et d'offrir, aux habitants comme aux touristes, un cadre agréable appelant à la flânerie et la découverte. Les nombreux visiteurs accueillis pendant l'**Armada** ont ainsi pu vivre l'expérience d'un séjour dans une capitale médiévale, tendance, historique et moderne ! Savant mélange de nature et de culture, les 13 œuvres de la **Forêt Monumentale** enchantent depuis l'automne les promeneurs à la faveur d'un parcours gratuit de quatre kilomètres.

L'année 2019 a vu également l'arrivée de **Delphine Crocq** à la direction générale de RNT&C. Spécialiste en marketing culturel, en stratégie commerciale et en fidélisation des clients au sein de sites éminemment touristiques, Delphine Crocq mène les différents projets de l'Office de Tourisme et des Congrès avec son équipe de 27 collaborateurs, renouvelée et redynamisée.

En 2020, la 4^e édition de **Normandie Impressionniste** est l'occasion de multiplier les manifestations pluridisciplinaires, avec un programme éclectique alliant les expositions des grands noms de la peinture et l'art urbain.

Quant aux 100 km de l'itinéraire **Seine à vélo**, ils permettront la découverte des paysages variés de la vallée. La myriade de forêts permettra de se reconnecter en toute tranquillité à la nature calme et sereine.

La crise sanitaire que nous traversons a en effet profondément changé notre façon de vivre et nos attentes. Les décors inspirants de la Vallée de Seine, entre patrimoine historique et nature verdoyante, offrent ainsi la chance de multiplier les activités de plein air en famille à deux pas de chez nous et ont désormais la préférence de nombreux visiteurs.

Bonne lecture,
Chaleureusement,

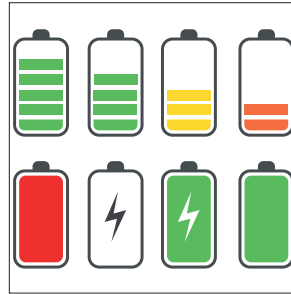
Laurent Bonnaterre,
Président

Janvier



Rouen, destination à l'honneur à Tourissima Lille !

Février



Création de l'espace de recharge téléphone à l'accueil

Mars



Lancement de la saison fluviale

Avril



RNT&C passe la barre des 40 000 abonnés sur Facebook

Mai



Arrivée de Delphine Crocq
Directrice Générale de RNT&C

Juin



L'Armada accueille
3 800 000 visiteurs

Juillet



Rouenversants : les animations estivales ludiques

Août



Location de vélos à Jumièges

Septembre



Workshop Med à Nîmes

Octobre



Goûter au CHU avec les Toques de Rouen et Vie & Espoir

Novembre



Rouen Magique : visite et magie avec Benjamin

Décembre



Le terminal croisières fait peau neuve

**ROUEN
NORMANDIE
TOURISME
& CONGRÈS**

Conseil d'administration

Rouen Normandie Tourisme & Congrès est administré par un Conseil d'Administration composé de **36 membres** répartis en trois collèges :

1 Président d'Honneur

12 membres de droit désignés par chaque institution :

7 membres nommés par la Métropole Rouen Normandie

1 membre nommé par la Région Normandie via le Comité Régional du Tourisme de Normandie

1 membre nommé par le Département de Seine-Maritime

1 membre nommé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rouen

1 membre nommé par le Grand Port Maritime de Rouen

1 membre nommé par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat

12 membres élus issus du Collège des professionnels

12 membres élus issus du Collège des personnalités qualifiées

Bureau, élections du 28 mars 2018

Président

Monsieur Laurent BONNATERRE

Président Délégué

Monsieur Yvon ROBERT

Vice-Président

Monsieur Guy PESSIOT
En charge des Relations Extérieures
et Institutionnelles

Vice-Président

Monsieur Noël LEVILLAIN
En charge du Tourisme de Nature

Vice-Président

Monsieur Henry DECAËNS
En charge du Patrimoine et du label VPAH

Vice-Présidente

Madame Cécile REVERT
En charge du Tourisme d'Affaires

Secrétaire

Madame Prudence CAUVIN

Trésorier

Monsieur Philippe COUDY

Asseseurs

Monsieur Vincent MESUREUX
En charge des Hébergements

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 de l'Événementiel

Nos missions

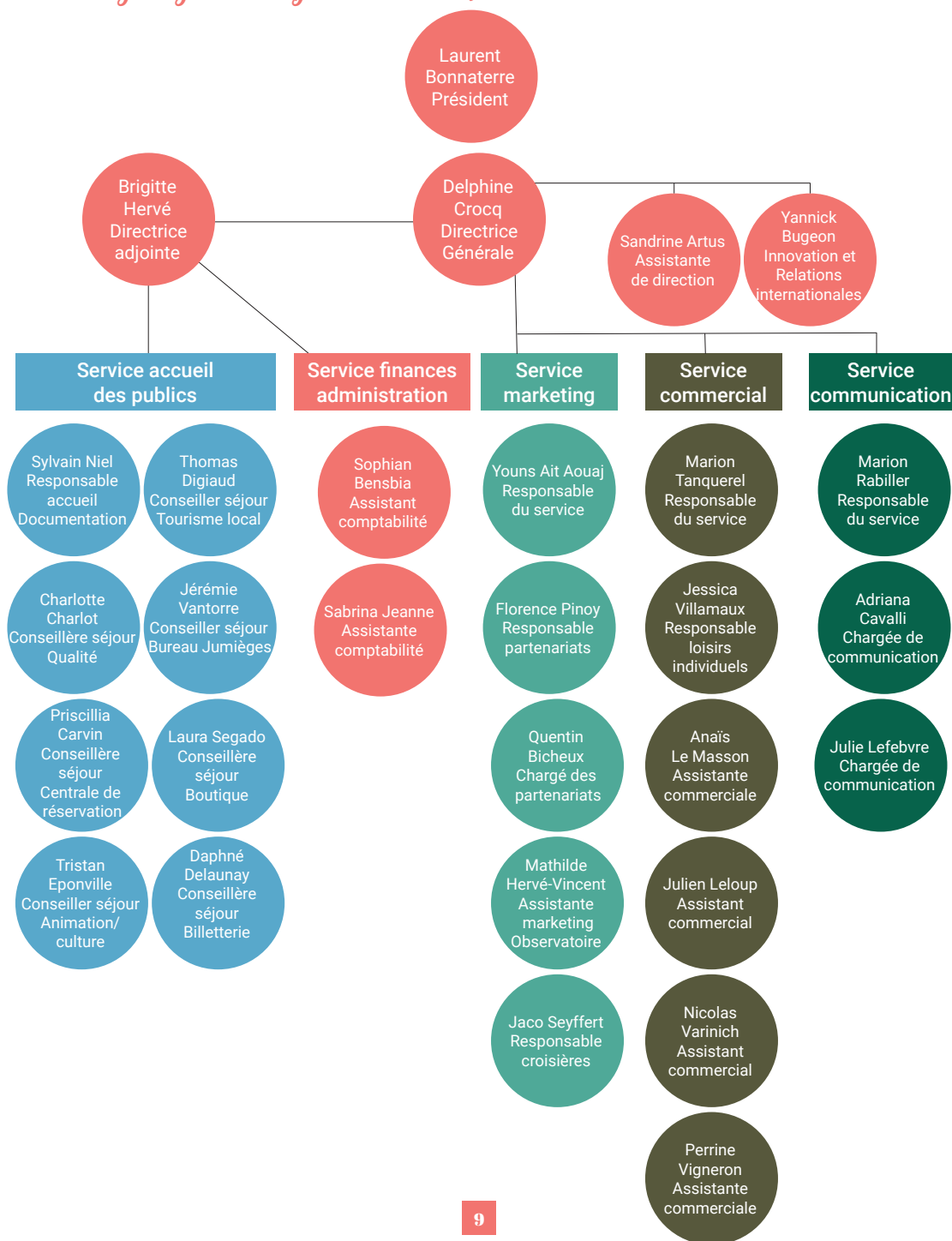


- L'accueil et l'information des touristes
- La promotion touristique de la Métropole Rouen Normandie en France et à l'étranger
- La participation à la mise en œuvre de la politique touristique de la Métropole Rouen Normandie
- La commercialisation de produits touristiques
- La mise en place d'outils d'évaluation de la politique touristique et de mesure de l'activité touristique
- La contribution à la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local, en cohérence avec l'ensemble des partenaires institutionnels.

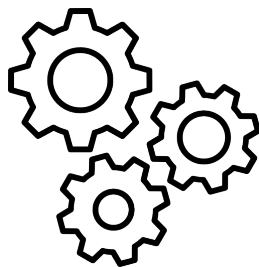
Nos objectifs 2019

- Poursuivre la structuration et la valorisation des différentes filières constitutives de l'offre touristique du territoire (congrès, loisirs de nature, patrimoine, gastronomie...) avec une accentuation de son action sur le **développement de la filière croisière** (maritime et fluviale) en plein essor.
- **Promouvoir l'offre du territoire auprès des Tour-Opérateurs et du grand public**, pour capitaliser sur la dynamique engagée lors de l'accueil des rendez-vous en France en mars 2017 auprès des marchés français, le Bénélux, le Brésil (tourisme spirituel en lien avec le Mont-Saint-Michel et Lisieux), le Japon (poursuite du partenariat avec la Japan Association of Travel Agents) et le Canada (sur le thème des liens généalogiques entre normands et québécois et sur le tourisme mémoriel).
- Accompagner l'événement « **Armada 2019** » à travers : des outils de communication adaptés, une présence des conseillers de séjour, une offre de services large qui comprend des visites guidées du centre-ville, des croisières sur la Seine, des circuits pour les groupes, l'organisation de séminaires par le biais du Bureau des Conventions.
- Développer de **nouveaux outils numériques**, complémentaires aux supports existants, pour faciliter la découverte du territoire et mieux répondre aux attentes des visiteurs.
- Développer une offre touristique commune Métropole Rouen Normandie/CASE à l'échelle du Pôle Métropolitain Rouen Seine Eure, en particulier sur les deux itinéraires majeurs traversant les deux territoires : **la Seine à Vélo et le GR2**.

Organigramme (janvier 2020)



Partis pris organisationnels



- Rééquilibrer l'organisation pour la rendre **plus lisible** en privilégiant la logique métier : marketing (logique d'analyse, conquête et fidélisation), communication, vente (logique transactionnelle), accueil, administration et créer une chaîne de valeur vertueuse entre les services.
- Rapprocher les équipes commerciales pour permettre une **mutualisation des ressources**, des moyens et des processus afin de passer d'une logique réceptive à une logique prospective.
- Valoriser l'expertise sur les **relations internationales** en intégrant la presse internationale et créer une fonction dédiée à l'innovation.
- Structurer l'**approche marketing** pour passer d'une fonction d'observation à une fonction d'aide à la décision au service des autres entités : nouvelle approche centrée sur la data et nouvelles possibilités offertes par le CRM pour prospecter et fidéliser les cibles B to B et B to C.
- Recentrer le service de la communication sur la production et la diffusion de **contenus éditoriaux** auprès de toutes les cibles avec réintégration de la presse nationale.
- Créer une fonction de **responsable accueil**.



Nouveaux arrivants en 2019



Delphine Crocq
Directrice
générale



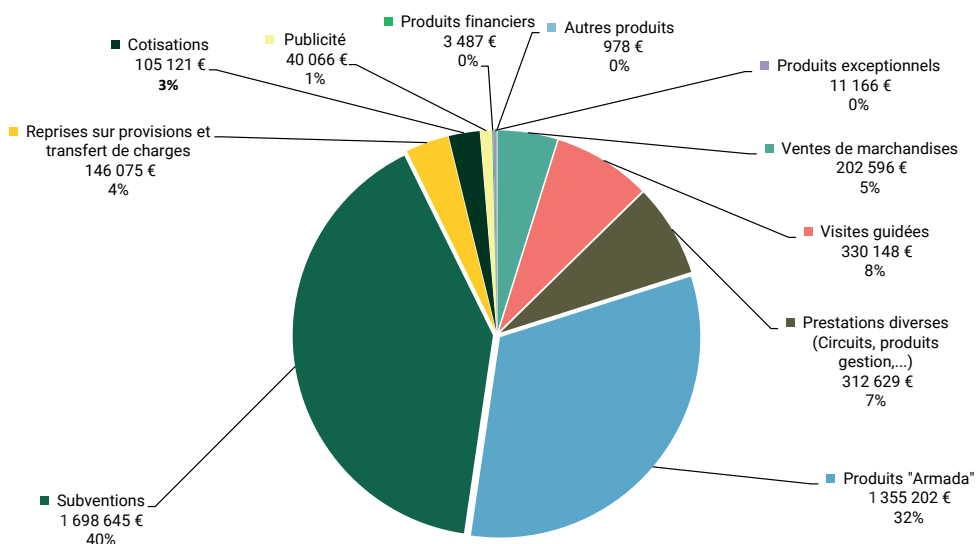
Daphné Delaunay
Conseillère en séjour
Billetterie

Comptes annuels clos au 31 décembre 2019

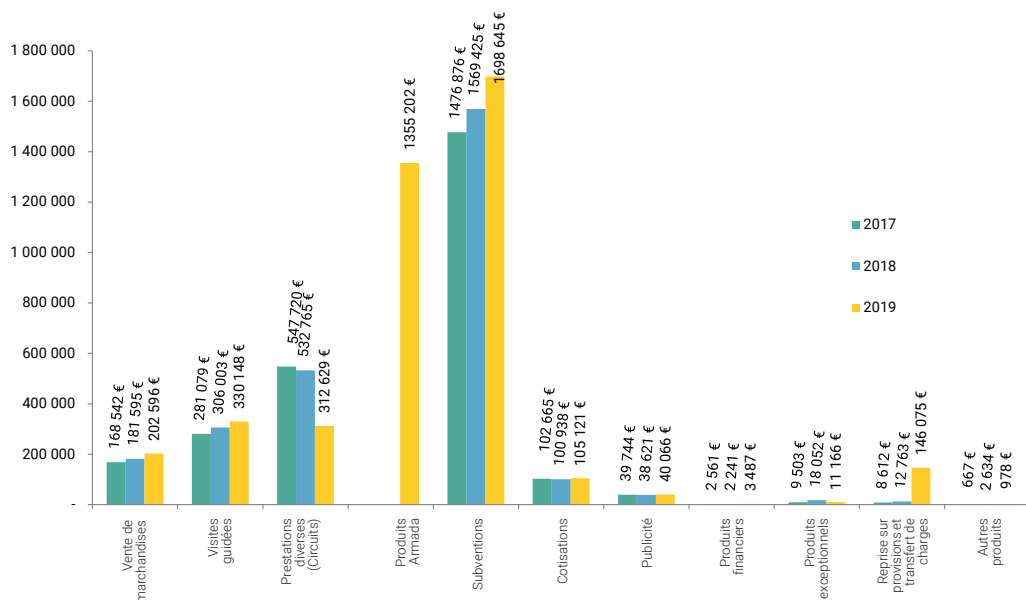
Source : Société d'Expertise Comptable Audit Concept

	2016	2017	2018	2019
Produits d'exploitation	2 629 040 €	2 817 035 €	2 744 744 €	4 191 461 €
Résultat d'exploitation	40 768 €	-1 788 €	-94 639 €	216 596 €
Résultat net	58 891 €	8 802 €	-78 124 €	231 126 €

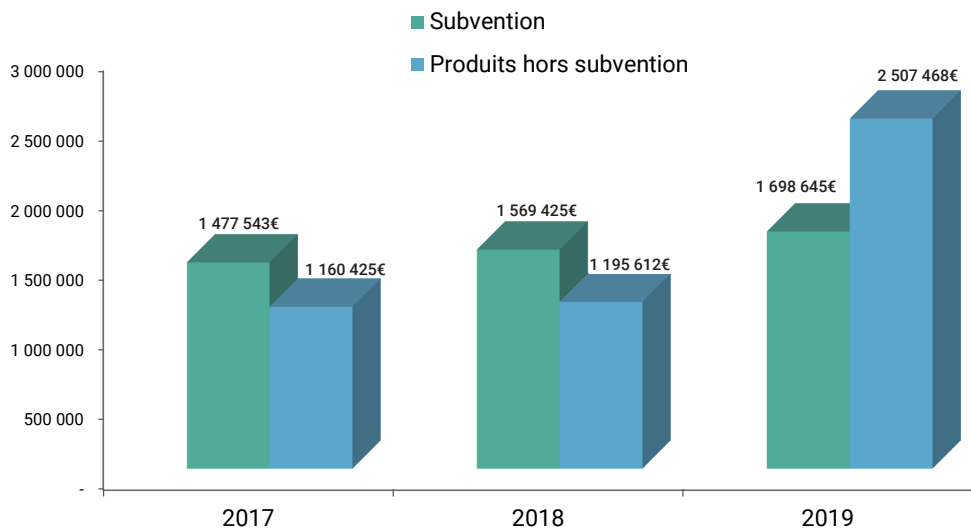
Répartition des produits en 2019 : 4 206 113€



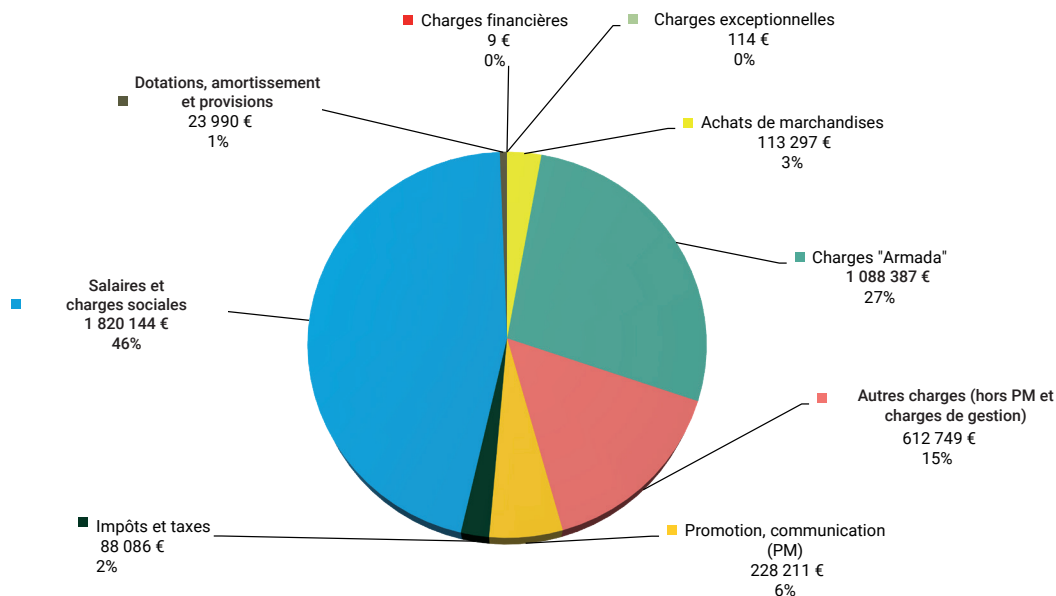
Evolution des produits de 2017 à 2019



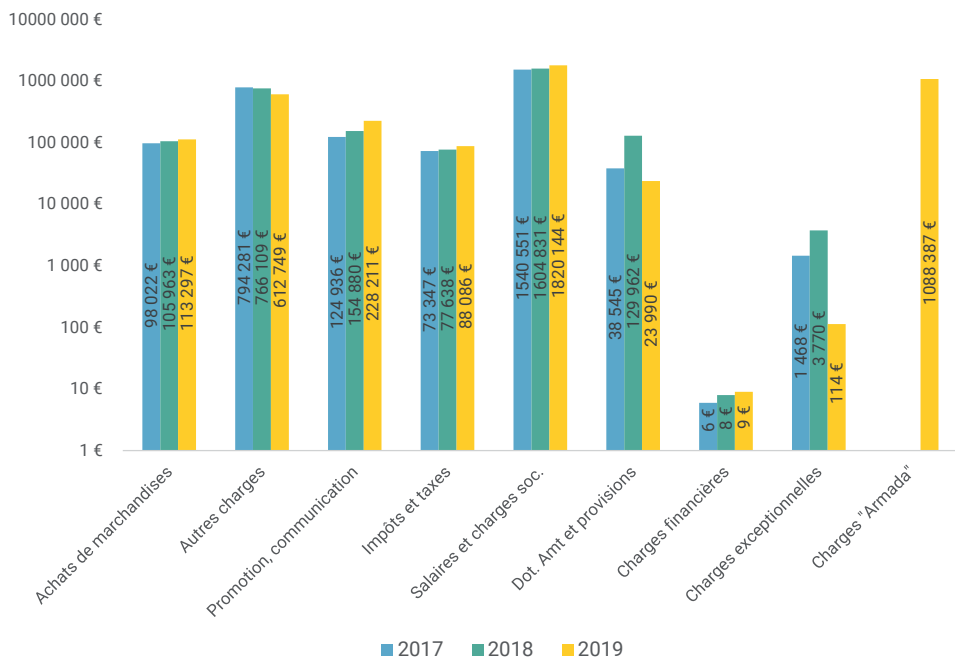
Structure des produits de 2017 à 2019



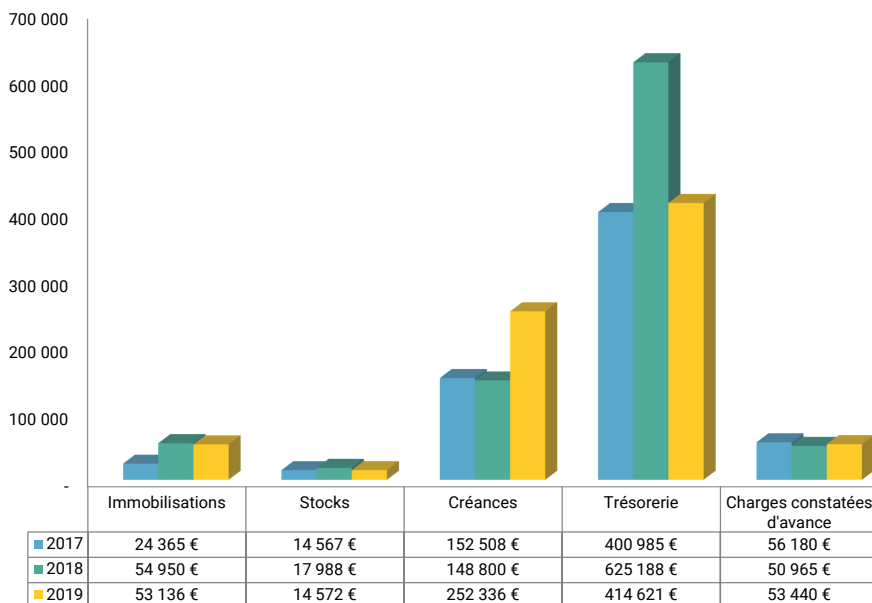
Répartition des charges en 2019 : 3 974 987€



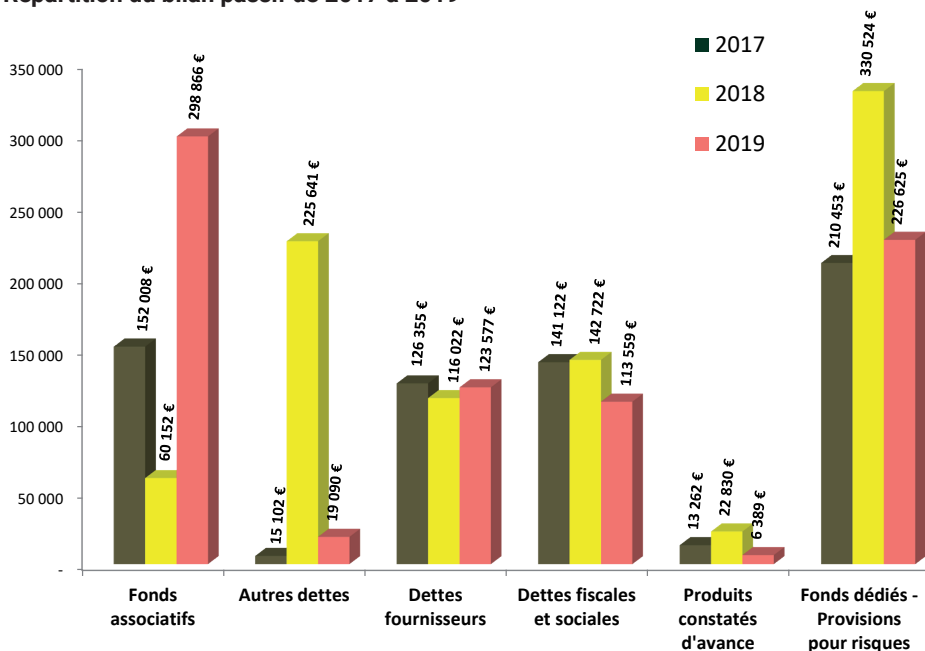
Evolution des charges de 2017 à 2019



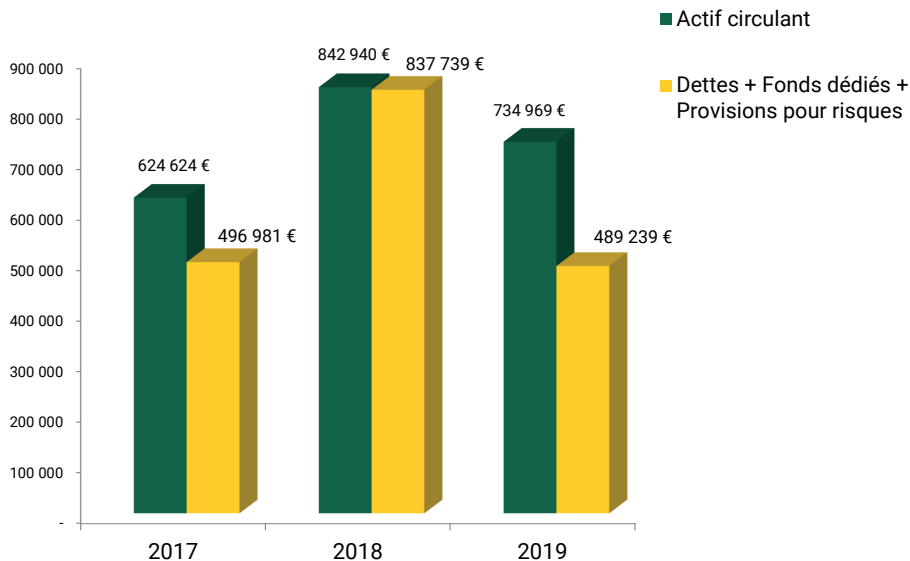
Répartition du bilan actif de 2017 à 2019



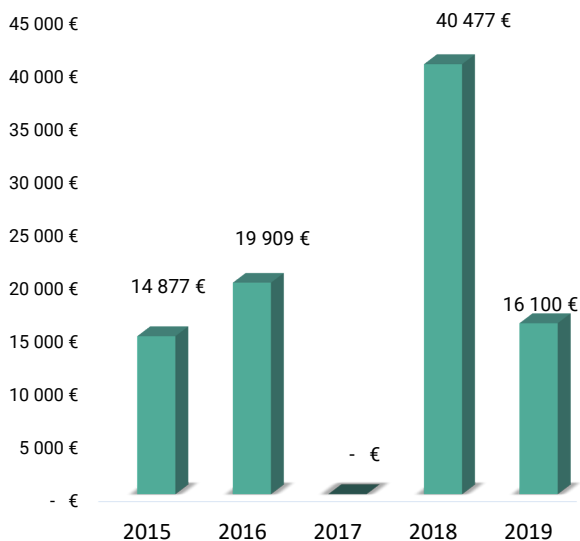
Répartition du bilan passif de 2017 à 2019



Ratio de solvabilité



Investissement de 2015 à 2019



Qualité



4/5 sur TripAdvisor



4.1/5 sur Google My Business



Top 3 des réclamations :

Armada, les toilettes publiques et la fermeture de certaines églises



Réponses apportées par Rouen Normandie Tourisme & Congrès :

- Disponibilités des hébergements durant l'Armada et la saison touristique
- Un nouveau petit train touristique électrique
- Les nouvelles toilettes publiques à proximité de la Cathédrale Notre-Dame de Rouen

Mots et nombre de citations

Ville : 34
Rouen : 34
Cathédrale : 31
Accueil : 30
Bien : 27
Bâtiment : 26
Personnel : 18



Nos labels



Depuis
2012



Depuis
2012



Depuis
2016



Depuis
2018

Nos réseaux



L'Agence de développement touristique de la France



FÉDÉRER

574 adhérents nous font confiance



105 121 €
de cotisations



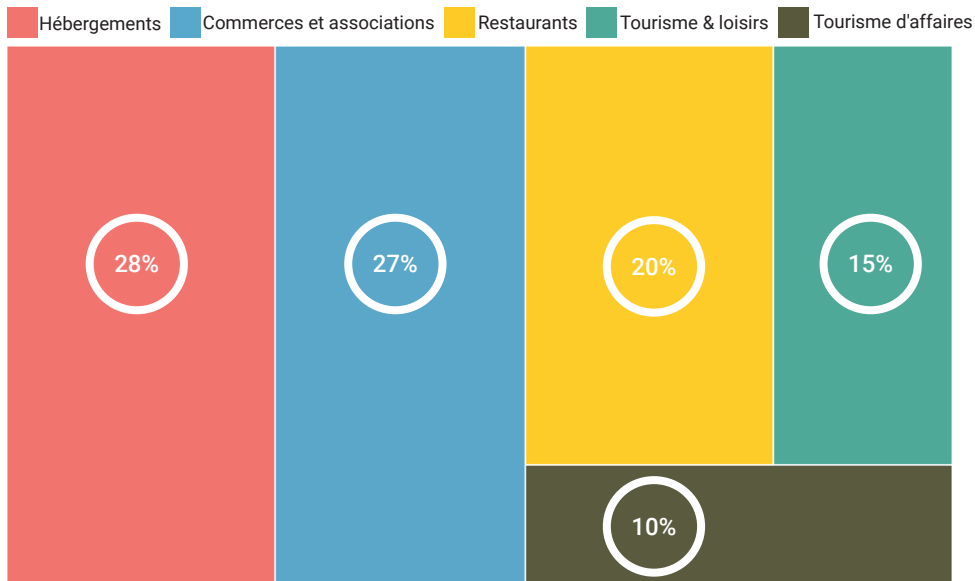
40 066 €
de régie publicitaire



9 événements
organisés



1. Soirée cocktail Armada (293 participants)
2. Réunion d'information Armada (130 participants)
3. Visite guidée de l'exposition Braque, Miró, Calder et Nelson (105 participants)



ZENITH DE LA METROPOLE V HOME ROUEN SQUASH AUBERGE DE JEUNESSE DU ROBEQ LES 3 BRASSEURS ELEGANCE LIMOUSINE SERVICE ROUEN VELO TAXI PLAZA BOWLING SHARE & Cheers ! BOULANGERIES PAUL PARC DE CLERES CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE NORMANDIE-ROUEN LA BRIOCHE CHAUDE LES CABANES DE FONTAINE DRIVIXX BRASSERIE PAUL PAROISSE NOTRE DAME DE ROUEN CHÂTEAU DE FLEURY-LA-FORET TEAM BREAK ROUEN VAPIANO ROUEN AU BUREAU - Tourisme d'Affaires MONSIEUR PATRICK HERR LE PHENIX ROUEN EXPO EVENEMENTS FLUNCH DOCKS 76 TEAM BREAK ROUEN LA CORSAIRE ILO-ZART LES MARAÎCHERS MANOIR D'ANGO KINDARENA ARKOSE ROUEN MONSIEUR HENRY DECAENS LE COEUR DU DONJON BOULANGERIES PAUL AFFAIRES AU BUREAU MUSEE MARITIME, FLUVIAL ET PORTUAIRE DE ROUEN MATMUT ASSURANCES ABAQUE SAS L'ANGLE SAINT OUEEN HIPPOPOTAMUS BOIS-GUILLEUME LA ROULOTTE DU VERGER GET OUT ROUEN CLUB DE VOILE DE SAINT-AUBIN-LES-ELBEUF CENTRE COMMERCIAL SAINT SEVER WILFER ARTISTE MUSICIEN-CHANTEUR AUBERGE DU BAC RÉSIDENCE ARBOREA BASE DE LOISIRS DE BEDANNE MONASTERE DES BENEDICTINES ROUEN SQUASH WAH EVENEMENT SEJOURS & AFFAIRES APPARTHOTEL NORMANDIE CAFE DE LA POSTE CHALLENGE ROOM LE PRESSEUR ORDRE DES CANARDIERS OXYGENE SECURITE L'ENTREE SCENE MUSEE MARITIME, FLUVIAL ET PORTUAIRE DE ROUEN LE RELAIS DE LA CHARRETERIE LE POEME HARMONIQUE PADEL ARENA MADAME MARIE-CECILE LAMBERT LE CLOS DES ROSES CENTRE COMMERCIAL DOCKS 76 GET OUT ROUEN A4 TRADUCTION NORMANDIE GITE DE LA FERME D'ANTAN LA TABLE D'ERISAY CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE NORMANDIE-ROUEN

CHATEAU DE BONNEMARE LASER GAME EVOLUTION VUE SUR SEINE - H10 LOCATIONS ASSOCIATION LES AMIS DE SAINT MACLOU THE NOVICK'S STADIUM PENICHE POMPON ROUGE LE CLOS AUX MOINES INSA ROUEN NORMANDIE LE PAVLOVA MUSEE DES SAPEURS POMPIERS DE FRANCE ASSOCIATION 3CR UNION PORTUAIRE ROUENNAISE CHAMBRES D'HOTES LA FERRONNERIE PLAZA BOWLING IN SITU MA PETITE BOITE A COUTURE NEW YORK COFFEE CHÂTEAU D'EMALLEVILLE MANOIR DU CATEL LE GARDE MANGER AVF DE ROUEN SEINE EN VUE ERISAY RECEPTIONS LA TABLE DE FLORE VERTICABANA PARCOURS AVENTURE MEDICAL TRAINING & TESTING CENTER ALLIANCE FRANCAISE LES GITES DE CAUMONT REV'ART JUNGLE LE BRÉCY TOURISSIMO MANOIR DU CATEL CROQ'SAISON AU PAS D'OISEAU L'ATRIUM - POLE RÉGIONAL DES SAVOIRS CLUB NAUTIQUE VALERIQUEAIS CLOS DE MONDETOUT PADEL ARENA LE BISTROQUET CHEZ CEDRIC TCAR VILLA DES ROCHES SEINE MARITIME ATTRACTIVITE PASCALINE LES JARDINS D'ETRETAT GITE DU VALNAYE LA GRANGE DU GRAND AULNAY - LES BAINS DOUCHES ASSOCIATION CENTRE ABBE PIERRE EMMAÛS LE MAHARADJAH CFA DU BATIMENT GEORGES LANFRY PAGAIES EN SEINE CENTRE D'ENTRAINEMENT GOLFIQUE DE BOIS GUILLAUME ACADEMIE BACH CHAMBRES D'HOTES DU PANORAMA OPERA DE ROUEN HAUTE- NORMANDIE DAME CAKES SOCIETE LUBRIZOL FRANCE CHÂTEAU DE BOSCHERVILLE CLUB NAUTIQUE VALERIQUEAIS VOYAGES ET TRANSPORTS DE NORMANDIE BODEGA & CO COCORICO LE MANOIR DE VILLERS BASE DE LOISIRS DE MESNIL SOUS JUMIEGES LA BOULANGERIE RESTAURANT L'HERMITAGE CAHEM ROUEN CHATEAU DU VERBOSC SITIO CENTRE D'ENTRAINEMENT GOLFIQUE DE BOIS GUILLAUME L'ANCIEN RUCHER TRANSPORTS ULYSSE SARL IRIS HAUVILLE TRAITEUR ROSITA JULIANE TRAITEUR LE BISTROT D'ARTHUR L'ENTRECÔTE DU VIEUX-MARCHE CHATEAU DU VERBOSC SARL DECONIHOUT AVENTUR'EURE BASE DE LOISIRS DE BEDANNE COISY TRAITEUR DOMITYS ATHENÉE S.C.P. H. GUERULT, A. DEBADIER ET G.LAMORIL HONFLEUR TRAITEUR FERME DE LA HOUSSAYE CHEZ L'GROS ROUEN SOUVENIRS GITE DU FRESNEAU ASSOCIATION LES AMIS DE L'ABBAYE DE MORTEMER BASE DE LOISIRS DE MESNIL SOUS JUMIEGES ALBA RESTAURANT PROPOST SERVICES LA MAISON DU BIEN-ÊTRE AU JARDIN DE CHINE LE DOMAINE DES JARDINS DE BRACQUETUIT LA PLACE INÉDIT RÉCEPTIONS PISCINE EUROCEANE LE FLAMANVILLE LE CACAOIER BONNAIRE TRAITEUR AUBERGE SAINT MACLOU LES GRANGES DU BOUT DE LA VILLE ESPACE AVENTURES NORMANDIE MONSIEUR SARHAN JEAN-MARC LEFEBVRE RECEPTION CHOCOLATRIUM HOKKAIDO RESTAURANT NAT DELISS TRAITEUR LES GRANGES DU BOUT DE LA VILLE POMME PIMENT MONSIEUR ET MADAME DARTINET CHALMEY LE P'TIT BEC POLE IMAGE HAUTE NORMANDIE LECOINTE TRAITEUR ASSOCIATION LES AMIS DE L'ABBAYE DE MORTEMER PALAIS DE LA BENEDICTINE UP & DOWN LIBRAIRIE L'ARMITIERE LA PLANCHA L'APPART DE LA TOILE ARTISTE PEINTRE JEAN-CHARLES TOIS RIVER'S PUB AVENTUR'EURE LA CHAPELLE ARBR'EN CIEL AU P'TIT VERDOT LA MAISON DE L'ARCHITECTURE ROTOMAGUS ÉCHAPPE-MOI TALBI 2ISD MUSEE DES SAPEURS POMPIERS DE FRANCE LES COLLINES DE BEAULIEU GROUPE FOLKLORIQUE DE ROUEN AUX 4 COINS DE FRANCE SOIRÉES ENQUÊTES DANS LES PAS DE CLAUDE MONET MONSIEUR HANIN SYLVAIN NAVETTE PRIVÉ UNID MOVE LE LOGIS D'HERMOS SCORPION ANIMATION LE CENTRAL EXPOTEC 103 AGENCE MOBILBOARD ROUEN GITE LES CHARMILLES OVERSCAPE LE FOURNIL DU CARRE D'OR NEOMA FERME DES ETANGS MERCERIE HOMO ROUSSEL ÉCHAPPE-MOI VILLETARD VTC ELITE RAISON D'ETRE LES BUIS DE BOSCHERVILLE CABARET L'ETOILE BULTEL LOCATION ASSOCIATION CITEMOMES OPEN EVENEMENTS LA MAISON DU CHARRETIER LES FILS A MAMAN VERTICABANA PARCOURS AVENTURE CHOEUR PAR CHOEUR CHÂTEAU DE TILLY PARC DE CLERES LE MANOIR DE CAPTOT CHÂTEAU DE BOIS HIMONT COURTEPAILLE ROUEN GRAND QUEVILLY MA BOULANGERIE VIEUX MARCHÉ LACAZADIZA HYGGE ERISAY RECEPTIONS PATISserie JULLIEN HARAS DU LOUP LA GRANGE DE BOURGOULT PAGAIES EN SEINE LA FERME DES ISLES KOTO SUSH PLANETE BIEN-ETRE GALERIES LAFAYETTE GITE MALO UNIVERSAL SECURITY CHALLENGE ROOM PRINTEMPS SAS LE COMPTOIR D'ERNEST A LA FERME DU COLOMBIER ARKOSE ROUEN ATELIER DIY ATTRAPE-RÊVES LES LOVERS AU WAGON GITE VALLEE DE SEINE ROUEN CONQUERANT VILLETARD LE TYROL NAVETTE NORMANDE LE CARDONNET OVERSCAPE PIERRE THIRY DUPRAT CONCEPT AL'1 LA PARENTHÈSE NORMANDE MANOIR D'ANGO

LA LOGE SAINTE JEANNE D'ARC CIEL-EVASION KER NIN LA REGALIERE GALERIE DUCHOZE ART CONTEMPORAIN L'ESPACE PRIVE NACHOS MEXICAN GRILL BALYGOO LA MUSICALE RISTORANTE SAN MARCO ROUEN ROUE ATELIER SAINT ROMAIN AU PAS DE L'OURS CHOCOLATRIUM LE FLORIAN CLUB DE VOILE DE SAINT-AUBIN-LES-ELBEUF MADAME FLAVIGNY BIJOUTERIES MILLIAUD L'HIRONDELLE SEOUL RESTAURANT DISTILLERIE BUSNEL - MAISON DU PAYS D'AUGE ET DES CALVADOS ABBAYE DE BONPORT AU P'TIT ROBE NUMBER ONE STEAK HOUSE CABARET LETOILE FLEURS DE PEAUX GAYLOR LES JARDINS D'ETRETAT BEAUX ARTS BOWLING INTERNATIONAL DE ROUEN RESTAURANT AUTHENTIQUE GITE LES CHANOINES CHÂTEAU DE VASCOEUIL BLEU LILAS LOGIFAC RÉSIDENCE GAMBETTA ATELIER SAINT-ROMAIN LES ESTAMPES JAPONAISES ARY LA MAISON LA TABLE DE JEANNE MUSEE JACQUES EMILE BLANCHE LOGIFAC RÉSIDENCE PAS-TEUR AU BUREAU - Tourisme d'Affaires GANT ROUEN LE MOULIN ROSE CITYBREAK ALCHEMIE LES JARDINS D'ANGELIQUE LA JOUVENETTE BRAHM'S IMMOBILIER LE PARC FLORAL WILLIAM FARCY MONSIEUR PHILIPPE AUNAY COOPERATIVE DE LAMANAGE DES PORTS DE ROUEN LA MAISON BLANCHE MONSIEUR SIRAJ DECO CHEZ SOI LES INITIES LE 37 CHOCÔLAT PREMIERE CLASSE PARC EXPO - LOUVRE HÔTELS JARDIN AGAPANTHE AUBERGE DES RUINES CAVES JEANNE D'ARC BRIT HOTEL ROUEN CENTRE WHEEL-E.FR MANOIR DE L'AUMONERIE dit FERME DES TEMPLIERS COMFORT HOTEL ALBA LE BALTHAZAR LACOSTE ALIVE HOTEL DE QUEBEC CHÂTEAU DE VASCOEUIL CABINET IMMOBILIER LEROUX HÔTEL 1er CONSUL ROUEN ** LA MARMITE IBIS ROUEN SUD ZENITH***- ACCOR JARDIN AGAPANTHE LA VIE EN VRAC HOTEL B&B ROUEN CENTRE LE 6ÈME SENS HOTEL DE PARIS BIJOUTERIE LEPAGE DISTILLERIE BUSNEL - MAISON DU PAYS D'AUGE ET DES CALVADOS IBIS ROUEN RIVE GAUCHE***- ACCOR LES CAPUCINES LA ROCHE TAILLEE LA CHEVALERIE DE LA BRETEQUE HOTEL BEAUSEJOUR LA BALADERIE - BALENZO AUBERGE DU VAL AU CESNE MUSEE JACQUES EMILE BLANCHE LE VIEUX CARRE**NN L.N.K STRATA J'AIME HOTEL DES ARCADES MARCEL - APERO BISTRO GITES DE FRANCE SEINE MARITIME IBIS BUDGET ROUEN SUD- LE ZENITH**- ACCOR LE PARC FLORAL WILLIAM FARCY FASTHÔTEL CASINO DE DIEPPE JADE ET LISA HOTEL ARMADA LE REVERBERE MANOIR DE L'AUMONERIE dit FERME DES TEMPLIERS RENAISSANCE DE FONTAINE-GUERARD B&B ROUEN PARC DES EXPOS GALERIE ROLLIN SA LE P'TIT ZINC KYRIAD DIRECT GALERIE BERTRAN LA CHEVALERIE DE LA BRETEQUE ROSA' ROUEN B&B ROND POINT DES VACHES LES P'TITS PARAPLUIES FAYENCERIE AUGY - CARPENTIER IBIS BUDGET PETIT QUEVILLY CENTRE EQUESTRE TELEMAQUE DEMEURE ET JARDIN GOLF DE JUMIEGES HOTEL DU CASINO***NN COUTELLERIE FAGET CIEL-EVASION LA GALERIE CHATEAU HOTEL DE BELMESNIL CAFES JEANNE D'ARC ROSA' ROUEN NOVOTEL ROUEN SUD****NN - ACCOR CIDRERIE PONPON S.A.R.L. CARS PERIER SAS RESTAURANT L'ODAS CAMPANILE PARC EXPO ZENITH - LOUVRE HÔTELS CHOCOLATERIE AUZOU CHATEAU DE BOSMELET CENTRE EQUESTRE TELEMAQUE RESTAURANT RODOLPHE CAVES BERIGNY LE BELLEVUE - LOGIS DE FRANCE CAM'S CAKES CAMPING LES GARENNES DE LA MER CROISI-EUROPE KIDSPACE-SAS M.KIDS CHÂTEAU DU CHAMP DE BATAILLE KYRIAD MONT-ST-AIGNAN***NN - LOUVRE HÔTELS ROUEN PARK LA COURONNE CAMPANILE FRANQUEVILLE S-T PIERRE*** - LOUVRE HÔTELS FRENCH IN NORMANDY CHATEAU DE BOSMELET LES RACINES DU CIEL RESTAURANT D'EUX-MEMES GITE DES CARMES ATELIER CHRISTIAN GOUËL PALAIS DE LA BENEDICTINE AU BONHEUR DE JEANNE LE Puits ENCHANTE LES MONDES MAGIQUES LES GITES DU BEFFROY PISCINE EUROCEANE LE SALON DE VALENTINE ARBR'EN CIEL JARDIN EN VILLE A 2 PAS DU CENTRE CIRETTE TRAITEUR LES ARTISANS DE LA CALENDE LE RAJASTHAN LA TERRASSE BOUVREUIL ABBAYE DE BONPORT ABBAYE SAINT GEORGES DE BOSCHERVILLE LECOURT RECEPTIONS GITE DE MONTREUIL EN CAUX LE LANCHON OPTICIENS MON PREMIER BAR BISTROT STUDIO GÉRICAULT LES DOGES LES JARDINS D'ANGELIQUE COUDRAY TRAITEUR ATELIER DE SCULPTURES SUITE DES CARMES MA BOULANGERIE ABEILLE PARACHUTISME LAURYL'S RESTAURANT APPARTEMENT DE CHARME COMTESSE DU BARRY DECO CHEZ SOI LE PALAIS INDIEN L'ALCOVE DES BEAUX-ARTS LIBRAIRIE FUNAMBULES MAITRE CORBEAU ESPACE AVENTURES NORMANDIE STRATA J'AIME LE SAINT-NICOLAS

CAMPING LES TERRASSES CALVADOS CHRISTIAN DROUIN SAS THE ORIGINALS RELAIS ROUEN LA BERTÉ-
 LIÈRE**** PISCINE PATINOIRE DES FEUGRAIS LIBERTÉ SEINE TAXIS JAUNES ROUEN METROPOLE CAMPING
 LES MOUETTES BOWLING DE LA MIVOIE LA PETITE AUBERGE IBIS ROUEN CENTRE RIVE DROITE****NN - ACCOR
 FORMULE CREPES CARS PERIER SAS HOTEL DE L'EUROPE****NN CAPTAIN AND GO LES ENFANTS TERRIBLES
 IBIS STYLE ROUEN CENTRE CATHEDRALE*** LES EDITIONS DE L'AVENTURE AEROPORT ROUEN VALLEE DE
 SEINE LE MOULIN DE CONNELLES BENARD VINCENT FILISTE ELEGANCE LIMOUSINE SERVICE HOLIBAG IN-
 TER HÔTEL NOTRE-DAME*** LA TARTE TATIN FITCH BIKE CAMPING DE LA FORÊT**** PROMENADE EN BA-
 TEAU A ETRETAT MONSIEUR LANGE JEAN-FRANÇOIS CARDINAL PISCINE DE LA CERISAIE VEO COMMUNICA-
 TION CAMPING DE L'AUBETTE** GILL COTE BISTRO DOMAINE DES HAUTS VENTS VOYAGES LECLERC - H10
 VOYAGES KYRIAD ROUEN CENTRE****NN - LOUVRE HÔTELS MADO ET LES AUTRES PISCINE PATINOIRE DES
 FEUGRAIS CAMPING L'ILE ADELIN ROUEN ROUE LE 33 LE CLOS DES CITOTS HOTEL LITTERAIRE GUSTAVE
 FLAUBERT****NN - BEST WESTERN CHÂTEAU D'ETELAN ABEILLE PARACHUTISME TIMBERLAND CAMPING
 LES NENUPHARS** CINEMA PATHE DOCKS 76 DOMAINE DUCLOS FOUGERAY HOLIDAY INN EXPRESS ROUEN
 CENTRE RIVE GAUCHE CHÂTEAU DE MIROMESNIL BRASSERIE RAGNAR TAXIS JAUNES ROUEN METRO-
 POLE VACHEMENT NORMAND LE SO KERN'UP LES EXPLORATEURS LIMOUSINE PRO HOTEL DE BOURGTHE-
 ROULDE***** MAISON PINEL AEROPORT ROUEN VALLEE DE SEINE LA BOITE A BIERES 35 RUE DAMIETTE LES
 TAXIS BLANCS HANGARD VOYAGES NOVOTEL SUITES ROUEN NORMANDIE****NN - ACCOR CAVES PIERRE
 NOBLE LA PETITE BOUFFE DAVID CROQUETTES & CO UNID MOVE VOYAGES LECLERC - H10 VOYAGES MAISON
 JOLLIT FROMAGER FLIXBUS HANGARD VOYAGES ROUEN NORMANDY INVEST LES TAXIS BLANCS CAMPING
 SAINT-PAUL DRIVIXX L'EURO CAFE PALAIS DES THÉS FRANCE CARS AUTO EUROPE DEUTSCHLAND GMBH
 NAMASTÉ HOTEL CÉLINE CHÂTEAU D'ETELAN MAISON VATELIER NORMANDIE CROISIERES LA TERRASSE
 MA PREMIERE BIERE SIXT LOCATION CAMPING DE L'ORIVAL SMART DRIVE LES SENTIERS DE BORDEAUX
 CROISI-EUROPE GILL SAINT JAMES- SARL SIXTINE VALLÉE DE SEINE BASE DE LOISIRS - CAMPING DU LAC
 NORMANDIE CROISIERES LE TERRE NEUVAS PARKING DU RELAIS PISCINE DE LA CERISAIE AU BON SUCRE
 LA FABRIK SIXT LOCATION BABYCHOU SERVICES SMART DRIVE DOMAINE LE CLOS DES FONTAINES**** LA
 PÊCHERIE GALERIE ASTREE FRANCE CARS LA SCALA CHEZ MAMAN AUTO EUROPE DEUTSCHLAND GMBH
 AVENTURE KID'S LE DELI CAT LE SISLEY CADR'INNOV LIMOUSINE PRO KERN'UP LA WALSHIM BIO STORE HO-
 TEL DE LA CATHEDRALE*** FLIXBUS AVENTURE KID'S LA SANGRIA BOULANGERIES PAUL AFFAIRES LA CASA
 DE LAS TAPAS TEAM BREAK ROUEN TANTE YVONNE KRAV MAGA SELF-DEFENSE NORMANDIE ASSOCIATION
 LES JARDINS DE BOIS-GUILBERT STROKE SOIRÉES VIDIS COMMUNICATION ENQUÊTES PÔLE CERAMIQUE
 NORMANDIE NOW COWORKING UNE PARENTHÈSE LA CORNAELLE GROUPE Enscène by MG PRODUCTION MES
 PETITS VERNIS ARY EMJI MARK' EVENTS AUX PORTES DE ROUEN HARAS DU LOUP GITE CANALETTA COLLEC-
 TION HANGAR 107 STUDIO FRICOT AGENCE MOBILBOARD ROUEN JG MODELS LE CLOS DE LOUISE LE PIED DE
 POULE PHIL-GRIF ASS. CULT. ET HIST. DU CHÂTEAU DU TAILLIS AU TEMPS DES CERISES MTCA CREPERIE LE
 MONT SAINT MICHEL LASER GAME EVOLUTION LA LOGE DES AUTEURS PHOTOGRAPHES AGENCE VIA GÎTE
 LE CHANT D'OISEL HELI EVENEMENTS ASSOCIATION LES JARDINS DE BOIS-GUILBERT CHAMBRES AVEC VUE
 ROMY PARC DU CHÂTEAU DE FONTAINE-LA-SORET CAMPING DOMAINE LES GOELANDS**** L'ESCALE DES
 CONTREES PARC DU CHÂTEAU DE FONTAINE-LA-SORET L'ATELIER DU CHOCOLAT MERCURE ROUEN CENTRE
 CATHEDRALE****- ACCOR MULTIPLEXE GAUMONT GRAND QUEVILLY LES MACARONS DE GRAND'MERE AUZOU
 CAMPING DE LA SEINE BALLYGOO VÉLO-TAXI ROUENNAIS MERCURE CHAMP DE MARS - ACCOR LE VILLAGE BY
 CA ROUEN GOLF DE JUMIEGES LINANDELLE ASTRID GARDEN RESTO ARSÈNE VALENTIN IBIS ROUEN CENTRE
 CHAMPS DE MARS HAUTOT CHOCOLATIER RENAISSANCE DE FONTAINE-GUERARD PROMENADE EN BATEAU
 A ETRETAT HOTEL CAMPANILE ROUEN MERMOZ LE SHED - CENTRE D'ART CONTEMPORAIN DE NORMANDIE
 LE MINT MOJITO BAR CHÂTEAU DE MIROMESNIL CAMPANILE MONT ST-AIGNAN - LOUVRE HÔTELS CHÂTEAU
 DU CHAMP DE BATAILLE PASSEPORT GOURMAND NORMANDIE -EDITIONS DALIA CAMPING BARRE-Y-VA***

Le Club des Toques Rouen Normandie

Le Club des Toques Rouen Normandie fédère les restaurateurs autour de la préservation et de la **diffusion du patrimoine gastronomique rouennais**. Ces chefs restaurateurs s'investissent tout au long de l'année, soutenus dans l'organisation et la communication par l'Office de Tourisme.

Le partenariat avec l'association Vie et Espoir :

Plusieurs goûters ont été organisés au CHU, pendant lesquels les enfants hospitalisés ont pu se régaler des spécialités préparées spécialement pour eux par les chefs.

Le Téléthon :

Chaque chef prépare une soupe et des gâteaux qui sont ensuite vendus au profit du Téléthon par les bénévoles de l'Association : 967€ ont ainsi été récoltés.

Les Jeunes à la Table des Toques :

Pour rendre accessible la gastronomie aux moins de 30 ans, les restaurateurs incitent les jeunes actifs et les étudiants à oser pousser les portes des commerces dits haut de gamme tout en bénéficiant de prix attractifs.



PROMOUVOIR

Opérations de promotion

- 6 éductours
- 2 roadshows
- 4 salons
- 1 événement
- 5 workshops

 **65%** des opérations sont destinées aux professionnels



LES EDUCTOURS

- Eductour La Cordée Reisen – Allemagne
- Famtrip – Chine
- 2 pré-tours RVEF – multi-nationalités
- Tour-opérateurs Fortaleza – Brésil
- Week-end décideurs Tourisme d'affaires – Ile de France



Éditions



Éditions grand public

- **Plan Guide Rouen** : FR : 100 000 ex. - GB : 60 000 ex.
NL : 10 000 ex. - D : 20 000 ex. SP : 10 000 ex. - IT : 10 000 ex.
P : 2 000 ex. - R : 2 000 ex. J : 2 000 ex. - CH : 2 000 ex.
- **Plan Guide Rouen Armada** FR/GB : 50 000 ex
- **Plan Guide Jumièges** FR/GB/D : 2 000 ex.
- **Bonnes adresses** : Hébergements : 4 000 ex. - Restaurants : 12 000 ex.
- **Roadbooks** : 2 700 ex.
- **Partez, naviguez** : 5 000 ex.
- **Flyer Audioguide** : FR : 1 700 ex. GB/D/J : 1 000 ex. IT/SP/NL : 200 ex.
- **Magazine de l'Office de Tourisme n°14** : FR : 20 000 ex. - GB : 10 000 ex.



Éditions professionnelles

- **Guide groupes** : FR : 4 000 ex. - GB en pdf
- **Tiré à part Armada** : FR : 1 000 ex.
- **Tourisme Jeunes et Scolaires** : FR : 1 700 ex.
- **Rouen Meeting Guide** : PDF FR/GB
- **Rouen, channel to Paris** : GB 200 ex.
- **Rapport d'activités 2018** : 100 ex.
- **Guide du Partenaire** : 1 000 ex.
- **Dossier Presse** : FR/GB/D/NL/IT/JAP en pdf



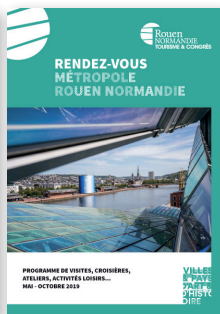
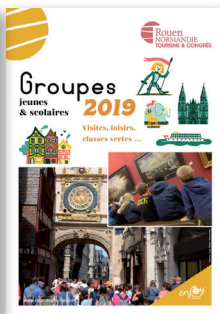
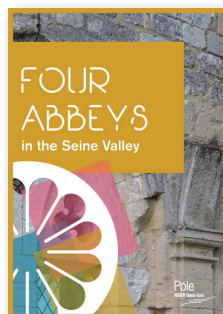
Supports de communication aux animations

- **Flyer Armada** : FR : 5 000 ex.
- **Flyer location de vélos à Jumièges** : FR : 1 500 ex.
- **Flyer Midi découverte** : FR : 500 ex.
- **Flyer Rouenversants** : FR : 1 500 ex.
- **Flyer boutique croisières** : GB : 10 000 ex.



Supports en partenariat avec la Métropole Rouen Normandie et le Pôle Métropolitain

- **Rendez-vous Métropole** : FR : 28 000 ex. (2 éditions)
- **Rouen médiévale & tendance, city guide** : FR/GB/D : 55 000 ex.
- **Quatre abbayes en vallée de Seine** : GB : 2 000 ex.
- **La Seine normande, à pied de gare en gare** : 1 000 ex.



Source : Google Analytics



Nombre de visites :
2 327 255
+77,35%



Pages vues :
4 932 525
+71,70%



Consulté dans
le monde entier



France : 86,80 %
U.S.A. : 4,90 %
Royaume Uni : 1,70 %



Accueil : 557 233
Agenda : 217 044
Programme Armada :
203 806



Smartphone : 56,29 %
Ordinateur : 36,43 %
Tablette : 7,29 %

TOP 3 ARTICLES

Les concerts de l'Armada : 203 806 visites
Le programme de l'Armada : 111 364 visites
La liste des bateaux de l'Armada : 86 119 visites



SPREAD
for customer family

Nouvel outil de gestion de
relations clients :
gestion des bases de données,
envoi de newsletters,
organisation de jeu concours...

Rouen Normandie Tourisme & Congrès



Foire Saint-Romain à Rouen
Du 18 octobre au 17 novembre 2019

Marionnettes, chichis, grande roue, pommes d'amour, peluches... La plus ancienne et plus grande foire de France, après celle du Trône à Paris, est de retour à Rouen.

Une bonne idée de sortie en famille ou entre amis !

[En savoir +](#)

Des activités pour tous



**Les vacances
de la Toussaint**
Pour tous les
budgets



**Jeu de piste
en famille**
A partir de 6€/pers



**Sortie en train
vapeur à Paris**
A partir de 39€/pers

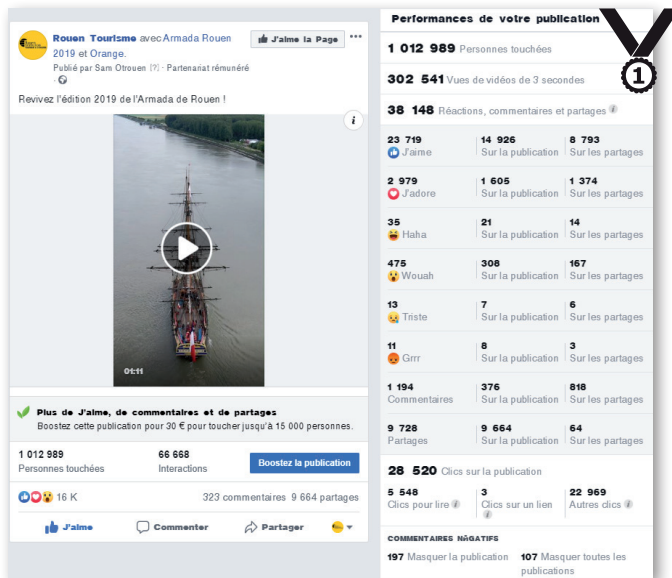
Médias sociaux

FACEBOOK

45 514 fans : + 6 207 fans

18 fans acquis par jour en moyenne

843 réactions, partages ou commentaires par publication en moyenne



LINKEDIN

871 abonnés (créé en 2019)

Impressions / publication : 1 322

Clics / publication : 73



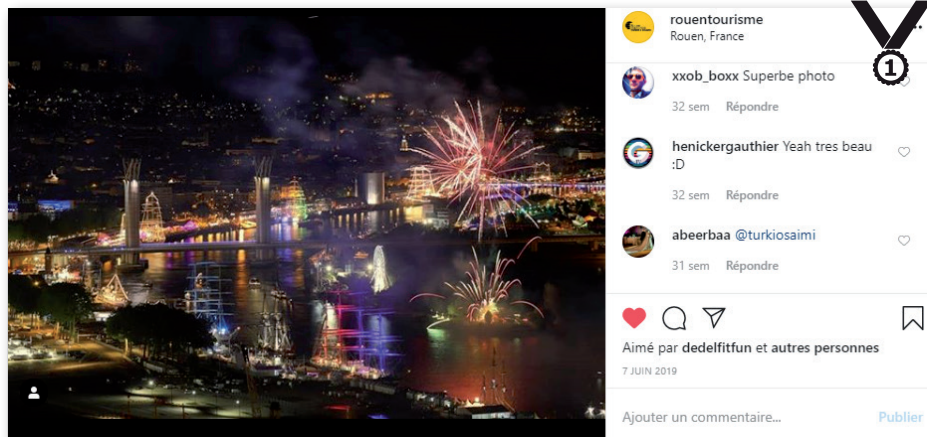
PROMOUVOIR

INSTAGRAM

21 422 abonnés : + 4 334 abonnés



997 réactions ou commentaires par publication en moyenne



La photo de couverture de ce document a été réalisée par l'instagramneur @antdubois.

TWITTER

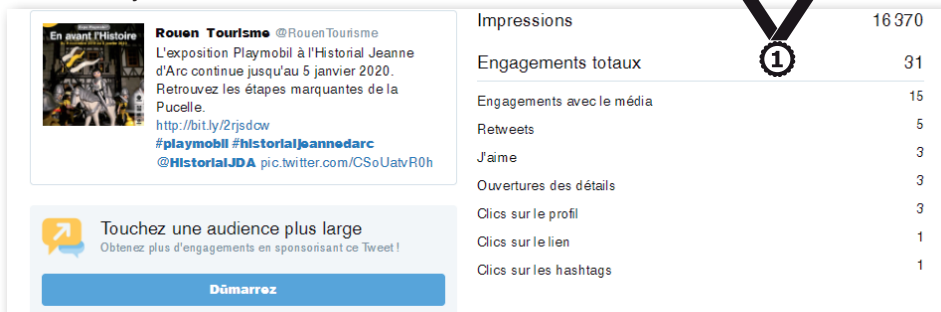
5 986 followers : + 1 127 abonnés



Clics / jour : 15

Likes / jour : 10

Retweets / jour : 5



ACCUEIL INFLUENCEURS ARMADA

Rita3889

Clo et Clem

Qorz

Ambassadeurs Locaux

Capra311

Puanindya

Saaggo



Presse locale, nationale et internationale

35

accueils
presse

75

assistances
photothèque

93

assistances
presse

Les thématiques des différentes demandes :

PRESSE



- Rouen, son patrimoine
- RNT&C, ses prestations : croisières, visites guidées, la nouvelle direction
- Armada
- Gastronomie
- Lubrizol

PHOTOTHEQUE



- Presse : visuels de Rouen
- Armada
- Administrations : promotion de Rouen
- Entreprises privées : promotion de Rouen
- Tour operators : centre historique



ACCUEILLIR

Accueil à Rouen

VISITEURS INDIVIDUELS



Demandes qualifiées
à Rouen : **267 229**



64% de Français



67 personnes
accueillies par les greeters



1- France
2- Allemagne
3- Grande-Bretagne
& Irlande



1- Normandie
2- Ile-de-France
3- Hauts de France
4- Bretagne

TOP 10 DES DEMANDES

- 1 Sites et monuments
- 2 Bureau de change
- 3 Boutique
- 4 Renseignements pratiques
- 5 Musées
- 6 Fêtes, manifestations, événements
- 7 Visites guidées / Audioguides
- 8 Armada
- 9 Petit train
- 10 Billetterie



VISITEURS EN GROUPEs (hors Armada)



Visites guidées :
2 268 groupes soit
54 875 personnes



1- France
2- Allemagne
3- Japon



Circuits (journées séjours)
128 circuits soit
2 980 personnes

Accueil à Jumièges



Demandes qualifiées
à Jumièges : **9 668**



1- France
2- Grande-Bretagne
& Irlande
3- Pays-Bas



66% de Français

La boutique



202 596 € HT
de Chiffre d'Affaires

+ 12%



10,38€ panier moyen

TOP 5 DES VENTES

- 1 Cartes postales Rouen
- 2 Magnets Rouen
- 3 Cartes postales Heula
- 4 Sucres de Rouen
- 5 Caramels dans les boîtes à savon Heula



Croisières fluviales & maritimes

A Rouen



Croisières fluviales :
733 escales
86 610 passagers



Croisières maritimes :
26 escales
21 867 passagers



Nuitées :
109 609 en fluvial
26 476 en maritime

A Duclair



Croisières fluviales :
82 escales
10 695 passagers



© SMA-T Lemasson

Les principales excursions des passagers maritimes



Giverny : 1 863 passagers (+22%)
Rouen : 1 778 passagers (+7%)
Paris : 1 214 passagers (+49%)

Source : VNF (Voies navigables de France), HAROPA

Zoom Armada

4 paquebots avec
2 559 passagers
1 348 membres d'équipage à bord

41 croisières fluviales avec
7 208 passagers
1 674 membres d'équipage à bord.



ACCUEILLIR

Armada : du 6 au 16 juin

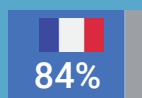
3 800 000 visiteurs

26 600 personnes accueillies par l'Office de Tourisme en centre-ville, sur les quais de Seine et sur les deux sites de Rouen et Jumièges

2 500 appels téléphoniques



Les visiteurs



1- Grande-Bretagne
& Irlande
2- Allemagne
3- Belgique



1- Normandie
2- Ile-de-France
3- Hauts de France
4- Bretagne



10 522 € HT
chiffre d'affaires
de la boutique

Rouentourisme.com



367 613 visites
216 977 visiteurs
763 945 pages vues

176 673 nouveaux utilisateurs
1min36 de visite en moyenne

Les offres individuelles

16 869 billets vendus - 614 444 € de chiffre d'affaires TTC

TOP 3

Top des offres pour individuels :

Croisières promenades en journée et en soirée (à bord des vedettes)
Repas croisières déjeunatoires et dîners (à bord des vedettes)
Montée et descente de Seine (à bord de voiliers et vedettes)



Les groupes

- Circuits : 461 groupes accueillis - 18 661 personnes - 753 183 € de chiffre d'affaires TTC.
- 128 visites guidées soit 3 380 personnes et 30 234€ HT



COMMERCIALISER

Visiteurs individuels – Centrale de réservation

L'année 2019 est marquée par l'Armada qui se matérialise dans nos indicateurs par une croissance significative : **+105%** du chiffre d'affaires avec **579 579 € HT**. Sur ce total, les ventes en ligne représentent un montant de **440 659 € HT** soit **76%** du chiffre d'affaires généré par la centrale.



138 919 € HT vendus par les conseillers en séjour



73,52 € de panier moyen



Rendez-vous Métropole
8 471 personnes

TOP 5 DES OFFRES

- 1 Visite guidée «Rouen et ses trésors»
- 2 Visite guidée «Les animaux dans la ville»
- 3 Visite du port en bateau
- 4 Visite à la bougie «Et si les objets pouvaient parler»
- 5 Visite musicale et patrimoniale «Ça carillonne à la Cathédrale»

Visiteurs en groupes hors Armada



192 647 € TTC
de chiffre d'affaires



40 % de français - 60% d'étrangers

TOP 3 VISITES GUIDÉES

- 1 Les hauts lieux - incontournables de Rouen (2h)
- 2 La route des abbayes (4h)
- 3 La vie quotidienne au Moyen-Age (scolaires)

Visite du port en groupes



55 groupes
2 733 personnes



23 255 € HT de chiffre d'affaires

Tourisme d'affaires

Le bureau des conventions a enregistré **371** demandes dont **3** congrès (**545** participants), avec un taux de transformation de **55%**.



32 séminaires accueillis soit **58 581€** HT de chiffre d'affaires (hors Armada)

Les secteurs d'activité des séminaires accueillis :



L'Atelier Claude Monet



Location de l'Atelier Claude Monet : **11 333€** HT



Zoom Armada

174 séminaires
459 639 € HT de chiffre d'affaires
9 048 personnes



ANALYSER

Chiffres clés hébergements



3 383 chambres d'hôtels
dans la Métropole
Rouen Normandie



876 519
nuitées
hôtelières



65% de taux d'occupation
81% de taux d'occupation (**Armada**)



1- Royaume-Uni
2- Allemagne
3- Etats-Unis



426
emplacements
camping

Ouvertures hôtelières prévues

2020

Radisson Blu**** : + 93 chambres

Ibis Budget / Ibis Style :
+ 140 chambres

Best Western **** : + 80 chambres

3 693 chambres fin 2020

2021

Cap Horn – Palais des Consuls

Hyatt Place**** : + 78 chambres

Le 105**** : + 95 chambres

Hôtel Parc du Madrillet We Hub :
+ 70 chambres



Chiffres clés : sites touristiques

1 013 701 visiteurs ont fréquenté les sites touristiques de la Métropole Rouen Normandie.



**Cathédrale
Notre-Dame**

(Absence de données)



**Eglise
Ste Jeanne d'Arc**

269 931 entrées



**Musée des
Beaux-arts**

185 572 entrées



**Panorama
XXL**

101 444 entrées



**Abbatiale
Saint-Ouen**

83 568 entrées



**Église
Saint-Maclou**

65 929 entrées



**Gros
Horloge**

27 168 entrées



**MUNAE - Musée National
de l'Éducation**

16 213 entrées



**Musée Flaubert et
de la Médecine**

7 827 entrées



Musée maritime, fluvial et portuaire

3 425 entrées

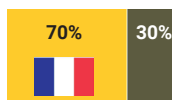
Flux vision

« Flux Vision » est une solution de Big Data innovante développée par Orange. La solution est déployée sur le territoire depuis le 8 février 2019, grâce au partenariat avec SMA76.

Les informations sont collectées en exploitant les données de signalisation fournies par les mobiles via les antennes cellulaires d'Orange installées sur les sites publics ou privés. Elle permet d'analyser la fréquentation des territoires et le déplacement des populations.



7,8 millions
de touristes



1- Seine-Maritime
2- Eure
3- Paris



1- Allemagne
2- Royaume-Uni
3- Etats-Unis

860 000 touristes
par mois en moyenne,
entre mai et août





SUIVEZ-NOUS !

Rouen Normandie Tourisme & Congrès a pour but de promouvoir le territoire de la Métropole.

Il accueille les touristes du monde entier pour les informer et les guider à travers leurs voyages en Normandie.

www.rouentourisme.com

#Rouentourisme



Rouen Normandie Tourisme & Congrès a reçu la marque QUALITÉ TOURISME™ conformément à la démarche qualité Référentiel des Offices de Tourisme de France.

Notre objectif est d'améliorer en permanence la satisfaction de nos visiteurs pour mieux répondre aux critères d'un Office de Tourisme de catégorie I.

CONTACTS

Bureau et Points d'Information Touristique

Elbeuf

La Fabrique des savoirs
7 cours Gambetta
76500 Elbeuf
Tél. 02 32 96 30 40

Duclair

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

Jumièges

Rue G. Le Conquérant
76480 Jumièges
Tél. 02 35 37 28 97

Horaires d'ouverture de Rouen Normandie Tourisme & Congrès

- De mai à septembre : du lundi au samedi de 9h à 19h. Les dimanches et jours fériés de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h.
 - Le reste de l'année : du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h. Fermé les dimanches et jours fériés.
- Fermé les 1er janvier, 1er mai, 1er et 11 novembre, 25 décembre.

Rouen Normandie Tourisme & Congrès

25, place de la Cathédrale, CS 30666

76008 Rouen cedex 1

Tél. 0033 (0)2 32 08 32 40

accueil@rouentourisme.com

www.rouentourisme.com

#RouenTourisme

