



Délégués :

En exercice :.....	101
Présents :.....	77
Pouvoirs :.....	11
Votants :.....	88
Suffrages exprimés :	88
Ont voté pour :.....	88
Ont voté contre :.....	0
Abstentions :.....	0

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

Conseil communautaire du 23 mars 2023

DELIBERATION N° CC/23-11

Tourisme

Office de tourisme : rapport d'activité 2022

Les membres du Conseil communautaire de Seine Normandie Agglomération, légalement convoqués le *17 mars 2023*, se sont réunis lors de la séance publique du Conseil de Seine Normandie Agglomération, Centre Culturel Guy Gambu - 1, rue Jules Ferry - 27950 Saint-Marcel, sous la Présidence de Monsieur Frédéric DUCHÉ, le 23 mars 2023 à 19h00.

Etaient présents :

Patrick MÉNARD (AIGLEVILLE), Jean-François WIELGUS (BOIS-JEROME ST OUEN), Geneviève CAROF (BOISSET LES PREVANCHES), Anne PROUVOST (BOUAFLES), Michel ALBARO (BREUILPONT), Michel CITHER (BUEIL), Jocelyne RIDARD (CAILLOUET ORGEVILLE), Renée MATRINGE (CHAMBRAY), Jean-Michel DE MONICAULT (CROISY SUR EURE), Gilles LE MOAL (CUVERVILLE), Serge COLOMBEL (DAUBEUF PRES VATTEVILLE), Patrick LOSEILLE (ECOUIS), Pascal DUGUAY (FAINS), Aline BERTOU (FRENELLES EN VEXIN), Xavier PUCHETA (GADENCOURT), Pascal JOLLY (GASNY), Sarah BOUTRY (GASNY), Philippe FLEURY (GUISENIERS), Lorraine FERRE (HARDENCOURT COCHEREL), Christian FOURNIAL (HARQUENCY), Olivier DESCAMPS (HENNEZIS), Jean-Marie MOTTE (HEUBECOURT-HARICOURT), Jean-Pierre SAVARY (HEUQUEVILLE), Antoine ROUSSELET (LA CHAPELLE LONGUEVILLE), Karine CHERENCEY (LA CHAPELLE LONGUEVILLE), Hervé BOURDET (LA CHAPELLE LONGUEVILLE), Christophe BASTIANELLI (LA ROQUETTE), Sylvain BIGNON (LE CORMIER), Laurence MENTION (LE PLESSIS HEBERT), Frédéric DUCHÉ (LES ANDELYS), Martine VANTREESE (LES ANDELYS), Léopold DUSSART (LES ANDELYS), Christian LE PROVOST (LES ANDELYS), Martine SEGUELA (LES ANDELYS), Didier COURTAT (MENILLES), Yves DERAÈVE (MERCEY), Noureddine SGHAÏER (MEREY), Michel LAGRANGE (MESNIL VERCLIVES), Hubert PINEAU (MEZIERES EN VEXIN), Bernard LÉBOUCQ (MUIDS), Pascal GIMONET (NEUILLY), Thibaut BEAUTÉ (NOTRE DAME DE L'ISLE), Pascal LEHONGRE (PACY SUR EURE), Valérie BOUGAULT (PACY SUR EURE), Julien CANIN (PACY SUR EURE), Gilles AULOY (PORT-MORT), Pascal MAINGUY (PRESSAGNY-L'ORGUEILLEUX), Dominique DESJARDINS BROSSEAU (ROUVRAY), Hervé PODRAZA (SAINT

MARCEL), Pieternella COLOMBE (SAINT MARCEL), Jean-Luc MAUBLANC (SAINT MARCEL), Thierry HUIBAN (SAINT VINCENT DES BOIS), Erika SIMEK (SAINTE COLOMBE PRES VERNON), Héléna MARTINEZ (SAINTE GENEVIEVE LES GASNY), Patrick JOURDAIN (TILLY), François OUZILLEAU (VERNON), Léocadie ZINSOU (VERNON), Johan AUVRAY (VERNON), Marie-Christine GINESTIERE (VERNON), Dominique MORIN (VERNON), Jérôme GRENIER (VERNON), Nicole BALMARY (VERNON), Evelyne HORNAERT (VERNON), Patricia DAUMARIE (VERNON), Yves ETIENNE (VERNON), Raphaël AUBERT (VERNON), Lorine BALIKCI (VERNON), David HEDOIRE (VERNON), Gabriel SINO (VERNON), Thomas DURAND (VEXIN-SUR EPTE), Fabrice CAUDY (VEXIN-SUR EPTE), Annick DELOUZE (VEXIN SUR EPTE), Jean-Pierre TAULL E (VEZILLON), Lysianne ELIE-PARQUET (VILLEGATS), Marie-Odile ANDRIEU (VILLEZ SOUS BAILLEUL), Jonnathan RESSE (suppléant de Jérôme FOUCHER - LA HEUNIERE), Didier LANDAIS (suppléant de Christian BIDOT - VILLIERS EN DESOEUVRE)

Absents :

Vincent LEROY (DOUAINS), Claude LANDAIS (GIVERNY), Lydie LEGROS (HECOURT), Michel PATEZ (LA BOISSIERE), Véronique BABIN PREVOST (LES ANDELYS), Rémi FERREIRA (SAINT MARCEL), Laurent LEGAY (VATTEVILLE), Patrick DUCROIZET (VAUX SUR EURE), Jean-Marie MBELO (VERNON), Christopher LENOURY (VERNON), Catherine MIKLARZ (VEXIN-SUR EPTE), Paul LANNOY (VEXIN SUR EPTE)

Absents excus es :

Yannick CAILLET (HOULBEC COCHEREL)

Pouvoirs :

Guillaume GRIMM a donn e pouvoir à Aline BERTOU (CHAIGNES), Jérôme PLUCHET a donn e pouvoir à Gilles LE MOAL (LE THUIT), Jessica RICHARD a donn e pouvoir à Christian LE PROVOST (LES ANDELYS), Lydie CASELLI a donn e pouvoir à Julien CANIN (PACY SUR EURE), Agnès MARRE a donn e pouvoir à Christophe BASTIANELLI (SUZAY), Olivier VANBELLE a donn e pouvoir à Dominique MORIN (VERNON), Catherine DELALANDE a donn e pouvoir à François OUZILLEAU (VERNON), Sylvie GRAFFIN a donn e pouvoir à Nicole BALMARY (VERNON), Youssef SAUKRET a donn e pouvoir à Jérôme GRENIER (VERNON), Paola VANEGAS a donn e pouvoir à Johan AUVRAY (VERNON), Denis AIM a donn e pouvoir à Yves ETIENNE (VERNON)

Secrétaire de séance : Karine CHERENCEY

Le Conseil communautaire de Seine Normandie Agglomération,

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu l'arrêté préfectoral n°DÉLE/BCLI/2019-59 du 30 décembre 2019 portant modification des statuts de la communauté d'agglomération Seine Normandie Agglomération ;

Vu le rapport de présentation du Président ;

Considérant la présentation faite au sein du CODIR de l'office de tourisme du 16 mars 2023 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

Article 1 : De prendre acte du rapport d'activité 2022 de l'office de tourisme communautaire/

Article 2 : En vertu de l'article R.421-1 du code de justice administrative, la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de ROUEN dans un délai de deux mois à compter de son affichage.

Article 3 : La présente délibération sera affichée, publiée au recueil des actes administratifs, et ampliation sera adressée à Monsieur le Préfet et à Monsieur le Trésorier.

Article 4 : Le Président est chargé de l'exécution de la présente délibération.

Fait en séance les jours, mois et an susdits,
Pour extrait certifié conforme,



Nouvelle
Normandie

VERNON • GIVERNY • LES ANDELYS

RAPPORT D'ACTIVITES

2022



Président
Antoine ROUSSELET

Comité de direction (CODIR)
34 membres
26 élus & 8 représentants socio-pros



Directrice
Hélène TRAEN
06 32 76 25 65
htraen@tourisme.sna27.fr



Directrice adjointe
Marion LECLERC
mleclerc@tourisme.sna27.fr
06 26 64 89 45



Assistante de direction
Gladys ROULLÉ
02 32 51 80 29
groulle@tourisme.sna27.fr



Démarche qualité
Justine CHARUEL
02 32 51 39 60
jcharuel@tourisme.sna27.fr

Pôle accueil et communication



Responsable de pôle
Hélène TRAEN

service accueil
Responsable : Nathalie VAREZ

service communication
Responsable : Florence de VILLENAUT

Pôle offres et développement



Responsable de pôle
Marion LECLERC
mleclerc@tourisme.sna27.fr
06 26 64 89 45



Assistante administrative
Benoîte LHERNAULT
02 32 71 25 22
blhernault@tourisme.sna27.fr

service développement touristique
Responsable : Marion LECLERC

service animation & château-gaillard
Responsable : Marion PAPIN

service Commercialisation et réseau des pros
Responsable : Alexandra SOUILLARD



Conseillère en séjour
Référente boutique et billetterie
Nathalie VAREZ
06 38 23 63 12
nvarez@tourisme.sna27.fr



Conseillère en séjour
Référente régies et observatoire
Florence ANNESER
02 32 51 39 60
fanneser@tourisme.sna27.fr



Conseillère en séjour
Référente documentation
Corinne VINCENT
07 85 75 19 53
cvincent@tourisme.sna27.fr



Conseillère en séjour
Justine CHARUEL
02 32 51 39 60
jcharuel@tourisme.sna27.fr



Conseillère en séjour
Pauline RAVEL
02 32 51 39 60
pravel@tourisme.sna27.fr



Chargée de communication (web et projets)
Florence DE VILLENAUT
06 38 23 63 21
fdvillenaud@tourisme.sna27.fr



Chargée de communication (graphisme, relations presse et réseaux sociaux)
Anne LE HÉNAFF
06 16 10 01 09
alehenauff@tourisme.sna27.fr



Chargée de communication (graphisme, relations presse et réseaux sociaux)
Lucile LOMBARD
06 16 10 01 09
llombard@tourisme.sna27.fr



Suivi des projets stratégiques du service et des filières
Marion LECLERC
06 26 64 89 45
mleclerc@tourisme.sna27.fr



Chargée de mission : gestion des équipements et des projets de pleine nature
Léonie SAUMUROT
06 80 70 64 89
lsaumurot@tourisme.sna27.fr



Technicien développement touristique des activités de pleine nature
Jean-Marc TESSIER
02 32 71 01 00
jmtessier@tourisme.sna27.fr



Chargée d'animations
Marion PAPIN
06 38 23 63 41
mpapin@tourisme.sna27.fr



Référente coordination et animation
Corinne VINCENT
07 85 75 19 53
cvincent@tourisme.sna27.fr



Guide touristique à Château-Gaillard
Brice MARCHAND
06 02 12 56 91 | 06 43 28 70 07
bmarchand@tourisme.sna27.fr

+ 2 guides saisonniers



Chargée de commercialisation (associations, mairies et scolaires)
Alexandra SOUILLARD
02 32 51 49 72 | 07 84 41 23 58



Chargée de commercialisation (pros du tourisme et incentive)
Ludvine FERNANDEZ
02 32 51 80 27 | 07 88 64 80 05
lfernandez@tourisme.sna27.fr



Référente réseau pros (animation)
Juliette DENISOT
07 84 57 11 63
jdenisot@tourisme.sna27.fr



Référente réseau pros (taxe de séjour)
Gladys ROULLÉ
02 32 51 80 29
groulle@tourisme.sna27.fr

+ **Conseillers en séjour saisonniers**

L'OFFICE DE TOURISME



EPIC

Établissement Public à caractère Industriel et Commercial



19

membres dans l'équipe



SNA

Seine Normandie Agglomération
territoire touristique depuis 2017



61

communes



85 000

habitants



Je suis ravi de vous présenter le rapport d'activités sur la saison touristique 2022 de l'Office de Tourisme de Seine Normandie Agglomération.

Tout d'abord, je suis satisfait de vous annoncer que la saison touristique a connu un regain d'activité grâce au retour des touristes étrangers dans notre territoire, notamment les Américains.

L'utilisation de notre camion touristique a également été un succès. Nous avons reçu des retours très positifs sur sa convivialité, aussi bien dans les campings que sur les événements où il s'est rendu. Il a été secondé sur Giverny et la gare de Vernon par notre vélo triporteur.

Nous avons également démarré notre plan d'action en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE). Nous sommes convaincus que ces actions seront bénéfiques à long terme pour le tourisme et son impact sur notre territoire.

Cela confirme que notre territoire est toujours une destination touristique majeure, avec nos trois vallées, Seine, Eure et Epte et où les communes de SNA, notamment Vernon, Giverny et Les Andelys ont chacune joué un rôle important dans cette renommée, grâce à leur richesse historique et culturelle, à leur dynamisme et à leur accueil chaleureux.

Nous avons hâte de poursuivre notre travail pour faire de notre territoire une destination touristique de premier plan, tout en continuant à œuvrer pour un tourisme plus durable et responsable.



Antoine Rousselet

Président de l'office de tourisme
Vice président en charge du tourisme et de la promotion du territoire de Seine Normandie Agglomération



+630 000

visiteurs
Fondation Claude Monet



+125 000

visiteurs
Musée des impressionnistes Giverny



+30 000

visiteurs
Château-Gaillard



+18 300

visiteurs
Château de Bizy



+13 100

visiteurs
Chemin de fer de la vallée de l'Eure



+8 600

visiteurs
Musée de Vernon

BUDGET

Pour continuer d'absorber les impacts de la pandémie, l'office de tourisme continue ses efforts budgétaires en 2022, en attendant la pleine reprise du tourisme international. Néanmoins, l'augmentation de 25% du budget a permis de relancer certains projets touristiques.

BUDGET DE L'OFFICE DE TOURISME



1 513 960 €

(HT) de budget total
à l'Office de Tourisme en 2022

▲ + 25%
par rapport à 2021

DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)	en € HT
Charges de personnel	807 270
Charges à caractère général	536 708
Autres charges	169 982
TOTAL (budget prévisionnel)	1 513 960

DÉPENSES (INVESTISSEMENT)	en € HT
Report de projets : étude canoë-kayak, aménagement camion touristique, signalétique, licences, certificats, TPE	81 260
Signalétique (RIS, panneaux rando,...), mobilier, informatique, site internet, vidéo promotionnelle	50 847
Dotations aux amortissements	9 939
TOTAL (budget prévisionnel)	192 533

RECETTES (FONCTIONNEMENT)	en € HT
Dotations et participations	447 699
Taxe de séjour	151 010
Produits de services : <i>commercialisation, recettes d'escales, boutique, billetterie...</i>	412 000
Recettes d'ordre et opération	503 251
TOTAL (budget prévisionnel)	1 513 960

BUDGET SEINE NORMANDIE AGGLOMÉRATION ALLOUÉ À LA COMPÉTENCE TOURISME

DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)	en € HT
dont subvention SNA vers OT, subvention MDIG et syndicat voie verte du Vexin, loyer du BIT des Andelys, cotisations Voies Navigables de France (VNF)...	
TOTAL (budget prévisionnel)	758 524

DÉPENSES (INVESTISSEMENT)	en € HT
dont bornes électriques quai croisière Les Andelys	
TOTAL (budget prévisionnel)	934 707

TAXE DE SÉJOUR



220 000 €

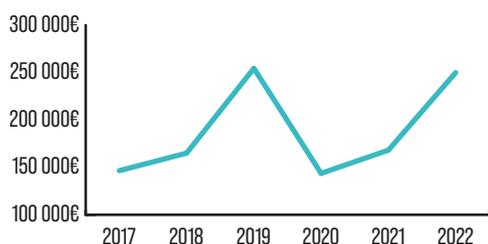
(HT) de recettes de taxe de séjour à l'Office de Tourisme en 2022



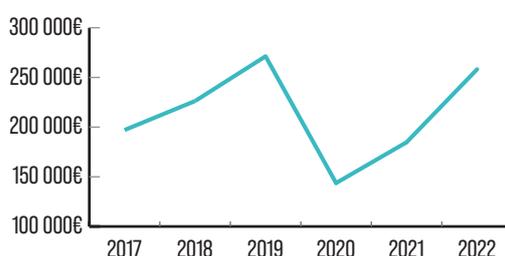
3 912

lits touristiques
en Nouvelle Normandie en 2022

Évolution des revenus de taxe de séjour



Évolution du nombre de nuitées déclarées



ACCUEIL & FRÉQUENTATION

Le service Accueil assure le renseignement, la billetterie et la vente de souvenirs auprès des visiteurs de nos 4 bureaux d'information touristique (BIT) et de notre bureau mobile, par téléphone ou email. Le service Animations et Château-Gaillard coordonne les événements nationaux et propose des animations régulières sur le territoire SNA et à Château-Gaillard. Il a aussi pour mission d'assurer l'ouverture et le bon fonctionnement de Château-Gaillard.

NOUVEAUTÉS ACCUEIL 2022

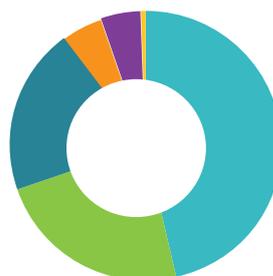
- **Le bureau d'information touristique mobile a été inauguré en mars 2022.** Ce camion, transformé en lieu d'accueil, a sillonné le territoire (campings, parcours de La Seine à vélo, quais croisière...) et s'est rendu sur 11 événements locaux où il a été très bien reçu. Le week-end, le camion était relayé par le vélo triporteur ou point d'info mobile (PIM) à la gare de Vernon et au cœur de Giverny.
- **Le service Accueil a mis en place une réflexion stratégique sur le schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI).** Cette étude en profondeur sur les moyens de rencontre entre l'office de tourisme et ses publics a permis de développer un plan d'actions global pour les années à venir.



37 882
personnes accueillies

+56,4% par rapport à 2021

Répartition par BIT



Giverny (46,5%)
17 635 personnes

Les Andelys (23%)
8 842 personnes

Vernon (20%)
7 576 personnes

PIM (4,9%)
1 884 personnes

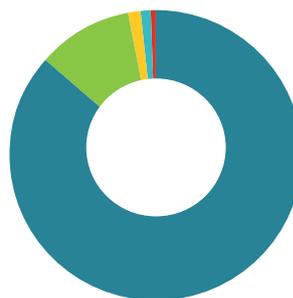
Camion touristique (4,6%)
1 755 personnes

Pacy-sur-Eure (0,5%)
190 personnes



22 118
demandes de contacts

Répartition par moyen de contact



Guichet (86,59%)

Téléphone (10,58%)

Formulaire web (1,28%)

Email (1,07%)

Courrier (0,11%)

Tchat (0,36%)

Répartition de la fréquentation

FRANCE 58% **ÉTRANGERS 42%**

Top 4 départements

(en nombre de personnes)

- 1 Eure (27)
- 2 Paris (75)
- 3 Yvelines (78)
- 4 Hauts-de-Seine (92)



Top 4 régions

(en nombre de personnes)

- 1 Ile-de-France
- 2 Normandie
- 3 Hauts-de-France
- 4 Pays de la Loire



Top 4 pays

(en nombre de personnes)

- 1 États-Unis
- 2 Allemagne
- 3 Royaume-Uni
- 4 Belgique



BOUTIQUE, BILLETTERIE

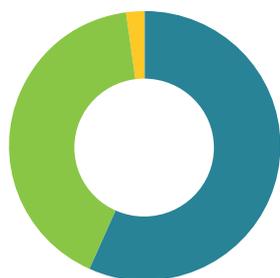


96 189 €

(HT) de recettes de boutique et billetterie à l'Office de Tourisme en 2022

▲ + 265% par rapport à 2021

Répartition par type de recettes



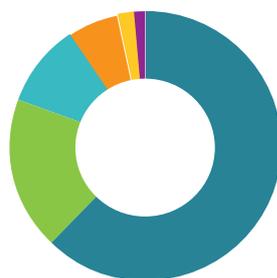
Animations OT*
2 047€ HT (2,13%)

Billetterie
39 127€ HT (40,68%)

Boutique
54 247€ HT (56,40%)

*Hors animation se déroulant à Château-Gaillard mais régie BIT (Visite du soir, Visite Mystères)

Répartition des recettes par boutique



Vernon
59 992€ HT (62,37%)

Les Andelys
17 755€ HT (18,46%)

Giverny
9 382 HT (9,75%)

Château-Gaillard
6 013€ HT (6,25%)

Pacy-sur-Eure
1 846€ HT (1,92%)

Camion touristique
1 201€ HT (1,25%)

Attention, les boutiques disposent toutes d'une surface de vente différente et d'ouvertures adaptées à leur fréquentation.

ANIMATIONS



11 animations

(hors Château-Gaillard) programmées par l'Office de Tourisme en 2022

- 82% ont eu lieu
- 2 annulations : canicule et encombrement d'événement
- 3 animations gratuites



252 participants

(hors Château-Gaillard)

- 90% de fréquentation totale
- 7 animations ont affiché complet



100% satisfaits

- Sur 19 retours de questionnaire
- 95% très satisfaits

Top 3 canaux qui génèrent le plus d'inscriptions

1 Newsletter « FID »

2 Presse

3 Réseaux sociaux

COORDINATION



Journées Européennes du Patrimoine 2022



39 sites participants

répartis sur 16 communes



12 836 visiteurs

comptabilisés sur l'ensemble des sites

▲ + 7,75% par rapport à 2021



CIRCUIT THÉMATIQUE

- Thème : L'agglô au fil de l'eau
- 13 sites participants (sur 10 communes)
- 530 visiteurs

COMMERCIALISATION

Le service Commercialisation et Réseau des pros organise des visites, journées et séjours packagés destinés à plusieurs clientèles : associations, professionnels du tourisme, CCAS, scolaires, entreprises et croisiéristes. Il a aussi pour mission d'animer le réseau des professionnels du territoire, et de collecter la taxe de séjour pour tous les hébergements de la destination Nouvelle Normandie.

ACTIVITÉ



333

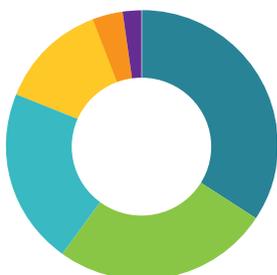
groupes reçus
via l'Office de Tourisme en 2022



11 905

personnes reçues en groupe
via l'Office de Tourisme en 2022

Répartition des groupes par typologie de clients



Associations (29%)

Professionnels du tourisme (22%)

Scolaires (18%)

Croisiéristes (17%)

Institutionnels (11%)

Entreprises (3%)

RECETTES



305 098€

HT de chiffre d'affaires en 2022

▲ +306% par rapport à 2021



42 000€

HT de marge en 2022

▲ +470% par rapport à 2021

AUTRES PROJETS



3 GIR

(Groupement d'Individuels Regroupés) ont eu lieu en 2022

- **67** personnes accueillies (chiffre cumulé)
- **2 243€** de CA (chiffre cumulé)



PASS 2022

plus de 430€ de réductions et cadeaux
chez plus de 80 partenaires

- en vente à **2€**/personne
- **319** pass vendus (dont 85 chez nos revendeurs, nouveauté 2022)
- utilisés en moyenne chez 2 à 4 partenaires

Top 3 des sites
où le pass a été le plus présenté

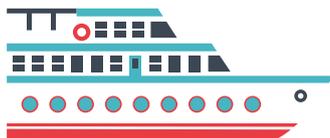
- 1 Château-Gaillard
- 2 Château de Bizy
- 3 Musée de Vernon



DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Le service Développement touristique est chargé de l'exploitation des quais croisières à Vernon et aux Andelys, développe l'offre d'activités de pleine nature (rando, canoë et vélo), assure la gestion des équipements touristiques du territoire (signalétique, Château-Gaillard...) et étudie les projets stratégiques.

ESCALES



1 022 escales

à Vernon et aux Andelys en 2022

- 22 bateaux en circulation

▲ +160% par rapport à 2021 (392 escales)

106 574 croisiéristes

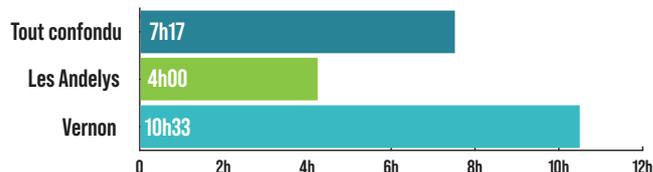
LES ANDELYS

- 2 quais
- 3 bateaux max.
- services : eau
- en cours : bornes électriques

VERNON

- 2 quais
- 6 bateaux max.
- services : eau (Penthièvre)
- en cours : eau (Cameré) + bornes électriques

Durée moyenne d'une escale



Poursuite de la **qualification de l'offre par l'amélioration** des quais en adéquation avec les attentes des compagnies de croisière

- installation des nouvelles bornes électricité et eau sur les quais de Vernon
- préparation du chantier pour installation des bornes électricité et eau sur les quais des Andelys.

ACTIVITÉS DE PLEIN AIR



Poursuite de l'étude concernant le canoë-kayak sur l'Eure et l'Epte, en concertation avec les communes, les services d'État, les professionnels et association du secteur et avec l'aide du cabinet étude « Alliance » et de la FFCK. Objectif :

- **Gestion des flux et la sécurisation** de la navigation sur les 2 rivières



- **Suivi des projets structurants** du territoire dont la Seine à vélo (V33) et réflexion en cours sur Saint-Jacques à vélo (V41) en lien avec le département de l'Eure.
- **Réflexion sur l'implantation de RIS** (relais info service) et de SIL (signalétique d'intérêt local) le long de ces deux voies cyclables afin de renforcer le maillage du territoire et notamment la réorientation des pratiquants vers les centres-bourgs, centres-villes



- **216 km de parcours de randonnée sur le territoire.**
- **En attente pour 2023 :** Bouafles : « Entre étangs et sablières » (14km), Meray (10km), Boisset-Plessis « Entre buis et forêts » (12.2km), étude autour de Vézillon « A la conquête de Château-Gaillard » (10km), Vézillon et son histoire (8km), étude autour de Vatteville « Balade autour des lieux-dits » (12km).
- **Poursuite de la création de sentiers d'intérêt touristique communautaire** pour renforcer l'offre existante et le maillage entre les sentiers, finalisation du circuit « Les coteaux de Notre-Dame de Bellegarde » et « Rollon, dit le Marcheur ».

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR



Poursuite d'une étude permettant de qualifier l'offre en hôtellerie de plein air de Seine Normandie Agglomération. Objectif :

- **développer des aires de service pour les camping-cars**, individuelles mais aussi intégrées à des pôles multimodaux stratégiques (offre inexistante hors camping sur le territoire).

APPLI DE REALITE VIRTUELLE AUX ANDELYS



344

lancements en 2022

- Taux de satisfaction : **94%**
- Temps moyen passé sur l'appli : **1h02**.
- Langues utilisées : **français (94.59%)**, **anglais (2.16%)**, **allemand (1.52%)**

COMMUNICATION

Le service Communication édite tous les supports de communication de l'office de tourisme. Il promeut l'image du territoire, les activités et animations sur les réseaux sociaux, le site internet et les newsletters. Il gère les relations presse, influenceurs et les demandes de tournage. Il est responsable de la mise en œuvre de la marque Nouvelle Normandie.

PROJETS

4 PROJETS

- **Création d'un livret-jeu enfant** en vente à Château-Gaillard
- **Création d'une vidéo** promotionnelle incitant à visiter le territoire.
- **Reprise de la base de données Tourinsoft**, formation de tous le personnel de l'office de tourisme.
- **Intégration de la Place de marchés départementale**, en billetterie et boutique

WEB

SITE INTERNET

67 808

visites
sur le site web

▲ +20% par rapport à 2021

162 743

pages consultées
sur le site web

▲ +15% par rapport à 2021



env.4 377
abonnés +500

210
publications

167 458
couverture (posts vus)



2 231
abonnés
x2

124
publications



1 354
abonnés
+400

50
publications
et partages



234
abonnés
+30

46
publications
et retweets

GRAPHISME

19 ÉDITIONS

- 9 agendas des sorties
- Dépliants + PLV + Liste des offres PASS
- Brochure JEP
- Carnet de cartes
- Dépliants rando «Rollon dit le marcheur» et «Notre-Dame de Bellegarde»
- Carnet d'adresses (MAJ)
- 3 éditions de flyers animations



AUTRES RÉALISATIONS

- 2 panneaux de randonnée
- Brochure scolaire (pdf)
- Création de nombreux visuels web, newsletters et réseaux sociaux
- Panneaux de signalétique



MAGAZINE TOURISTIQUE

Hormis les traductions, entièrement réalisé en interne. Papier PEFC.

- **Magazine :**

trilingue, 50 000 ex. imprimés, pour plusieurs années.

48 pages pour mettre en valeur la destination et l'esprit normand.personn

- **Carnet d'adresses :**

mise à jour annuelle

trilingue, 7 000 ex. imprimés, annuel.

32 pages pour recenser les offres du territoire depuis la base de données touristique régionale « Tourinsoft »

Diffusion de 10 570 exemplaires du magazine dans 452 établissements touristiques du territoire SNA

ACCUEILS



9 ACCUEILS

de journalistes et influenceurs

- en partenariat avec Eure Tourisme ou le CRT Normandie
- 5 accueils internationaux

CHÂTEAU-GAILLARD

L'office de tourisme gère pour le compte de l'Etat l'exploitation touristique de Château-Gaillard : la billetterie, les visites guidées, les animations dont les campements, l'accueil des groupes, l'accueil de tournage et la communication dont les dépliants, le dossier de presse et le compte Facebook...

FRÉQUENTATION

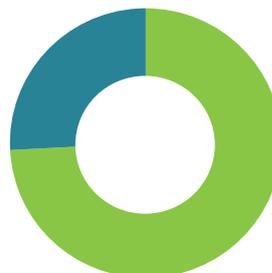


32 995

personnes accueillies

▲ + 69,89% par rapport à 2021

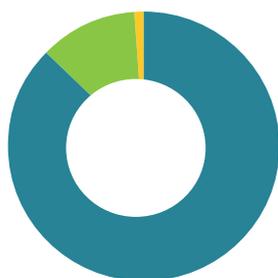
Répartition des visiteurs



Visiteurs individuels
24 485 personnes (74,21%)

Visiteurs groupes
8 510 personnes (25,79%)

Répartition par type de prestation hors groupe



Visite libre (86,06%)

Visite guidée (11,40%)

Visite famille (0,94%)

En 2022, un nouveau système de tarification du droit d'entrée est mis en place. Il est dorénavant composé d'une entrée à laquelle s'ajoute éventuellement un **supplément visite guidée** lorsque le visiteur choisit de suivre une visite guidée et/ou un **supplément animation** lors des journées où un campement médiéval est proposé.

Top 5 départements

(en nombre de ticket vendus)

- 1 Eure (27)
- 2 Yvelines (78)
- 3 Paris (75)
- 4 Seine-Maritime (76)
- 5 Hauts-de-Seine (92)



Top 5 Pays

(en nombre de ticket vendus)

- 1 Allemagne
- 2 États-Unis
- 3 Royaume-Uni
- 4 Pays-Bas
- 5 Belgique



RECETTES

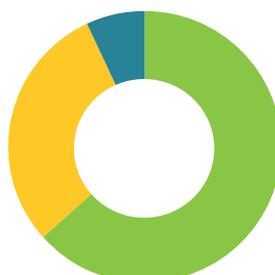


98 715€

HT de recettes en 2022

▲ + 63,81% de recettes par rapport à 2021

Répartition des recettes



Billetterie (63,35%)

Visites service commercialisation (29,87%)

Boutique (6,78%)

CHÂTEAU-GAILLARD (SUITE)

ANIMATIONS



22 animations

programmées en 20221

100% ont eu lieu



2 836 participants

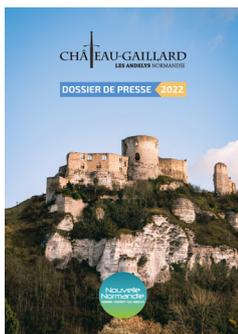
- 1 120 visiteurs sur le campement des Journées Européennes du Patrimoine
- 4 visites ont affiché complet : Visites du soir et Visite « Mystère » (sur réservation)



100% de satisfaction

- uniquement sur animation avec réservation
- 31 questionnaires
- 71% très satisfaits

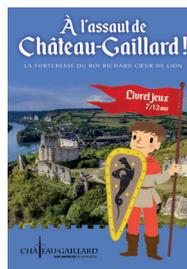
COMMUNICATION



DOSSIER DE PRESSE

2022

Format digital uniquement



2 ÉDITIONS

- **Dépliant de saison :** trilingue, 27k ex. imprimés dont 20 k ex. diffusés (+200 points dans l'Eure et agglomération Rouen) par Loisirs Diffusion
- **Livret-jeu :** conception et réalisation La petite boîte, tirage 2 000 ex., en vente à 2 €



8 TOURNAGES ET SHOOTING PHOTOS

sous convention, dont

- Production d'un documentaire sur la construction de châteaux (télévision canadienne)
- Production d'un documentaire sur l'histoire de France (France TV)



UNE PAGE DÉDIÉE

1 338
abonnés

138
publications

311 772
couverture (posts vus)

PROJET DÉVELOPPEMENT



Poursuite de l'**étude de valorisation touristique** permettant notamment :

- d'identifier les caractéristiques principales du site,
- d'évaluer le potentiel touristique du site
- et de proposer différents scénarios d'interventions permettant d'optimiser les aménagements du site : cheminement, stationnement,

L'OFFICE DE TOURISME



SCHÉMA TOURISTIQUE

Avec la pandémie, la prise de conscience collective sur la consommation et l'environnement a poussé l'office de tourisme à envisager un nouveau schéma touristique pour 2022-2026.

Un travail d'analyse et de réflexion a été réalisé avec tous les collaborateurs, suivant plusieurs étapes (réunions plénières, ateliers thématiques et petits groupes), pour déterminer ce schéma.

5 piliers fondamentaux transversaux :

- Nouvelle carte durable à jouer dans nos offres touristiques et dans nos actions internes et externes envers nos pros
- Nouvelle orientation financière intégrant une optimisation de la dépense publique et un remplacement de l'investissement par une stratégie de coordination des équipements.
- Nouvelle donne territoriale répondant à un intérêt touristique qui va au-delà des frontières administratives du territoire.
- Nouvelles cibles avec l'évolution de nos différentes cibles de clientèle et de leurs profils (visiteurs étrangers/ locaux / franciliens...)
- Nouvel engagement qualitatif, en passant d'une logique quantitative à une logique qualitative de notre offre Nouvelle Normandie

Un plan d'actions selon 3 axes stratégiques :

- Adapter notre gouvernance touristique aux enjeux de demain.
- Capitaliser sur le tourisme durable : un territoire distingué par sa ruralité (vallée d'Eure, vallée d'Epte, vallée de Seine.)
- Activer nos produits d'appel à fort potentiel : Giverny, Vernon, Château Gaillard - Les Andelys.

RSE

Poursuite du travail sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) menée avec le cabinet LINEA et la Fédération régionale des offices de tourisme normands. Suite à l'état des lieux fin 2021, un plan de **plus de 30 actions a été défini autour de 6 thématiques (gouvernance, collaborateurs, environnement, les clients, les fournisseurs, la société)** dont déjà 20% a pu être réalisé, notamment :

- Création de notre raison d'être : « Office de tourisme Nouvelle Normandie : créer du lien et partager l'amour du territoire en faisant découvrir et redécouvrir nos patrimoines culturels et naturels. »
- Mise en place du tableau de suivi des actions RSE
- Nouvelle organisation RH définie et structurée
- Mise en place d'un baromètre social pour l'évaluation annuelle de l'organisation du travail
- Mise en place d'un système de prime individuelle sur l'atteinte d'objectifs