

Le C.R.T. de NORMANDIE : MODE D'EMPLOI

Le Comité Régional de Tourisme de Normandie a deux missions essentielles :

- la promotion de la destination en France et à l'étranger
- l'observation économique de l'activité touristique.

En France, en Europe et sur les marchés lointains, le C.R.T. mène un grand nombre d'actions et notamment d'importantes campagnes de communication. Après avoir établi des coopérations solides tant avec ses partenaires institutionnels qu'avec les réseaux d'acteurs touristiques au bénéfice desquels est conduite toute son action promotionnelle, le C.R.T. a ressenti la nécessité de vous accompagner dans vos propres opérations de promotion et de commercialisation.

A cet effet, toute une gamme de services a été élaborée, vous permettant de bénéficier du soutien du C.R.T. pour conquérir de nouveaux marchés ou fidéliser vos clientèles.

Vous constaterez rapidement que la plupart de ces services vous sont rendus soit gratuitement soit à des tarifs très avantageux, sur les salons notamment. Il en est ainsi parce que le C.R.T. peut mobiliser, à votre service, les financements publics très importants que les Régions de Haute-Normandie et de Basse-Normandie mettent en œuvre pour que vos investissements et vos actions de promotion aient les retombées les plus rapides et les plus significatives.

SOMMAIRE

- **ETRE INFORME DES ACTIVITES DU C.R.T.**
- **LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTE TOURISTIQUE NORMANDE**
- **JE SOUHAITE PASSER UNE OFFRE D'EMPLOI SUR LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTE TOURISTIQUE NORMANDE**
- **JE SOUHAITE UTILISER LES MARQUES DU C.R.T. : « *LA NORMANDIE A VIVRE POUR REVIVRE* » ET « *LES ESCAPADES A VIVRE POUR REVIVRE* »**
- **JE SOUHAITE FIGURER PARMIS LES « ESCAPADES A VIVRE POUR REVIVRE »**
- **JE SOUHAITE ADHERER A L'UN DES CLUBS DU C.R.T.**
- **JE SOUHAITE ETRE PRESENT DANS LES BROCHURES DU C.R.T.**
- **J'AI BESOIN DE BROCHURES DU C.R.T.**
- **JE SOUHAITE DISPOSER D'UN FICHER DE CONTACTS**
- **JE SOUHAITE DISPOSER DE PHOTOS**
- **JE SOUHAITE PARTICIPER AUX MEILLEURS SALONS GRAND PUBLIC ET PROFESSIONNELS**
- **LA RELATION AVEC LES JOURNALISTES**
- **NORMANDIE-ECOUTE-CLIENTELES**

Vous voulez mieux connaître le C.R.T., savoir comment se composent le Comité et son équipe technique, quels moyens il déploie et quelles actions il mène.

Partenaires concernés : tous les élus, tous les décideurs, tous les acteurs du tourisme normand, la presse, les assistants techniques, les étudiants et leurs professeurs.

.

Le service :

Le site Internet ouvert à destination de la communauté touristique normande www.pro-normandie-tourisme.com présente en ligne

- la composition du C.R.T. et de l'équipe technique à la rubrique « *Qui sommes nous ?* ».
- le compte-rendu d'activités mis à jour en permanence à la rubrique « *en 1 clic* ».
- la stratégie marketing 2006-2010 à la rubrique « *en 1 clic* ».

Mode d'emploi :

Pour accéder au site Internet, aucun mot de passe n'est requis.

Date/périodicité : le site Internet est mis à jour quotidiennement.

Coût : gratuit

LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTE TOURISTIQUE NORMANDE

Le C.R.T. a ouvert un site Internet spécialement conçu pour vous :

www.pro-normandie-tourisme.com

C'est par ce site que vous accédez immédiatement à la plupart des services que le C.R.T. met à votre disposition et aux informations sur les activités du C.R.T.

Partenaires concernés : vous tous

Le service :

Le site www.pro-normandie-tourisme.com comporte les rubriques suivantes :

- Qui sommes nous ?
- Le schéma régional
- Actions de promotion
- Nos partenaires
- Opportunités
- Normandie Ecoute Clientèles
- Outils

La rubrique « *En un clic* » permet d'accéder directement à des documents de référence :

- la stratégie 2006-2010 du CRT
- la charte de communication
- le portrait identitaire
- Le schéma régional
- Les salons 2008
- La Normandie se découvre
- La photothèque

Mode d'emploi : toutes les rubriques sont librement accessibles en ligne.

Date/périodicité : les différentes rubriques du site sont mises à jour en permanence.

Coût : la consultation du site est gratuite

Votre interlocuteur au C.R.T. : Danielle DUMAS - d.dumas@normandie-tourisme.fr

**JE SOUHAITE PASSER UNE OFFRE D'EMPLOI SUR LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTE
TOURISTIQUE NORMANDE**

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand

.

Le service : Le site Internet ouvert à destination de la communauté touristique normande www.pro-normandie-tourisme.com présente en ligne les offres d'emploi à la rubrique « *opportunités* ».

Mode d'emploi : envoyer l'offre d'emploi à mettre en ligne au CRT et donner la date limite de parution de cette offre

Date/périodicité : l'offre est mise en ligne dans la journée sur le site

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au C.R.T. : Danielle DUMAS - d.dumas@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE UTILISER LES MARQUES DU C.R.T.

Le C.R.T. est reparti à la conquête de ses clients avec deux nouvelles marques :

- Une Marque-Destination : « *Normandie à Vivre pour re - Vivre* »
- Une Marque-Produit : « *les escapades à Vivre pour re - Vivre* ».

Une marque, ce n'est pas qu'un logo. Un « *guide d'expression de la marque touristique* » a donc été élaboré pour présenter les valeurs sur lesquelles sont fondées ces marques et pour vous donner tous les moyens de les utiliser et de les reproduire.



LA MARQUE-DESTINATION « *Normandie à Vivre pour re-Vivre*

»

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand – publics, parapublics, associatifs et privés.

Le service : la marque-destination «*Normandie à Vivre pour re - Vivre*» est une marque ombrelle collective, propriété du C.R.T. mais librement utilisable par tous les acteurs du tourisme normand, à côté et en plus de leur marque propre, selon des règles fixées par la charte d'expression de la marque.

Mode d'emploi : votre imprimeur, votre agence de communication ou vous, trouverez facilement la charte d'expression de la marque sur le site Internet de la communauté touristique normande www.pro-normandie-tourisme.com à la rubrique « charte de communication »

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au C.R.T. : Marie BACHELIN - m.bachelin@normandie-tourisme.fr

LA MARQUE-PRODUIT «les escapades à Vivre pour re -Vivre »

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand qui ont obtenu cette reconnaissance pour une ou plusieurs de leurs offres ainsi que tous ceux qui les promeuvent.

La marque-produit est repérable grâce à son étiquette et peut être utilisée comme « label » dans la communication personnelle du prestataire, dans la communication départementale...

Le service : la marque-produit «*les escapades à Vivre pour re -Vivre*» est une marque propriété du C.R.T., utilisable par certains acteurs du tourisme normand, à côté et en plus de leur marque propre, selon des règles fixées par la charte d'expression de la marque.

Mode d'emploi : la marque-produit ne peut être utilisée qu'avec l'autorisation préalable du C.R.T. de Normandie.

La marque-produit est repérable grâce à son étiquette et peut être utilisée comme « label » dans la communication personnelle du prestataire, communication départementale, etc...

Si vous souhaitez vous procurer cette étiquette pour vos éditions ou la réalisation de pages web, vous devez en faire la demande à Laetitia Peigner, au C.R.T.

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au C.R.T. : Laetitia PEIGNER - l.peigner@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE FIGURER PARMIS LES « ESCAPADES A VIVRE POUR REVIVRE »

A travers les «*les escapades à Vivre pour re - Vivre* », le C.R.T. organise la promotion de la Normandie en présentant à chaque segment de public un ensemble de moments inoubliables, répondant à la définition suivante :

- une prestation touristique de qualité,
- mise en scène, configurée de telle sorte qu'elle produise une émotion,
- et qu'elle puisse se raconter.

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand

Le service : les « Escapades à vivre pour revivre » sont particulièrement mises en valeur sur les sites Internet grand public du C.R.T.

Elles y sont présentées à travers cinq profils de clientèles et accessibles dès la page d'accueil ou par le moteur de recherche :

- Envie de découvrir
- Douceur de vivre
- Passez à l'action
- Faites vous plaisir
- Avec les enfants

Le C.R.T. est garant de cette marque-produit, qui ne peut être utilisée qu'avec son autorisation préalable (voir la rubrique : *Je souhaite utiliser les marques du C.R.T.*).

Mode d'emploi :

- ❖ Vous êtes hôtelier, gestionnaire d'un camping, propriétaire d'une chambre d'hôtes, responsable d'un lieu de visite...

Il faut vous adresser aux « identificateurs » que sont les Offices de tourisme, les Pays d'accueil, les C.D.T. et le C.R.T.

Dans chaque Département, un groupe de travail départemental est animé par le C.D.T.

Vos interlocuteurs dans les CDT :

- Calvados : - s.haize@cg14.fr
- Eure : christophe.michaud@cdt-eure.fr / capucine.dhalluin@cdt-eure.fr
- Manche : jeanne.jossaume@cg50.fr
- Orne : p.ville@ornetourisme.com / r.dubreuil@ornetourisme.com
- Seine Maritime : michele.desbrueres@cdt76.fr

❖ Vous êtes membre d'un des clubs du C.R.T.

Vous devez vous adresser au C.R.T.

Date/périodicité : la demande peut être formulée à tout moment mais les demandes sont instruites selon un calendrier qui vous sera précisé par la chargée de mission compétente (voir ci-dessous).

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au C.R.T. : Laetitia PEIGNER - l.peigner@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE ADHERER A L'UN DES CLUBS DU C.R.T.

Au sein du C.R.T., fonctionnent quatre clubs qui regroupent des professionnels volontaires autour de thématiques :

- le club « Sites et monuments »,
- le club « Parcs et jardins »,
- le club « Golfs »,
- le club des « Hôtels & Restaurants-les charmes de la Normandie ».

Partenaires concernés : les professionnels dans certaines filières

Le service : les clubs mettent en oeuvre, chaque année, un programme de promotion co-financé par le C.R.T. Des budgets importants sont ainsi mobilisés pour la promotion de leurs membres, en France, en Angleterre et en Belgique. Des brochures spécifiques sont éditées, des salons programmés ainsi que des accueils de presse et des actions de marketing direct.

Mode d'emploi : pour chacun de ces clubs, des critères de sélection ont été fixés.

Pour intégrer un club, il faut que l'établissement en fasse la demande au C.R.T.

Un jury examine chaque candidature pour vérifier que l'établissement répond à tous les critères.

Date/périodicité : la demande peut être formulée à tout moment mais les demandes sont instruites selon un calendrier qui vous sera précisé par les chargés de mission compétents (voir ci-dessous).

Coût :

- Adhésion « Sites et monuments » 765 € par an
- Adhésion « Parcs et jardins » 300 € par an
- Adhésion « Golfs » 700 € par an
- Adhésion « Hôtels & restaurants-les charmes de la Normandie » 850 € par an.

Vos interlocuteurs au C.R.T. : Grégory DELAHAYE - g.delahaye@normandie-tourisme.fr

Club Sites et monuments : Mathilde HAMMERSTEHL - m.hammerstehl@normandie-tourisme.fr

Club Parcs et jardins : Mathilde HAMMERSTEHL - m.hammerstehl@normandie-tourisme.fr

Club Golfs : Laetitia PEIGNER - l.peignier@normandie-tourisme.fr

Club Hôtels & restaurants -les charmes de la Normandie : Sylvie RIGOLET - s.rigoulet@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE ETRE PRESENT SUR LES SITES INTERNET DU C.R.T.

(à ne mettre qu'après l'ouverture de la base de données régionale et l'affichage de ces infos)

Partenaires concernés : tous les professionnels, tous les institutionnels ainsi que tous les organisateurs d'événements touristiques

Le service : le C.R.T. gère un ensemble de sites Internet destinés au grand public
www.normandie-tourisme.fr

Le C.R.T. gère également deux sites thématiques qui complètent l'information des amateurs :

- Parcs et jardins
- sites et monuments

Chaque « objet touristique » est présenté de manière détaillée et attractive au travers d'une fiche en trois pages électroniques : l'essentiel / en savoir plus/ à voir et à entendre.

Mode d'emploi : vos prestations, votre établissement, votre site touristique, votre manifestation, votre Escapade à vivre pour revivre, sont mentionnés dans les textes thématiques ou accessibles par les moteurs de recherche. Vous pouvez ainsi figurer, en permanence ou pour une occasion particulière, dans une ou plusieurs rubriques, en français ou en langue étrangère.

Pour être accessible par les moteurs de recherche, vous devez adresser vos informations à votre C.D.T. qui les intègre dans la Base régionale d'informations gérée sous *Tourinsoft*, l'outil logiciel choisi par le C.R.T.

Date/périodicité : les sites Internet sont mis à jour en permanence par le C.R.T.

Coût : gratuit

Vos interlocuteurs au C.R.T. :

- Pour les questions techniques : **Laurent HELBERT** - l.helbert@normandie-tourisme.fr
- Pour la mise à jour du site en Français : **Eva TESSIER** - e.tessier@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE ETRE PRESENT DANS LES BROCHURES DU C.R.T.

Le C.R.T. édite de nombreux dépliants et brochures pour les clientèles françaises et étrangères.

Certaines de ces éditions sont une invitation à découvrir la destination (les brochures d'appel) et ne comportent pas d'informations exhaustives sur les prestataires.

D'autres sont très informatives et donnent les clés concrètes de la destination. Vous y figurerez donc dès lors que vous correspondez aux critères fixés et que vous transmettez vos informations au C.R.T. dans les délais déterminés chaque année.

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand, en fonction du thème de l'édition.

Le service : vos prestations, votre établissement ou votre site sont mentionnés dans le texte ou dans les tableaux des éditions du C.R.T.

Vous pouvez ainsi figurer dans une ou plusieurs brochures, en français ou en langue étrangère, destinée au grand public.

Des brochures spécifiques s'adressent aux professionnels organisateurs de voyages.

Mode d'emploi : la transmission des informations se fait auprès de chacune des personnes en charge des dossiers spécifiques

Date/périodicité : la plupart des éditions sont ré-éditées chaque année.

Pour les manuels de ventes, les informations doivent être transmises à votre CDT avant fin mai de l'année précédant le millésime, car les salons professionnels démarrent dès le début de l'automne.

Pour les autres titres, la collecte de l'information se fait en fonction du calendrier de réalisation des brochures,

Les chargés de mission concernés (voir ci-dessous) vous préciseront le calendrier.

Coût : gratuit sauf pour les quatre brochures des clubs du C.R.T. (voir la rubrique : *Je souhaite adhérer à l'un des clubs du C.R.T.*)

Vos interlocuteurs au C.R.T. :

« Au Printemps, la Normandie se découvre » : **Christine FLEURY - c.fleury@normandie-tourisme.fr**

« Parcs et jardins » : **Mathilde HAMMERSTEHL - m.hammerstehl@normandie-tourisme.fr**

« Sites et monuments » : **Mathilde HAMMERSTEHL - m.hammerstehl@normandie-tourisme.fr**

« Golfs » : **Laetitia PEIGNER - l.peignier@normandie-tourisme.fr**

« Hôtels-Les charmes de la Normandie » : **Sylvie RIGOULET - s.rigoulet@normandie-tourisme.fr**

« Pêche » : **Laetitia PEIGNER - l.peignier@normandie-tourisme.fr**

Pour les Manuels de ventes pour les groupes et les organisateurs de voyages : **Marie BACHELIN - m.bachelin@normandie-tourisme.fr**

J'AI BESOIN DES BROCHURES DU C.R.T.

Partenaires concernés : tous ceux à qui les brochures du C.R.T. peuvent permettre de promouvoir la Normandie

Le service :

Si vous organisez une manifestation promotionnelle (congrès, colloque, semaine gastronomique, accueil de V.I.P.,...), vous pouvez demander au C.R.T. la mise à disposition de brochures correspondant au public accueilli, en quantité raisonnable et en fonction des stocks disponibles.

Les éditions disponibles en 2009 :

- La carte de Normandie
- La liste des campings
- La liste des hôtels
- Les parcs et jardins
- Les Charmes de la Normandie- Sélection des hôtels restaurants
- Les monuments
- Les golfs
- La pêche
- La Normandie en famille

Mode d'emploi : le C.R.T. met gratuitement à votre disposition un stock de brochures que vous pourrez offrir à vos visiteurs. Selon les quantités demandées, nous définirons ensemble le meilleur moyen de vous les faire parvenir

Date/périodicité : la demande peut être formulée à tout moment mais au moins 10 jours à l'avance par rapport à la date de votre manifestation .

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au C.R.T. : Pedro LOPEZ - p.lopez@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE DISPOSER D'UN FICHIER DE CONTACTS

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand

Le service : le C.R.T. peut mettre à la disposition de tous les acteurs du tourisme normand un certain nombre de fichiers.

Mode d'emploi :

1 - Pour les fichiers concernant les institutionnels du tourisme en Normandie, un mail précisant la demande est à envoyer à Sylvie BOULANGER - s.boulanger@normandie-tourismer.fr

Un fichier excel sera envoyé avec l'ensemble des coordonnées demandées.

2 - Pour les fichiers TO

Coût : gratuit

JE SOUHAITE DISPOSER DE PHOTOS

Le C.R.T. met à la disposition de ses partenaires une sélection de visuels destinés à la promotion touristique de la Normandie.

Les vues proposées sont libres de droits pour les institutionnels concourant à la promotion de la destination ainsi que pour les professionnels et les journalistes.

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand

Mode d'emploi :

❖ Pour la consultation de la photothèque en ligne

Vous trouverez les visuels libres de droit sur le site de la communauté touristique normande www.pro-normandie-tourisme.com. à la rubrique « outil ».

❖ Pour obtenir des photos sur CD

Vous êtes intéressé par l'ensemble des visuels, vous remplissez le bon de commande pour que le « **CD 101 images de la Normandie pour vos actions de promotion** » vous soit envoyé.

❖ Pour obtenir des photos en ligne

Si vous êtes intéressé par 1 ou 2 visuels au plus, il nous est possible de vous les transmettre par courriel, il suffit de saisir en ligne le formulaire de demande de visuels.

Vous recherchez les photos en effectuant une sélection par thème sur le site et vous notez les références des photos que vous souhaitez recevoir.

Date/périodicité : disponibilité permanente

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au C.R.T. : Danielle DUMAS - d.dumas@normandie-tourisme.fr

JE SOUHAITE PARTICIPER AUX SALONS GRAND PUBLIC ET PROFESSIONNELS

Chaque année, le C.R.T. organise la présence de la Normandie sur les plus importants salons touristiques, professionnels ou grand public.

Pour 2009, il a ainsi inscrit près de 30 salons, bourses ou workshops à son programme, presque tous ouverts au partenariat.

Partenaires concernés : tous les professionnels et institutionnels, selon le thème du salon. Certains des salons sont réservés aux membres des clubs.

Le service : au sein de l'espace organisé par le C.R.T. (ou par Maison de la France pour la plupart des salons à l'étranger), vous achetez un emplacement « clé en main » et bénéficiez de la logistique et du soutien du C.R.T. sous réserve du respect du cahier des charges élaboré par le CRT.

Mode d'emploi : pour connaître la liste des salons et leurs dates, il vous suffit de vous connecter au site de la communauté touristique normande www.pro-normandie-tourisme.com à la rubrique « actions »

Coût : votre participation est payante et les frais de maintenance (personnel présent, déplacements, documentation,...) restent entièrement à votre charge.

Vos interlocuteurs au C.R.T. : Marie BACHELIN- m.bachelin@normandie-tourisme.fr
Jérôme MERCIER PAPIN - j.mercier-papin@normandie-tourisme.fr

Et plus spécifiquement

Pour le marché français : Edouard VALERE - e.valere@normandie-tourisme.fr

Pour le marché britannique : Lesley WILLIAMSON- l.williamson@normandie-tourisme.fr

Pour les marchés allemand, italien, espagnol : Christèle GUIBERT –
c.guibert@normandie-tourisme.fr

Pour les marchés belge et néerlandais : Fabienne de CHASSEY - f.dechassey@normandie-tourisme

Notre conseil : la participation à un salon grand public représente un investissement important et nous recommandons rarement la participation de professionnels isolés, les groupements par filières ou par territoires ayant beaucoup plus de sens pour les visiteurs.

LA RELATION AVEC LES JOURNALISTES

Partenaires concernés : les Offices de tourisme, les Pays d'accueil, les Parcs naturels régionaux, les réseaux de partenaires structurés régionalement, les organisateurs d'événements touristiques, les transporteurs.... proposant au C.R.T. un sujet d'intérêt national ou international.

Le service : la relation avec la presse touristique est indispensable à la promotion d'un événement ou d'un équipement nouveau. Le C.R.T. peut vous y aider en facilitant votre action, dès lors que le sujet justifie son intervention technique ou financière.

Mode d'emploi : Vous sollicitez le CRT pour contribuer à un accueil, le C.R.T. vous envoie une fiche intitulée « Demande de soutien ».

Cette fiche vous permettant d'expliquer précisément le type de soutien demandé.

Le soutien apporté par le C.R.T. peut concerner la gestion des invitations, l'accueil des journalistes, le co-financement du projet.

Une fois la fiche retournée par le partenaire, le C.R.T. revient vers lui avec sa réponse. L'engagement du C.R.T. est fonction de sa stratégie (les marchés prioritaires sont hiérarchisés), de l'intérêt national ou international du sujet, de la capacité de financement du C.R.T. et, naturellement, de l'engagement du demandeur.

Si le C.R.T. peut accepter de lancer l'invitation, il ne donne par contre jamais ses fichiers presse ni ceux de Maison de la France.

A voir : mode d'emploi pour les antennes

Vos interlocuteurs au C.R.T. :

m.bachelin@normandie-tourisme.fr / j.mercierpapin@normandie-tourisme.fr

Marché français : **Edouard VALERE** - e.valere@normandie-tourisme.fr

Marché britannique : **Lesley WILLIAMSON**- l.williamson@normandie-tourisme.fr

Marchés belge et néerlandais : **Fabienne de CHASSEY** - f.dechassey@normandie-tourisme.fr

Autres marchés : **Christèle GUIBERT** - c.guibert@normandie-tourisme.fr

NORMANDIE-ECOUTE-CLIENTELES

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand, tous les assistants techniques, tous les étudiants ou professeurs, à la recherche de statistiques ou d'informations sur l'offre (hébergements, lieux de visite et activités), sur la fréquentation française ou étrangère ainsi que sur le comportement des clientèles.

Le service : les statistiques régulièrement mises à jour avec l'INSEE, les CDT, les Relais de Gîtes, les Chambres de commerce, sont à votre disposition sur support papier ou électronique. Vous pouvez nous demander le document « *Les chiffres clé du tourisme en Normandie* » qui en donne la synthèse ou vous connecter sur le site Internet de la communauté touristique normande.

Mode d'emploi : pour obtenir « *Les chiffres clé du tourisme en Normandie* », il vous suffit de nous adresser votre demande par courrier, téléphone, fax ou courriel.

Pour accéder au site Internet, aucun mot de passe n'est requis.

L'ensemble des données statistiques figure sur le site de la communauté touristique normande : www.pro-normandie-tourisme.com à la rubrique « *Normandie-écoute-clientèles* ».

Date/périodicité : l'édition « *Les chiffres clé du tourisme en Normandie* » est mise à jour chaque année. Le site Internet est actualisé en permanence.

Vos interlocuteurs au C.R.T. :

Marie Gabrielle CLEMENT - mg.clement@normandie-tourisme.fr

Héloïse ROUSSEAU – h.rousseau@normandie-tourisme.fr