



NORMANDIE,
TOUT
COMMENCE
DANS L'EURE

SERVICE GROUPES EURE TOURISME

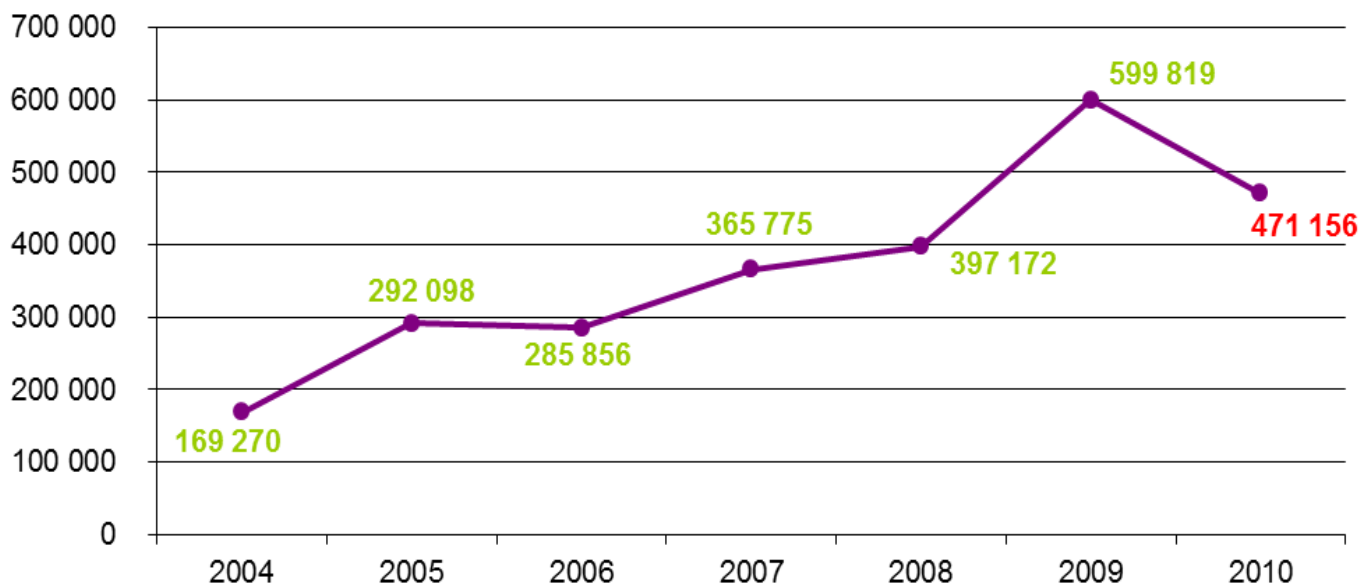


BILAN D'ACTIVITE 2010



Les résultats 2010

Evolution du Volume d'Affaires en €

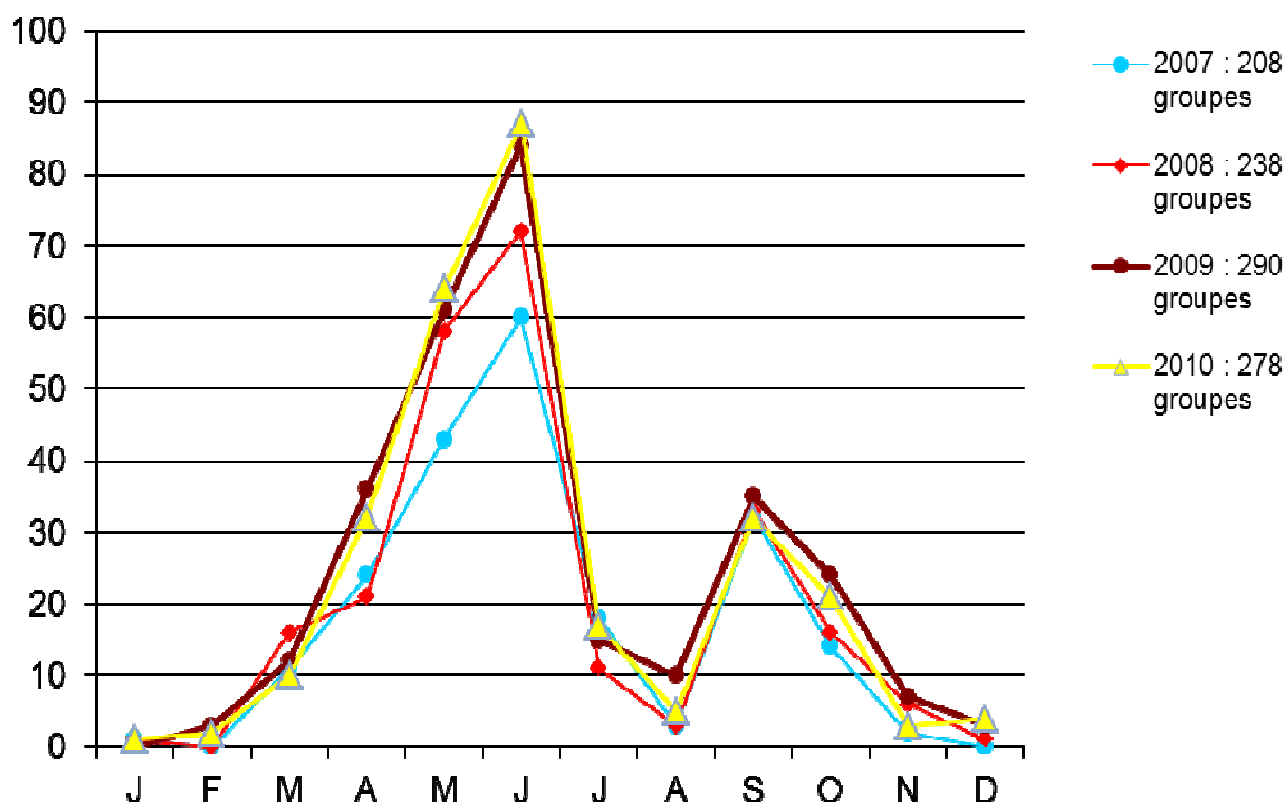


Après une hausse spectaculaire et exceptionnelle du chiffre d'affaires en 2009, ce dernier a connu une **baisse de -26% en 2010**.

Différentes raisons peuvent expliquer cette situation (concurrence accrue avec d'autres services groupes départementaux dont les Yvelines et la Seine-Maritime, nombre de participants plus faibles au sein des groupes, panier moyen en baisse, chute des réservations de séjours...). **Mais cette baisse montre surtout que rien n'est acquis** et qu'il faut continuer à progresser. Cela passe par le développement du démarchage et par un renouvellement de l'offre via la mise en place de nouveaux produits.

Cependant, il faut relativiser cette baisse du chiffre. En effet, 2010 reste la 2^e meilleure année en volume d'affaires depuis la création du service en 2004 et **affiche une hausse de + 19% par rapport à 2008**.

Evolution du nombre de groupes (par mois et années) :



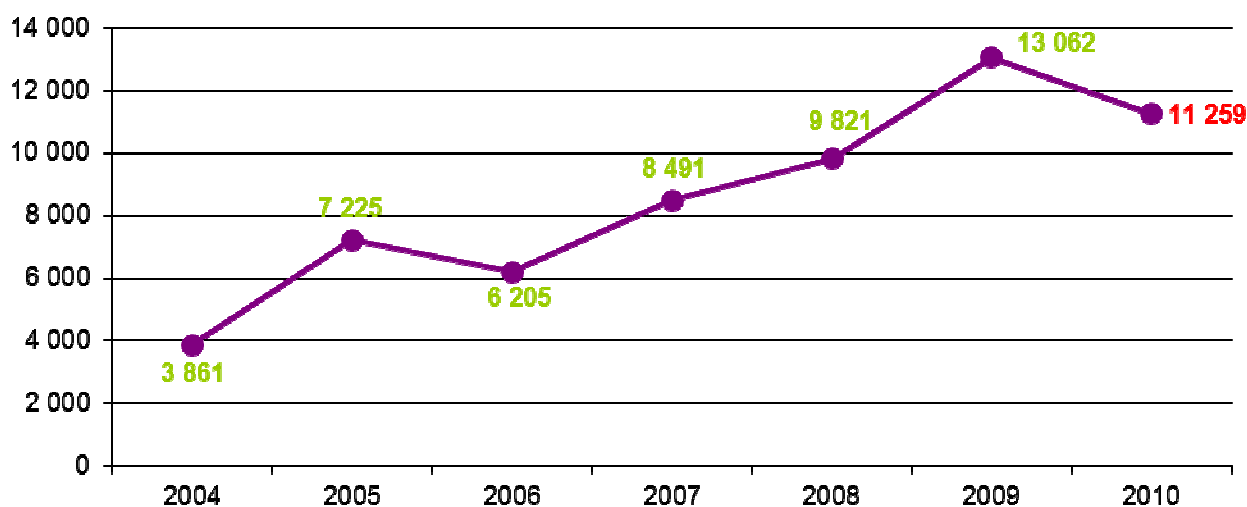
L'activité reste concentrée sur les mois habituels de fréquentation des groupes. **En mai et juin, le nombre de groupes a encore battu un record d'affluence en nombre de dossiers avec respectivement 64 et 87 dossiers confirmés. Par contre, alors qu'en 2009, 7 081 visiteurs avaient été accueillis sur ces deux mois, ils sont 6 448 en 2010.**

Bien qu'encore faible, le hors saison (novembre à février) progresse peu à peu. Le service groupes d'Eure Tourisme tente de développer une offre plus riche sur ces périodes et réfléchit à une diffusion spécifique en 2011.

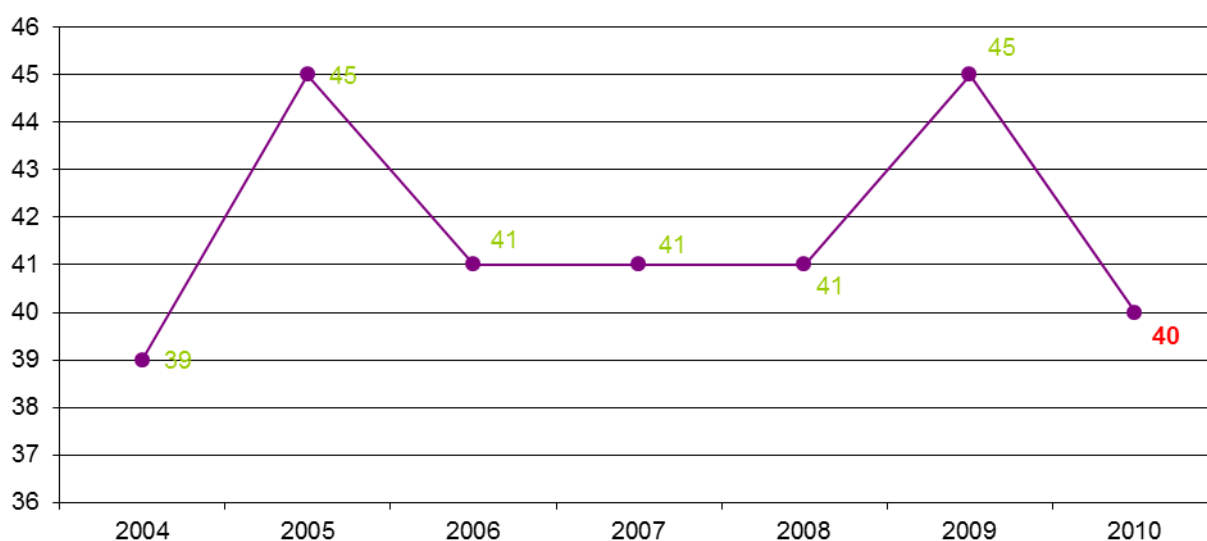
A noter qu'en 2010, sur 491 demandes, 278 se sont confirmées, ce qui représente un taux de concrétisation de 76,62%. Ce bon chiffre est très valorisant pour l'offre touristique du département et pour la commercialisation de cette offre.

Les clients

Evolution du nombre de personnes accueillies



Nombre de personnes moyen par groupe



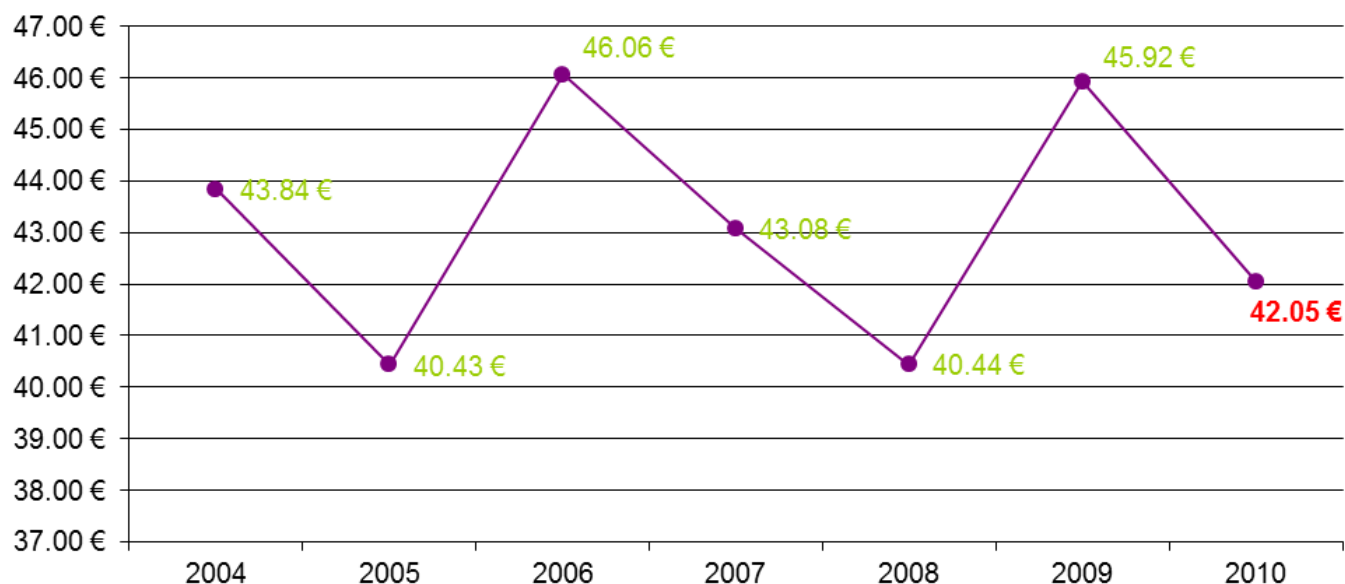
Après 3 années consécutives à une moyenne de 41 personnes par groupe, et une année 2009 à une moyenne de 45 personnes par groupe, **l'année 2010 connaît une chute du nombre de participants dans un groupe soit 40 personnes en moyenne**. 11 259 personnes ont tout de même été accueillies sur les sites touristiques de l'Eure par l'intermédiaire du Service Groupes. Cette baisse explique aussi en partie la diminution du volume d'affaires.

La clientèle est vieillissante et les groupes ont des effectifs de plus en plus réduits.

Parallèlement, on note une tendance forte à **l'annulation de dossiers faute de participants** (environ 50% des annulations).

C'est la raison pour laquelle le service groupes souhaite développer une offre touristique réservée aux mini-groupes (de 10 à 20 personnes). **En 2010, 11 groupes inférieurs à 20 participants ont été réalisés sur le territoire** (aucun n'avait été enregistré en 2009).

Panier moyen par personne (circuits et séjours confondus)



Le panier moyen des touristes dans l'Eure a également diminué. L'explication réside en partie dans la baisse du nombre de séjours (au-delà d'une journée et comptant généralement 1 ou plusieurs nuits dans un établissement hôtelier du département).

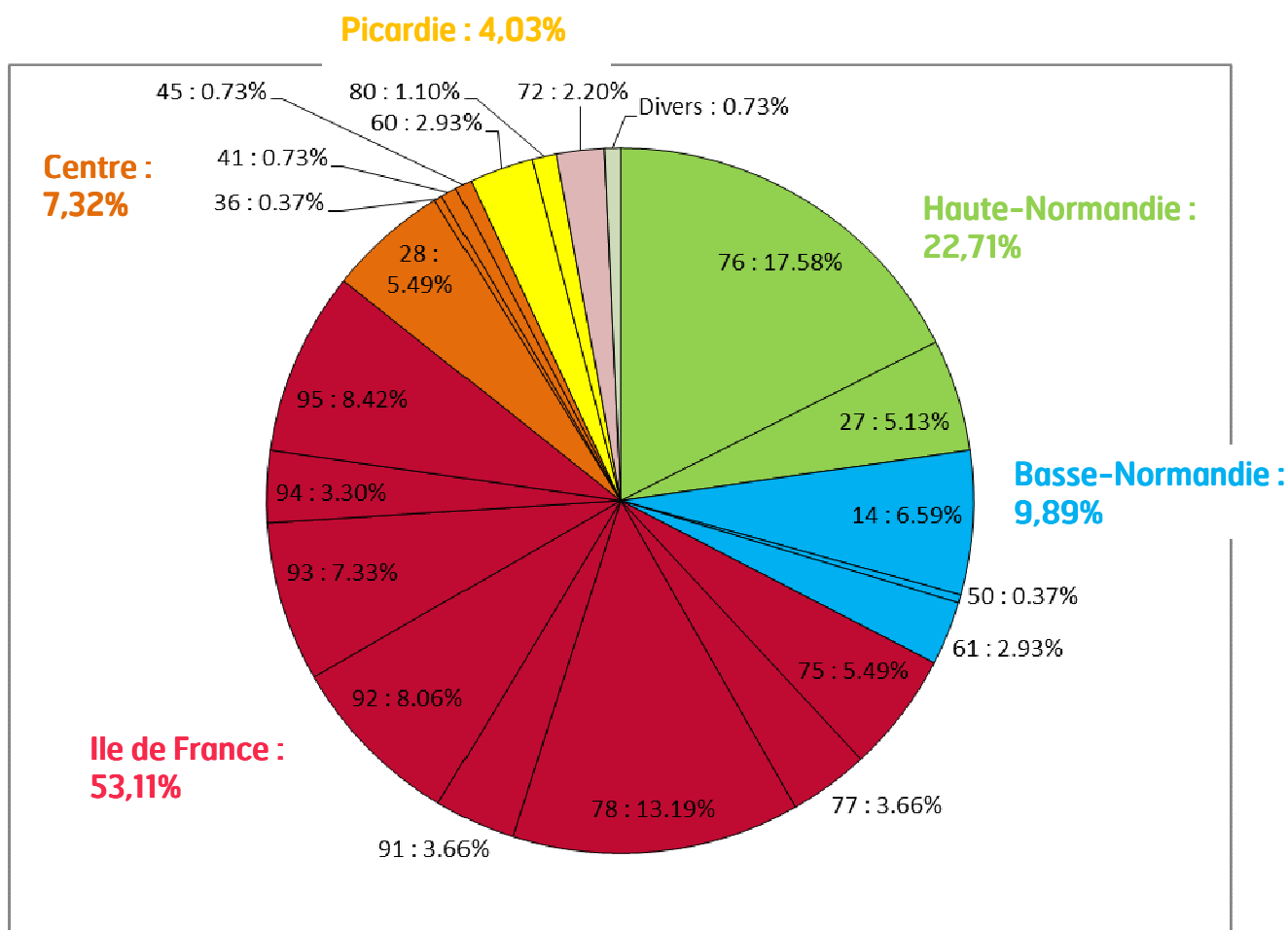
Il est important de noter que le panier moyen pour un circuit à la journée (soit 99% des réservations groupes) tourne, quant à lui, autour des 40€ / personne.

Il est net que les clients sont beaucoup plus regardants quant à leurs dépenses.

Ainsi, de nombreux dossiers se sont vus amputés d'une prestation.

De plus, les contraintes en matière de transport et d'amplitude horaire des chauffeurs font grimper le prix global d'une sortie. Pour compenser cette hausse du coût du transport, les clients vont alors faire « l'économie » d'une visite.

Origine géographique des clients par département et par région (en nombre de groupes)

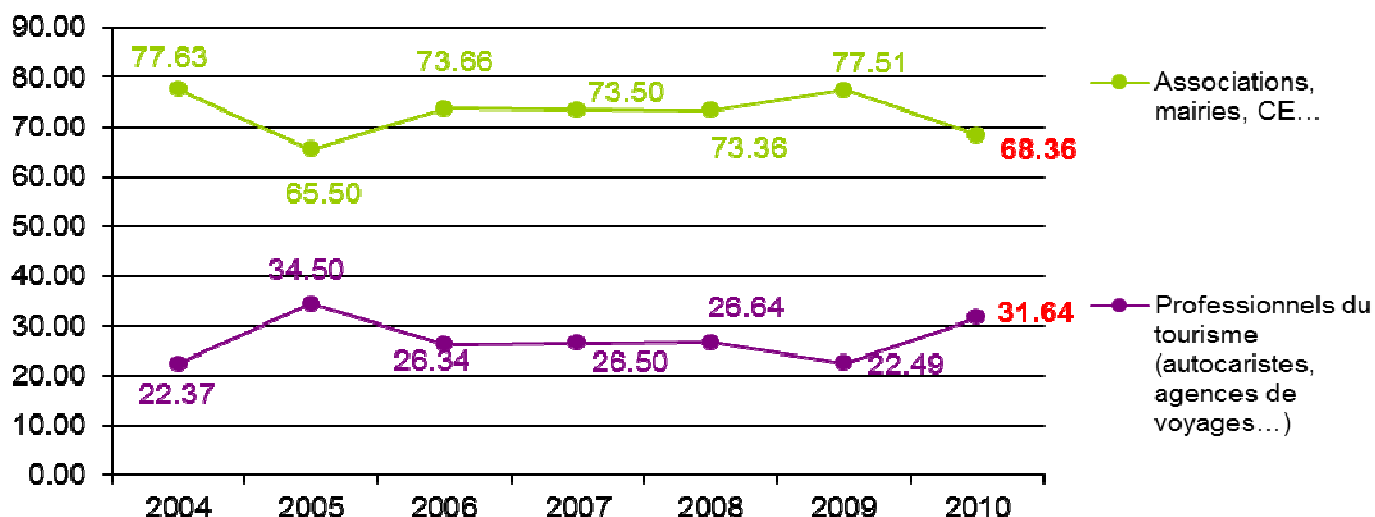


- **La proportion de l'Ile de France reste stable** mais représente en 2010 plus de la moitié de la clientèle accueillie (soit 5 669 personnes). 2010 côtoie ici les chiffres de 2008. Le département des Yvelines se détache et représente à lui seul plus de 29% des réservations franciliennes. Cette région reste plus que jamais leader dans la fréquentation du département de l'Eure avec une augmentation de 4,48% par rapport à 2009. Cela s'explique par la proximité géographique de l'Ile de France avec l'Eure et par le potentiel énorme en matière de clientèle. C'est un bassin très important que le Service Groupes tend à exploiter et à fidéliser.
- **L'ensemble de la Normandie, malgré une proportion équivalente, connaît une petite baisse (-3,15 % en 2010).** En effet, si la fréquentation euroise est en très légère hausse (+0,3%), la proportion de clientèle de Seine Maritime baisse de -3,45 %. Malgré une belle représentation des circuits d'Eure Tourisme dans différentes brochures d'autocaristes locaux, le service groupes a été victime des répercussions de la crise chez ces mêmes clients.
- Les Picards reviennent peu à peu dans notre département avec 392 visiteurs. Leur proportion augmente légèrement par rapport à 2009 mais reste en dessous de la fréquentation de 2008 (ils représentaient alors 6,30% de la clientèle).
- **La proportion de la région Centre a, par contre, réellement chuté passant de 11,71% à 7,32%.** Cela est dû à la baisse d'activité que connaît également le service groupe d'Eure et Loir Tourisme avec lequel nous avons un partenariat et qui a envoyé moins de clients dans l'Eure. De plus, c'est un département qui est encore peu

démarché pour le moment, Eure Tourisme préférant se consacrer en premier lieu à l'Île de France et à la Belgique.

- Enfin, il est important de noter que la clientèle étrangère, notamment belge, n'a pas réservé de séjours en 2010 par notre intermédiaire, contrairement à 2009. Ainsi, Eure Tourisme va intensifier ses déplacements sur ce secteur et le développer sur les départements du Nord de la France.

Répartition du type de clients en % de Volume d'Affaires



D'une année sur l'autre, nous voyons bien que la plus grosse part du CA du service groupes provient de la clientèle associative, Mairie, CCAS ou CE (68,36%). Cependant, il est important de noter que les professionnels du tourisme augmentent leur part dans le volume d'affaires par rapport à 2009. Un démarchage plus intensif de cette clientèle et l'augmentation du référencement de circuits au sein de leurs brochures sont des facteurs de progression.

Pourquoi nos clients ont-ils choisi l'Eure ?

(Étude réalisée à partir des 127 questionnaires renseignés par les clients)

1. pour la **proximité géographique** de l'Eure par rapport à leur région (74%)
2. suite à la **réception de notre brochure** (56,7%)
3. ils font confiance au **réseau des Service Loisirs Accueil France** (37,8%)
4. suite à une **précédente visite** (31,5%)

Quels sont les centres d'intérêt de nos groupes ?

(Étude réalisée à partir des 127 questionnaires renseignés par les clients)

1. **Découverte** (85%)
2. **Visites techniques** (35,4%)
3. **Spectacles** (29,9%)
4. **Croisières** (20,5%)
5. **Guinguettes** (18,1%)

Les prestataires

Nombre de prestataires qui ont été commercialisés par le Service Groupes de l'Eure en 2010 : 95 (contre 92 en 2009) ↗

Les 10 sites les plus visités par nos clients en nombre de groupes :

	2009	2010
1	Jardins de Monet à Giverny (84)	Jardins de Monet à Giverny (77)
2	Chemin de Fer de la Vallée d'Eure à Pacy-sur-Eure (81)	Chemin de Fer de la Vallée d'Eure à Pacy-sur-Eure (60)
3	Cidrierie Verger de Giverny à Bois-Jérôme-Saint-Ouen (50)	Cidrierie Verger de Giverny à Bois-Jérôme-Saint-Ouen (38)
4	Restaurant Le Pacy'O à Pacy-sur-Eure (49)	Chocolatrium Cluizel à Damville (29)
5	Musée du Peigne à Ezy-sur-Eure (37)	Musée des Impressionnistes à Giverny (28)
6	Chocolatrium Cluizel à Damville (37)	Restaurant l'Auberge des Roy à Saint Aquilin de Pacy (27)
7	Teillage de lin Vanwysbergue à Conches (37)	Tourissimo (compagnie de guides) (26)
8	Restaurant l'Auberge des Roy à Saint Aquilin de Pacy (29)	Domaine du Framboisier à Ajou (25)
9	Musée des Impressionnistes à Giverny (28)	Restaurant Le Pacy'O à Pacy-sur-Eure (22)
10	Cidrierie Le Pressoir d'Or à Boisemont (28)	Teillage de lin Vanwysbergue à Conches-en-Ouche (21) Moulin Amour à St-Ouen-de-Poncheuil (21) Maison du Lin à Routot (21) Musée du Peigne à Ezy-sur-Eure (21)

Les 10 sites les plus visités par nos clients en nombre de personnes :

	2009	2010
1	Chemin de Fer de la Vallée d'Eure à Pacy-sur-Eure (3 945)	Jardins de Monet à Giverny (3 258)
2	Jardins de Monet à Giverny (3 602)	Chemin de Fer de la Vallée d'Eure à Pacy-sur-Eure (2 453)
3	Cidrierie Le Pressoir d'Or à Boisemont (2 342)	Cidrierie Verger de Giverny à Bois-Jérôme-Saint-Ouen (1 541)
4	Restaurant Le Pacy'O à Pacy-sur-Eure (2 251)	Chocolatrium Cluizel à Damville (1 239)
5	Restaurant le Moulin de Fourges à Fourges (2 191)	Restaurant l'Auberge des Roy à Saint Aquilin de Pacy (1 085)
6	Cidrierie Verger de Giverny à Bois-Jérôme-Saint-Ouen (2 171)	Tourissimo (compagnie de guides) (1 081)
7	Musée du Peigne à Ezy-sur-Eure (1 791)	Domaine du Framboisier à Ajou (1 062)
8	Chocolatrium Cluizel à Damville (1 583)	Musée des Impressionnistes à Giverny (1 027)
9	Teillage de lin Vanwysbergue à Conches (1 576)	Cidrierie Le Pressoir d'Or à Boisemont (966)
10	Restaurant l'Auberge des Roy à Saint Aquilin de Pacy (1 296)	Teillage de lin Vanwysbergue à Conches-en-Ouche (960)

En 2010, la majeure partie des prestataires a été touchée par le ralentissement de l'activité touristique groupe dans l'Eure via les réservations du service groupes d'Eure Tourisme par rapport à 2009.

Il est intéressant de voir que les 3 premières places des 10 sites de l'Eure les plus visités en nombre de groupes sont les mêmes qu'en 2009 même si la fréquentation est plus faible. Ces prestataires s'inscrivent dans les packages les plus vendus en 2010, notamment grâce au festival « Normandie Impressionniste ».

Cependant, il y a plusieurs changements à noter comme le passage en 4^e position du Chocolatrium Cluizel à Damville qui a bénéficié de la réservation de gros groupes en 2010. De plus, les fournisseurs inscrits en « nouveautés » sur la pochette produits 2010 ont tiré leur épingle du jeu comme le Domaine du Framboisier à Ajou ou la société de réservation de guides Tourissimo (qui a aussi beaucoup profité du Festival Normandie Impressionniste).

Dernière constatation : quelques territoires de l'Eure ont été « délaissés » par la clientèle en 2010 par rapport à 2009 (comme le Vexin Normand ou le Pays d'Auge) au profit d'autres secteurs qui ont légèrement progressés ou se sont bien maintenus (Giverny avec les packages « Une journée chez Monet » et « Giverny et le Chemin de Fer en Vallée d'Eure », Conches avec « Savoir-Faire Normands », Pays du Roumois avec « Graines de nos campagnes », vallée de la Risle et plateau du Neubourg avec « Eure Emerveille ».

L'appréciation des clients sur les prestations :

(Étude réalisée à partir des 127 questionnaires renseignés par les clients)

Les visites :

L'accueil dans les sites : **99,2 % de satisfaisant à excellent contre 99% en 2009**
La qualité des visites : **99 % de satisfaisant à excellent comme en 2009**

Beaucoup d'excellents retours sur la qualité des guidages et des explications lors de visites. Il faut continuer dans ce sens.

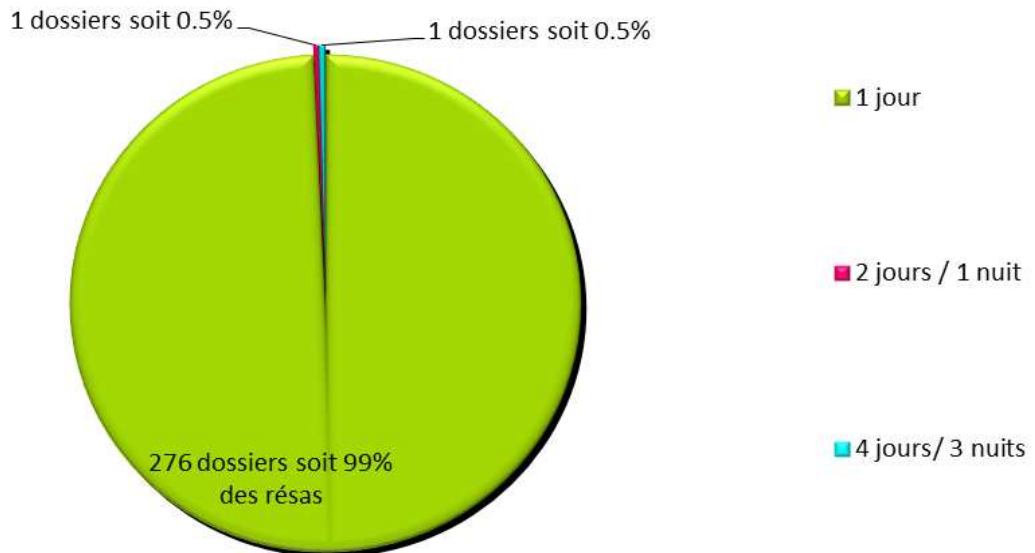
Les restaurants :

L'accueil et le service : **96,1 % de satisfaisant à excellent contre 99% en 2009**
Le cadre : **96,9 % de satisfaisant à excellent contre 98,5% en 2009**
Le repas : **91,3 % de satisfaisant à excellent contre 97% en 2009**

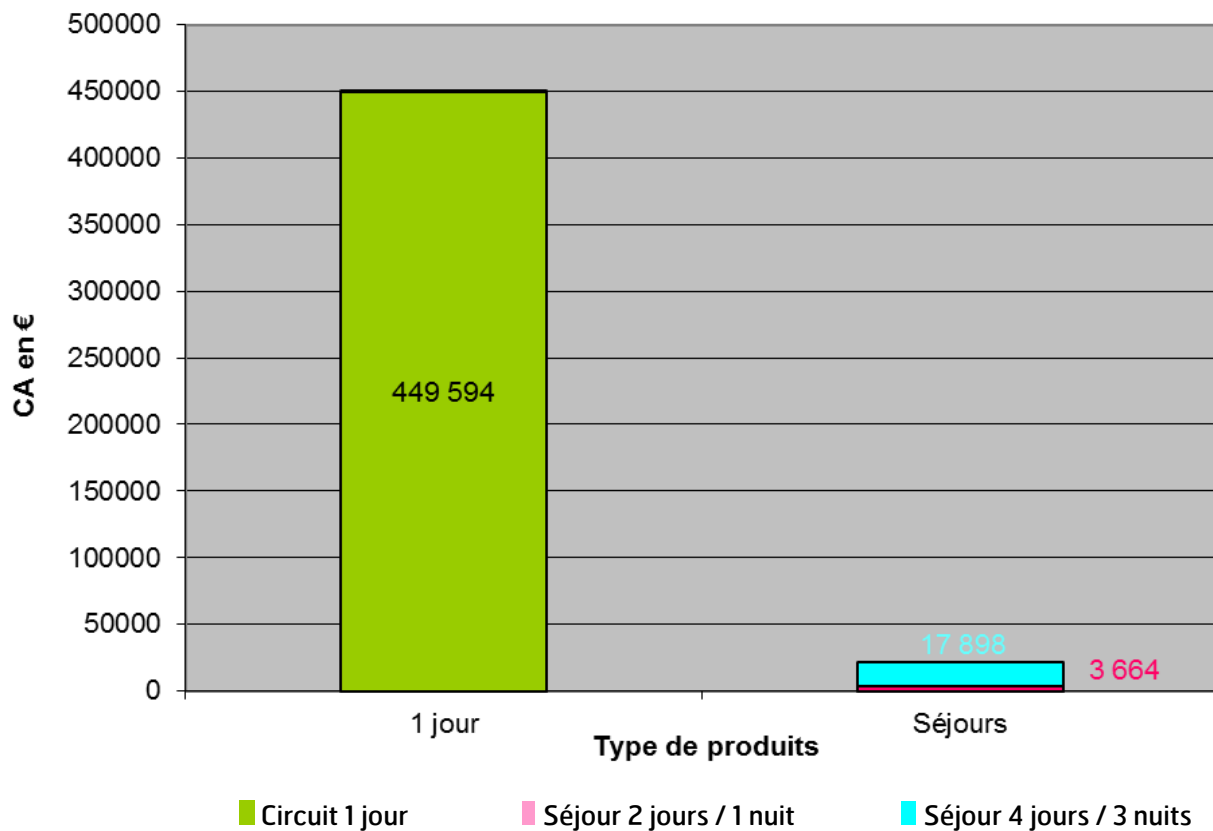
Si dans la globalité, les clients sont satisfaits de la qualité des repas et du professionnalisme des restaurateurs et de leurs équipes, nous avons eu cette année plusieurs retours sur des portions trop petites et une présentation parfois « sommaire » des plats. Le déjeuner est un des points les plus importants de la journée (sinon le plus important) et les clients ont plaisir à venir au restaurant tant pour se réjouir les papilles que pour les yeux. Il est donc important de ne négliger aucun détail.

Les produits

Répartition par type de produits en nombre de groupes



Répartition par type de produits en CA (en €)



On observe plus que jamais une **prédominance du produit excursion (276 dossiers pour un CA de 449 594€ contre 460 572€ en 2009)** En effet, par sa proximité géographique avec notamment l'Île de France, l'Eure attire pour des circuits à la journée à prix abordables.

Les **courts séjours (incluant au moins une nuitée)**, marquent un net recul avec un CA 2010 en chute de -33% par rapport à 2009 où ils représentaient 63 832€ du volume contre 21 562€ en 2010.

Cependant, 2010 est nettement supérieure à 2008 dont le volume d'affaires séjours était de 6 290,20€. C'est ce déficit sur les séjours qui fait baisser les chiffres de l'année 2010.

L'équipe commerciale du Service groupes doit poursuivre son démarchage auprès de la clientèle de séjours (Belges, Luxembourgeois,...) et le référencement auprès d'autocaristes.

A noter : le séjour 4 jours / 3 nuits réservés cette année est un séminaire avec hébergement et 2 circuits à la journée réservés sont des journées de travail avec une visite détente ce qui prouve que l'Eure peut proposer des offres adaptées pour le tourisme d'affaires et que le service groupe d'Eure Tourisme sait les commercialiser.

Enfin, **65,07 %** des produits sont issus de la **pochette Circuits et Séjours pour Groupes 2010** et **34,92 %** sont des produits réalisés **sur mesure**. Les journées « à la carte » gagnent du terrain car elles ne représentaient que 23,10% en 2009. Le service groupe sait s'adapter à la demande des clients en s'appuyant sur des prestataires réactifs, fiables et flexibles.

Le Service Groupes d'Eure Tourisme

(Étude réalisée à partir des 127 questionnaires renseignés par les clients)

Le contact avec le Service Groupes d'Eure Tourisme :

Accueil : 100 % de satisfaisant à excellent comme en 2009
Rapidité : 98 % de satisfaisant à excellent contre 99% en 2009 (En moyenne, un devis ou une option sont communiqués en moins de 48h aux clients)
Programme : 99,3 % de satisfaisant à excellent contre 98,3% en 2009

La conclusion des clients

(Étude réalisée à partir des 127 questionnaires renseignés par les clients)

L'appréciation globale :

Appréciation globale du séjour : 99,2 % de satisfaisant à excellent contre 98,2% en 2009

Rapport qualité / prix : 98,4 % de satisfaisant à excellent contre 98,2% en 2009

Le projet de revenir dans l'Eure :

88,2 % des clients déclarent projeter de revenir dans l'Eure contre 83,8 % en 2009

Pour répondre à ces projets de nouveaux circuits dans l'Eure, il est important que le Service groupes de l'Eure diversifie son offre touristique pour continuer à attirer une clientèle toujours plus exigeante et demandeuse de nouveautés.