

## ANNEXE 6

### LE TOURISME AU FIL DE L'EAU

#### Croisières fluviales : le monde par ses fleuves

L'offre actuelle est de plus en plus complète et l'on note un intérêt croissant de la part du grand public et des médias pour la croisière fluviale perçue comme un moyen original d'aborder villes et villages bordant les rives des différents fleuves. L'offre est globalement bien insérée dans le réseau français de distribution, chez les TO autocaristes disposant d'un fort enracinement régional et d'un potentiel de communication important, mais de plus en plus en agences de voyages grâce au travail de référencement effectué auprès des réseaux. Le succès de la croisière fluviale ne fléchit pas et l'offre continue de s'enrichir avec l'arrivée régulière de navires de grande qualité adaptés à une clientèle exigeante. Quand à l'intérêt culturel, l'Europe dispose d'une richesse incomparable tout au long de ses voies navigables. Si cela explique en parti le succès de ce type de voyage, il faut ajouter que les croisiéristes savent s'adapter aux grands événements qui fleurissent dans les grandes cités d'Europe. Cette culture au fil de l'eau est fondée sur des programmes de visites spécifiques, enrichis de conférences à bord. Les organisateurs d'événements incentives trouvent aujourd'hui, eux aussi, une réponse bien adaptée à leurs cahiers des charges, à bord d'unités de petites capacités (100/250 passagers), très bien équipées et pouvant être affrétés pour un congrès ou un événement de 4 ou 5 nuits à des tarifs compétitifs.

#### La croisière maritime, une offre variée, novatrice et moderne

L'industrie de la croisière dispose d'une étonnante vitalité qui s'explique en partie par la diversité de ce mode de voyage ou de vacances. Elle touche un public toujours plus vaste, intéressant désormais les actifs et les familles. Croisières au soleil, Croisières à thèmes, croisières vacances, croisières intimes, croisières en fête... À chacun ses vacances, à chacun son voyage, en catégorie Luxe ou « budget », la gamme de prix proposée au marché français est aujourd'hui de nature à permettre un recrutement très large, vers tous les types de clientèles, sur tous les CSP ! Des navires de capacité différente, pour des ambiances très diverses : ambiance intimiste sur un voilier, chic sur un navire haut de gamme, décontractée et festive sur les « paquebots-villages », expérience d'expédition à bord de navires polaires... Il existe même des tours du monde ou des voyages en Cargo où le temps ne se compte plus du tout de la même façon !

#### Les ferries : et la traversée devient croisière

Dans le domaine des car-ferries, on constate depuis plusieurs années une modernisation des flottes, qu'il s'agisse des navires rapides ou des car-ferries conventionnels. Les Navires à Grande Vitesse, de plus grande capacité, plus puissants, plus confortables, proposent aujourd'hui une alternative intéressante au transport aérien. Rapides et efficaces, ils demeurent une solution économique pour traverser avec sa voiture. Parallèlement, l'arrivée de nouvelles unités ferry toujours plus luxueuses et offrant des prestations dignes des bateaux de croisière les plus récents, ont contribué au développement de nouveaux concepts. Grâce à l'arrivée de ces paquebots-ferries, des opérations spéciales de type "escapade" ou "soirées bleu marine", puis les formules "séminaires" ou "congrès en mer", ont été développées. Aujourd'hui ce sont de véritables formules croisières de 2 à 5 jours avec possibilité d'escale, voire de séjour sur place, qui sont proposées sur la Corse, la Sicile, les Baléares, l'Irlande, l'Espagne...

### QUELQUES PRESTATAIRES France Ferries Croisières (FFC)

#### Croisieurope

Sa flotte de 25 bateaux équipées de cabines fonctionnelles, peut accueillir de 100 à 200 passagers à l'occasion de croisières de 3 à 13 jours sur le Rhin, la Seine, le Rhône, le Pô, le Danube, le Douro ou encore le Guadalquivir. Des croisières thématiques sont également programmées : des croisières gastronomiques avec la collaboration de chefs étoilés, des croisières oenologiques avec des professionnels du monde viti-vinicole, des croisières culturelles avec des excursions spécifiques incluses au programme et des interventions de professionnels à bord ou encore des croisières « cabaret » ou festives, en bref des thèmes pour tous les goûts. Les bateaux de la compagnie jettent l'ancre au coeur des grandes villes européennes ou dans des villages typiques, permettant ainsi la découverte des richesses culturelles et des traditions des différents pays traversés. Les journées évoluent entre visites (facultatives) et navigation à la rencontre des paysages au fil de l'eau.

#### Viking Croisières Fluviales

Née en 1997, Viking Croisières fluviales, dont le siège est à Bâle, comprend une flotte totale de 25 bateaux, dont 9 unités ont été sélectionnées pour être commercialisées sur le marché européen. L'ensemble de cette flotte, conçue et décorée par des architectes norvégiens offre un confort raffiné, à la fois sobre et élégant ainsi que tous les avantages d'une technologie moderne de la dernière génération. La compagnie VIKING CROISIÈRES FLUVIALES est présente sur tous les grands fleuves européens et depuis 2004 en Chine sur le Yang Tsé pour des croisières d'exception. Bateaux raffinés, service attentif, restauration soignée... Considéré comme le fleuron de la compagnie, le Viking Sun (ou son sister ship le Viking Sky) est un luxueux bateau de 153 cabines avec balcon dont la plus petite fait 22,5 m<sup>2</sup>. Il offre un service d'une qualité exceptionnelle en Chine. En Russie, la capacité du Viking Peterhof a été volontairement réduite à 189 passagers afin de privilégier le confort et l'espace.

## ANNEXE 6 (suite)

### Compagnie Internationale des Croisières

Grâce à sa double activité de TO spécialiste croisières et d'agent général, CIC édite une brochure de référence unique en son genre « Un Océan de Croisières » commercialisant principalement CUNARD qui propose des croisières de qualité dans la plus pure tradition maritime en Amérique du Nord, Canada, Caraïbes, Méditerranée et Europe du Nord, et PRINCESS CRUISES : une flotte composée de 16 navires de 688 à 3100 passagers, service hôtelier de qualité et multiples formules de restauration, menus et informations sur la vie à bord en français, 80% de cabines extérieures, des croisières de toute durée (de 7 à 72 jours) avec plus de 260 escales dans le monde entier et plus de 150 itinéraires différents. Croisières en port/port.

### La Compagnie des Iles du Ponant

*Des croisières féériques.* Inde, Maldives, Antarctique, Chili, Seychelles, Madagascar, Grenadines, Cuba, Mexique, Honduras... Le voilier Le Ponant, le yacht Le Levant et le paquebot d'expédition Le Diamant, les trois navires d'exception de la Compagnie des Iles du Ponant (CIP), mettent le cap sur des paysages enchanteurs, un univers de dépaysement, de culture, et de raffinement...

*Un nouvel art de vivre la croisière.* Des itinéraires d'exception, entre nature et culture. Grâce à leur "taille humaine" (32 cabines sur Le Ponant, 45 sur Le Levant et 113 sur Le Diamant), les 3 navires quatre étoiles de la Compagnie des Iles du Ponant, tous sous pavillon français, peuvent atteindre des destinations généralement inaccessibles : traverser l'Orénoque, pénétrer au cœur des fjords chiliens, dans des criques isolées, paradisiaques...

*Détente et culture.* Les passagers contemplant une faune et une flore inattendues, découvrent l'histoire de certaines civilisations, partent à la rencontre de l'insolite. Afin d'apprécier pleinement le spectacle de la nature, comprendre la culture des pays traversés, des conférenciers, hommes et femmes de terrain, guides naturalistes accompagnent ces croisières.

*L'élégance, maître mot de la vie à bord.* A bord, raffinement et confort sont omniprésents. Tant dans les cabines, toutes extérieures et largement ouvertes sur la mer, que dans les espaces communs (restaurants, bibliothèque, salon d'observation...). Le décor fait la part belle aux matériaux nobles, aux couleurs douces et harmonieuses, selon l'esprit de chacun des bateaux.

### Hurtigruten

Après 4 ans d'existence, les résultats de Hurtigruten continuent à progresser avec 6950 passagers en 2007 pour un chiffre d'affaires de 13,5 millions d'€. Hurtigruten, c'est bien sûr la ligne légendaire de l'Express Côtier norvégien qui, depuis 115 ans, hiver comme été, sillonne toute la côte de Norvège en transportant passagers et marchandises au fil de 34 escales. Un voyage authentique, intense, au cœur de la réalité norvégienne, et surtout, une navigation exceptionnelle entre fjords, archipels et détroits, jusque dans les plus petits recoins, les plus petits villages, là où aucun navire de croisière traditionnel ne viendra jamais pointer son étrave. Le développement des croisières d'exploration au Spitzberg, en Antarctique et au Groenland constitue une phase essentielle du développement de Hurtigruten. Avec désormais une touche de luxe en matière d'hébergement, grâce aux magnifiques suites des navires les plus récents dont le MS Fram.

### Marsans

Marsans propose 10 croisières maritimes, en goélette ou fluviales dans le Grand Nord, en Croatie, en Europe centrale, Russie et Ukraine. Le cabotage sur l'Adriatique séduit de plus en plus de voyageurs. En Croatie, l'ambiance est détendue et conviviale : les heureux privilégiés voguent d'île en île et de port en port, alternant navigation paisible, baignade dans des criques préservées et découverte culturelle des plus beaux sites côtiers et insulaires croates, à bord d'une jolie goélette accueillant un maximum de 30 personnes. L'itinéraire relie Split, Trogir, Zlarin, Skradin, Krka, Sibenik, Rogoznica, Hvar, Cedro, Korcula, Mljet, Lopud et Dubrovnik.

2 goélettes, Navigator et Maria-Magdalena : 30 passagers, 18 cabines (Navigator) et 11 cabines (Maria-Magdalena), équipage de 4 à 5 marins.

### Silversea

Quatre bateaux aussi élégants et spacieux que de grands hôtels, équipés de suites et terrasses privées, avec l'ambiance chaleureuse et intime d'une maison de famille. Les Croisières Silversea, un monde où le glamour, le raffinement et le bien-être se côtoient. Embarquement à bord de navires où règnent élégance, et l'art de vivre. Avec plus de 150 itinéraires originaux et insolites autour du monde, Silversea propose des destinations de Rêve, de l'Amérique du Sud en passant par l'Extrême-Orient, de l'Alaska aux plages de sable blanc des Caraïbes. Silversea, ce sont aussi des croisières à thèmes : Gastronomie haut de gamme, oenologie, golf ...

### Star Clippers

Avec Star Clippers, embarquez pour une croisière à bord d'authentiques voiliers, élégants et racés qui ont été conçus pour des clients qui recherchent un voyage d'exception, le confort et le charme légendaire de la marine à voile. Les traditions du passé se marient agréablement au modernisme du présent et la vie à bord est placée sous le signe de la détente, à l'instar d'un yacht privé. Les journées se dérouleront à votre guise : une excursion pour découvrir le charme des îles.... Un après midi sport : planche à voile, dériveur, ski nautique, plongée ou, tout simplement, le farniente sur le pont spacieux au bord des petites piscines. L'équipage, discret et attentif, sera à votre écoute pour rendre votre séjour des plus agréable. Durant les repas, servis en salle à manger, sur les ponts ou sur les plages, vous apprécierez des menus internationaux composés de plats des quatre coins du monde. Et le soir vous danserez au « Tropical Bar » sous un ciel étoilé, dans une ambiance intimiste. Nos voiliers :

Le Star Clipper et le Star Flyer (sister ships), 170 passagers, 4 mâts, 3300m<sup>2</sup> de voilure, 70 membres d'équipage.

## ANNEXE 6 (suite)

Le Royal Clipper, 228 passagers, 5 mâts, 5 000m<sup>2</sup> de voilure, 106 membres d'équipage.

Croisières de 7, 10 et 11 nuits selon la destination :

L'hiver : de Novembre à début avril

Les îles Caraïbes au départ de La Barbade : les Grenadines, et les îles au Vent

Les rivages de Thaïlande et la Malaise au départ de Phuket ou Singapour.

L'été : de mi mai à début octobre

La Méditerranée : au départ d'Athènes, de Rome ou de Venise, avec des escales en Grèce, Turquie, Italie, Sicile, Croatie et Monténégro.

Toute l'année

La Polynésie française avec des départs de Papeete vers les îles de la Société et les Tuamotu

### Nicols

Location de bateaux fluviaux sans permis, d'une capacité de 2 à 12 personnes.

Né en juillet 1986 au sein du groupe Nadia, spécialisé dans la transformation des matières plastiques, le chantier Nicols Yacht s'est hissé en quelques années parmi les leaders français du Tourisme Fluvial, avec un panel de 21 modèles de vedettes fluviales. En 1994, Nicols innove et invente la piscinette remorquable derrière le bateau, un concept unique sur le marché. En 2006, Nicols s'ouvre à l'Europe avec deux nouvelles bases au Portugal et en Allemagne. Selon la base départ choisie, vous allez être amenés à naviguer sur Canal (tracé par main d'homme) et/ou sur Rivière. Durant votre croisière, vous serez libres de vous arrêter où bon vous semble... à condition d'éviter les propriétés privées bien sûr ! Si vous choisissez le calme de la campagne, pensez à respecter la nature ; ne laissez pas de traces de votre passage. Si vous préférez l'animation des villes ou petits villages que vous traverserez, profitez des ports et haltes nautiques aménagés à cet effet par les municipalités : contre une modique participation parfois, ces aires confortables vous permettront de bénéficier d'un accès souvent très pratique pour mieux visiter les villes. Le passage des écluses est une manoeuvre simple et agréable. Indispensables pour la découverte des lieux de votre amarrage, la visite des villages et des curiosités du coin ou tout simplement pour aller acheter le pain, les vélos vous permettront peut-être aussi de faire des rencontres qui rendront votre séjour inoubliable. Pensez à les réserver avant votre départ !

### Moorings

Moorings est la première compagnie de charter au monde. Nous sommes arrivés à ce résultat en vous offrant des croisières exceptionnelles du début jusqu'à la fin. Nos voiliers ont été spécifiquement conçus pour nous par les plus grands chantiers, ils ont suivi pour cela un cahier des charges très rigoureux en matière de confort et de manoeuvrabilité. Du monocoque classique au catamaran spacieux, tous nos bateaux sont méticuleusement entretenus et parfaitement équipés. Un autre plus pour les navigateurs : notre flotte, avec une moyenne d'âge de trois ans seulement est l'une des plus modernes. Vous pourrez naviguer à votre convenance en Méditerranée, Amérique du Nord, Caraïbes, Océan indien et Océan pacifique.

À votre écoute, les équipes Moorings construisent votre croisière sur mesure. Nous nous occupons de tous les détails : choix de votre bateau, de votre itinéraire, réservation de votre vol.

En fonction de votre CV Marin, nous vous indiquerons quel type de bateau vous pouvez louer.

- Avant d'appareiller, vous recevrez tous les conseils nécessaires à la prise en main de votre voilier ainsi que les renseignements utiles à votre navigation.
- Si vous le souhaitez, nous pouvons prendre en charge votre ravitaillement et mettre gracieusement à votre disposition un "skipper conseil" pour votre première journée en mer.

### SNCM

Les atouts de la compagnie sont ses navires - confort, qualité de vie à bord - pour les croisières et vitesse pour le Navire à Grande Vitesse au départ de Nice, la variété des ports desservis et son réseau commercial s'appuyant notamment sur les agences de voyages et Internet. Dépassant les 8 000 clients l'année dernière, la SNCM a augmenté le nombre de ses croisières courtes en proposant 23 voyages sur les axes « à succès » essentiellement - Corse – Rome/Florence et Barcelone – à bord de son fleuron le Napoléon-Bonaparte.

## LES ADHERENTS DE LA FFC

Brittany Ferries, Compagnie Internationale des Croisières, Compagnie des Iles du Ponant, Cost Croisières, CDF- Croisières de France, CroisiEurope, CroisiFrance – Louis Cruise Lines, CroisiMer, Grimaldi GLD, Hurtigruten, Latitude Sud, Marsans, Mer et Voyages Fred Olsen, MSC Croisières, Sea France, Silversea, SNCM, Star Clippers, Viking Croisières Fluviales.

Extrait des sites France Ferries Croisières  
www.ferries-croisieres.com, www.moorings.com,

## CRM Costa veut prouver sa bonne foi auprès des agences

*L'outil de fidélisation de la compagnie intéresse et inquiète en même temps. La peur de se faire « piquer » le client demeure tenace.*

« **L'**agent de voyages perçoit la fidélisation comme un concurrent », déplore Patrice Régnier, le directeur marketing Costa Croisières France. Le sujet est sensible. Et, en la matière, les agences ont parfois raison d'être sur leurs gardes. Pour l'heure, Costa dispose pourtant d'un argument de poids pour rassurer la distribution : les ventes sont réalisées à plus de 90 % par le réseau, et la compagnie n'affiche pas, pour le moment, d'intention de développer les ventes directes à grande échelle. De plus, déployer soi-même un outil de CRM sophistiqué est loin d'être à la portée de tous les points de vente. Trop coûteux. Mais de quoi s'agit-il exactement ? Chez Costa, la technologie qui permet de trier le fichier clients



**Patrice Régnier est directeur du marketing de Costa Croisières France.**

selon un nombre important de critères (lieu de résidence, période d'achats, prix, durée et destination de la croisière, profil, etc.) est disponible depuis le printemps dernier. « Nous avons développé la technologie pour l'ensemble des marchés », explique Patrice Régnier, responsable du CRM pour la compagnie au niveau mondial. « Nous pouvons fournir ce service en vue d'une opération de mailing papier ou e-mail sur une promotion particulière, aussi

bien pour une agence en particulier que pour un réseau dans son ensemble, ou au niveau d'une région », souligne le directeur marketing.

### **Pas de contrepartie financière**

Pour un accord de quelle nature, entre la compagnie et les agences ? « Il n'est pas question de louer le fichier, encore moins de le vendre : un fichier, ça a un coût, c'est un actif », précise Patrice Régnier. Il s'agit d'une mise à disposition ponctuelle, ce qu'offre l'agence en échange faisant l'objet d'une négociation : « il n'est pas question de contrepartie financière. L'agence apporte sa clientèle et sa vitrine, charge à elle de mettre en valeur l'opération via une PLV, une soirée, un salon, une journée portes ouvertes... ». Et d'assurer bien sûr qu'il n'est pas question de démarcher le client en direct par la suite. Il est trop tôt pour les bilans, assure Patrice Régnier. Reste à dissiper les craintes... ● **Virginie Dennemont**

## ANNEXE 8

# Val Voyages

## DEVIS PRODUIT CROISIERES

*Tous les prix sont en euros*

	Frais Individuels	Frais Collectifs
Vols AR	508	
Marge aérien	89,65	
Prix de vente aérien	597,65	
Croisière	1036	
Transfert hôtel		120
Nuits supplémentaires	143	
Tour de ville guidé		250
Spectacle nocturne		400
Location de vélo	15	
Total	1194	770
Répartition des frais collectifs	38,5	
Total prestations	1232,5	
Marge croisière et prestations terrestres	368,15	
Prix de vente croisière et prestations terrestres	1600,65	
Total dossier	2198,30	
Arrondi à	<b>2198</b>	

## ANNEXE 9 - PREVISION DE VENTES PAR TRIMESTRE (à rendre avec la copie)

Chiffre d'affaires en milliers d'euros	Du 01/07 au 30/09	Du 01/10 au 31/12	Du 01/01 au 31/03	Du 01/04 au 30/06	Total	
Année 2006-2007	<b>302</b>	<b>152</b>	<b>212</b>	<b>252</b>		
Année 2007-2008	<b>324</b>	<b>165</b>	<b>220</b>	<b>267</b>		
Année 2008-2009	<b>326</b>	<b>178</b>	<b>228</b>	<b>278</b>		
Total						
Moyenne pour chaque trimestre						<b>Moyenne générale ou moyenne des 4 trimestres</b>
Coefficient par trimestre (*)						
Prévision 2009-2010 (**)						

(\*) Coefficient du trimestre = moyenne du trimestre / moyenne des 4 trimestres

(\*\*) Prévision du trimestre = prévision annuelle \* coefficient saisonnier / 4