

---

# BILAN SAISON CROISIERES 2013/2014

---

Office de Tourisme de l'Ouest

---

CESAR Karine

*Juin 2014*

---



Office de Tourisme  
de l'OUEST

[www.ouest-lareunion.com](http://www.ouest-lareunion.com)



# LA MISSION ACCUEIL CROISIERES

## Préambule

---

L'Office de Tourisme de La Possession a assuré ses objectifs lors des escales du mois de novembre et de décembre :

- Assurer le dispositif d'accueil pour chaque escale ;
- Améliorer l'accueil des paquebots (animations, dégustations) ;
- Promouvoir l'ensemble des territoires de l'île ;
- Traiter les différentes problématiques.

Suite au changement des statuts des offices de tourisme de la région Ouest, l'Office de Tourisme de La Possession fait partie, depuis le 1er janvier 2014, de l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Ouest.

Ainsi, la mission croisières de l'Office de Tourisme de La Possession a été reprise par l'OTI Ouest. Il est donc chargé aujourd'hui de continuer la mission accueil croisières.



# ESCALES DE LA SAISON CROISIERES 2013-2014

## Planning escales attendues

Lors de la réunion de préparation de la saison croisières 2013-2014, le planning des escales a été communiqué à tous les acteurs liés à la filière croisières à La Réunion.

<b>NOVEMBRE 2013</b>			
Navire	Date	Capacité	Nationalité(s)
AMADEA	02/11/2013	600	Allemande
AMADEA	06/11/2013	600	Allemande
BREMEN	30/11/2013	130	Allemande
<b>DECEMBRE 2013</b>			
Navire	Date	Capacité	Nationalité(s)
COSTA NEOROMANTICA	22/12/2013	1600	Mixte
<b>JANVIER 2014</b>			
Navire	Date	Capacité	Nationalité(s)
MSC SINFONIA	03/01/2014	2000	Sud-africaine
SILVERWIND	15/01/2014	290	Anglophone
SILVERWIND	17/01/2014	290	Anglophone
HAMBURG	31/01/2014	380	Allemande
<b>FEVRIER 2014</b>			
Navire	Date	Capacité	Nationalité(s)
MSC SINFONIA	16/02/2014	2000	Sud-africaine
<b>MARS 2014</b>			
Navire	Date	Capacité	Nationalité(s)
COSTA NEO RIVIERA	04-05/03/2014	1200	Mixte
AMSTERDAM	24/03/2014	800	Majoritairement Américaine
AURORA	29/03/2014	2000	Anglophone
<b>AVRIL 2014</b>			
Navire	Date	Capacité	Nationalité(s)
ASTOR	11/04/2014	500	Anglophone
CEAN PRINCESS	29/04/2014	800	Majoritairement Américaine

**TOTAL**

**13 190**

Source : agence réceptive Bourbon Tourisme

En prévision de la saison 2013- 2014, soit de novembre 2013 à avril 2014, **14 paquebots de croisière** étaient attendus au port de la Pointe des Galets, soit près de **13 190 passagers internationaux** incluant :

- **4000 sud-africains (2 escales de la compagnie MSC) ;**
- **3080 anglophones (3 escales) ;**
- **2800 européens de nationalités différentes (2 escales de la compagnie Costa Croisières) ;**
- **1600 américains (2 escales) ;**
- **1450 allemands (4 escales).**

### Escales réelles reçues

NAVIRE	DATE	CAPACITE (non-inclus les membre d'équipage)
AMADEA	02/11/2013	600
AMADEA	06/11/2013	600
BREMEN	30/11/2013	133
COSTA NEOROMANTICA	22/12/2013	1233
MSC SINFONIA	03/01/2014	ESCALE ANNULEE
SILVERWIND	15/01/2014	232
SILVERWIND	17/01/2014	232
HAMBURG	31/01/2014	340
MSC SINFONIA	16/02/2014	1411
COSTA NEO RIVIERA	04-05/03/2014	655
AMSTERDAM	24/03/2014	1040
AURORA	29/03/2014	1768
ASTOR	11/04/2014	334
OCEAN PRINCESS	29/04/2014	561

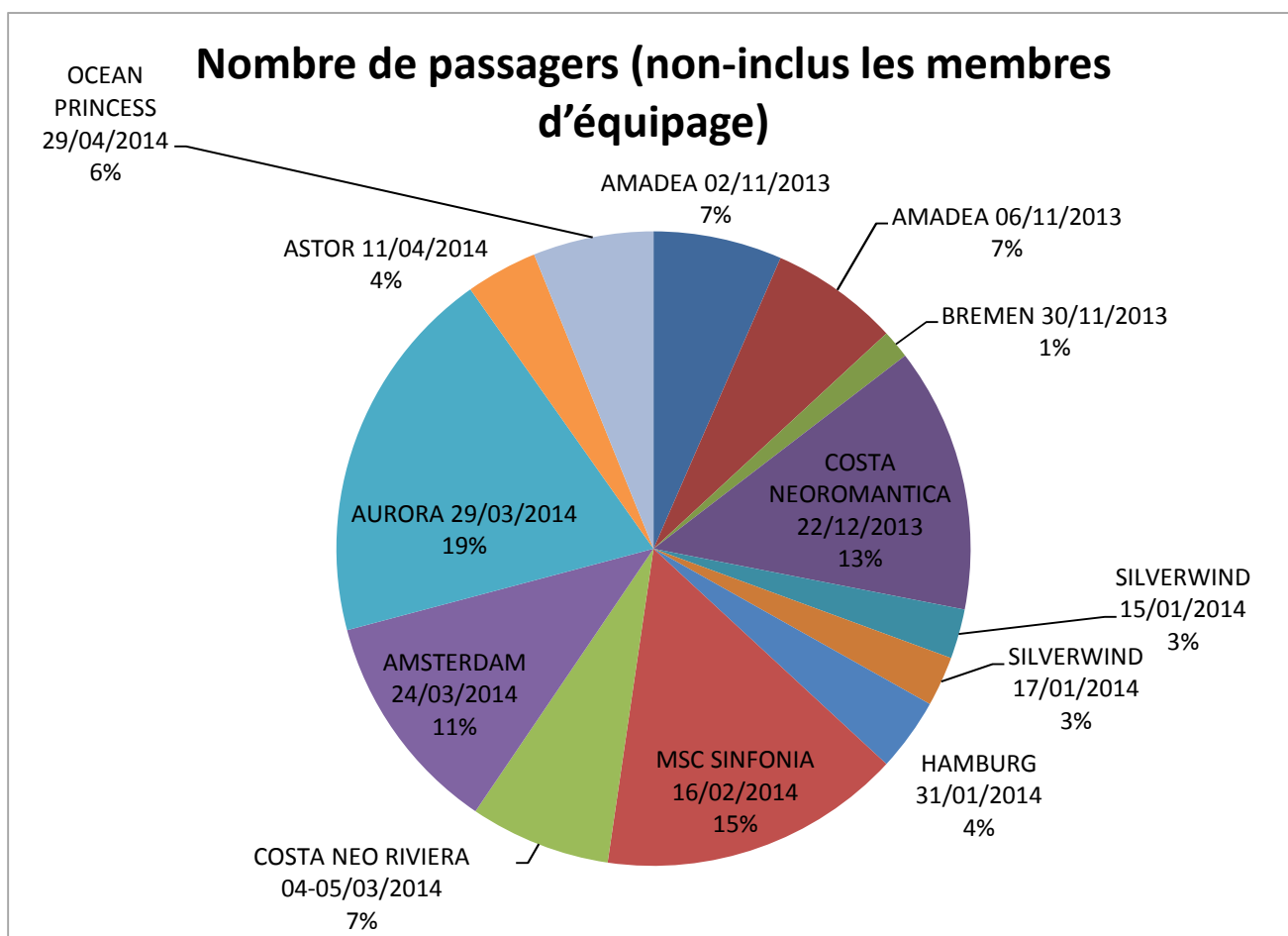
<b>TOTAL</b>	<b>9 139</b>
--------------	--------------

*Source : agence réceptive Bourbon Tourisme et SCOAM*

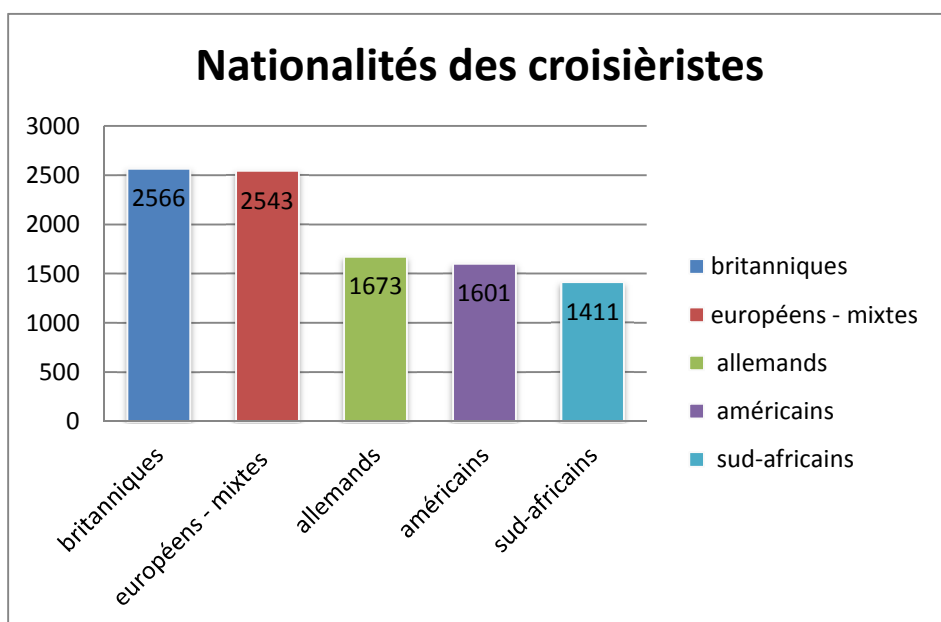
Le port de la Pointe des Galets a finalement accueilli **13 paquebots de croisières, soit 9 139 croisiéristes internationaux sur les 13190 attendus.**

*Note : escale du 03/01/2014 (MSC SINFONIA) a été annulée, car alerte rouge (passage du cyclone Bejisa sur l'île).*

## Représentation du nombre de passagers reçu en pourcentage



Source : agence réceptive Bourbon Tourisme et SCOAM



**2566** anglophones sur 3 escales ;

**2543** européens – mixtes sur 2 escales ;

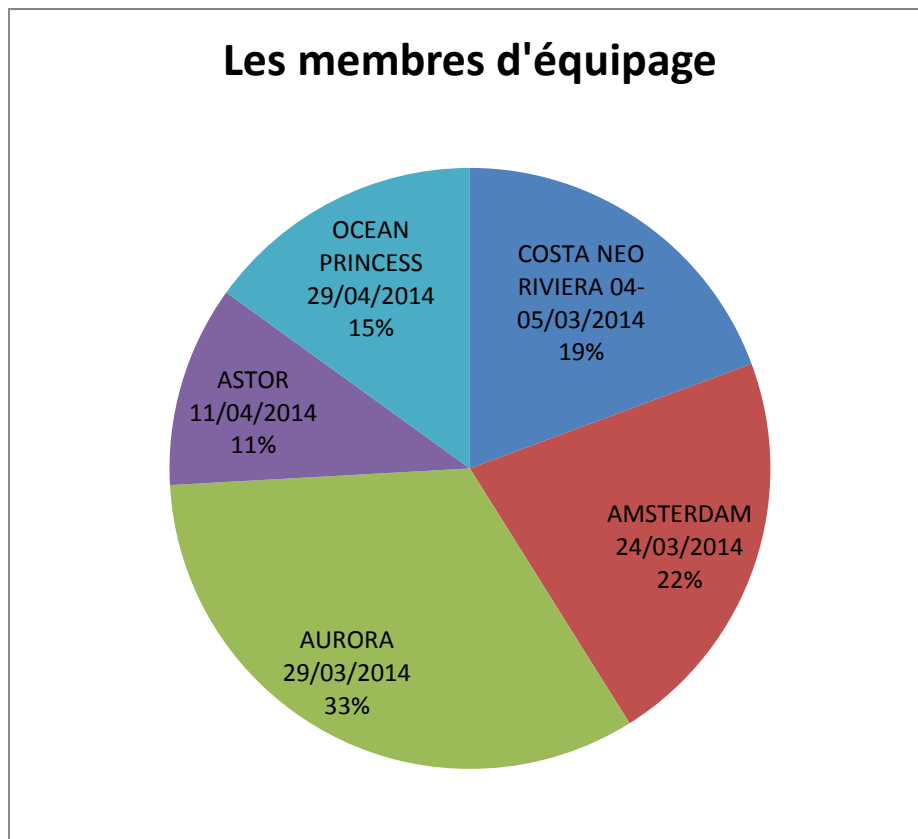
**1673** allemands sur 4 escales ;

**1601** américains sur 2 escales ;

**1411** sud-africains

*Note : ASTOR - les australiens en provenance de Fremantle à Perth ont testé la destination Réunion. Ils ont fait escale sur l'île le vendredi 11 avril 2014. Une escale qui a duré une demi-journée.*

## Les membres d'équipage



NAVIRE	DATE	CAPACITE
AMADEA	02/11/2013	280
AMADEA	06/11/2013	280
BREMEN	30/11/2013	100
COSTA NEOROMANTICA	22/12/2013	600
MSC SINFONIA	03/01/2014	ESCALE ANNULEE
SILVERWIND	15/01/2014	222
SILVERWIND	17/01/2014	222
HAMBURG	31/01/2014	-
MSC SINFONIA	16/02/2014	-
COSTA NEO RIVIERA	04-05/03/2014	482
AMSTERDAM	24/03/2014	542
AURORA	29/03/2014	823
ASTOR	11/04/2014	270
OCEAN PRINCESS	29/04/2014	375
<b>TOTAL</b>		<b>4 196</b>

Lors des escales de la saison croisières 2013-2014, les membres d'équipage **étaient près de 4200.**

Les membres d'équipages souvent en provenance des **Philippines**, de **Chine**, d'**Inde**, d'**Italie** ou encore de l'**Europe de l'Est** profitent de leur temps de pause pour sortir du bateau.

Source : agence réceptive Bourbon Tourisme et SCOAM

# DISPOSITIF D'ACCUEIL

## Qualité de l'accueil

Personnel bilingue, voire trilingue de l'OTI et présence de bénévoles lors de certaines escales.

## Rôle du personnel d'accueil

- Accompagner les croisiéristes à emprunter la navette gratuite pour la ville du Port
- Comptabiliser le nombre de personnes ayant pris la navette gratuite vers la ville du Port (à l'aller et au retour).

MATIN			
NAVIRE		Nombre de passagers ayant pris la navette	
		ALLER	RETOUR
1	MS AMADEA	59	41
2	MS AMADEA	94	93
3	MS BREMEN	<i>pas de navette</i>	
4	COSTA NEOROMANTICA	150	132
5	MSC SINFONIA	ESCALE ANNULEE	
6	MV SILVER WIND	17	6
7	MV SILVER WIND	5	
8	MS HAMBURG	<i>pas de navette</i>	
9	MSC SINFONIA	<i>pas de navette</i>	
10	COSTA NEO RIVIERA	307	222
		273	245
11	MS AMSTERDAM	<i>pas de navette</i>	
12	MS AURORA	<i>pas de navette</i>	
13	MS ASTOR	145	160
14	OCEAN PRINCESS	84	40

APRES MIDI		
NAVIRE	Nombre de passagers ayant pris la navette	
	ALLER	RETOUR
MS AMADEA	31	39
MS AMADEA	50	45
MS BREMEN	<i>pas de navette</i>	
COSTA NEOROMANTICA	24	24
MSC SINFONIA	ESCALE ANNULEE	
MV SILVER WIND	6	7
MV SILVER WIND	0	2
MS HAMBURG	<i>pas de navette</i>	
MSC SINFONIA	<i>pas de navette</i>	
COSTA NEO RIVIERA	25	93
	5	5
MS AMSTERDAM	<i>pas de navette</i>	
MS AURORA	<i>pas de navette</i>	
MS ASTOR	<i>départ navire 13h00</i>	
OCEAN PRINCESS	18	15

<b>TOTAL</b>	<b>1 134</b>	<b>939</b>
--------------	--------------	------------

<b>159</b>	<b>230</b>
------------	------------

- Assister les taxiteurs en langues étrangères,
- Aider les croisiéristes à accéder et à utiliser le wifi mis en à disposition à la Gare Maritime (1 ticket wifi = 1 heure de connexion) par le Grand Port Maritime de La Réunion,
- Effectuer un accueil bilingue, voir trilingue à bord (sur demande du paquebot uniquement le matin),
- S'assurer de répondre aux demandes des croisiéristes

## **Les points d'accueil**

---

### **GARE MARITIME :**

- 2 stands avec des visuels représentant l'île, des décorations florales, des panneaux de signalisations des différents services présents à la Gare Maritime.
- espace wifi aménagé avec la présence de un voir deux agents (selon dispositif),
- 1 à 2 personnel(s) à bord de ou des navette(s) mis en place par l'OTI pour la Ville du Port.

### **A BORD (sur demande du paquebot) :**

- 2 personnels d'accueil bilingue la matinée.

*L'accueil à bord permet aux croisiéristes de cerner les différents services disponibles à la Gare Maritime (taxis, bus navettes gratuits, agence de location de voitures ou encore les artisans).*

### **SAINT - GILLES (sur demande de l'agence réceptive Bourbon Tourisme) :**

- Accueil des navettes de « Bourbon Tourisme » par le personnel de l'OTI et des bénévoles.

## **Support / Documentation / Logistique**

---

- **Badges** (personnel, taxiteurs, artisans),
- **T-shirts** (mis à disposition par la Fédération Réunionnaise du Tourisme pour le personnel uniquement),

- **Documentation en anglais, français et allemand :**

*Cartes de l'île en français, anglais et allemands (fournis par l'île de La Réunion Tourisme) ;  
Cartes touristiques spécifiques (ville de Saint Denis, ville de Saint Gilles, le Volcan, ville de Saint-Pierre et Salazie) ;*

*Cartes ville du Port (édité pour la saison 2010/2011, spécialement pour l'accueil croisières ;  
Quelques brochures de prestations touristiques en anglais et en français ;*

*Guide Run*



## ➤ Logistique

Tables	GRAND PORT MARITIME DE LA REUNION
Chapiteaux	(wifi / artisans / partenaires / navettes)
Chaises et bancs	
Stands les agents d'accueil à la Gare Maritime	
Fontaine à eau (gobelet, bonbonnes d'eau	OTI OUEST
Panneaux visuels, paysages de l'île	
Plantes	VILLE DU PORT

## Les services proposés à la Gare Maritime

### ➤ Transport

- Navette(s) de bus Ville du Port prises en charge depuis le 1er janvier 2014 par l'OTI.
- Navette(s) adaptées selon les horaires d'ouverture des commerces au centre-ville du Port (*départ à 08h45 de la Gare Maritime pour la première navette*) et fin de(s) navette(s) selon l'heure de départ du paquebot (*souvent les rotations navettes prennent fin à 15h00 voir 15h30 pour un départ de la Gare Maritime*), ainsi la ou les navette(s) effectuent les deniers retours de la ville du Port.

### ➤ Taxi

- 2 représentants des syndicats des taxiteurs (SATR et SREET) présents aux réunions techniques organisées par l'OTI. Ils font appel à la présence de leurs collègues (les taxiteurs, principalement de la région Ouest) lors des escales.

### ➤ Location de voiture

- Présence à chaque escale et lors des réunions techniques.

La société AVIS propose un service de location de véhicule directement à la Gare Maritime. Elle dispose d'un espace à la Gare Maritime, lui permettant d'accueillir les croisiéristes mais également d'un espace parking.

Source : Société AVIS le Port

**Tableau récapitulatif des véhicules loués pendant la saison croisières 2013-2014 par AVIS le Port**

NAVIRE	LOCATION DE VEHICULES
MS AMADEA	3
MS AMADEA	2
MS BREMEN	0
COSTA NEOROMANTICA	0
MSC SINFONIA	ESCALE ANNULEE
MV SILVER WIND	1
MV SILVER WIND	0
MS HAMBURG	6
MSC SINFONIA	6
COSTA NEO RIVIERA	14
MS AMSTERDAM	7
MS AURORA	4
MS AURORA	0
OCEAN PRINCESS	6
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

### ➤ **Circuits professionnels**

« **Bourbon Tourisme** », agence réceptive, vend ses prestations d'excursion (tour de l'île, le volcan, Saint-Denis, Salazie, le Maïdo, ...) directement auprès des compagnies croisières.

### ➤ **Service de Change**

La société « **Point Cash** », basée à Saint-Denis, a participé à certaines escales de la saison. « **Point Cash** », propose un service de change à la Gare Maritime, ainsi, les croisiéristes et membres d'équipage peuvent procéder au change de leurs dollars ou rands.

### ➤ **Animation / Dégustation**

#### - **Animation**

Selon la demande du paquebot, l'OTI a sollicité des prestataires d'animation folklorique (danseuses et musiciens) pour effectuer une animation à bord.

L'OTI a également fait appel à ces professionnels dans le cadre d'une animation (danse et musiciens) lors de l'arrivée des croisiéristes à la Gare Maritime, une manière de les souhaiter la bienvenue sur l'île.

#### - **Dégustation**

Des dégustations ont été proposées lors des escales de la saison. Des dégustations souvent basées sur des thèmes (le nouvel an chinois, le carnaval ou saison des goyaviers). Mais également des dégustations de produits typiques de La Réunion (thé blanc bio de grand coude, du café bourbon pointu ou encore des gâteaux Peï)

## **Bilan enquête de satisfaction**

---

### ➤ **Méthodologie**

Durant les cinq dernières escales de la saison 2013-2014 nous avons interrogé les croisiéristes sur le déroulement de leur journée passée à La Réunion.

Sur ces cinq escales, **4358 passagers** ont été comptabilisés.

*Le navire arrive le matin et repart en fin d'après-midi. La durée du séjour se limite à une seule journée.*

Les croisiéristes peuvent alors choisir plusieurs options :

- Rester à bord durant l'escale ;
- Acheter des excursions à bord ;
- Profiter de l'île par le biais des transports en commun, location de voiture ou taxi.

Durant ces escales, **1662 excursions** ont été achetées auprès de l'agence « Bourbon Tourisme ».

L'enquête a été administrée au retour des croisiéristes. Nous comptabilisons **236 répondants**.

L'enquête administrée se trouve en *annexe 1*.

Les résultats sont présentés ci-après.

Note : ces résultats expriment une tendance des croisiéristes sur l'accueil organisé par l'Office de Tourisme de l'Ouest, il s'agit en aucun cas d'une étude statistique, qui aurait nécessité un échantillon plus large.

## ➤ Résultats

**45 %** des croisiéristes interrogés se sont rendus **à la plage** durant la journée.

**73 %** ont utilisé la **navette gratuite** de l'OTI Ouest ou du bateau,  
 → Vers Saint-Gilles-les-Bains ou  
 → Vers le centre-ville du Port.

### Combien avez-vous dépensé à La Réunion ? (sur 133 réponses)

Les dépenses globales	Nbre	%
Plus de 150€	6	4 %
Entre 150 et 100€	24	18 %
Entre 100 et 50€	37	28 %
<b>Moins de 50€</b>	<b>66</b>	<b>50 %</b>
Total	133	100 %

**50%** des croisiéristes dépensent **moins de 50€** durant la journée.

### POLES DE DEPENSES

#### Transport (sur 105 réponses)

Les dépenses (transport)	Nbre	%
<b>Gratuit</b>	<b>65</b>	<b>63 %</b>
Moins de 10€	13	12 %
Entre 10 et 50€	14	13 %
Plus de 50€	13	12 %
Total	105	100 %

#### Restauration (sur 64 réponses)

Les dépenses (restauration)	Nbre	%
<b>Plus de 20€</b>	<b>47</b>	<b>74%</b>
Moins de 20€	17	26%
Total	64	100 %

#### Achats de souvenirs (sur 82 réponses)

Les dépenses (souvenirs/artisanat)	Nbre	%
<b>Plus de 20€</b>	<b>50</b>	<b>61 %</b>
Moins de 20€	32	39 %
Total	82	100 %

**74%** dépensent **plus de 20€** pour se nourrir et **61%** pour **l'achat de souvenirs**

**42 %** d'entre eux ont fait du shopping. Ils ramènent des souvenirs (magnets, paréo, tee-shirts...)

*Il est à noter que ces produits sont vendus également sur place à la gare maritime. directement à Saint-Gilles-les-Bains ou au centre-ville du Port.*

### Comment jugeriez-vous votre escale ? (sur 178 réponses)

#### Satisfaction générale

L'accueil	Nbre	%
<b>Très satisfaisant</b>	<b>132</b>	<b>74 %</b>
Satisfaisant	35	19 %
Peu satisfaisant	5	3 %
Pas du tout satisfaisant	6	4 %
Total	178	100 %

#### L'information reçue (sur 193 réponses)

L'information	Nbre	%
<b>Très satisfaisant</b>	<b>118</b>	<b>61 %</b>
Satisfaisant	49	25 %
Peu satisfaisant	5	3 %
Pas du tout satisfaisant	21	11 %
Total	193	100 %

#### Le change (sur 193 réponses)

Le change	Nbre	%
Très satisfaisant	27	14 %
Satisfaisant	25	13 %
Peu satisfaisant	59	30 %
<b>Pas du tout satisfaisant</b>	<b>82</b>	<b>43 %</b>
Total	193	100 %

### Quelles suggestions feriez-vous pour améliorer l'escale Réunion ?

« Améliorer l'accès aux plages »

« Prévoir un bureau de change à St-Gilles »

« Traduire les menus en anglais »

« Les banques devraient faire du change »

« La possibilité de louer des vélos »

« L'ouverture plus tôt des magasins »

Source : Observatoire de l'Office de Tourisme de l'Ouest  
Pôle développement – ressources – ingénierie touristique

# LES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

La saison croisières 2013-2014 a rencontré diverses problématiques :

- **Manque de navettes pour la Ville du Port lors de certaines escales,**
- **Grève des stations-service lors de l'escale du Ms Hamburg,**
- **Absence de transports en commun les dimanches et jours fériés au niveau de la Gare Maritime vers la ville de La Possession et/ ou de la gare routière du Port,**
- **Commerces fermés les dimanches, jours fériés et les lundis,**
- **Croisiéristes prenant des risques en empruntant la route en direction de la zone industrielle du Port et en direction de la ville de La Possession, malgré les conseils des agents d'accueil,**
- **Taxis privilégiant les croisiéristes effectuant de longs trajets tels que, Salazie, le tour de l'île ou encore le volcan,**
- **Stationnement des bus navette à la gare routière gênant les transports en commun.**
- **Beaucoup trop de croisiéristes désireux de prendre un bus en direction des plages, ce qui devient un inconvénient pour les locaux souhaitant prendre le bus,**
- **Qualité des services proposés: la connexion au wifi reste problématique : temps de connexion trop court (1 heure de connexion), le réseau du wifi ne détecte pas tous les types d'appareil,**
- **Pas assez de plantes vertes,**
- **Cabine téléphonique : impossible pour les passagers d'émettre un appel vers l'étranger,**
- **Bureau de change souvent fermé ou ne restant pas la journée entière,**
- **Par temps venteux la signalétique sur la Gare Maritime ne tient pas,**
- **Personnel ne parlant pas italien et peu parlant allemand,**

# PRÉCONISATIONS POUR LA SAISON 2014/2015

Des innovations et des améliorations seront à apporter pour la nouvelle saison croisière.

- **Prévoir deux navettes à disposition en direction de la Ville du Port (lors de dispositifs L ou XL),**
- **Privilégier du personnel trilingue,**
- **Mettre en place deux types de file d'attente pour les taxis : une file pour les longs trajets et une autre pour les courts trajets,**
- **Prévoir l'ouverture du bureau de change lors de toutes les escales de la prochaine saison,**
- **Concevoir du matériel et des visuels plus attractifs, plus dynamiques, plus faciles à installer et résistants au vent,**
- **Installer une cabine téléphonique pour une utilisation pratique et internationale,**
- **Prévoir davantage de plantes et cache-pots,**
- **Installer un Wifi plus rapide et simple d'utilisation,**

L'Office de Tourisme de l'Ouest préconise enfin **une meilleure réactivité** face aux éventuels problèmes rencontrés en cours de saison.

Enfin, **une cohésion de l'ensemble des partenaires et intervenants ainsi qu'une communication efficace** visera à l'amélioration pérenne de l'accueil croisières.