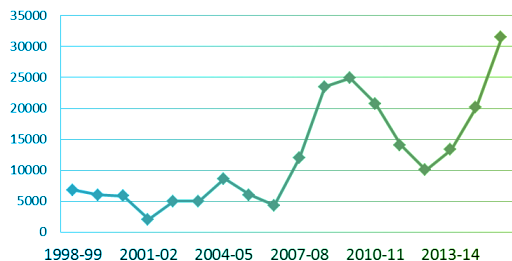


## L'ACTIVITE CROISIERE A LA REUNION

- > Un marché en devenir depuis la fin des années 90 porté par l'émergence d'une destination en structuration dans le bassin Sud Océan Indien avec :
  - Des circuits « boucles » dans l'Océan Indien
  - Des lignes reliant La Réunion à la métropole
  - Des segments « tour du monde » proposant La Réunion comme escale
- > Une saison comprise entre novembre et avril avec un pic en janvier.
- > La durée des croisières varie d'une à deux semaines, hors segment tours du monde.
- > Une évolution de la clientèle avec de nouveaux bassins de provenance (Japon, Australie) et une augmentation du poids relatif des Européens avec l'augmentation des bateaux COSTA.

Evolution des croisiéristes à La Réunion



## DONNÉES A RETENIR

- > Bilan saison 2015/2016 : **28 escales** pour **29 000** passagers effectifs dont 4 500 débarquants (fin de croisière à La Réunion) avec un taux moyen de remplissage de 93% en augmentation.
- > Une progression moyenne de 3% par an depuis 1999 avec un rebond significatif depuis 2011 et une croissance fulgurante sur les 5 dernières années (16 %).
- > Une projection de 32 escales et 35 000 passagers pour la future saison et à terme, un marché possible de 50 000 croisiéristes d'ici 2020/2025.
- > Une compagnie partenaire : COSTA CROISIÈRES transporte plus d'un tiers des croisiéristes et a choisi La Réunion comme « tête de ligne » (près de 4 300 embarquants et débarquants).
- > Une progression du nombre de compagnies qui desservent La Réunion : 12 compagnies présentes cette saison dont MSC et CUNARD qui pèsent en nombre d'escales réalisées du fait de la taille importante des bateaux. Mais aussi TRANSOCEAN, PRINCESS CRUISES, P&O CRUISES, PHOENIX REISEN, HAPAG, PLEIN CAP, FRED OLSEN...

## LIEU D'ACCUEIL DES CROISIERISTES



Le Port de la Pointe des Galet (Port Est) est situé dans la commune du Port, entre les communes de la Possession et Saint Paul, à 15 km de Saint Denis.

La Réunion est capable d'accueillir des paquebots allant jusqu'à 300m de long sur les postes 14, 15 et 21.

## ACTEURS DE LA CROISIERE

### PROMOTION - OFFRE

ÎLES VANILLES / IRT / FRT  
BOURBON TOURISME

**Autorité Portuaire**  
Capitainerie  
Service exploitation terres pleins et gare maritime

**6 Agents Maritimes**  
MSC  
CMA-CGM, SAMP, SCOAM, RSM, RSA

**1 société de remorquage et lamage**  
Boluda

### 12 ARMATEURS

Phoenix Reisen, Hapag Llyod Cruises, Plein Cap, Princess Cruises, Cunard, Noble Caledonia, MSC Cruises, Transocean Tours, P&O Cruises, Peace Boat, Fred Olsen, Peace Boat

**Service navette bateau / gare**  
Grand Port Réunion

## PASSAGERS

**Agent réceptif**  
Bourbon Tourisme

## GARE MARITIME

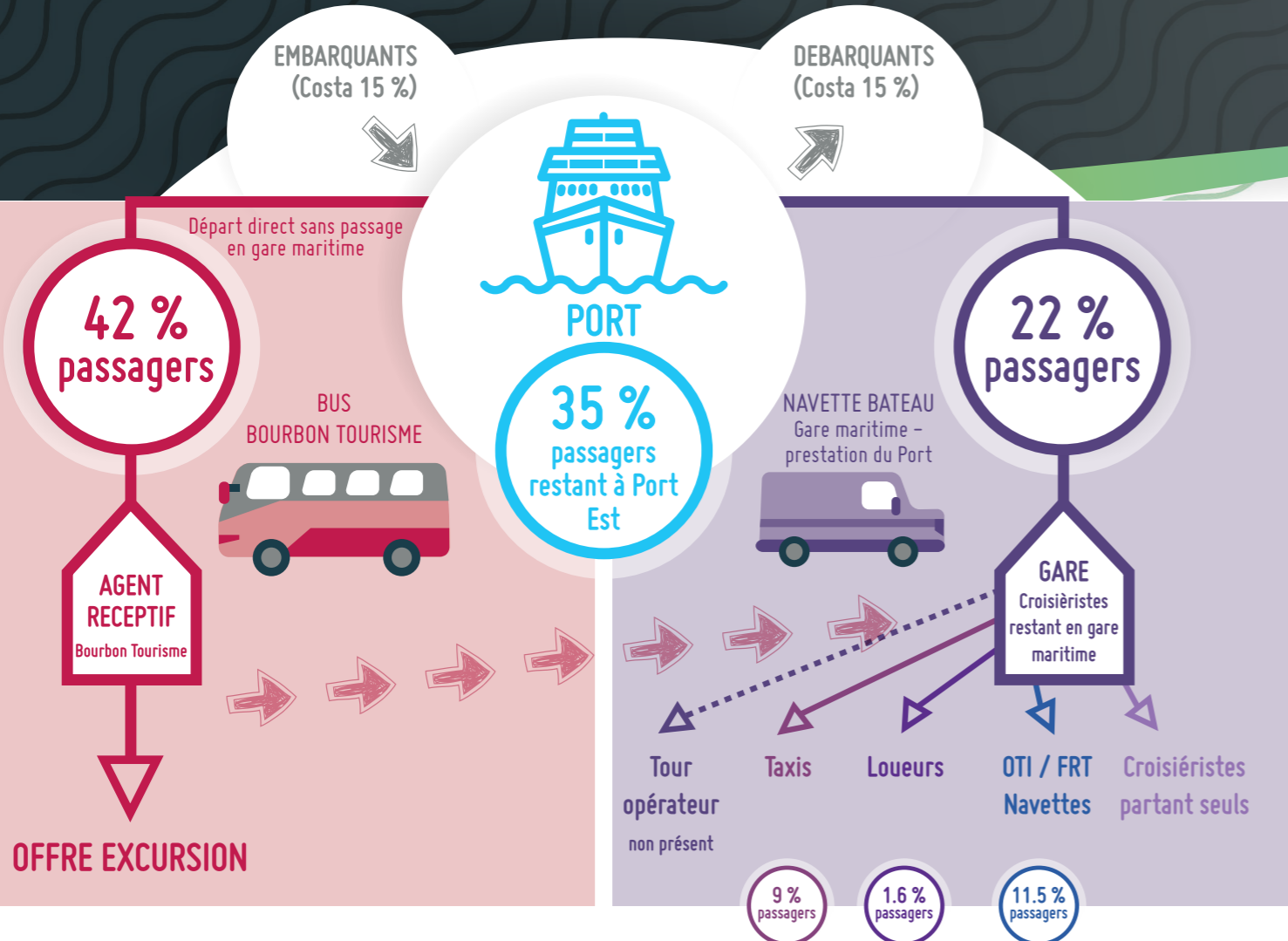
Taxis

Loueurs

OTI Ouest

# LES DIFFÉRENTS PROFILS ET PARCOURS D'ESCALE

# UNE ENQUETE ET DES ENTRETIENS POUR MIEUX CONNAITRE LES PROFILS ET EVALUER LES RETOMBÉES ECONOMIQUES



## UNE VINGTAIN D'ENTRETIENS QUALIFIÉS AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA CROISIÈRE, NOTAMMENT

- o Agents des compagnies
- o Bourbon Tourisme, l'agent réceptif
- o Fédération Régionale du Tourisme
- o Grand Port Réunion
- o Loueurs voiture
- o OTI Ouest
- o Société de remorquage et lamanage
- o Syndicats de taxis

## OBJECTIFS

- Identifier le rôle de chacun et formaliser la cartographie des acteurs de la croisière
- Déterminer la contribution de la croisière à l'activité de ces acteurs
- Identifier les profils des différents croisiéristes et leur poids relatif
- Projeter les perspectives de développement
- Qualifier les avis et attentes sur les axes d'amélioration de l'organisation et de l'offre

**UNE ENQUÊTE AUPRÈS DE PRÈS DE 170 CROISIÉRISTES EN RETOUR D'ESCALES SUR 6 BATEAUX ENTRE MI FÉVRIER ET MI AVRIL 2016**

40% d'excursionnistes pris en charge par l'agent réceptif  
60% d'« excursionnistes libres »

## PLUSIEURS GRANDS THÈMES ABORDÉS DANS L'ENQUÊTE AUPRÈS DES CROISIÉRISTES

- Caractéristiques de la croisière
- Profil des croisiéristes
- Escale à La Réunion
- Postes de dépenses
- Satisfaction sur la destination
- Image de la destination

**Une double mobilisation pour leur administration : enquêteurs Elan et agents de l'OTI Ouest.**

## LA RÉALITÉ DU PARCOURS VÉCU PAR L'EXCURSIONNISTE EN ESCALE À LA RÉUNION

- o Les croisiéristes pensent débarquer dans le chef lieu St-Denis avec une offre accessible dans un environnement urbain attractif. Le décalage entre cette appréciation et la réalité est d'autant plus grand que, pour ceux qui ne sont pas pris en charge par l'agent réceptif, aucune offre de prestations n'est organisée dans les contraintes de durée de l'escale.
- o Pour les «excursionnistes libres» :
  - > la « ruée » vers les taxis pour les plus pressés
  - > l'option voiture pour les plus prévoyants et téméraires
  - > un parcours incertain pour tous les autres, malgré la prise en charge par l'OTI Ouest avec navettes gratuites vers la ville ou par la FRT le dimanche avec navettes payantes (15 €) vers les plages.
- o Un transfert vers l'antenne OTI Ouest du Port à partir de 10h et ensuite, la recherche de moyens de déplacement difficilement accessibles ou le parcours découverte de la Ville du Port qui n'est pas «mis en tourisme» dans la perspective d'accueil de croisiéristes.

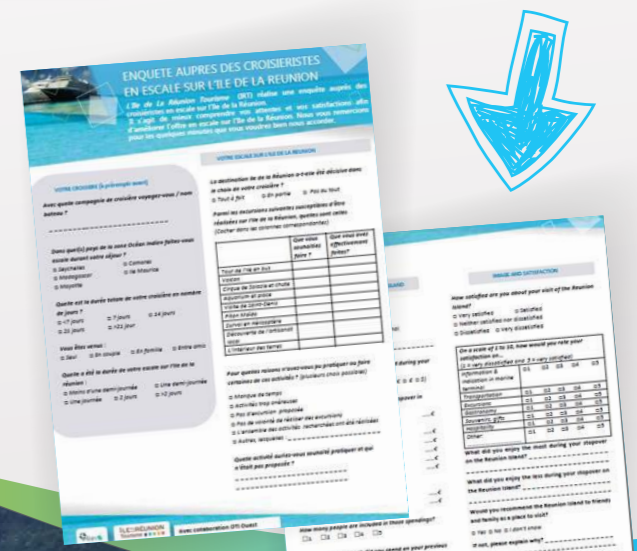
## A RETENIR \*

42% « excursionnistes avec réservation » pris en charge par l'agent réceptif

22% « excursionnistes libres »

35% restent à bord ou viennent à la gare maritime pour bénéficier du wi-fi gratuit

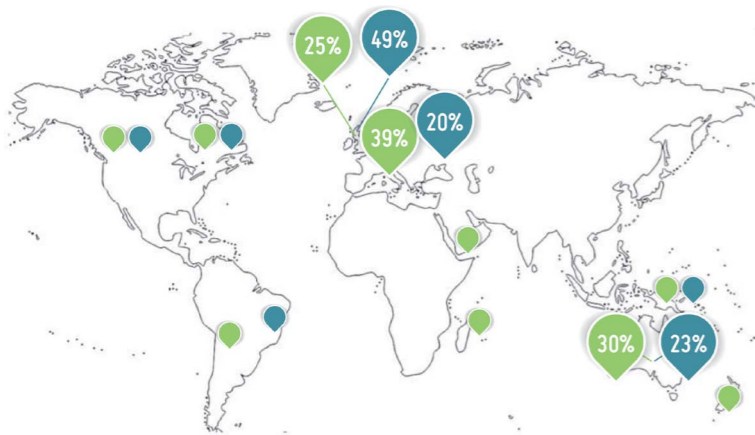
(\* selon analyse des données issues de l'étude



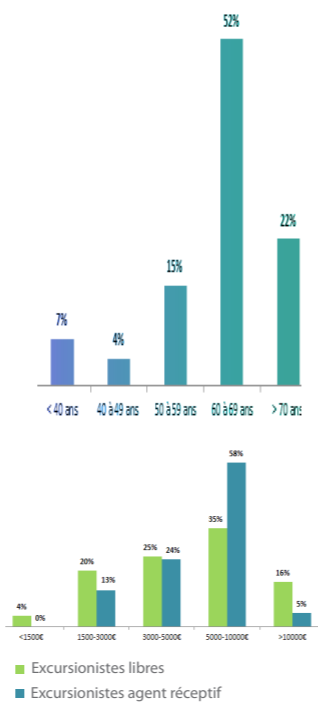
# LES PRINCIPAUX RESULTATS EN SYNTHESE

## IDENTITÉ DES CROISIÉRISTES

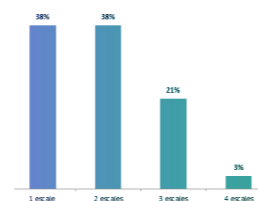
- Une représentation équilibrée entre les hommes et les femmes.
- Les 60-69 ans sont nettement la tranche d'âge la plus représentée.
- Les retraités constituent la catégorie socio-professionnelle la plus représentée avec près de 70% devant les cadres et professions libérales.
- Les excursionnistes ayant réservé leur escale avec leur compagnie de croisière ont globalement des moyens supérieurs aux « excursionnistes dits libres ».
- Des croisiéristes principalement originaires d'Europe (Allemagne, Grande Bretagne, France et Italie) mais également d'Australie.
- Les Britanniques privilégient les produits « all inclusive » (excursions incluses dans le package acheté à la compagnie), à l'inverse des autres croisiéristes européens.



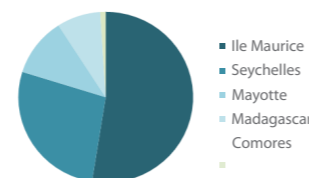
### IDENTITÉ DES CROISIÉRISTES



Combien d'escales sont réalisées dans le cadre de votre croisière dans la zone Océan Indien ?



Dans quel(s) pays de la zone Océan Indien faites-vous escale durant votre séjour ?



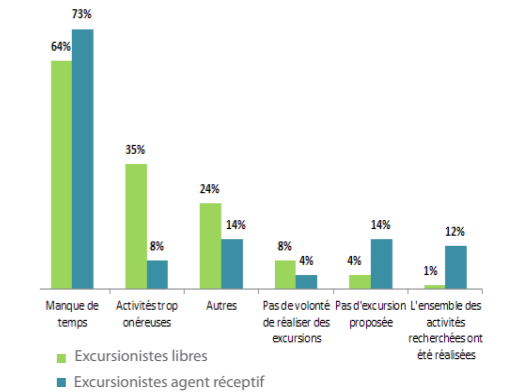
## LA RÉUNION, UNE ESCALE CHOISIE

- Les croisiéristes qui choisissent de faire une excursion à La Réunion font le plus souvent deux escales lors de leur croisière dans la zone Océan Indien, sur un temps moyen de 10 jours de croisière.
- La majorité des croisiéristes qui ont fait escale à La Réunion, font également escale à Maurice mais aussi aux Seychelles, à Mayotte et à Madagascar.

## LES EXCURSIONS PROPOSÉES

- Une durée réelle d'escale moyenne d'environ 6 heures.
  - Les 3 excursions les plus plébiscitées sont le tour de l'île en bus, le Volcan et l'aquarium. Les excursionnistes libres vont finalement peu jusqu'à La Fournaise et privilégient davantage l'aquarium et la visite de Saint-Denis.
  - La brièveté des temps d'escale et les prix des excursions/activités sont mis en avant par les croisiéristes libres pour justifier la non pratique des excursions.
- NB : Si on considère le temps restant libre entre le moment où les croisiéristes sont débarqués au Port et le moment où ils doivent réembarquer, il leur reste à peine 3h !**
- Le manque d'organisation des différents moyens de transport (transport en commun, taxi, navette) est régulièrement pointé par les croisiéristes.
  - Il existe une attente exprimée autour des activités et sports de nature (plongée, golf, randonnée, plage et activités nautiques ...).

Pour quelles raisons n'avez-vous pu pratiquer ou faire certaines de ces activités ?



### Excursionnistes libres / Excursionnistes avec agent réceptif

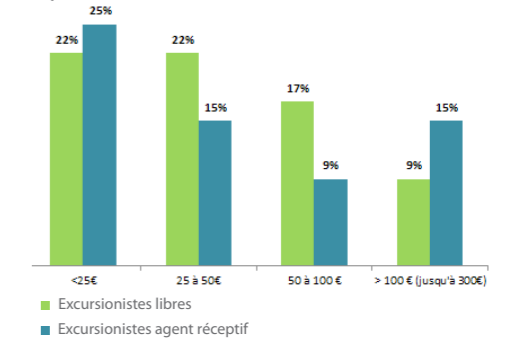
- | Excursionnistes libres   | Excursionnistes avec agent réceptif        |
|--|--|
| 1> La plongée  | 1> La plongée, le golf et la plage         |
| 2> Le Volcan   | 2> Autres : parapente, shopping, randonnée |
| 3> Aller faire du shopping (« cafés », « vente carte postale » « nourriture fraîche ») |  |
| 4> Autres : randonnée, surf, aquarium, plage, aller voir des produits locaux           |  |
| 5> Autres : « ski nautique », « vélo », « Golf »                                       |  |

## LES DÉPENSES RÉALISÉES

- La clientèle européenne achète peu d'excursion à bord, à l'inverse des Australiens qui ont une bonne connaissance préalable de la destination.
- Le budget moyen que les croisiéristes annoncent allouer à leur escale réunionnaise est :
  - de 50€ pour ceux passant par l'agent réceptif, auxquels s'ajoute l'achat de l'excursion
  - de 40€ pour les excursionnistes libres
- Les dépenses les plus élevées (>100€) sont réalisées dans le cadre d'excursions organisées. Les excursionnistes passant par l'agent réceptif ont notamment des dépenses plus élevées en restauration et achats de souvenirs.

*A noter que l'offre actuelle ne permet pas de répondre aux propensions à consommer supérieures à cette moyenne annoncée par certains croisiéristes (jusqu'à 400€ annoncés avec une déception exprimée de n'avoir pu en dépenser que 50€ !)*

Quel était le budget que vous aviez prévu pour cette escale ? (Montant ramené par personne)

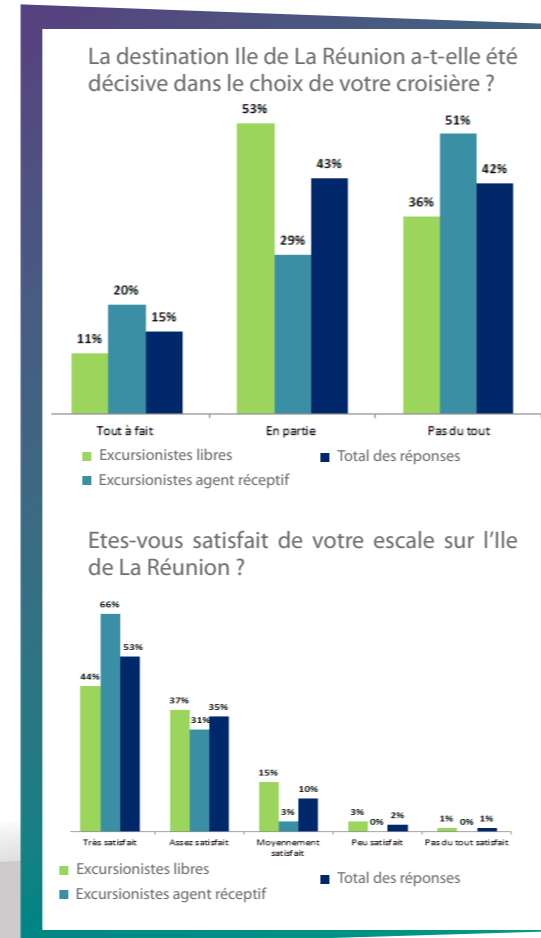


Quel était le budget que vous aviez prévu pour cette escale ?

Achat de l'excursion	Excursionnistes libres		Excursionnistes avec agent réceptif	
	% de personnes ayant estimé ce poste	Dépenses moyennes par personne (et écarts)	% de personnes ayant estimé ce poste	Dépenses moyennes par personne (et écarts)
Achat de l'excursion	2%	112 €	8%	52 € (15 à 85 €)
Location vélos / autos	3%	87 €	0%	
Taxi	11%	54 €	0%	
Bus	24%	6 € (1 à 15 €)	3%	6 € (15 à 85 €)
Restaurant / Alimentation	28%	18 € (1 à 15 €)	10%	22.5 € (5 à 50 €)
Shopping / Souvenirs	20%	19 € (1 à 15 €)	11%	44 € (20 à 130 €)
Autres Dépenses	5%	11 € (1 à 15 €)	1%	50 €

## IMAGE ET SATISFACTION

- Près de 45% des croisiéristes estiment que la destination Réunion a pesé dans le choix de la croisière.
- Près de 90% des enquêtés sont très satisfaits/assez satisfaits par leur escale à La Réunion et sont prêts à recommander la destination.
- Le mécontentement s'exprime principalement chez les excursionnistes libres qui ont organisé leur excursion par leurs propres moyens.
- L'hospitalité est le critère de satisfaction qui obtient le plus de réponses positives, à l'inverse de l'accueil à la gare qui obtient le plus de suffrages négatifs, notamment pour les excursionnistes libres.
- Plus de la moitié des personnes ayant réalisé une excursion organisée affirment qu'elles reviendront à La Réunion. Ils ne sont que 35% lorsqu'ils se sont organisés seuls ...



## LES DÉPENSES DES CROISIÉRISTES

Environ 1,1 million d'euros ont été dépensés sur le territoire en 2015-2016 par les 16 000 croisiéristes qui sortent de l'enceinte de Port Est (Rappelons que sur plus de 24 000 croisiéristes en escale, 35% restent à bord ou dans la gare maritime), soit **70€ dépensés en moyenne par croisiériste**.

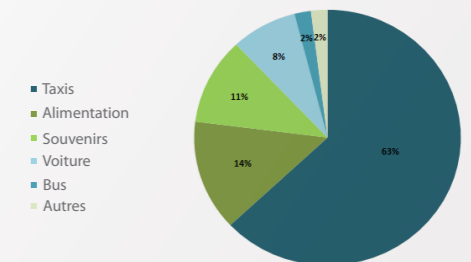
Les dépenses moyennes pendant l'escale varient fortement entre les excursionnistes mobilisant l'agent réceptif (90€) et les autres croisiéristes (35€). Une moyenne pondérée de 70€ a été retenue pour l'approche des simulations des retombées possibles futures.

Les postes de dépenses principaux relèvent des frais de transport (73% des dépenses des excursionnistes libres) et d'achat de l'excursion (92% des dépenses des excursionnistes agent réceptif).

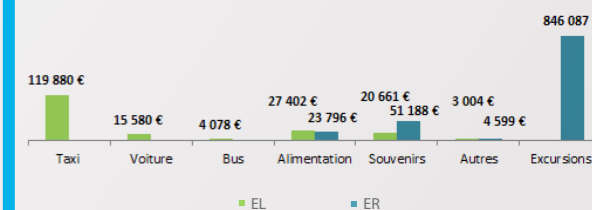
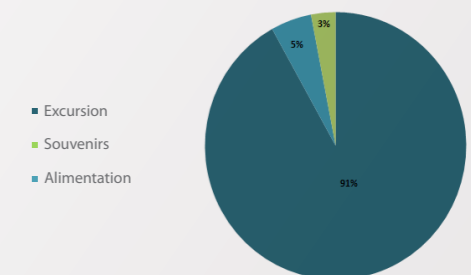
Les montants moyens des dépenses par croisiériste varient du simple au double, selon les catégories socio-professionnelles (40€ pour les CSP ++ contre 80€ hors prix de l'excursion pour les CSP ++++).

Les passagers restant dans l'enceinte de Port Est (35%) lors de l'escale représentent un manque à gagner de plus de 600 K€ selon l'hypothèse moyenne de dépense de 70€ par croisiériste.

POSTES DE DÉPENSES DES PASSAGERS «EXCURSIONNISTES LIBRES»



POSTES DE DÉPENSES DES EXCURSIONNISTES AGENT RECEPTIF



## EN SYNTHÈSE, POINTS DE SATISFACTION ET INSATISFACTION



- > Plage et soleil
- > Paysages et nature
- > Hospitalité des habitants
- > Gastronomie
- > Architecture et ville de St Denis

- > Manque de temps et attentes trop longues
- > Mauvaise organisation des transports
- > Barrière de la langue et manque d'information
- > Prix élevés et impossibilité de faire du change
- > Météo



## LES DÉPENSES DES COMPAGNIES ET L'ACTIVITÉ GÉNÉRÉE PAR LA CROISIÈRE

Un total de **300 K€** d'activité générés par la croisière, en sus des dépenses des croisiéristes pour la saison 2015/2016, soit 12€ par croisiériste revenant à Grand Port Réunion, la société de remorquage/ lamanage et les agents.

### PRESTATAIRES BÉNÉFICIAIRES DIRECTS DE L'ACTIVITÉ :

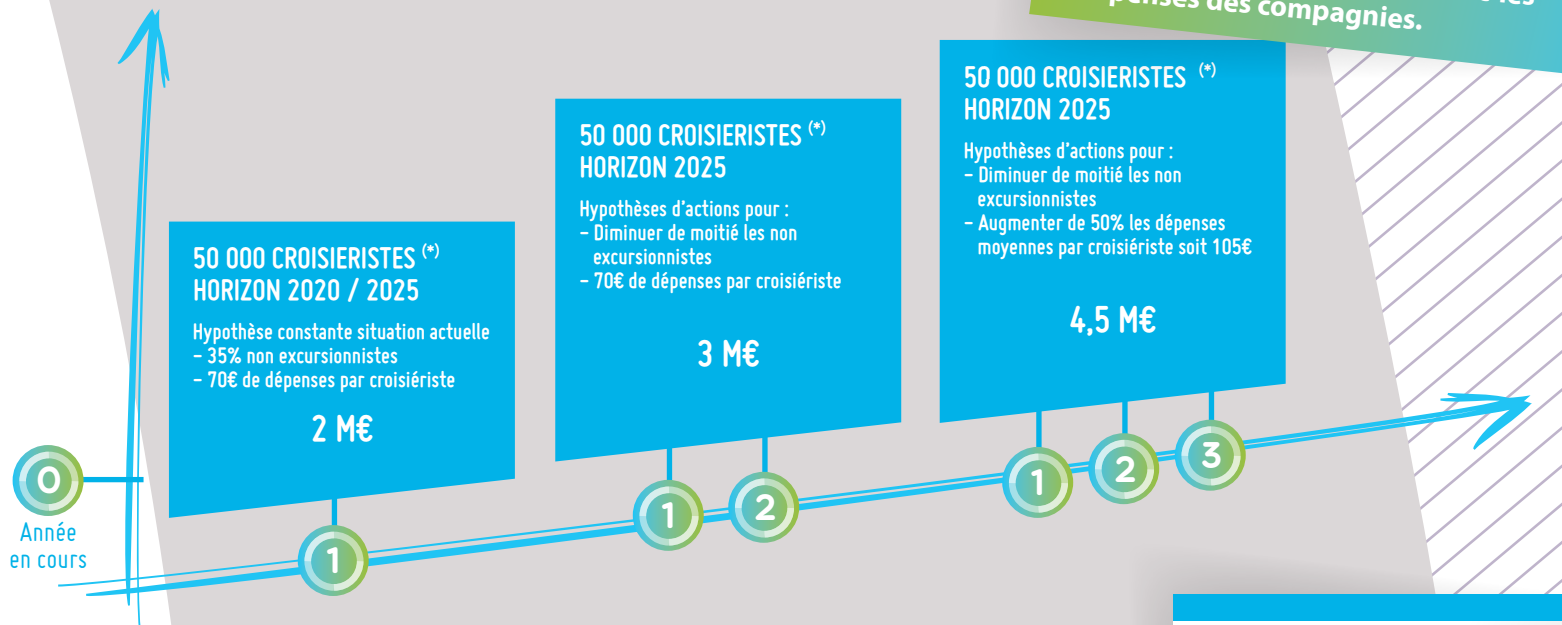
> Agent réceptif BOURBON / Compagnie	74%
> Taxis	10%
> Loueurs voiture	1%
> Transports autres	0,5%
> Restauration	2%
> Achats boutiques	0,5%
> Prestataires bus et tente pour GPM	6%
> Prestataires mobilisés par l'OTI	6%

# UNE MONTÉE EN PUISSANCE DES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

## LES DÉPENSES DES CROISIÉRISTES, UNE CAPACITÉ À QUATRUPLER

### A RETENIR

A terme, avec 50 000 croisiéristes et des actions d'amélioration pour diminuer le nombre de non excursionnistes et faire progresser la dépense moyenne de 50%.  
**Un total potentiel de 5M€ avec les dépenses des compagnies.**



- 1 — Progression du nombre de passagers à 50 000 selon répartition :  
> ¾ de CSP +++, avec une dépense moyenne de 80€  
> ¼ de CSP ++, avec une dépense moyenne de 40€
- 2 — Réduction de moitié du nombre de passagers restant à bord pendant l'escale
- 3 — Majoration de 50% des dépenses effectuées lors de l'escale

### (\*) 50 000 CROISIÉRISTES A HORIZON 2020/2025

Un seuil estimé comme asymptote avec environ 40 à 45 escales cibles sur la même période qui pourrait être franchi dès 2020 ou d'ici 2025 selon les taux de croissance à confirmer :

- 16% enregistrés les 5 dernières années et qui s'annonce encore pour la saison à venir.
- 3% depuis le début de l'activité.

## DES ACTIONS D'AMÉLIORATION A VISER

**Une gouvernance efficace de la filière croisière pour définir la stratégie, organiser la filière et animer les différents acteurs afin d'assurer des synergies performantes : la FRT ou un acteur unique légitime pour travailler de manière prioritaire sur les axes d'amélioration à porter ?**

### 3 AXES D'AMÉLIORATION

- 1> Une organisation de l'accueil, des transports et de l'offre d'excursions pour les croisiéristes qui ne sont pas pris en charge par l'agent réceptif ?
- 2> Un travail avec le GPM sur les modalités de réponse à apporter sur le plan de l'accueil des bateaux et des croisiéristes, notamment dans la perspective d'augmentation du nombre d'escales ?
- 3> Un ciblage spécifique des profils embarquants/débarquants et notamment pour ceux qui viennent par avion et qui pourraient prolonger leur temps de séjour à la Réunion ?