



Contexte

Enjeux de la mission

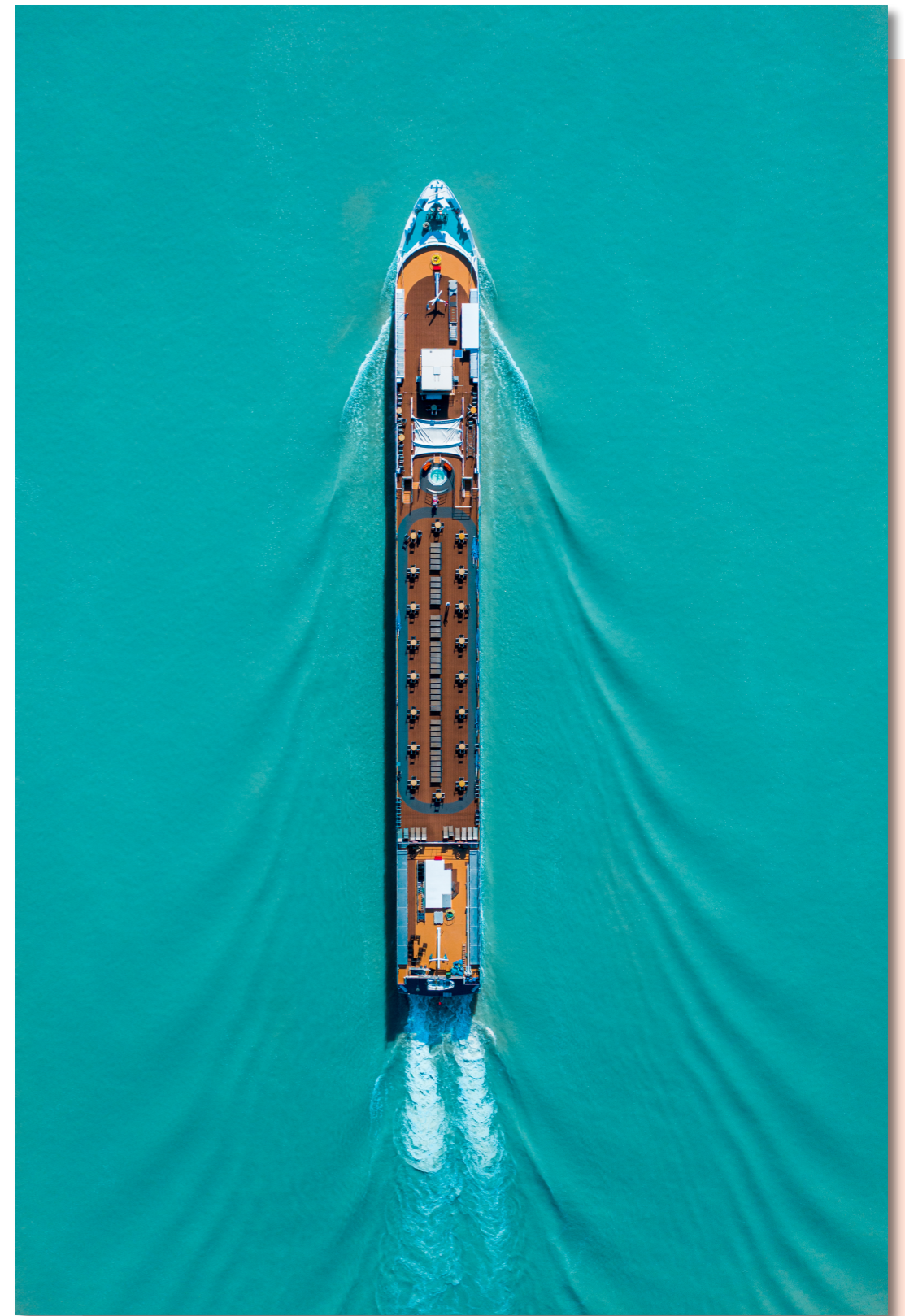
Évaluation de la clientèle croisière et de ses dépenses à La Réunion

Contexte

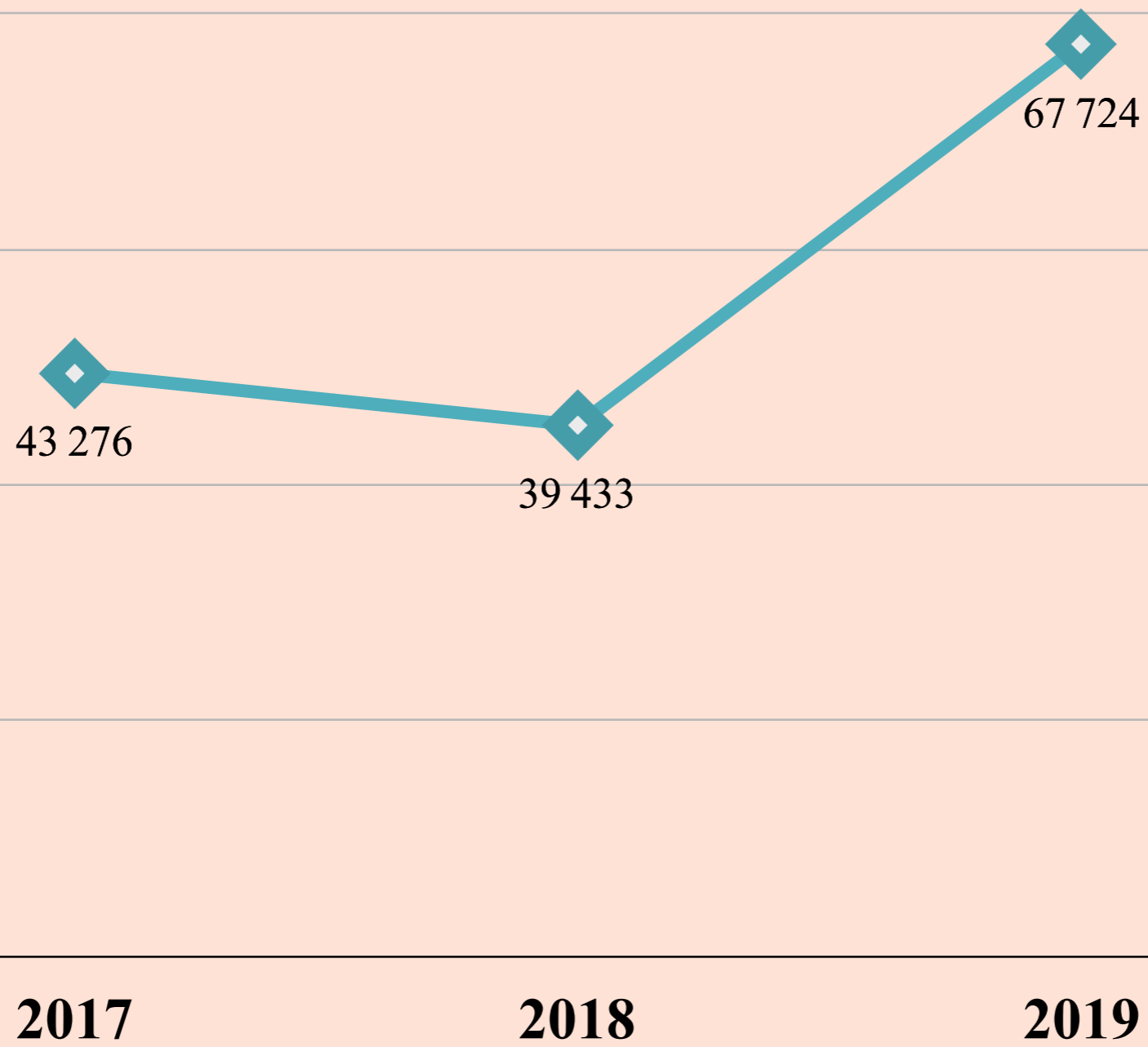
Dans le cadre du développement de la croisière à l'île de La Réunion, l'IRT et le Club Croisière de La Réunion souhaitent réaliser une enquête auprès des croisiéristes afin d'évaluer :

- Les flux de croisiéristes
- Les dépenses des croisiéristes

L'analyse des résultats de cette étude permettra de mettre en exergue les enjeux du développement de la croisière à La Réunion.



Évolution de la croisière à La Réunion



Méthodologie

Objectifs :

- Observation des flux de croisiéristes et questionnement sur leurs dépenses, excursions et opinion sur l'île
- Analyse du marché de la croisière à La Réunion

Méthodologie :

- Constitution de l'échantillon et du calendrier
- Réalisation du questionnaire
- Réalisation du plan de sondage
- Enquêtes auprès d'un échantillon de 401 personnes (profils croisiéristes, excursions, dépenses, opinion)
- Analyse et diffusion des résultats

Octobre 2019

21 questionnaires administrés

222 questionnaires administrés

Novembre 2019

Décembre 2019

158 questionnaires administrés

Chiffres clés 2019

36 escales réalisées en 2019

Estimation de recettes en 2019 (croisiéristes + membres de l'équipage) :



67 724 croisiéristes ont accosté à La Réunion en 2019.

Parmi eux, **50 606** passagers ont effectué un **transit**

Estimation de recettes (croisiéristes) en 2019



23 945 Membres de l'équipage

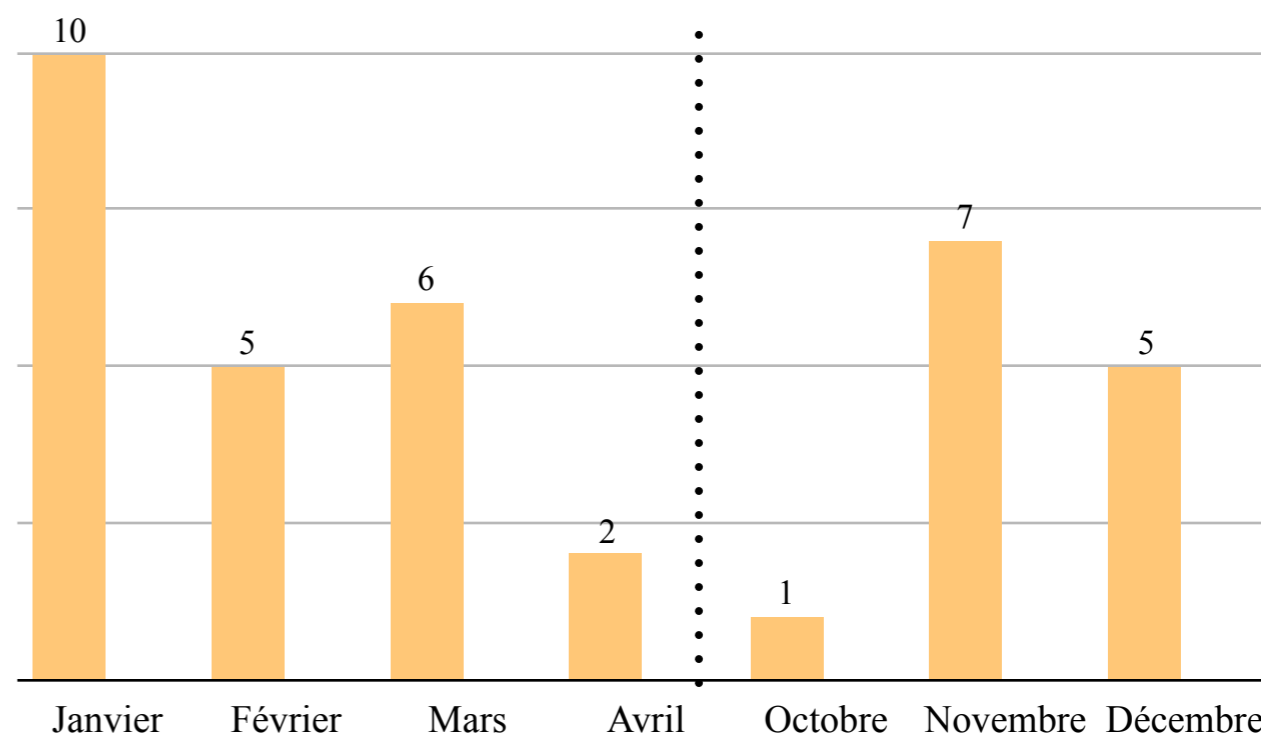
Estimation de recettes (personnels naviguant) :



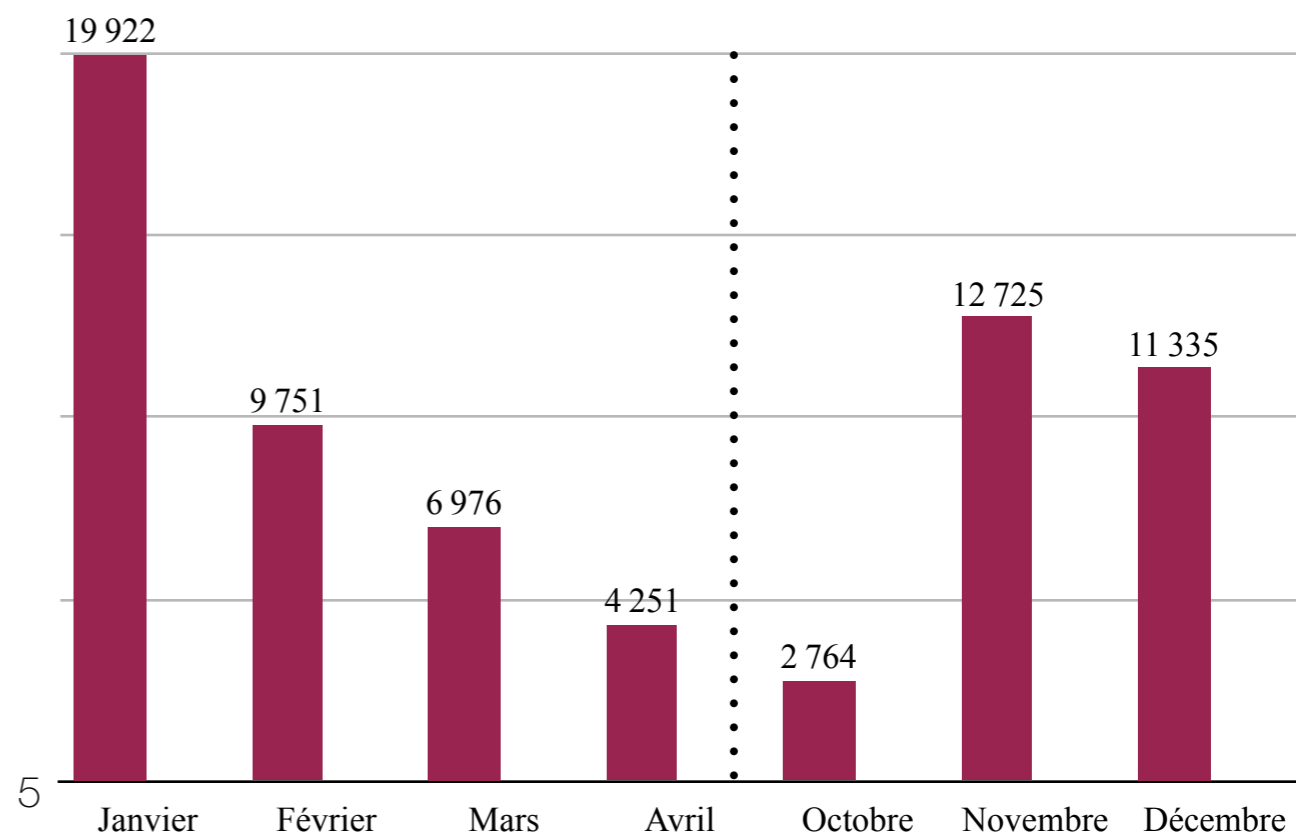
Saisonnalité de l'activité croisière en 2019

Le mois de Janvier comptabilise à la fois le plus de bateaux de croisière ayant accosté à La Réunion mais également le nombre de croisiéristes le plus important, soit 29,42% de l'ensemble des passagers de l'année 2019.

Nombre de croisières en fonction des mois de l'année 2019



Nombre de passagers en fonction des mois de l'année 2019



Nombre de bateaux en overnight

19 bateaux sont restés à quai plus de 24 heures en 2019

	Nombre de passages sur l'île en overnight	Nombre de jours d'escale par passage
Aidablu	8	2
Costa Victoria	5	2
Costa Méditerranéa	4	2
MSC Musica	1	2
The World	1	3


CALENDRIER							
Année	Mois	Date	Nom du navire	Nuitée(s)	Nombre de passagers	Nombre de membres de l'équipage	Nombre d'escales
2019	Janvier	1/1/19	Aidaaura		1156	620	1
		3/1/19	Costa Victoria		2755	790	2
		3/1/19	MSC Musica 🌙	1	2977	700	3
		10/1/19	Aidablu 🌙	1	2212	634	4
		16/1/19	Océan Dream		1097	526	5
		16/1/19	Costa Victoria 🌙	1	2780	790	6
		24/1/19	Aidablu 🌙	1	2168	634	7
		25/1/19	The World 🌙	2	214	993	8
		26/1/19	Queen Elizabeth		1945	400	9
		30/1/19	Costa Victoria 🌙	1	2618	790	10
	Février	7/2/19	Aidablu 🌙	1	2185	634	11
		13/2/19	Costa Victoria 🌙	1	2533	790	12
		20/02/2019	Aidablu 🌙	1	2196	634	13
		26/2/19	Aegean Odyssey		255	100	14
		27/2/19	Costa Victoria 🌙	1	2582	790	15
	Mars	1/3/19	Crystal Serenity		789	655	16
		7/3/19	Aidablu 🌙	1	2140	634	17
		13/3/19	Costa Victoria 🌙	1	2540	790	18
		18/3/2019	Seabourn Sojourn		418	365	19
		20/3/19	Astor		480	282	20
		26/3/19	Pacific Princess		609	497	21
	Avril	6/4/19	Queen Victoria		1817	992	22
		30/4/19	MSC Musica		2434	700	23
	Octobre	24/10/19	Costa Méditerranéa		2764	912	24
	Novembre	6/11/19	Costa Méditerranéa 🌙	1	2800	912	25
		12/11/19	MSC Orchestra		2478	900	26
		17/11/19	Albatros		556	380	27
		17/11/19	Bremen		125	100	28
		20/11/19	Costa Méditerranéa 🌙	1	2758	912	29
		27/11/19	Queen Elizabeth		1919	993	30
	Décembre	28/11/19	Aidablu 🌙	1	2089	634	31
		4/12/19	Costa Méditerranéa 🌙	1	3097	912	32
		12/12/19	Aidablu 🌙	1	1898	634	33
		18/12/19	Costa Méditerranéa 🌙	1	3410	912	34
		26/12/19	Aidablu 🌙	1	2300	634	35
			27/12/19	Nautica		630	370
TOTAL				20	67724	23945	36

Dépenses et compagnies de croisière

Quelles sont les compagnies interrogées qui amènent le plus de croisiéristes ?

Qui sont les croisiéristes qui effectuent le plus de dépenses ?

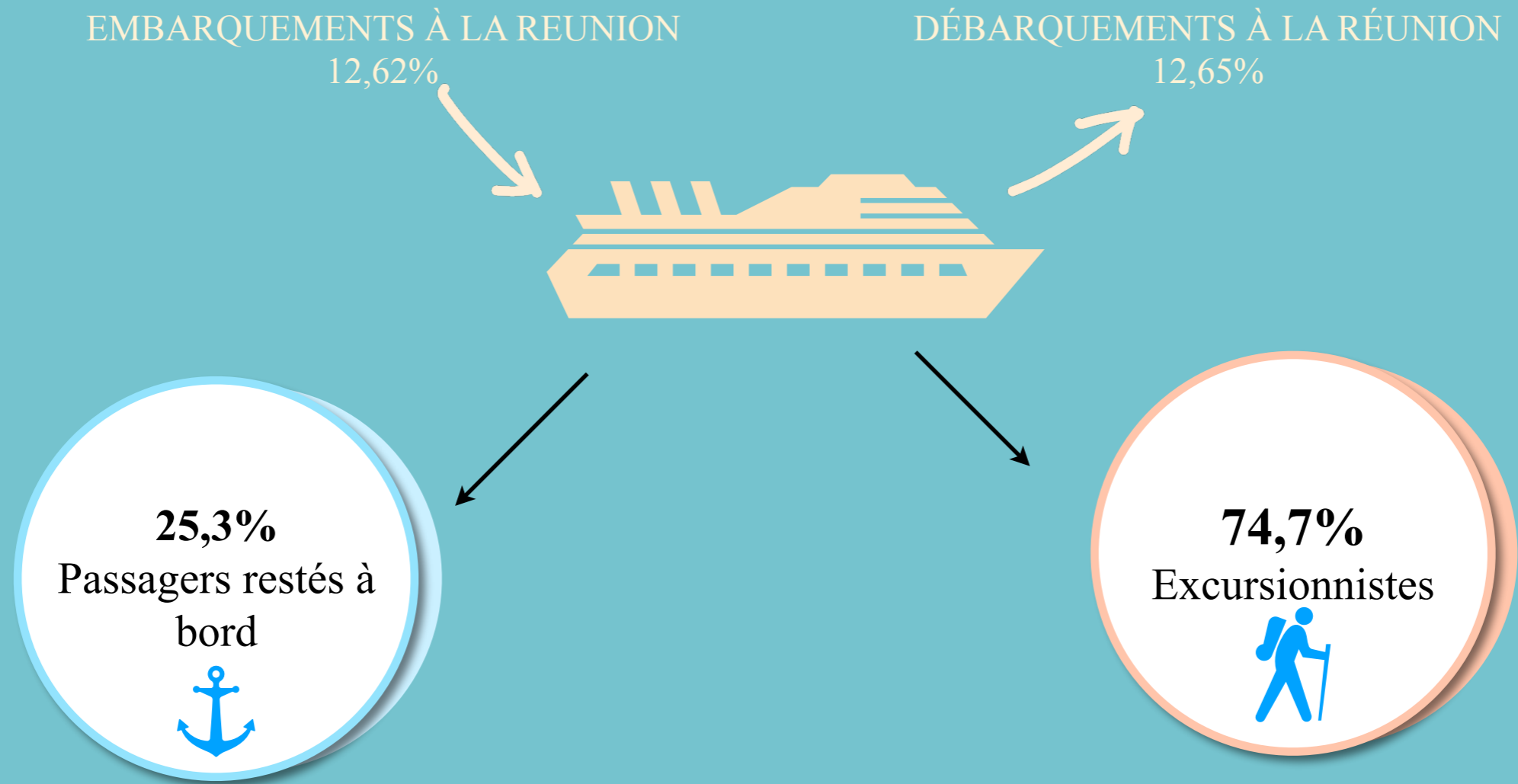
401 Questionnaires administrés entre Octobre et Décembre 2019

	Nombre total de passagers par bateau (croisiéristes + membres de l'équipage)	Nombre total de personnes interrogées	Recette (en euros/personne)
Costa* 	3 312	222	72,1 €
Aidablu**	2 634	104	63,9 €
Phoenix Reisen	880	18	63,1 €
MSC	2 900	20	52,9 €
Queen Elisabeth	2 916	33	43,6 €

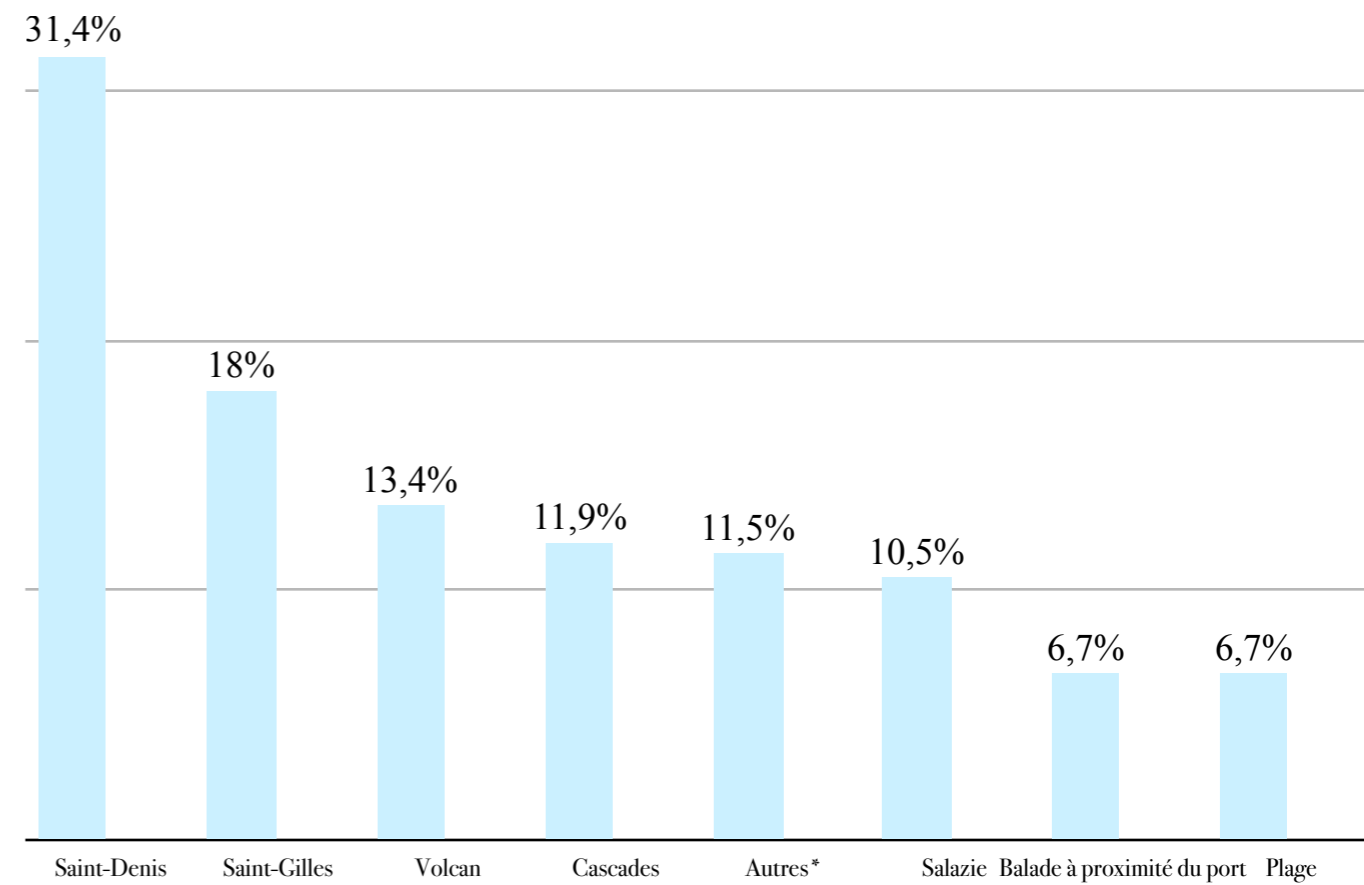
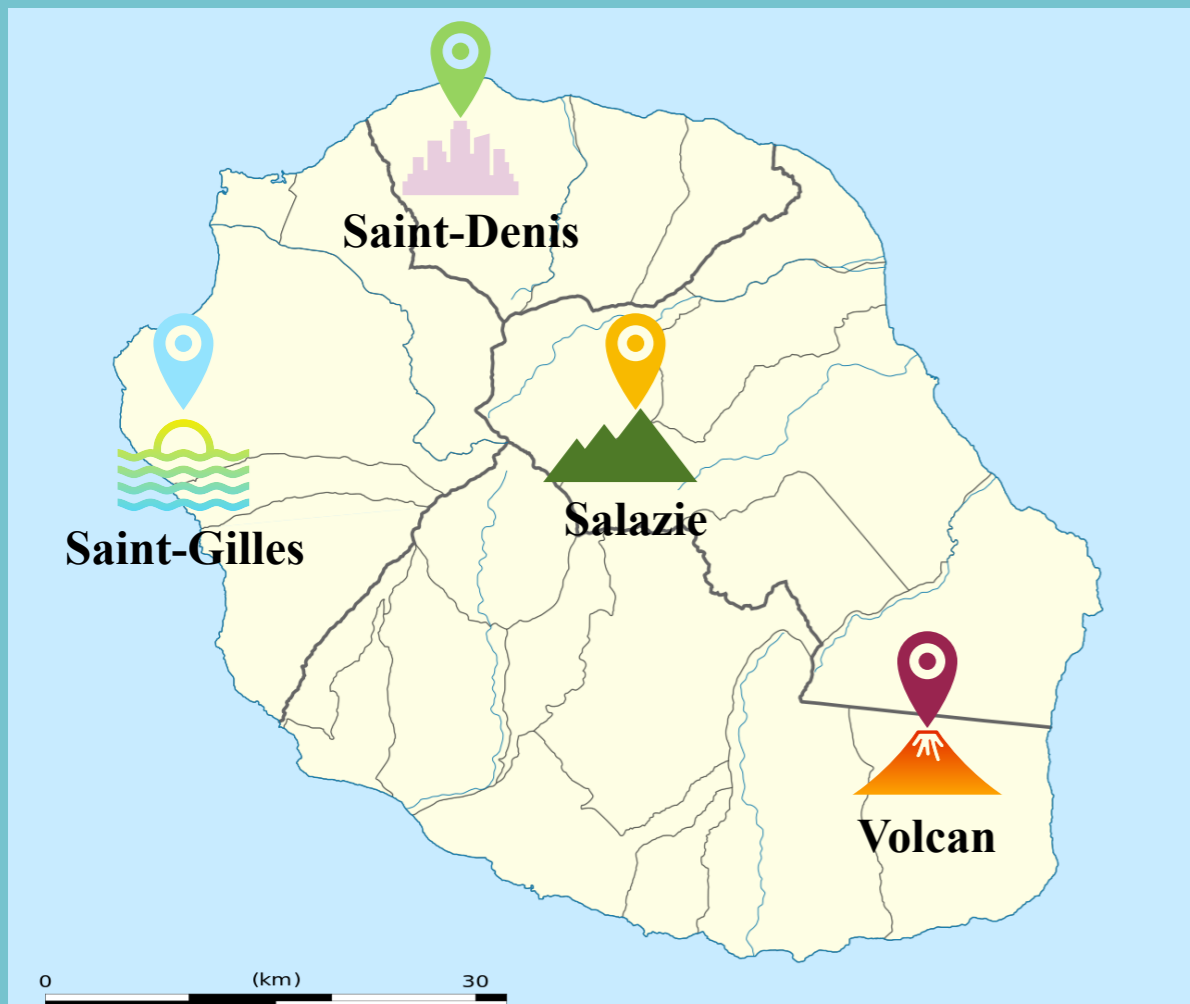


Escale et passagers

Sur l'année 2019



Les lieux visités

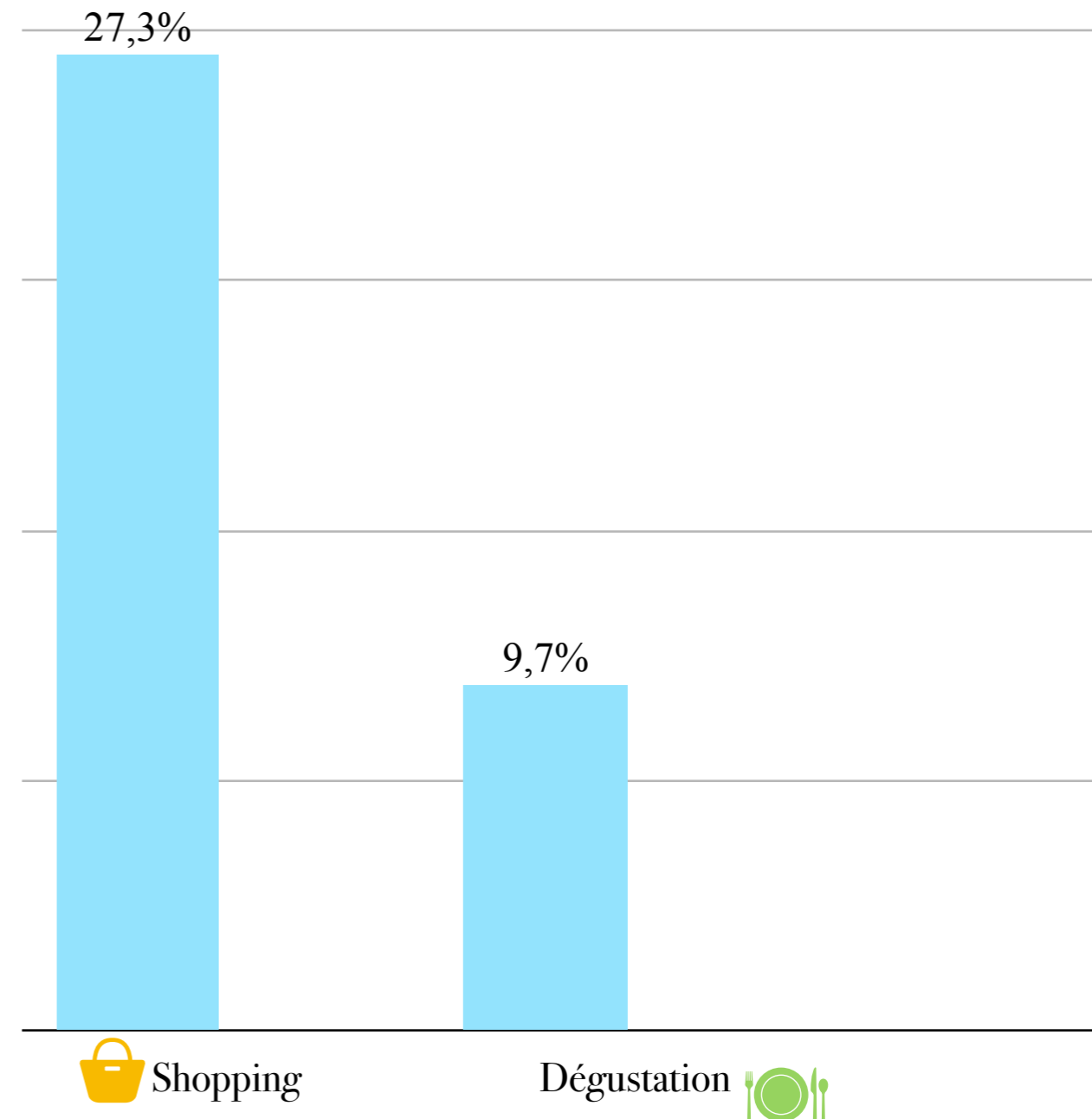


Autres* : Tour de l'île, Visite de St Leu, St-Paul et visite plantation de vanille

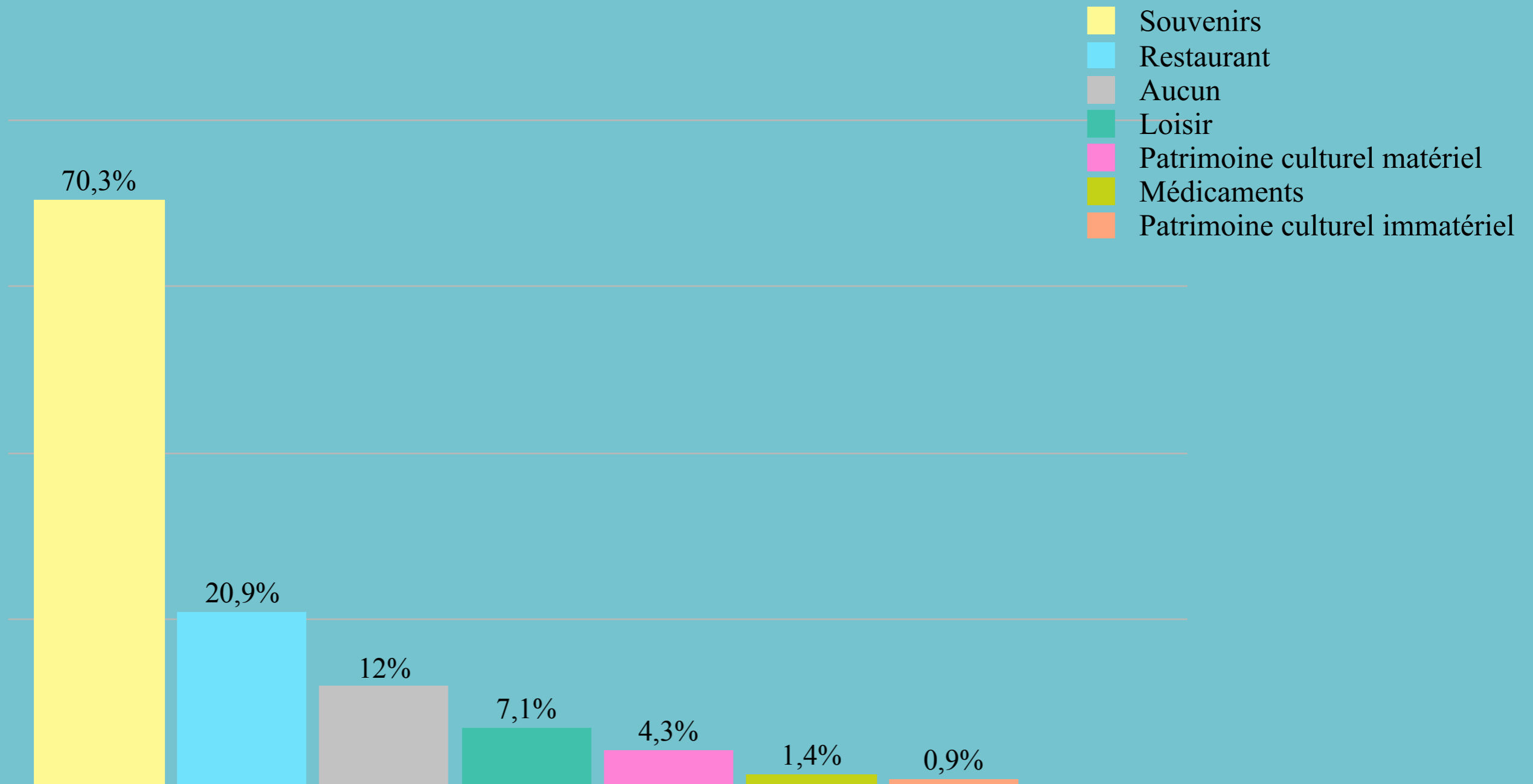
Parmi les sites suivants, lesquelles avez -vous visités durant votre escale ?
Question à choix multiple

Activités choisies

Le shopping s'effectue en grande partie lors de la visite de la capitale mais également lors de balade à proximité du port (Jumbo Cap Sacré Cœur) ou encore lors de visite de villes telles que St-Gilles, Saint-Paul et Saint-Leu.



Les postes de dépenses



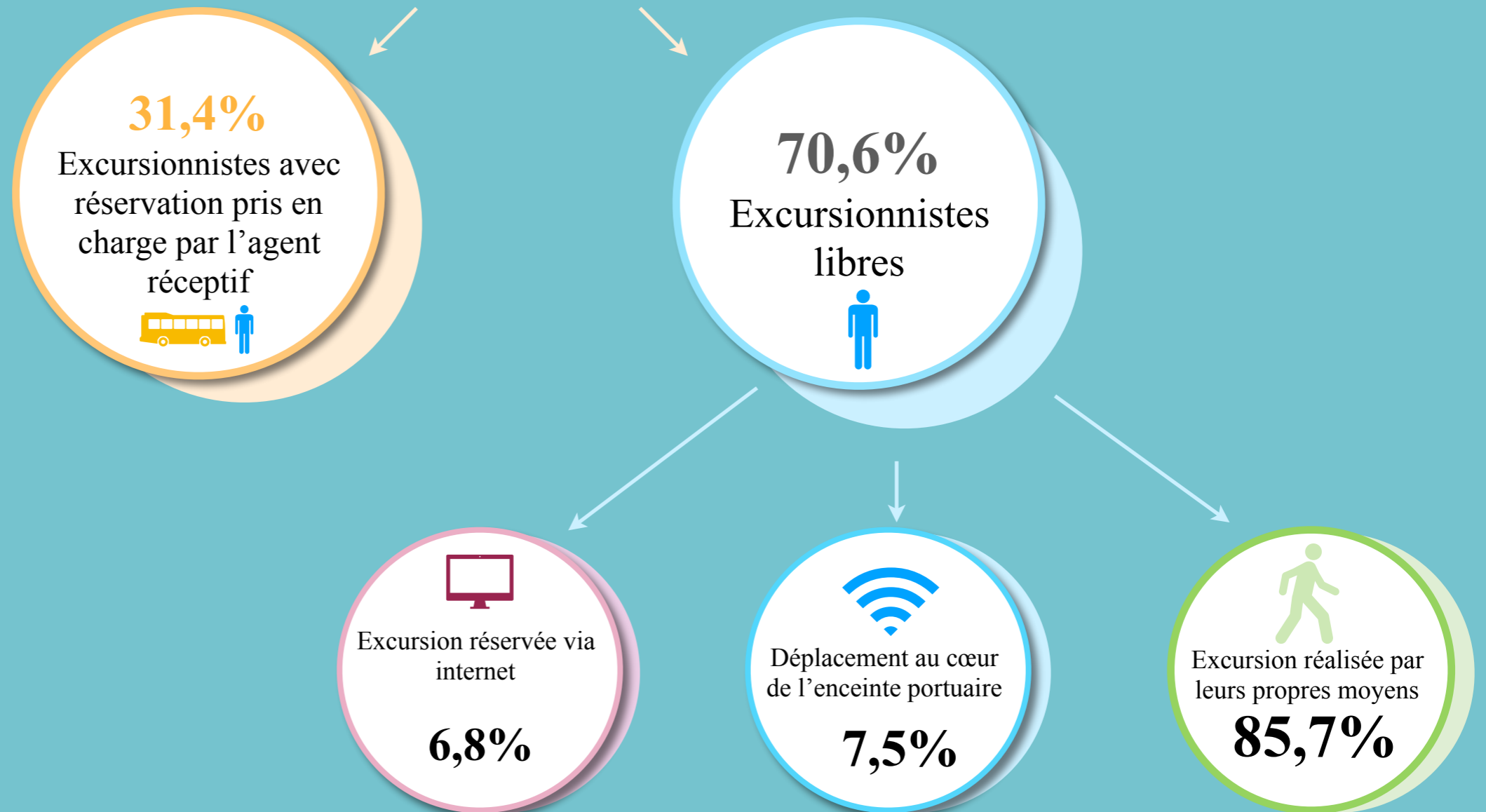
Estimation des dépenses

*Plusieurs réponses possibles

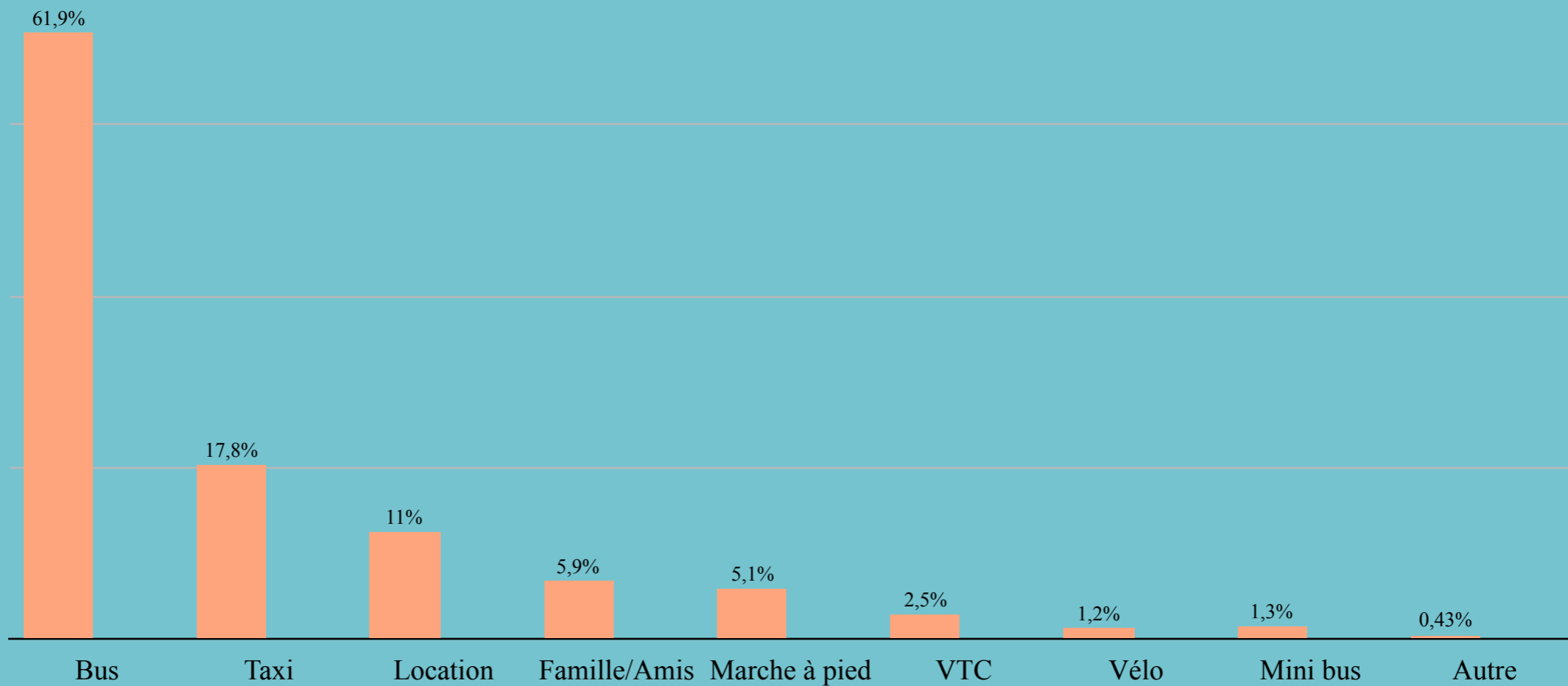
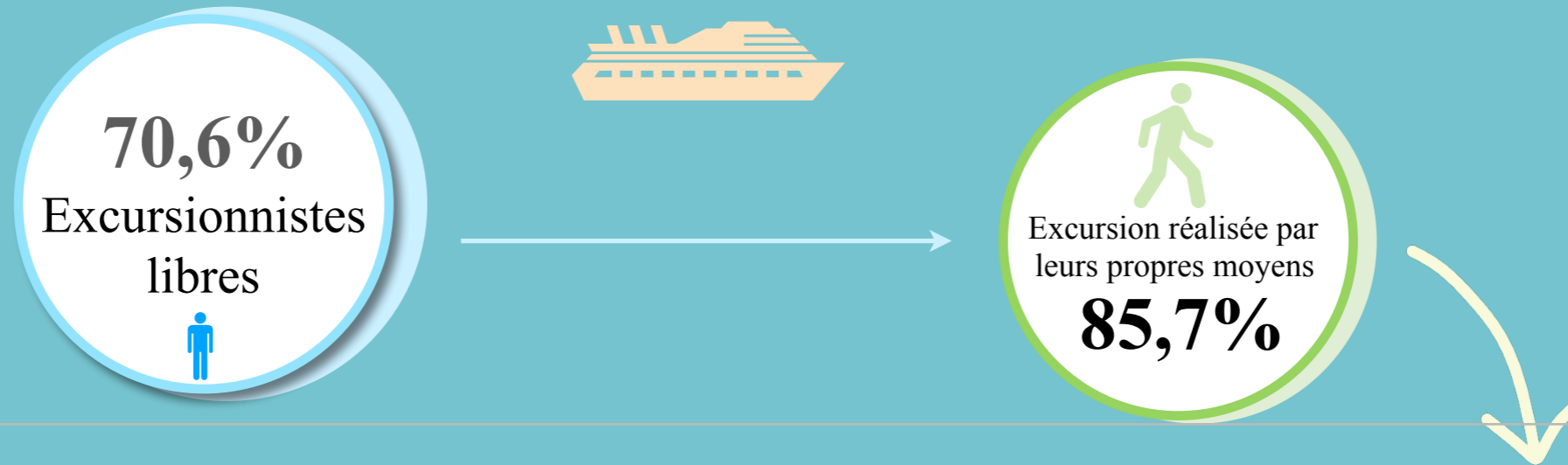
Pourcentage de personnes ayant réalisé cette dépense

Shopping	57,11 % 
Transport	56,11 %
Gastronomie	25,19 %
Hélicoptère	2,49 %
Souvenirs locaux	2,49 %
Découverte culturelle	2,24 %
Bien être	2 %
Hébergement	1,25 %



Escale et excursions



Moyens de déplacements choisis



Excursions & dépenses

	Pourcentage de croisiéristes	Dépenses/ personne en euros
 Excursions libres	70,6 %	67 €
 Excursions avec réservation	31,4 %	60 €



3 types d'excursions libres

Pourcentage de croisiéristes ayant opté pour ce type d'excursion

Dépenses/personnes (en euros)



Circuit réservé via internet

6,8 %

94,9 €



Excursion réalisée par leurs propres moyens

85,7 %



65,3 €



Déplacements au sein de l'enceinte portuaire

7,5 %

25 €

Quel type d'escale avez-vous réalisé aujourd'hui afin de visiter notre île ?

Question à choix multiple

Lieux visités



70,6%
Excursionnistes
libres



Excursion réservée via
internet
6,8%



Excursion réalisée par
leurs propres moyens
85,7%



- 31,6% Salazie
- 21,1% Cascades
- 21,1% Plantation de vanille
- 15,8% Le volcan
- 15,8% Saint-Denis
- 10,5% Plage
- 10,5% Saint-Gilles
- 10,5% Forêt
- 5,3% Balade à proximité du port
- 5,3% Piton Maïdo

- 30,6% Saint-Denis
- 21,3% Saint-Gilles
- 10,6% Le volcan
- 9,8% Tour de l'île
- 8,9% Balade à proximité du port
- 6,4% Plage
- 6% Cascades
- 6% Salazie
- 1,7% Piton Maïdo
- 1,3% Forêts

Parmi les destinations suivantes, lesquelles avez-vous visitées durant votre escale ?

Question à choix multiple

Activités réalisées

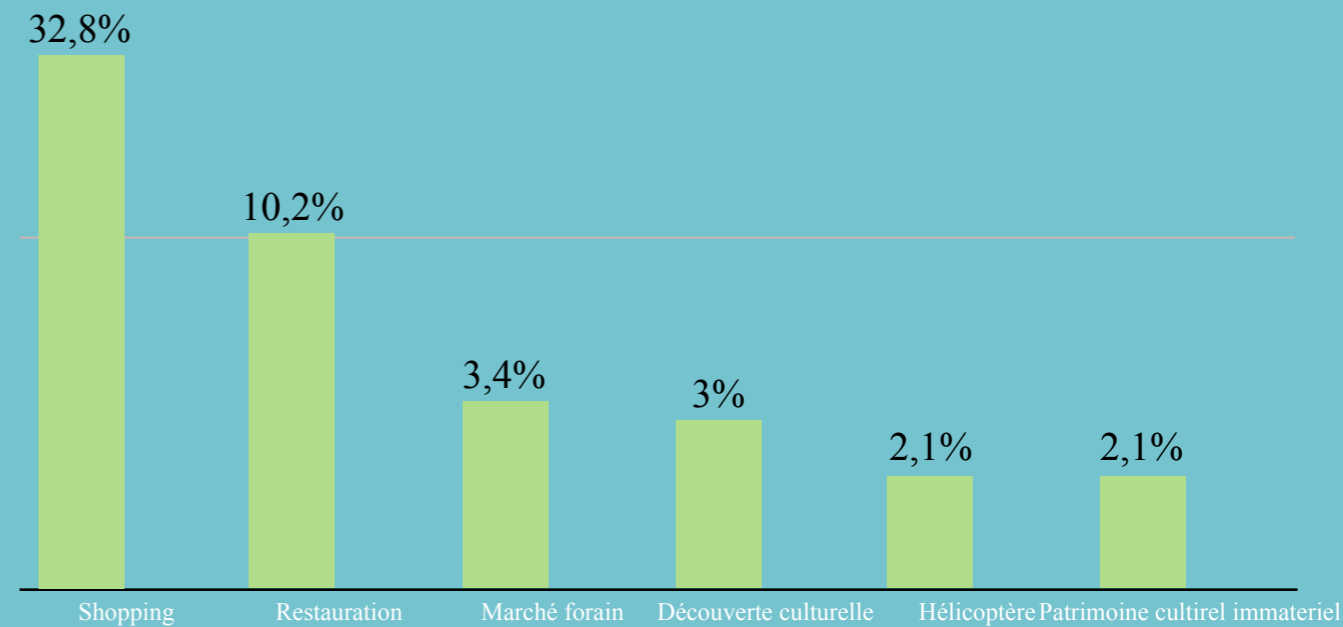
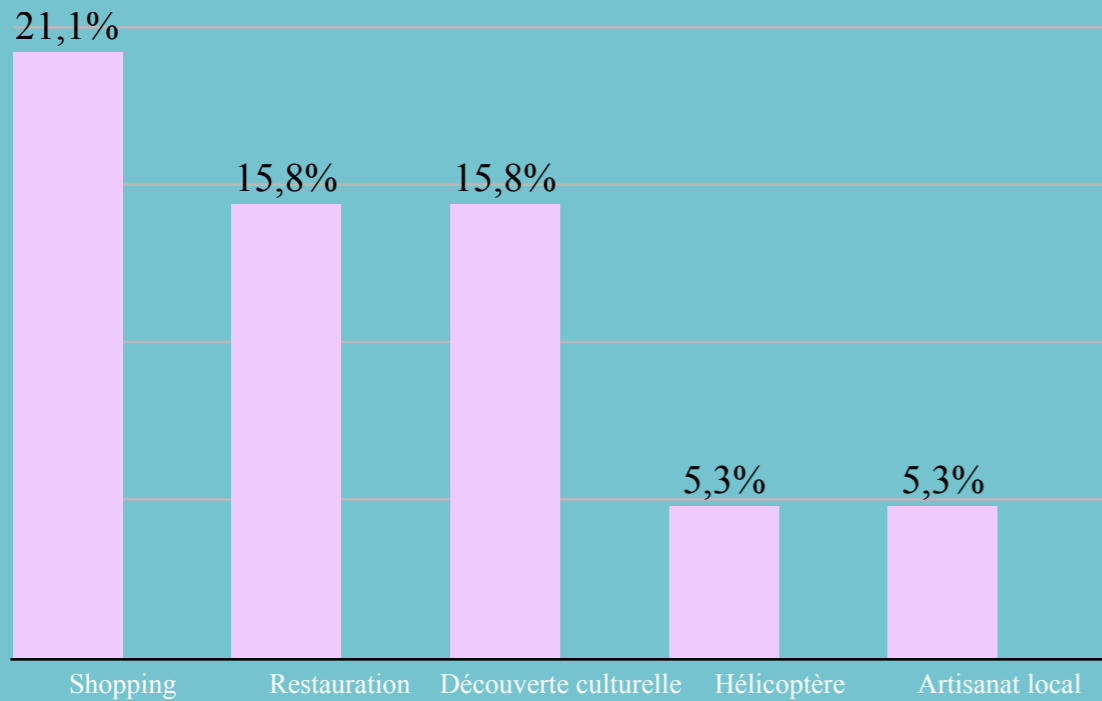


70,6%
Excursionnistes
libres



Excursion réservée via
internet
6,8%

Excursion réalisée par
leurs propres moyens
85,7%



Parmi les activités suivantes, lesquelles avez-vous réalisées durant votre escale ?

Question à choix multiple

Appréciations

L'Ile de La Réunion est de façon globale appréciée par les croisiéristes interrogés qui lui attribuent la note de

4,5/5.



Cependant, il est toutefois important de rappeler que certains événements comme la visite Présidentielle (23 octobre - Bateau Costa) ou encore les grèves (04 décembre - Bateau Costa) ont pu perturber le planning et, par conséquent, les dépenses de certains croisiéristes.

Appréciations

- **La nature et les paysages (montagne, plage)**
« Merveilleux, extraordinaire le contraste mer/montagne incroyable »
« Magnifique » « Belle île »



- **L'hospitalité des Réunionnais**
« Amical » « Sympathique » « Convivialité »

- **Le vivre ensemble**
« Multiculturalité » « Joie de vivre »

- **La propreté des sites**
« Super propre » « Les routes sont bien entretenues »

Appréciations

- Le manque de disponibilité des transports au sein de la gare maritime

« Pas assez de taxi » « Manque de bus »

- La densité du trafic

« Embouteillages » « Beaucoup de voitures »
« Car Jaune en retard »



- Les infrastructures portuaires

« Pas d'échange » (bureau de change)
« Pas une bonne logistique »

- La barrière de la langue

« Ne peut pas communiquer »

- Le coût de la vie

« Cher »

- Le manque d'informations sur la desserte de la gare maritime

« Difficultés à entrer et à sortir du port »
« Beaucoup de kilomètres jusqu'à la ville »

ANNEXES

1. Le questionnaire
2. Liste des bateaux interrogés

Le questionnaire

Contexte et recueil des représentations sociales

QUESTIONNAIRE CROISIÉRISTE

L'Ile de La Réunion Tourisme (IRT) vous propose ce questionnaire afin de prendre en considération vos remarques pour tenter de parfaire l'expérience de ses croisiéristes. Afin d'appréhender au mieux votre expérience sur l'île, une série de questions sur La Réunion vont vous être proposées.

Nous vous remercions d'avance pour votre temps et espérons vous revoir bientôt sur notre île.

Questions

Quels sont les 3 premiers mots que vous évoque l'île de La Réunion ?

Pour chaque mot cité précédemment, dites nous si ces derniers sont positifs, neutres ou encore négatifs pour vous :



Mot 1

Mot 2

Mot 3

Profil d'interrogé, port d'embarquement et excursion(s) choisie(s)

Êtes-vous :

- Croisiériste en escale
- Membre de l'équipage
- Un croisiériste Réunionnais
- Autres

Merci pour votre participation

Quels est votre port d'embarquement initial ?

- Madagascar
- Maurice
- Afrique du Sud
- Seychelles
- France
- Italie
- Espagne
- Autres

Type d'escale réalisée

- Circuit organisé avec la compagnie de croisière
- Circuit acheté individuellement (internet)
- Par vos propres moyens
- Aucun (wifi à quai)

Le questionnaire

Questions posées aux passagers restés au sein de l'enceinte portuaire

Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas souhaité visiter l'île ?

- Manque d'intérêt pour l'île
- État de santé
- Souhait de profiter des activités proposées à bord
- Image négative de l'île
- Budget dédié/Finance
- Connaissance de l'île
- Barrière de la langue
- Météo
- Autre

Quel(s) élément(s) aurai(en)t pu vous inciter à faire escale sur l'île ?

[Aller directement à la question sur l'escale précédente](#)

Type(s) de déplacement choisi(s), lieux visité(s) et activité(s) réalisée(s)

Type(s) de déplacement utilisé(s)

- A pied
- Taxi
- Bus
- Mini bus
- VTC
- Location de voiture
- Vélo
- Famille/Amis à La Réunion
- Autres

Parmi les propositions suivantes, lesquelles avez-vous effectuées durant votre escale ?

- Volcan (Piton de la Fournaise)
- Cascade(s), Bassin(s)
- Excursion littoral (plage)
- Activité(s) nautique(s)
- Activité(s) sportive(s)
- Découverte(s) culturelle(s) (architecture)
- Hélicoptère
- Balade à proximité du port
- Visite de l'intérieur des terres (Cirques)
- Visite de Saint-Denis
- Visite de Saint-Gilles (aquarium ...)
- Visite du Piton Maïdo
- Forêt(s)
- Patrimoine culturel immatériel (traditions, ateliers, conte, maloya...)
- Shopping
- Dégustation, gastronomie
- Marché forain
- Artisanat local
- Autres

Le questionnaire

Élément le plus apprécié au cours de l'escale

Lors de votre escale, quel a été l'élément le plus apprécié ?

- Patrimoine culturel matériel (Nature et architecture)
- Patrimoine culturel immatériel (Culture et tradition)
- Loisirs (hélicoptère...)
- Activités sportives (vélo, randonnée ...)
- Activités nautiques
- Hospitalité
- Diversité culturelle
- Infrastructures portuaires
- Les informations fournies
- La qualité de l'accueil en gare maritime
- La qualité des sites (propreté)
- Destination éco-touristique
- La sécurité
- Transport
- Shopping
- Souvenirs (locaux)
- Rapport qualité prix
- Paysages
- L'île en générale
- Aucun
- Ne sait pas
- Autre

Parmi les éléments liés à la qualité de l'accueil en gare maritime, lequel avez-vous le plus apprécié ?

- Accueil lors du débarquement
- Organisation du débarquement
- Passage à la douane
- Accueil touristique
- Diversité des langues parlées
- Disponibilité des taxis
- Qualité des exposants
- Aucun
- Autres

Élément le moins apprécié au cours de l'escale

6 sur 15

Lors de votre escale, quel a été l'élément le moins apprécié ?

- Patrimoine culturel matériel (Nature et architecture)
- Patrimoine culturel immatériel (Culture et tradition)
- Loisirs (hélicoptère...)
- Activités sportives (vélo, randonnée ...)
- Activités nautiques
- Hospitalité
- Diversité culturelle
- Infrastructures portuaires
- Les informations fournies
- La qualité de l'accueil en gare maritime
- La qualité des sites (propreté)
- Destination éco-touristique
- La sécurité
- Transport
- Shopping
- Souvenirs (locaux)
- Rapport qualité prix
- Paysages
- L'île en générale
- Aucun
- Ne sait pas
- Autre

Parmi les éléments liés à la qualité de l'accueil en gare maritime, lequel avez-vous le moins apprécié ?

- Accueil lors du débarquement
- Organisation du débarquement
- Passage à la douane
- Accueil touristique
- Diversité des langues parlées
- Disponibilité des taxis
- Qualité des exposants
- Aucun
- Autres

Le questionnaire

Dépenses et postes de dépenses

Quel(s) achat(s)/dépense(s) avez-vous effectué lors de votre visite sur l'île ?

- Souvenirs (artisanat local, shopping, produits locaux ...)
- Loisirs (hélicoptère, activité sportive, bien être...)
- Patrimoine culturel matériel (Visite architecture et nature)
- Patrimoine culturel immatériel (événement culturel et traditionnel)
- Restauration
- Aucun
- Autre

Combien avez-vous dépensé pour chacun des éléments suivants

Transport	<input type="text"/>
Shopping	<input type="text"/>
Hélicoptère	<input type="text"/>
Activité(s) sportive(s)	<input type="text"/>
Activité(s) nautique(s)	<input type="text"/>
Découverte(s) culturelle(s)	<input type="text"/>
Gastronomie	<input type="text"/>
Souvenirs locaux	<input type="text"/>
Bien être	<input type="text"/>
Hôtel/gîtes	<input type="text"/>
Pourboire	<input type="text"/>
Autres	<input type="text"/>

Quelle(s) dépense(s) avez-vous réellement réalisé lors de cette escale ? (dépense par personne)

0 1000

A combien de personne(s) ces dépenses ont-elles pu profiter ?

0 10

Les dépenses réelles étaient-elles sensiblement les mêmes que celles prévues pour cette escale ?






- Oui
- Supérieures à celles prévues
- Inférieures à celles prévues
- Ne sait pas

Le questionnaire

Appréciations

De façon générale, comment évalueriez-vous l'île de La Réunion ?

Opinion sur l'île

Suite à votre escale à La Réunion, comment évalueriez-vous :

Transport(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil et infrastructures portuaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les découvertes culturelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La gastronomie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les loisirs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualité des sites (propreté)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le rapport qualité/prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le shopping	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hospitalité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'escale en elle même	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Escale précédente et à venir

Etes-vous descendu du bateau lors de la dernière escale ?

Oui
 Non

Si oui, quelle était cette escale ?

Maurice
 Madagascar
 Afrique du Sud
 Mozambique
 Durban
 Seychelles
 Comores
 Autres

Concernant les dépenses lors de l'escale précédente, étaient-elles :

Supérieures à celles de La Réunion
 Inférieures à celles de La Réunion

Quelle(s) autre(s) escale(s) avez-vous prévu ?

Maurice
 Madagascar
 Seychelles
 Mozambique
 Afrique du Sud
 Durban
 Mayotte
 Ne sait pas
 Aucune
 Autres

Le questionnaire

Intention de retour sur l'île

Suite à votre escale sur l'île de La Réunion, souhaiteriez-vous renouveler cette expérience sur l'île ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Dans combien de temps (en année) souhaiteriez-vous revenir sur l'île ?

0 30

Combien de temps (en jour) souhaiteriez-vous rester sur l'île ?

0 60

Le questionnaire

Talon sociologique

Talon sociologique

Sexe

Homme

Femme

Age

0 100

Temps de l'escale (en heure)

Moins de 24h

Plus de 24h

Durée de l'escale(en heure)

0 24

Moment de la journée

Matin Lendemain soir

Etes-vous descendu du bateau hier ?

Oui

Non

Combien de temps ?

0 24

Quelle a été la durée de votre visite de l'île aujourd'hui ?

0 24

Avez-vous l'intention de redescendre du bateau par la suite ?

Oui

Non

Ne sait pas

Personne à mobilité réduite ?

Oui

Non

Le questionnaire

Talon sociologique

Nombre de personnes

- Personne seule
- Groupe
- Famille
- Couple
- Autre

Catégorie socioprofessionnelle

- Agriculteur
- Artisanat, commerçant et chef d'entreprise
- Cadre et profession intellectuelle supérieure
- Profession intermédiaire
- Employé
- Ouvrier
- Sans activité professionnelle
- Étudiant
- Retraité
- Autres

Pays de résidence

- France
- Angleterre
- Allemagne
- Espagne
- Etats-unis
- Chine
- Japon
- Italie
- Maurice
- Afrique du Sud
- Seychelles
- Madagascar
- Mozambique
- Brésil
- Canada
- Suisse
- Australie
- Russie
- Belgique
- Autres

Le questionnaire

Partie réservée aux enquêteurs permettant la mise en avant de variables

Partie Synapse OI

Météo

- Soleil
- Pluie
- Nuage
- Vent
- Couvert
- Autre

Compagnie

- Costa
- MSC
- Nautica
- Regent
- Princess Cruises
- Ocean Cruises
- Ponant
- Azamara
- Croisi Europe
- Cunard
- Azur Croisiere
- Norwegian Cruises Line
- Phoenix Reisen
- Autres

Moment de la journée de l'escale

- Matin
- Midi
- Après-midi
- Soir

Les bateaux interrogés

Année	Mois	Date	Bateau interrogé	Nuitée	Nombre de personnes interrogées	
2019	Octobre	24/10/19	Costa Méditerranée		21	
	Novembre	6/11/19	Costa Méditerranée	1	50	
		12/11/19	MSC Orchestra		20	
		17/11/19	Albatros		18	
		17/11/19	Bremen		1	
		20/11/19	Costa Méditerranée	1	50	
		27/11/19	Queen Elizabeth		33	
		28/11/19	Aidablu	1	50	
		Décembre	4/12/19	Costa Méditerranée	1	51
	12/12/19		Aidablu	1	47	
	18/12/19		Costa Méditerranée	1	50	
	26/12/19		Aidablu	1	7	
	27/12/19		Nautica		3	
	Total			13	7	401

Date de rendu final : Février 2020

Etude réalisée par Synapse OI

