

1 000 000 de croisiéristes ? OÙ VONT-ILS, QUE FONT-ILS ?



1 MILLION DE CROISIÉRISTES EN 2013 ?

QUI SONT-ILS ?

1. Les croisiéristes « tête de ligne »

Ce sont des personnes qui ont acheté une croisière qui embarque et termine à Marseille. En 2013, ce sont environ **330 000 passagers** pour 320 croisières. 30% seulement de ces croisiéristes sont français ou francophones. Ils viennent en train, avion ou avec leur voiture personnelle, 1 à 3 jours avant leur départ. Ils consomment donc dans les commerces, restaurants et hôtels avant leur départ.

2. Les croisiéristes en escale

Ce sont les croisiéristes dont le bateau fait escale 1 journée à Marseille au cours d'une croisière en Méditerranée. En 2013, 460 escales sont prévues pour **820 000 passagers**. 70% sont italiens, espagnols, anglais, américains et de nationalités très diverses, avec un développement des chinois et des russes.

A RETENIR

→ En 2013, le pic de plus forte fréquentation des croisiéristes est au mois de Mai, suivi de près par les mois de Juin à Octobre.

Les mois de fréquentation les plus faibles sont de Décembre à Mars mais ils sont en forte progression par rapport aux années précédentes.

→ Les jours de plus forte affluence sont les samedis et dimanche, mais il y a aussi des croisiéristes chaque autre jour de la semaine.

Passagers transit : 48 dimanches et 34 samedis avec entre 4 000 et 11 000.

Passagers tête de ligne : 30 dimanches et 17 samedis avec entre 2 500 et 6 000.

OÙ VONT-ILS ? QUE FONT-ILS ?

- 32% des passagers en escale achètent une excursion, principalement vers Marseille, Aix-en-Provence et Cassis.
- Les excursions sont organisées par les compagnies de croisières et se font par autocar dans un temps limité (trajet autocar, visite culturelle, 1h30 de temps libre sur place). Cette clientèle est facilement identifiable car se déplace en groupe.
- Les autres passagers (68%) visitent notre territoire individuellement. Ils s'organisent grâce à internet ou ont déjà repéré la ville lors des escales précédentes.

Leurs pratiques

1. activités culturelles (67%) — 2. shopping (45%) — 3. gastronomie (14%)

COMBIEN DEPENSENT-ILS ?

- 68% des croisiéristes en escale effectuent des achats, pour un panier moyen de 67 euros (soit 10% de plus que les touristes non croisiéristes).
- 44% recherchent l'authenticité et souhaitent faire du shopping dans des petits commerces. Ce sont principalement des seniors anglophones.
- 45% préfèrent les grands magasins. Ce sont principalement des italiens et des allemands.



COMMENT LES CAPTER ?

Ouvrir le dimanche. Marseille accueillera tous les dimanches au moins un navire de **3000 à 4000 croisiéristes** ! Rejoignez « Shop'in Marseille, le dimanche aussi ! » pour dynamiser le centre-ville. Infos : www.terredecommerces.com ou auprès de votre conseiller CCIMP.

Proposer la détaxe à cette clientèle hors Europe et l'afficher dans votre vitrine. Plus d'infos sur la Fiche Outil n° 11 de votre Boîte à Outils Esprit Client.

Afficher une signalétique spécifique souhaitant la bienvenue aux croisiéristes, voire la personnaliser à chaque bateau en escale : « Welcome MSC Splendida ! » par exemple. Et pourquoi ne pas aller plus loin et proposer une offre spéciale « croisière » ? Pour cela, récupérer auprès de l'Office de Tourisme ou de la CCIMP, l'agenda « Escale Info » pour connaître les navires qui accostent chaque jour.

Veiller à la propreté et faire un effort sur les langues étrangères : 2 points faibles de Marseille relevés par nos croisiéristes. Affichez les langues que vous parlez !

Et vous ? Qu'allez-vous mettre en place ?

1 000 000 de croisiéristes ? OÙ VONT-ILS, QUE FONT-ILS ?

LE SAVIEZ-VOUS ?

→ Les croisiéristes sont accueillis au terminal MPCT (Marseille Provence Cruise Terminal) au môle Léon Gourret (400 escales en 2013) et à l'esplanade du J4 pour les petits navires, souvent avec une clientèle « luxe » (60 escales en 2013)

→ L'Office du Tourisme de Marseille tient un emplacement au MPCT pour diffuser de l'information sur la ville et les activités culturelles lorsque les croisiéristes descendent du navire.

→ En 2013, les autocars de transfert déposent les croisiéristes en escale à Marseille à 4 emplacements : 5 et 19 rue Henri Barbusse, et 106 et 210 quai du port (côté Mairie)

→ Les croisiéristes en escale qui n'ont pas pris d'excursion se rendent au centre-ville de Marseille en taxi ou en bus RTM

→ Au cours d'une croisière, les croisiéristes font escale dans 6 ou 7 ports (Monaco, Gênes, Savone ; Civitavecchia (Rome), Palerme, Ajaccio, Tunis, Valence, Barcelone ...). Si notre destination n'est pas attractive en terme d'accueil et de qualité/prix, ils dépenseront davantage dans les autres ports.

BON PLAN

→ Pour retrouver les escales de croisière à Marseille, vous pouvez consulter le site du Club de la Croisière Marseille Provence : www.marseille-cruise.com



Toutes les données et statistiques citées dans cette Fiche sont fournies par le Club de la Croisière Marseille Provence, association constituée par la Ville de Marseille, la CCI Marseille Provence et le Grand Port Maritime de Marseille.