



Étude retombées économiques des croisières 2017

Direction Générale Adjointe en charge du Développement du Territoire

Octobre 2017

1.PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

- 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS
- 2. MÉTHODOLOGIE

2.RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

- 1. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES PASSAGES DE CROISIÈRES
- 2. VISITE DE LA VILLE ET EXCURSIONS
- 3. PERCEPTION ET SATISFACTION DES CROISIÉRISTES
- 4. RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

© 1. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Contexte de l'étude

Le Port de Sète connait une forte augmentation de son trafic croisiéristes depuis le début des années 2010. De 8 escales comportant 2 700 passagers en 2009, nous sommes passé à 24 escales et 10 000 passagers en 2014. Et la variation a été de + 91% en 2017 avec 46 escales pour 47 377 passagers.

En 2017, 38 300 passagers sont descendus à terre, dont plus de 27 200 ont visité la ville de Sète.

22 168 membres d'équipages étaient présents sur ces escales, et plus de 8 865 d'entre eux sont venus à Sète.

A la demande du Club des Croisières de Sète, une étude d'impact économique a été menée auprès des passagers de croisières faisant escale à Sète, sur la période allant du 8 septembre au 15 octobre 2017.

1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Objectifs de l'étude

L'objectif de l'enquête est d'étudier les retombées économiques directes, indirectes et induites des croisiéristes faisant escale à Sète.

Plus précisément, les principaux objectifs de l'étude réalisée visent à :

- Identifier le profil sociodémographique des croisiéristes
- Connaître les activités effectuées autour de l'escale (excursions, visites en centre-ville)
- Connaître les dépenses réalisées au cours de cette escale
- Évaluer la perception et la satisfaction quant à la ville

1.2 MÉTHODOLOGIE

Recueil des informations

1012

questionnaires complétés sur place (dont 9% de membres d'équipages)

L'enquête a été administrée lors des escales entre le 8 septembre et le 15 octobre 2017. Elle a été effectuée en face à face, par une équipe d'enquêteurs du cabinet d'études GECE, à la Gare Orsetti et au Quai d'Alger.

Globalement, avec 57% de temps ensoleillé et 36% de nuageux durant les escales, la météo a permis de favoriser la descente des passagers à terre.

17 bateaux de croisières ont été interrogés.

Il est à noter une évolution quantitative majeure de cette enquête pour l'occurrence 2017. il faut donc prendre certaines précautions au moment d'effectuer des comparaisons avec les enquêtes précédentes.

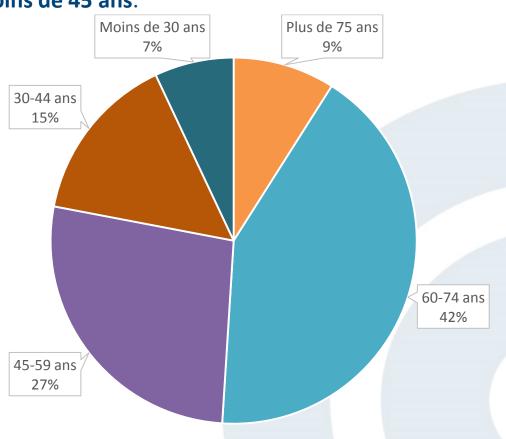
© 2. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

Âge

La moitié des croisiéristes a 60 ans ou plus. Seulement 22% des croisiéristes ont moins de 45 ans.

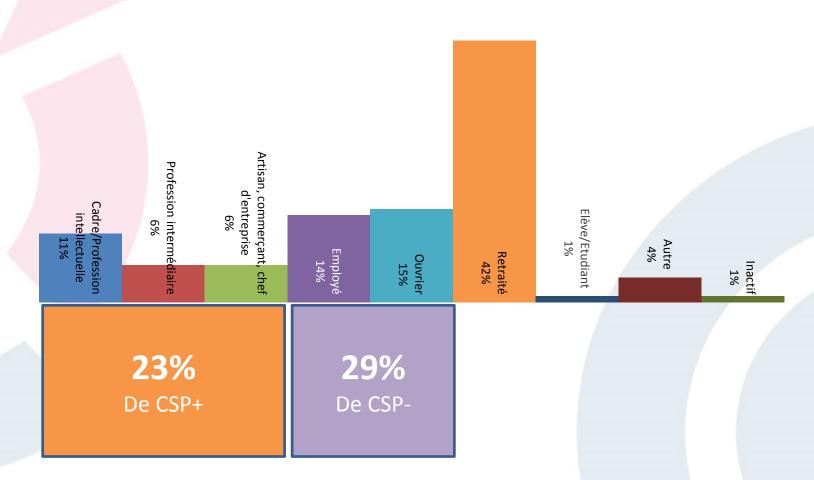
56 ans

L'âge moyen des croisiéristes



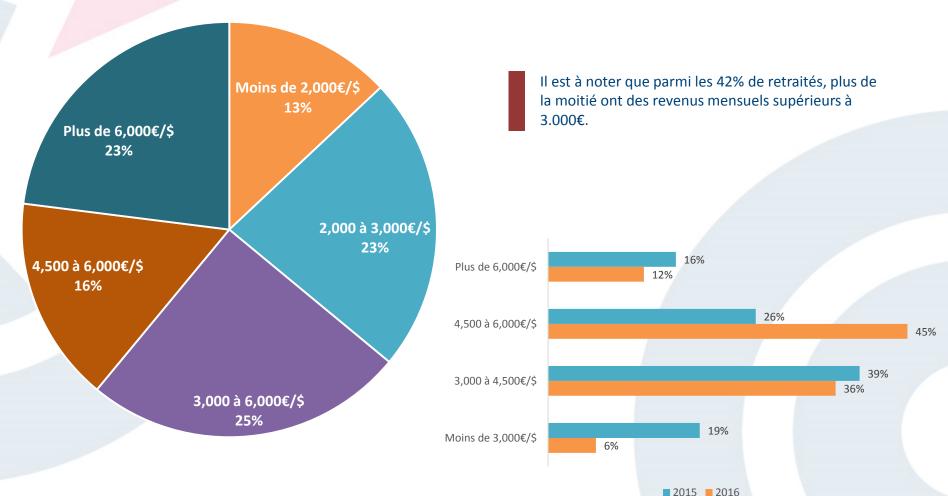
Situation professionnelle

42% des croisiéristes sont à la retraite.

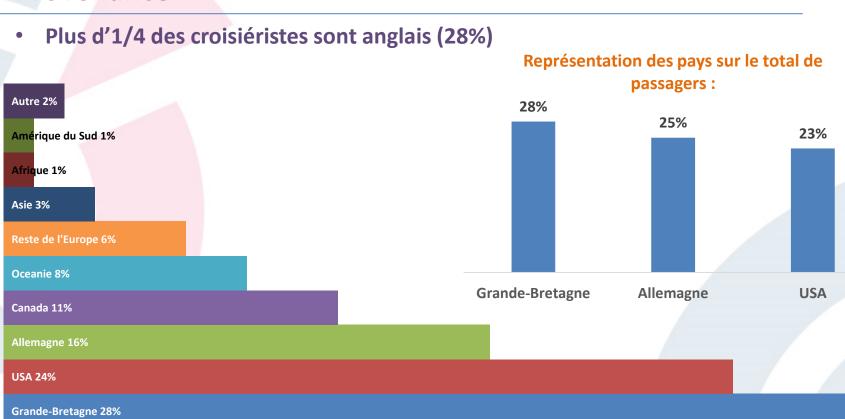


Revenus mensuels

39% des interrogés ont des revenus mensuels par foyer supérieurs à 4 500€.



Provenance



2.1 PROFIL DU MEMBRE D'ÉQUIPAGE

Profil type du membre d'équipage

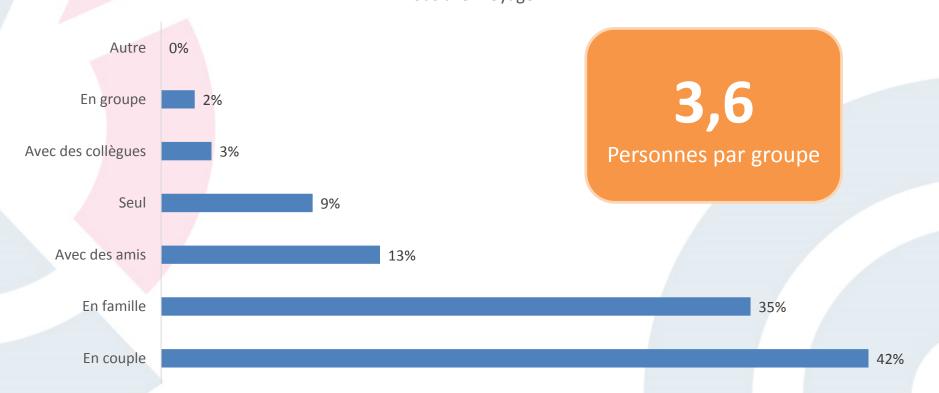
63% des membres d'équipage descendus à Sète, ont effectué des activités sur la ville



Composition

Une grande part des croisiéristes voyage à deux (67%), 9% voyagent seuls et 24% à 3 ou plus

Vous avez voyagé...

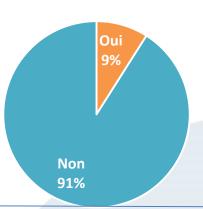


Venue à Sète

• La majorité des croisiéristes n'était jamais venue à Sète (91%)

Avez-vous déjà été à Sète?

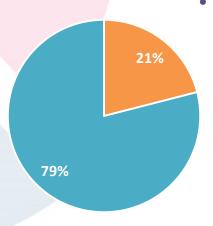
Pour les croisiéristes déjà venus à Sète, ils ont débarqué en moyenne **2,2 fois**.



L'escale à Sète a-t-elle influencé votre choix

de croisière?

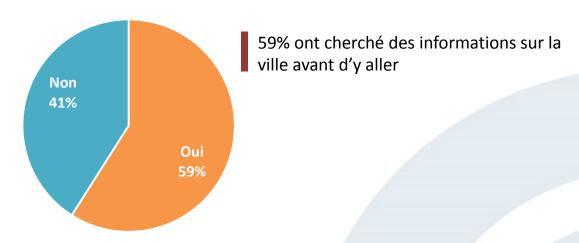
79% n'ont pas choisi leur croisière en fonction de l'escale à Sète



Venue à Sète : Visite de la ville

Presque la totalité des interrogés est allée en ville (99,7%)

NB La part de croisiéristes faisant une excursion dans l'échantillon est faible car ils étaient pris en charge dès leur sortie des bateaux, où les enquêteurs n'avaient pas accès.

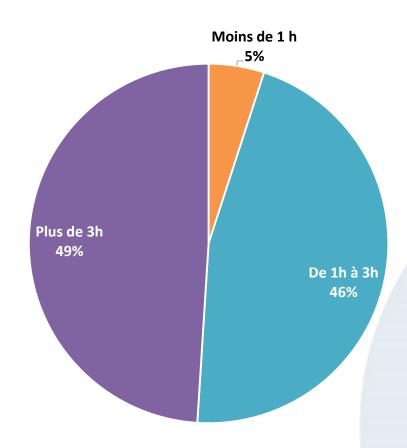


EXCURSIONS (info à prendre avec précaution car peu de retour, et mieux vaut consulter l'OT pour fiabiliser l'info)

- Montpellier est la principale destination des excursions des personnes interrogées.
- La majorité de ceux ayant fait une excursion n'a pas fait de visite librement.
- La majorité des croisiéristes ayant fait une excursion les ont connu grâce à l'organisme organisant leur croisière.

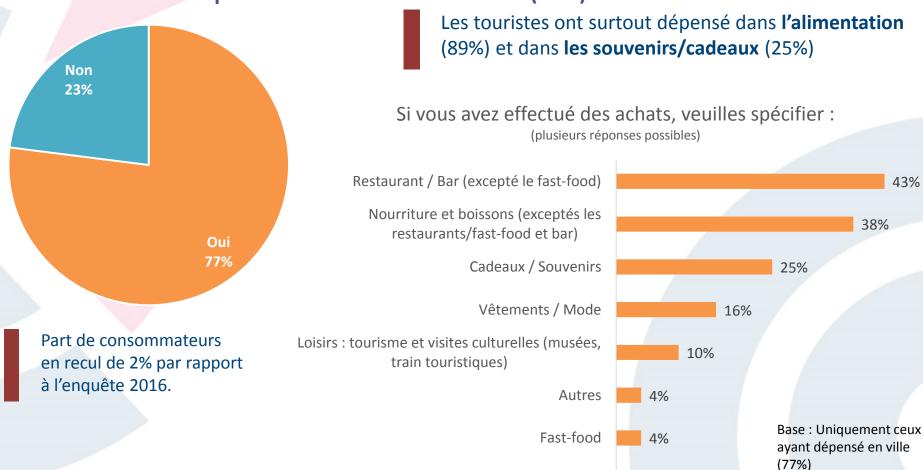
Venue à Sète : Temps passé sur place

• 95% ont passé plus de 1h en ville



Venue à Sète : Dépenses

Plus des ¾ ont dépensé lors de leur visite en ville (77%)



Bijoux / Parfum

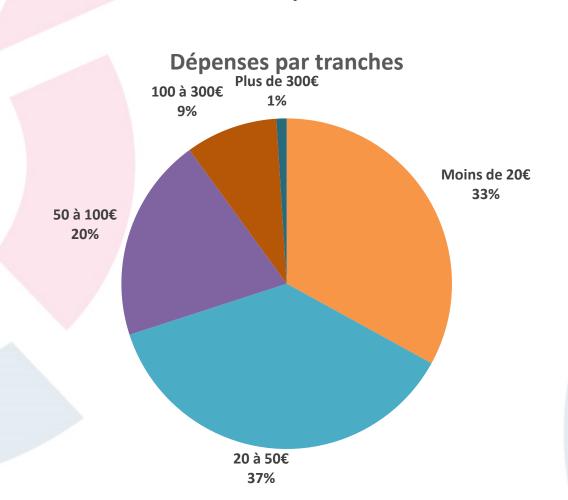
2%

Venue à Sète : Dépenses

Type d'achats	Parts des consommateurs Sur l'ensemble des croisiéristes	Dépenses moyennes des consommateurs
Restaurant/bar (excepté fast-food)	33%	14€
Nourriture et boissons (exceptés restaurant/fast-food et bar)	29%	9,5€
Cadeaux/Souvenirs	19%	17€
Vêtements/Accessoires	12%	50€
Loisirs	8%	11€
Fast-food	3%	11€
Bijoux/Parfum	2%	38€
Autres	3%	18€
Ensemble des croisiéristes	77%	46€

Venue à Sète : Dépenses

70% des consommateurs ont dépensé moins de 50€ à Sète lors de l'escale

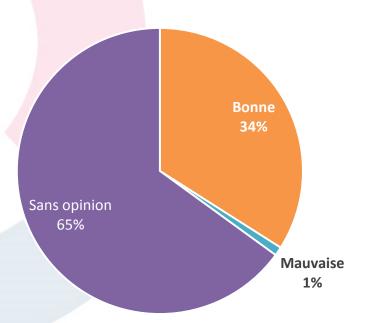


46€ Dépense totale moyenne 49€ 27€

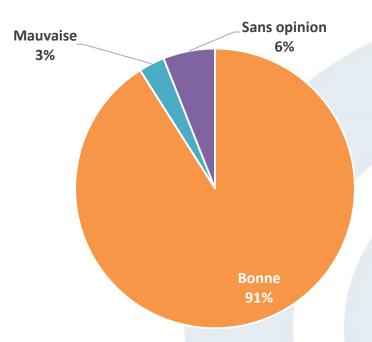
Perception de Sète

• La majorité des croisiéristes n'avait pas d'opinion sur la ville avant de venir mais la quasitotalité est repartie avec une bonne image de Sète

Quelle image aviez-vous de Sète avant de venir?



Quelle image avez-vous de la ville après votre visite?



82%

Satisfaction : la ville en général

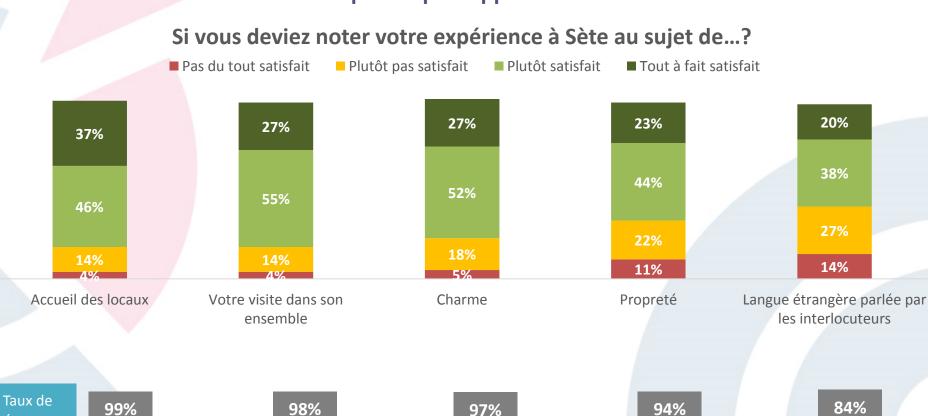
réponses

% de

satisfaction

83%

L'accueil des habitants a été l'aspect le plus apprécié lors des escales à Sète



79%

58%

67%

Satisfaction : la ville en général

Les croisiéristes ont globalement été satisfaits de :

L'hospitalité des locaux qui, à hauteur de 83%, est ce qui a le plus marqué positivement les croisiéristes.

Ils ont aussi globalement apprécié la ville en elle-même : 82% sont satisfaits de leur visite de la ville et 79% trouvent qu'elle dégage un certain charme.

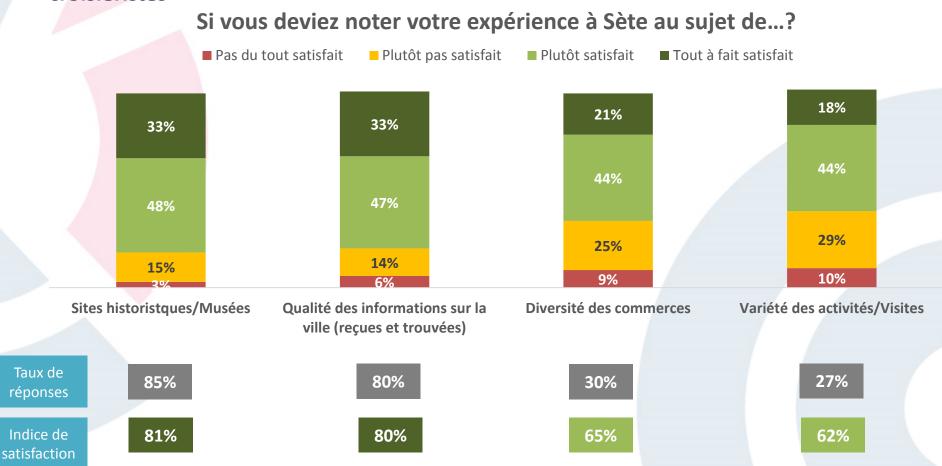
Des marges de manœuvres existent, notamment sur :

la propreté de la ville, qui a recueillie 33% d'avis d'insatisfaction.

La barrière de la langue où le peu de **pratique des langues étrangères des commerçants** a été pointé du doigt par 41% d'insatisfaits.

Satisfaction: Les services en ville

 La variété des activités proposées en ville est un point négatif pour plus d'un tiers des croisiéristes



Satisfaction: Les services en ville

Les croisiéristes ont globalement été satisfaits de :

La qualité des renseignements fournis sur la ville (80%), avec un tiers de tout à fait satisfaits.

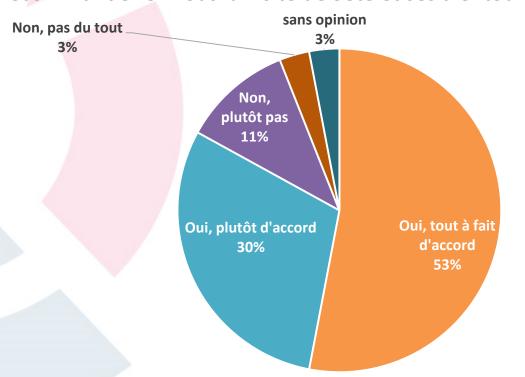
Des marges de manœuvres existent, notamment sur :

La faible diversité des activités et des commerces sur le territoire, qui est insuffisante pour 1/3 des répondants (39% d'insatisfaits pour les activités et 34% sur l'offre commerciale).

Recommandation

• 83% sont prêts à promouvoir la ville auprès de leur entourage

Recommanderiez-vous la visite de Sète et ses alentours à vos proches?



Un interrogé sur deux se dit prêt à revenir sur Sète pour quelques jours suite à leur visite.

Avis sur Sète



Les aspects positifs

- Ville paisible et à taille humaine, temps clément et ensoleillé
- Panorama du Mont Saint Clair, les canaux, le marché, le port, la promenade JB Marty, architecture ancienne du centre-ville, plage/mer
- La gastronomie
 Restaurants, pâtisseries, spécialités locales



Les aspects négatifs

- La propreté
 Déjections de chiens et mégots, toilettes,
 façades dégradées
- La circulation et les transports
 Embouteillages, manque de taxis, accès
 difficile au Mont St Clair
- Points d'informations dans la ville
 Anglais ou allemand peu pratiqués par les habitants, signalétique exclusivement en français
- Les commerces

 Magasins fermés le dimanche, non
 maitrise des langues comme l'anglais et
 l'allemand

Suggestions d'améliorations

• A la question « Quels sont vos besoins, attentes ou suggestions pour améliorer l'escale » la réponse qui revient le plus souvent est de remédier à l'absence de Wifi.

Mise en place de hotspots Wifi gratuits sur le Port et dans la ville

Plus de signalétique à destination des touristes, avec présence de plusieurs langues sur les panneaux

Proposer plus d'excursions et améliorer la mise à disposition des informations

Réorienter l'offre commerciale afin qu'elle soit complète et attractive et à destination d'une clientèle touristique. Prévoir les ouvertures les dimanches lors de la venue de bateaux de croisières.

Changer le lieu de l'escale afin d'éviter le trajet entre le Port et la ville.

2.4 CONCLUSION

Retombées économiques sur Sète et le Bassin de Thau

Retombées indirectes	Retombées directes	Retombées induites	Total
Sur une base de 2.208 passagers et 8.865 membres d'équipages sur le Bassin	Agents maritimes et réceptifs (salaires, commissions, investissements, locaux,)	Dépenses en cascade liées aux différents fournisseurs de la chaîne de réalisation des prestations pour les croisiéristes (taux multiplicateur de 1,5)	Cumul des retombées indirectes, directes, induites
1 500 000€	800 000€	3 400 000€	5 700 000€



120€ → L'impact économique total d'un croisiériste sur la ville de Sète et du Bassin de Thau