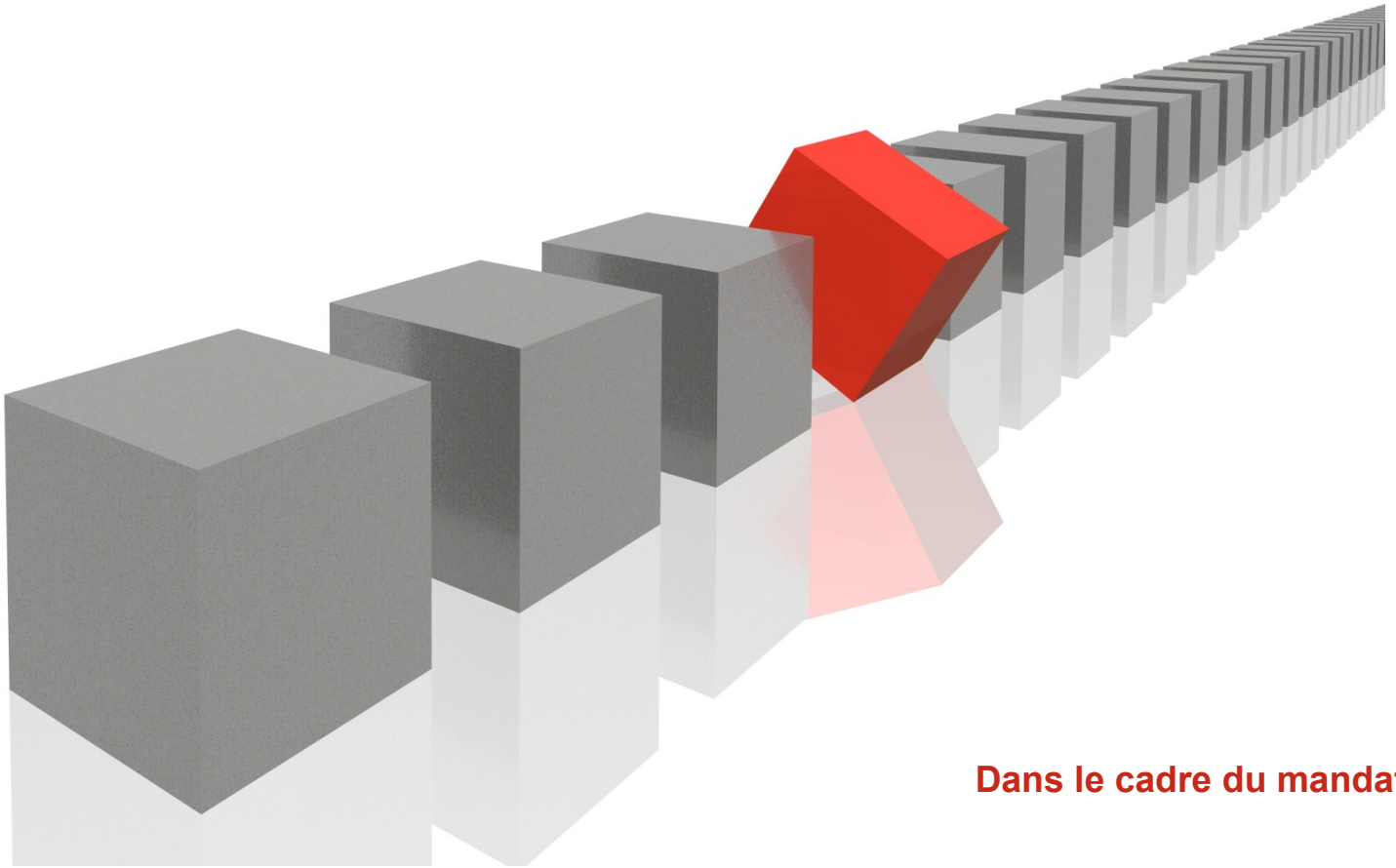
# MINISTÈRE DU TOURISME DU QUÉBEC

**Rapport méthodologique**



**Dans le cadre du mandat :**

**Étude auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires de croisières dans les ports du Saint-Laurent**

Le 1er septembre 2011

**Coordination**
Ghislain Dumas
Yves Lefrançois
*Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique*
Ministère du Tourisme

**Recherche, analyse et rédaction**
Doxa Focus
Segma Recherche
*Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique*
Ministère du Tourisme

**Collaboration**
Les ports de Baie-Comeau, Gaspé, Montréal, Québec, Saguenay, Sept-Îles, Trois-Rivières
*Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique*
Ministère du Tourisme
*Direction des croisières internationales*
Ministère du Tourisme

**Révision linguistique**
Les Publications du Québec

© Ministère du tourisme
Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Bibliothèque et Archives Canada, 2011
ISBN : 978-2-550-62915-3 (En ligne)

# TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION DU MANDAT....4
2. PLAN ÉCHANTILLONAL....5
3. CALENDRIER DE LA COLLECTE....7
4. VALIDATION / CORRECTION DE LA BASE DE DONNÉES....11
5. PLAN DE TRAITEMENT....12
6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS....15
ANNEXE - QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE VERSIONS ANGLAISE ET FRANÇAISE....18

# 1. DESCRIPTION DU MANDAT

Ce mandat de recherche quantitative a porté sur la réalisation d'un sondage en face à face auprès des croisiéristes et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières internationales qui ont visité les ports de Québec, Montréal, Saguenay, Trois-Rivières, Gaspé, Baie-Comeau et Sept-Îles durant la saison s'échelonnant d'avril à octobre 2010.

L'objectif de l'enquête était, entre autres, d'évaluer les retombées économiques, la satisfaction et les habitudes de visites au Québec en situation de préembarquement (avant le début de la croisière) et de postdébarquement (après la croisière) des croisiéristes et des membres d'équipage qui effectuent des croisières internationales au Québec.

L'étude s'est inscrite dans la continuité de quatre sondages similaires réalisés en 2004, 2006 et 2008 pour l'Association des croisières du Saint-Laurent, et en 2009 pour le ministère du Tourisme. Elle devait s'arrimer le mieux possible aux études pancanadiennes et, le cas échéant, aux enquêtes nord-américaines sur ce sujet.

## 2. PLAN ÉCHANTILLONAL

Le plan échantillonal de cette étude a été élaboré de façon à assurer la meilleure représentativité possible de la population mère, tout en permettant une lecture assez précise de divers sous-groupes. La stratégie d'échantillonnage a également tenu compte de l'existence de grappes (une grappe de répondants est constituée des passagers et de l'équipage d'un navire) qui pouvaient comporter des différences sociodémographiques significatives.

Le plan échantillonnal inscrit dans le devis initial prévoyait la réalisation de 2 300 entrevues pour l'ensemble de la collecte de données, afin d'atteindre une marge d'erreur d'ensemble de ± 2,03 %[1], à un niveau de confiance de 95 % (19 fois sur 20). Au total, 2 350 entrevues ont été réalisées pour une marge d'erreur théorique de ± 2,02 % selon un intervalle de confiance de 95 %, mais qui atteint ± 3,76 % en tenant compte de l'effet de plan.

L'effet de plan est principalement causé par le suréchantillonnage des croisiéristes par rapport aux membres d'équipage, et par un sous-échantillonnage de Québec au bénéfice de tous les autres ports, sauf celui de Saguenay.

Entre la planification initiale de l'échantillon et la constitution de l'échantillon final, plusieurs facteurs ont pu interférer dans le déroulement de l'opération sur le terrain, ce qui a exigé des ajustements constants, amenant à des compromis parfois difficiles qui se sont traduits par d'inévitables écarts : température, changement à l'horaire, annulation d'escale, aménagements physiques, disponibilité et ouverture des répondants potentiels, etc.

Le plan prévoyait au départ la réalisation de 2 080 entrevues auprès des croisiéristes et de 220 entrevues auprès des membres d'équipage; le résultat final a été de 2 168 entrevues auprès des croisiéristes et de 182 entrevues auprès des membres d'équipage. La différence est attribuable principalement à la difficulté de joindre les membres d'équipage qui effectuaient une véritable visite en cours d'escale avec l'ensemble des croisiéristes. En effet, une consigne a été appliquée rigoureusement pendant toute l'étude : ne réaliser aucune entrevue avec des membres d'équipage qui flânaient près de la passerelle du navire. Pour être admissibles au sondage, ces personnes devaient avoir quitté le périmètre du navire pour effectuer des achats ou visiter le port d'escale ciblé.

La collecte de données s'est déroulée dans les ports ciblés selon une méthode de sélection aléatoire (méthode du pas à pas lorsqu'elle est applicable). Les interviewers ont sondé les croisiéristes et les membres d'équipage avant leur retour sur le navire, soit à la fin de leur escale ou de leur séjour précroisière (préembarquement) ou avant leur débarquement.

[1]. Cette marge d'erreur ne tenait cependant pas compte de l'effet de plan.

**Échantillon prévu et réel**

| Port | Prévu | Marges d'erreur [2] | Réel | Marges d'erreur [3] |
|---|---|---|---|---|
| **Répondants** | **2 300** | **± 2,03 %** | **2 350** | **± 2,02 %** |
| Québec | 780 | ± 3,5 % | 924 | ± 3,21 % |
| Montréal | 390 | ± 4,9 % | 406 | ± 4,84 % |
| Saguenay | 390 | ± 4,9 % | 443 | ± 4,62 % |
| Trois-Rivières | 50 | ± 13,1 % | 32 | ± 16,75 % |
| Baie-Comeau | 200 | ± 6,8 % | 203 | ± 6,72 % |
| Sept-Îles | 200 | ± 6,8 % | 199 | ± 6,85 % |
| Gaspé | 190 | ± 7,02 % | 143 | ± 8,12 % |
| **Total partiel – collecte Segma Recherche/Doxa** | **2 200** | **-** | **2 350** | **-** |
| Îles-de-la-Madeleine (encadré par Segma Recherche/Doxa)) | 50 | **± 12,9 %** | 0 | S. O. |
| Havre-Saint-Pierre (encadré par Segma Recherche/Doxa) | 50 | **± 11,7 %** | 0 | S. O. |
| **Total global** | **2 300** | **± 2,03 %** | **2 350** | **± 2,02 %** |

[2]. Avant calcul de l'effet de plan
[3]. Avant calcul de l'effet de plan

## 3. CALENDRIER DE LA COLLECTE

Les entrevues en face à face avec les croisiéristes et les membres d'équipage se sont déroulées du 26 avril au 25 octobre 2010 et dans chacun des ports :

- **Québec** : du 3 juin au 25 octobre
- **Montréal** : du 12 juin au 23 octobre
- **Saguenay** : du 26 avril au 22 octobre
- **Baie-Comeau** : les 7 et 12 octobre
- **Gaspé** : les 24 mai et 30 septembre
- **Sept-Îles** : les 4 et 18 octobre
- **Trois-Rivières** : du 2 juillet au 21 septembre

**Notons que les ports de Havre-Saint-Pierre et des Îles-de-la-Madeleine n'ont reçu la visite d'aucun navire de croisière en 2010 contrairement à ce qui était prévu initialement, ce pourquoi ils sont absents du calendrier de collecte présenté dans le présent rapport méthodologique.**

**Calendrier des navires sondés durant la saison 2010**

| PORT DE QUÉBEC | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Date d'arrivée** | **Date de départ** | **Navire** | **Ligne maritime** | **Jour de collecte** |
| 03-juin-10 | 03-juin-10 | *Hanseatic* | Hapag-Lloyd Cruises | 03-juin-10 |
| 09-sept-10 | 09-sept-10 | *Queen Mary 2* | Cunard Cruise Line | 09-sept-10 |
| 15-sept-10 | 17-sept-10 | *Eurodam* | Holland America Line | 15-sept-10 |
| 17-sept-10 | 17-sept-10 | *Norwegian Jewel* | Norwegian Cruise Line | 17-sept-10 |
| 20-sept-10 | 21-sept-10 | *Celebrity Summit* | Celebrity Cruises | 21-sept-10 |
| 21-sept-10 | 22-sept-10 | *Aurora* | P&O Cruises | 22-sept-10 |
| 22-sept-10 | 22-sept-10 | *Silver Whisper* | Silversea Cruises | 22-sept-10 |
| 21-sept-10 | 23-sept-10 | *The World* | Residensea | 23-sept-10 |
| 26-sept-10 | 28-sept-10 | *Crown Princess* | Princess Cruises | 26-sept-10 |
| 27-sept-10 | 27-sept-10 | *Norwegian Jewel* | Norwegian Cruise Line | 27-sept-10 |
| 27-sept-10 | 27-sept-10 | *MSC Poesia* | MSC Cruises | 27-sept-10 |
| 26-sept-10 | 28-sept-10 | *Crown Princess* | Princess Cruises | 28-sept-10 |
| 02-oct-10 | 02-oct-10 | *Crystal Symphony* | Crystal Cruises | 02-oct-10 |
| 01-oct-10 | 03-oct-10 | *Costa Atlantica* | Costa Cruise | 03-oct-10 |
| 04-oct-10 | 05-oct-10 | *Celebrity Summit* | Celebrity Cruises | 05-oct-10 |
| 05-oct-10 | 06-oct-10 | *Arcadia* | P&O Cruises | 06-oct-10 |
| 08-oct-10 | 09-oct-10 | *MSC Poesia* | MSC Cruises | 08-oct-10 |
| 16-oct-10 | 16-oct-10 | *Aida Luna* | Aida Cruise | 16-oct-10 |
| 16-oct-10 | 18-oct-10 | *Crown Princess* | Princess Cruises | 16-oct-10 |
| 18-oct-10 | 19-oct-10 | *Celebrity Summit* | Celebrity Cruises | 19-oct-10 |
| 20-oct-10 | 20-oct-10 | *Crystal Symphony* | Crystal Cruises | 20-oct-10 |
| 22-oct-10 | 23-oct-10 | *MSC Poesia* | MSC Cruises | 22-oct-10 |
| 24-oct-10 | 25-oct-10 | *Costa Atlantica* | Costa Cruise | 25-oct-10 |

| PORT DE MONTRÉAL | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Date d'arrivée | Date de départ | Navire | Ligne maritime | Jour de collecte |
| 12-juin-10 | 12-juin-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 12-juin-10 |
| 15-juin-10 | 15-juin-10 | *Clelia II* | Travel Dynamics Int. | 15-juin-10 |
| 26-juin-10 | 26-juin-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 26-juin-10 |
| 10-juil-10 | 10-juil-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 10-juil-10 |
| 28-août-10 | 28-août-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 28-août-10 |
| 11-sept-10 | 11-sept-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 11-sept-10 |
| 22-sept-10 | 24-sept-10 | *Grande Mariner* | Am. Can. Caribbean Line | 23-sept-10 |
| 23-sept-10 | 25-sept-10 | *Aida Luna* | Aida Cruise | 23-sept-10 |
| 23-sept-10 | 25-sept-10 | *Aida Luna* | Aida Cruise | 25-sept-10 |
| 23-sept-10 | 25-sept-10 | *Silver Whisper* | Silversea Cruises | 25-sept-10 |
| 25-sept-10 | 25-sept-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 25-sept-10 |
| 24-sept-10 | 27-sept-10 | *The World* | Residensea | 26-sept-10 |
| 29-sept-10 | 01-oct-10 | *Crystal Symphony* | Crystal Cruises | 29-sept-10 |
| 03-oct-10 | 05-oct-10 | *Amadaeus* | Phoenix Reisen | 05-oct-10 |
| 09-oct-10 | 09-oct-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 09-oct-10 |
| 13-oct-10 | 15-oct-10 | *Aida Luna* | Aida Cruise | 13-oct-10 |
| 21-oct-10 | 23-oct-10 | *Crystal Symphony* | Crystal Cruises | 23-oct-10 |

| PORT DE SAGUENAY | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Date d'arrivée | Date de départ | Navire | Ligne maritime | Jour de collecte |
| 26-avr-10 | 26-avr-10 | *Costa Atlantica* | Costa Cruise | 26-avr-10 |
| 18-sept-10 | 18-sept-10 | *Eurodam* | Holland America Line | 18-sept-10 |
| 30-sept-10 | 30-sept-10 | *Costa Atlantica* | Costa Cruise | 30-sept-10 |
| 04-oct-10 | 04-oct-10 | *Eurodam* | Holland America Line | 04-oct-10 |
| 19-oct-10 | 19-oct-10 | *Crown Princess* | Princess Cruises | 19-oct-10 |
| 22-oct-10 | 22-oct-10 | *Costa Atlantica* | Costa Cruise | 22-oct-10 |

| PORT DE BAIE-COMEAU | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Date d'arrivée | Date de départ | Navire | Ligne maritime | Jour de collecte |
| 07-oct-10 | 07-oct-10 | *Eurodam* | Holland America Line | 07-oct-10 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12-oct-10 | 12-oct-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 12-oct-10 |
| **PORT DE GASPÉ** | | | | |
| **Date d'arrivée** | **Date de départ** | **Navire** | **Ligne maritime** | **Jour de collecte** |
| 24-mai-10 | 24-mai-10 | *Maasdam* | Holland America Line | 24-mai-10 |
| 30-sept-10 | 30-sept-10 | *Clelia II* | Travel dynamics Int. | 30-sept-10 |
| 30-sept-10 | 30-sept-10 | *Amadaeus* | Phoenix Resein | 30-sept-10 |
| **PORT DE SEPT-ÎLES** | | | | |
| **Date d'arrivée** | **Date de départ** | **Navire** | **Ligne maritime** | **Jour de collecte** |
| 04-oct-10 | 04-oct-10 | *Norwegian Spirit* | Norwegian Cruise Line | 04-oct-10 |
| 18-oct-10 | 18-oct-10 | *Norwegian Spirit* | Norwegian Cruise Line | 18-oct-10 |
| **PORT DE TROIS-RIVIÈRES** | | | | |
| **Date d'arrivée** | **Date de départ** | **Navire** | **Ligne maritime** | **Jour de collecte** |
| 02-juil-10 | 02-juil-10 | *Canadian Empress* | St-Lawrence Cruise Lines | 02-juil-10 |
| 04-juil-10 | 04-juil-10 | *Canadian Empress* | St-Lawrence Cruise Lines | 04-juil-10 |
| 17-août-10 | 17-août-10 | *Canadian Empress* | St-Lawrence Cruise Lines | 17-août-10 |
| 19-août-10 | 19-août-10 | *Canadian Empress* | St-Lawrence Cruise Lines | 19-août-10 |
| 19-sept-10 | 19-sept-10 | *Canadian Empress* | St-Lawrence Cruise Lines | 19-sept-10 |
| 21-sept-10 | 21-sept-10 | *Canadian Empress* | St-Lawrence Cruise Lines | 21-sept-10 |

# 4. VALIDATION / CORRECTION DE LA BASE DE DONNÉES

**1re étape – Valeurs extrêmes et données aberrantes à l'intérieur de la base de données (BD)**

De façon ponctuelle, en cours d'enquête et à la suite de la saisie des questionnaires papier, la base de données a été balayée et vérifiée pour reconnaître les valeurs extrêmes et déceler les données aberrantes. Tous les dossiers qui contenaient des données aberrantes ont donné lieu à un signalement. Une vérification a été faite à partir du questionnaire papier, ce qui a permis de corriger les erreurs de saisie. Au début de l'enquête sur le terrain, les premières vérifications ont permis d'ajuster les consignes destinées aux équipes d'enquêteurs.

**2e étape – Données aberrantes selon la distribution des fréquences**

Des vérifications ponctuelles ont été faites en cours d'enquête, à partir des distributions de fréquences, ce qui a permis de déceler et de vérifier des données aberrantes. Une analyse de la distribution de fréquences a été faite à la toute fin de l'opération sur le terrain.

**3e étape – Vérification et questionnement du ministère du Tourisme**

Une troisième vérification a été faite à la suite de l'analyse de la base de données par les spécialistes du ministère du Tourisme. Ils ont posé différentes questions et fait des demandes de vérification. Toutes les validations ont été réalisées à la satisfaction du client.

**4e étape – Confirmation**

Le calcul des dépenses pour les forfaits et des dépenses faites par les croisiéristes et les membres d'équipage en situation de préembarquement et en cours d'escale a été effectué à la fois par les spécialistes du ministère du Tourisme et par l'équipe de Segma Recherche afin de déceler les différences et de découvrir les raisons de ces différences. Les données de calcul définitives ont été confirmées lorsque les deux parties sont parvenues aux mêmes résultats.

# 5. PLAN DE TRAITEMENT

Comme pour l'étude de 2009, une seule série de questions concernant les dépenses des répondants a été utilisée (**Q11_1** / dépenses totales, et **Q12A à N** sur les dépenses particulières). La distinction est établie sur la base de la question **Q2** (si le passager était en situation d'embarquement, de débarquement ou en cours d'escale). Les dépenses des répondants en situation d'embarquement correspondent donc à leurs dépenses faites au Québec avant la croisière, et celles des répondants en cours d'escale correspondent aux dépenses faites pendant leur escale en cours. Les répondants en situation de débarquement n'ont pas été soumis à cette question.

Une question concernait le nombre de personnes concernées (**Q11_A**) par les dépenses en cours d'escale ou en situation de préembarquement (**Q11_1**), et une question portait sur le nombre de personnes concernées (**Q10**) par les dépenses associées aux forfaits (**Q9a**).

Une seule question portait sur l'unité monétaire dans laquelle étaient faites les dépenses en cours d'escale et au préembarquement (**Q11_2**) ainsi que les dépenses associées aux forfaits (**Q9b**).

En plus des dollars canadiens, seulement trois types de devises ont été utilisées par les répondants : dollars US, euros et livres sterling. Ces unités monétaires ont été converties en dollars CA en utilisant les moyennes mensuelles de taux de change suivantes (référence : Banque du Canada).

**Valeur moyenne mensuelle des unités monétaires converties en dollars CA**

| | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Dollar US** | 1,0051 | 1,0386 | 1,0379 | 1,1427 | 1,0408 | 1,0331 | 1,0178 |
| **Euro** | 1,348 | 1,3073 | 1,2685 | 1,3358 | 1,3422 | 1,3535 | 1,4146 |
| **Livre sterling** | 1,5413 | 1,5265 | 1,5324 | 1,5952 | 1,6288 | 1,6104 | 1,6156 |

**Pondération**

La pondération a été faite par port, sur la base du nombre total de visiteurs : croisiéristes + membres d'équipage / selon les données finales obtenues des ports **(Qa)**.

**Bannières (croisements sur l'ensemble des questions)**

**Qa Port de collecte**

Québec
Montréal
Saguenay
Gaspé
Sept-Îles
Baie-Comeau
Trois-Rivières
Regroupement : ports autres que Montréal, Québec et Saguenay

**QG Taille du navire**

Moins de 1 000 passagers
1 000 à 1 999 passagers
2 000 à 2 999 passagers
3 000 passagers et plus

**Sexe du répondant**

Masculin
Féminin

**Q1 Profil du répondant**

Croisiériste
Membre d'équipage

**QDQ2 Catégorisation du répondant selon sa situation**

Embarquement
Escale
Débarquement

**Q3 Port d'embarquement**

Embarquement au Québec / oui – non (ports québécois versus ports d'ailleurs)

**Q4 Port de débarquement**

Débarquement au Québec / oui – non (ports québécois versus ports d'ailleurs)

**Q5 Heures passées en escale**

Trois ou moins
Quatre ou cinq
Six et plus

**Q6 Achat d'un forfait**

Oui
Non

**Q10 Nombre de personnes par groupe**

Personne seule
Deux personnes
Trois personnes
Quatre personnes et plus

**Q13 Satisfaction à l'égard de la destination**

Excellent = 10
Très bon = 8 + 9
Autres = 7 et moins

**Q16b Intention de revenir au Québec**

Oui
Non
Indécis
Habite au Québec

**Q17X Nombre de croisières réalisées avant la présente croisière**

La première (0)
Deux ou trois
Quatre ou cinq
Six ou plus

**Q20 Lieu de résidence**

Canada
USA
Europe
Autres pays

**Q21 Âge du répondant**

Moins de 45 ans
45 à 54 ans
55 à 64 ans
65 ans et plus
Regroupement : moins de 45 ans vs 45 ans et plus

**Q22 Revenu du ménage**

Moins de 40 000 $
40 000 $ à 79 999 $
80 000 $ et plus
Regroupement : moins de 60 000 $ vs 60 000 $ et plus

**Température du jour**

Ensoleillé
Généralement ensoleillé
Nuageux avec éclaircies
Nuageux
Averses de pluie/faible pluie/pluie

# 6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

L'enquête, qui visait à connaître l'opinion des visiteurs en situation d'escale, d'embarquement ou de débarquement dans les différents ports du Québec et à évaluer l'impact économique du passage de ces visiteurs, présente plusieurs risques logistiques pouvant compromettre sérieusement la qualité des données recueillies. En 2010, il a été possible pour Segma Recherche et Doxa Focus de contourner efficacement ces difficultés et de remettre des données d'une grande fiabilité.

Une des conditions de base à la réalisation de cette enquête est la collaboration pleine et entière des différents responsables des ports visités, qui a été obtenue à nouveau en 2010. Elle a permis de préparer et de coordonner les collectes prévues sous la responsabilité entière de Segma Recherche et de Doxa Focus dans les ports de Québec, Montréal, Saguenay, Sept-Îles, Baie-Comeau, Trois-Rivières et Gaspé, qui ont respecté entièrement les critères de qualité établis. Les responsables de ces ports ont permis de déterminer et d'établir avec précision les éléments pouvant être pris en considération pour la collecte, tels que la disposition des installations portuaires, les équipements fournis aux enquêteurs et les règles à suivre.

Cette expérience a de nouveau confirmé l'importance d'établir avec les responsables portuaires des relations cordiales qui permettent la diffusion des renseignements nécessaires au bon déroulement de la collecte ainsi que d'éviter la plupart des situations problématiques potentielles.

Contrairement aux années précédentes, la collecte de données sur le terrain a pu débuter en avril et s'échelonner jusqu'à la fin du mois d'octobre, ce qui a permis de couvrir la saison entière de croisières dans le couloir du Saint-Laurent.

La consigne de ne pas poser de questions aux membres d'équipage qui flânent près des passerelles si ces derniers n'ont effectué aucun achat ou aucune visite dans le port d'escale ciblé demeure parfaitement fondée sur le plan méthodologique, mais elle rend plus difficile l'atteinte des objectifs concernant le nombre de questionnaires remplis.

Comme par les années passées, le port de Trois-Rivières a été l'objet de discussions tant en ce qui a trait à la pertinence d'inclure les croisiéristes faisant escale dans ce port dans une enquête ciblant une clientèle internationale qu'en ce qui concerne la logistique d'ensemble pour réaliser les entrevues. En effet, à Trois-Rivières, les visiteurs touchent à peine le quai avant d'embarquer sur le navire ou après être descendus de l'autocar, et le *Canadian Empress*, seul navire à visiter ce port, a un calendrier extrêmement variable.

Le questionnaire d'enquête s'est révélé très performant cette année, tant par son contenu qu'en raison de sa concision. Il a permis, entre autres, de mieux distinguer les dépenses en situation de préembarquement, d'escale et de postdébarquement et de préciser les proportions de croisiéristes qui embarquent ou débarquent au Québec, ce qui a une incidence considérable sur le calcul des retombées économiques. L'approche pour mieux comprendre et évaluer les dépenses associées aux forfaits a une fois de plus démontré son efficacité. Soulignons que, pour une première année, le questionnaire incluait une question portant sur le transporteur aérien canadien utilisé par les répondants pour venir au Québec et en repartir lorsqu'ils étaient en situation d'embarquement ou de débarquement au Québec.

**Recommandations**

- Statuer définitivement sur le moment où commence réellement la croisière pour un répondant, afin d'éviter les biais à la Q3 et, par conséquent, la surévaluation du mode d'hébergement navire et celle du nombre de nuitées passées au Québec avant le début de la croisière (réf. évaluation des dépenses). La mesure de 2010 a démontré, une fois de plus, qu'il existe une confusion chez les croisiéristes et sur le terrain en ce qui concerne le début de leur croisière puisque certains considèrent qu'elle débute uniquement à l'instant où le navire quitte le port, alors qu'en réalité elle commence dès l'inscription (*check-in*) sur le navire – recommandation valable pour les navires qui sont en destination avec nuitée(s) et à bord desquels les visiteurs embarquent habituellement et majoritairement la veille du départ, à de rares exceptions près.

- Statuer définitivement sur le moment où se termine réellement la croisière pour un répondant afin d'éviter les biais à la Q4 et, par conséquent, la surévaluation du mode d'hébergement navire et celle du nombre de nuitées que les répondants prévoient passer au Québec après leur croisière (réf. évaluation des dépenses). La mesure de 2010 a démontré clairement qu'il y a aussi une confusion chez les croisiéristes qui terminent leur croisière dans le port d'escale où ils répondent au sondage, puisque certains ont affirmé qu'ils passeraient une nuit sur le navire après leur croisière, ce qui est improbable, voire impossible, puisque la rotation de tous les croisiéristes se déroule normalement le deuxième jour d'une visite de trois jours – recommandation valable pour les navires qui sont en destination avec nuitée(s) et d'où les visiteurs débarquent le lendemain de leur participation à l'étude.

- Statuer définitivement sur la position d'un passager qui se dit en situation de débarquement le lendemain de sa participation à l'étude, puisque des croisiéristes en situation de débarquement ont été considérés comme s'ils étaient en escale, ce qui fait que le nombre de croisiéristes en situation d'escale est surévalué par rapport au nombre réel de répondants qui se trouvaient dans cette situation; cela explique le faible nombre de croisiéristes sondés en situation de débarquement – recommandation valable pour les croisiéristes qui sont interrogés la veille de leur débarquement.

- La prochaine étude devrait exclure le port de Trois-Rivières, qui reçoit la visite d'un seul navire (*Canadian Empress*) et qui ne correspond pas au profil de la clientèle internationale ciblée dans le cadre de la stratégie des croisières du ministère du Tourisme, donc du présent mandat.

- Le plan échantillonnal et la pondération devraient davantage prendre en considération, dans le futur, le profil des croisiéristes, et entre autres leur provenance et le coût de leur croisière (si possible).

- L'importance de la représentation des membres d'équipage dans l'étude devrait être soupesée avec soin, et la méthodologie relative au choix des répondants devrait être révisée en conséquence, soit en diminuant l'objectif concernant le nombre d'entrevues complétées avec ce groupe, soit en appliquant un quota en utilisant un volet de sélection du répondant.

- La remise d'un incitatif (p. ex. un objet promotionnel) par le ministère du Tourisme devrait être maintenue pour remercier tous les visiteurs qui participent à l'étude, à raison d'un incitatif par personne qui accepte de répondre au questionnaire sur une base volontaire.

# ANNEXE - QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE VERSIONS ANGLAISE ET FRANÇAISE

**Étude sur les croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent**

Bonjour, mon nom est _____ de Segma Recherche, une firme spécialisée en enquêtes et sondages. Nous sommes mandatés par le Ministère du Tourisme du Québec pour effectuer un sondage auprès des passagers et des membres d'équipage des navires de croisière dans la province du Québec. Votre collaboration sera appréciée, car elle nous permettra de mieux répondre aux attentes des croisiéristes dans le futur. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles. En guise de remerciement pour votre collaboration, je vous remettrai un souvenir de Bonjour Québec.

**(Si nécessaire : le questionnaire dure environ 5 minutes)**

## DONNÉES À INSCRIRE

**PAR L'INTERVIEWER :**

A. **Port** :
B. **Heures de l'entrevue** : _____
C. **Nom du navire** : _____ _____
D. **Langue de l'entrevue** : ☐ Anglais ☐ Français
E. **Date :** _____
F. **Initiales de l'interviewer** : _____

**PAR LE RESPONSABLE DE LA SAISIE DE DONNÉES :**

G. **Taille du navire** : ☐ - 1 000 ☐ 1 000 à 2 000 ☐ 2 000 à 3 000 ☐ + de 3 000
H. **Position du navire :** ☐ Escale / ☐ Destination
I. *Si destination* : ☐ sans nuitée ☐ avec nuitée(s)
J. *Si destination* : Embarquement ☐ débarquement ☐
K. **Type d'arrêt du navire** : ☐ Quai ☐ Mouillage (par navette)

## POUR TOUS

**Sexe** : Homme ☐ 01 Femme ☐ 02

**Q1.** Faites-vous partie des passagers ou des membres d'équipage du (**nom du navire**)?

Passagers ☐ 01
Membres d'équipage ☐ 02

**Q2.** Personnellement, est-ce que vous débutez **aujourd'hui** votre croisière à _____, vous la terminez **aujourd'hui** ou vous êtes en escale?

Embarquement / je débute ma croisière ☐ 01
Débarquement / je termine ma croisière ☐ 02
Escale ☐ 03

### SECTION EMBARQUEMENT

**Q3**. À quel port avez-vous embarqué pour cette croisière?

_____

**Q3a**. **SI AU QUÉBEC** : Combien de nuit(s) au total avez-vous séjourné dans la province de Québec avant d'embarquer pour entreprendre votre croisière?

_____

**Q3b**. Quel(s) mode(s) d'hébergement avez-vous utilisé(s)?
➔ **Lire, plus d'une réponse possible**

Hôtel / motel / auberge ☐ 01
Bed and Breakfast ☐ 02
Famille / ami / connaissance ☐ 03
Location d'un chalet ☐ 04
Camping ☐ 05
Navire ☐ 06
Autres ☐ 97
➔ **Spécifier :** _____

**Q3c**. Dans quelle(s) région(s) avez-vous séjourné?
➔ **Indiquer la ville si ne connaît pas la région**

_____

**Q3d**. Êtes-vous arrivé en avion avec l'un des transporteurs canadiens suivants : Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, CanJet, Sky Service?

Oui, spécifier lequel : _____ ☐ 01
Non ☐ 02

### SECTION DÉBARQUEMENT

**Q4.** À quel port débarquerez-vous à la fin de cette croisière?

_____

**Q4a.** **SI AU QUÉBEC** : Combien de nuit(s) au total prévoyez-vous séjourner dans la province de Québec à la fin de votre croisière?

_____

*Habite au Québec* ☐ **PAQ 5**

**Q4b.** Quel mode d'hébergement pensez-vous utiliser?
➔ **Lire, plus d'une réponse possible**

Hôtel / motel / auberge ☐ 01
Bed and Breakfast ☐ 02
Famille / ami / connaissance ☐ 03
Location d'un chalet ☐ 04
Camping ☐ 05
Navire ☐ 06
Autres ☐ 97
➔ **Spécifier :** _____

**Q4c.** Dans quelle(s) région(s) prévoyez-vous séjourner?
➔ **Indiquer la ville si ne connaît pas la région**

_____

**Q4d.** Repartirez-vous en avion avec l'un des transporteurs canadiens suivants : Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, CanJet, Sky Service?

Oui, spécifier lequel : _____ ☐ 01
Non ☐ 02

## RÉPONDANTS EN ESCALE SEULEMENT

**Q5.** Combien d'heures avez-vous passées à terre durant votre séjour ici à _____?
_____

**Q6.** Avez-vous participé à un ou des forfaits d'excursion (guidé ou tout inclus) aujourd'hui? (une excursion : une activité de groupe avec guide)

**Oui** ☐ 01➔ **PAQ 7**

**Q7a.** Combien de forfait(s) d'excursion? _____
➔ **Les réponses à la Q7a et Q7b doivent concordées**

**Q7b.** Nommez-moi les forfaits d'excursion (guidé ou tout inclus) que vous avez effectués ici?

**Forfait 1**
_____
_____
_____

**Forfait 2**
_____
_____
_____

**Non** ☐ 02 ➔ **PAQ 6a**

**Q6a**. Pour quelles raisons vous n'avez pas participé à un forfait d'excursion ici? ➔ **Plus d'une réponse possible**

Pas ou mal informé sur les forfaits disponibles ☐ 01 ➔**PAQ11**
Prix trop élevé ☐ 02 ➔**PAQ11**
Manque d'intérêt ☐ 03 ➔**PAQ11**
Manque de temps ☐ 04 ➔**PAQ11**
Fait d'autres activités (sonder plus en profondeur) ☐ 05 ➔**PAQ11**
Membre d'équipage (sonder en profondeur) ☐ 06 ➔**PAQ11**
Mauvaise température ☐ 07 ➔**PAQ11**
Trop tard / activité complète ☐ 08 ➔**PAQ11**
Déjà visité la ville / natif du Québec ☐ 09 ➔**PAQ11**
Autre, spécifier :_____ ☐ 10 ➔**PAQ11**

**Q8**. De quelle façon avez-vous fait l'acquisition de ce(s) forfait(s)d'excursion?
➔ **Prendre deux mentions seulement si plus d'un forfait**

| | 1er | 2e |
|---|---|---|
| Le forfait était inclus dans le prix de la croisière | ☐ 01 | ☐ 01 ➔**PAQ11** |
| J'ai fait l'acquisition du forfait à bord du navire | ☐ 02 | ☐ 02 |
| J'ai fait l'acquisition du forfait par moi-même (à terre ou autrement) | ☐ 03 | ☐ 03 |
| Le forfait était gratuit (n'a pas payé pour ce forfait) | ☐ 04 | ☐ 04 ➔**PAQ11** |

**Q9.** Au total, quel(s) prix avez-vous payé(s) pour ce(s) forfait (s) d'excursion?
_____$ ➔ **Unité monétaire de cette dépense** : _____

**Q10.** Combien de personnes sont couvertes par cette dépense? _____

## RÉPONDANTS EN EMBARQUEMENT ET EN ESCALE

**Q11.** À part le coût des forfaits d'excursion, le prix de la croisière et les dépenses faites sur le navire, combien avez-vous dépensé durant :
- **(Répondants en embarquement)** … votre séjour dans la province de Québec jusqu'à maintenant?
- **(Répondants en escale)** … durant votre séjour ici à _____?

**Seulement les dépenses effectuées à terre ➔ Enregistrer le montant _____➔ Unité monétaire _____**

**Q11a.** Combien de personnes sont couvertes par cette dépense? _____

**Q12.** Vous dites avoir dépensé _____ pour_____ personnes à terre durant votre escale ou durant votre séjour dans la province de Québec avant de débuter votre croisière ou pendant votre escale? De ce montant, combien avez-vous dépensé pour :

| | | | |
|---|---|---|---|
| Hôtel (vérifier la validité si passager en escale) | _____ | Souvenirs | _____ |
| Transport terrestre (taxi, limo, bus, location de voiture, calèche, funiculaire, etc.) | _____ | Électroniques (IPOD, cellulaire, etc.) | _____ |
| Nourriture / Boissons consommés dans les restaurants ou bars | _____ | Billets de spectacles, festivals ou cinémas | _____ |
| Aliments et boissons en épicerie et SAQ | _____ | Visites de musées et de sites patrimoniaux (parcs, etc.) | _____ |
| Magasinage pour vêtements et chaussures | _____ | Casino - Montréal / Québec si séjour avec nuitée(s) | _____ |
| Montres et bijoux | _____ | Communication (utilisation Internet, cartes d'appels téléphones publics, etc.) | _____ |
| Objets d'art et artisanat (toiles, sculptures, etc.) | _____ | | |

Autres items et activités, spécifier la nature de la dépense :

_____ _____
_____ _____

**Valider le total des dépenses spécifiques avec les dépenses totales / réviser si écart de plus de 15 %**

## RÉPONDANTS EN ESCALE SEULEMENT

**Q13.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très mauvais » et 10 « excellent », quelle note accorderiez-vous à _____ comme destination touristique?

☐01 ☐02 ☐03 ☐04 ☐05 ☐06 ☐07 ☐08 ☐09 ☐10

**Q13b**. Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie « pas du tout satisfait » et 10 « extrêmement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port :

1 : Pas du tout satisfait 10 : Extrêmement satisfait 99 : NSP/NRP 98 : Sans objet

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a. Escale en général | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| b. Accueil des résidants | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| c. Expérience de magasinage | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| d. Variété des boutiques | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| e. Prix (toutes activités confondues) | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| f. Transport local (taxi / autobus / limousine) | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| g. Sites historiques et musées | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| h. Excursions effectuées | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| i. Les paysages maritimes | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |

## RÉPONDANTS EN ESCALE SEULEMENT

**Q14** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « totalement », à quel point votre visite ici a répondu à vos attentes?

| ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99(NSP) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Q15a.** **Si cote inférieure à 8 à Q14** : Qu'est-ce qui explique que votre visite ici à _____ n'a pas répondu davantage à vos attentes?
➔ **Commentaires par rapport au port d'escale ciblé et non à la compagnie de croisières ou le navire**

_____

**Q15b.** Qu'avez-vous apprécié le plus ici à _____?

_____

## PASSAGERS UNIQUEMENT

**Q16a**. Avant cette visite, combien de fois étiez-vous venu dans la province de Québec au cours des trois dernières années (depuis 2007)?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Aucune | ☐ 01 | Deux fois | ☐ 03 | Quatre fois ou plus | ☐ 05 |
| Une fois | ☐ 02 | Trois fois | ☐ 04 | Habite au Québec | ☐ 06 |

**Q16b**. Au cours des trois prochaines années, avez-vous l'intention de revenir en visite dans la province de Québec?

| | | | |
|---|---|---|---|
| Oui | ☐ 01 | Indécis | ☐ 03 |
| Non | ☐ 02 | Habite au Québec | ☐ 04 |

**Q17b.** Au cours des cinq dernières années et en excluant celle-ci, combien de croisières avez-vous effectuée(s) personnellement?
_____ ➔ **Si la réponse est « 0 » PAQ 19**

**Q18.** Quel(s) pays avez-vous visité(s) lors de votre / vos croisière(s) précédente(s)? ➔ **Noter tous les pays visités**

| | |
|---|---|
| Canada | ☐ 01 |
| Europe | ☐ 02 |
| Caraïbes / Bahamas / Bermudes / Antilles | ☐ 03 |
| États-Unis / Alaska | ☐ 04 |
| Amérique latine | ☐ 05 |
| Autre(s) | ☐ 98 ➔ **Spécifier :** _____ |

**Q19.** Parmi les choix suivants, quel a été l'élément **le plus déterminant** dans le choix de votre croisière actuelle?
➔ **Une seule réponse possible**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Le prix de la croisière | ☐ 01 | Un agent / une agence de voyage | ☐ 06 |
| La destination / les escales | ☐ 02 | De la publicité (revues / annonces, etc.) | ☐ 07 |
| Le navire | ☐ 03 | Internet | ☐ 08 |
| La proximité de votre domicile | ☐ 04 | Un ami / un membre de la famille / une connaissance | ☐ 09 |
| La période de l'année (temps) pour voyager | ☐ 05 | Autres. Spécifier : _____ | ☐ 10 |

## TOUS LES RÉPONDANTS

**Q20.** Le pays où vous habitez :

| | | |
|---|---|---|
| Canada | ☐ 01 ➔ Spécifier la province :_____ | la ville : _____ |
| Europe | ☐ 02 ➔ Spécifier le pays :_____ | la ville :_____ |
| États-Unis | ☐ 03 ➔ Spécifier l'État :_____ | la ville :_____ |
| Autre | ☐ 04 ➔ Spécifier : _____ | |

**Q21.** Quelle est votre année de naissance? _____

**Q22**. Dans laquelle des catégories suivantes se situe votre revenu familial brut, soit pour l'ensemble des membres de votre foyer, avant impôts?
➔ **Nombre entier seulement / attention à l'unité monétaire**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Moins de 40 000 $ | ☐ 01 | Moins de 25 000 euros | ☐ 01 |
| 40 000 $ à 59 999 $ | ☐ 02 | 25 000 $ à 39 999 euros | ☐ 02 |
| 60 000 $ à 79 999 $ | ☐ 03 | 40 000 $ à 49 999 euros | ☐ 03 |
| 80 000 à 120 000 $ | ☐ 04 | 50 000 à 80 000 euros | ☐ 04 |
| Plus de 120 000 $ | ☐ 05 | Plus de 80 000 euros | ☐ 05 |
| Refus | ☐ 99 ➔ **PAQ 23** | | |

**Q22a.** Autre monnaie ➔ demander le montant : _____➔ spécifier l'unité monétaire_____

**Q23.** Si refus à Q22. Pouvez-vous simplement m'indiquer si votre revenu familial est supérieur à 60 000 $ (canadiens ou américains) ou 40 000 Euros ?

| | |
|---|---|
| Oui | ☐ 01 |
| Non | ☐ 02 |
| Refus | ☐ 99 |

**Q24.** Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à faire sur votre expérience de croisière?
➔ **Inscrire tout autre commentaire en lien avec le port d'escale ciblé ou le Québec**

_____
_____
_____

**NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION!**

**INTERVIEWER SVP ENREGISTRER LA TEMPÉRATURE :**

| | |
|---|---|
| Ensoleillée | ☐ 01 |
| Généralement ensoleillée / ensoleillée avec passages nuageux | ☐ 02 |
| Nuageux avec éclaircies / plutôt nuageux | ☐ 03 |
| Nuageux / plutôt nuageux | ☐ 04 |
| Averses de pluie / faible pluie / pluie | ☐ 05 |

**Étude sur les croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent**

Hello, my name is _____ from *Segma Recherche*, a research firm specialized in surveys. We have been mandated by the Quebec Ministry of Tourism to conduct a survey with cruise passengers and crewmembers in the province of Quebec. Your collaboration is greatly appreciated, as it will enable us to better meet your expectations. All information will be kept confidential. To thank you for your collaboration, we will give you a souvenir from Bonjour Quebec.

**(If needed: this questionnaire will take only 5 minutes)**

## DATA REGISTRATON (NOT FROM RESPONDENT)

**PAR L'INTERVIEWER :**

A. **Port** :
B. **Time of interview** : _____
C. **Name of the Cruise ship:**_____
D. **Language of interview** : ☐ English ☐ French
E. **Date :** _____
F. **Interviewer initials:** _____

**PAR LE RESPONSABLE DE LA SAISIE DE DONNÉES :**

G. **Cruseship's size:** ☐ -1000 ☐ 1 000 to 2 000 ☐ 2 000 to 3 000 ☐ +3 000
H. **Position of ship:** ☐ Stopover / ☐ Destination
I. *If destination*: ☐ with no overnight stay ☐ with overnight stay
J. *If destination*: boarding ☐ disembarking ☐
K. **Type of anchorage**: ☐ Pier ☐ Anchorage (by ferry)

## ASK ALL

**Sex** : ☐ Male ☐ Female

**Q1.** Are you a passenger or a crewmember of the (**Name of the ship)?**

Passenger ☐ 01
Crewmember ☐ 02

**Q2**. Personally, are you starting your cruise today in _____, finishing your cruise today, or are you on a stopover?

Boarding/I start my cruise today ☐ 01
Disembarking/I finish my cruise today ☐ 02
Stopover ☐ 03

**Boarding Section**

**Q3**. At what port did you embark on this cruise?

_____

**Q3a**. **If in province of Quebec** : How many nights in total did you stay in the province of Quebec before embarking on your cruise?

_____

**Q3b**. Which type of accommodation did you use?
➔ **Read, more than one possible answer**

Hotel / Motel / Inn ☐ 01
Bed & Breakfast ☐ 02
Family / Friends / Acquaintance ☐ 03
Cottage Rental ☐ 04
Camping ☐ 05
Boat ☐ 06
Other ☐ 97
➔ **Specify:** _____

**Q3c**. In which region(s) did you stay?
➔ **If does not know the region, record the city**

_____

**Q3d**. Did you arrived by plane using one of the following Canadian carriers: Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, CanJet, Sky Service?

Yes, specify which one: _____ ☐ 01
No ☐ 02

**Disembark Section**

**Q4.** At what port will you disembark at the end of this cruise?

_____

**Q4a.** **If in province of Quebec**: How many nights in total do you plan to stay in the province of Quebec after your your cruise?

_____

Live in the province of Quebec ☐ **PAQ 5**

**Q4b.** Which type of accommodation are you considering using?
➔ **Read, more than one possible answer**

Hotel / Motel / Inn ☐ 01
Bed & Breakfast ☐ 02
Family / Friends / Acquaintance ☐ 03
Cottage Rental ☐ 04
Camping ☐ 05
Boat ☐ 06
Other ☐ 97
➔ **Specify:** _____

**Q4c.** In which region do you plan to stay?
➔ **If does not know the region, write the city**

_____

**Q4d.** Will you leave by plane using one of the following Canadian carrier: Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, CanJet, Sky Service?

Yes, specify which one: _____ ☐ 01
No ☐ 02

## STOPOVER ONLY

**Q5.** How many hours did you spend ashore during your stay in _____?

_____

**Q6**. Did you take one or more tours (all-inclusive or guided) today? (tour: a group activity, usually with a guide)

**YES** ☐ 01➔ **GO TO Q7a**

**NO** ☐ 02 ➔ **GO TO Q6a**

**Q7a.** How many tours? _____
➔ **The answers to Q7a and Q7b must match each other**

**Q7b.** Name the tours (all-inclusive or guided) that you took here.

**Tour package 1**
_____
_____
_____

**Tour package 2**
_____
_____
_____

**Q6a**. For what reason(s) did you not take any tours during your stopover?
➔ **More than one answer possible**

Not (or poorly) informed about the tours available ☐ 01 ➔**GT Q11**
Price too high ☐ 02 ➔**GT Q11**
Not interested ☐ 03 ➔**GT Q11**
No time ☐ 04 ➔**GT Q11**
Did other things (probe for details) ☐ 05 ➔**GT Q11**
Crew member (probe for details) ☐ 06 ➔**GT Q11**
Bad weather ☐ 07 ➔**GT Q11**
Too late / activity had finished ☐ 08 ➔**GT Q11**
Already visited the city / Native of Quebec ☐ 09 ➔**GT Q11**
Others, specify :_____ ☐ 10 ➔**GT Q11**

**Q8**. How did you book/purchase this (these) tour(s)?
➔ **Ask only for two answers if more than one tour**

| | 1st | 2nd |
|---|---|---|
| The tour was included in the price of the cruise | ☐ 01 | ☐ 01 ➔ **GO TO Q11** |
| I booked the tour on board | ☐ 02 | ☐ 02 |
| I booked the tour on my own (On shore or otherwise) | ☐ 03 | ☐ 03 |
| The tour was free (did not pay for it) | ☐ 04 | ☐ 04 ➔**GO TO Q11** |

**Q9**. In total, how much did you pay for the tour package(s)?
Total: $ _____ **Currency**: _____

**Q10.** How many people did this expenditure include? _____

## BOARDING AND STOPOVER ONLY

**Q11.** Apart from the cost of tours, the price of the cruise and spending on the cruise ship, how much did you spend during
- **(Those boarding)** … your stay in the province of Quebec up to now?
- **(Those stopping over)** … during your stay in _____? **Only expenditures or purchases made on land ➔**
  **Total spent** $_____➔ **Currency:** _____

**Q11a.** How many people did this expenditure include? _____

**Q12**. You say you spent _____ for_____ people ashore during your stopover or during your stay in the province of Quebec prior to boarding? Of this amount, how much did you spend for:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Hotel (validate if the respondent is on a stopover) | _____ | Souvenirs | _____ |
| Transportation (taxi, limo, bus, rental car, carriage, funicular, etc) | _____ | Electronics (iPod, cellular, etc.). | _____ |
| Food / beverages consumed in restaurants or bars | _____ | Tickets for shows, festivals and cinemas | _____ |
| Food and beverages in grocery stores and the SAQ | _____ | Visits to museums and heritage sites (parks, etc.). | _____ |
| Shopping for clothes and shoes | _____ | Casino Montreal / Quebec (if overnight stay) | _____ |
| Watches & Jewelry | _____ | Communication (Internet usage, payphone calling cards, etc.). | _____ |
| Decorative art and crafts (paintings, sculptures, etc.). | _____ | | |
| Other items and activities, specify the nature of the expenditure | | **Validate the total specific expenditures with overall total expenditure / revise if difference over 15%** | |
| _____ | _____ | | |
| _____ | _____ | | |

## STOPOVER ONLY

**Q13.** On a scale of 1 to 10, where 1 is very poor and 10 is excellent, how would you rate _____ as a tourist destination?
☐01 ☐02 ☐03 ☐04 ☐05 ☐06 ☐07 ☐08 ☐09 ☐10

**Q13 (cont.)** On a scale from 1 to 10, 1 being not at all satisfied and 10 being extremely satisfied, what is your level of satisfaction regarding the following aspects of your stop in this port:

1: Not at all satisfied 10: Extremely Satisfied 99: DNK 98: Not applicable N/A

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a. Stopover in general | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| b. Friendliness of residents | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| c. Shopping experience | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| d. Variety of shops | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| e. Prices (overall) | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| f. Local transportation (taxi / bus / limousine) | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| g. Historic sites and museums | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| h. The tours (guided or all-inclusive) | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |
| i. The seascapes | ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99 | ☐98 |

## STOPOVER ONLY

**Q14.** On a scale of 1 to 10, 1 meaning "not at all" and 10 meaning "completely", to what extent has your visit here met your expectations?

| ☐01 | ☐02 | ☐03 | ☐04 | ☐05 | ☐06 | ☐07 | ☐08 | ☐09 | ☐10 | ☐99(NSP) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Q15a.** **If rating is less than 8 at Q14**: Why did your visit here (in _____) not meet your expectations better?
➔ **Comments regarding the current stopover port and not the Cruise ship or Cruise ship company**

_____

_____

**Q15b.** What did you like the most during your stopover in _____?

_____

## PASSENGERS ONLY

**Q16a**. Before this visit, how many times have you come to the province of Quebec in the last three years (since 2007)?

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| None | ☐ 01 | Twice (two times) | ☐ 03 | Four times or more | ☐ 05 |
| One time only | ☐ 02 | Three times | ☐ 04 | Lives in Quebec | ☐ 06 |

**Q16b**. Do you plan to return to the province of Quebec in the next 3 years?

| | | | |
|---|---|---|---|
| Yes | ☐ 01 | Not sure | ☐ 03 |
| No | ☐ 02 | I live in the province of Quebec | ☐ 04 |

**Q17b.** In the past five years (and excluding this cruise), how many cruises have you personally taken?
_____ **If the answer is "0"➔ GO TO Q19**

**Q18.** Which other destination(s) have you visited in past cruises? **(Note all destinations)**

| | |
|---|---|
| Canada | ☐ 01 |
| Europe | ☐ 02 |
| Caribbean / Bahamas / Bermuda / Antilles | ☐ 03 |
| USA / Alaska | ☐ 04 |
| Latin America | ☐ 05 |
| Other(s) | ☐ 98 ➔ **Specify**: _____ |

**Q19.** Among the following options, what was **the most important** in choosing your current cruise?

| | | | |
|---|---|---|---|
| The price of the cruise | ☐01 | An agent / travel agency | ☐06 |
| The destination / stopovers | ☐02 | Advertising (magazines / ads, etc.) | ☐07 |
| The ship | ☐03 | Internet | ☐08 |
| Proximity to your home | ☐04 | A friend / family member / acquaintance | ☐09 |
| Time of year (season) to travel | ☐05 | Other, specify: _____ | ☐10 |

## ASK ALL

**Q20.** Which country you are from?

| | | |
|---|---|---|
| Canada | ☐ 01 ➔ Specify province:_____ | City:_____ |
| Europe | ☐ 02 ➔ Specify Country:_____ | City:_____ |
| United States | ☐ 03 ➔ Specify the state:_____ | City:_____ |
| Other | ☐ 04 ➔ Specify: _____ | |

**Q21**. What year were you born? _____

**Q22.** Which income category corresponds to your total family income before tax?
➔ **Whole numbers only, pay attention to the currency.**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Less than to $40,000 | ☐ 01 | Less than 25,000 Euros | ☐ 01 |
| $40,000 to $59,999 | ☐ 02 | 25,000 to 39,999 Euros | ☐ 02 |
| $60,000 to $79,999 | ☐ 03 | 40,000 to 49,999 Euros | ☐ 03 |
| $80,000 to $120,000 | ☐ 04 | 50,000 to 80,000 Euros | ☐ 04 |
| More than $120,000 | ☐ 05 | More than 80,000 Euros | ☐ 05 |
| Refusal | ☐ 99 ➔ **GO TO Q23** | | |

**Q22a.** If other currency, ask for exact amount _____currency_____

**Q23**. If refusal at Q22: Can you tell me if your total family income exceeds $60,000 (Canadian or US dollars) or 40,000 Euros?

| | |
|---|---|
| Yes | ☐ 01 |
| No | ☐ 02 |
| Refusal | ☐ 99 |

**Q24.** Do you have any comments to make about your cruise experience? ➔ **Write any comments regarding the port or the province of Quebec**
_____
_____
_____

**WE WOULD LIKE TO THANK YOU FOR YOUR COOPERATION!**

**INTERVIEWER PLEASE RECORD THE WEATHER:**

| | |
|---|---|
| Sunny | ☐ 01 |
| Generally sunny skies / sunny with cloudy periods | ☐ 02 |
| Cloudy with clear periods / mostly cloudy | ☐ 03 |
| Overcast / Mostly cloudy | ☐ 04 |
| Showers / light rain / rain | ☐ 05 |