
Rapport d'étude consolidé

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

Présenté au ministère du Tourisme du Québec



Le 1^{er} 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 : 978-2-550-62914-6 (En ligne)

Table des matières

	Page
Contexte de réalisation du mandat	3
Méthodologie	4
Modèle de présentation du rapport d'étude	7
Faits saillants et principaux constats	8
Profil détaillé des répondants	16
Résultats détaillés de la collecte de données	22
1. Situation des visiteurs dans le port d'escale ciblé le jour de l'entrevue	24
2. Port d'embarquement des visiteurs pour la croisière	25
3. Choix, durée du séjour et mode d'hébergement des visiteurs en situation de préembarquement	26
4. Port de débarquement des visiteurs pour la croisière	30
5. Choix et intention de séjour des visiteurs au moment du débarquement	31
6. Nombre d'heures passées à terre, en moyenne, par les visiteurs durant le séjour dans le port d'escale ciblé	35
7. Participation des visiteurs à un ou des forfaits d'excursion durant le séjour dans le port d'escale ciblé	36
8. Raison de la non-participation à un forfait d'excursion pendant le séjour dans le port d'escale ciblé	37
9. Nombre de forfaits d'excursion réalisés par les visiteurs durant le séjour dans le port d'escale ciblé	38
10. Modes d'acquisition d'un forfait d'excursion tout inclus par les visiteurs	39
11. Satisfaction de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque critère et dans chaque port d'escale ciblé	40
12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé	41
13. Attentes de l'ensemble des visiteurs envers chaque port d'escale ciblé	48
14. Raisons de la non-réponse aux attentes des visiteurs	49
15. Coups de cœur de l'ensemble des visiteurs dans chaque port d'escale ciblé	50
16. Proportion de croisiéristes ayant visité la province de Québec depuis trois ans	51
17. Intérêt des croisiéristes pour un retour au Québec d'ici les trois prochaines années	52
18. Habitudes de croisières des croisiéristes	53
19. Éléments qui influent sur le choix de la présente croisière	55
20. Dépenses des visiteurs durant leur séjour dans le port d'escale ciblé	57
Annexe – Résultats de 2009 – Questions portant sur les dépenses, la satisfaction, les attentes et le principal coup de cœur	60

Contexte de réalisation du mandat

Le ministère du Tourisme (MTO), maître d'œuvre de la *Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent*, est soucieux d'acquérir et de maintenir une connaissance fine de sa clientèle qui voyage à bord des navires de croisières internationales qui sillonnent le fleuve Saint-Laurent, de son niveau de satisfaction par rapport aux différentes composantes de son expérience touristique et des retombées économiques de son passage au Québec.

Afin d'atteindre ces objectifs, le MTO entend notamment assurer la réalisation d'un sondage annuel auprès des passagers et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières qui visitent des escales visées par la stratégie. Le sondage s'inscrit en continuité de ceux réalisés par l'Association des croisières du Saint-Laurent (ACSL) en 2004, 2006 et 2008 et par le ministère du Tourisme en 2009. Il vise également une adaptation au contexte de la stratégie des études périodiques menées par Business Research & Economic Advisors (*BREA*) pour le compte de Cruise Lines International Association et de North West Cruise Ship Association.

L'information recueillie doit être rigoureuse, fiable et de qualité. Elle doit aussi être comparable et compatible dans le temps avec celle tirée des études menées par BREA. C'est dans cette optique que le ministère du Tourisme a invité Doxa Focus et Segma Recherche à réaliser conjointement ce sondage, pour une troisième année consécutive.

Méthodologie

La présente étude de nature quantitative a été réalisée par l'intermédiaire d'un sondage en face à face; elle s'est échelonnée du 3 juin au 24 octobre 2010 inclusivement. Au total, 2 381 personnes* ont été sondées, dont 2 198 passagers et 183 membres d'équipage qui voyageaient à bord d'un des navires de croisières parmi les suivants :

Navire	Ligne maritime
<i>Eurodam</i>	Holland America Line
<i>Maasdam</i>	Holland America Line
<i>Arcadia</i>	P&O Cruises
<i>Aurora-Guss</i>	P&O Cruise
<i>Norwegian Jewel</i>	Norwegian Cruise Line
<i>Norwegian Spirit</i>	Norwegian Cruise Line
<i>Costa Atlantica</i>	Costa Cruise
<i>Crown Princess</i>	Princess Cruises
<i>Queen Mary 2</i>	Cunard Cruise Line
<i>Aida Luna</i>	Aida Cruise
<i>Crystal Symphony</i>	Crystal Cruises
<i>Silver Whisper</i>	Silversea Cruises
<i>Canadian Empress</i>	St-Lawrence Cruise Lines
<i>Amadaeus</i>	Phoenix Reisen
<i>Celebrity Summit</i>	Celebrity Cruises
<i>Clelia II</i>	Travel Dynamics International
<i>Hanseatic</i>	Hapag-Lloyd Cruises
<i>MSC Poesia</i>	MSC Cruises
<i>The World</i>	Residensea

* La taille de cet échantillon permet une marge d'erreur avec l'effet de plan de +/- 3,76 %, dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

Méthodologie

Les ports ciblés dans le cadre du sondage étaient les suivants :

Port	Nombre réel de répondants	Proportion réelle	Proportion pondérée
Québec	n= 925	38,9 %	59,2 %
Montréal	n= 434	18,2 %	18,7 %
Saguenay	n= 445	18,7 %	11,1 %
Baie-Comeau	n= 203	8,5 %	2,3 %
Gaspé	n= 143	6,0 %	4,8 %
Sept-Îles	n= 199	8,4 %	3,3 %
Trois-Rivières	n= 32	1,3 %	0,6 %
Îles-de-la-Madeleine*	n= 0	0 %	0 %
Havre-Saint-Pierre*	n= 0	0 %	0 %

Comme ce fut le cas en 2004, 2006, 2008 et 2009, les entrevues ont été réalisées à des heures variables, pendant la semaine et la fin de semaine, afin d'assurer une représentativité maximale des résultats et de respecter les arrivées et les départs des navires échantillonnés.

L'ensemble des visiteurs qui ont été invités à répondre à un questionnaire ont été sélectionnés de façon aléatoire parmi tous les visiteurs qui voyageaient à bord d'un navire et qui ont foulé le sol d'un port ciblé.

Afin de ne jamais sonder les mêmes visiteurs dans deux ports différents, chaque navire échantillonné a été sondé à une seule occasion au cours d'un même itinéraire.

Avertissement : Les résultats de recherche de la destination Trois-Rivières doivent être interprétés avec une extrême prudence en raison du faible nombre de répondants et, par conséquent, de la marge d'erreur élevée pour ce port ciblé.

** Ports n'ayant reçu aucun visiteur en 2010 en raison de l'annulation par les navires devant visiter ces destinations, mais qui ont été échantillonnés en début de mandat.*

Méthodologie

Le lieu de collecte de données privilégié dans les ports de Baie-Comeau, Gaspé, Sept-Îles et Trois-Rivières a été le quai où était amarré le navire échantillonné (collecte de données réalisée entièrement à l'extérieur), alors que dans les villes de Québec, de Montréal et de Saguenay, ce lieu a été le terminal de croisières, un lieu réservé aux répondants ciblés, et le quai, selon l'emplacement d'amarrage du navire échantillonné (collecte de données réalisée à l'intérieur et à l'extérieur, selon le cas).

Les langues de collecte de données ont été les suivantes : anglais (94 %) et français (6 %). Toutes les entrevues ont été réalisées par des interviewers bilingues ayant reçu au préalable une formation portant sur le contenu du questionnaire.

Le questionnaire qui a été utilisé afin de réaliser les entrevues est celui qui avait servi en 2009. Notons toutefois qu'il a été bonifié par Doxa Focus, Segma Recherche et le ministère du Tourisme pour améliorer la qualité et la quantité des données recueillies. Le questionnaire a été approuvé par le client avant le début de la collecte de données.

Les données recensées sur le terrain ont été saisies à l'aide du logiciel Interviewer de Voxco. Quant au traitement statistique des données, il a été réalisé avec le logiciel STATXP, afin de dégager des résultats statistiquement significatifs selon les sous-groupes de répondants.

Modèle de présentation du rapport d'étude

Afin de faciliter la lecture du présent rapport d'étude, le format de présentation des résultats des sondages réalisés antérieurement a été respecté. Il se présente comme suit :

- les faits saillants pour chacune des questions figurent dans un encadré en haut de page;
- pour chaque variable mesurée en 2010 :
 - un tableau présente les résultats obtenus en comparaison avec ceux des études précédentes (2004, 2006, 2008 et 2009)*;
 - une interprétation des différences significatives selon les sous-groupes contenant un minimum de 50 répondants est présentée à la suite du tableau, sous forme de texte, dans la mesure où celle-ci est pertinente à l'analyse, soit quand des écarts significatifs sont observés, à un niveau de confiance d'au moins 95 %.

Précisons que, contrairement aux mesures prises antérieurement, les résultats portant sur les dépenses effectuées par les visiteurs ont été isolés et constituent une section indépendante du présent rapport d'étude.

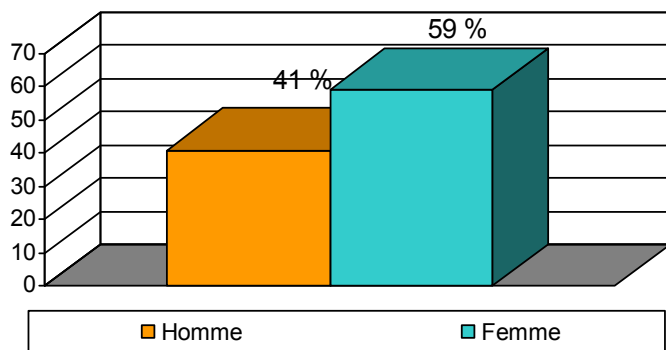
Finalement, la section Annexe présente les réponses obtenues en 2009 à certaines questions qui ont également été posées en 2010.

** Les données 2004 et 2006 sont incluses dans le rapport, à titre indicatif. Toutes comparaisons avec les résultats de l'enquête 2008 doivent être effectuées avec précaution puisque la méthodologie de l'étude a évolué en 2009 et 2010. Par ailleurs, en raison du facteur d'arrondissement, les totaux présentés dans certains tableaux peuvent être légèrement supérieurs ou légèrement inférieurs à 100 %.*

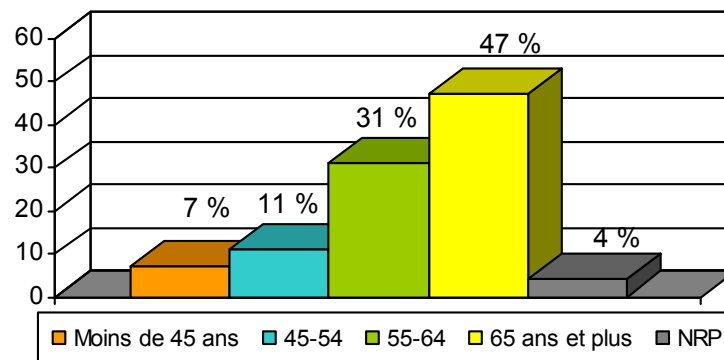
Faits saillants et principaux constats

Profil des croisiéristes (n = 2 198) – principales variables uniquement

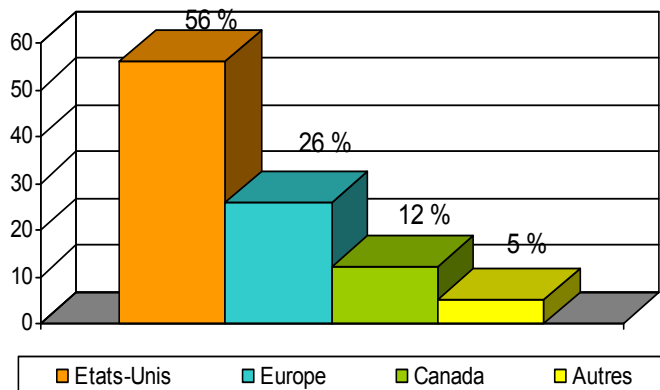
SEXE



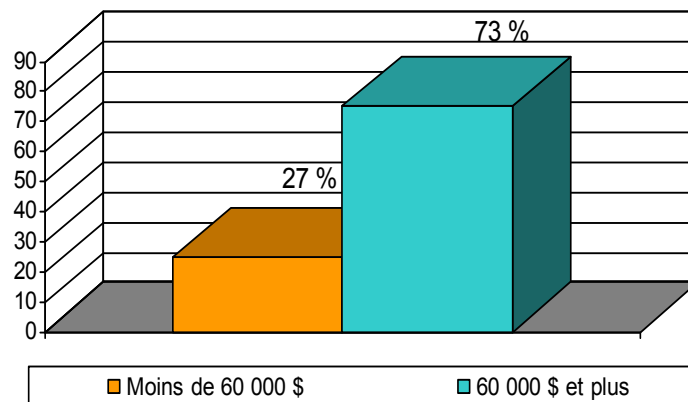
ÂGE



PROVENANCE

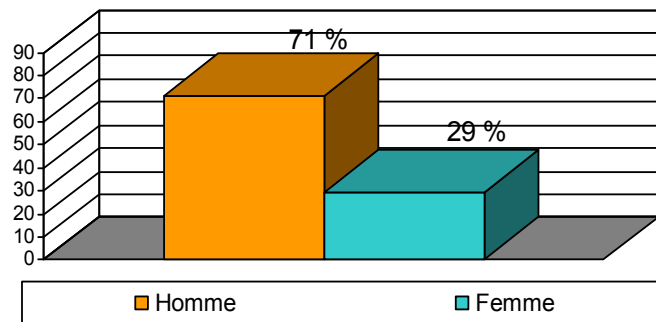


REVENU FAMILIAL BRUT

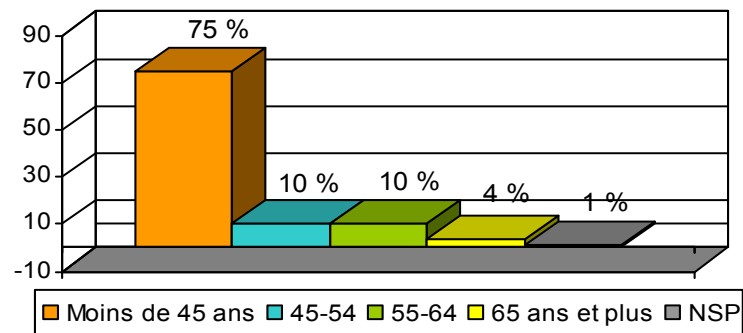


Profil des membres d'équipage (n = 183) – principales variables uniquement

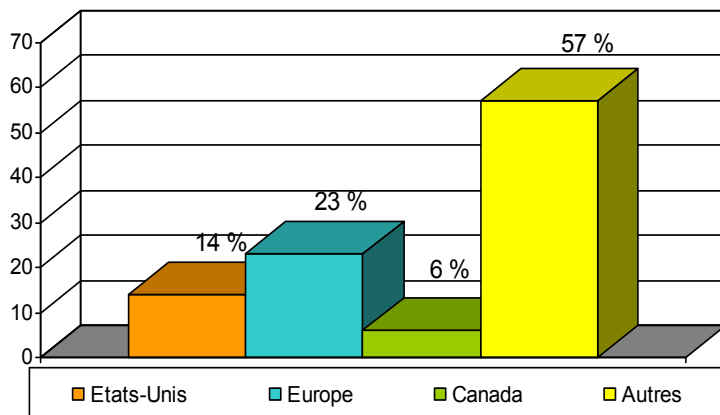
SEXE



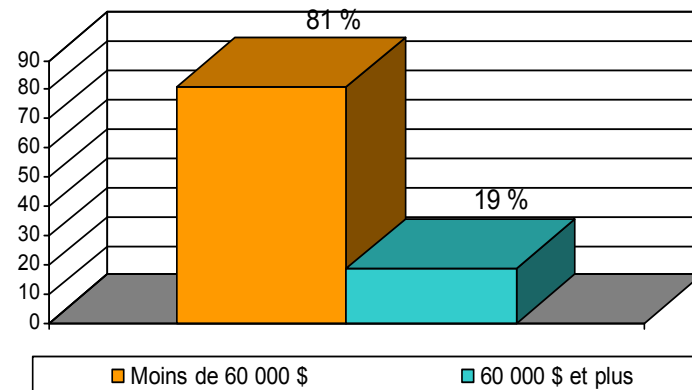
ÂGE



PROVENANCE



REVENU FAMILIAL BRUT



À la lumière des résultats obtenus dans le cadre de la collecte de données réalisée dans les ports de Québec, Montréal, Saguenay, Baie-Comeau, Gaspé, Sept-Îles et Trois-Rivières du 3 juin au 24 octobre 2010 auprès de 2 381 répondants, dont 2 198 passagers et 183 membres d'équipage des navires de croisières internationaux, il s'avère pertinent de présenter les faits saillants et principaux constats suivants.

Situation des visiteurs dans le port d'escale ciblé le jour de l'entrevue (Q2)

➤ Au moins quatre visiteurs sur cinq, toutes clientèles confondues, étaient en situation d'escale dans le port ciblé le jour de l'entrevue (87 %).

Port d'embarquement et de débarquement des visiteurs au cours de la croisière (Q3, Q4)

➤ Un plus grand nombre de visiteurs, toutes clientèles confondues, ont commencé ou terminé leur croisière dans la province de Québec en 2010 (30 % en embarquement par rapport à 15 % en 2009; 25 % en débarquement par rapport à 17 % en 2009).

Choix, durée de séjour et mode d'hébergement des visiteurs en préembarquement et postdébarquement (Q3a, Q3b, Q3c, Q3d, Q4a, Q4b, Q4c, Q4d)

➤ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui ont commencé ou terminé leur croisière dans un port situé au Québec sont plus nombreux en 2010 à avoir séjourné au moins une nuitée dans la province de Québec avant d'embarquer à bord d'un navire ou à prévoir le faire à la fin de leur croisière (66 % en préembarquement par rapport à 61 % en 2009; 44 % en postdébarquement par rapport à 41 % en 2009).

➤ Bien qu'en perte de popularité, le mode d'hébergement hôtel, motel et auberge demeure en 2010 celui qui est le plus souvent privilégié par les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui désirent séjourner dans la province de Québec avant ou après leur croisière (76 % en préembarquement par rapport à 91 % en 2009; 70 % en postdébarquement par rapport à 76 % en 2009).

➤ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui ont séjourné au Québec en 2010 avant ou après leur croisière ont visité principalement les régions de Montréal et de Québec (58 % et 40 % en préembarquement; 51 % et 48 % en postdébarquement).

➤ Au moins un visiteur sur quatre (28 %), toutes clientèles confondues, est arrivé en avion avec un transporteur canadien, tandis qu'au moins un visiteur sur trois (36 %) devait repartir avec un transporteur canadien (Air Canada presque exclusivement dans les deux cas).

Nombre d'heures passées à terre par les visiteurs durant le séjour dans le port d'escale ciblé (Q5)

➤ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, ont passé en moyenne 6,1 heures à terre durant leur séjour dans le port d'escale ciblé, soit 0,6 heure de moins qu'en 2009.

Participation des visiteurs à un ou des forfaits d'excursion durant le séjour dans le port d'escale ciblé (Q6, Q7a)

➤ En 2010, près de deux visiteurs sur cinq (39 %), toutes clientèles confondues, ont participé à au moins un forfait d'excursion durant leur séjour dans le port d'escale ciblé, un résultat en hausse de 1 point par rapport à 2009. De ce nombre, presque tous les visiteurs (89 %) réalisent habituellement un seul forfait d'excursion durant leur séjour dans un port d'escale ciblé, un résultat tout de même en baisse par rapport à 2009.

Raison de la non-participation à un forfait d'excursion durant le séjour dans le port d'escale ciblé (Q6a)

➤ Un plus grand nombre de visiteurs, toutes clientèles confondues, qui ont décidé de ne pas participer à un forfait d'excursion durant leur escale en 2010 ont préféré faire d'autres activités (56 % par rapport à 44 % en 2009, soit un résultat en hausse de 12 points).

Habitude d'achat des visiteurs d'un forfait d'excursion tout inclus (Q8)

➤ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, sont de plus en plus nombreux dans le temps à faire l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (49 % par rapport à 46 % en 2009, 45 % en 2008, 30 % en 2006 et 22 % en 2004).

Évaluation des destinations visitées pendant la croisière (Q13)

➤ Québec conserve le premier rang de tous les ports d'escale ciblés dans le cadre du sondage et demeure la ville qui obtient la meilleure note d'appréciation comme destination touristique pour une cinquième année consécutive, toutes clientèles confondues (9,4 sur 10 par rapport à 9,3 sur 10 en 2009, 9,4 sur 10 en 2008, 9,3 sur 10 en 2006 et 9,2 sur 10 en 2004). Vient ensuite Montréal qui conserve le deuxième rang malgré un résultat inférieur de 0,2 point en 2010 (8,5 sur 10 par rapport à 8,7 en 2009, 8,3 sur 10 en 2008, 2006 et 2004), puis Saguenay qui se classe au troisième rang grâce à une note d'appréciation de 8,1 sur 10, en hausse de 0,2 point par rapport à la dernière mesure (8,1 sur 10 par rapport à 7,9 sur 10 en 2009 et 8,2 sur 10 en 2008).

« Top 3 » des ports d'escale ciblés pour chaque élément sondé

	Résultats 2010 Premier rang	Résultats 2010 Deuxième rang	Résultats 2010 Troisième rang
Destination touristique	Québec 9,4 / 10	Montréal 8,5 / 10	Saguenay 8,1 / 10
Escale en général	Québec 9,4 / 10	Saguenay 8,5 / 10	Montréal 8,2 / 10
Accueil des résidents	Baie-Comeau 9,6 / 10	Saguenay 9,5 / 10	Gaspé / Sept-Îles 9,4 / 10
Expérience de magasinage	Québec 8,9 / 10	Montréal 8,5 / 10	Saguenay 8,0 / 10
Variété des boutiques	Québec 8,7 / 10	Montréal 8,4 / 10	Saguenay 7,5 / 10
Prix (toutes activités confondues)	Saguenay 7,8 / 10	Montréal 7,7 / 10	Québec / Baie-Comeau 7,5 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	Québec 9,1 / 10	Saguenay 8,9 / 10	Baie-Comeau 8,7 / 10
Sites historiques et musées	Québec 9,4 / 10	Montréal 9,2 / 10	Gaspé 9,0 / 10
Excursions effectuées	Baie-Comeau 9,4 / 10	Québec 9,3 / 10	Gaspé 9,1 / 10
Paysages sur l'eau	Québec 9,6 / 10	Saguenay / Gaspé 9,4 / 10	Sept-Îles 8,8 / 10
Réponse aux attentes	Québec 9,3 / 10	Saguenay 8,8 / 10	Montréal 8,6 / 10

➤ Note : La ville deTrois-Rivières est absente du classement précédent en raison du trop faible nombre de visiteurs sondés dans ce port d'escale ciblé.

Attentes des visiteurs à l'égard de chacun des ports d'escale ciblés (Q14, Q15a)

➤ Québec, avec une note de 9,3 sur 10, demeure en 2010 la destination qui se classe au premier rang de tous les ports d'escales ciblés en ce qui a trait à la réponse aux attentes. Viennent ensuite les destinations de Saguenay (8,8 sur 10) et de Montréal (8,6 sur 10). Notons que la température (21 %) est la principale raison pour laquelle 237 répondants, toutes clientèles confondues, ont affirmé que leur visite avait relativement peu ou pas du tout répondu à leurs attentes (7 sur 10 ou moins).

Coups de cœur des visiteurs pour chacun des ports d'escale ciblés (Q15b)

➤ Avec une hausse importante de 10 points par rapport à 2009, les visiteurs, toutes clientèles confondues, confirment que leur principal coup de cœur durant leur séjour demeure l'architecture, les bâtiments et les villes qu'ils ont eu l'occasion de découvrir (38 %). Viennent ensuite les paysages, la nature et la vue en général (23 %) qui conservent le second rang, de même que la population locale (11 %) qui conserve, pour sa part, le troisième rang.

Habitude de visite au Québec et intention de retour des croisiéristes (Q16a, Q16b)

➤ Alors qu'au moins trois croisiéristes sur quatre (78 %) ont mentionné n'avoir jamais visité le Québec au cours des trois dernières années, près de deux croisiéristes sur cinq (39 %) ont affirmé qu'ils comptent revenir au Québec d'ici trois ans, soit un résultat fort positif, en hausse de 11 points par rapport à 2009.

Habitude de croisières des croisiéristes (Q17)

➤ La tendance observée depuis 2009 est que les croisiéristes semblent effectuer en moyenne un moins grand nombre de croisières avant d'en faire une dans le couloir du Saint-Laurent (cinq croisières en moyenne par rapport à huit croisières en moyenne en 2004, 2006 et 2008). Au total, 15 % des croisiéristes sondés en 2010 en étaient à leur première croisière, un résultat en hausse de 5 points par rapport à 2009, qui tend à confirmer que le couloir du Saint-Laurent gagne en popularité.

Destinations visitées au cours des croisières précédentes par les croisiéristes (Q18)

➤ Les trois destinations les plus souvent visitées dans le passé par les croisiéristes demeurent les mêmes dans le temps malgré une variation des pourcentages qui s'explique par le fait que les croisiéristes font en moyenne un nombre moins élevé de croisières avant d'en effectuer une au Québec. En 2010, la destination Sud conserve le premier rang malgré une baisse de 12 points par rapport à 2009 (51%), *ex æquo* avec la destination Europe, en baisse de 9 points par rapport à 2009 (51 %). Les États-Unis passent du 2^e au 3^e rang, en baisse de 18 points par rapport à 2009 (51 %).

La destination Canada connaît une seconde baisse en deux ans (moins 7 points par rapport à 2009), ce qui signifie qu'un plus grand nombre de croisiéristes en étaient à leur première croisière dans le couloir du Saint-Laurent, voire au Canada, au moment de la réalisation du présent sondage, et ce qui traduit également un élargissement du bassin de la clientèle.

Éléments qui influent sur le choix de la présente croisière (Q19)

➤ De toute évidence, ce qui influe le plus sur les croisiéristes pour qu'ils choisissent une croisière dans le couloir du Saint-Laurent, c'est la destination et les escales, avec un résultat identique à celui de 2009 (67 %). Viennent ensuite, loin derrière, le prix du forfait croisière qui s'empare du second rang, en hausse de deux points par rapport à la mesure précédente (9 %), puis le navire qui se hisse au troisième rang des éléments les plus déterminants dans le choix d'une croisière, en hausse de 3 points (8 %).

Dépenses réalisées par les visiteurs en ce qui a trait aux forfaits d'excursion (Q9, Q10)

➤ Les dépenses moyennes totales des passagers des navires de croisières internationales au Québec en 2010 s'élevaient à 192,92 \$, alors que celles des membres d'équipage totalisaient 72,74 \$. Les dépenses des passagers et des membres d'équipage au cours de leur séjour dans les villes portuaires durant les escales ou avant l'embarquement constituent le principal poste de dépenses avec des moyennes respectives de 101,03 \$ et 64,63 \$. Les nuitées additionnelles faites par les passagers en embarquement pour une croisière ou après leur débarquement dans une ville du Québec représentent le second poste de dépense, à 71,93 \$, loin devant les forfaits effectués au moment des visites des villes portuaires qui totalisent une dépense moyenne de 19,96 \$ par croisiériste. Dans le cas des membres d'équipage, les dépenses pour les forfaits et celles pour les nuitées additionnelles sont plus marginales; elles sont respectivement de 4,35 \$ et de 3,76 \$ par individu.

Dépenses réalisées par les visiteurs dans les ports d'escale ciblés (Q11, Q12)

➤ La structure des dépenses des passagers (toutes les dépenses, sauf les nuitées additionnelles dont la valeur est basée sur des moyennes de dépenses établies par le ministère du Tourisme du Québec) démontre que l'hébergement commercial (hôtel ou autres) représente le principal poste de dépenses à 18,3 %, suivi de l'achat de souvenirs et des aliments et boissons consommés dans les bars ou les restaurants avec 17,7 % chacun. Les forfaits achetés à bord des navires ou directement à quai comptent pour 16,5 % des dépenses totales des passagers, suivis des achats de vêtements et de chaussures.

Profil détaillé des répondants

Par catégorie et par profil

Sexe du répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Hommes	48	41	71
Femmes	52	59	29

Âge du répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
18 à 24 ans	3	1	10
25 à 34 ans	11	2	38
35 à 44 ans	9	4	27
45 à 54 ans	11	11	10
55 à 64 ans	26	31	10
65 ans et plus	37	47	4
Refus de répondre	3	4	1
<i>Moins de 45 ans</i>	23	7	75
<i>45 ans et plus</i>	74	89	24

Provenance du répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
États-Unis	47	56	14
Europe	26	26	23
Canada	10	12	6
Autre	17	5	57

Par catégorie et par profil

Provenance du répondant – répartition pour les États-Unis	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Californie	18	18	12
Floride	9	9	15
New York	9	9	12
Texas	6	7	2
New Jersey	6	6	5
Pennsylvanie	4	4	-
Illinois	4	3	7
Ohio	3	3	5
Washington	3	3	2
Virginie	3	2	7
Arizona	3	3	5
Michigan	2	2	5
Georgie	2	2	-
Colorado	2	2	2
Oregon	2	2	-
Maryland	2	2	-
Missouri	2	2	5

États où habitent moins de 2 % des répondants (deux clientèles confondues) : Alabama, Alaska, Arkansas, Caroline du Nord, Caroline du Sud, Connecticut, Dakota du Nord, Delaware, District de Columbia, Hawaï, Idaho, Indiana, Iowa, Kansas, Kentucky, Louisiane, Maine, Massachusetts, Minnesota, Mississippi, Montana, Nebraska, Nevada, New Hampshire, Nouveau-Mexique, Oklahoma, Tennessee, Utah, Vermont, Virginie Occidentale, Wisconsin, Wyoming, Puerto Rico.

Par catégorie et par profil

Provenance du répondant – répartition pour le Canada	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Ontario	31	30	44
Colombie-Britannique	30	29	31
Prairies	15	16	13
Québec	23	24	13
Terre-Neuve	<1	<1	-
Territoires du Nord-Ouest	<1	<1	-
Nouveau-Brunswick	<1	<1	-

Revenu familial brut (avant impôt) du répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Moins de 40 000 \$ CAD	22	7	64
40 000 \$ CAD à 59 999 \$ CAD	19	20	17
60 000 \$ CAD à 79 999 \$ CAD	24	30	8
80 000 \$ CAD à 120 000 \$ CAD	17	21	6
Plus de 120 000 \$ CAD	18	22	5
<i>Moins de 60 000 \$</i>	<i>41</i>	<i>27</i>	<i>81</i>
<i>60 000 \$ et plus</i>	<i>59</i>	<i>73</i>	<i>19</i>

Langue de l'entrevue avec le répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Anglais	94	94	94
Français	6	6	6

Par catégorie et par profil

Pourcentage de questionnaires remplis auprès de chaque clientèle en fonction de la température du jour	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Ensoleillée	30	30	30
Généralement ensoleillée / ensoleillée avec passages nuageux	18	19	15
Nuageux avec éclaircies	8	9	3
Nuageux / plutôt nuageux	32	31	36
Averses de pluie / faible pluie / pluie	12	11	16

Pourcentage de questionnaires remplis auprès de chaque clientèle en fonction de la période de réalisation	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Avril / mai / juin	9	8	13
Juillet / août	3	4	2
Septembre / octobre	88	88	85

Capacité du navire sur lequel voyageait le répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Moins de 1 000 passagers	12	8	22
1 000 à 1999 passagers	50	52	45
2 000 à 2999 passagers	26	27	22
3 000 passagers et plus	13	13	11

Par catégorie et par profil

Ligne maritime avec laquelle voyageait le répondant	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Holland America Line (<i>Eurodam / Maasdam</i>)	25	26	23
Princess Cruises (<i>Crown Princess</i>)	13	13	11
Norwegian Cruise Line (<i>Norwegian Jewel/Norwegian Spirit</i>)	11	11	9
Celebrity Cruises (<i>Celebrity Summit</i>)	9	9	9
Costa Cruise (<i>Costa Atlantica</i>)	9	9	9
MSC Cruises (<i>MSC Poesia</i>)	8	9	7
P&O Cruise (<i>Aurora-Guss/Arcadia</i>)	6	7	3
Aida Cruise (<i>Aida Luna</i>)	6	6	6
Crystal Cruises (<i>Crystal Symphony</i>)	6	5	9
Cunard Cruise Line (<i>Queen Mary 2</i>)	3	3	-
Phoenix Reisen (<i>Amadaeus</i>)	2	1	5
Residensea (<i>The World</i>)	1	<1	3
Silversea Cruises (<i>Silver Whisper</i>)	1	<1	2
Travel Dynamics International (<i>Clelia II</i>)	<1	<1	2
Hapag-Lloyd Cruises (<i>Hanseatic</i>)	<1	<1	-
St-Lawrence Cruise Lines (<i>Canadian Empress</i>)	<1	<1	2

Par catégorie et par profil

Situation du navire	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
Destination	41	43	35
- Avec nuitée	28	29	27
- Sans nuitée	13	14	9
Escale	59	57	65
- Avec nuitée	11	10	14
- Sans nuitée	48	48	50

Type d'arrêt du navire	Total	Croisiéristes	Membres d'équipage
	%	%	%
À quai	94	94	92
Au mouillage	6	6	8

Résultats détaillés de la collecte de données

1. Situation des visiteurs dans le port d'escale ciblé le jour de l'entrevue

Au moins quatre visiteurs sur cinq, toutes clientèles confondues, étaient en situation d'escale dans le port ciblé le jour de l'entrevue (87 % répartis comme suit : croisiéristes : 83 %; membres d'équipage : 99 %), ce qui correspond à une hausse importante par rapport à 2009.

Q.2 Personnellement, est-ce que vous commencez aujourd'hui votre croisière, vous la terminez aujourd'hui ou vous êtes en escale?

	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Équipage 2010 (n = 183)	Croisiéristes 2009 (n = 1 960)	Équipage 2009 (n = 165)
	%	%	%	%
Embarquement / je commence ma croisière aujourd'hui	15	1	28	5
Escale	83	99	64	90
Débarquement / je termine ma croisière aujourd'hui	2	-	8	5

➤ Les visiteurs qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de moins de 1 000 passagers ou de 2 000 à 2 999 passagers sont les plus nombreux à avoir été sondés en position d'escale (99 % et 97 %). Il en est ainsi pour les visiteurs dont le revenu familial annuel brut est inférieur à 60 000 \$ par rapport à ceux dont ce même revenu est de 60 000 \$ et plus (92 % par rapport à 85 %), pour les visiteurs âgés de moins de 45 ans par rapport à ceux de 45 ans et plus (95 % par rapport à 84 %) et pour les visiteurs qui ont répondu ne pas savoir s'ils comptent revenir au Québec dans les trois prochaines années par rapport à ceux qui n'ont pas l'intention d'y revenir (88 % par rapport à 76 %).

➤ Les visiteurs sondés à Montréal sont les moins nombreux à avoir été interrogés en position d'escale (41 %). Ce résultat s'explique par le fait que cette destination est celle qui accueille le plus grand nombre de visiteurs dont le navire est en situation de destination sans nuitée.

2. Port d'embarquement des visiteurs pour la croisière

Un plus grand nombre de visiteurs ont commencé leur croisière dans la province de Québec en 2010 par rapport à 2009. En effet, près d'un visiteur sur trois, toutes clientèles confondues, a embarqué sur un navire au Québec, un résultat qui représente le double du résultat obtenu en 2009, c'est-à-dire 30 % répartis comme suit : croisiéristes : 35 %, en hausse de 19 points; membres d'équipage : 15 %, en hausse de 4 points.

Q.3 À quel port avez-vous embarqué pour cette croisière?

	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Équipage 2010 (n = 183)	Croisiéristes 2009 (n = 1 468)	Équipage 2009 (n = 158)
	%	%	%	%
Port du Québec	35	15	16	11
<i>Québec</i>	16	8	14	6
<i>Montréal</i>	19	8	2	5
<i>Autre port du Québec</i>	<1	-	-	-
Port hors Québec	65	85	84	87
<i>Autres provinces canadiennes</i>	1	4	2	2
<i>États-Unis</i>	55	51	69	53
<i>Autres pays</i>	8	30	14	32

➤ Les croisiéristes qui ont passé trois heures ou moins à terre en moyenne durant leur séjour sont plus nombreux que ceux qui ont passé six heures ou plus à terre en moyenne durant leur escale à avoir embarqué dans un port situé au Québec (51 % par rapport à 16 %). Il en est de même pour ceux qui ont accordé une note de 7 sur 10 ou moins au port d'escale ciblé comme destination touristique par rapport à ceux qui ont accordé une note de 10 sur 10 à la destination (51 % par rapport à 19 %), de même que pour les croisiéristes qui habitent au Canada ou dans un autre pays qu'en Europe et aux États-Unis par rapport à ceux qui viennent d'Europe (47 % et 52 % par rapport à 28 %).

➤ Les croisiéristes sondés à Baie-Comeau sont les plus nombreux à avoir commencé leur croisière dans un port situé au Québec (99 %), tandis que ceux interrogés à Gaspé sont les moins nombreux à avoir commencé leur croisière dans la province (1 %), un résultat qui peut simplement s'expliquer par la situation du navire au moment de la réalisation des entrevues dans ce port et par l'itinéraire du navire (ex. : Baie-Comeau a reçu la visite de deux navires qui dont la destination est au Québec (embarquement et débarquement), tandis que Gaspé a reçu en mai la visite du *Maasdam* qui n'avait pas fait escale encore au Québec en 2011).

3. Choix, durée du séjour et mode d'hébergement des visiteurs en situation de préembarquement

3.1 Durée du séjour au Québec des visiteurs qui ont entrepris leur croisière dans la province

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui ont commencé leur croisière dans un port situé au Québec sont plus nombreux à avoir séjourné au moins une nuitée dans la province de Québec en 2010 avant d'entreprendre leur croisière (66 %, à l'exclusion des visiteurs qui habitent au Québec, par rapport à 61 % en 2009), ce qui représente un résultat en hausse de 5 points comparé à la dernière mesure (croisiéristes : 67 % par rapport à 65 % en 2009, en hausse de 2 points; membres d'équipage : 59 % par rapport à 36 % en 2009, en hausse importante de 23 points).

Q.3a Combien de nuits au total avez-vous séjourné dans la province de Québec avant d'embarquer pour entreprendre cette croisière?

	Croisiéristes 2010 (n = 954)	Équipage 2010 (n = 31)	Croisiéristes 2009 (n = 836)	Équipage 2009 (n = 22)
	%	%	%	%
Aucune nuitée	28	39	35	64
Une nuitée	32	36	31	25
Deux nuitées	20	9	20	-
Trois nuitées	9	14	8	3
Quatre nuitées et plus	6	0	5	8
J'habite au Québec	4	2	s.o.	s.o.
Ne se souvient plus / refus de répondre	1	-	<1	-
<i>Nombre de nuitée(es) passée(es) au Québec en moyenne</i>	<i>1,4</i>	<i>1,0</i>	1,3	0,7

➤ Note : Le précode *J'habite au Québec* a été ajouté au questionnaire en 2010 afin d'obtenir un plus haut degré de précision, d'où le fait qu'il n'y a aucune distinction entre cette clientèle et celle ayant séjourné au Québec au moins une nuitée en 2009.

➤ Les croisiéristes qui viennent d'un autre pays que les États-Unis, le Canada ou un pays d'Europe ainsi que ceux qui habitent aux États-Unis sont bien plus nombreux que ceux qui viennent du Canada et de l'Europe à avoir séjourné au moins une nuitée dans la province de Québec avant de commencer leur croisière (80 % et 78 % par rapport à 41 % et 51 %). Il en est de même pour les croisiéristes âgés de 45 ans et plus par rapport à ceux qui ont moins de 45 ans (68 % par rapport à 55 %).

➤ Les croisiéristes qui ont séjourné le plus longtemps en moyenne au Québec avant d'entreprendre leur croisière sont ceux en provenance des pays autres que les États-Unis, le Canada et des pays d'Europe (2,4 nuitées en moyenne par rapport à 1,5; 1,2 et 1,0 nuitée en moyenne).

3. Choix, durée du séjour et mode d'hébergement des visiteurs en situation de préembarquement

3.2 Type d'hébergement privilégié par les visiteurs qui ont séjourné au Québec avant d'entreprendre leur croisière

Parmi tous les modes d'hébergement offerts, les visiteurs, toutes clientèles confondues, privilégient encore en 2010 les nuitées dans un hôtel, un motel ou une auberge durant leur séjour dans la province de Québec avant d'entreprendre leur croisière, et ce, malgré le fait que ce mode d'hébergement est en baisse importante de 15 points par rapport à 2009 (76 % répartis comme suit : croisiéristes : 81 %; membres d'équipage : 42 %).

Soulignons que l'interprétation des résultats pour cette question doit être effectuée avec prudence parce que le résultat pour le mode d'hébergement *Navire* est vraisemblablement surévalué en raison d'une mauvaise compréhension en ce qui a trait au moment où commence réellement une croisière (soit le moment où le visiteur embarque sur le navire ou le moment où le navire quitte le port lorsque ce dernier est en situation de destination avec nuitée).

Q.3b Quel(s) mode(s) d'hébergement avez-vous utilisé(s)?

	Croisiéristes 2010 (n = 668)	Équipage 2010 (n = 18)	Croisiéristes 2009 (n = 548)	Équipage 2009 (n = 7)
	%	%	%	%
Hôtel / motel / auberge	81	42	93	61
Couette et déjeuner (B&B)	2	-	4	-
Famille / ami / connaissance	2	-	2	22
Camping	<1	-	-	-
Navire	16	57	2	17
Ne se souvient plus / refus de répondre	1	-	1	-

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 1 000 à 1 999 passagers sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 passagers et plus à avoir opté pour séjourner dans un hôtel, un motel ou une auberge avant de commencer leur croisière (95 % par rapport à 49 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2 999 passagers et 64 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 3 000 passagers et plus). Il en est de même pour les croisiéristes qui viennent des États-Unis par rapport à ceux qui habitent en Europe (87 % par rapport à 50 %).

3. Choix, durée du séjour et mode d'hébergement des visiteurs en situation de préembarquement

3.3 Région(s) visitée(s) par les visiteurs qui ont séjourné au Québec avant d'entreprendre leur croisière

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui ont séjourné dans la province de Québec en 2010 avant de commencer leur croisière ont visité principalement les régions de Montréal (58 % répartis comme suit : croisiéristes : 58 %; membres d'équipage : 50 %) et de Québec (40 % répartis comme suit : croisiéristes : 39 % et membres d'équipage : 46 %).

Tandis que les croisiéristes sont plus nombreux que les membres d'équipage à avoir séjourné dans la région de Montréal (58 % par rapport à 50 %), les membres d'équipage, quant à eux, sont plus nombreux que les croisiéristes à avoir séjourné dans la région de Québec (46 % par rapport à 39 %).

Q.3c Dans quelle(s) région(s) avez-vous séjourné?

	Croisiéristes 2010 (n = 668)	Équipage 2010 (n = 18)
	%	%
Montréal	58	50
Québec	39	46
Autres régions	3	-
Ne se souvient pas / refus de répondre	4	4

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de moins de 2 000 passagers sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 passagers et plus à avoir séjourné dans la région de Montréal (89 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de moins de 1 000 passagers et 73 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 1 000 à 1 999 passagers par rapport à 40 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2 999 passagers et 11 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 3 000 passagers et plus). Il en est ainsi pour les croisiéristes qui étaient en situation d'embarquement par rapport à ceux qui étaient en situation d'escale (73 % par rapport à 29 %), puis pour ceux qui n'ont pas l'intention de revenir au Québec dans les trois prochaines années par rapport à ceux qui en ont l'intention (67 % par rapport à 50 %).

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 3 000 passagers et plus sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de moins de 2 000 passagers à avoir séjourné dans la région de Québec avant d'entreprendre leur croisière (89 % par rapport à 11 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de moins de 1 000 passagers et 26 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 1 000 à 1 999 passagers). Il en est ainsi pour les croisiéristes qui étaient en escale par rapport à ceux qui étaient en situation d'embarquement (66 % par rapport à 26 %), de même que pour ceux qui ont l'intention de revenir au Québec au cours des trois prochaines années par rapport à ceux qui n'en ont pas l'intention (49 % par rapport à 31 %).

3. Choix, durée du séjour et mode d'hébergement des visiteurs en situation de préembarquement

3.4 Transporteur canadien utilisé par les visiteurs qui ont séjourné au Québec avant d'entreprendre leur croisière

Au moins un visiteur sur quatre, toutes clientèles confondues, est arrivé en avion avec un transporteur canadien (28 % répartis comme suit : croisiéristes : 29 %; membres d'équipage : 23 %).

Q.3d Êtes-vous arrivé en avion avec l'un des transporteurs canadiens suivants : Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, CanJet, Sky Service?

	Croisiéristes 2010 (n = 908)	Équipage 2010 (n = 30)
	%	%
Oui, arrivé avec un transporteur canadien	29	23
- <i>Air Canada</i>	25	23
- <i>West Jet</i>	3	-
- <i>Air Transat</i>	<1	-
- <i>Can Jet</i>	<1	-
- <i>Autre</i>	<1	-
Ne sait pas / refus de répondre	3	5
Non, arrivé avec un transporteur étranger	68	72

➤ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 3 000 passagers et plus sont beaucoup plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 à 2 999 passagers à avoir voyagé avec Air Canada (41 % par rapport à 15 %). Il en est de même, logiquement, pour les visiteurs qui habitent au Canada (38 %), et particulièrement pour les croisiéristes qui vivent au Canada par rapport à ceux qui viennent de l'Europe (37 % par rapport à 18 %).

4. Port de débarquement des visiteurs pour la croisière

Comme c'est le cas pour la situation de l'embarquement, un nombre plus élevé de visiteurs, toutes clientèles confondues, ont dit terminer leur croisière au Québec en 2010 par rapport à 2009, soit plus précisément 1 visiteur sur 4, résultat supérieur de 8 points par rapport à 2009 (25 % répartis comme suit : croisiéristes : 30 %, en hausse de 11 points; membres d'équipage : 9 %, en baisse de 6 points cependant).

Q.4 À quel port débarquerez-vous à la fin de cette croisière?

	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Équipage 2010 (n = 183)	Croisiéristes 2009 (n = 1 834)	Équipage 2009 (n = 160)
	%	%	%	%
Port du Québec	30	9	19	15
<i>Québec</i>	19	2	13	6
<i>Montréal</i>	11	6	6	8
<i>Autre port</i>	<1	-	-	-
Port hors Québec	70	85	81	77
<i>Autres provinces canadiennes</i>	1	2	1	2
<i>États-Unis</i>	61	54	70	58
<i>Autres pays</i>	9	35	10	17
Ne se souvient plus / refus de répondre	<1	6	<1	9

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 2 000 passagers et plus sont bien plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 1 000 à 1 999 passagers à terminer leur croisière dans un port situé au Québec (37 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2999 passagers et 55 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 3 000 passagers et plus par rapport à 19 %). Il en est de même pour les croisiéristes qui ont commencé leur croisière dans un port situé hors Québec par rapport à ceux qui ont embarqué sur un navire au Québec (45 % par rapport à 3 %), de même que pour les croisiéristes qui en étaient à leur première expérience de croisière par rapport à ceux qui en étaient à leur sixième expérience ou plus (38 % par rapport à 23 %). Aucun croisiériste sondé à Baie-Comeau n'a répondu qu'il terminerait sa croisière dans un port situé au Québec (0 %), ce qui s'explique uniquement par le fait que 99 % des croisiéristes sondés dans ce port d'escale ont commencé leur croisière dans la province.

5. Choix et intention de séjour des visiteurs au moment du débarquement

5.1 Durée de séjour au Québec des visiteurs qui termineront leur croisière au Québec

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui terminaient leur croisière en 2010 dans un port situé au Québec sont plus nombreux qu'en 2009 à avoir répondu qu'ils comptaient passer au moins une nuitée dans la province à la fin de leur croisière (44 % par rapport à 41 % en 2009). Par conséquent et logiquement, un nombre moins important d'entre eux ont reconnu ne pas avoir cette intention (croisiéristes : 49 % par rapport à 54 % en 2009, en baisse de cinq points; membres d'équipage : 67 % par rapport à 77 % en 2009, en baisse de 10 points).

Q.4a Combien de nuit(s) au total prévoyez-vous séjourner dans la province de Québec à la fin de cette croisière?

	Croisiéristes 2010 (n = 659)	Équipage 2010 (n = 20)	Croisiéristes 2009 (n = 471)	Équipage 2009 (n = 38)
	%	%	%	%
Aucune nuitée	49	67	54	77
Une nuitée	21	12	19	6
Deux nuitées	14	4	16	14
Trois nuitées	7	-	7	-
Quatre nuitées et plus	4	4	4	-
J'habite au Québec	4	4	S.O.	S.O.
Ne se souvient plus / refus de répondre	<1	8	<1	3
<i>Nombre de nuitée(s) passée(s) au Québec en moyenne</i>	<i>1,0</i>	<i>0,4</i>	<i>0,9</i>	<i>0,3</i>

➤ Rappel : Le précode *J'habite au Québec* a été ajouté au questionnaire en 2010 afin d'obtenir un plus haut degré de précision.

5. Choix et intention de séjour des visiteurs au moment du débarquement

5.2 Type d'hébergement que les visiteurs prévoient privilégier durant leur séjour au Québec après leur croisière

Comme c'est le cas en situation de précroisière, le mode d'hébergement hôtel, motel ou auberge demeure celui qui est le plus souvent privilégié en 2010 par les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui prévoient passer au moins une nuitée au Québec à la fin de leur croisière, et ce, malgré une baisse observée de six points par rapport à 2009 (70 % répartis comme suit : croisiéristes : 72 %; membres d'équipage : 40 %).

Notons que l'interprétation des résultats pour cette question doit être effectuée avec prudence parce que le résultat pour le mode d'hébergement *Navire* est vraisemblablement surévalué en raison d'une mauvaise compréhension en ce qui a trait au moment où se termine réellement une croisière (soit le moment où le visiteur embarque sur le navire ou le moment où le navire quitte le port lorsque ce dernier est en situation de destination avec nuitée).

Q.4b. Quel(s) mode(s) d'hébergement pensez-vous utiliser?

	Croisiéristes 2010 (n = 312)	Équipage 2010 (n = 5)	Croisiéristes 2009 (n = 207)	Équipage 2009 (n = 5)
	%	%	%	%
Hôtel / motel / auberge	72	40	82	32
Couette et déjeuner (B&B)	3	-	4	32
Famille / ami / connaissance	4	-	2	-
Navire	24	60	12	37
Ne se souvient plus / refus de répondre	<1	-	1	-

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 1 000 à 1 999 passagers sont plus nombreux que ceux dont cette capacité est de 2 000 à 2 999 passagers à affirmer qu'ils séjourneront dans un hôtel, un motel ou une auberge du Québec à la fin de leur croisière (83 % par rapport à 41 %).

5. Choix et intention de séjour des visiteurs au moment du débarquement

5.3 Région(s) du Québec que les visiteurs prévoient visiter durant leur séjour au Québec après leur croisière

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui prévoyaient séjourner dans la province de Québec en 2010 après leur croisière ont affirmé qu'ils visiteraient principalement les régions de Montréal (51 % répartis comme suit : croisiéristes : 52 %; membres d'équipage : 40 %) et de Québec (48 % répartis comme suit : croisiéristes : 49 % et membres d'équipage : 40 %).

Q.4c Dans quelle(s) région(s) prévoyez-vous séjourner?

	Croisiéristes 2010 (n = 312)	Équipage 2010 (n = 5)
	%	%
Montréal	52	40
Québec	49	40
Autre(s) région(s)	1	-
Ne se souvient plus / refus de répondre	1	20

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de moins de 2 000 passagers sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 passagers et plus à affirmer qu'ils séjourneront dans la région de Montréal après leur croisière (88 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de moins de 1 000 passagers et 68 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 1 000 à 1 999 passagers par rapport à 33 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2 999 passagers et 36 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 3 000 passagers et plus). Il en est de même pour les croisiéristes qui habitent en Europe par rapport à ceux qui habitent au Canada (74 % par rapport à 23 %).

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 2 000 croisiéristes et plus sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de moins de 1 000 passagers à affirmer qu'ils séjourneront dans la région de Québec après leur croisière (66 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2 999 passagers et 66 % de ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 3 000 passagers et plus par rapport à 13 %). Il en est ainsi pour les croisiéristes qui habitent au Canada par rapport à ceux qui vivent en Europe (72 % par rapport à 24 %).

5. Choix et intention de séjour des visiteurs au moment du débarquement

5.4 Transporteur canadien que les visiteurs prévoient utiliser pour rentrer à leur domicile après leur croisière

Au moins un visiteur sur trois, toutes clientèles confondues, a répondu qu'il repartirait en avion avec un transporteur canadien après sa croisière (36 % répartis comme suit : croisiéristes : 35 %; membres d'équipage : 41 %).

Q.3d Repartirez-vous en avion avec l'un des transporteurs canadiens suivants : Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, CanJet, Sky Service?

	Croisiéristes 2010 (n = 628)	Équipage 2010 (n = 18)
	%	%
Oui, arrivé avec un transporteur canadien	35	41
- <i>Air Canada</i>	33	41
- <i>West Jet</i>	1	-
- <i>Air Transat</i>	<1	-
- <i>Sunwing</i>	<1	-
Ne se souvient plus / refus de répondre	<1	14
Non, arrivé avec un transporteur étranger	64	45

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 3 000 passagers et plus sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 à 2 999 passagers à avoir répondu qu'ils voyageraient avec Air Canada pour rentrer à leur domicile (48 % par rapport à 26 %). Il en est ainsi pour les croisiéristes sondés à Québec par rapport à ceux interrogés à Montréal et Saguenay (50 % par rapport à 15 % et 20 %) ainsi que pour ceux qui habitent au Canada par rapport à ceux qui vivent aux États-Unis (68 % par rapport à 25 %).

6. Nombre d'heures passées à terre, en moyenne, par les visiteurs durant le séjour dans le port d'escale ciblé

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, ont passé en moyenne 6,1 heures à terre durant leur escale en 2010, soit 0,6 heure de moins qu'en 2009 (croisiéristes : 6,7 heures au total; membres d'équipage : 4,8 heures au total, en baisse importante de 2,4 heures par rapport à 2009).

Q.5 Combien d'heures avez-vous passées à terre durant votre escale?

	Croisiéristes 2010 (n = 1 826)	Équipage 2010 (n = 180)	Croisiéristes 2009 (n = 1 342)	Équipage 2009 (n = 153)
	%	%	%	%
Une heure ou moins	3	11	3	9
Deux à trois heures	13	45	20	35
Quatre à cinq heures	26	21	25	15
Six à neuf heures	44	12	38	19
Dix à vingt-trois heures	11	9	12	15
Vingt-quatre heures ou plus	3	2	2	7
Ne sait pas / refus de répondre	-	-	<1	2
<i>Nombre d'heure(s) passée(s) à terre en moyenne</i>	<i>6,7</i>	<i>4,8</i>	<i>6,5</i>	<i>7,2</i>

➤ Tandis que les croisiéristes sondés à Montréal sont ceux qui ont passé en moyenne le plus de temps à terre pendant leur séjour (10,3 heures), les visiteurs sondés à Baie-Comeau sont ceux qui ont passé le moins de temps à terre durant leur escale (2,9 heures).

➤ Les croisiéristes qui ont acheté un forfait d'excursion sont demeurés plus longtemps à terre en moyenne durant leur escale (7,2 heures). Il en est ainsi pour les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de moins de 1 000 passagers (7,5 heures), pour les Européens (7,9 heures) et pour les croisiéristes qui étaient accompagnés (7,6 heures pour ceux voyageant en groupe de deux personnes; 7,1 heures pour ceux voyageant en groupe de trois personnes et 7,6 heures pour ceux voyageant en groupe de quatre personnes ou plus par rapport à 6,2 heures pour ceux voyageant seul).

➤ La tendance est que plus le niveau de satisfaction chez les croisiéristes est élevé en ce qui a trait à la destination visitée, plus ils restent longtemps à terre en moyenne (7,2 heures pour ceux ayant accordé une note de 10 sur 10; 6,7 heures pour ceux ayant accordé une note de 8 ou 9 sur 10; 4,8 heures pour ceux ayant accordé une note de moins de 7 sur 10).

➤ Contrairement aux résultats observés au cours des enquêtes précédentes, la température ne semble plus influencer sur la durée du séjour à terre dans un port d'escale ciblé puisque les croisiéristes ayant répondu au sondage lors d'un jour pluvieux sont ceux qui sont demeurés à terre en moyenne le plus longtemps (7,5 heures).

7. Participation des visiteurs à un ou des forfaits d'excursion durant le séjour dans le port d'escale ciblé

Près d'un croisiériste sur deux (49 %) a participé à au moins un forfait d'excursion durant son séjour dans le port d'escale ciblé, ce qui constitue un résultat en baisse de 6 points par rapport à ceux obtenus en 2008 et 2009.

Par ailleurs, au moins un membre d'équipage sur dix (12 %) a participé à au moins un forfait d'excursion pendant sa visite dans le port d'escale ciblé, ce qui correspond à une hausse de 4 points par rapport à la mesure précédente.

Q.6 Avez-vous participé à un ou des forfaits d'excursion (guidé(s) ou tout inclus) durant votre escale aujourd'hui?

	Croisiéristes 2010 (n = 1 862)	Équipage 2010 (n = 181)	Croisiéristes 2009 (n = 1 342)	Équipage 2009 (n = 153)	Résultats 2008 (n = 1 444)	Résultats 2006 (n = 1 533)	Résultats 2004 (n = 2 742)
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	49	12	55	8	55	44	56
Non	50	87	45	92	45	56	44

➤ Note : Avant 2009, la section portant sur les forfaits d'excursion s'adressait uniquement aux croisiéristes et elle excluait donc les membres d'équipage.

➤ Au moins un visiteur sur trois, toutes clientèles confondues, a participé à au moins un forfait d'excursion dans le port d'escale où il a été interrogé en 2010 (39 %), soit un résultat en hausse d'un point par rapport à 2009 (38 %).

➤ Tandis que les croisiéristes sondés à Saguenay sont les plus nombreux à avoir participé à au moins un forfait d'excursion (61 %), ceux interrogés à Baie-Comeau sont les moins nombreux à avoir participé à au moins un forfait d'excursion (27 %).

➤ Les croisiéristes qui n'avaient pas l'intention de revenir au Québec dans les trois prochaines années sont plus nombreux que ceux qui en avaient l'intention ou qui habitent au Québec à avoir participé à au moins un forfait d'excursion (56 % par rapport à 44 % et 18 %). Il en est de même pour ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de moins de 1000 passagers par rapport à ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 à 2 999 passagers (62 % par rapport à 42 %), pour ceux qui ont passé six heures ou plus à terre durant leur escale par rapport à ceux qui ont passé trois heures ou moins durant cette même période (55 % par rapport à 32 %), de même que pour ceux qui habitent aux États-Unis par rapport aux croisiéristes qui vivent au Canada (53 % par rapport à 37 %).

8. Raison de la non-participation à un forfait d'excursion durant le séjour dans le port d'escale ciblé

Au moins un visiteur sur deux, toutes clientèles confondues, qui n'a pas participé à un forfait d'excursion pendant son séjour dans le port d'escale ciblé a préféré faire d'autres activités (56 % répartis comme suit : croisiéristes : 72 %; membres d'équipage : 30 %), ce qui représente un résultat en hausse de 12 points par rapport à 2009.

Q.6a Pour quelles raisons vous n'avez pas participé à un forfait d'excursion durant votre escale?

	Croisiéristes 2010 (n = 976)	Équipage 2010 (n = 157)	Croisiéristes 2009 (n = 663)	Équipage 2009 (n = 141)
	%	%	%	%
J'ai fait d'autres activités (ex. : visite en taxi, marche, promenade en calèche, magasinage, visite d'amis / parents)	72	30	50	39
Manque d'intérêt	19	13	10	1
J'étais déjà venu ici avant / natif du Québec	15	2	7	-
Prix trop élevé	5	3	7	-
Manque de temps	5	39	11	26
Mauvaise température	3	1	s.o.	s.o.
Trop tard pour s'inscrire / complet	2	<1	4	1
Pas ou mal informé sur les forfaits disponibles	2	-	2	2
Problème de santé (répondant / accompagnateur)	<1	-	1	2
Membre d'équipage (en fonction)	s.o.	38	-	23
Autres	2	1	2	-
Ne sait pas / refus de répondre	3	3	5	3

➤ Note : Un répondant pouvait donner plus d'une réponse à cette question. Les énoncés *Manque de temps* et *Mauvaise température* qui étaient regroupés en 2009 ont été séparés en 2010, ce qui explique l'absence de résultat pour la *Mauvaise température* en 2009.

➤ Les visiteurs sondés à Québec, toutes clientèles confondues, sont les plus nombreux à avoir décidé de ne pas participer à un forfait d'excursion pour faire d'autres activités durant leur séjour (69 %).

9. Nombre de forfaits d'excursion réalisés par les visiteurs durant le séjour dans le port d'escale ciblé

Quasiment tous les visiteurs, toutes clientèles confondues, réalisent habituellement un seul forfait d'excursion durant leur séjour dans un port d'escale ciblé (89 % répartis comme suit : croisiéristes : 89 %; membres d'équipage : 89 % également).

Q.7a Combien de forfait(s) d'excursion?

	Croisiéristes 2010 (n = 886)	Équipage 2010 (n = 24)	Croisiéristes 2009 (n = 679)	Équipage 2009 (n = 12)
	%	%	%	%
Un forfait d'excursion	89	89	94	100
Deux forfaits d'excursion et plus	11	11	6	-
<i>Moyenne</i>	<i>1,1</i>	<i>1,1</i>	<i>1,1</i>	<i>1,0</i>

➤ Les croisiéristes sondés à Québec sont les plus nombreux à avoir participé à plus d'un forfait d'excursion durant leur séjour dans les ports où des visiteurs ont participé à plus d'un forfait (13 % par rapport à 9 % de ceux sondés à Saguenay et 8 % de ceux interrogés à Montréal). Il en est de même pour les croisiéristes qui ont passé six heures ou plus à terre en moyenne durant leur escale par rapport à ceux qui ont passé moins de six heures à terre durant leur séjour (14 % par rapport à 6 % de ceux qui ont passé trois heures ou moins à terre et 4 % de ceux qui ont passé quatre ou cinq heures à terre), de même que pour les croisiéristes qui ont accordé une note de 10 sur 10 à la destination visitée par rapport à ceux qui ont accordé une note inférieure à 10 sur 10 (15 % par rapport à 6 % de ceux qui ont accordé une note de 8 ou 9 sur 10 ou de 7 ou moins sur 10).

10. Mode d'acquisition d'un forfait d'excursion tout inclus par les visiteurs

Force est de constater que les croisiéristes sont de plus en plus nombreux à faire l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (51 % par rapport à 47 % en 2009, ce qui représente un résultat en hausse de 4 points); par conséquent, ils sont moins nombreux à faire l'acquisition d'un forfait à bord du navire (40 % par rapport à 49 % en 2009, en baisse de 9 points).

La réalité est tout autre chez les membres d'équipage qui sont bien plus nombreux à faire l'acquisition d'un forfait d'excursion à bord du navire (31 % par rapport à 7 % en 2009, en hausse de 24 points), bien moins nombreux à avoir fait l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (23 % par rapport à 35 % en 2009, en baisse de 12 points) et qui bénéficient d'un forfait d'excursion gratuit dans une proportion de 37 %, principalement parce qu'ils agissent à titre d'accompagnateurs le jour de l'entrevue, donc qu'ils sont en fonction.

Q.8 De quelle façon avez-vous fait l'acquisition de ce(s) forfait(s) d'excursion?

	Croisiéristes 2010 (n = 886)	Équipage 2010 (n = 24)	Croisiéristes 2009 (n = 679)	Équipage 2009 (n = 12)	Résultats 2008 (n = 791)	Résultats 2006 (n = 674)	Résultats 2004 (n = 1 538)
	%	%	%	%	%	%	%
Acquisition du forfait de façon indépendante	51	23	47	35	45	30	22
Acquisition du forfait à bord du navire	40	31	49	7	48	45	59
Forfait(s) inclus dans le prix de la croisière	7	9	5	51	8	25	8
Forfait gratuit	1	37	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Ne se souvient plus / refus de répondre	<1	-	-	7	1	-	11

➤ Note : Avant 2010, cette question ne proposait pas le choix *Forfait gratuit*, ce qui peut expliquer le fait que l'on trouve un fort pourcentage dans la catégorie *Forfait(s) inclus dans le prix de la croisière* en 2009 contrairement à 2010.

➤ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, sont de plus en plus nombreux dans le temps à faire l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (49 % par rapport à 46 % en 2009, 45 % en 2008, 30 % en 2006 et 22 % en 2004).

➤ Les croisiéristes sondés durant une journée pluvieuse sont les plus nombreux à avoir fait l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon autonome (70 %). Il en est de même pour les croisiéristes sondés à Saguenay, qui sont les plus nombreux à avoir fait l'acquisition d'un forfait de façon indépendante (70 %), tandis que ceux sondés à Montréal sont de loin les moins nombreux à avoir fait l'acquisition d'un forfait par eux-mêmes (13 %), ayant préféré faire l'acquisition d'un forfait d'excursion à bord du navire dans la plus forte proportion (65 %).

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 3 000 passagers et plus sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de moins de 1 000 passagers à avoir fait l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (63 % par rapport à 19 %). Par ailleurs, ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette capacité est de moins de 1 000 passagers sont les plus nombreux à avoir fait l'acquisition d'un forfait d'excursion à bord du navire (55 %).

11. Satisfaction de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque critère et dans chaque port d'escale ciblé

Les destinations de Québec, de Saguenay et de Gaspé sont les trois seules destinations qui obtiennent des évaluations égales ou supérieures pour l'ensemble des critères mesurés en 2010 par rapport à 2009, et ce, parmi toutes les destinations ayant fait l'objet d'une évaluation.

Les destinations de Baie-Comeau et de Sept-Îles font également bonne figure et obtiennent des notes égales ou supérieures à celles de 2009, sauf pour un ou deux critères respectivement.

Quant aux destinations de Montréal et de Trois-Rivières, elles obtiennent toutes deux des évaluations inférieures à celles de 2009 pour sept critères au total sur dix, Montréal étant aussi la seule destination à obtenir une note d'évaluation globale d'appréciation inférieure à celle de 2009 (8,5 sur 10, par rapport à 8,7 sur 10).

	Québec	Montréal	Saguenay	Baie-Comeau	Gaspé	Sept-Îles	T-Riv.
<i>Moyenne sur 10 1 = très mauvais; 10 = excellent</i>							
Destination touristique	9,4 / 10 ↑	8,5 / 10 ↓	8,1 / 10 ↑	6,8 / 10 ↑	7,9 / 10 ↑	6,8 / 10 ↑	8,4 / 10 =
<i>Moyenne sur 10 1 = PDT satisfait; 10 = extrêmement satisfait</i>							
Escale en général	9,4 / 10 ↑	8,2 / 10 ↓	8,5 / 10 ↑	7,2 / 10 ↑	7,8 / 10 ↑	7,5 / 10 ↑	8,4 / 10 ↓
Accueil des résidents	9,3 / 10 =	9,1 / 10 ↑	9,5 / 10 ↑	9,6 / 10 ↑	9,4 / 10 =	9,4 / 10 ↑	8,6 / 10 ↓
Expérience de magasinage	8,9 / 10 ↑	8,5 / 10 ↓	8,0 / 10 ↑	7,2 / 10 =	7,6 / 10 ↑	7,0 / 10 ↑	8,3 / 10 ↓
Variété des boutiques	8,7 / 10 ↑	8,4 / 10 ↓	7,5 / 10 ↑	6,8 / 10 ↑	7,2 / 10 ↑	5,8 / 10 ↓	8,6 / 10 ↓
Prix (toutes activités confondues)	7,5 / 10 ↑	7,7 / 10 ↓	7,8 / 10 ↑	7,5 / 10 ↑	7,3 / 10 =	7,4 / 10 ↑	8,5 / 10 ↑
Transport local (taxi / bus / limousine)	9,1 / 10 ↑	8,4 / 10 ↓	8,9 / 10 ↑	8,7 / 10 ↑	8,3 / 10 ↑	7,9 / 10 ↑	9,8 / 10 ↑
Sites historiques et musées	9,4 / 10 ↑	9,2 / 10 ↑	8,7 / 10 ↑	8,6 / 10 ↑	9,0 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	9,1 / 10 ↑
Excursions effectuées	9,3 / 10 =	8,8 / 10 ↑	8,7 / 10 ↑	9,4 / 10 ↑	9,1 / 10 ↑	8,8 / 10 ↑	8,4 / 10 ↓
Paysages sur l'eau	9,6 / 10 =	8,5 / 10 ↓	9,4 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	9,4 / 10 ↑	8,8 / 10 ↑	7,8 / 10 ↓
<i>Moyenne sur 10 1 = pas du tout; 10 = totalement</i>							
Ma visite a répondu à mes attentes	9,3 / 10 =	8,6 / 10 ↓	8,8 / 10 ↑	7,9 / 10 ↑	8,5 / 10 ↑	7,8 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓

➤ Légende : La flèche ↑ indique un résultat supérieur à celui de 2009; la flèche ↓ indique un résultat inférieur à celui de 2009 et le symbole = indique un résultat identique à celui de 2009 (voir l'annexe pour les résultats détaillés de 2009).

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.1 Québec

Québec conserve le premier rang et demeure la ville qui obtient la meilleure note d'appréciation comme destination touristique pour une cinquième année, toutes clientèles confondues (9,4 sur 10 par rapport à 9,3 sur 10 en 2009; 9,4 sur 10 en 2008; 9,3 sur 10 en 2006 et 9,2 sur 10 en 2004).

Note : Les résultats obtenus en 2010 permettent à cette destination de se classer au premier rang du « Top 3 » des ports d'escale ciblés pour 7 critères sur 10 par rapport à 5 critères en 2009, en plus d'être présente dans le « Top 3 » pour les autres critères, à l'exception du critère *Accueil des résidents*.

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 800)	Résultats 2010 Équipage (n = 87)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 640)	Résultats 2009 Équipage (n = 42)	Résultats 2008 Croisiéristes (n = 1 398)	Résultats 2008 Équipage (n = 152)
Destination touristique	9,4 / 10 ↑	9,4 / 10 ↑	9,3 / 10	9,1 / 10	9,4 / 10	9,3 / 10
	(n = 800)	(n = 87)	(n = 463)	(n = 39)	(n = 827)	(n = 105)
Escale en général	9,4 / 10 =	9,3 / 10 =	9,4 / 10	9,3 / 10	9,4 / 10	9,1 / 10
Accueil des résidents	9,3 / 10 ↓	9,4 / 10 ↑	9,4 / 10	9,1 / 10	9,3 / 10	9,1 / 10
Expérience de magasinage	8,9 / 10 =	8,9 / 10 ↑	8,9 / 10	8,2 / 10	8,8 / 10	8,4 / 10
Variété des boutiques	8,7 / 10 ↑	8,6 / 10 ↑	8,6 / 10	7,9 / 10	8,8 / 10	8,2 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,6 / 10 ↑	7,1 / 10 ↑	7,3 / 10	6,9 / 10	7,5 / 10	7,2 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	9,1 / 10 ↑	9,3 / 10 ↑	9,0 / 10	7,4 / 10	9,2 / 10	8,8 / 10
Sites historiques et musées	9,4 / 10 =	9,3 / 10 ↑	9,4 / 10	9,2 / 10	9,3 / 10	9,3 / 10
Excursions effectuées	9,3 / 10 ↑	9,7 / 10 =	9,2 / 10	9,7 / 10	9,3 / 10	8,8 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,6 / 10 =	9,7 / 10 =	9,6 / 10	9,7 / 10	s.o.	s.o.

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.2 Montréal

Toutes clientèles confondues, Montréal demeure au deuxième rang des destinations touristiques les plus appréciées malgré un résultat en baisse de 0,2 point en 2010 (8,5 sur 10 par rapport à 8,7 sur 10 en 2009 et 8,3 sur 10 en 2008, 2006 et 2004).

Attention : Les résultats pour cette destination sont nombreux à être en baisse, malgré le fait que Montréal demeure dans le « Top 3 » des ports d'escale ciblés pour 6 critères sur 10 plutôt que 9 critères en 2009 (aucune présence au premier rang par rapport à quatre en 2009).

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 192)	Résultats 2010 Équipage (n = 20)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 356)	Résultats 2009 Équipage (n = 51)	Résultats 2008 Croisiéristes (n = 1 332)	Résultats 2008 Équipage (n = 139)
Destination touristique	8,3 / 10 ↓	9,1 / 10 ↑	8,6 / 10	8,7 / 10	8,3 / 10	8,3 / 10
	(n = 192)	(n = 20)	(n = 42)	(n = 47)	(n = 300)	(n = 137)
Escale en général	8,3 / 10 ↓	8,1 / 10 ↓	8,4 / 10	8,8 / 10	8,4 / 10	8,6 / 10
Accueil des résidents	9,2 / 10 ↑	9,0 / 10 ↑	8,9 / 10	8,8 / 10	8,7 / 10	8,9 / 10
Expérience de magasinage	8,4 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	7,9 / 10	9,0 / 10	8,1 / 10	8,4 / 10
Variété des boutiques	8,3 / 10 =	8,5 / 10 ↓	8,3 / 10	8,9 / 10	8,2 / 10	8,6 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,3 / 10 ↓	8,1 / 10 =	7,7 / 10	8,1 / 10	7,4 / 10	7,4 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	8,2 / 10 ↓	8,6 / 10 ↑	8,9 / 10	8,3 / 10	7,7 / 10	8,4 / 10
Sites historiques et musées	9,0 / 10 ↑	9,5 / 10 ↑	8,8 / 10	8,8 / 10	8,8 / 10	9,1 / 10
Excursions effectuées	8,6 / 10 ↓	10 / 10 ↑	9,1 / 10	9,0 / 10	8,8 / 10	9,0 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	8,1 / 10 ↓	9,1 / 10 ↓	9,1 / 10	9,3 / 10	s.o.	s.o.

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.3 Saguenay

Toutes clientèles confondues, Saguenay se classe toujours au troisième rang des principaux ports d'escale ciblés comme destination touristique, en hausse de 0,2 point par rapport à la dernière mesure (8,1 sur 10 par rapport à 7,9 sur 10 en 2009; 8,2 en 2008 et 7, 2 sur 10 en 2006).

Note : Cette destination obtient une évaluation supérieure à celle de 2009 pour tous les critères évalués par l'ensemble des visiteurs, en plus de se classer dans le « Top 3 » des ports d'escale ciblés pour 8 critères sur 10 par rapport à 7 critères en 2009.

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 419)	Résultats 2010 Équipage (n = 25)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 266)	Résultats 2009 Équipage (n = 24)	Résultats 2008 Croisiéristes (n = 1 291)	Résultats 2008 Équipage (n = 36)
Destination touristique	8,2 / 10 ↑	8,0 / 10 ↑	8,0 / 10	7,5 / 10	8,2 / 10	8,2 / 10
	(n = 419)	(n = 25)	(n = 266)	(n = 24)	(n = 272)	(n = 33)
Escale en général	8,5 / 10 ↑	8,5 / 10 ↑	8,1 / 10	7,9 / 10	8,2 / 10	8,2 / 10
Accueil des résidents	9,6 / 10 ↑	9,3 / 10 ↑	9,4 / 10	8,8 / 10	9,5 / 10	8,6 / 10
Expérience de magasinage	8,1 / 10 ↑	7,1 / 10 ↓	8,0 / 10	7,4 / 10	7,6 / 10	7,2 / 10
Variété des boutiques	7,6 / 10 ↑	6,9 / 10 ↓	7,3 / 10	7,2 / 10	7,8 / 10	7,5 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,9 / 10 ↑	7,7 / 10 ↑	7,6 / 10	7,3 / 10	7,8 / 10	7,3 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	8,9 / 10 ↑	s.o.	8,6 / 10	7,3 / 10	8,8 / 10	7,2 / 10
Sites historiques et musées	8,6 / 10 ↑	9,5 / 10 ↑	8,3 / 10	8,0 / 10	8,2 / 10	8,4 / 10
Excursions effectuées	8,7 / 10 ↑	9,0 / 10	8,4 / 10	Ne sait pas	8,5 / 10	8,9 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,4 / 10 ↑	9,2 / 10 ↑	9,3 / 10	9,1 / 10	s.o.	s.o.

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.4 Gaspé

À sa deuxième mesure, Gaspé obtient une note globale de 7,9 sur 10 comme destination touristique, en hausse de 0,8 point par rapport à la dernière mesure (7,1 sur 10 en 2009).

Note : Cette destination obtient une évaluation égale ou supérieure à celle de 2009 pour l'ensemble des critères évalués, ce qui lui permet de se classer dans le « Top 3 » des ports d'escale ciblés pour 4 critères sur 10 en 2010 par rapport à 1 seul critère en 2009.

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 120)	Résultats 2010 Équipage (n = 23)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 133)	Résultats 2009 Équipage (n = 3)
Destination touristique	7,9 / 10 ↑	8,0 / 10 ↓	6,9 / 10	9,7 / 10
	(n = 120)	(n = 23)	(n = 133)	(n = 3)
Escale en général	7,9 / 10 ↑	7,7 / 10 ↓	7,2 / 10	9,0 / 10
Accueil des résidents	9,5 / 10 ↑	9,4 / 10 ↓	9,4 / 10	9,5 / 10
Expérience de magasinage	7,7 / 10 ↑	7,4 / 10 ↓	7,3 / 10	9,0 / 10
Variété des boutiques	6,8 / 10 ↑	7,8 / 10 ↓	6,1 / 10	9,0 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,5 / 10 ↑	7,1 / 10 ↓	7,2 / 10	8,5 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	8,5 / 10 ↑	7,7 / 10 ↓	7,5 / 10	10 / 10
Sites historiques et musées	9,0 / 10 ↑	s.o.	7,8 / 10	9,0 / 10
Excursions effectuées	9,0 / 10 ↑	9,2 / 10 ↓	8,5 / 10	9,5 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,3 / 10 ↑	9,6 / 10 ↑	8,5 / 10	7,5 / 10

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.5 Baie-Comeau

À sa deuxième mesure, Baie-Comeau partage le dernier rang avec Sept-Îles et obtient une note jugée encore relativement faible de 6,8 sur 10 comme destination touristique, en hausse toutefois de 0,3 point par rapport à la dernière mesure (6,5 sur 10 en 2009).

Note : Cette destination conserve seule le premier rang du « Top 3 » des ports d'escale ciblés en 2010 en ce qui a trait à l'*Accueil des résidents*, en plus de se classer dans le « Top 3 » pour 3 autres critères sur 10, un résultat identique à celui de 2009 mais pour des critères différents.

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 190)	Résultats 2010 Équipage (n = 10)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 137)	Résultats 2009 Équipage (n = 4)
Destination touristique	6,7 / 10 ↑	6,8 / 10 =	6,5 / 10	6,8 / 10
	(n = 190)	(n = 10)	(n = 137)	(n = 4)
Escale en général	7,2 / 10 ↑	7,1 / 10 ↑	6,8 / 10	6,3 / 10
Accueil des résidents	9,6 / 10 ↑	9,6 / 10 ↓	9,4 / 10	9,8 / 10
Expérience de magasinage	7,4 / 10 ↑	6,7 / 10 ↓	6,8 / 10	7,7 / 10
Variété des boutiques	6,7 / 10 ↑	7,0 / 10 ↓	6,3 / 10	7,3 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,3 / 10 ↑	8,5 / 10 ↑	6,9 / 10	6,7 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	8,7 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	8,1 / 10	9,3 / 10
Sites historiques et musées	8,3 / 10 ↓	10 / 10 =	8,5 / 10	10 / 10
Excursions effectuées	9,0 / 10 ↑	10 / 10	8,6 / 10	Ne sait pas
Paysages sur l'eau (maritimes)	8,7 / 10 ↓	8,6 / 10 ↓	9,0 / 10	9,5 / 10

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.6 Sept-Îles

À sa deuxième mesure, Sept-Îles conserve la note d'évaluation la plus faible comme destination touristique, malgré une hausse de 0,4 point par rapport à 2009 et se retrouve *ex aequo* avec Baie-Comeau (6,8 sur 10 par rapport à 6,4 en 2009).

Note : Cette destination obtient une évaluation égale ou supérieure à celle de 2009 pour la majorité des critères mesurés et se classe dans le « Top 3 » des ports d'escale ciblés pour 2 critères sur 10 en 2010 par rapport à 1 seul critère en 2009.

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 188)	Résultats 2010 Équipage (n = 11)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 126)	Résultats 2009 Équipage (n = 8)
Destination touristique	6,7 / 10 ↑	7,2 / 10 ↑	6,3 / 10	6,7 / 10
	(n = 188)	(n = 11)	(n = 125)	(n = 8)
Escale en général	7,4 / 10 ↑	8,0 / 10 ↑	6,3 / 10	7,4 / 10
Accueil des résidents	9,3 / 10 ↓	9,6 / 10 ↑	9,4 / 10	9,0 / 10
Expérience de magasinage	7,0 / 10 ↑	7,1 / 10 ↑	6,3 / 10	7,0 / 10
Variété des boutiques	5,9 / 10 ↑	5,6 / 10 ↓	5,8 / 10	6,5 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,3 / 10 ↑	7,7 / 10 ↑	6,8 / 10	7,4 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	7,9 / 10 ↑	7,8 / 10 ↓	7,3 / 10	8,7 / 10
Sites historiques et musées	8,5 / 10 =	9,3 / 10 ↑	8,5 / 10	8,0 / 10
Excursions effectuées	8,6 / 10 ↑	10 / 10 ↑	8,5 / 10	9,0 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	8,8 / 10 ↑	8,7 / 10 ↑	8,2 / 10	7,7 / 10

12. Évaluation de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque port d'escale ciblé

12.7 Trois-Rivières

À sa deuxième mesure, Trois-Rivières obtient une note globale de 8,4 sur 10 comme destination touristique, soit une note égale à celle de 2009.

Attention : Les résultats pour cette destination sont nombreux à être en baisse puisque 7 critères sur 10 obtiennent un résultat inférieur à celui de 2009, malgré des notes supérieures à 8 sur 10 pour l'ensemble des critères évalués, à l'exception du critère *Paysages sur l'eau*.

Rappelons que le nombre de répondants pour Trois-Rivières est beaucoup trop faible pour en dégager des résultats statistiquement significatifs, cette destination ayant reçu en 2010 la visite d'un seul navire à bord duquel les visiteurs avaient accès à un unique forfait d'excursion.

Q.13 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très mauvais et 10 = excellent, quelle note accorderiez-vous à ... comme destination touristique?

Q. 13a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = 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?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 27)	Résultats 2010 Équipage (n = 5)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 29)	Résultats 2009 Équipage (n = 4)
Destination touristique	8,1 / 10 ↑	8,5 / 10 ↓	7,5 / 10	9,0 / 10
	(n = 27)	(n = 5)	(n = 29)	(n = 4)
Escale en général	8,2 / 10 =	8,5 / 10 ↓	8,2 / 10	9,3 / 10
Accueil des résidents	9,1 / 10 ↑	8,4 / 10 ↓	8,4 / 10	8,5 / 10
Expérience de magasinage	9,0 / 10 ↑	8,3 / 10 ↓	7,8 / 10	9,7 / 10
Variété des boutiques	8,2 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	7,8 / 10	9,0 / 10
Prix (toutes activités confondues)	6,9 / 10 ↓	8,8 / 10 ↑	7,4 / 10	7,0 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	9,8 / 10 ↑	s.o.	7,3 / 10	5,5 / 10
Sites historiques et musées	9,1 / 10 ↑	s.o.	8,2 / 10	8,0 / 10
Excursions effectuées	9,2 / 10 ↑	7,0 / 10 ↓	8,9 / 10	9,5 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	8,8 / 10 ↓	7,4 / 10 ↓	9,0 / 10	9,0 / 10

13. Attentes de l'ensemble des visiteurs envers chaque port d'escale ciblé

Québec, avec une note de 9,3 sur 10, est la destination qui se classe au premier rang de tous les ports d'escale ciblés dans le cadre du présent sondage en ce qui a trait à la réponse aux attentes. Viennent ensuite les destinations de Saguenay (8,8 sur 10) et de Montréal (8,6 sur 10).

Q. 14 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = pas du tout et 10 = totalement, à quel point votre visite ici a-t-elle répondu à vos attentes?

	Total (n = 2 043)	Québec (n = 887)	Montréal (n = 138)	Saguenay (n = 434)	Baie-Comeau (n = 200)	Gaspé (n = 143)	Sept-Îles (n = 199)	T-Riv. (n = 32)
	%	%	%	%	%	%	%	%
Note de 10 sur 10 (totalement)	48	56	32	41	23	37	22	9
Notes de 8 ou 9 sur 10	41	41	40	38	47	43	35	83
Notes de 7 ou moins	7	3	13	13	23	18	30	6
Ne sait pas / refus de répondre	4	1	15	8	7	2	12	2
<i>Moyenne</i>	9,1 / 10	9,3 / 10	8,6 / 10	8,8 / 10	7,9 / 10	8,5 / 10	7,8 / 10	8,7 / 10

➤ Les croisiéristes sondés à Québec sont beaucoup plus nombreux que ceux interrogés à Montréal, à Sept-Îles et à Baie-Comeau à mentionner que leur visite a répondu totalement à leurs attentes (58 % par rapport à 19 %, 23 % et 25 %). Il en est de même pour les croisiéristes qui ont passé en moyenne six heures ou plus à terre durant leur séjour par rapport à ceux qui ont passé en moyenne trois heures ou moins à terre durant leur escale (54 % par rapport à 38 %), pour ceux qui ont fait l'acquisition d'un forfait d'excursion par rapport à ceux qui n'ont pas fait l'achat d'un tel forfait (54 % par rapport à 46 %), pour ceux qui ont accordé une note parfaite de 10 sur 10 à la destination visitée par rapport à ceux qui ont accordé une note inférieure à 10 sur 10 à la destination (77 % par rapport à 28 % de ceux qui ont accordé une note de 8 ou 9 sur 10 à la destination et 11 % de ceux qui ont accordé une note de 7 ou moins à celle-ci), puis pour les croisiéristes qui en étaient à leur sixième expérience de croisière ou plus par rapport à ceux qui en étaient à leur première expérience de croisière (60 % par rapport à 45 %).

14. Raisons de la non-réponse aux attentes des visiteurs

La température (21 %) est la principale raison pour laquelle 237 répondants, toutes clientèles confondues, ont affirmé que leur visite avait relativement peu ou pas du tout répondu à leurs attentes (7 sur 10 ou moins).

Q. 15a. Qu'est-ce qui explique que votre visite ici n'a pas répondu à vos attentes (si note inférieure à 8 sur 10)?

	Total (n = 237)	Québec (n = 22)	Montréal (n = 16)	Saguenay (n = 60)	Baie-Comeau (n = 49)	Gaspé (n = 28)	Sept-Îles (n = 57)	T-Riv. (n = 5)
	%	%	%	%	%	%	%	%
Température	21	21	25	10	30	40	10	-
Manque d'activités / d'excursions / de choses à voir	10	4	-	12	35	6	21	-
Manque de magasins / commerces fermés	10	11	4	3	9	9	26	-
Mauvaise organisation	9	18	4	7	2	11	5	-
Manque de temps	8	-	21	9	1	10	10	60
La ville ne correspondait pas à mes attentes	7	11	-	13	9	-	6	-
Activité / ville trop loin du port	5	7	-	3	16	3	4	-
Période de l'année / paysages décevants / affreux	3	-	8	4	1	8	-	-
Langue	3	4	-	4	3	3	3	-
Excursion de mauvaise qualité	2	-	-	9	-	-	-	-
Aucune attente particulière	12	4	17	22	12	-	15	-
Autres (ex. : prix trop élevé; problème avec l'excursion; attraits douteux de l'escale)	15	28	4	9	4	25	10	40
Ne sait pas / ne répond pas	5	-	19	3	-	6	5	-

➤ Note : Le répondant pouvait donner plus d'une réponse à cette question.

15. Coups de cœur de l'ensemble des visiteurs dans chaque port d'escale ciblé

Le principal coup de cœur des visiteurs, toutes clientèles confondues, demeure l'architecture, les bâtiments et les villes qu'ils ont eu l'occasion de découvrir durant leur séjour dans les différents ports d'escale ciblés (38 %), un résultat en hausse de 10 points par rapport à 2009.

Q.15b. Qu'avez-vous apprécié le plus durant cette escale?

	Total (n = 2 043)	Québec (n = 887)	Montréal (n = 138)	Saguenay (n = 434)	Baie-Comeau (n = 200)	Gaspé (n = 143)	Sept-Îles (n = 199)	T-Riv. (n = 32)
	%	%	%	%	%	%	%	%
Architecture / bâtiments / ville	38	51	35	3	4	5	7	49
Paysages / nature / vue en général	23	19	13	45	32	37	14	7
Population locale (gentillesse, accueil, etc.)	11	7	8	24	21	16	40	4
Excursions et attraits touristiques visités	8	10	1	6	9	8	6	11
Histoire / musées	8	10	2	3	1	4	11	1
Ambiance	7	8	6	2	<1	5	1	28
Propreté	6	8	6	3	3	4	1	-
Magasins	4	5	8	1	9	-	1	14
Restaurants / nourriture	3	2	12	1	3	3	3	-
Escale en général / expérience en entier	3	3	<1	4	1	6	4	3
Églises / cathédrales	3	2	10	1	4	2	-	1
Température	2	2	1	2	2	2	2	1
Marcher	2	2	5	1	2	3	1	-
Culture francophone	2	2	3	1	<1	2	<1	-
Autres (ex. : artisans; Internet gratuit; sécurité)	6	5	4	10	14	6	17	2
Ne sait pas / ne répond pas	3	1	10	7	9	14	6	1

➤ Note : Le répondant pouvait donner plus d'une réponse à cette question.

16. Proportion de croisiéristes ayant visité la province de Québec depuis trois ans

Au moins trois croisiéristes sur quatre n'étaient jamais venus dans la province de Québec au cours des trois dernières années avant d'effectuer la croisière pendant laquelle ils ont été sondés (78 %).

Q.16a. Avant cette visite, combien de fois étiez-vous venu dans la province de Québec au cours des trois dernières années?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 2 198)
	%
Oui	19
- Une seule fois	10
- Deux fois	4
- Trois fois	2
- Quatre fois ou plus	2
Ne sait pas	1
Habite au Québec	3
Non	78

➤ Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de 3 000 passagers et plus sont plus nombreux que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette même capacité est de 2 000 à 2 999 passagers à avoir répondu qu'ils n'avaient jamais visité le Québec dans les trois années précédant leur croisière (85 % par rapport à 74 %). Il en est ainsi pour ceux qui ont passé six heures ou plus à terre en moyenne durant leur séjour dans le port d'escale ciblé par rapport à ceux qui ont passé trois heures ou moins à terre en moyenne durant leur escale (82 % par rapport à 72 %), pour ceux qui ont fait l'acquisition d'un forfait d'excursion par rapport à ceux qui n'en ont acheté aucun (85 % par rapport à 73 %), de même que pour les croisiéristes qui n'avaient pas l'intention de revenir au Québec dans les trois prochaines années ou qui étaient indécis, par rapport à ceux qui avaient l'intention d'y revenir (85 % et 83 % par rapport à 76 %).

17. Intérêt des croisiéristes pour un retour au Québec d'ici les trois prochaines années

En 2010, la mesure démontre qu'au moins un croisiériste sur trois (39 %) compte revenir au Québec d'ici les trois prochaines années, en hausse de 11 points par rapport à 2009. Également, le nombre de croisiéristes indécis quant au fait de revenir dans la province de Québec durant cette même période a diminué de 4 points par rapport à 2009, ce qui est constitué un résultat fort positif puisque le nombre de croisiéristes affirmant qu'ils ne comptent pas revenir au Québec est en baisse de huit points en 2010 (26 % par rapport à 34 % en 2009).

Q.16b. Avez-vous l'intention de revenir en visite au Québec d'ici les trois prochaines années?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 2 198)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 1 834)	Résultats 2008 Visiteurs (n = 1 724)	Résultats 2006 Visiteurs (n = 1 867)	Résultats 2004 Visiteurs (n = 3 058)
	%	%	%	%	%
Oui	39	28	41	58	65
Non	26	34	23	13	12
Indécis	33	37	35	30	23
Habite au Québec	3	2	1	s.o.	s.o.

➤ Rappelons que le libellé de cette question a été modifié une première fois en 2008, puis une deuxième fois en 2009 afin de connaître l'intention de retour des croisiéristes à l'intérieur d'une période de trois ans, ce qui n'était pas le cas auparavant puisque la question concernait simplement le futur et s'adressait depuis 2004 autant aux croisiéristes qu'aux membres d'équipage.

➤ Les croisiéristes qui n'ont pas fait l'acquisition d'un forfait d'excursion sont plus nombreux que ceux qui ont fait l'achat de ce type de forfait à avoir l'intention de revenir au Québec dans les trois prochaines années (42 % par 35 %). Il en est de même pour les croisiéristes qui ont accordé une note de 10 sur 10 au port d'escale ciblé par rapport à ceux qui ont accordé une note inférieure à 10 sur 10 (44 % par rapport à 35 % de ceux qui ont accordé une note de 8 ou 9 sur 10 et 29 % de ceux qui ont accordé une note de 7 ou moins sur 10), puis pour les croisiéristes qui en étaient à leur sixième expérience de croisière ou plus par rapport à ceux qui en étaient à leur cinquième expérience de croisière ou moins (46 % par rapport à 37 % de ceux qui en étaient à leur première expérience, 35 % de ceux qui en étaient à leur deuxième ou troisième expérience et 38 % de ceux qui en étaient à leur quatrième ou cinquième expérience de croisière).

18. Habitudes de croisières des croisiéristes

18.1 Nombre de croisière(s) réalisée(s) jusqu'au jour de la collecte des données

Les résultats démontrent que les croisiéristes ont tendance à faire en moyenne un moins grand nombre de croisières avant d'en réaliser une dans le couloir du Saint-Laurent. Alors qu'ils avaient tendance en 2004, 2006 et 2008 à réaliser au moins huit croisières avant de privilégier la destination Québec-Canada, les moyennes observées en 2009 et 2010 démontrent qu'ils optent maintenant pour faire une croisière chez nous après avoir réalisé cinq croisières en moyenne. Par ailleurs, une proportion de 15 % des croisiéristes sondés en 2010 en étaient à leur première croisière, un résultat en hausse de 5 points par rapport à 2009, qui tend à confirmer que le couloir du Saint-Laurent gagne en popularité.

Q.17 Au cours des cinq dernières années et à l'exclusion de celle-ci, combien de croisière(s) avez-vous effectuée(s) personnellement?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 2 198)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 1 825)	Résultats 2008 Croisiéristes (n = 1 444)	Résultats 2006 Croisiéristes (n = 1 543)	Résultats 2004 Croisiéristes (n = 2 742)
	%	%	%	%	%
Une seule croisière (la première)	15	10	9	8	10
Deux ou trois croisières	28	25	23	22	21
Quatre à six croisières	36	37	27	26	28
Sept à neuf croisières	10	13	12	13	13
Dix à douze croisières	6	8	11	12	11
Treize à vingt croisières	4	4	10	12	10
Plus de vingt croisières	1	2	8	8	6
<i>Nombre de croisières réalisées par croisiériste en moyenne</i>	5,0	5,8	8,7	8,9	8,4

➤ Le libellé de cette question a été modifié en 2010 pour situer la réponse dans le temps, soit sur une période de cinq ans plutôt que sur un temps indéterminé.

➤ Les croisiéristes qui habitent dans un autre pays que le Canada et les États-Unis ou en Europe réalisent en moyenne un moins grand nombre de croisières avant de faire une croisière au Québec-Canada (3,7 croisières en moyenne par rapport à 4,7; 5,0 et 5,3 croisières en moyenne). Il en est de même pour les croisiéristes âgés de moins de 45 ans par rapport à ceux âgés de 45 ans et plus (2,9 par rapport à 5,2).

18. Habitudes de croisières des croisiéristes

18.2 Endroits visités dans le passé au cours d'une croisière

Les trois destinations les plus souvent visitées dans le passé par les croisiéristes demeurent les mêmes au fil des ans malgré une variation des pourcentages qui s'explique par le fait que les croisiéristes font un nombre de moins en moins élevé de croisières en moyenne avant d'en effectuer une dans le couloir du Saint-Laurent. En 2010, la destination Sud conserve le premier rang malgré une baisse de 12 points par rapport à 2009 (51%), *ex aequo* avec la destination Europe, en baisse également de 9 points par rapport à 2009 (51 %). Les États-Unis passent du 2^e au 3^e rang, en baisse de 18 points par rapport à 2009 (51 %).

La destination Canada réalise une seconde baisse en deux ans (moins 7 points par rapport à 2009), ce qui signifie qu'un plus grand nombre de croisiéristes en étaient à leur première croisière dans le couloir du Saint-Laurent, voire au Canada, au moment de la réalisation du présent sondage, et ce qui traduit également un élargissement du bassin de la clientèle.

Q.18 Quel(s) endroit(s) avez-vous visité(s) au cours de votre / vos croisière(s) précédente(s)?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 2 198)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 1 634)	Résultats 2008 Croisiéristes (n = 1 315)	Résultats 2006 Croisiéristes (n = 1 423)	Résultats 2004 Croisiéristes (n = 2 742)
	%	%	%	%	%
Sud (Caraïbes / Bermudes / Antilles / Bahamas)	51	63	75	71	85
Europe	51	60	55	62	56
États-Unis / Alaska / Hawaï	43	61	70	60	66
Amérique latine	27	35	38	26	22
Canada	21	28	44	39	25
Pacifique / Océanie / Australie	3	6	4	15	8
Asie / Chine / Japon / Thaïlande / Corée	4	6	7	8	-
Afrique / Égypte	2	3	2	6	3
Russie	2	1	3	-	-
Autres	3	8	4	7	8

19. Éléments qui influent sur le choix de la présente croisière

De toute évidence, l'élément qui a le plus incité les croisiéristes à choisir la croisière pendant laquelle ils ont été sondés demeure la destination et les escales, avec un résultat identique à ceux de 2009 de 67 %. Viennent ensuite, au deuxième rang, le prix du forfait croisière, à nouveau en hausse de deux points par rapport à la mesure précédente (9 % par rapport à 7 % à 2009), ce qui lui confère le second rang, puis le navire, en hausse de 3 points par rapport à 2009 (8 % par rapport à 5 %), ce qui lui permet de se hisser au troisième rang des éléments les plus déterminants dans le choix d'une croisière.

Q.19 Parmi les choix suivants, quel a été l'élément le plus déterminant dans le choix de la croisière actuelle?

	Résultats 2010 Croisiéristes (n = 2 198)	Résultats 2009 Croisiéristes (n = 1 834)	Résultats 2008 Croisiéristes (n = 1 444)	Résultats 2006 Croisiéristes (n = 1 533)	Résultats 2004 Croisiéristes (n = 2 742)
	%	%	%	%	%
La destination / les escales	67	67	63	69	59
Le prix forfait croisière	9	7	5	4	8
Le navire	8	5	s.o.	s.o.	s.o.
La période de l'année (temps) pour voyager	7	8	8	15	12
Un ami / un membre de la famille / une connaissance	4	5	13	8	10
Un agent / une agence de voyages	1	1	2	3	4
La proximité du domicile	1	1	3	1	4
La publicité (revues, annonces, etc.)	<1	<1	1	1	3
Internet	<1	<1	s.o.	s.o.	s.o.
Autres	2	2	2	-	-
Ne se souvient plus / refus de répondre	<1	3	2	<1	<1

➤ Rappelons qu'avant 2009 le choix de réponse *Navire* était compris dans le choix de réponse *Destination / escales*.

19. Éléments qui influent sur le choix de la présente croisière

- Les croisiéristes qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité maximale est de moins de 1 000 passagers sont beaucoup plus nombreux à avoir choisi la présente croisière en fonction du navire (22 %), alors que ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2 999 passagers sont plus nombreux à avoir opté pour la croisière durant laquelle ils ont été sondés en raison de son prix (16 %).
- Les croisiéristes qui n'ont pas participé à un forfait d'excursion durant leur séjour dans le port d'escale ciblé sont plus nombreux que ceux qui ont participé à au moins un forfait d'excursion à avoir choisi leur croisière en fonction du prix du forfait croisière (12 % par rapport à 7 %).

Résultats portant sur les dépenses

20. Dépenses des visiteurs durant leur séjour dans le port d'escale ciblé

20.1 Dépenses moyennes selon le statut du visiteur

Q9. Au total, quel prix avez-vous payé pour ce(s) forfait(s) d'excursion ?

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 votre séjour dans la province de Québec avant d'embarquer? Durant cette escale?

	Passagers (n = 1 862)	Équipage (n = 183)
Dépenses moyennes pour achat de forfait	19,96 \$	4,35 \$
Dépenses moyennes pour les dépenses diverses (à l'exclusion des forfaits)	101,03 \$	64,63 \$
Dépenses moyennes en nuitées additionnelles (embarquement et débarquement)	71,93 \$	3,76 \$
Dépenses moyennes totales	192,92 \$	72,74 \$

➤ Les dépenses moyennes totales des passagers des navires de croisières internationales au Québec en 2010 s'élevaient à 192,92 \$, alors que celles des membres d'équipage totalisaient 72,74 \$. Les dépenses des passagers et des membres d'équipage au cours de leur séjour dans les villes portuaires durant les escales ou avant l'embarquement constituent le principal poste de dépenses avec des moyennes respectives de 101,03 \$ et 64,63 \$. Les nuitées additionnelles faites par les passagers en embarquement pour une croisière ou après leur débarquement dans une ville du Québec représentent le second poste de dépense, à 71,93 \$, loin devant les forfaits effectués au cours des visites des villes portuaires qui totalisent une dépense moyenne de 19,96 \$ par croisiériste. Dans le cas des membres d'équipage, les dépenses pour les forfaits et celles pour les nuitées additionnelles sont plus marginales, à respectivement 4,35 \$ et 3,76 \$ par individu.

➤ Les dépenses moyennes sont les plus élevées à Montréal, suivie de Québec tant en ce qui concerne les passagers que les membres d'équipage. Ce sont les dépenses au cours des visites avant embarquement et pendant les escales qui expliquent le premier rang de Montréal. Les dépenses de forfaits des passagers sont les plus élevées à Québec, suivie de Saguenay, alors que Montréal arrive avant-dernier à ce chapitre. Les ports de Montréal et de Québec profitent également de dépenses de nuitées additionnelles puisque des proportions significatives de croisiéristes internationaux commencent ou terminent leur croisière dans ces deux ports. En ce qui concerne les membres d'équipage, les seules nuitées additionnelles enregistrées l'ont été au port de Montréal.

➤ La structure de dépenses des passagers (toutes les dépenses sauf les nuitées additionnelles, dont la valeur est basée sur des moyennes de dépenses établies par le ministère du Tourisme du Québec) démontre que l'hébergement commercial (hôtel ou autres) représente le principal poste de dépenses à 18,3 %, suivi de l'achat de souvenirs et des aliments ou boissons consommés dans les bars et les restaurants avec 17,7 % chacun. Les forfaits achetés à bord des navires ou directement à quai comptent pour 16,5 % des dépenses totales des passagers, suivis des achats de vêtements et de chaussures.

➤ En ce qui concerne les membres d'équipage, les aliments et boissons consommés dans les bars et les restaurants représentent 32 % de leurs dépenses totales moyennes, suivis de l'achat de vêtements et de chaussures à 24,4 % et des souvenirs à 16,8 %. Dans le cas des membres d'équipage, les dépenses pour les forfaits et l'hébergement commercial constituent une portion beaucoup plus petite de leurs dépenses totales, à respectivement 6,3 % et 0 %.

20. Dépenses des visiteurs durant leur séjour dans le port d'escale ciblé

20.2 Structure des dépenses selon le statut du visiteur

Q.12 Vous dites avoir dépensé _____ pour _____ personnes à terre durant votre escale ou durant votre séjour dans la province de Québec avant de commencer votre croisière. De ce montant, combien avez-vous dépensé pour :

Catégories de dépenses	Passagers (n = 2 198)	% des dépenses totales ¹	Équipage (n = 183)	En % des dépenses totales
Forfait acheté à bord	47,05 \$	6,4 %	70,71 \$	3,9 %
Forfait acheté à quai	57,81 \$	10,1 %	60,92 \$	2,4 %
Hôtel	218,86 \$	18,3 %	0,00 \$	0,0 %
Souvenirs	50,70 \$	17,7 %	36,58 \$	16,8 %
Transport terrestre	31,21 \$	5,9 %	17,11 \$	3,2 %
Électronique	67,27 \$	0,3 %	71,26 \$	0,7 %
Aliments et boissons - restaurants	45,12 \$	17,7 %	40,64 \$	32,0 %
Billets de spectacles, cinémas, festivals	55,79 \$	0,4 %	20,00 \$	0,1 %
Aliments et boissons - épicerie	18,25 \$	0,9 %	41,63 \$	7,5 %
Visites de musées et sites patrimoniaux	13,82 \$	0,5 %	7,51 \$	0,2 %
Vêtements et chaussures	131,17 \$	16,0 %	102,24 \$	24,4 %
Casino (de Montréal)	41,12 \$	0,1 %	0,00 \$	0,0 %
Montres et bijoux	89,99 \$	2,6 %	137,43 \$	2,7 %
Communication (Internet, cartes d'appel, etc.)	12,12 \$	0,1 %	11,00 \$	1,2 %
Objets d'art et artisanat	60,03 \$	2,4 %	36,89 \$	1,4 %
Autres articles et activités	20,96 \$	0,7 %	45,73 \$	3,4 %
Dépenses totales moyennes (sans les nuitées additionnelles)	120,99 \$	100 %	68,98 \$	100 %

1. Proportion que représentent les dépenses totales de cette rubrique dans les dépenses moyennes totales des croisiéristes.

ANNEXE - Résultats de 2009

Questions portant sur les dépenses, la satisfaction, les attentes et le principal coup de cœur

Dépenses des visiteurs durant leur séjour dans le port d'escale ciblé

Structure des dépenses selon le statut du visiteur (en \$)

Catégories de dépenses	Croisiéristes en escale (n=979)	Croisiéristes en embarquement / débarquement (n=435)	Équipage (n=165)
Forfait	27,94 \$ CAD	s.o.	3,66 \$ CAD
Hôtel	0,00 \$ CAD	90,29 \$ CAD	1,21 \$ CAD
Souvenirs	18,81 \$ CAD	10,08 \$ CAD	12,12 \$ CAD
Transport terrestre	2,20 \$ CAD	20,27 \$ CAD	3,45 \$ CAD
Électronique	0,14 \$ CAD	0,76 \$ CAD	5,10 \$ CAD
Aliments et boissons - restaurants	8,49 \$ CAD	43,98 \$ CAD	21,02 \$ CAD
Billets de spectacles, cinémas, festivals	0,15 \$ CAD	0,41 \$ CAD	0,03 \$ CAD
Aliments et boissons - épicerie	0,88 \$ CAD	4,60 \$ CAD	2,30 \$ CAD
Visites de musées et sites patrimoniaux	0,38 \$ CAD	2,44 \$ CAD	0,39 \$ CAD
Vêtements et chaussures	8,54 \$ CAD	15,19 \$ CAD	7,41 \$ CAD
Casino (de Montréal)	0,00 \$ CAD	0,19 \$ CAD	0,25 \$ CAD
Montres et bijoux	2,64 \$ CAD	3,20 \$ CAD	0,96 \$ CAD
Communication (Internet, cartes d'appel, etc.)	0,02 \$ CAD	0,10 \$ CAD	0,55 \$ CAD
Objets d'art et artisanat	3,53 \$ CAD	1,13 \$ CAD	0,34 \$ CAD
Autres articles et activités	0,83 \$ CAD	1,68 \$ CAD	1,48 \$ CAD
Nuitée(s) additionnelle(s)	s.o.	264,37 \$ CAD	0,00 \$ CAD
Dépenses totales moyennes	74,54 \$ CAD	458,69 \$ CAD	60,26 \$ CAD

Dépenses des visiteurs durant leur séjour dans le port d'escale ciblé

Structure des dépenses selon le statut du visiteur (en %)

Catégories de dépenses	Croisiéristes en escale (n=979)	Croisiéristes en embarquement / débarquement (n=435)	Équipage (n=165)
Forfait	37,5 %	s.o.	6,1 %
Hôtel	0,0 %	19,7 %	2,0 %
Souvenirs	25,2 %	2,2 %	20,1 %
Transport terrestre	3,0 %	4,4 %	5,7 %
Électronique	0,2 %	0,2 %	8,5 %
Aliments et boissons - restaurants	11,4 %	9,6 %	34,9 %
Billets de spectacles, cinémas, festivals	0,2 %	0,1 %	0,0 %
Aliments et boissons - épicerie	1,2 %	1,0 %	3,8 %
Visites de musées et sites patrimoniaux	0,5 %	0,5 %	0,6 %
Vêtements et chaussures	11,5 %	3,3 %	12,3 %
Casino (de Montréal)	0,0 %	0,0 %	0,4 %
Montres et bijoux	3,5 %	0,7 %	1,6 %
Communication (Internet, cartes d'appel, etc.)	0,0 %	0,0 %	0,9 %
Objets d'art et artisanat	4,7 %	0,2 %	0,6 %
Autres articles et activités	1,1 %	0,4 %	2,5 %
Nuitée(s) additionnelle(s)	s.o.	57,6 %	0,0 %
Dépenses totales moyennes	74,54 \$ CAD = 100 %	458,69 \$ CAD = 100 %	60,26 \$ CAD = 100 %

Satisfaction de l'ensemble des visiteurs à l'égard de chaque critère et dans chaque port d'escale ciblé

	Québec	Montréal	Saguenay	Baie-Comeau	Gaspé	Sept-Îles	IDLM	HSP	T-Riv.
<i>Moyenne sur 10 1 = très mauvais; 10 = excellent</i>									
Destination touristique	9,3 / 10	8,7 / 10	7,9 / 10	6,5 / 10	7,1 / 10	6,4 / 10	7,4 / 10	7,9 / 10	8,4 / 10
<i>Moyenne sur 10 1 = PDT satisfait; 10 = extrêmement satisfait</i>									
Escale en général	9,3 / 10	8,7 / 10	8,1 / 10	6,7 / 10	7,3 / 10	6,6 / 10	7,5 / 10	7,6 / 10	8,9 / 10
Accueil des résidents	9,3 / 10	8,9 / 10	9,3 / 10	9,5 / 10	9,4 / 10	9,3 / 10	8,7 / 10	9,5 / 10	8,5 / 10
Expérience de magasinage	8,7 / 10	8,7 / 10	7,9 / 10	7,2 / 10	7,3 / 10	6,5 / 10	7,3 / 10	8,1 / 10	9,3 / 10
Variété des boutiques	8,4 / 10	8,7 / 10	7,3 / 10	6,7 / 10	6,3 / 10	6,0 / 10	7,0 / 10	6,9 / 10	8,8 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,2 / 10	8,0 / 10	7,5 / 10	6,8 / 10	7,3 / 10	6,9 / 10	7,4 / 10	8,0 / 10	7,1 / 10
Transport local (taxi / bus / limousine)	8,5 / 10	8,6 / 10	8,4 / 10	8,6 / 10	7,7 / 10	7,6 / 10	6,9 / 10	8,3 / 10	6,2 / 10
Sites historiques et musées	9,3 / 10	8,8 / 10	8,3 / 10	8,8 / 10	7,9 / 10	8,5 / 10	8,5 / 10	8,7 / 10	8,1 / 10
Excursions effectuées	9,3 / 10	9,0 / 10	8,4 / 10	8,6 / 10	8,7 / 10	8,6 / 10	9,3 / 10	9,7 / 10	9,2 / 10
Paysages sur l'eau	9,6 / 10	9,2 / 10	9,2 / 10	9,1 / 10	8,4 / 10	8,0 / 10	8,3 / 10	9,0 / 10	9,0 / 10
<i>Moyenne sur 10 1 = pas du tout; 10 = totalement</i>									
Ma visite a répondu à mes attentes	9,3 / 10	8,8 / 10	8,5 / 10	7,8 / 10	7,7 / 10	7,0 / 10	7,4 / 10	8,7 / 10	9,0 / 10

Attentes de l'ensemble des visiteurs envers chaque port d'escale ciblé

	Total	Québec	Montréal	Saguenay	Baie-Comeau	Gaspé	Sept-Îles	IDLM	HSP	T-Riv.
<i>Réponse aux attentes</i>	(n = 1 205)	(n = 389)	(n = 58)	(n = 227)	(n = 125)	(n = 122)	(n = 116)	(n = 90)	(n = 54)	(n = 24)
Ma visite a répondu à mes attentes	8,8 / 10	9,3 / 10	8,8 / 10	8,5 / 10	7,8 / 10	7,7 / 10	7,0 / 10	7,4 / 10	8,7 / 10	9,0 / 10
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Raisons de la non-réponse aux attentes</i>	(n = 247)	(n = 13)	(n = 5)	(n = 63)	(n = 39)	(n = 48)	(n = 52)	(n = 16)	(n = 5)	(n = 6)
Température	33	47	0	21	40	67	29	6	1	17
Mauvaise organisation en général	16	14	17	17	15	13	12	49	1	33
Manque d'activités, excursions ou choses à voir	11	0	0	22	21	13	9	1	0	0
Manque de temps	9	3	33	14	2	2	17	0	0	17
Manque de magasins / commerces fermés	8	3	34	7	4	0	15	21	0	33
Langue	2	3	0	1	0	0	0	0	48	0
Aucune attente particulière	1	0	1	0	8	0	0	0	0	0
Autres	15	29	0	11	4	4	19	23	48	0
Ne sait pas / ne répond pas	4	0	17	7	8	6	0	0	1	0

Coups de cœur de l'ensemble des visiteurs dans chaque port d'escale ciblé

	Total	Québec	Montréal	Saguenay	Baie-Comeau	Gaspé	Sept-Îles	IDLM	HSP	T-Riv.
<i>Coups de cœur</i>	(n = 1 810)	(n = 632)	(n = 114)	(n = 351)	(n = 172)	(n = 155)	(n = 143)	(n = 119)	(n = 86)	(n = 38)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Architecture / bâtiments / ville	28	37	29	13	16	15	18	4	19	32
Paysages / nature / vue en général	22	19	15	37	18	24	11	14	14	23
Population locale (gentillesse, accueil, etc.)	14	9	8	19	22	26	36	23	47	2
Ambiance	5	9	3	1	1	3	1	1	0	1
Propreté	5	7	2	2	3	2	1	0	0	4
Restaurants / nourriture	5	3	11	5	8	6	4	10	6	0
Histoire	4	5	1	2	1	1	2	0	0	0
Magasins	3	3	12	2	3	2	3	13	0	0
Excursions	2	2	2	4	2	1	3	1	7	5
Marcher	2	1	2	2	13	3	3	9	0	0
Escale	2	2	0	1	1	3	1	7	6	1
Température	1	1	1	2	1	2	0	0	0	0
Autres	3	1	4	5	4	5	8	1	0	1
Ne sait pas / ne répond pas	5	2	11	8	8	9	13	18	0	31

➤ Note : Le répondant pouvait donner plus d'une réponse, ce qui explique que le nombre de répondants pour cette question est supérieur au nombre réel de répondants.