

DOXA

F O C U S



Juin 2013

RAPPORT D'ÉTUDE

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

PRÉSENTÉ À :
Tourisme Québec

Tourisme
Québec 

	Pages
<i>Contexte de réalisation du mandat</i>	3
01 – Méthodologie	4
02 – Faits saillants et principaux constats	9
03 – Profil des répondants	19
04 – Résultats détaillés de la collecte de données	28
05 – Résultats portant sur les dépenses	69
06 – Annexes (Résultats 2010 – Questions portant sur les dépenses, la satisfaction, les attentes et le principal coup de cœur)	72
07 – Cordonnées de Doxa Focus	79

Contexte de réalisation du mandat

Tourisme Québec (TQ), maître d'œuvre de la *Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent*, est soucieux de développer et de maintenir une connaissance fine des clientèles voyageant à bord des navires de croisières internationales qui sillonnent le fleuve Saint-Laurent, de leur degré de satisfaction par rapport aux différentes composantes de leur expérience touristique et des retombées économiques de leur passage au Québec.

Afin d'atteindre ces objectifs, TQ entend notamment assurer la réalisation d'un sondage bisannuel auprès des passagers et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières internationales qui visitent des escales visées par la Stratégie. Le sondage s'inscrit en continuité avec ceux qui ont été réalisés par l'Association des croisières du Saint-Laurent (ACSL) en 2004, 2006 et 2008 et par TQ en 2009 et 2010. Il veut également s'adapter 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*.

Les informations recueillies doivent être rigoureuses, fiables et de qualité. Elles doivent aussi être comparables et compatibles, au fil du temps, avec celles des études menées par BREA. C'est dans cette optique que TQ a invité Doxa Focus à réaliser ce sondage.



X 01
MÉTHODOLOGIE

La présente étude, de nature quantitative, a été réalisée par le biais d'un sondage en face à face et s'est échelonnée du 8 mai au 27 octobre 2012 inclusivement. Au total, 2 527 personnes* ont été sondées, dont 2 330 passagers et 197 membres d'équipage qui voyageaient à bord d'un des 21 navires de croisières internationales suivants :

Navire	Ligne maritime	Navire	Ligne maritime
Grande Caribe	ACCL Croises	Norwegian Dawn	Norwegian Cruise Line (NCL)
Aida Aura	Aida Croises	Norwegian Gem	Norwegian Cruise Line (NCL)
Celebrity Summit	Celebrity Croises	Seabourn Sojourn	Yacht of Seabourn
Le Boréal	Cie du Ponant	Artania	Phoenix Reisen
Crystal Symphony	Crystal Croises	Arcadia	P&O Croises
Queen Mary 2	Cunard Cruise Line	Emerald Princess	Princess Croises
Balmoral	Fred Olsen Cruise Line	Seven Seas Navigator	Regent Seven Seas Croises
Yorktown	Great Lake cruise Company	Brilliance of the Seas	Royal Caribbean (RCCL)
Eurodam	Holland America	Quest for Adventure	Saga Croises
Maasdam	Holland America	Silver Whisper	Silver Sea Croises
Veendam	Holland America		

* Au total, 2 527 entrevues ont été réalisées. L'échantillon de 2 330 croisiéristes permet une marge d'erreur théorique de $\pm 2,07\%$ selon un intervalle de confiance de 95 %, mais qui atteint $\pm 2,30\%$ en tenant compte de l'effet de plan. Quant à lui, l'échantillon de 197 membres d'équipage permet une marge d'erreur théorique de $\pm 7,12\%$ selon un intervalle de confiance de 95 %, mais qui atteint $\pm 7,10\%$ en tenant compte de l'effet de plan.

Méthodologie

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

Ports ciblés	Nombre réel de répondants	Proportion réelle	Proportion pondérée
Québec	n = 789	31,2 %	50,3 %
Montréal	n = 391	15,5 %	15,9 %
Saguenay	n = 392	15,5 %	10,8 %
Gaspé	n = 308	12,2 %	7,9 %
Baie-Comeau	n = 209	8,3 %	2,6 %
Sept-Îles	n = 126	5,0 %	5,2 %
Îles-de-la-Madeleine	n = 109	4,3 %	2,0 %
Trois-Rivières	n = 102	4,0 %	2,9 %
Havre-Saint-Pierre	n = 101	4,0 %	2,5 %

Comme ce fut le cas en 2004, 2006, 2008, 2009 et 2010, 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 invités à répondre à un questionnaire a été sélectionné de façon aléatoire parmi tous les visiteurs qui voyageaient à bord d'un navire et qui ont foulé le sol d'un port ciblé.

Dans le but 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.

Méthodologie

Le lieu de collecte de données privilégié dans les ports de Baie-Comeau, Gaspé, Havre-Saint-Pierre, Iles-de-la-Madeleine, Sept-Îles et Trois-Rivières était le quai où se situait le navire échantillonné (collectes de données entièrement réalisées à l'extérieur). Dans les villes de Montréal, de Québec et de Saguenay, ce lieu était le terminal de croisières, un lieu réservé aux répondants ciblés, ou le quai, selon l'emplacement du navire échantillonné (collectes de données réalisées à l'intérieur et à l'extérieur, selon le cas).

Les langues des collectes de données étaient les suivantes : anglais (92 %), français (5 %) et allemand (3 %). Toutes les entrevues ont été réalisées par des interviewers bilingues (anglais-français) ayant reçu au préalable une formation portant sur le contenu du questionnaire. Quant aux entrevues en allemand, elles ont été réalisées avec l'aide d'un questionnaire autoadministré (avec assistance), dont l'introduction avait été adaptée et traduite en allemand.

Le questionnaire utilisé pour réaliser les entrevues est un arrimage de ceux ayant servi au cours des années antérieures. Notons toutefois qu'il a été bonifié par Doxa Focus et TQ afin d'améliorer la qualité et la nature des données recueillies. Le questionnaire a été approuvé avant le début de la collecte de données.

Les données colligées sur le terrain ont été saisies par le logiciel SPSS et le traitement statistique des données a été réalisé à l'aide de ce même logiciel.

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 et se présente comme suit :

- pour chacune des questions, un fait saillant figure dans un encadré en haut de page;
- pour chaque variable mesurée en 2012, un tableau présente les résultats obtenus en comparaison à ceux des vagues précédentes (2004, 2006, 2008 et 2009, 2010)*.

Notons que les résultats portant sur les dépenses effectuées par les visiteurs ont été isolés et constituent une section indépendante du présent rapport d'étude.

* 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 %.



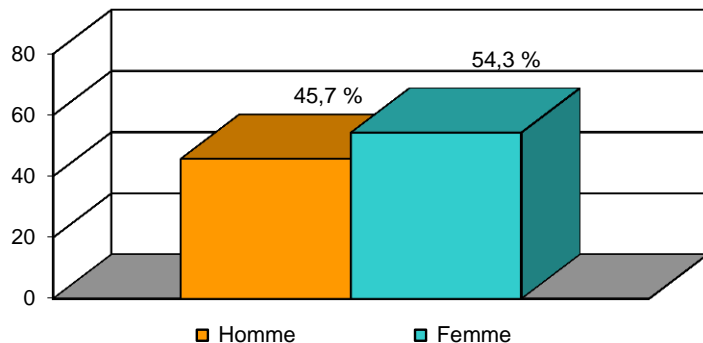
X 02

FAITS SAILLANTS ET PRINCIPAUX CONSTATS

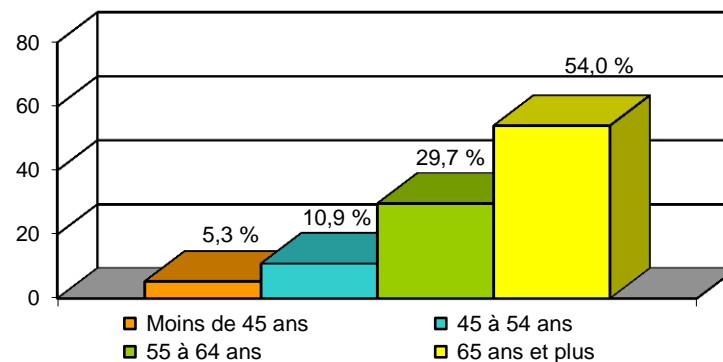
Faits saillants et principaux constats

Profil des croisiéristes (n = 2 330) – principales variables uniquement :

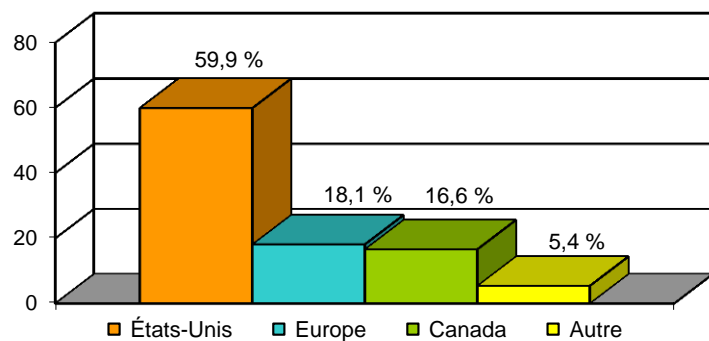
SEXE



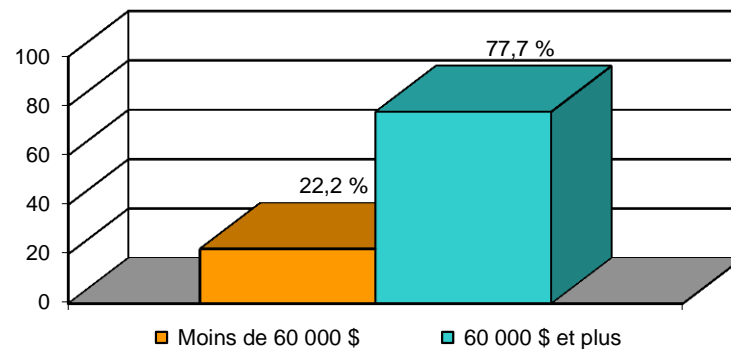
ÂGE



PROVENANCE



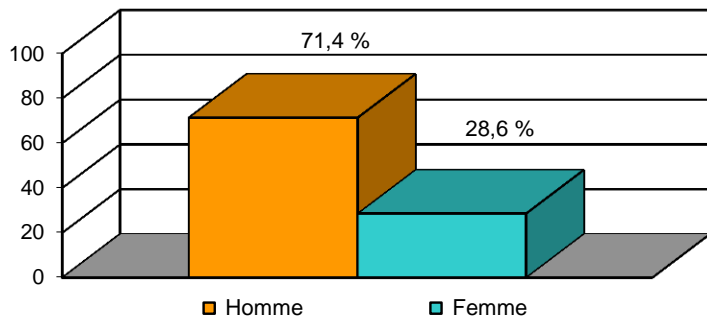
REVENU FAMILIAL BRUT



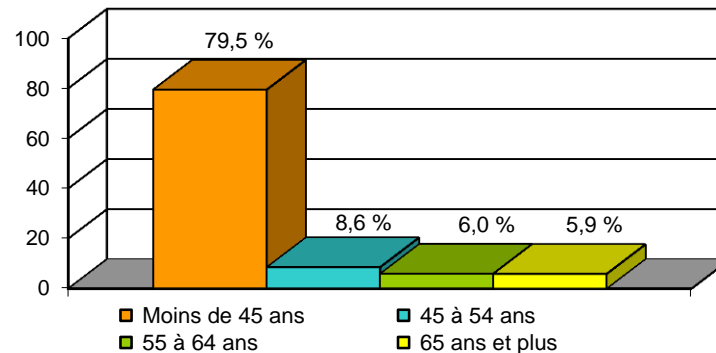
Faits saillants et principaux constats

Profil des membres d'équipage (n = 197) – principales variables uniquement :

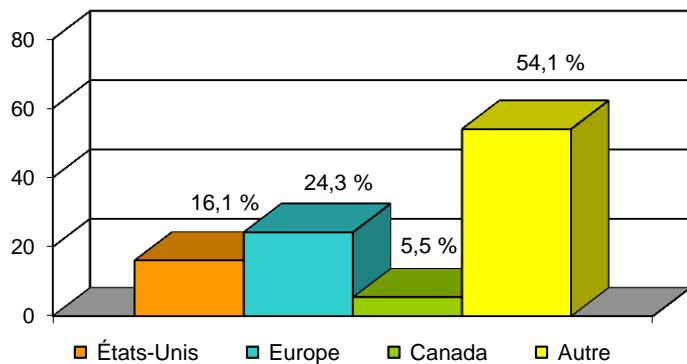
SEXE



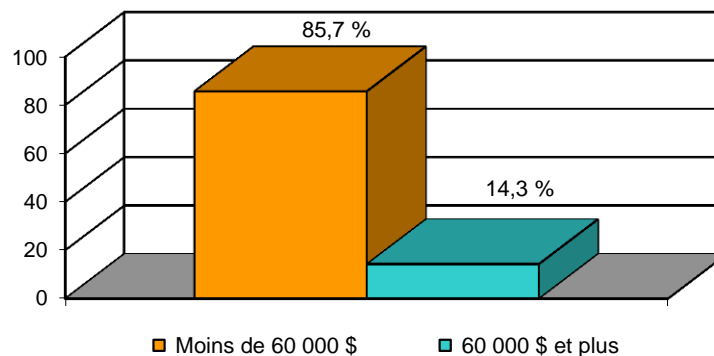
ÂGE



PROVENANCE



REVENU FAMILIAL BRUT



Faits saillants et principaux constats

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, Trois-Rivières, Havre-Saint-Pierre et les Îles-de-la-Madeleine du 8 mai au 27 octobre 2012 auprès de 2 527 répondants, dont 2 330 passagers et 197 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) :

⇒ Près de deux visiteurs sur trois, toutes clientèles confondues, étaient en situation d'escale dans le port ciblé le jour de l'entrevue (65 % répartis comme suit : croisiéristes : 53 %; membres d'équipage : 95 %).

Port d'embarquement et de débarquement des visiteurs dans le cadre de la croisière (Q3, Q4) :

⇒ Un plus grand nombre de visiteurs, toutes clientèles confondues, ont débuté ou terminé leur croisière dans la province de Québec en 2012 (32 % en embarquement par rapport à 30 % en 2010; 28 % en débarquement par rapport à 25 % en 2010).

Nombre de nuitées passées au Québec, villes et modes d'hébergement selon la position de leur navire (Q3a, Q3b, Q3d, Q4b, Q4d) :

⇒ Parmi les visiteurs ayant amorcé leur croisière au Québec, au moins trois sur cinq (62,0 %), excluant ceux qui habitent au Québec, ont déclaré avoir séjourné au moins une nuitée dans la province avant d'entreprendre leur croisière. Au total, **le nombre de nuitées passées au Québec en position de préembarquement s'élève à 774 nuitées** et se répartit comme suit : 417 nuitées à Montréal; 334 nuitées à Québec et 23 nuitées dans une autre ville que Montréal et Québec.

⇒ En ce qui a trait aux croisiéristes ayant terminé leur croisière au Québec, un peu moins de la moitié d'entre eux (46 %), excluant les visiteurs qui habitent au Québec, anticipait séjourner au moins une nuitée au Québec avant de quitter la province. Au total, **le nombre de nuitées passées au Québec en position de postdébarquement s'élevait à 602 nuitées** et se répartit comme suit : 347 nuitées à Montréal, 237 nuitées à Québec et 18 nuitées dans une autre ville que Montréal et Québec.

⇒ Encore une fois cette année, l'hôtel constitue le mode d'hébergement privilégié par les croisiéristes.

Faits saillants et principaux constats

Utilisation de l'avion comme moyen de transport (Q3e, Q3f, Q4e, Q4f) :

- ⇒ Une proportion de 71 % des visiteurs, toutes clientèles confondues, a déclaré être arrivée au Québec en avion pour entreprendre leur croisière (croisiéristes : 70 %; membres d'équipage : 75 %). Parmi eux, 56 % sont arrivés à Montréal et 44 % à Québec.
- ⇒ Comme pour la situation de préembarquement, 70 % des visiteurs, toutes clientèles confondues, anticipaient quitter le Québec en avion à la fin de leur croisière (croisiéristes : 70 %; membres d'équipage : 73 %), et ce, principalement à partir de Montréal (56 % prévoyaient quitter le Québec à partir de Montréal et 44 % à partir de Québec).

Autre moyen de transport utilisé pour se rendre ou repartir de Québec (Q3g, Q3h, Q4g, Q4h) :

- ⇒ Trois visiteurs sur cinq (60 %) arrivés à Québec par un autre moyen de transport que l'avion et qui devaient repartir de Québec par un autre moyen de transport que ce dernier, ont affirmé qu'ils avaient opté pour le faire en automobile ou qu'ils prévoyaient le faire par ce moyen de transport.
- ⇒ La location d'une automobile est plus populaire en position de postdébarquement, qu'en position de préembarquement : 29 % par rapport à 16 %.

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 2010.

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

- ⇒ En 2012, près de deux visiteurs sur cinq (36 %), toutes clientèles confondues, ont participé à au moins un forfait d'excursion durant leur séjour dans le port d'escale ciblé, un résultat en baisse de 3 points par rapport à 2010. De ce nombre, quasiment tous les visiteurs (88 %) réalisent habituellement un seul forfait d'excursion durant leur séjour dans un port d'escale ciblé, un résultat en baisse de 1 point par rapport à 2010.

Faits saillants et principaux constats

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

- ⇒ La principale raison pour laquelle les visiteurs qui ont décidé de ne pas participer à un forfait d'excursion durant leur escale en 2012 ont décidé de s'en abstenir est qu'ils ont préféré faire d'autres activités (47 % par rapport à 56 % en 2010, soit un résultat en baisse de 9 points).
- ⇒ Chez les croisiéristes, le manque d'intérêt envers les forfaits proposés (30 % par rapport à 19 % en 2010 et 10 % en 2009, un résultat en hausse de 20 points en seulement trois vagues de collecte) et les prix des forfaits jugés trop élevés (12 % par rapport à 5 % en 2010, un résultat en hausse de 7 points par rapport à la dernière mesure) sont les deux principales raisons de la non-participation à un forfait.

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

- ⇒ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, préfèrent définitivement faire l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (52 % des croisiéristes et 42 % des membres d'équipage qui doivent déboursier pour un forfait d'excursion, un résultat en hausse considérable de 19 points pour cette clientèle).

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 sixième vague consécutive, toutes clientèles confondues, et ce, malgré une baisse de 0,2 point par rapport à 2010 (9,2 sur 10 par rapport à 9,4 sur 10 en 2010, 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) et des notes d'évaluation d'ensemble également en baisse.
- ⇒ Alors que Montréal chute à l'avant-dernier rang des destinations touristiques les plus appréciées (7,2 sur 10 par rapport à 8,5 sur 10 en 2010); Trois-Rivières s'empare du second rang (8,8 sur 10 par rapport à 8,4 sur 10 en 2010) et Saguenay fait un bon important de 0,5 point pour se classer au troisième rang (8,6 sur 10 en 2012 par rapport à 8,1 sur 10 en 2012).

Faits saillants et principaux constats

Classement des ports d'escale ciblés pour chaque élément sondé :

	Résultats 2012 Premier rang	Résultats 2012 Deuxième rang	Résultats 2012 Troisième rang
Destination touristique	Québec 9,2 / 10	Trois-Rivières 8,8 / 10	Saguenay 8,6 / 10
Escale en général	Québec 9,2 / 10	Trois-Rivières 9,2 / 10	Saguenay 8,8 / 10
Accueil des résidents	Trois-Rivières 9,7 / 10	Saguenay 9,6 / 10	IDLM 9,5 / 10
Expérience de magasinage	Québec 8,7 / 10	Saguenay 8,0 / 10	Trois-Rivières 7,9 / 10
Variété des boutiques	Québec 8,5 / 10	Trois-Rivières 7,4 / 10	Saguenay 7,3 / 10
Prix (toutes activités confondues)	Saguenay 7,8 / 10	Sept-Îles 7,5 / 10	Trois-Rivières 7,5 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	Saguenay 9,1 / 10	Gaspé 8,7 / 10	Sept-Îles 8,6 / 10
Sites historiques et musées	Québec 9,4 / 10	Trois-Rivières 9,0 / 10	Saguenay 8,9 / 10
Excursions effectuées	Québec 9,2 / 10	IDLM / HSP 9,1 / 10	Trois-Rivières 9,0 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	Saguenay 9,7 / 10	Trois-Rivières 9,6 / 10	Québec / Gaspé 9,3 / 10
Réponse aux attentes	Québec 9,2 / 10	Trois-Rivières 9,1 / 10	Saguenay 9,0 / 10

Faits saillants et principaux constats

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

- ⇒ Québec, avec une note de 9,2 sur 10, demeure en 2012 la destination qui se classe au premier rang de tous les ports d'escale ciblés en ce qui a trait à la réponse aux attentes. Viennent ensuite les destinations de Trois-Rivières (9,1 sur 10) et de Saguenay (9,0 sur 10).
- ⇒ Notons que le fait que les visiteurs déplorent le peu de choses à faire ou l'absence d'activités dans le port d'escale ciblé (72 %) est la principale raison pour laquelle les visiteurs, 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) :

- ⇒ Les visiteurs, toutes clientèles confondues, confirment que les deux principaux coups de cœur durant leur séjour demeurent les paysages, la nature et la vue en général (22 %) ainsi que l'architecture, les bâtiments et les villes qu'ils ont eu l'opportunité de découvrir (21 %).

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

- ⇒ Alors qu'au moins quatre croisiéristes sur cinq (85 %) ont mentionné n'avoir jamais visité le Québec au cours des trois dernières années, près du tiers d'entre eux (32 % par rapport à 39 % en 2010) ont mentionné qu'ils comptent revenir au Québec d'ici trois ans, un résultat en baisse de 7 points par rapport à la dernière mesure.

Habitude de croisières des croisiéristes (Q17) :

- ⇒ La tendance observée depuis 2009 est à l'effet que les croisiéristes semblent effectuer cinq croisières en moyenne avant d'en réaliser une dans le couloir du Saint-Laurent. Au total, 11 % des croisiéristes sondés en 2012 en étaient à leur première croisière, un résultat en baisse de 4 points par rapport à 2010.

Destinations visitées dans le cadre des croisières précédentes par les croisiéristes (Q18) :

- ⇒ La destination Sud demeure en 2012 la destination ayant été le plus souvent visitée par les croisiéristes dans le passé (62 % par rapport à 51 % en 2010, 63 % en 2009, 75 % en 2008, 71 % en 2006 et 85 % en 2004). Viennent ensuite les États-Unis (55 % par rapport à 43 % en 2010, 61 % en 2009, 70 % en 2008, 60 % en 2006 et 66 % en 2004).

Faits saillants et principaux constats

Éléments influents dans le choix de la présente croisière (Q19) :

⇒ De toute évidence, l'élément qui influence le plus les croisiéristes à choisir une croisière dans le couloir du Saint-Laurent est la destination et les escales (64 % par rapport à 67 % en 2010, un résultat en baisse de 3 points). Viennent ensuite loin derrière le navire lui-même qui s'empare du second rang (10 % par rapport à 8 % en 2010), puis le prix du forfait croisière qui perd un rang pour se retrouver en troisième position des éléments les plus déterminants dans le choix d'une croisière (9 %, résultat identique à 2010).

Mode d'achat/de réservation privilégié pour la croisière (Q20) :

⇒ Parmi les différents modes d'achat/de réservation disponibles, au moins un croisiériste sur deux (55 %) a préféré aller chez un agent de voyages, 15 % directement sur le site Internet de la compagnie de croisières et 12 % directement auprès de la compagnie de croisières – hors ligne.

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

⇒ Les dépenses moyennes totales des croisiéristes des navires de croisières internationales au Québec en 2012 s'élevaient à 227,19 \$ (hausse de 34,27 \$ par rapport à 2010), alors que celles des membres d'équipage totalisaient 53,63 \$ (baisse de 19,11 \$ par rapport à 2010).

⇒ Tandis que les nuitées additionnelles faites en embarquement pour une croisière ou après le débarquement dans une ville du Québec représentent le principal poste de dépenses chez les croisiéristes avec une moyenne de 129,60 \$ (9,69 \$ chez les membres d'équipage); les dépenses lors du séjour dans les ports d'escale ciblés durant les escales ou avant l'embarquement constituent le principal poste de dépenses chez les membres d'équipage avec une moyenne de 41,21 \$ (92,82 \$ chez les croisiéristes).

⇒ Les forfaits achetés lors des visites dans les villes portuaires s'avèrent être le poste de dépenses le plus faible avec une dépense moyenne de 13,77 \$ par croisiériste et de 2,73 \$ par membre d'équipage.

Faits saillants et principaux constats

Dépenses réalisées par les visiteurs dans les ports d'escale ciblés (Q11, Q11a, Q12) :

- ⇒ La structure de dépenses des croisiéristes (toutes les dépenses sauf les nuitées additionnelles dont la valeur est basée sur des moyennes de dépenses établies par TQ et l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) démontre que l'hébergement commercial (hôtel ou autres) représente le principal poste de dépenses à 23,0 %, suivi des aliments/boissons consommés dans les bars/restaurants à 20,2 % et de l'achat de souvenirs à 14,1 %. Les forfaits achetés à bord des navires ou directement à quai comptent pour 13,3 % des dépenses totales des croisiéristes, suivis des achats de vêtements et de chaussures à 12,7 %.
- ⇒ La structure de dépenses des membres d'équipage (toutes les dépenses sauf les nuitées additionnelles dont la valeur est basée sur des moyennes de dépenses établies par TQ et l'ISQ diffère de celle des croisiéristes. Elle démontre que les aliments/boissons consommés dans les bars/restaurants représentent le principal poste de dépenses à 38,3 %, suivi de l'achat de vêtements/chaussures à 22,0 %, de l'achat d'aliments/boissons à l'épicerie à 12,7 % et de l'achat de souvenirs à 11,1 %. Les forfaits achetés à bord des navires ou directement à quai comptent pour uniquement 6,6 % des dépenses totales des membres d'équipage.



X 03

PROFIL DES RÉPONDANTS

Par catégorie et par profil

Sexe du répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Hommes	52,9	45,7	71,4
Femmes	47,1	54,3	28,6

Âge du répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Moins de 35 ans	16,5	2,2	52,5
35 à 44 ans	9,9	3,1	27,0
45 à 54 ans	10,2	10,9	8,6
55 à 64 ans	23,0	29,7	6,0
65 ans et plus	40,4	54,0	5,9
<i>Moins de 45 ans</i>	<i>26,4</i>	<i>5,3</i>	<i>79,5</i>
<i>45 ans et plus</i>	<i>73,6</i>	<i>94,6</i>	<i>20,5</i>

Provenance du répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
États-Unis	47,5	59,9	16,1
Europe	19,8	18,1	24,3
Canada	13,5	16,6	5,5
Autre	19,1	5,4	54,1

Par catégorie et par profil

Provenance du répondant – répartition pour les États-Unis	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Californie	17,0	17,3	14,4
Floride	9,8	9,0	16,9
New York	7,3	7,8	2,5
Texas	6,8	6,8	6,8
New Jersey	4,2	4,6	-
Illinois	3,9	3,6	6,8
Washington	3,5	3,1	6,8
Pennsylvanie	3,2	3,5	-
Virginie	2,9	3,2	-
Massachussetts	2,7	3,0	-
Ohio	2,7	2,7	2,5
Georgie	2,6	2,9	-
Colorado	2,4	2,7	-
Missouri	2,3	2,6	-
Michigan	2,2	2,0	4,2
Arizona	2,2	2,4	s.o.
Tennessee	2,0	1,8	4,2

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

Par catégorie et par profil

Provenance du répondant – répartition pour le Canada	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Ontario	27,9	30,6	7,5
Colombie-Britannique	18,8	18,3	22,5
Nouvelle-Écosse	0,9	0,9	-
Québec	37,5	37,5	37,5
Alberta	8,8	9,0	7,5
Nouveau-Brunswick	2,1	0,7	12,5
Saskatchewan	1,2	1,2	-
Manitoba	2,9	1,7	12,5

Provenance du répondant – répartition pour l'Europe	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Royaume-Uni	48,1	60,9	25,3
Allemagne	25,2	29,2	18,0
Serbie	3,4	-	9,6
France	3,2	2,2	5,1
Roumanie	2,8	s.o.	7,9
Suisse	2,0	2,2	1,7

Pays où habitent moins de 2 % des répondants (deux clientèles confondues) : Autriche, Biélorussie, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, Hongrie, Italie, Luxembourg, Macédoine, Norvège, Pays-Bas, Russie, Slovaquie et Turquie.

Par catégorie et par profil

Provenance du répondant – répartition pour « Autre »	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Philippines	38,8	-	48,5
Indonésie	13,6	1,0	16,8
Australie	19,0	75,0	5,2
Inde	9,9	1,0	12,1
Iles Maurice	2,9	-	3,6
<i>Pays où habitent moins de 2 % des répondants (deux clientèles confondues) : Afrique, Argentine, Barbade, Bermudes, Bosnie, Brésil, Cambodge, Chili, Chine, Colombie, Cuba, Guatemala, Israël, Isle of Man, Japon, Jamaïque, Mexique, Nouvelle-Zélande, Pérou, Sainte-Lucie, Singapour, Thaïlande, Tahiti.</i>			

Revenu familial brut (avant impôts) du répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Moins de 40 000 \$ CAD	27,8	8,2	66,7
40 000 \$ CAD à 59 999 \$ CAD	15,7	14,0	19,0
60 000 \$ CAD à 79 999 \$ CAD	16,9	22,9	5,1
80 000 \$ CAD à 120 000 \$ CAD	19,4	27,0	4,1
Plus de 120 000 \$ CAD	20,2	27,8	5,1
<i>Moins de 60 000 \$</i>	<i>43,5</i>	<i>22,2</i>	<i>85,7</i>
<i>60 000 \$ et plus</i>	<i>56,5</i>	<i>77,7</i>	<i>14,3</i>

Par catégorie et par profil

Occupation actuelle du répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Employé/au travail	51,5	32,3	100
Retraité	47,1	65,7	-
À la maison/au foyer	0,4	0,6	-
Sans emploi/chômeur/à la recherche d'un emploi	0,4	0,6	-
Autre (refus de préciser)	0,4	0,6	-
Étudiant	0,2	0,3	-

Langue d'entrevue avec le répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Anglais	92,4	91,7	94,1
Français	5,2	5,9	3,4
Allemand	2,5	2,4	2,5

Par catégorie et par profil

Pourcentage de questionnaires remplis auprès de chaque clientèle en fonction du temps de la journée	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Ensoleillé	35,5	36,1	34,0
Généralement ensoleillé/ensoleillé avec passages nuageux	19,4	20,2	17,6
Nuageux avec éclaircies/nuageux	24,9	24,6	25,6
Averses de pluie/faible pluie/pluie	20,1	19,1	22,8

Pourcentage de questionnaires remplis auprès de chaque clientèle en fonction de la période de réalisation	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Avril/mai/juin	6,8	6,1	8,5
Juillet/août	4,3	5,8	0,7
Septembre/octobre	88,8	88,1	90,8

Capacité du navire sur lequel voyageait le répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Moins de 1 000 passagers	6,3	3,7	12,8
1 000 à 1 999 passagers	33,8	31,9	38,7
2 000 à 2 999 passagers	19,7	20,9	16,7
3 000 passagers et plus	40,2	43,5	31,8

Par catégorie et par profil

Ligne maritime avec lequel voyageait le répondant	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Holland America Line (Eurodam/Maasdam/Veendam)	25,5	25,9	24,4
Princess Cruises (Emerald)	12,1	14,3	6,3
Norwegian Cruise Line (Dawn/Gem)	19,6	20,8	16,7
Celebrity Cruises (Summit)	7,2	6,2	9,5
Aida Cruise (Aura)	3,1	4,1	0,4
Crystal Cruises (Crystal Symphony)	4,3	3,5	6,2
Cunard Cruise Line (Queen Mary 2)	2,7	3,4	0,7
Phoenix Reisen (Artania)	2,7	0,9	7,2
Royal Caribbean Cruise Line (Brilliance of the Seas)	10,1	12,0	5,3
Fred Olsen Cruise Line (Balmoral)	4,1	2,3	8,6
<i>Autres : ACCL cruises (Grande Caribe); Cie du Ponant (Le Boréal); Great Lake Cruise Company (Yorktown); P&O Cruises (Arcadia); Yacht of Seabourn (Seabourn Sojourn); Saga Cruises (Quest for Adventure); Silver Sea Cruises (Silver Whisper)</i>	8,8	6,4	14,7

Par catégorie et par profil

Position du navire	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
Destination embarquement	22,6	27,0	11,5
<i>Avec nuitée(s)</i>	73,3	30,0	92,7
<i>Sans nuitée</i>	26,7	70,0	7,3
Destination débarquement	16,4	20,9	5,1
<i>Avec nuitée(s)</i>	66,9	36,2	100
<i>Sans nuitée</i>	33,1	63,8	-
Escale	61,0	52,1	83,4
<i>Avec nuitée(s)</i>	32,9	63,6	72,6
<i>Sans nuitée</i>	67,1	36,4	27,4

Type d'arrêt du navire	Total (%)	Croisiéristes (%)	Membres d'équipage (%)
À quai	88,7	88,1	90,3
À mouillage	11,3	11,9	9,7



X 04

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE LA COLLECTE DE DONNÉES

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

Près de deux visiteurs sur trois, toutes clientèles confondues, étaient en situation d'escale dans le port ciblé le jour de l'entrevue (65 % répartis comme suit : croisiéristes : 53 %; membres d'équipage : 95 %), ce qui correspond à une diminution de 22 points par rapport à 2010 et ce qui confirme que le nombre d'embarquements et de débarquements, donc d'opérations de destination, est en hausse au Québec.

Q2. Personnellement, commencez-vous aujourd'hui votre croisière à _____ (nom du port), la terminez-vous aujourd'hui, ou êtes-vous en escale?

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Équipage 2012 (n = 197)	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	27	4	15	1	28	5
Escale	53	95	83	99	64	90
Débarquement/je termine ma croisière aujourd'hui	20	1	2	-	8	5

2. Port d'embarquement des visiteurs dans le cadre de la croisière

Près du tiers des visiteurs, toutes clientèles confondues, ont commencé leur croisière dans la province de Québec en 2012, ce qui correspond à un résultat légèrement supérieur à 2010 (32 % par rapport à 30 %, un résultat en hausse de 2 points).

Tandis que 42 % des croisiéristes ont commencé leur croisière dans un port du Québec en 2012 (importante hausse de 26 points depuis 2009), les membres d'équipage ont été moins nombreux à en faire autant (résultat en baisse de 6 points par rapport à 2010, mais uniquement de 2 points par rapport à 2009).

Les résultats démontrent qu'un plus grand nombre de croisiéristes ont commencé leur croisière dans la ville de Québec par rapport aux vagues antérieures (hausse de 9 points par rapport à 2010 et de 11 points par rapport à 2009).

Notons que le nombre de membres d'équipage ayant commencé leur contrat de travail au Québec s'avère moins élevé en 2012 (9 % par rapport à 15 % en 2010 et 11 % en 2009).

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

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Équipage 2012 (n = 197)	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Équipage 2010 (n = 183)	Croisiéristes 2009 (n = 1 468)	Équipage 2009 (n = 158)
	%	%	%	%	%	%
Port du Québec	42	9	35	15	16	11
<i>Québec</i>	25	4	16	8	14	6
<i>Montréal</i>	17	4	19	8	2	5
<i>Autre port du Québec</i>	s.o.	1	<1	-	-	-
Port hors Québec	59	91	65	85	84	87
<i>Autres provinces canadiennes</i>	<1	3	1	4	2	2
<i>États-Unis</i>	51	51	55	51	69	53
<i>Autres pays</i>	7	37	8	30	14	32

3. Type de séjour en position de préembarquement

3.1 Nombre de nuitée(s) passée(s) au Québec avant de monter à bord du navire

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui ont commencé leur croisière dans un port situé au Québec sont moins nombreux qu'en 2010 à avoir séjourné au moins une nuitée dans la province de Québec avant d'entreprendre leur croisière (62 %, excluant les visiteurs qui habitent au Québec par rapport à 66 % en 2010), soit un résultat en baisse de 4 points (croisiéristes : 65 %, idem à 2010; membres d'équipage : 32 % par rapport à 59 % en 2010) un résultat en baisse importante de 27 points se rapprochant du résultat de 36 % obtenu en 2009).

Les croisiéristes ont passé en moyenne 1,8 nuitée au Québec en 2012 avant de commencer leur croisière par rapport à 1,4 nuitée en moyenne en 2010 et 1,3 en 2009, tandis que les membres d'équipage ont passé en moyenne 1,5 nuitée au Québec en 2012 par rapport à 1,0 nuitée en moyenne en 2010 et 0,7 nuitée en 2009.

Q3a. Combien de nuit(s) au total avez-vous passé dans la province dans la province de Québec avant de monter à bord du navire?

	Croisiéristes 2012 (n = 996)	Équipage 2012 (n = 18)	Croisiéristes 2010 (n = 954)	Équipage 2010 (n = 31)	Croisiéristes 2009 (n = 836)	Équipage 2009 (n = 22)
	%	%	%	%	%	%
Aucune nuitée	35	68	28	39	35	64
Une nuitée	34	21	32	36	31	25
Deux nuitées	19	5	20	9	20	-
Trois nuitées	8	5	9	14	8	3
Quatre nuitées et plus	4	-	6	-	5	8
J'habite au Québec	14	5	4	2	s.o.	s.o.
Nombre de nuitée(s) passée(s) au Québec en moyenne	1,8	1,5	1,4	1,0	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 qui a séjourné au Québec au moins une nuitée en 2009.

3. Type de séjour en position de préembarquement

3.2 Ville(s) d'hébergement au Québec avant d'entreprendre la croisière

Toutes villes confondues, Montréal est la ville qui a profité le plus de la présence des visiteurs, toutes clientèles confondues, sur son territoire en 2012. Au total, ceux qui ont commencé leur croisière au Québec ont passé 417 nuitées dans la ville de Montréal en position de préembarquement par rapport à 334 nuitées à Québec et 23 nuitées dans une autre ville que Québec et Montréal.

Soulignons que les moyennes de nuitée(s) passée(s) dans les villes de Montréal (1,77) et de Québec (1,76) sont presque identiques, tandis que la moyenne de nuitée(s) passée(s) ailleurs au Québec est légèrement plus élevée (2,1).

Q.3b Dans quelle(s) ville(s) avez-vous séjourné durant ces _____ (réponse Q3a.) nuit(s) passée(s) au Québec?

Ville d'hébergement au Québec en position de préembarquement	Nombre de visiteurs ayant séjourné à :	Minimum de nuitée(s) passée(s) à :	Maximum de nuitée(s) passée(s) à :	Moyenne de nuitée(s) passée(s) à :	Nombre de nuitée(s) passée(s) à :
Québec	209	1	5	1,6	334
Montréal	245	1	7	1,7	417
Dans une autre ville	11	1	7	2,1	23

3. Type de séjour en position de préembarquement

3.3 Type d'hébergement privilégié avant d'entreprendre la croisière

Comme l'ont démontré les études antérieures, les visiteurs, toutes clientèles confondues, privilégient toujours en 2012 de séjourner dans un hôtel, un motel ou une auberge durant leur séjour dans la province de Québec avant d'entreprendre leur croisière (ces derniers ont passé 726 nuitées au total à l'hôtel contre seulement 43 dans un autre mode d'hébergement que l'hôtel ou le gîte touristique et 7 nuitées uniquement dans gîte touristique).

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

Type d'hébergement privilégié au Québec en position de préembarquement	Nombre de visiteurs ayant séjourné dans un :	Minimum de nuitée(s) passée(s) dans un :	Maximum de nuitée(s) passée(s) dans un :	Moyenne de nuitée(s) passée(s) dans un :	Nombre de nuitée(s) passée(s) dans un :
Hôtel	427	1	10	1,7	726
Gîte touristique	3	1	7	2,2	7
Dans un autre mode d'hébergement	14	1	7	3,1	43

4. Transport utilisé pour se rendre au Québec en position de préembarquement

4.1 Moyen de transport utilisé et ville d'arrivée si le visiteur est arrivé en avion

Une proportion de 71 % des visiteurs, toutes clientèles confondues, sont arrivés au Québec en avion (croisiéristes : 70 %; membres d'équipage : 75 %). Parmi eux, 56 % sont arrivés à Montréal et 44 % à Québec.

Q.3d Êtes-vous arrivé en avion dans la province de Québec? Dans quelle ville?

	Croisiéristes 2012 (n = 996)	Équipage 2012 (n = 18)	Croisiéristes 2010 (n = 908)	Équipage 2010 (n = 30)
	%	%	%	%
Oui, arrivé en avion au Québec	70	75	s.o.	s.o.
Non, arrivé par un autre moyen de transport au Québec	30	25	s.o.	s.o.
	Croisiéristes 2012 (n = 708)	Équipage 2012 (n = 13)	Croisiéristes 2010 (n = 908)	Équipage 2010 (n = 30)
<i>Dans quelle ville?</i>				
Montréal	57	53	s.o.	s.o.
Québec	44	47	s.o.	s.o.

5. Transporteur aérien utilisé en position de préembarquement

5.1 Transporteur aérien privilégié pour se rendre au Québec avant d'entreprendre leur croisière

Au moins deux visiteurs sur cinq, toutes clientèles confondues, qui sont arrivés en avion l'ont fait avec un transporteur canadien (41 % répartis comme suit : croisiéristes : 40 %; membres d'équipage : 57 %), ce qui représente une augmentation importante du nombre de visiteurs ayant voyagé avec un transporteur canadien par rapport à 2010 (hausse de 11 points pour les croisiéristes et de 34 points pour les membres d'équipage).

Q3e. Était-ce avec l'un de ces transporteurs aériens canadiens : Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, Can Jet, Porter?

	Croisiéristes 2012 (n = 708)	Équipage 2012 (n = 13)	Croisiéristes 2010 (n = 908)	Équipage 2010 (n = 30)
	%	%	%	%
Oui, arrivé avec un transporteur canadien	40	57	29	23
Non, arrivé avec un transporteur étranger	61	44	68	72
Ne sait pas/refus de répondre	s.o.	s.o.	3	5

6. Autre moyen de transport utilisé en position de préembarquement

6.1 Autre moyen de transport que l'avion utilisé

Trois visiteurs sur cinq, toutes clientèles confondues, qui sont arrivés dans la province par un autre moyen de transport que l'avion se sont déplacés en automobile (60 %). Viennent ensuite loin derrière le train (ayant été utilisé par 19 % des visiteurs) et l'autocar (18 %).

Uniquement 16 % des visiteurs, toutes clientèles confondues, qui sont arrivés au Québec en voiture ont loué une automobile, les autres ayant opté pour se faire conduire ou pour garer leur véhicule dans un endroit sécuritaire à proximité.

Q.3f Par quel moyen de transport êtes-vous arrivé à _____ ?

Q.3g Avez-vous loué une automobile?

	Croisiéristes 2012 (%) (n = 287)	Équipage 2012 (%) (n = 5)
Automobile	61	40
Autocar	18	20
Train	18	40
Autre navire	2	-
À pied (<i>demeure à côté; via le traversier</i>)	2	-
Comptez-vous louer une automobile?		
Oui, je louerai une voiture	16	-
Non, je ne louerai pas une voiture	84	100

7. Port de débarquement des visiteurs dans le cadre de la croisière

Comme c'est le cas pour la situation d'embarquement, un nombre légèrement plus élevé de visiteurs, toutes clientèles confondues, ont dit terminer leur croisière au Québec en 2012 par rapport à 2010 (28 % par rapport à 25 %, soit un résultat en hausse de 3 points).

Le nombre de croisiéristes qui ont mentionné débarquer au Québec à la fin de leur croisière est en hausse constante dans le temps selon les résultats des trois dernières vagues : 37 % (résultat en hausse de 7 points par rapport à 2010 et de 18 points par rapport à 2009).

Quant aux membres d'équipage, ils s'avèrent moins nombreux à terminer leur contrat de travail au Québec que dans les années passées : 6 % (résultat en baisse de 3 points par rapport à 2010 et de 9 points par rapport à 2009).

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

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Équipage 2012 (n = 197)	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Équipage 2010 (n = 183)	Croisiéristes 2009 (n = 1 834)	Équipage 2009 (n = 160)
	%	%	%	%	%	%
Port du Québec	37	6	30	9	19	15
<i>Québec</i>	21	2	19	2	13	6
<i>Montréal</i>	16	3	11	6	6	8
<i>Autres ports</i>	s.o.	s.o.	<1	-	-	-
Port hors Québec	63	95	70	85	81	77
<i>Autres provinces canadiennes</i>	<1	2	1	2	1	2
<i>États-Unis</i>	56	53	61	54	70	58
<i>Autres pays</i>	7	39	9	35	10	17

8. Type de séjour en position de postdébarquement

8.1 Nombre de nuitée(s) passée(s) au Québec après la sortie du navire

Les visiteurs, toutes clientèles confondues, qui terminaient leur croisière en 2012 dans un port situé au Québec, sont légèrement moins nombreux qu'en 2010 à avoir répondu qu'ils comptaient passer au moins une nuitée dans la province à la fin de leur croisière (46 %, excluant les visiteurs qui habitent au Québec, par rapport à 44 % en 2010, soit un résultat en hausse de 2 points).

Cependant, ces derniers comptent passer un plus grand nombre de nuitées en moyenne (croisiéristes : 2,0 nuitées par rapport à 1,0 nuitée en 2010; membres d'équipage : 1,0 nuitée par rapport à 0,4 nuitée en 2010).

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

	Croisiéristes 2012 (n = 868)	Équipage 2012 (n = 12)	Croisiéristes 2010 (n = 659)	Équipage 2010 (n = 20)	Croisiéristes 2009 (n = 471)	Équipage 2009 (n = 38)
	%	%	%	%	%	%
Aucune nuitée	51	92	49	67	54	77
Une nuitée	21	8	21	12	19	6
Deux nuitées	17	-	14	4	16	14
Trois nuitées	6	-	7	-	7	-
Quatre nuitées et plus	5	-	4	4	4	-
J'habite au Québec	12	8	4	4	s.o.	s.o.
Nombre de nuitée(s) passée(s) au Québec en moyenne	2,0	1,0	1,0	0,4	0,9	0,3

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

8. Type de séjour en position de postdébarquement

8.2 Ville(s) d'hébergement au Québec avant de quitter la province

Montréal constitue la ville où séjourne le plus grand nombre de visiteurs, toutes clientèles confondues, et où le plus important nombre de nuitées est effectué en position postdébarquement. En effet, les visiteurs qui prévoyaient séjourner au Québec avant de quitter la province comptaient passer 347 nuitées dans la ville de Montréal contre 237 nuitées à Québec et 18 nuitées dans une autre ville que Québec et Montréal.

Notons que la moyenne de nuitée(s) passée(s) dans une autre ville que Montréal et Québec est plus élevée (2,23) que la moyenne de nuitée(s) passée(s) à Montréal (1,98) ou à Québec (1,73) en position de postdébarquement.

Q.4b Dans quelle(s) ville(s) séjournerez-vous durant ces _____ (réponse Q4a.) nuit(s) que vous passerez au Québec?

Ville d'hébergement au Québec en position de préembarquement	Nombre de croisiéristes ayant séjourné à :	Minimum de nuitée(s) passée(s) à :	Maximum de nuitées passées à :	Moyenne de nuitée(s) passée(s) à :	Nombre de nuitée(s) passée(s) à :
Québec	137	1	14	1,73	237
Montréal	175	1	10	1,98	347
Dans une autre ville	8	1	5	2,23	18

8. Type de séjour en position de postdébarquement

8.3 Type d'hébergement privilégié après la sortie du navire

Parmi tous les modes d'hébergement offerts, l'hôtel demeure le mode d'hébergement privilégié par les visiteurs en position de postdébarquement qui souhaitent séjourner dans la province de Québec après leur croisière (les croisiéristes envisageaient de passer 532 nuitées au total à l'hôtel contre seulement 40 nuitées dans un autre mode d'hébergement que l'hôtel et le gîte touristique et 26 nuitées uniquement dans un gîte touristique).

Q.4c Quel(s) mode(s) d'hébergement utiliserez-vous?

Type d'hébergement privilégié en position de préembarquement	Nombre de croisiéristes ayant séjourné dans un :	Minimum de nuitée(s) passée(s) dans un :	Maximum de nuitée(s) passée(s) dans un :	Moyenne de nuitée(s) passée(s) dans un :	Nombre de nuitée(s) passée(s) dans un :
Hôtel	273	1	10	1,95	532
Gîte touristique	16	1	5	1,63	26
Dans un autre mode d'hébergement	12	1	14	3,33	40

9. Transport utilisé pour quitter le Québec en position de postdébarquement

9.1 Moyen de transport utilisé et ville de départ si le visiteur est arrivé en avion

Comme pour la situation en préembarquement, 70 % des visiteurs, toutes clientèles confondues, quitteront le Québec en avion à la fin de leur croisière (croisiéristes : 70 %; membres d'équipage : 73 %), et ce, principalement à partir de Montréal (56 % par rapport à 44 % à partir de Québec).

Q.4d Repartirez-vous en avion de la province de Québec? De quelle ville?

	Croisiéristes 2012 (n = 865)	Équipage 2012 (n = 12)	Croisiéristes 2010 (n = 628)	Équipage 2010 (n = 18)
	%	%	%	%
Oui, repartira en avion du Québec	70	73	s.o.	s.o.
Non, repartira par un autre moyen de transport du Québec	30	28	s.o.	s.o.
	Croisiéristes 2012 (n = 591)	Équipage 2012 (n = 9)	Croisiéristes 2010 (n = 628)	Équipage 2010 (n = 18)
<i>Dans quelle ville?</i>				
Montréal	55	69	s.o.	s.o.
Québec	45	31	s.o.	s.o.

10. Transport utilisé pour quitter le Québec en position de postdébarquement

10.1 Transporteur aérien privilégié pour quitter le Québec après la sortie du navire

Au moins deux visiteurs sur cinq, toutes clientèles confondues, qui disaient repartir en avion devaient le faire avec un transporteur canadien (40 % répartis comme suit : croisiéristes : 41 %; membres d'équipage : 31 %), ce qui représente une augmentation du nombre de croisiéristes qui voyageront avec un transporteur canadien au retour par rapport à 2010 (hausse de 6 points), tandis que le nombre de membres d'équipage qui quitteront le Québec en avion avec un transporteur canadien est en baisse de 10 points par rapport à 2010.

Q.4e Voyagerez-vous avec l'un de ces transporteurs aériens canadiens : Air Canada, Air Transat, West Jet, Sunwing, Can Jet, Porter?

	Croisiéristes 2012 (n = 591)	Équipage 2012 (n = 9)	Croisiéristes 2010 (n = 628)	Équipage 2010 (n = 18)
	%	%	%	%
Oui, repartira avec un transporteur canadien	41	31	35	41
Non, repartira avec un transporteur étranger	59	69	64	45
Ne sait pas/refus de répondre	s.o.	s.o.	<1	14

11. Autre moyen de transport utilisé en position de postdébarquement

11.1 Autre moyen de transport que l'avion utilisé pour quitter le Québec et location d'une voiture si le visiteur devait repartir en voiture

Trois visiteurs sur cinq, toutes clientèles confondues, qui prévoyaient repartir du Québec par un autre moyen de transport que l'avion ont affirmé qu'ils devaient quitter la province en automobile (60 %). Viennent ensuite le train (ayant été utilisé par 20 % des visiteurs) et l'autocar (14 %).

Au moins un visiteur sur quatre (28 %), toutes clientèles confondues, qui a quitté le Québec en automobile a loué un véhicule pour sortir de la province, ce qui correspond à un résultat supérieur de 12 points par rapport au pourcentage de visiteurs ayant loué un véhicule en position de préembarquement.

Q.4f Par quel moyen de transport repartirez-vous de _____ ? Q.4g Comptez-vous louer une voiture?

	Croisiéristes 2012 (%) (n = 274)	Équipage 2012 (%) (n = 3)
Automobile	62	27
Train	20	-
Autocar	14	73
Autre navire	2	-
À pied (<i>demeure à côté; via le traversier</i>)	1	-
Taxi payé par le répondant ou autre passager	1	
Comptez-vous louer une voiture?		
Oui, je louerai une voiture	29	-
Non, je ne louerai pas une voiture	71	100

12. 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 6,2 heures à terre durant leur visite dans le port d'escale ciblé en 2012, soit 0,1 heure de plus qu'en 2010 (croisiéristes : 6,1 heures au total par rapport à 6,7 heures en 2010, un résultat en baisse de 0,6 heures; membres d'équipage : 6,4 heures au total par rapport à 4,8 heures en 2010, un résultat en hausse de 1,6 heure qui se rapproche davantage de la mesure de 2009).

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

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Équipage 2012 (n = 197)	Croisiéristes 2010 (n = 1 826)	Équipage 2010 (n = 180)	Croisiéristes 2009 (n = 1 342)	Équipage 2009 (n = 153)
	%	%	%	%	%	%
Une heure ou moins	3	8	3	11	3	9
Deux à trois heures	22	41	13	45	20	35
Quatre à cinq heures	32	19	26	21	25	15
Six à neuf heures	28	19	44	12	38	19
Dix à vingt-trois heures	15	9	11	9	12	15
Vingt-quatre heures ou plus	1	4	3	2	2	7
Nombre d'heure(s) passée(s) à terre en moyenne	6,1	6,4	6,7	4,8	6,5	7,2

Les visiteurs qui parlent l'anglais ont tendance à demeurer plus longtemps à terre que les visiteurs allemands ou canadiens (6,4 heures en moyenne par rapport à 4,0 heures et 3,6 heures).

Les visiteurs qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité est de 2 000 passagers sont demeurés plus longtemps à terre en moyenne que ceux qui voyageaient à bord d'un navire dont cette capacité est de moins de 2 000 passagers (9,0 heures pour ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 2 000 à 2 999 passagers et 6,5 heures pour ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 3 000 passagers et plus par rapport à 3,9 heures pour ceux qui voyageaient à bord d'un navire de moins de 1 000 passagers et 4,3 heures pour ceux qui voyageaient à bord d'un navire de 1 000 à 1 999 passagers).

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

Les résultats démontrent qu'au moins un visiteur sur trois, toutes clientèles confondues, participe à un forfait d'excursion durant sa visite dans un port d'escale ciblé (36 %).

Alors qu'au moins un croisiériste sur deux (53 %) participe à un forfait d'excursion ou plus durant son séjour dans le port d'escale ciblé, ce qui constitue une hausse de 4 points par rapport à 2010 et un résultat qui se rapproche davantage des résultats obtenus en 2009 et 2008; uniquement 8 % des membres d'équipage participent à un forfait d'excursion (baisse de 4 points par rapport à la mesure précédente, identique au résultat obtenu en 2009).

Q.6 Avez-vous participé à un ou des forfaits d'excursion (guidé(s) ou tout inclus) durant votre escale aujourd'hui? Une excursion : une activité de groupe avec guide

	Croisiéristes 2012 (n = 1 590)	Équipage 2012 (n = 188)	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	53	8	49	12	55	8	55	44	56
Non	47	92	50	87	45	92	45	56	44

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

Les visiteurs qui voyageaient avec la compagnie de croisières Princess Cruises sont plus nombreux que les autres à avoir acheté un forfait d'excursion durant leur visite dans le port d'escale ciblé (61 % par rapport à 49 % de ceux qui voyageaient avec NCL; 42,6 % de ceux qui voyageaient avec Cunard; 31 % de ceux qui voyageaient avec Fred Olsen; 30 % de ceux qui voyageaient avec Crystal Cruises; 27,3 % de ceux qui voyageaient avec Holland America; 26 % de ceux qui voyageaient avec Royal Caribbean; 18 % de ceux qui voyageaient avec Celebrity Cruises et 18 % de ceux qui voyageaient avec Phœnix Reisen).

Les visiteurs qui voyageaient à bord d'un navire dont la capacité était de 3 000 passagers et plus sont les plus nombreux à avoir acheté un forfait d'excursion (47 %).

Les visiteurs dont le navire était à quai au moment de leur visite sont plus nombreux que ceux dont le navire était à mouillage à avoir acheté un forfait d'excursion (39 % par rapport à 17 %).

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

Près d'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 (47 % répartis comme suit : croisiéristes : 53 %; membres d'équipage : 43 %), ce qui représente un résultat en baisse de 9 points par rapport à 2010.

Le manque d'intérêt envers les forfaits proposés (30 % par rapport à 19 % en 2010 et 10 % en 2009, un résultat en hausse de 20 points en seulement trois vagues de collecte) et les prix des forfaits jugés trop élevés (12 % par rapport à 5 % en 2010, un résultat en hausse de 7 points par rapport à la dernière mesure) sont les deux principales raisons responsables de la non-participation, outre le fait que les visiteurs ont préféré faire d'autres activités.

Q.6a Pour quelles raisons n'avez-vous pas participé à un forfait d'excursion ici?

	Croisiéristes 2012 (n = 897)	Équipage 2012 (n = 171)	Croisiéristes 2010 (n = 976)	Équipage 2010 (n = 157)	Croisiéristes 2009 (n = 663)	Équipage 2009 (n = 141)
	%	%	%	%	%	%
J'ai fait d'autres activités (ex. : tour de taxi, marche, tour de calèche, magasinage, visite d'amis/parents)	53	43	72	30	50	39
Manque d'intérêt	30	12	19	13	10	1
J'étais déjà venu ici avant/natif du Québec	9	4	15	2	7	-
Prix trop élevé	12	2	5	3	7	-
Manque de temps	5	31	5	39	11	26
Mauvaise température	6	1	3	1	s.o.	s.o.
Trop tard pour s'inscrire/complet	2	1	2	<1	4	1
Pas ou mal informé sur les forfaits disponibles	3	1	2	-	2	2
Membre d'équipage (en fonction)	-	44	s.o.	38	-	23
Autres	5	1	2	1	2	-
Ne sait pas/refus de répondre			3	3	5	3

Note : Un répondant pouvait donner plus d'une réponse pour 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.

15. Nombre de forfaits d'excursion ayant été 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 (87 % répartis comme suit : croisiéristes : 88 %; membres d'équipage : 77 %), un résultat qui change peu au fil du temps, si ce n'est que les membres d'équipage, qui agissent souvent comme guides ou accompagnateurs lors des excursions, semblent de plus en plus nombreux à participer à deux forfaits d'excursions ou plus (23 % par rapport à 11 % en 2010, un résultat en hausse de 12 points).

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

	Croisiéristes 2012 (n = 687)	Équipage 2012 (n = 15)	Croisiéristes 2010 (n = 886)	Équipage 2010 (n = 24)	Croisiéristes 2009 (n = 679)	Équipage 2009 (n = 12)
	%	%	%	%	%	%
Un forfait d'excursion	88	77	89	89	94	100
Deux forfaits d'excursion et plus	12	23	11	11	6	-
<i>Moyenne de forfaits réalisés</i>	1,1	1,2	1,1	1,1	1,1	1,0

16. Mode d'acquisition des visiteurs d'un forfait d'excursion tout inclus

Alors que les croisiéristes confirment qu'ils préfèrent faire l'acquisition d'un forfait d'excursion de façon indépendante (52 % par rapport à 51 % en 2010 et 47 % en 2009, un résultat en hausse de 5 points en trois mesures); les membres d'équipage, pour leur part, démontrent qu'ils considèrent également à présent cette option comme étant la principale façon de faire l'acquisition de forfaits (42 % par rapport à 23 % en 2010, un résultat en forte hausse de 19 points), lorsqu'ils doivent déboursier pour participer à l'un d'eux (soulignons que 42 % des membres d'équipage ont participé gratuitement à un forfait en 2012 et qu'uniquement 11 % d'entre eux ont acheté leur forfait à bord du navire contrairement à 31 % en 2010).

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

	Croisiéristes 2012 (n = 682)	Équipage 2012 (n = 4)	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	52	42	51	23	47	35	45	30	22
Acquisition du forfait à bord du navire	42	11	40	31	49	7	48	45	59
Forfait(s) inclus dans le prix de la croisière	6	6	7	9	5	51	8	25	8
Forfait était gratuit	1	42	1	37	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

Note : Avant 2010, cette question ne proposait pas le choix *Forfait était 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.

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

Bien que la destination de Québec conserve le plus grand nombre de premier rang au classement, il s'avère qu'aucune note attribuée à cette destination en 2012 n'est supérieure à celles accordées en 2010, ce qui veut dire que la satisfaction générale à l'égard de Québec est en baisse.

La destination de Saguenay est celle qui a le mieux progressée depuis 2010, puisqu'elle obtient des évaluations égales ou supérieures pour l'ensemble des critères mesurés en 2012 par rapport à 2010, à l'exception du critère Variété des boutiques.

Quant aux destinations de Baie-Comeau et de Gaspé elles obtiennent toutes deux des évaluations inférieures à 2010 pour neuf critères au total sur dix, tandis que Montréal obtient huit notes plus faibles sur dix, brillant ainsi par une absence remarquée dans le classement.

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

Légende : La flèche ↑ indique un résultat supérieur à 2010; la flèche ↓ indique un résultat inférieur à 2010 et le symbole = indique un résultat identique à 2010

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

18.1 Québec

Québec conserve le premier rang et reste la ville qui obtient la meilleure note d'appréciation comme destination touristique pour une autre année, toutes clientèles confondues (9,2 sur 10 par rapport à 9,4 sur 10 en 2010; 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 : Comme ce fut le cas en 2010, les résultats obtenus en 2012 permettent à cette destination de se classer au premier rang du classement des ports d'escale ciblés pour 7 critères sur 10 par rapport à 5 critères en 2009, malgré des moyennes plus faibles pour bon nombre de critères évalués.

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n = 712)	Équipage 2012 (n =)	Croisiéristes 2010 (n = 800)	Équipage 2010 (n = 87)	Croisiéristes 2009 (n = 640)	Équipage 2009 (n = 42)	Croisiéristes 2008 (n = 1 398)	Équipage 2008 (n = 152)
Destination touristique	9,4 / 10 =	9,0 / 10 ↓	9,4 / 10 ↑	9,4 / 10 ↑	9,3 / 10	9,1 / 10	9,4 / 10	9,3 / 10
Escale en général	9,3 / 10 ↓	9,1 / 10 ↓	9,4 / 10 =	9,3 / 10 =	9,4 / 10	9,3 / 10	9,4 / 10	9,1 / 10
Accueil des résidents	9,4 / 10 ↑	9,2 / 10 ↓	9,3 / 10 ↓	9,4 / 10 ↑	9,4 / 10	9,1 / 10	9,3 / 10	9,1 / 10
Expérience de magasinage	8,8 / 10 ↓	8,6 / 10 ↓	8,9 / 10 =	8,9 / 10 ↑	8,9 / 10	8,2 / 10	8,8 / 10	8,4 / 10
Variété des boutiques	8,6 / 10 ↓	8,2 / 10 ↓	8,7 / 10 ↑	8,6 / 10 ↑	8,6 / 10	7,9 / 10	8,8 / 10	8,2 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,2 / 10 ↓	7,4 / 10 ↑	7,6 / 10 ↑	7,1 / 10 ↑	7,3 / 10	6,9 / 10	7,5 / 10	7,2 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	8,8 / 10 ↓	8,3 / 10 ↓	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 =	9,4 / 10 ↑	9,4 / 10 =	9,3 / 10 ↑	9,4 / 10	9,2 / 10	9,3 / 10	9,3 / 10
Excursions effectuées	9,2 / 10 ↓	9,5 / 10 ↓	9,3 / 10 ↑	9,7 / 10 =	9,2 / 10	9,7 / 10	9,3 / 10	8,8 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,3 / 10 ↓	9,4 / 10 ↓	9,6 / 10 =	9,7 / 10 =	9,6 / 10	9,7 / 10	s.o.	s.o.

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

18.2 Montréal

Toutes clientèles confondues, Montréal chute au huitième et avant-dernier rang des destinations touristiques les plus appréciées avec un résultat en baisse de 1,3 point en 2010 (7,2 par rapport à 8,5 sur 10 en 2010; 8,7 sur 10 en 2009 et 8,3 sur 10 en 2008, 2006 et 2004).

Attention : Les résultats pour cette destination sont majoritairement en baisse, puis Montréal ne figure plus dans les trois premiers rangs des ports d'escale ciblés, contrairement à 2010 où cette destination se classait dans un des ces trois premiers rangs pour 6 critères sur 10, plutôt que 9 critères en 2009. Un résultat qui peut s'expliquer, en partie du moins, par le très faible nombre de répondants ayant répondu à la question qui était réservée aux visiteurs en escale (rappelons que Montréal a accueilli presque uniquement des visiteurs en destination, ce pourquoi le nombre de répondants pour cette question est beaucoup trop faible pour en dégager des résultats statistiquement significatifs).

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2010 (n = 192)	Équipage 2010 (n = 20)	Croisiéristes 2009 (n = 356)	Équipage 2009 (n = 51)	Croisiéristes 2008 (n = 1 332)	Équipage 2008 (n = 139)
Destination touristique	7,2 / 10 ↓	s.o.	8,3 / 10 ↓	9,1 / 10 ↑	8,6 / 10	8,7 / 10	8,3 / 10	8,3 / 10
Escale en général	8,3 / 10 =	s.o.	8,3 / 10 ↓	8,1 / 10 ↓	8,4 / 10	8,8 / 10	8,4 / 10	8,6 / 10
Accueil des résidents	8,8 / 10 ↓	s.o.	9,2 / 10 ↑	9,0 / 10 ↑	8,9 / 10	8,8 / 10	8,7 / 10	8,9 / 10
Expérience de magasinage	6,8 / 10 ↓	s.o.	8,4 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	7,9 / 10	9,0 / 10	8,1 / 10	8,4 / 10
Variété des boutiques	6,3 / 10 ↓	s.o.	8,3 / 10 =	8,5 / 10 ↓	8,3 / 10	8,9 / 10	8,2 / 10	8,6 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,0 / 10 ↓	s.o.	7,3 / 10 ↓	8,1 / 10 =	7,7 / 10	8,1 / 10	7,4 / 10	7,4 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	s.o.	s.o.	8,2 / 10 ↓	8,6 / 10 ↑	8,9 / 10	8,3 / 10	7,7 / 10	8,4 / 10
Sites historiques et musées	2,0 / 10 ↓	s.o.	9,0 / 10 ↑	9,5 / 10 ↑	8,8 / 10	8,8 / 10	8,8 / 10	9,1 / 10
Excursions effectuées	9,0 / 10 ↑	s.o.	8,6 / 10 ↓	10 / 10 ↑	9,1 / 10	9,0 / 10	8,8 / 10	9,0 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	7,6 / 10 ↓	s.o.	8,1 / 10 ↓	9,1 / 10 ↓	9,1 / 10	9,3 / 10	s.o.	s.o.

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

18.3 Saguenay

Toutes clientèles confondues, Saguenay se classe toujours au troisième rang des principaux ports d'escale ciblés comme destination touristique, en hausse de 0,5 point par rapport à la dernière mesure (8,6 par rapport à 8,1 sur 10 en 2010; 7,9 sur 10 en 2009; 8,2 en 2008 et 7, 2 sur 10 en 2006).

Note : Cette destination obtient une évaluation supérieure par rapport à 2010 pour tous les critères évalués par l'ensemble des visiteurs, à l'exception du critère *Variété des boutiques*, en plus de se classer parmi les trois premiers rangs des ports d'escale ciblés pour 9 critères sur 10, par rapport à 8 critères en 2010 et 7 critères en 2009 (Saguenay occupe à présent trois 1^{er} rangs).

Notons que l'évaluation faite de cette destination par les membres d'équipage s'avère inférieure à 2010 pour 7 critères sur 10.

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2010 (n = 419)	Équipage 2010 (n = 25)	Croisiéristes 2009 (n = 266)	Équipage 2009 (n = 24)	Croisiéristes 2008 (n = 1 291)	Équipage 2008 (n = 36)
Destination touristique	8,8 / 10 ↑	7,9 / 10 ↓	8,2 / 10 ↑	8,0 / 10 ↑	8,0 / 10	7,5 / 10	8,2 / 10	8,2 / 10
Escale en général	9,0 / 10 ↑	7,9 / 10 ↓	8,5 / 10 ↑	8,5 / 10 ↑	8,1 / 10	7,9 / 10	8,2 / 10	8,2 / 10
Accueil des résidents	9,8 / 10 ↑	9,0 / 10 ↓	9,6 / 10 ↑	9,3 / 10 ↑	9,4 / 10	8,8 / 10	9,5 / 10	8,6 / 10
Expérience de magasinage	8,2 / 10 ↑	6,6 / 10 ↓	8,1 / 10 ↑	7,1 / 10 ↓	8,0 / 10	7,4 / 10	7,6 / 10	7,2 / 10
Variété des boutiques	7,4 / 10 ↓	6,4 / 10 ↓	7,6 / 10 ↑	6,9 / 10 ↓	7,3 / 10	7,2 / 10	7,8 / 10	7,5 / 10
Prix (toutes activités confondues)	8,0 / 10 ↑	6,5 / 10 ↓	7,9 / 10 ↑	7,7 / 10 ↑	7,6 / 10	7,3 / 10	7,8 / 10	7,3 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	9,0 / 10 ↑	10 / 10 ↑	8,9 / 10 ↑	s.o.	8,6 / 10	7,3 / 10	8,8 / 10	7,2 / 10
Sites historiques et musées	9,0 / 10 ↑	8,0 / 10 ↓	8,6 / 10 ↑	9,5 / 10 ↑	8,3 / 10	8,0 / 10	8,2 / 10	8,4 / 10
Excursions effectuées	9,0 / 10 ↑	10 / 10 ↑	8,7 / 10 ↑	9,0 / 10	8,4 / 10	Ne sait pas	8,5 / 10	8,9 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,7 / 10 ↑	9,7 / 10 ↑	9,4 / 10 ↑	9,2 / 10 ↑	9,3 / 10	9,1 / 10	s.o.	s.o.

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

18.4 Gaspé

À sa troisième mesure, Gaspé obtient une note globale de 7,4 sur 10 comme destination touristique, en baisse de 0,5 point par rapport à 2010.

Note : Cette destination obtient une évaluation inférieure à 2010 pour tous les critères évalués, à l'exception du critère *Transport local*, ce qui lui permet tout de même de demeurer dans les trois premiers rangs des ports d'escale ciblés pour 2 critères sur 10 en 2012, contrairement à 4 critères en 2010.

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2010 (n = 120)	Équipage 2010 (n = 23)	Croisiéristes 2009 (n = 133)	Équipage 2009 (n = 3)
Destination touristique	7,5 / 10 ↓	7,0 / 10 ↓	7,9 / 10 ↑	8,0 / 10 ↓	6,9 / 10	9,7 / 10
Escale en général	7,8 / 10 ↓	7,4 / 10 ↓	7,9 / 10 ↑	7,7 / 10 ↓	7,2 / 10	9,0 / 10
Accueil des résidents	9,4 / 10 ↓	9,0 / 10 ↓	9,5 / 10 ↑	9,4 / 10 ↓	9,4 / 10	9,5 / 10
Expérience de magasinage	7,1 / 10 ↓	6,5 / 10 ↓	7,7 / 10 ↑	7,4 / 10 ↓	7,3 / 10	9,0 / 10
Variété des boutiques	6,4 / 10 ↓	4,8 / 10 ↓	6,8 / 10 ↑	7,8 / 10 ↓	6,1 / 10	9,0 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,2 / 10 ↓	6,4 / 10 ↓	7,5 / 10 ↑	7,1 / 10 ↓	7,2 / 10	8,5 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	9,2 / 10 ↑	7,0 / 10 ↓	8,5 / 10 ↑	7,7 / 10 ↓	7,5 / 10	10 / 10
Sites historiques et musées	8,7 / 10 ↓	5,0 / 10	9,0 / 10 ↑	s.o.	7,8 / 10	9,0 / 10
Excursions effectuées	8,0 / 10 ↓	s.o.	9,0 / 10 ↑	9,2 / 10 ↓	8,5 / 10	9,5 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,4 / 10 ↑	8,8 / 10 ↓	9,3 / 10 ↑	9,6 / 10 ↑	8,5 / 10	7,5 / 10

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

18.5 Baie-Comeau

À sa troisième mesure, la destination de Baie-Comeau occupe maintenant le dernier rang du classement des destinations les plus appréciées et obtient une faible note de 6,5 sur 10 comme destination touristique, en baisse de 0,6 point par rapport à 2009 (0,3 par rapport à 2010).

Note : Cette destination est éclipsée des trois premiers rangs et n'y figure plus en 2012, contrairement à 2010 et 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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2010 (n = 190)	Équipage 2010 (n = 10)	Croisiéristes 2009 (n = 137)	Équipage 2009 (n = 4)
Destination touristique	6,2 / 10 ↓	6,8 / 10 =	6,7 / 10 ↑	6,8 / 10 =	6,5 / 10	6,8 / 10
Escale en général	7,0 / 10 ↓	7,2 / 10 ↑	7,2 / 10 ↑	7,1 / 10 ↑	6,8 / 10	6,3 / 10
Accueil des résidents	9,2 / 10 ↓	9,1 / 10 ↓	9,6 / 10 ↑	9,6 / 10 ↓	9,4 / 10	9,8 / 10
Expérience de magasinage	6,8 / 10 ↓	7,7 / 10 ↑	7,4 / 10 ↑	6,7 / 10 ↓	6,8 / 10	7,7 / 10
Variété des boutiques	5,6 / 10 ↓	7,0 / 10 =	6,7 / 10 ↑	7,0 / 10 ↓	6,3 / 10	7,3 / 10
Prix (toutes activités confondues)	6,6 / 10 ↓	7,0 / 10 ↓	7,3 / 10 ↑	8,5 / 10 ↑	6,9 / 10	6,7 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	8,9 / 10 ↑	8,0 / 10 ↓	8,7 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	8,1 / 10	9,3 / 10
Sites historiques et musées	8,9 / 10 ↑	6,5 / 10 ↓	8,3 / 10 ↓	10 / 10 =	8,5 / 10	10 / 10
Excursions effectuées	9,0 / 10 =	s.o.	9,0 / 10 ↑	10 / 10	8,6 / 10	Ne sait pas
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,0 / 10 ↑	8,9 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	8,6 / 10 ↓	9,0 / 10	9,5 / 10

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

18.6 Sept-Îles

À sa troisième mesure, Sept-Îles fait un bond intéressant et se trouve maintenant sixième au classement des destinations touristiques les plus appréciées, ex aequo avec Gaspé, en hausse de 0,6 point par rapport à 2010 (7,4 sur 10 par rapport à 6,8 sur 10).

Note : Cette destination obtient une évaluation supérieure à 2010 pour la majorité des critères et se classe dans les trois premiers rangs des ports d'escale ciblés pour 2 critères sur 10 en 2012, comme c'était le cas en 2010.

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2010 (n = 188)	Équipage 2010 (n = 11)	Croisiéristes 2009 (n = 126)	Équipage 2009 (n = 8)
Destination touristique	6,7 / 10 =	7,6 / 10 ↑	6,7 / 10 ↑	7,2 / 10 ↑	6,3 / 10	6,7 / 10
Escale en général	7,4 / 10 =	7,9 / 10 ↓	7,4 / 10 ↑	8,0 / 10 ↑	6,3 / 10	7,4 / 10
Accueil des résidents	9,4 / 10 ↑	9,4 / 10 ↓	9,3 / 10 ↓	9,6 / 10 ↑	9,4 / 10	9,0 / 10
Expérience de magasinage	6,2 / 10 ↓	6,5 / 10 ↓	7,0 / 10 ↑	7,1 / 10 ↑	6,3 / 10	7,0 / 10
Variété des boutiques	5,6 / 10 ↓	6,1 / 10 ↑	5,9 / 10 ↑	5,6 / 10 ↓	5,8 / 10	6,5 / 10
Prix (toutes activités confondues)	6,6 / 10 ↓	7,8 / 10 ↑	7,3 / 10 ↑	7,7 / 10 ↑	6,8 / 10	7,4 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	7,4 / 10 ↓	10 / 10 ↑	7,9 / 10 ↑	7,8 / 10 ↓	7,3 / 10	8,7 / 10
Sites historiques et musées	7,6 / 10 ↓	8,0 / 10 ↓	8,5 / 10 =	9,3 / 10 ↑	8,5 / 10	8,0 / 10
Excursions effectuées	7,3 / 10 ↓	8,2 / 10 ↓	8,6 / 10 ↑	10 / 10 ↑	8,5 / 10	9,0 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	8,6 / 10 ↓	9,0 / 10 ↑	8,8 / 10 ↑	8,7 / 10 ↑	8,2 / 10	7,7 / 10

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

18.7 Trois-Rivières

À sa troisième mesure, Trois-Rivières obtient une note globale de 8,8 sur 10 comme destination touristique, un résultat en hausse de 0,4 point par rapport à 2010 qui lui confère le deuxième rang au classement des destinations les plus appréciées.

Attention : Cette destination obtient une évaluation plus faible pour 5 critères par rapport à 2010, mais se classe tout de même dans les trois premiers rangs des ports d'escale ciblés pour tous les critères évalués, à l'exception du critère *Transport local*.

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2010 (n = 27)	Équipage 2010 (n = 5)	Croisiéristes 2009 (n = 29)	Équipage 2009 (n = 4)
Destination touristique	8,6 / 10 ↑	8,8 / 10 ↑	8,1 / 10 ↑	8,5 / 10 ↓	7,5 / 10	9,0 / 10
Escale en général	8,9 / 10 ↑	9,3 / 10 ↑	8,2 / 10 =	8,5 / 10 ↓	8,2 / 10	9,3 / 10
Accueil des résidents	9,8 / 10 ↑	9,7 / 10 ↑	9,1 / 10 ↑	8,4 / 10 ↓	8,4 / 10	8,5 / 10
Expérience de magasinage	7,7 / 10 ↓	8,0 / 10 ↓	9,0 / 10 ↑	8,3 / 10 ↓	7,8 / 10	9,7 / 10
Variété des boutiques	7,2 / 10 ↓	7,4 / 10 ↓	8,2 / 10 ↑	8,7 / 10 ↓	7,8 / 10	9,0 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,0 / 10 ↑	7,7 / 10 ↓	6,9 / 10 ↓	8,8 / 10 ↑	7,4 / 10	7,0 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	9,0 / 10 ↓	7,0 / 10	9,8 / 10 ↑	s.o.	7,3 / 10	5,5 / 10
Sites historiques et musées	8,7 / 10 ↓	9,3 / 10	9,1 / 10 ↑	s.o.	8,2 / 10	8,0 / 10
Excursions effectuées	9,1 / 10 ↓	9,0 / 10 ↑	9,2 / 10 ↑	7,0 / 10 ↓	8,9 / 10	9,5 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,2 / 10 ↑	9,7 / 10 ↑	8,8 / 10 ↓	7,4 / 10 ↓	9,0 / 10	9,0 / 10

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

18.8 Iles-de-la-Madeleine

À sa deuxième mesure, les Îles-de-la-Madeleine obtiennent une note de 7,5 sur 10 comme destination touristique, en hausse de 0,1 point par rapport à 2009, ce qui lui permet de se classer au 5^e rang des destinations touristiques les plus appréciées. Notons qu'aucune mesure n'a été réalisée en 2010 pour cette destination, ce pourquoi la donnée comparative date de 2009.

Attention : Cette destination obtient une évaluation inférieure ou égale à 2009 pour l'ensemble des critères évalués, mais se classe malgré tout dans les trois premiers rangs des ports d'escale ciblés pour les deux critères suivants : *Accueil des résidents* et *Excursions effectuées*.

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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2009 (n = 92)	Équipage 2009 (n = 10)
Destination touristique	8,0 / 10 =	7,2 / 10 ↑	8,0 / 10	7,1 / 10
Escale en général	8,1 / 10 ↓	7,1 / 10 =	8,4 / 10	7,1 / 10
Accueil des résidents	9,5 / 10 ↓	9,4 / 10 ↑	9,7 / 10	8,1 / 10
Expérience de magasinage	7,3 / 10 ↓	5,5 / 10 ↓	8,6 / 10	6,7 / 10
Variété des boutiques	6,0 / 10 ↓	4,5 / 10 ↓	7,8 / 10	6,5 / 10
Prix (toutes activités confondues)	7,6 / 10 ↓	6,3 / 10 ↓	8,3 / 10	6,9 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	7,8 / 10 ↓	s.o.	8,0 / 10	6,0 / 10
Sites historiques et musées	8,3 / 10 ↓	8,0 / 10 =	9,2 / 10	8,0 / 10
Excursions effectuées	9,5 / 10 ↓	8,0 / 10 ↓	9,6 / 10	9,0 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	9,5 / 10 =	9,0 / 10 ↑	9,5 / 10	8,0 / 10

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

18.9 Havre-Saint-Pierre

À sa seconde mesure et avec une note de 7,5 sur 10, Havre-Saint-Pierre se classe au quatrième rang des destinations touristiques les plus appréciées avec un résultat toutefois en baisse de 0,4 point par rapport à 2009.

Attention : Cette destination obtient une évaluation d'ensemble inférieure à 2009, mais se classe au troisième rang du classement des ports d'escale ciblés pour le critère *Excursions effectuées*.

Notons qu'aucune mesure n'a été réalisée en 2010 pour cette destination, comme ce fut le cas pour les Îles-de-la-Madeleine, ce pourquoi la donnée comparative est de 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 degré de satisfaction pour ce qui est des aspects suivants de votre escale dans ce port?

	Croisiéristes 2012 (n=)	Équipage 2012 (n=)	Croisiéristes 2009 (n = 55)	Équipage 2009 (n = 14)
Destination touristique	7,4 / 10 ↓	7,7 / 10 ↓	8,2 / 10	7,9 / 10
Escale en général	7,7 / 10 ↓	8,2 / 10 ↑	8,5 / 10	7,6 / 10
Accueil des résidents	9,3 / 10 ↓	9,4 / 10 ↓	9,5 / 10	9,5 / 10
Expérience de magasinage	5,5 / 10 ↓	6,3 / 10 ↓	7,6 / 10	8,2 / 10
Variété des boutiques	4,3 / 10 ↓	5,3 / 10 ↓	6,2 / 10	7,0 / 10
Prix (toutes activités confondues)	5,7 / 10 ↓	7,1 / 10 ↓	6,8 / 10	8,1 / 10
Transport local (taxi/bus/limousine)	8,4 / 10 ↑	7,0 / 10	8,3 / 10	Ne sait pas
Sites historiques et musées	8,1 / 10 ↓	9,0 / 10 ↑	8,3 / 10	8,8 / 10
Excursions effectuées	8,6 / 10 ↓	9,3 / 10 ↓	9,0 / 10	10 / 10
Paysages sur l'eau (maritimes)	8,8 / 10 =	8,8 / 10 ↓	8,8 / 10	9,0 / 10

19. Attentes des visiteurs envers chaque port d'escale ciblé

Québec, avec une note de 9,2 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 très près derrière Trois-Rivières avec une note de 9,1 sur 10, puis Saguenay avec un résultat de 9,0 sur 10.

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

	Total (%)	Québec (%)	Montréal (%)	Saguenay (%)	Baie-Comeau (%)	Gaspé (%)	Sept-Îles (%)	T-Riv. (%)	IDLM (%)	HSP (%)
Note de 10 sur 10 (totalement)	44	51	29	49	35	29	30	44	18	14
Notes de 8 ou 9 sur 10	44	45	43	43	31	44	40	50	53	56
Notes de 7 ou moins	12	4	29	8	35	27	30	6	29	30
Réponse aux attentes en moyenne	8,8 / 10	9,2 / 10	7,9 / 10	9,0 / 10	7,9 / 10	8,1 / 10	7,8 / 10	9,1 / 10	7,8 / 10	7,9 / 10

Les visiteurs francophones et anglophones ont dit que leur visite a répondu davantage à leurs attentes en moyenne que les visiteurs allemands (8,9 sur 10 et 8,6 sur 10 par rapport à 6,0 sur 10).

Tandis que les visiteurs qui voyageaient avec Princess Cruises sont les plus nombreux à affirmer que leur visite dans le port d'escale ciblé a répondu à leurs attentes; ceux qui voyageaient avec Phoenix Reisen sont de loin les moins nombreux à en dire autant (83 % de ceux qui voyageaient avec Princess ont accordé une note de 10 sur 10 quant à la réponse à leurs attentes par rapport à 30 % de ceux qui voyageaient avec Phoenix Reisen).

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

Le fait que les visiteurs considèrent qu'il manque de choses à faire (72 mentions) est la principale raison pour laquelle les 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 à _____ n'a pas répondu davantage à vos attentes (si note inférieure à 8 sur dix)?

Base : nombre de mentions	Total (%)	Québec (%)	Montréal (%)	Saguenay (%)	Baie-Comeau (%)	Gaspé (%)	Sept-Îles (%)	Trois-Rivières (%)	IDLM (%)	HSP (%)
Pas assez de choses à faire/rien à faire (hors saison; offres absentes; faibles)	72	1	-	8	30	12	7	1	5	8
Temps (pluvieux; froid; venteux; trop venteux)	36	-	1	1	6	15	8	-	3	2
Excursion (promotion non représentative; pas ce qui avait été publicisé; trop de monde; pas intéressante; mauvais guide; trop longue attente; trop exigeante; pas assez d'opportunités intéressantes de tours)	27	2	-	3	4	10	1	1	2	4
Magasinage décevant en général (trop de magasins de souvenirs; manque de boutiques; de produits locaux)	24	1	-	4	4	11	-	-	-	4
Attentes non comblées en général (s'attendait à une destination plus sauvage; à plus; à voir plus de vieux bâtiments; déçu; aurait préféré arrêter ou rester plus longtemps ailleurs; escale trop courte/trop longue)	18	-	-	1	5	5	3	1	2	1
Pas accessible pour personnes âgées (quai trop loin; trop de marche; mal situé; inadapté pour chaises roulantes)	13	6	-	-	2	-	2	-	2	1
Manque d'information sur la destination (sur le Web; avant le départ; sur le navire)	12	1	-	1	2	3	-	3	1	1

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

20. Raisons de la non-réponse aux attentes des visiteurs (suite)

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

Base mentions (nombre de mentions)	Total (%)	Québec (%)	Montréal (%)	Saguenay (%)	Baie-Comeau (%)	Gaspé (%)	Sept-Îles (%)	Trois-Rivières (%)	IDLM (%)	HSP (%)
Service de transport (non approprié de faire payer les visiteurs; autobus scolaire non admissible)	6	-	1	-	1	4	-	-	-	-
Mauvais accueil (parce que anglophone; gens rudes; offrant un mauvais service en raison du statut)	5	-	-	1	2	2	-	-	-	-
Prix (élevés; trop élevés dans les restaurants; taxes trop imposantes; doit tout payer par cartes de crédit)	4	2	-	1	-	1	-	-	-	-
Autres (ex. : besoin de meilleures installations; de secteurs amicaux; promotion mensongère parce que ni l'été, ni coloré; construction nuisible)	2	1	-	1	1	-	-	-	-	-

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

21. Coups de cœur des visiteurs dans chaque port d'escale ciblé

Les deux principaux coups de cœur des visiteurs, toutes clientèles confondues, sont les paysages, la nature et la vue en général (22 %, en baisse de 1 point par rapport à 2010), puis 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 (21 %, en baisse de 17 points par rapport à 2010).

Q.15b. Qu'avez-vous apprécié le plus ici à _____ ?

	Total (%)	Québec (%)	Montréal (%)	Saguenay (%)	Baie-Comeau (%)	Gaspé (%)	Sept-Îles (%)	Trois-Rivières (%)	IDLM (%)	HSP (%)
Paysages/nature/vue en général	22	15	-	35	26	46	8	10	19	11
Architecture/bâtiments/ville	21	37	13	4	3	6	5	9	19	-
Population locale (gentillesse, accueil, etc.)	10	3	38	12	15	15	30	31	21	11
Histoire/sites historiques/musées	8	15	-	3	2	5	2	1	-	-
Excursions et attraits touristiques visités	5	5	13	6	5	5	1	6	2	19
Accueil (en général; spectacle; musique)	4	-	-	20	-	1	3	10	-	5
Temps/saison (couleurs; feuilles)	4	4	-	4	13	5	3	1	6	5
Restaurants/bars/nourriture/nightlife	4	5	-	1	2	3	-	9	13	-
Wifi gratuit/salle Internet	3	1	-	1	5	1	13	4	6	29
Installations portuaires (quai; terminal; tente)	3	2	-	3	-	1	12	4	-	5
Propreté	3	3	-	4	-	2	-	6	-	5
Magasinage (en général; local)	2	3	-	3	3	1	3	-	-	-
Culture québécoise/francophone	2	4	-	-	-	1	-	-	-	-
Églises/cathédrales	1	2	-	1	5	2	-	-	-	-
Autres	1	-	-	<1	-	1	10	-	-	-
Ne sait pas/rien en particulier	6	4	38	3	23	9	11	9	13	11

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

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

Au moins quatre croisiéristes sur cinq n'étaient jamais venus dans la province de Québec au cours des trois années précédant leur visite dans le cadre de la croisière (85 % par rapport à 78 % en 2010), ce qui signifie que davantage de croisiéristes en étaient à leur première visite.

Q16. Au cours des trois dernières années, et en incluant cette visite, combien de fois êtes-vous venu dans la province de Québec?

	Croisiéristes 2012 (%)
Une seule fois (première visite du visiteur)	85
Deux fois	10
Trois fois	2
Quatre fois ou plus	3

Avant 2012, le libellé de cette question était : Avant cette visite, combien de fois étiez-vous venu dans la province de Québec au cours des 3 dernières années?

Les visiteurs qui voyageaient avec Aida Cruises et Cunard sont les plus nombreux à avoir affirmé qu'ils étaient à leur première visite en sol québécois au moment de leur croisière (96 % et 92 %).

23. Intérêt des croisiéristes pour ce qui est de revenir au Québec d'ici les trois prochaines années

En 2012, la mesure démontre que près du tiers des croisiéristes (32 %) comptent revenir au Québec d'ici les trois prochaines années, un résultat en baisse de 7 points par rapport à 2010. À l'opposé, le nombre de croisiéristes qui ne comptent pas revenir dans la province de Québec durant cette même période a augmenté de 4 points par rapport à 2010, un résultat qui peut s'expliquer, en partie du moins, par le fait que la provenance des visiteurs a quelque peu varié au cours des dernières années.

Q.16b. Au cours des trois prochaines années, avez-vous l'intention de revenir en visite dans la province de Québec?

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Croisiéristes 2009 (n = 1 834)	Visiteurs 2008 (n = 1 724)	Visiteurs 2006 (n = 1 867)	Visiteurs 20004 (n = 3 058)
	%	%	%	%	%	%
Oui	32	39	28	41	58	65
Non	30	26	34	23	13	12
Indécis	32	33	37	35	30	23
Habite au Québec	7	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 référait simplement au futur et s'adressait depuis 2004 autant aux croisiéristes qu'aux membres d'équipage.

Les visiteurs en provenance des États-Unis sont définitivement plus nombreux que ceux de l'Europe ou d'un autre pays que le Canada, les États-Unis ou l'Europe à avoir l'intention de revenir au Québec dans les trois prochaines années (62 % par rapport à 15 % et 5 %).

Alors que les visiteurs qui voyageaient avec Crystal Cruises sont les plus nombreux à avoir l'intention de revenir au Québec au cours des trois prochaines années (63 %); ceux qui voyageaient avec Royal Caribbean sont les moins nombreux à en prétendre autant (22 %).

24. Habitudes de croisières des croisiéristes

24.1 Nombre de croisière(s) réalisée(s) jusqu'au jour de collecte de données

Les résultats confirment 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 depuis 2009 démontrent qu'ils optent à présent pour faire une croisière chez nous après avoir réalisé cinq croisières en moyenne.

Une proportion de 11 % des croisiéristes sondés en 2012 en étaient à leur première croisière, un résultat en baisse de 4 points par rapport à 2010.

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

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Croisiéristes 2009 (n = 1 825)	Croisiéristes 2008 (n = 1 444)	Croisiéristes 2006 (n = 1 543)	Croisiéristes 2004 (n = 2 742)
	%	%	%	%	%	%
Une seule croisière (la première)	11	15	10	9	8	10
Deux ou trois croisières	28	28	25	23	22	21
Quatre à six croisières	36	36	37	27	26	28
Sept à neuf croisières	12	10	13	12	13	13
Dix à douze croisières	7	6	8	11	12	11
Treize à vingt croisières	5	4	4	10	12	10
Plus de vingt croisières	3	1	2	8	8	6
Nombre de croisières réalisées par croisiériste en moyenne	5,2	5,0	5,8	8,7	8,9	8,4

Le libellé pour 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.

24. Habitudes de croisières des croisiéristes

24.2 Endroits visités dans le passé dans le cadre d'une croisière

Force est de constater que la destination Sud demeure au fil du temps la destination ayant été la plus souvent visitée par les croisiéristes. (62 % par rapport à 51 % en 2010, soit un résultat en hausse de 11 points qui ressemble davantage aux résultats obtenus avant la mesure de 2010).

La destination Canada obtient une note de 28 % identique à 2009, en hausse de 7 points par rapport à 2010.

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

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Croisiéristes 2009 (n = 1 634)	Croisiéristes 2008 (n = 1 315)	Croisiéristes 2006 (n = 1 423)	Croisiéristes 2004 (n = 2 742)
	%	%	%	%	%	%
Sud/Caraïbes/Bermudes/Antilles/Bahamas	62	51	63	75	71	85
États-Unis/Alaska/Hawaï	55	43	61	70	60	66
Méditerranée	45	-	-	-	-	-
Baltic et Europe du Nord	41	51	60	55	62	56
Amérique latine	31	27	35	38	26	22
Canada	28	21	28	44	39	25
Pacifique/Océanie/Australie	7	3	6	4	15	8
Asie/Chine/Japon/Thaïlande/Corée	7	4	6	7	8	-
Mexique	5	-	-	-	-	-
Afrique /Égypte/Tunisie/Maroc	2	2	3	2	6	3
Russie	2	2	1	3	-	-
Autres (Mer noire; Mer rouge; tour du monde; Océan indien; Pôle Nord; transatlantique; etc.)	3	3	8	4	7	8

25. Éléments influents dans le choix de la présente croisière

Comme à chaque vague de sondage, l'élément qui a le plus influencé les croisiéristes à choisir la croisière pendant laquelle ils ont été sondés demeure la destination et les escales, avec un résultat de 64 %, soit 3 points de moins qu'en 2010 et 2009. Viennent ensuite très loin derrière le navire, en hausse de 2 points par rapport à 2010, puis le prix du forfait croisière avec un résultat de 9 % identique à 2010.

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

	Croisiéristes 2012 (n = 2 330)	Croisiéristes 2010 (n = 2 198)	Croisiéristes 2009 (n = 1 834)	Croisiéristes 2008 (n = 1 444)	Croisiéristes 2006 (n = 1 533)	Croisiéristes 2004 (n = 2 742)
	%	%	%	%	%	%
La destination/les escales	64	67	67	63	69	59
Le prix forfait croisière	9	9	7	5	4	8
Le navire	10	8	5	s.o.	s.o.	s.o.
La période de l'année (temps) pour voyager	7	7	8	8	15	12
Un ami/un membre de la famille/une connaissance	5	4	5	13	8	10
Un agent/une agence de voyages	1	1	1	2	3	4
La proximité du domicile	3	1	1	3	1	4
La publicité (revues, annonces, etc.)	<1	<1	<1	1	1	3
Internet	<1	<1	<1	s.o.	s.o.	s.o.
Autres (assurance-voyages; durée de la croisières; conférence)	1	2	2	2	-	-
Ne se souvient plus/refus de répondre	<1	<1	3	2	<1	<1

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

26. Mode d'achat/réservation pour la croisière

De toute évidence, la façon la plus populaire de réserver ou d'acheter une croisière est de recourir à un agent de voyages (55 %). Viennent ensuite très loin derrière les moyens suivants : directement auprès de la compagnie de croisières (27 %), soit plus précisément sur son site Internet (15 %) ou hors ligne (12 %).

Q.20 De quelle façon avez-vous acheté/réservé votre croisière actuelle? Est-ce :

	Croisiéristes 2012 (%)
Chez un agent de voyages	55
Directement sur le site Internet de la compagnie de croisières	15
Directement auprès de la compagnie de croisières (hors ligne)	12
Chez un agent de voyages en ligne (Expedia, Travelocity)	9
Via une agence de voyages ayant pignon sur rue, mais en utilisant son site Internet	5
Chez un grossiste de voyages en ligne	1
Autre (via American Express; journal; groupe de prières/église; groupe de Time Sharing; CAA; club pour célibataires)	1
Ne sait pas (cadeau; invitation)	2



X 05

RÉSULTATS PORTANT SUR LES DÉPENSES

27. Dépenses des visiteurs au Québec

27.1 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 jusqu'à maintenant? Durant votre séjour ici à _____ ?

	Croisiéristes 2012	Membres d'équipage 2012
Dépenses moyennes pour achat de forfait	14,19 \$	2,73 \$
Dépenses moyennes pour les dépenses diverses (excluant les forfaits)	92,82 \$	41,21 \$
Dépenses moyennes en nuitées additionnelles (embarquement et débarquement)	129,60 \$	9,69 \$
Dépenses moyennes totales	227,19 \$	53,62 \$

Les dépenses moyennes totales des croisiéristes des navires de croisières internationales au Québec en 2012 s'élevaient à 227,19 \$, alors que celles des membres d'équipage totalisaient 53,63 \$. Tandis que les nuitées additionnelles faites en embarquement pour une croisière ou après le débarquement dans une ville du Québec représentent le principal poste de dépenses chez les croisiéristes avec une moyenne de 129,60 \$ (9,69 \$ chez les membres d'équipage); les dépenses lors du séjour dans les ports d'escale ciblés durant les escales ou avant l'embarquement constituent le principal poste de dépenses chez les membres d'équipage avec un moyenne de 41,21 \$ (92,82 \$ chez les croisiéristes). Les forfaits achetés lors des visites dans les villes portuaires s'avèrent être le poste de dépenses le plus faible avec une dépense moyenne de 13,77 \$ par croisiériste et de 2,73 \$ par membre d'équipage.

Les dépenses moyennes sont les plus élevées à Montréal, suivis de Québec tant en ce qui concerne les passagers que les membres d'équipage. Les ports de Montréal et de Québec profitent également de dépenses de nuitées additionnelles puisque des proportions significatives de croisiéristes débutent ou terminent leur croisière dans ces deux ports.

La structure de dépenses des croisiéristes (toutes les dépenses sauf les nuitées additionnelles dont la valeur est basée sur des moyennes de dépenses établies par Tourisme Québec et l'Institut de la statistique du Québec) démontre que l'hébergement commercial (hôtel ou autres) représente le principal poste de dépenses à 23,0 %, suivi des aliments/boissons consommés dans les bars/restaurants à 20,2 % et de l'achat de souvenirs à 14,1 %. Les forfaits achetés à bord des navires ou directement à quai comptent pour 13,3 % des dépenses totales des croisiéristes, suivis des achats de vêtements et de chaussures à 12,7 %.

La structure de dépenses des membres d'équipage (toutes les dépenses sauf les nuitées additionnelles dont la valeur est basée sur des moyennes de dépenses établies par TQ et l'ISQ) diffère de celle des croisiéristes. Elle démontre que les aliments/boissons consommés dans les bars/restaurants représentent le principal poste de dépenses à 38,3 %, suivi de l'achat de vêtements/chaussures à 22,0 %, de l'achat d'aliments/boissons à l'épicerie à 12,7 % et de l'achat de souvenirs à 11,1 %. Les forfaits achetés à bord des navires ou directement à quai comptent pour uniquement 6,6 % des dépenses totales des passagers.

27. Dépenses des visiteurs au Québec

27.2 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 débiter votre croisière ou durant votre escale? De ce montant, combien avez-vous dépensé pour :

Catégories de dépenses	Croisiéristes 2012		Membres d'équipage 2012	
	Répartition moyenne des dépenses	Dépenses moyennes (\$)¹	Répartition moyenne des dépenses	Dépenses moyennes (\$)¹
Forfait acheté à bord	6,2 %	44,86 \$	1,1 %	56,02 \$
Forfait acheté à quai	7,1 %	52,69 \$	5,1 %	50,46 \$
Hôtel	23,0 %	171,47 \$	-	-
Souvenirs	14,1 %	39,97 \$	11,1 %	24,51 \$
Transport terrestre	6,8 %	36,28 \$	1,3 %	14,06 \$
Électronique	0,1 %	35,02 \$	5,8 %	108,79 \$
Aliments et boissons – restaurants	20,2 %	46,69 \$	38,3 %	39,79 \$
Billets de spectacles, cinémas, festivals	0,2 %	39,25 \$	0,1 %	10,00 \$
Aliments et boissons – épicerie	1,5 %	23,60 \$	12,7 %	35,50 \$
Visites de musées et sites patrimoniaux	0,6 %	12,96 \$	0,7 %	28,42 \$
Vêtements et chaussures	12,7 %	98,33 \$	22,0 %	66,98 \$
Montres et bijoux	2,0 %	60,84 \$	0,5 %	49,98 \$
Communication (internet, cartes d'appel, etc.)	0,1 %	15,08 \$	0,2 %	19,99 \$
Objets d'art et artisanat	4,8 %	109,17 \$	0,2 %	19,99 \$
Autres items et activités	0,7 %	26,75 \$	1,0 %	18,42 \$
Dépenses totales moyennes (sans nuitées additionnelles)	100 %	107,01 \$	100 %	43,93 \$

¹ = Dépenses moyenne applicable uniquement à ceux qui ont déboursé dans la catégorie mentionnée

Source : Tourisme Québec, 2012.



X 06

ANNEXE - RÉSULTATS 2010

Dépenses, satisfaction, attentes et principal coup de cœur

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

29.1 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 (excluant les 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 lors 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 dépenses, à 71,93 \$, loin devant les forfaits effectués lors 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, suivis de Québec tant en ce qui concerne les passagers que les membres d'équipage. Ce sont les dépenses lors 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, suivis 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 débutent 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 TQ) 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/boissons consommés dans les bars/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/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 %.

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

29.2 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 débiter 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 items 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.

30. 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 2009, sauf pour un ou deux critères respectivement.

Quant aux destinations de Montréal de Trois-Rivières, elles obtiennent toutes deux des évaluations inférieures à 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 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 = pas du tout 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 (maritimes)	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 2009; la flèche ↓ indique un résultat inférieur à 2009 et le symbole = indique un résultat identique à 2009

31. 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 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
Moyenne	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 %).

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

Le temps (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	-
Tour 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/refus de répondre	5	-	19	3	-	6	5	-

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

33. 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/refus de répondre	3	1	10	7	9	14	6	1

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



X 07

COORDONNÉES DE DOXA FOCUS

Coordonnées de Doxa Focus

Caroline Simard
Consultante senior en recherche marketing
Rédactrice-révisure

Numéro de téléphone principal :

418 660-9518

Adresse de courriel :

caroline.simard@doxafocus.com

Site Internet :

www.doxafocus.com



Doxa Focus, service d'experts-conseils en recherche marketing dirigé par Caroline, a été l'un des fiers finalistes au prestigieux gala de reconnaissance Fidéides 2011 de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec.

