

# DOXA

F O C U S



Juin 2013

---

## RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE

*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** 

# Table des matières

	Pages
Rappel du contexte de réalisation du mandat	3
Description du mandat de recherche	4
Plan échantillonnal	5
Population à l'étude en 2012	6
Échantillon prévu versus échantillon réel	7
Calendrier de réalisation du mandat	8
Validation de la base de données	11
Plan de traitement	12
Croisements statistiques (bannières)	13
Observations et recommandations	14
Coordonnées de Doxa Focus	16

## Rappel du 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.

## Description du mandat de recherche

Ce mandat de recherche, 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 en visite dans un port du Québec.

Ports ciblés dans le cadre du sondage :

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 %
Baie-Comeau	n = 209	8,3 %	2,6 %
Gaspé	n = 308	12,2 %	7,9 %
Sept-Îles	n = 126	5,0 %	5,2 %
Trois-Rivières	n = 102	4,0 %	2,9 %
Îles-de-la-Madeleine	n = 109	4,3 %	2,0 %
Havre-St-Pierre	n = 101	4,0 %	2,5 %

Sommairement, ce mandat avait comme objectif de mesurer la satisfaction des visiteurs à l'égard des ports d'escale ciblés, les retombées économiques, les habitudes en termes d'achats de forfaits et de visites au Québec en préembarquement (avant le début de la croisière) et en postdébarquement (après la croisière), de même que le profil sociodémographique des visiteurs effectuant une croisière internationale au Québec.

## Plan échantillonnal

Comme ce fut le cas dans les vagues antérieures de collecte de données, le plan échantillonnal a été élaboré de façon à assurer la meilleure représentativité possible de la population mère, tout en permettant une lecture assez précise de divers sous-groupes. La stratégie d'échantillonnage a également tenu compte de l'existence de grappes (une grappe de répondants est un navire) qui pouvaient comporter des différences sociodémographiques significatives.

Le plan échantillonnal initial prévoyait la réalisation de 2 500 entrevues pour l'ensemble de la collecte, afin d'atteindre une marge d'erreur d'ensemble de  $\pm 1,96 \%$ , à un niveau de confiance de 95 % (19 fois sur 20). 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. L'effet de plan est principalement causé par le suréchantillonnage des croisiéristes par rapport aux membres d'équipage, de même qu'un sous-échantillonnage de Québec au bénéfice de certains ports.

Entre la planification initiale de l'échantillon et la constitution de l'échantillon final, plusieurs facteurs peuvent interférer dans le déroulement du terrain, ce qui exige des ajustements constants, amenant à des compromis parfois difficiles et induits d'inévitables écarts : température, changement à l'horaire, annulation d'escale, aménagements physiques, disponibilité et ouverture des répondants potentiels, etc.

Le plan prévoyait au départ la réalisation de 2 240 entrevues auprès des croisiéristes et de 260 entrevues auprès des membres d'équipage, pour un résultat final de 2 330 entrevues réalisées auprès des croisiéristes et de 197 entrevues réalisées auprès des membres d'équipage. L'écart est attribuable à la difficulté d'intercepter les membres d'équipage qui effectuent une véritable visite en escale parmi tous les visiteurs, plus particulièrement dans certains ports (ex.: un seul membre d'équipage a été sondé à Montréal). Notons qu'une consigne de ne réaliser aucune entrevue auprès des membres d'équipage qui flânent près de la passerelle du navire ou dans le terminal sans sortir de ce dernier a été appliquée rigoureusement durant l'entièreté de la collecte de données (ces derniers devaient avoir quitté le périmètre du navire pour effectuer visiter le port d'escale ciblé ou faire des achats afin d'être éligibles au sondage).

La collecte de données s'est déroulée dans les ports ciblés selon une méthode de sélection aléatoire (méthode du pas, lorsqu'applicable). En tout temps, les intervieweurs ont sondé les croisiéristes et les membres d'équipage avant leur retour sur le navire (quand ils étaient en position d'escale ou d'embarquement) ou au moment où ils quittaient le navire (lorsqu'ils étaient en position de débarquement).

# Population à l'étude en 2012

Ports	Passagers	Équipage	Total	Proportion
Québec	117 191	44 334	161 525	50,3 %
Montréal	49 739	12 435	62 174	19,4 %
Saguenay	29 045	14 374	43 419	13,5 %
Trois-Rivières	2 248	335	2 583	0,8 %
Gaspé	21 032	12 150	33 182	10,3 %
Baie-Comeau	4 486	2 365	6 851	2,1 %
Sept-Îles	3 532	2 231	5 763	1,8 %
Îles-de-la-Madeleine	2 355	1 701	4 056	1,3 %
Havre-Saint-Pierre	764	563	1 327	0,4 %
<b>Total 2012</b>	230 392 (71,8 %)	90 488 (28,2 %)	320 880	100 %

# Échantillon prévu versus échantillon réel

Ports	Total prévu	Marges d'erreur prévues	Total réel	Marges d'erreur réelles
Répondants	2 500	± 1,96 %	2 527	± 1,94 %
<b>Objectif par port d'escale ciblé</b>				
Québec	780	± 3,5 %	789	± 3,47 %
Montréal	385	± 5,0 %	391	± 4,94 %
Saguenay	385	± 5,0 %	392	± 4,93 %
Baie-Comeau	200	± 6,9 %	209	± 6,70 %
Sept-Îles	125	± 8,8 %	126	± 8,64 %
Gaspé	300	± 5,7 %	308	± 5,56 %
Trois-Rivières	100	± 9,8 %	102	± 9,51 %
Îles-de-la-Madeleine	125	± 8,8 %	109	± 9,29 %
Havre-Saint-Pierre	100	± 9,8 %	101	± 9,60 %
<b>Total cueillette</b>	<b>2 500</b>	<b>-</b>	<b>2 527</b>	<b>± 1,94 %</b>

# Calendrier de réalisation du mandat

Destination	Arrivée et départ		Navire	Ligne de croisières	Type de visite	Date de collecte
<b>Trois-Rivières (n=100)</b>						
Trois-Rivières	20-sept-12	20-sept-12	BALMORAL	Fred Olsen Cruise Line	Escale	Jeu, 20 sept.
<b>Sept-Îles (n=125)</b>						
Sept-Îles	08-mai-12	08-mai-12	MAASDAM	Holland America Line	Escale	Mar, 8 mai.
Sept-Îles	27-sept-12	27-sept-12	Artania	Phoenix Reisen	Escale	Jeu, 27 sept.
<b>Baie-Comeau (n=200)</b>						
Baie-Comeau	03-oct-12	03-oct-12	Seabourn Sojourn	Yacht of Seabourn	Escale	Mer, 3 oct.
Baie-Comeau	09-oct-12	09-oct-12	MAASDAM	Holland America Line	Escale	Mar, 9 oct.
Baie-Comeau	15-oct-12	15-oct-12	Seabourn Sojourn	Yacht of Seabourn	Escale	Lun, 15 oct.
Baie-Comeau	17-oct-12	17-oct-12	EURODAM	Holland America Line	Escale	Mer, 17 oct.
<b>Gaspésie (n=300)</b>						
Gaspésie	29-sept-12	29-sept-12	Brilliance of the Seas	RCCL	Escale	Sam, 29 sept.
Gaspésie	29-sept-12	29-sept-12	Quest for adventure	SAGA Cruises	Escale	Sam, 29 sept.
Gaspésie	02-oct-12	02-oct-12	Celebrity Summit	Celebrity Cruises	Escale	Mar, 2 oct.
Gaspésie	16 oct. 12	16 oct. 12	Celebrity Summit	Celebrity Cruises	Escale	Mar, 16 oct.
Gaspésie	24-oct-12	24-oct-12	Norwegian DAWN	Norwegian Cruise Line	Escale	Mer, 24 oct.
Gaspésie	25-oct-12	25-oct-12	Brilliance of the Seas	RCCL	Escale	Jeu, 25 oct.
<b>Havre-Saint-Pierre (n=100)</b>						
Havre-Saint-Pierre	21-sept-12	21-sept-12	Quest for adventure	SAGA Cruises	Escale	Ven, 21 sept.
Havre-Saint-Pierre	28-sept-12	28-sept-12	Le Boréal	Cie du Ponant	escale	Ven, 28 sept.
<b>Îles-de-la-Madeleine (n=125)</b>						
Îles-de-la-Madeleine	03-oct-12	03-oct-12	Crystal Symphony	Crystal Cruises	Escale	Merc, 3 oct.
Îles-de-la-Madeleine	22-oct-12	22-oct-12	Seabourn Sojourn	Yacht of Seabourn	Escale	Lun, 22 oct.

# Calendrier de réalisation du mandat

Destination	Arrivée et départ		Navire	Ligne de croisières	Type de visite	Date de collecte
<b>Montréal (n=385)</b>						
Montréal	26-mai-12	26-mai-12	MAASDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 26 mai
Montréal	09-juin-12	09-juin-12	MAASDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 9 juin.
Montréal	07-juil-12	07-juil-12	MAASDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 7 juil.
Montréal	25-août-12	25-août-12	MAASDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 25 août.
Montréal	08-sept-12	08-sept-12	MAASDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 8 sept.
Montréal	22-sept-12	22-sept-12	MAASDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 22 sept.
Montréal	29-sept-12	29-sept-12	VEENDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 29 sept.
Montréal	08-oct-12	10-oct-12	AIDA AURA	AIDA Cruises	Destination AN - Déb	Lun, 8 oct.
Montréal	08-oct-12	10-oct-12	AIDA AURA	AIDA Cruises	Destination AN - Emb	Mer, 10 oct.
Montréal	13-oct-12	13-oct-12	VEENDAM	Holland America Line	Destination SN Déb-Emb	Sam, 13 oct.
Montréal	20-oct-12	22-oct-12	Crystal Symphony	Crystal Cruises	Destination AN - Déb	Dim, 21 oct.
Montréal	20-oct-12	22-oct-12	Crystal Symphony	Crystal Cruises	Destination AN Emb	Dim, 21 oct.
<b>Saguenay (n=385)</b>						
Saguenay	12-sept-12	12-sept-12	VEENDAM	Holland America Line	Escale	Mer, 12 sept.
Saguenay	17-sept-12	18-sept-12	BALMORAL	Fred Olsen Cruise Line	Escale (overnight)	Lun, 17 sept.
Saguenay	22-sept-12	22-sept-12	EURODAM	Holland America Line	Escale	Sam, 22 sept.
Saguenay	27-sept-12	27-sept-12	NORWEGIAN DAWN	Norwegian Cruise Line	Escale	Jeu, 27 sept.
Saguenay	02-oct-12	02-oct-12	Brillance of the Seas	RCCL	Escale	Mar, 2 oct.
Saguenay	11-oct-12	11-oct-12	Norwegian DAWN	Norwegian Cruise Line	Escale	Jeu, 11 oct.
Saguenay	13-oct-12	13-oct-12	Brillance of the Seas	RCCL	Escale	Sam, 13 oct.

# Calendrier de réalisation du mandat

Destination	Arrivée et départ		Navire	Ligne de croisières	Type de visite	Date de collecte
<b>Québec (n=780)</b>						
Québec	13-mai-12	13-mai-12	MAASDAM	Holland America Line	Escale SN	Dim, 13 mai.
Québec	31-août-12	01-sept-12	YORKTOWN	Great Lakes Cruise Cie	Destination SN Déb-Emb	Ven, 31 août.
Québec	12-sept-12	13-sept-12	Norwegian GEM	Norwegian Cruise Line	Escale AN	Jeu, 13 sept.
Québec	13-sept-12	13-sept-12	Grande Caribe	ACCL	Escale SN	Jeu, 13 sept.
Québec	16-sept-12	16-sept-12	VEENDAM	Holland America Line	Escale SN	Dim, 16 sept.
Québec	17-sept-12	18-sept-12	AURORA	P&O Cruises	Escale AN	Mar, 18 sept.
Québec	17-sept-12	19-sept-12	Celebrity Summit	Celebrity Cruises	Escale AN	Mardi, 18 sept.
Québec	22-sept-12	23-sept-12	Norwegian GEM	Norwegian Cruise Line	Escale AN	Dim, 23 sept.
Québec	23-sept-12	25-sept-12	EURODAM	Holland America Line	Destination - Emb AN	Mardi, 25 sept.
Québec	28-sept-12	29-sept-12	Queen Mary 2	Cunard Line	Escale AN	Ven, 28 sept.
Québec	28-sept-12	28-sept-12	Seabourn Sojourn	Yacht of Seabourn	Escale SN	Ven, 28 sept.
Québec	03-oct-12	03-oct-12	Seven Seas Navigator	Regent 7 Seas Cruises	Escale SN	Mer, 3 oct.
Québec	05-oct-12	05-oct-12	Seven Seas Navigator	Regent 7 Seas Cruises	Escale SN	Ven, 5 oct.
Québec	04-oct-12	05-oct-12	Norwegian GEM	Norwegian Cruise Line	Escale AN	ven, 5 oct.
Québec	04-oct-12	05-oct-12	ARCADIA	P&O Cruises	Escale AN	Ven, 5 oct.
Québec	05-oct-12	07-oct-12	Emerald Princess	Princess Cruises	Destination - Déb AN	Ven, 5 oct.
Québec	05-oct-12	07-oct-12	Emerald Princess	Princess Cruises	Destination - Emb AN	Dim, 7 oct.
Québec	09-oct-12	09-oct-12	Crystal Symphony	Crystal Cruises	Escale	Mar, 9 oct.
Québec	10-oct-12	10-oct-12	SilverWhisper	Silversea Cruises	Escale SN	Mer, 10 oct.
Québec	11-oct-12	12-oct-12	Brilliance of the Seas	RCCL	Destination - Déb AN	Jeu, 11 oct.
Québec	14-oct-12	15-oct-12	Norwegian GEM	Norwegian Cruise Line	Escale AN	Lun, 15 oct.
Québec	22-oct-12	23-oct-12	Brilliance of the Seas	RCCL	Destination - Emb AN	Lun, 22 oct.
Québec	25-oct-12	27-oct-12	Emerald Princess	Princess Cruises	Destination - Déb AN	Jeu, 25 oct.
Québec	25-oct-12	27-oct-12	Emerald Princess	Princess Cruises	Destination - Emb AN	Sam, 27 oct.
Québec	26-oct-12	27-oct-12	Norwegian DAWN	Norwegian Cruise Line	Destination - Emb AN	Sam, 27 oct.

# Validation de la base de données

## 1<sup>re</sup> étape : valeurs extrêmes et données aberrantes à l'intérieur de la BD

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

## 2<sup>e</sup> étape : données aberrantes selon la distribution des fréquences

De façon ponctuelle, en cours d'enquête, des vérifications ont été faites à partir des distributions de fréquences, ce qui a permis de déceler et vérifier des données aberrantes. Une analyse de la distribution de fréquences a été faite à la toute fin du terrain.

## 3<sup>e</sup> étape : vérifications et questionnement de TQ

Une troisième vérification a été faite à la suite de l'analyse de la base de données par les spécialistes de TQ qui ont amené différents questionnements et demandes de vérifications. Toutes les validations ont été faites à la satisfaction du client.

## 4<sup>e</sup> étape : confirmation

Les calculs de dépenses pour les forfaits et les dépenses faites en préembarquement et en escale de la part des croisiéristes et des membres d'équipage ont été réalisés par les spécialistes de TQ et l'Institut de la statistique du Québec. Les données finales de calcul ont été transmises à Doxa Focus pour analyse et intégration au rapport consolidé et aux rapports individuels.

## Plan de traitement

En 2012, de nouvelles questions ont été ajoutées au questionnaire afin de mesurer les habitudes des visiteurs en ce qui a trait au lieu visité et au type d'hébergement utilisé (villes et nombre de nuitée(s) dans chacune d'elles et, s'il y a lieu, le type d'hébergement et le nombre de nuitée(s) dans chacun d'eux) en position de préembarquement (**Q3b à Q3c**) et de postdébarquement (**Q4b à Q4c**). Les objectifs étaient d'uniformiser ce dernier avec celui utilisé en 2011 dans le cadre d'une étude réalisée conjointement par Québec International et TQ, de même que pour être en mesure d'estimer avec plus de précision les retombées économiques.

Comme en 2009 et en 2010, une question sur l'achat de forfaits d'excursion et deux questions sur les dépenses effectuées par le visiteur durant la visite ont été posées aux visiteurs (**Q9a** dépenses pour un forfait d'excursion; **Q11** dépenses totales et **Q12a à Q12n** dépenses spécifiques), et ce, sur la base de la réponse à la question **Q2** (si le répondant est en embarquement, escale ou débarquement).

Les dépenses liées aux forfaits d'excursion s'appliquent uniquement aux répondants en escale; tandis que les dépenses réalisées durant la visite s'adressent aux répondants en embarquement (dépenses réalisées au Québec avant la croisière) ou en escale (dépenses faites durant la visite dans le port d'escale ciblé).

Les répondants en débarquement n'ont pas été soumis à cette question.

Une question portait sur le nombre de personnes couvertes (**Q10**) par les dépenses de forfaits (**Q9a**) et une question (**Q11a**) concernait le nombre de personnes couvertes pour les dépenses d'escale ou de préembarquement (**Q11**).

Une seule question concernait l'unité monétaire des dépenses de forfaits (**Q9b**) ou d'escale et de préembarquement (**Q11b**).

En plus des dollars canadiens, on retrouvait trois autres types d'unités monétaires : dollars US, Euro et Livres sterling. Ces unités monétaires ont été converties en dollars CAD en fonction des moyennes journalières de taux de change les jours de collecte de données (référence : Banque du Canada).

## QA Port de collecte

Québec  
Montréal  
Saguenay  
Gaspé  
Sept-Îles  
Baie-Comeau  
Trois-Rivières  
Îles-de-la-Madeleine  
Havre-Saint-Pierre

*Regroupement : ports autres que Montréal, Québec et Saguenay*

## QD Langue du répondant

Anglais  
Français  
Allemand

## QG Température

Ensoleillée/généralement ensoleillée/ensoleillée avec passages nuageux  
Nuageux/ nuageux avec éclaircies  
Pluie/faible pluie/averses

## QH Taille du navire

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

## Q1 Profil du répondant

Croisiériste  
Membre d'équipage

## Q2 Catégorisation du répondant

Embarquement/je débute ma croisière  
Escale  
Débarquement/je termine ma croisière

## Q3 Port d'embarquement

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

## Q4 Port de débarquement

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

## Q5 Heures passées en escale

Trois ou moins  
Quatre ou cinq  
Six et plus

## Q6 Achat d'un forfait

Oui  
Non

## Q13 Satisfaction à l'égard de la destination

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

## Q16 Intention de revenir au Québec

Oui  
Non  
Indécis

## Q20 Lieu de résidence

Canada  
USA  
Europe  
Autres pays

## Q21 Âge du répondant

Moins de 45 ans  
45 à 54 ans  
55 à 64 ans  
65 ans et plus

## Q22 Revenu du ménage

Regroupement : Moins de 60 000 \$ vs 60 000 \$ et plus

## Q25 Statut du répondant

Retraité  
En emploi  
Autres

## Q28 Sexe du répondant

Homme  
Femme

## Observations et recommandations

Le présent mandat de recherche, ayant comme objectif de connaître l'opinion des visiteurs en escale, en embarquement ou en débarquement dans les neuf ports du Québec et d'évaluer l'impact économique du passage de ces visiteurs, présente plusieurs risques logistiques pouvant affecter sérieusement la qualité des données recueillies. Toutefois, en 2012, Doxa Focus a été en mesure de contourner efficacement ces difficultés et de remettre des données d'une grande fiabilité.

Une des conditions de base à la réalisation du sondage est la collaboration des différents chefs d'escale. Cette dernière a été obtenue dans tous les ports en 2012, à l'exception faite de deux destinations avec lesquelles l'expérience fut plutôt décevante et désorganisée. Cette collaboration a permis de préparer et de coordonner les collectes prévues sous la responsabilité entière de Doxa Focus dans les ports de Québec, Montréal, Saguenay, Sept-Îles, Baie-Comeau, Trois-Rivières et Gaspé. Les responsables de ces ports ont permis de déterminer et d'établir avec précision les éléments pouvant être pris en considération pour la collecte, tels que la disposition des installations portuaires, les équipements fournis aux agents et les règles à suivre. D'où l'importance d'établir avec les responsables portuaires des contacts constants basés sur la confiance qui permettent à la fois la diffusion des renseignements nécessaires au bon déroulement de la collecte et d'éviter les situations problématiques potentielles.

En 2012, plusieurs navires de croisières ont annulé leur visite dans un port d'escale ciblé ou ont changé d'itinéraire en cours de croisière, principalement en raison de la mauvaise température (vents violents; forte pluie), ce qui a exigé un suivi particulièrement serré et une réorganisation considérable du plan de collecte dans le but de respecter les objectifs visés. À l'exception d'un navire qui a dû être sondé en embarquement plutôt qu'en débarquement, les changements dans l'horaire de visite des navires n'ont eu aucun impact sur les objectifs de collecte de données.

Un navire allemand ayant à bord presque uniquement des personnes s'exprimant dans cette langue a emprunté le couloir du Saint-Laurent pour une première fois en 2012. Cela a donc nécessité la traduction du questionnaire en allemand ainsi qu'une adaptation de l'introduction du questionnaire afin d'inviter les visiteurs voyageant à bord du Artania à remplir par eux-mêmes un questionnaire, mais avec le support d'un intervieweur dont le rôle consistait à les guider. Bien que l'expérience fut fructueuse et que les objectifs de collecte pour ce navire ont été atteints dans les ports de Sept-Îles et de Montréal, il demeure que l'idéal serait de pouvoir compter sur des ressources pouvant s'exprimer en allemand, ne serait-ce qu'à un niveau débutant intermédiaire (un commentaire qui s'applique aussi pour les ressources en place dans les ports concernés, au moment de la visite du navire).

La consigne de ne pas enquêter les membres d'équipage qui flânent près des passerelles si ces derniers n'ont effectué aucun achat ou visite dans le port d'escale ciblé demeure parfaitement fondée au plan méthodologique, mais rend toujours l'atteinte des objectifs de questionnaires remplis plus difficiles.

## Observations et recommandations

Le questionnaire d'enquête s'est révélé très performant en 2012, tant dans son contenu que dans sa forme compacte. Grâce à l'ajout de certaines questions (nombre de nuitées effectuées dans les villes visitées et par type d'hébergement, moyen de transport préconisé, transporteur aérien utilisé lorsqu'un visiteur est arrivé ou est reparti du Québec en avion), il s'avère possible de préciser davantage les dépenses en situation de préembarquement et de postdébarquement, ce qui a un impact important sur le calcul des retombées économiques. L'approche visant à mieux comprendre et évaluer les dépenses de forfait a une fois de plus démontré son efficacité.

Le fait d'avoir statué en sur le moment où débute et se termine réellement la croisière pour un répondant a permis d'apporter une précision dans le questionnaire et d'éliminer toute confusion existante chez les croisiéristes et sur le terrain en ce qui concerne le début de leur croisière ou la fin de leur croisière (en 2012, aucun croisiériste n'a mentionné dormir sur le navire avant ou après le début de la croisière à la Q3c et Q4c, sauf lorsqu'il s'agissait d'un autre navire de croisière, ce qui est arrivé dans quelques cas isolés).

Une nouvelle tendance a été observée en 2012 dans les habitudes de croisières des croisiéristes. Elle consiste à demeurer sur un navire de croisières pour 14 jours plutôt que 7 jours, donc à réaliser deux croisières plutôt qu'une (ex.: un Américain débute une croisière à Boston et préfère ne pas terminer sa croisière au Québec, mais plutôt à Boston/un Québécois préfère partir de Québec et terminer sa croisière également à Québec plutôt que dans un port d'escale aux États-Unis). Souvent, il s'avère que le prix de la croisière (7 jours) est similaire ou inférieur au prix du billet d'avion (aller ou retour).

L'objectif de collecte de données en termes de nombre de questionnaires à remplir ne peut qu'être difficile à atteindre avec les membres d'équipage vu la faible proportion d'entre eux qui visitent les ports d'escale ciblés ou qui sortent du navire, autrement que pour mettre un pied sur le quai ou dans le terminal ou pour profiter des installations mises à leur disposition pour communiquer avec leurs proches via Internet (les conversations téléphoniques ont définitivement cédé leur place aux discussions via Internet réf. ordinateur à la disposition des visiteurs dans les ports; ordinateur portable, iPad ou iPhone du visiteur).

La remise d'un incitatif (réf. objet promotionnel) de TQ demeure une excellente façon de remercier les visiteurs qui participent à la présente étude, à raison d'un incitatif par personne qui accepte de contribuer à l'étude sur une base volontaire.

# 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](mailto:caroline.simard@doxafocus.com)

Site Internet :  
[www.doxafocus.com](http://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.

