

Québec



**STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE PROMOTION
DES CROISIÈRES INTERNATIONALES SUR LE SAINT-LAURENT
BILAN À MI-PAROURS**


FOURNISSEUR D'ÉMOTIONS DEPUIS 1534

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE PROMOTION DES CROISIÈRES INTERNATIONALES SUR LE SAINT-LAURENT

BILAN À MI-PARCOURS

Ministère du Tourisme

Réalisation

Direction des croisières internationales :

François Belzile, directeur

Robert Daigle, conseiller

Guylaine Otis, adjointe administrative

Collaboration

Yves Lefrançois, conseiller à la Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique

Ghislain Dumas, conseiller à la Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique

Suzanne Watson, directrice de la Direction de la stratégie et de la mise en marché par intérim

Pierre Boucher, adjoint exécutif à la Direction générale du marketing

Coordination de l'édition

Annie Châteauvert, conseillère à la Direction des communications

Conception graphique

Sylvain Vallières enr. Communication-Créativité

Ce document est accessible sur le site du ministère du Tourisme à l'adresse suivante :
www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/services/croisieres/index.html

Mot de la ministre du Tourisme

C'est avec une grande fierté que je vous présente le bilan à mi-parcours de la mise en œuvre de la [Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent](#), dont la coordination relève du ministère du Tourisme. Depuis son lancement en mai 2008, le gouvernement du Québec, en concertation avec le gouvernement du Canada et les partenaires du milieu, a investi des sommes importantes dans la mise en place et le positionnement d'un réseau d'escales de calibre international. Ces interventions visent à faire du fleuve Saint-Laurent une destination majeure de croisières internationales en Amérique du Nord, dans une perspective de développement durable.



Cette vision demeure plus que jamais une priorité pour mon gouvernement. Ce bilan à mi-parcours trace un portrait des investissements et des résultats atteints au 1^{er} janvier 2011. Il fait également état des défis à relever pour que nous soyons en mesure de réaliser nos objectifs au terme de cette Stratégie.

Les croisières internationales sont actuellement parmi les secteurs les plus dynamiques de l'industrie touristique. Les statistiques démontrent qu'elles gagnent en popularité, tant sur la scène internationale qu'au Québec. Je suis convaincue qu'avec cette Stratégie, conjuguée aux actions de nos partenaires, nous réussirons à créer de la richesse par l'accroissement de l'achalandage touristique et l'allongement de la saison touristique.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Nicole Ménard'.

Nicole Ménard
Ministre du Tourisme

Un rappel de la Stratégie

Les objectifs:

- Augmenter les recettes touristiques du Québec et le nombre de visiteurs en améliorant la compétitivité de ce secteur.
- Diversifier et stimuler l'économie des régions en développant de nouvelles escales dans une perspective de développement durable.

Les moyens:

- 156M\$ d'investissements en cinq ans (2008-2013) pour:
 - le développement de six nouvelles escales : Saguenay, Baie-Comeau, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre, Gaspé et les Îles-de-la-Madeleine;
 - la promotion de l'ensemble du réseau qui comprend en sus Montréal, Trois-Rivières et Québec.
- 52,5M\$ du gouvernement du Québec pour:
 - les infrastructures et les études;
 - la promotion et le démarchage;
 - la formation.
- Un partenariat d'affaires et une concertation étroite avec:
 - Développement économique Canada;
 - l'Association des croisières du Saint-Laurent;
 - les escales (villes, administrations portuaires et organismes à but non lucratif).

Les partenaires

Les partenaires gouvernementaux:

- Ministère des Transports
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
- Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- Ministère des Finances
- Société des établissements de plein air du Québec
- Développement économique Canada et Transports Canada

Les partenaires de l'industrie:

- Association des croisières du Saint-Laurent
- Administrations municipales
- Administrations portuaires
- Conseil de bande Innu Takuaikan Uashat Mak Mani-Utenam
- Entreprises ou comités de croisières
- Associations touristiques régionales
- Administrations aéroportuaires
- Voyagistes
- Fournisseurs de services
- Pilotes du Saint-Laurent

Le développement durable au coeur de l'action

L'approche privilégiée par le gouvernement du Québec, au moment d'adopter la Stratégie, consistait à profiter de façon optimale du momentum et du dynamisme démontrés par l'industrie des croisières internationales de façon à contribuer à long terme à l'essor économique de régions ciblées et au mieux-être des populations qui les animent.

C'est sur cette base que le MTO a décidé, une première au gouvernement du Québec, d'assujettir l'octroi du financement aux projets qui lui sont soumis à la prise en compte des principes de développement durable inscrits à la *Loi sur le développement durable*.

Une attention particulière est accordée aux aspects suivants :

- la taille des navires en fonction de la capacité d'accueil des escales;
- la taille des groupes en fonction des excursions offertes;
- la qualité de l'expérience touristique et la satisfaction des croisiéristes plutôt que le volume à tout prix;
- l'appropriation de la Stratégie par les communautés d'accueil et l'optimisation des retombées pour les entreprises et les citoyens;
- la protection des environnements aquatique, terrestre et atmosphérique.

Pour aider les promoteurs à intégrer des principes de développement durable dans leur approche, le MTO a élaboré, de concert avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, un guide d'accompagnement.

Les investissements sont au rendez-vous

Le Programme d'aide à la stratégie des croisières (PASC) créé par le MTO permet de soutenir financièrement les municipalités, organismes et entreprises privées dans le développement et la promotion des escales.

Au 1^{er} janvier 2011, 31,2M\$ des 52,5M\$ sont engagés, soit 59,4% de l'enveloppe allouée pour la mise en œuvre de la Stratégie.

Volet	Enveloppe (M\$)	Aide engagée (M\$)	Proportion engagée (%)
• Infrastructures et études	44,2	27,53	62,3
• Promotion et démarchage	5,9	2,60	44,1
• Formation et développement des compétences	2,4	1,06	44,2
Total	52,5	31,19	59,4

Infrastructures et études

Le MTO a accordé 27,5M\$ pour soutenir la réalisation de 24 projets et de trois études, dont 19,8M\$ pour des projets d'infrastructures portuaires et 7,6M\$ pour des projets d'infrastructures touristiques. Ainsi, 62,3% de l'enveloppe budgétaire de 44,2M\$ prévue à ces fins est engagée à ce stade de la mise en œuvre de la Stratégie.

À ce montant s'ajoutent, via le Fonds Chantiers Canada-Québec, 5,4M\$ octroyés par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire pour l'aménagement du Village portuaire et touristique à La Baie.

Dans l'ensemble, 22 des 24 projets annoncés seront complétés au terme de l'exercice financier 2011-2012, les aides accordées ayant ainsi généré des investissements totalisant 104M\$.

	Aide accordée (\$)	Investissements (\$)	État
SAGUENAY			
Infrastructures portuaires • Construction du Quai A. Lepage et du bâtiment d'accueil*	9 800 000	29 400 000	Réalisé
Infrastructures touristiques • Déploiement de l'offre muséale et touristique du Musée du Fjord	1 095 607	3 517 900	En cours
BAIE-COMEAU			
Infrastructures portuaires • Construction du bâtiment d'accueil et aménagement d'une zone de transit	3 393 898	13 117 429	En cours
Infrastructures touristiques • Jardin des glaciers	2 845 298	9 700 000	Réalisé
SEPT-ÎLES			
Études • Élaboration du plan d'affaires de la communauté innue	27 000	35 000	Réalisé
Infrastructures portuaires • Construction du Quai des croisières	6 613 667	20 400 000	Réalisé
Infrastructures touristiques • Aménagements d'attrait et de services touristiques (site du Vieux-Quai et les environs)	729 393	2 982 238	En cours
• Développement de l'expérience innue (train touristique, site Mamuitun, Musée Shaputuan)	690 485	2 024 750	En cours
HAVRE-SAINT-PIERRE			
Études • Élaboration du plan directeur d'aménagement	40 000	120 000	Réalisé
Infrastructures touristiques • Aménagements et mise en valeur d'attrait (Maison de la culture Roland-Jomphe, Shed à morue, Place des artisans)	1 609 015	4 826 039	En cours
ÎLES-DE-LA-MADELEINE			
Infrastructures touristiques • Création de l'économusée de la Fromagerie du Pied-de-Vent	70 000	270 000	Réalisé
GASPÉSIE			
Infrastructures touristiques • Aménagements (Parc nautique de Gaspé, aire d'embarquement, Havre culturel à L'Anse-à-Beaufils, débarcadère à Coin-du-Banc)	590 949	1 729 137	En cours
ENSEMBLE DES ESCALES			
Études • Plans d'intervention en ressources humaines	64 000	160 000	Terminé
Total	27 569 312	88 282 493	

* Projet financé par le ministère des Transports

SAGUENAY			
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire • Village portuaire et touristique	5 367 261	16 100 000	En cours
Grand total	32 936 573	104 382 493	

Démarchage et promotion

À ce jour, 2,6M\$ ont été investis par le MTO dans plusieurs activités visant à positionner le Québec comme destination de croisières internationales, ce qui correspond à 44,1 % de l'enveloppe budgétaire établie dans la Stratégie. Ces activités ont pour cibles les clients prioritaires du Ministère, soit le réseau de distribution, les médias spécialisés et les consommateurs états-uniens, première source des croisiéristes au Québec. Elles ont progressé jusqu'à maintenant au rythme du déploiement de la Stratégie dans les escales.

Au cours de la première année, l'emphase a été mise sur la création d'outils promotionnels propres aux croisières de même que sur le maintien du démarchage auprès des cibles prioritaires, soit le réseau de distribution et les médias spécialisés. Lors de la seconde année, des investissements additionnels ont permis au MTO d'intensifier ses interventions, tout particulièrement en matière de commercialisation auprès des réseaux professionnels de l'industrie.

Les sommes investies en marketing auront servi à consolider les diverses opérations conduites dans les marchés et, surtout, à renforcer la concertation essentielle de tous les partenaires impliqués dans la promotion.

Par ailleurs, le ministère du Tourisme a convenu avec l'Association des croisières du Saint-Laurent, de confier à cette dernière la responsabilité du démarchage auprès des compagnies de croisières internationales, compte tenu de leur expertise en la matière.

Enfin, dans l'optique de faire connaître ses interventions, le MTO a aussi élaboré une stratégie de marketing 2010-2013. Ce document précise les orientations qui sont retenues pour accroître la notoriété du Saint-Laurent et du Québec comme destination de croisières internationales, notamment par la poursuite des efforts sur la scène internationale et le renforcement de notre présence auprès des réseaux de distribution et des médias spécialisés. La mise en œuvre d'une stratégie Web croisières ainsi que la mise en ligne d'une formation (webinar) pour les agents de voyages spécialisés en croisières illustrent le type d'initiatives récemment mises en place. Le rythme de déploiement des activités de mise en marché dépendra directement de la progression des travaux dans les escales.

Formation et développement des compétences

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a accordé jusqu'à maintenant 1,062M\$, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux et de ses centres locaux d'emploi, soit 44,3 % de l'enveloppe disponible de 2,4M\$. Ces sommes ont servi principalement à la formation du personnel œuvrant dans les escales.

Les projets ont permis de structurer la fonction « ressources humaines » et de développer autant les compétences des travailleurs que les habiletés des superviseurs. Diverses formations ont été offertes. Elles visaient principalement l'amélioration de l'accueil de la clientèle, l'apprentissage de l'anglais, la supervision du personnel touristique ainsi que le développement et l'amélioration continue des projets de formation en matière de tourisme.

Les besoins en ressources humaines, la disponibilité de main-d'œuvre ainsi que la capacité à offrir les formations requises varient d'une escale à l'autre. Or, le succès de l'expérience vécue par les croisiéristes repose en grande partie sur la qualité de l'accueil, de même que sur la capacité à communiquer les particularités et les richesses qui façonnent le milieu de vie qu'ils visitent.

Un référentiel et un programme de développement des compétences ont été élaborés, grâce à la collaboration étroite du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, de l'Association des croisières du Saint-Laurent, de Développement économique Canada et du ministère du Tourisme. Ces outils, modulables en fonction de la situation particulière des escales, permettront à chacune d'elles de disposer d'une approche commune alors qu'elles doivent entreprendre l'élaboration et la mise en œuvre de leurs plans de formation.

Développement des connaissances stratégiques

La mise en œuvre de la Stratégie requiert l'acquisition et le maintien d'une connaissance fine des croisiéristes qui fréquentent le Saint-Laurent, de leur niveau de satisfaction de l'expérience touristique vécue et des retombées qui en découlent. Cette information est essentielle, non seulement pour permettre au Ministère de mesurer et de suivre la performance de la destination, mais aussi pour offrir aux escales une meilleure connaissance de la situation qui prévaut, au moment où elles doivent élaborer leurs projets de développement et de promotion.

Depuis 2009, le MTO réalise un sondage annuel auprès des passagers et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières qui visitent les neuf escales visées par la Stratégie. Les sondages réalisés s'inscrivent dans la continuité de ceux effectués par l'Association des croisières du Saint-Laurent en 2003, 2006 et 2008. Les informations obtenues sont présentées à la section suivante.

À ces données s'ajoutent un suivi permanent de l'évolution et des tendances de l'industrie des croisières internationales obtenu grâce au mandat de vigie initié à cette fin, dès janvier 2009, auprès du Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat. Ce mandat consiste à repérer, colliger et analyser de l'information à valeur ajoutée afin de soutenir la compétitivité de la destination et de favoriser une meilleure vision prospective des escales et des partenaires financiers concernés.

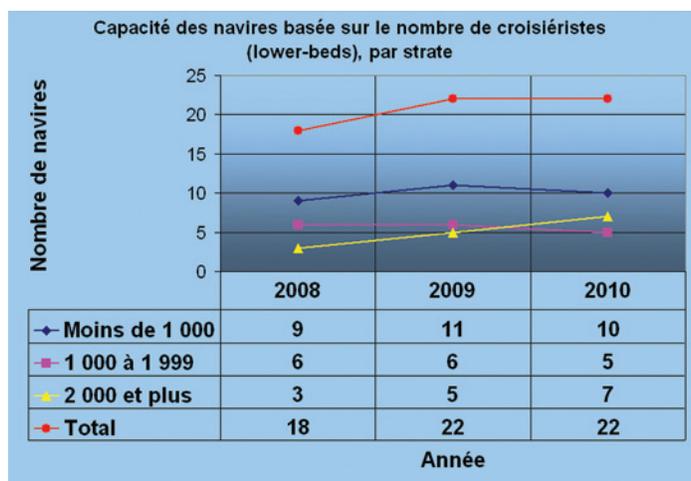
Enfin, une étude sur la concurrence et les clientèles, réalisée en 2009, a permis au Ministère de situer l'offre du Québec par rapport au marché mondial des croisières internationales et, par conséquent, de mieux l'orienter dans le choix de ses stratégies promotionnelles.

Les croisières internationales : un secteur en nette progression au Québec

Au terme d'une seconde saison de croisières qui a pu bénéficier des investissements et des efforts consentis depuis le lancement de la Stratégie en mai 2008, l'entrée en service progressive des nouvelles escales s'avère de plus en plus profitable.

	2008	2009	2010
Nombre de compagnies * 28 différentes entre 2008-2010 (33 depuis 2006)	15	18	18
Nombre de navires * 40 différents entre 2008 et 2010 (53 depuis 2006)	18	22	22

Source : Association des croisières du Saint-Laurent



* Nombre de compagnies et de navires en hausse depuis 2008

* Roulement appréciable des compagnies (28 diff.) et des navires (40 diff.) depuis 2008

* Augmentation importante du nombre de navires d'une capacité de 2 000 et +, depuis 2008

Bien qu'on assiste, ne serait-ce qu'au cours des cinq dernières années, à un roulement appréciable des compagnies de croisières (33 différentes) et des navires (53 différents) présents sur le fleuve Saint-Laurent, les 18 compagnies et 22 navires présents en 2010 constituent un sommet. Cette situation vient renforcer la base commerciale des escales.

Plus importante est la progression du nombre de navires d'une capacité supérieure à 2 000 croisiéristes, l'effet se traduisant par un potentiel accru de dépenses au profit des escales visitées. Le tirant d'air de certains de ces navires de fort tonnage les confine toutefois à la portion du fleuve située en aval du pont de Québec, la hauteur leur interdisant l'accès à Trois-Rivières et à Montréal. Ils ne représentent cependant que 30% de la flotte présente sur le Saint-Laurent, alors que près de la moitié est composée de navires dont la capacité est inférieure à 1 000 croisiéristes.

Vue sous l'angle du développement durable, cette diversité observée quant à la taille des navires s'avère toutefois bénéfique pour les escales dans la mesure où elle permet à chacune de cibler la catégorie qui répond le mieux à sa capacité d'accueil actuelle.

Les croisiéristes

Le nombre de croisiéristes est en progression constante depuis 2008, l'augmentation observée en 2010 se chiffrant à 32,3%. Les escales ont par conséquent pu bénéficier d'un achalandage additionnel de 79 238 nouveaux croisiéristes, ce qui porte leur nombre à 167 756. Il s'agit d'une bonne performance pour une nouvelle destination de croisières internationales, considérant le recul subi par l'industrie touristique mondiale et québécoise durant cette période.

Un examen des données colligées à la suite des sondages réalisés depuis trois ans permet de tracer le portrait suivant :

- la clientèle demeure âgée alors que quatre croisiéristes sur cinq ont plus de 55 ans; leur moyenne d'âge est de 63 ans, comparativement à 48 ans pour l'ensemble de l'industrie (source: CLIA, 2008);
- les croisiéristes du Saint-Laurent appartiennent à la catégorie de ménages disposant de revenus supérieurs, plus de la moitié gagnant 80 000 \$ et plus;
- deux tendances se dessinent :
 - alors qu'en 2008, ils avaient effectué en moyenne 8,7 croisières avant d'entreprendre une croisière sur le Saint-Laurent, en 2010, ils n'en ont réalisé que quatre. Ils sont donc de moins en moins expérimentés, ce qui s'avère bénéfique puisque cela laisse entrevoir l'émergence d'une nouvelle clientèle;
 - la clientèle européenne (26%) est en nette progression (+ 7%), alors que celle des Américains (57%) bien que demeurant dominante, a régressé (-13%) depuis 2008;
- le taux général de satisfaction demeure passablement élevé, en progression légère sur l'année précédente (8,9/10 par rapport à 8,6/10). L'accueil et les paysages constituent les points forts, alors que les prix élevés demeurent le principal facteur d'insatisfaction.

Les dépenses totales liées aux croisières

En dépit de la récession, les dépenses totales générées par la présence des navires de croisières ont continué de progresser pour atteindre 85,9M\$ en 2010, en progression de 6,2% par rapport à 2008, pour un total de 251,3M\$.

Dépenses associées aux croisières internationales	2008	2009	2010	Total
	80,9M\$	84,5M\$	85,9M\$	251,3M\$

Aussi, de plus en plus de croisiéristes choisissent le Québec comme point de départ ou d'arrivée de leurs croisières. Leurs activités ont permis de générer 57 700 nuitées commerciales additionnelles. Cette situation ne peut qu'encourager la poursuite des efforts déployés dans la mise en œuvre de la Stratégie.

Les prochaines étapes

La réussite de la Stratégie repose non seulement sur les actions du MTO, mais aussi sur celles de tous les partenaires interpellés parmi lesquels figurent, au premier chef, les escales et l'Association des croisières du Saint-Laurent.

Fort de l'expérience acquise depuis le lancement de la Stratégie, la situation à mi-parcours démontre que les efforts doivent se poursuivre pour compléter, à l'horizon 2013, la masse critique des investissements qui permettront d'atteindre les cibles de performance établies.

Dans cette optique, **le ministère du Tourisme** compte :

- accélérer la réalisation de projets :
 - en rendant disponible, sous forme de contribution non-remboursable, l'aide financière à des projets d'infrastructures portuaires et touristiques de 750 000 \$ et moins, cette mesure ayant pour effet :
 - de faciliter et de simplifier l'accès au financement du Ministère jusque-là réservé aux projets de 750 000 \$ et plus sous forme de remboursement du service de la dette;
 - d'inciter les petites et moyennes entreprises locales et régionales à contribuer au développement de l'offre touristique destinée aux croisiéristes internationaux;
 - de stimuler l'entrepreneuriat local et régional.
- intensifier son soutien aux escales :
 - en fournissant une expertise-conseil et une présence accrues auprès des intervenants afin de les accompagner dans la planification et le financement des projets, de même que dans la préparation de leurs demandes;
 - en soutenant techniquement et financièrement, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et l'Association des croisières du Saint-Laurent, l'élaboration, l'implantation et la coordination de la mise en œuvre des plans dédiés à la formation de ressources pour l'accueil des croisiéristes dans chacune des escales visées par la Stratégie;
 - en encourageant le jumelage entre les escales.

- intensifier la promotion et la commercialisation et renforcer la concertation des acteurs-clés en matière de promotion :
 - en mettant en œuvre la Stratégie de marketing des croisières internationales 2010-2013;
 - en invitant les acteurs-clés, trois fois par année à une rencontre qui permettra d'assurer la complémentarité des interventions en regard des orientations contenues dans cette Stratégie;
 - en associant notamment les directeurs généraux des Associations touristiques régionales aux activités promotionnelles concernant les croisières.

L'Association des croisières du Saint-Laurent compte, pour sa part :

- intensifier les activités de vente et de démarchage qu'elle mène déjà sur les marchés américain et européen, voire les étendre à de nouvelles compagnies et de nouveaux marchés, avec le soutien financier du MTO;
- consolider certains partenariats d'affaires établis de longue date;
- s'affairer à diversifier le choix des navires qu'elle convoite, de façon à accueillir une flotte qui soit en mesure de répondre le plus adéquatement possible aux caractéristiques de la destination et aux attentes des escales.

Enfin, **les escales** sont invitées à :

- accélérer la réalisation des travaux en cours de manière à rendre disponible en 2011 les infrastructures et services prévus;
- produire une planification détaillée des projets à être mis en chantier, de façon à s'assurer que les travaux soient complétés au 31 mars 2013.

Conclusion

Progressivement, le réseau d'escales québécois se métamorphose grâce au dynamisme des régions et au savoir-faire de l'ensemble des partenaires qui interviennent dans l'industrie touristique. À la lumière des retombées significatives obtenues, force est de constater que le gouvernement du Québec a fait un bon choix en privilégiant le développement d'un réseau d'escales destiné à accueillir des navires de croisières internationales.

© MTO du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

ISBN: 978-2-550-61289-6

978-2-550-61290-2 (PDF)



Imprimé sur du papier contenant 100% de fibres recyclées post-consommation, certifié Écolo-Logo, procédé sans chlore, recyclé et fabriqué à partir d'énergie de biogaz.