

FICHE DOCUMENTAIRE IFM n° 6/08

**Objet : L'industrie de la croisière
Le cas de Toulon et du Var**

-0-

L'industrie de la croisière

Une industrie en pleine expansion

Le concept « croisières », imaginé et lancé dans les années 1970, a progressivement remplacé les croisières de l'après-guerre, produit de luxe réservé aux seules personnes fortunées. Alors qu'il se vendait dans le monde en 1970 environ 300.000 croisières par an, la démocratisation de ce loisir a littéralement fait exploser le marché qui atteint 9 millions de croisiéristes en 2000 et près de 13 millions en 2007, avec une progression annuelle de 8% prévue jusqu'en 2012.

L'Amérique du Nord fournit environ 80% de la demande et l'Europe - avec dans l'ordre du nombre de croisiéristes le Royaume Uni, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne et la France - arrive largement derrière avec moins de 3 millions de clients.

La flotte des navires de croisière évolue dans le même temps, et si la moyenne des paquebots embarque 2 à 3000 passagers, on voit apparaître des géants - la série des Genesis - conçus pour 5000 croisiéristes. Le carnet de commandes fermes est plein jusqu'en 2012 et prévoit la construction de 39 navires pour un montant de 23 milliards de dollars.

On assiste également à un phénomène nouveau, celui de la concentration de l'industrie de la croisière entre les mains de 3 grands groupes qui dominent largement le marché : Carnival, Royal Caribbean et Star Cruises. La conséquence est une meilleure rentabilité, avec des fournisseurs de services (ports, agents maritimes, excursionnistes,...) qui tirent les prix au maximum.

Le produit croisière lui-même a évolué pour se diversifier et s'adapter à toutes les clientèles, selon l'âge, le niveau culturel, les moyens financiers, voire les préférences sexuelles...

L'industrie de la croisière s'adresse à une clientèle exigeante et volatile et les armateurs privilégient logiquement la qualité de service, notamment en ce qui concerne les équipes technique et commerciale des ports d'accueil avec lesquelles l'établissement d'une relation de confiance forte et durable est indispensable. Toute stratégie se bâtit sur la durée et la persévérance et elle exige de la part des acteurs une connaissance affinée du métier très particulier de croisiériste.

Les ports d'accueil

L'importance considérable pour l'économie des ports de l'expansion de la croisière les ont conduits à s'adapter et au cours des 10 dernières années on a assisté dans de nombreux ports du monde à une course aux investissements pour offrir aux compagnies affrétant des navires de croisière le meilleur accueil et les meilleurs produits touristiques.

Les retombées sont considérables pour l'économie locale et elles diffèrent selon que le port est « tête de ligne » ou « escale de transit ». On comprend que dans le premier cas les taxes portuaires et les opérations techniques sur le navire sont plus importantes et les passagers séjournent plus volontiers en ville avant et après la croisière. En escale de transit par contre les organisateurs de loisirs (agences d'excursions, autocaristes, musées, guides, animations,...) et les commerces proches du port sont plus concernés.

On retiendra que l'environnement (desserte aéroportuaire, routière ou ferrée, infrastructures hôtelières,...), les possibilités offertes par l'arrière-pays ou encore la proximité de sites à forte attraction touristique sont des éléments primordiaux. Toutefois, d'autres éléments comme par exemple la qualité des infrastructures hospitalières de la ville-port, ont une importance loin d'être négligeable.

Enfin, au delà des chiffres et de toute autre considération, les retombées pour la ville en terme d'image sont considérables.

La Méditerranée

La Méditerranée est aujourd'hui la deuxième destination mondiale pour les croisières après les Caraïbes. Elle séduit avant tout les opérateurs européens, mais de plus en plus les américains qu'attirent notre patrimoine historique, culturel et touristique, notre climat et notre art de vivre. Par ailleurs, le temps consacré aux loisirs a progressé et depuis quelques années la saison des croisières s'étale de mars à décembre.

Les ports méditerranéens ont accompagné ce développement en investissant massivement dans leurs infrastructures. C'est notamment le cas pour l'Espagne avec Barcelone (789 escales en 2007 !), Valence et Alicante. Et actuellement des travaux d'aménagement sont en cours en Italie (Venise, Trieste, Ravenne, Livourne, Messine, Cagliari), en Espagne (Carthagène, Malaga) et aussi Tunis-La Goulette, Volos, Zadar, Dubrovnik, Limassol et ... Ajaccio.

Organisation

Définitions

- Tête de ligne (home port)
 - « Circuit croisière » : le port de départ et le port d'arrivée sont les mêmes
 - « Butterfly croisière » : 1 seul home port mais 2 itinéraires différents
 - « Segment croisière » : le port de départ et le port d'arrivée sont différents
- Escale de transit (port of call) : le navire arrive le matin, débarque pour la journée les passagers en excursions et repart le soir.
- Opérations « spot » ou affrètement : le navire est loué à un affréteur pour un public déterminé. Les critères de choix du port sont sensiblement les mêmes que pour la tête de ligne.

Critères de choix

- 1) Port tête de ligne
 - Proximité d'un aéroport international
 - Qualité des infrastructures hôtelières
 - Qualité de la sécurité au port (très important)
 - Qualité de l'accueil portuaire : quais, manutention, pilotage, remorqueurs,...)
 - Qualité des approvisionnements : denrées, eau, combustibles,...
 - Diversité de l'offre touristique
 - Coûts en général
- 2) Escale de transit
 - Intérêt touristique
 - Qualité de l'offre en matière d'excursions
 - Distance avec l'escale qui précède et celle qui suit, pour respecter le principe de l'escale de jour (en moyenne de 08h00 à 18h00) et de la navigation de nuit.
 - Qualité de la sécurité au port (très important)
 - Facilité d'accès au navire et formalités douanières rapides
 - Coûts en général
- 3) Les intervenants pour la compagnie
 - Marketing department : choix de la zone géographique
 - Ground Operation department : logistique, desserte aéroportuaire
 - Port Operation department : infrastructures portuaires, temps de navigation
 - Shore Excursion department
 - Purchasing department : logistique vie (denrées, eau, combustibles)
 - Financial department : coûts de l'escale

Nota - La présence d'un agent maritime local avec qui la compagnie traite est un élément important. L'agent se charge de la partie technique de l'escale et, le cas échéant, des excursions.

Evaluation de l'escale

L'escale est notée immédiatement par le commandant et par les passagers, et les résultats communiqués sans délai au siège de la compagnie qui les enregistrent et en tient compte pour les croisières futures.

-0-

Toulon et le Var

Situation

La démarche entreprise par la CCIV dès 2000 en matière d'identification, de valorisation et de promotion a véritablement lancé la croisière à Toulon à partir de 2002. Le port accueille une moyenne de 70 paquebots chaque année, pour l'essentiel en escale de transit, avec quelques affrètements.

Le renom international de Saint-Tropez en fait un cas très particulier. La ville accueille, au mouillage forain, des unités de toutes tailles sur le créneau du luxe, qui passent souvent la nuit pour profiter des soirées tropéziennes.

Les autres ports du département ciblent un trafic de « niche » de petites unités de luxe : Bandol, Cavalaire/La Croix Valmer, Le Lavandou, Porquerolles, Saint-Cyr s./Mer et Saint-Raphaël.

Les atouts du Var

Au plan nautique

La situation est très favorable qui place les ports du Var à distance idéale (une nuit de navigation) des grandes destinations touristiques que sont Barcelone (1^{er} port de croisière de la Méditerranée), Livourne (port de la Toscane vers Pise et Florence) et la Corse.

Au plan portuaire

Le port de Toulon - La Seyne présente de nombreux atouts :

- Une excellente infrastructure de quais, capable d'accueillir les plus grosses unités actuelles : Fournel (9 m d'eau sur 345 m), Minerve (7,5 m d'eau sur 165 m), La Corse (8,00 m d'eau sur 184 m) et Marépolis à La Seyne (9,5 m sur 330 m et jusqu'à 10,5 m sur 350 m avec ras débordoirs, en cours d'aménagement par la nouvelle Autorité Portuaire).
- Une sécurité remarquable, grâce à la présence de la Marine Nationale, avec une zone portuaire aux normes ISPS ;
- Un pilotage, du remorquage et un lamanage de qualité, dans un contexte social apaisé ;
- A Toulon, un port en centre ville ;
- Un desserte aéroportuaire satisfaisante : Marseille et Nice à 90 minutes d'autoroute, Hyères à 20 minutes ;
- Une excellente desserte routière et ferroviaire avec un réseau autoroutier de qualité et Paris à moins de 4 heures par TGV ;

- La mise en place d'une politique de dégressivité des coûts (taxes portuaires, lamanage, remorquage) en fonction du nombre d'escales ;
- Des mouillages abrités.

On ajoutera que Toulon bénéficie de l'état de saturation, en été notamment, des ports de Nice, Cannes et Villefranche (414 escales en 2007).

Au plan touristique

La richesse de l'offre touristique est bien connue. Le Var occupe une position géographique telle qu'il est possible de proposer des excursions aussi bien en Provence que sur la Côte d'Azur, destinations renommées et très appréciées à l'international, qu'il convient de mettre en exergue pour séduire la clientèle. On ajoutera que le Var bénéficie d'un ensoleillement exceptionnel (300 jours par an).

Au plan de l'accueil

Les procédures d'accueil à Toulon sont bien rodées : hôtesse multilingues, documentation touristique de qualité, artisanat varois à l'honneur dès la gare maritime, avec bien entendu le petit train touristique et la proximité immédiate du marché provençal du Cours Lafayette.

Les insuffisances

Notoriété

Toulon souffre d'un manque de notoriété certain. On peut toutefois estimer que les efforts consentis en matière de promotion de la croisière à partir de 2002 et sans doute, plus récemment, l'organisation en juillet 2007 d'une escale de la course des grands voiliers, qui a attiré plus d'un million de visiteurs sur 3 jours, ont contribué à sortir la ville de l'anonymat. Il convient de persévérer dans cette voie et organiser des événements de grande qualité.

Infrastructures portuaires à Toulon - La Seyne

- Les terminaux de Toulon Côte d'Azur sont passés de 200.000 passagers accueillis en 2000 à 1.200.000 en 2007 (dont 10 % de croisiéristes), mais hélas les infrastructures sont restées à l'identique. Les gares maritimes (séparées !) ont mal vieilli et sont désormais inadaptées, notamment au marché de la croisière dont la clientèle est de plus en plus exigeante. On voit mal dans ces conditions comment Toulon pourrait se positionner comme tête de ligne, sauf à réviser totalement sa politique d'investissements en matière d'infrastructures portuaires.
- Le môle de Marépolis à La Seyne (ancien quai d'armement des CNIM), 330 mètres par 9,5 mètres d'eau dans l'axe des vents dominants, offre la possibilité, rare en Méditerranée, d'accueillir un méga-ship par tous les temps. Mais encore faudrait-il investir dans une structure et une organisation d'accueil dignes de ce nom, organisation qui passe notamment par la disponibilité de navettes maritimes et/ou routières entre le môle et le

centre de Toulon et les plages des Sablettes. Reste à régler la question de l'utilisation du quai par la Marine Nationale qui peut en disposer 120 jours par an avec un préavis de 3 semaines ; la convention qui fixe cette utilisation pourrait sans doute être assouplie dans l'hypothèse d'opérations commerciales programmées longtemps à l'avance.

- Il faudra nécessairement se poser à brève échéance la question de l'opportunité stratégique de conserver simultanément à Toulon Côte d'Azur l'exploitation de lignes de car ferries et l'accueil de paquebots, si l'on veut offrir aux armateurs à la croisière la qualité haut de gamme qu'ils exigent de plus en plus.

Autres ports du Var

- Les conditions d'accueil à Saint-Tropez sont précaires : mouillage forain peu sécurisé, sûreté illusoire sur rade ouverte, absence de gare maritime ou de structure d'attente, navettes de transfert disposant d'une infrastructure à quai minimum, situation des autocars d'excursions qui doivent s'extirper du trafic routier qui pénalise la presqu'île tropézienne, en été surtout,
- Si l'on excepte Porquerolles et Saint-Raphaël, qui offrent un service minimum, rien ou presque n'est organisé dans les autres ports.

Offres culturelles - Excursions

Si la ville veut figurer dans les destinations de choix des croisiéristes il sera indispensable d'étoffer les offres culturelle, ludique et commerciale.

Les compagnies sont en outre très exigeantes sur la qualité des transports et des guides d'accompagnement. Or le parc d'autocars est insuffisant dans le Var, ce qui oblige à avoir recours à des sociétés niçoises ou marseillaise, d'où une contrainte budgétaire supplémentaire. Il en va de même pour les guides.

Infrastructure hôtelière

Le parc hôtelier de Toulon est notoirement insuffisant, et le constat fait quant au manque d'hôtels 3 étoiles et plus, lorsqu'il s'agit d'accueillir des congrès, est encore plus flagrant en ce qui concerne la croisière qui n'accepte que 4 étoiles au moins ! Tant que la situation restera en l'état il est illusoire de songer à faire du port de Toulon une tête de ligne.

Agents maritimes

Il n'existe que 2 agents dans tout le Var, un à Toulon, l'autre à Saint-Tropez. En conséquence les compagnies travaillent très souvent avec des agences niçoises ou marseillaises qui font de préférence appel à leurs sous-traitants locaux, avec un bénéfice inexistant pour Toulon.

Le développement du port et de ses infrastructures devra prendre en compte l'intérêt d'implanter des agences nouvelles ayant une reconnaissance à l'international.

Le club croisière

La chambre de commerce et d'industrie du Var a lancé un Club de la croisière au printemps 2008 avec « *l'ambition de fédérer tous les acteurs publics et privés afin d'apporter une offre dynamique et structurée pour faire du Var une destination attractive* ».

Cette initiative est particulièrement bienvenue dans la mesure où elle est le signe d'une volonté politique forte vis-à-vis des opérateurs. Mais au delà du travail de réflexion et du consensus indispensable, le club a besoin pour le guider d'une personnalité incontestée du monde portuaire, connaisseur du marché et interlocuteur indiscutable des compagnies. Le marché de la croisière est difficile et volatile et les erreurs se payent comptant dans ce petit monde où rien n'échappe à personne.