

Sondage auprès des passagers et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières internationales dans le Saint-Laurent en 2016

RAPPORT GLOBAL

Février 2017



Table des matières

1. Mandat et méthodologie.....	5
2. Faits saillants et principaux constats.....	12
3. Profil des répondants.....	27
3.1. Résidence (provenance).....	28
3.2. Canada : provinces canadiennes.....	29
3.3. Principaux marchés canadiens.....	30
3.4. États-Unis : états américains.....	31
3.5. Principaux marchés américains.....	32
3.6. Europe : pays d'Europe.....	33
3.7. Sexe.....	34
3.8. Âge.....	35
3.9. Revenu familial annuel.....	36
3.10. Revenu familial annuel (\pm 60 000 \$).....	37
3.11. Occupation.....	38
4. Ports et contexte des entrevues.....	39
4.1. Port	40
4.2. Situation du répondant (embarquement/débarquement/escale).....	41
4.3. Taille du navire du répondant	42
4.4. Période de collecte (mois)	43
4.5. Température.....	44
4.6. Langue.....	45

Table des matières

5. Embarquement et débarquement.....	46
5.1. Embarquement.....	47
5.1.1. Port d'embarquement.....	47
5.1.2. Nuitées passées au Québec avant embarquement.....	48
5.1.3. Modes d'hébergement.....	49
5.1.4. Moyens de transport pour venir au Québec.....	50
5.1.5. Aéroport (arrivée)	51
5.1.6. Location d'une auto.....	52
5.2. Débarquement.....	53
5.2.1. Port de débarquement.....	53
5.2.2. Nuitées au Québec après débarquement	54
5.2.3. Modes d'hébergement.....	55
5.2.4. Moyens de transport pour partir du Québec.....	56
5.2.5. Aéroport (départ)	57
5.2.6. Location d'une auto.....	58
6. Durée de la visite et forfaits.....	59
6.1. Heures en escale.....	60
6.2. Participation à des forfaits d'excursion.....	61
6.3. Nombre de forfaits d'excursion	62
6.4. Mode d'acquisition des forfaits d'excursion.....	63
6.5. Type de forfaits d'excursion.....	64
6.6. Raisons pour ne pas participer à des forfaits d'excursion.....	65

Table des matières

7. Habitudes de croisière(s) actuelle(s) et passée(s)	66
7.1. Visites précédentes au Québec	67
7.2. Intentions de retour au Québec	68
7.3. Nombre de croisières passées	69
7.4. Lieux des croisières passées	70
7.5. Éléments qui influent sur le choix de la présente croisière	71
7.6. Mode d'acquisition de la croisière	72
8. Satisfaction	73
8.1. Destination touristique (appréciation)	74
8.2. Satisfaction à l'égard de certains aspects de la visite	75
8.3. Informations reçues sur le navire	77
8.4. Réponse aux attentes	78
8.5. Raisons de la non-réponse aux attentes	79
8.6. Coups de cœur	80
8.7. Commentaires généraux	81
9. Dépenses des croisiéristes	82
9.1. Dépenses des croisiéristes	83



1. Mandat et méthodologie

Contexte du mandat et méthodologie

Le Ministère du Tourisme du Québec (MTO) vise, de façon constante, à maintenir une connaissance fine des croisiéristes qui fréquentent le Saint-Laurent, de leur niveau de satisfaction quant à l'expérience touristique vécue et des retombées économiques qui en découlent. Afin d'atteindre ces objectifs, le MTO a commandé la réalisation d'un sondage auprès des passagers et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières qui visitent des escales visées par la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique. Le sondage s'inscrit dans l'esprit du plan d'action 2015-2020 du volet tourisme de la Stratégie maritime gouvernementale et s'intègre en continuité avec les études similaires réalisées par l'Association des croisières du Saint-Laurent et le MTO en 2003, 2006, 2008, 2009, 2010, 2011 et 2012.



Méthodologie

Le sondage a été réalisé par entrevues en face à face auprès des croisiéristes et des membres d'équipage voyageant à bord des navires de croisières internationales qui ont visité les neuf ports québécois visés par la *Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique* pendant la période du mandat qui s'est échelonnée du 18 août, phase de prétest, au 25 octobre 2016, date des dernières entrevues.

Méthodologie

Le sondage avait pour but de recueillir les informations suivantes sur les passagers et les membres d'équipage qui ont fréquenté le Saint-Laurent en 2016 :

- caractéristiques sociodémographiques (sexe, âge, revenus, lieu de résidence, etc.)
- ports d'embarquement et de débarquement, nuitées passées au Québec avant et après la croisière, modes d'hébergement et de transport utilisés, etc.
- dépenses effectuées lors des escales ou en situation de précroisière selon différents postes spécifiques
- heures passées à terre, dépenses pour des forfaits d'excursion, modes d'acquisition et types de forfaits
- habitudes de croisières actuelles et passées, modes d'acquisition de la croisière, intentions de retour au Québec, etc.
- satisfaction à l'égard de la destination visitée et des différents aspects de la visite, réponses aux attentes et coups de cœur
- autres informations : température lors de l'entrevue, commentaires, etc.

Plan d'échantillonnage

Les entrevues ont été planifiées dans les neuf ports couverts par l'étude à l'aide d'un échantillon stratifié non proportionnel. Ce plan d'échantillonnage visait à assurer la représentativité des croisiéristes et des membres d'équipage en situation d'escale, d'embarquement et de débarquement selon les marges d'erreur maximales exigées par le MTO. Ce plan d'échantillonnage devait prendre en compte d'autres critères comme l'importance relative de chaque port, la taille des navires et leur fréquence de croisières sur le Saint-Laurent ainsi que la période de l'année (mois).

Plan d'échantillonnage

Les résultats ont été pondérés en fonction du nombre de passagers et de membres d'équipage qui ont visité chacun des neuf ports du Québec en 2016, afin de les rendre représentatifs de la population réelle.

Ports	Entrevues	Marges d'erreur ¹
Québec	861	±3,3 %
Montréal	526	±4,3 %
Saguenay	412	±4,8 %
Gaspé	187	±7,1 %
Baie-Comeau	152	±7,9 %
Îles-de-la-Madeleine	108	±9,4 %
Trois-Rivières	100	±9,7 %
Havre-Saint-Pierre	98	±9,8 %
Sept-Îles	63	±12,3 %
Total	2 507	±2,1 %
Passagers	2 200	±2,1 %
Membres d'équipage	307	±5,6 %
Situation des répondants		
Escale	1 628	±2,4 %
Embarquement	400	±4,9 %
Débarquement	479	±4,5 %

Sélection des répondants

Les répondants ont été sélectionnés aléatoirement à des périodes déterminées selon leur situation. Les répondants devaient accepter de répondre au questionnaire d'enquête sur une base totalement volontaire. Afin d'éviter que les croisiéristes soient interceptés plus d'une fois, chaque navire a été sondé dans un seul port au cours d'une même croisière.

Questionnaire

Le questionnaire utilisé pour réaliser les entrevues en face à face a été fourni par le MTO. Ce questionnaire est à la base le même qui a été utilisé dans les études antérieures. Le questionnaire a été présenté à la fois en mode papier et sur ordinateur-tablette (CAPI). Le questionnaire contenait des éléments de contrôle permettant aux agents de valider les informations fournies par les répondants.

Note importante : dans le rapport, les résultats peuvent ne pas totaliser 100 % en raison du facteur d'arrondissement.



2. Faits saillants et principaux constats

Profil des répondants

- Provenance

La moitié (51 %) des passagers interceptés dans les ports du Québec en 2016 résidaient aux États-Unis, et le quart (24 %) venaient d'Europe. Les visiteurs de l'Océanie (8 %), des autres provinces du Canada (7 %) et du Québec (7 %) composent l'essentiel des autres passagers descendus des navires de croisières au Québec. Les membres d'équipage qui viennent principalement d'Asie (39 %) et d'Europe (30 %), et dans de moindres proportions des États-Unis (8 %), de l'Amérique centrale/sud (8 %) et du Québec (6 %).

- Sexe, âge, revenus et occupation

Les croisiéristes interceptés se répartissent assez également entre les femmes (53 %) et les hommes (47 %). Dans le cas des passagers qui voyagent souvent en couple, le sexe est déterminé en fonction de l'individu qui a été intercepté. Les membres d'équipage sont majoritairement des hommes (72 %).

- L'âge moyen des croisiéristes est de 60,5 ans, dont 63,8 ans pour les passagers et 37,7 ans pour les membres d'équipage. Seulement 18 % des passagers sont âgés de moins de 55 ans, contre 88 % pour les membres d'équipage. Plus de huit passagers sur dix (81 %) ont des revenus familiaux supérieurs à 60 000 \$ annuellement, contre 15 % seulement pour les membres d'équipage. Six passagers sur dix (60 %) sont à la retraite et 34 % occupent encore un emploi.

Port et contexte des entrevues

- Près des deux tiers (65 %) des croisiéristes ont été interceptés en situation d'escale, 62 % pour ce qui est des passagers et 87 % pour ce qui est des membres d'équipage. La grande majorité (83 %) des croisiéristes interceptés dans le port de Montréal étaient en situation d'embarquement/débarquement, 49 % dans le port de Québec et 9 % aux Îles-de-la-Madeleine. Dans les six autres ports, les croisiéristes ont tous été interceptés en escale.
- Catégories de navire
Les croisiéristes interceptés se répartissent assez également selon les différentes catégories de navire (déterminées par la quantité maximale de croisiéristes à bord). Les croisiéristes voyageant dans les grands (2000 à 3000) et très grands navires (plus de 3000) ont principalement été interceptés dans les ports de Québec, Montréal et Saguenay.
- Date et température
La collecte des données a débuté à la fin du mois d'août (2 %), les entrevues sont réparties à peu près également entre septembre (52 %) et octobre (46 %). Près des deux tiers (63 %) des entrevues ont été réalisées durant des périodes ensoleillées, 27 % durant des périodes nuageuses et 11 % durant des périodes pluvieuses. La température semble influencer différents aspects de la visite.

Embarquement et débarquement au Québec

- Port d'embarquement

Plus de quatre croisiéristes sur dix (43 %) ont embarqué pour leur croisière dans un port situé au Québec. La grande majorité des Québécois embarquent au Québec (87 %), 69 % des croisiéristes de l'Océanie, 54 % des Canadiens des autres provinces, 41 % des Américains et 33 % des Européens.

- Nuitées avant embarquement

Les croisiéristes qui ont débuté leur croisière dans un port québécois ont passé en moyenne 1,43 nuitée au Québec (ou à l'extérieur de leur résidence principale pour les Québécois) avant d'embarquer sur le navire. En moyenne, les croisiéristes ont passé 1,38 (96 %) nuitée en hébergement commercial, et 0,05 chez des parents et amis (4 %).

- Mode d'hébergement avant l'embarquement

La grande majorité des passagers passent leurs nuitées avant embarquement en hôtel, motel ou auberge, alors que le navire est le mode d'hébergement le plus souvent utilisé par les membres d'équipage avant d'entreprendre leur croisière. Ce sont principalement des Québécois qui séjournent chez des parents et amis avant l'embarquement au Québec.

Embarquement et débarquement au Québec

- Mode de transport pour venir au Québec (ou au port d'embarquement)
Les deux tiers (63 %) des croisiéristes qui débutent leur croisière au Québec arrivent par avion, 17 % par automobile (principalement des Québécois), 9 % par autobus et 5 % en train. La catégorie «Autres» réfère plus souvent au navire qui est le mode de transport utilisé par une majorité de membres d'équipage (56 %). La grande majorité des croisiéristes qui arrivent au Québec par avion atterrissent à Montréal (82 %).
- Port de débarquement
Près de la moitié des croisiéristes (45 %) ont terminé leur croisière dans un port situé au Québec. La grande majorité des Québécois débarquent au Québec (77 %), 61 % des Canadiens, 49 % des Américains, 40 % des Européens et 18 % des visiteurs de l'Océanie.
- Nuitées après débarquement
Les croisiéristes qui terminent leur croisière dans un port québécois prévoient passer en moyenne 1,1 nuitée au Québec (ou avant de retourner à leur résidence principale pour les Québécois) après être débarqués du navire. En moyenne, les croisiéristes vont passer 1 nuitée en hébergement commercial (91 %), et 0,1 nuitée chez des parents et amis (10 %).

Embarquement et débarquement au Québec

- Mode d'hébergement après débarquement

La grande majorité des passagers (77 %) passeront leurs nuitées au Québec à la fin de leur croisière en hôtel, motel ou auberge, alors que le navire est le mode d'hébergement le plus souvent utilisé par les membres d'équipage (45 %) avant d'entreprendre une autre croisière. Ce sont principalement des Canadiens des autres provinces qui passeront des nuitées au Québec chez des parents et amis à la fin de leur croisière.

- Mode de transport pour repartir du Québec (ou du port de débarquement)

Près des trois quarts (73 %) des croisiéristes qui termineront leur croisière au Québec repartiront de la province (ou vers leur résidence principale pour les Québécois) par avion, 16 % par automobile (principalement des Québécois), 5 % en train et 4 % par autobus. La catégorie «Autres» réfère plus souvent au navire qui sera le mode de transport utilisé par 20 % des membres d'équipage. Les deux tiers (67 %) des croisiéristes qui repartiront du Québec par avion au terme de leur croisière décolleront à Montréal.

Durée de la visite et forfaits

- Les croisiéristes ont passé en moyenne 6,3 heures durant leur escale ou leur séjour dans le port ou la ville de l'entrevue, 6,7 heures pour les passagers et 3,4 heures pour les membres d'équipage.
- Les passagers en embarquement séjournent en moyenne 15,3 heures dans la ville où ils débutent leur croisière, plusieurs d'entre eux arrivent sur les lieux une nuitée ou plus avant de monter sur le navire ce qui allonge la période moyenne à terre. Le temps moyen de visite pendant les escales est de 4,4 heures, contre 3,0 heures pour les croisiéristes en débarquement. Dans le cas des passagers interceptés à la fin de leur croisière, 20 % ont été interceptés à leur descente de navire sans avoir passé de temps à terre, alors que d'autres avaient effectué une escale la veille de leur débarquement.
- Forfaits d'excursion
Un peu plus du tiers (37 %) des croisiéristes ont participé à au moins un forfait d'excursion durant leur visite à terre, un taux de participation qui atteint 40 % chez les passagers et 10 % chez les membres d'équipage. Les Québécois et les Canadiens des autres provinces ont moins tendance à effectuer des excursions.

Durée de la visite et forfaits

- La grande majorité (84 %) des croisiéristes qui participent à des forfaits d'excursion n'en font qu'un, pour une moyenne de 1,21 excursion dans l'ensemble des ports du Québec. Cette moyenne atteint 1,29 à Québec, 1,25 à Montréal et se rapproche davantage du 1,0 dans les autres ports. Plus le navire est grand, plus le nombre moyen d'excursions effectuées est élevé.
- Mode d'acquisition
Près de la moitié des croisiéristes (45 %) font l'acquisition de leur forfait d'excursion par eux-mêmes, 32 % achètent leur forfait sur le bateau et un autre 21 % effectuent une excursion comprise dans le prix de leur croisière. Quatre membres d'équipage sur dix (40 %) ont profité d'un forfait gratuit, contre seulement 4 % pour les passagers.

Durée de la visite et forfaits

- Types d'excursions et raisons de ne pas en faire
Les tours de ville (en bus, en marche ou autrement), la visite de secteurs spécifiques (ex. : vieille ville) ou la tournée d'attrait de la ville («highlights») sont nettement le type d'excursion le plus populaire auprès des croisiéristes (48 %). La visite des sites naturels ou des parcs (nationaux/provinciaux) vient ensuite à 16 %. Les autres types d'excursions ont été mentionnés par 5 % ou moins des croisiéristes.
- Le manque de temps (30 %) est la raison la plus souvent invoquée par les croisiéristes qui n'ont pas effectué d'excursion, suivi du manque d'intérêt (21 %). D'autres croisiéristes ont réalisé des activités de manière autonome (21 %) ou disent avoir préféré d'autres types d'activités que les excursions proposées (15 %). Les Québécois sont moins nombreux à effectuer des excursions souvent parce qu'ils disent connaître ou avoir déjà visité les lieux.

Habitudes / comportements de croisières actuelles et passées

- Visites précédentes et intentions de retour au Québec
Pour un peu plus de huit passagers sur dix (82 %), leur croisière 2016 a été la seule visite effectuée au Québec au cours des trois dernières années, un autre 15 % des répondants ont visité le Québec deux fois ou plus depuis 2014 (en incluant leur croisière 2016).
- Près du tiers (31 %) des passagers affirment avoir l'intention de revenir au Québec au cours des trois prochaines années, 27 % écartent cette possibilité et 41 % ne peuvent se prononcer sur un éventuel retour. Plus le lieu de résidence est éloigné du Québec, et moins les intentions de retour sont fréquentes. Plus les répondants sont satisfaits et affirment que la croisière a répondu à leurs attentes, et plus ils sont nombreux à vouloir revenir au Québec à court terme.
- Croisières et destinations passées
La grande majorité (82 %) des passagers n'en étaient pas à leur première croisière depuis 2011, la plupart sont des assidus avec une moyenne de 4,0 croisières au cours des cinq dernières années. Les Québécois présentent la plus faible moyenne, avec 1,85 croisière depuis cinq ans.

Habitudes / comportements de croisières actuelles et passées

- À peu près la moitié des passagers ont visité les quatre principales destinations internationales au cours de leurs voyages passés, soit les Caraïbes/Antilles, la Méditerranée, la Baltique ou les côtes américaines incluant l'Alaska. Le quart des répondants (26 %) ont déjà effectué une croisière au Canada.
- Élément déterminant et mode d'achat
La «destination et les escales» est le plus souvent mentionné (56 %) comme élément déterminant dans le choix de la croisière effectuée au Québec en 2016, suivi de la période de l'année (12 %), du navire (10 %) et de la référence d'un parent/ami (8 %). Le prix et les autres facteurs ont tous été mentionnés par moins de 3 % des passagers.
- Un peu plus de la moitié (55 %) des passagers ont fait affaire avec une agence de voyages pour réserver leur croisière effectuée au Québec en 2016, et 17 % ont transigé directement avec la compagnie de croisières (excluant le recours à Internet). Le quart (25 %) des passagers ont effectué leur achat en ligne.

Évaluation de la destination et satisfaction

- Destination

Les croisiéristes ont accordé une note moyenne de 8,71/10 à la ville où a eu lieu leur entrevue comme destination touristique. Les passagers accordent une note moyenne un peu plus élevée que les membres d'équipage (8,73 contre 8,56).

- La Ville de Québec obtient la meilleure note à 9,21 suivie des Îles-de-la-Madeleine à 9,07, Saguenay à 8,69 et Montréal à 8,05. Les autres villes scorent toutes sous la barre du 8 / 10. Ce sont les Québécois (9,34) qui accordent les notes les plus élevées et les Européens (8,12) qui sont les moins généreux dans leur évaluation.

- Différents aspects de la visite

L'«accueil des résidents» est l'aspect qui suscite la plus grande satisfaction auprès des croisiéristes, avec 9,35/10, suivie des «paysages maritimes» à 9,10, des sites historiques et musées ainsi que des excursions effectuées qui se retrouvent tous les deux à 8,97.

- La note moyenne de satisfaction sur l'ensemble des aspects évalués est de 8,65, un peu plus élevée chez les passagers à 8,68 que chez les membres d'équipage (8,41). L'expérience de magasinage (8,20), la variété des boutiques (7,97) et le rapport qualité-prix (7,85) sont les trois seuls aspects en dessous de la note moyenne.

Évaluation de la destination et satisfaction

- Réponses aux attentes

La visite dans les différents ports du Québec a répondu aux attentes des croisiéristes à un niveau moyen de 8,97/10. La satisfaction moyenne par rapport aux attentes est un peu plus élevée chez les passagers (8,98) que chez les membres d'équipage (8,83). Tout en demeurant élevée, la réponse aux attentes est moins grande chez les Européens (8,64) et chez les visiteurs en provenance de l'Océanie (8,81).

- Le choix «la destination et son offre (ville, port, sites ou activités)» a été le plus souvent invoqué (20 %) comme raison expliquant pourquoi la visite n'a pas répondu davantage aux attentes des croisiéristes. Les problèmes d'organisation (12 %), les routes et transports (10 %), la mauvaise température (10 %), le manque d'information et des problèmes de communications (7 %) sont les autres principales raisons invoquées.

- Coups de cœur

Les «paysages, les couleurs et l'environnement naturel» ont été le plus souvent mentionnés parmi les coups de cœur des croisiéristes (18 %), suivi de la «ville, port, architecture et infrastructure» (14 %), des «gens, accueil, gentillesse» (11 %), certains «attraites spécifiques» (8 %) et les vieilles villes de Québec et Montréal (8 %).

Dépenses des croisiéristes

- Les passagers ont dépensé en moyenne 299,75 \$ au Québec, dont 140,09 \$ lors des escales et séjours préembarquement, et 159,66 \$ pour les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après la croisière. Les dépenses spécifiques effectuées par les passagers dans les ports sont principalement consacrées à l'hébergement (38,87 \$), restaurants et bars (33,96 \$), forfaits d'excursion (21,43 \$) et achat de vêtements ou de chaussures (15,19 \$).
- Les membres d'équipage ont dépensé en moyenne 53,55 \$ au Québec, dont 39,49 \$ lors des escales et séjours préembarquement, et 14,06 \$ pour les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après la croisière. Les dépenses spécifiques effectuées par les membres d'équipage dans les ports sont principalement pour les restaurants et bars (17,11 \$), l'achat de vêtements ou de chaussures (7,39 \$), les aliments et boissons en épicerie (3,66 \$) et l'achat de souvenirs (3,49 \$).

Dépenses des croisiéristes

- Les dépenses moyennes des passagers ont augmenté de 26,7 % entre 2012 et 2016, passant de 236,61 \$ à 299,75 \$. Les dépenses faites lors des escales et des séjours avant embarquement ont connu une croissance de 30,9 %, alors que les dépenses générées par les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après les croisières se sont appréciées de 23,2 %. Du côté des membres d'équipage, les dépenses moyennes sont demeurées à peu près inchangées.



3. Profil des répondants

3.1. Résidence (provenance)

La moitié (51 %) des passagers interceptés dans les ports du Québec en 2016 résidaient aux États-Unis, et le quart (24 %) venaient d'Europe. Les visiteurs de l'Océanie (8 %), des autres provinces du Canada (7 %) et du Québec (7 %) composent l'essentiel des autres passagers descendus des navires de croisières au Québec.

Les passagers américains et européens sont plus nombreux sur les grands navires, alors que les Québécois sont concentrés sur les petits navires de 1000 croisiéristes ou moins.

Les membres d'équipage viennent principalement d'Asie (39 %) et d'Europe (30 %), et dans de moindres proportions des États-Unis (8 %), de l'Amérique centrale/sud (8 %) et du Québec (6 %).

Pays/Continent	Total	Passagers	Membres d'équipage
États-Unis	46%	51%	8%
Europe	25%	24%	30%
Canada (autre que Québec)	7%	7%	2%
Québec	7%	7%	6%
Océanie (Australie-Nouvelle-Zélande)	7%	8%	0%
Asie	5%	1%	39%
Amérique Centrale et Sud	2%	1%	8%
Afrique / Moyen-Orient	1%	0%	5%
Non déterminé	0%	0%	2%

3.2. Canada : provinces canadiennes

L'Ontario (43 %) et la Colombie-Britannique (32 %) ont fourni les trois quarts des croisiéristes internationaux en provenance des autres provinces du Canada (le Québec est traité distinctement) interceptés dans les ports du Québec en 2016. Les membres d'équipage résidant au Canada ne constituent que 2 % de l'ensemble du personnel des navires qui a été intercepté.

Provinces canadiennes	Total	Passagers	Membres d'équipage
Ontario	43%	43%	43%
Colombie-Britannique	32%	32%	37%
Alberta	19%	19%	19%
Maritimes (T.N., IPE, NB, NE)	4%	4%	--
Prairies (Manitoba, Saskatchewan)	3%	3%	--

3.3. Principaux marchés canadiens

Parmi tous les passagers des autres provinces canadiennes, 20 % proviennent du marché Vancouver/Victoria, 18 % des villes de Toronto et Ottawa en Ontario et 10 % des villes de Calgary ou Edmonton en Alberta.

Marchés canadiens	Passagers
Vancouver/Victoria	20%
Toronto / Ottawa	18%
Edmonton / Calgary	10%

3.4. États-Unis : états américains

L'état de la Californie a généré 22 % des passagers américains au Québec en 2016, suivi de la Floride à 10 %, de l'état de New York et du Texas, tous les deux avec 5 % du total. Les membres d'équipage en provenance des États-Unis ne constituent que 8 % du personnel des navires interceptés dans les ports québécois. La moitié résident en Floride (26 %) ou dans New York (23 %), deux états qui abritent des ports d'attache pour les croisières internationales.

États américains	Total	Passagers	Membres d'équipage
Californie	22%	22%	8%
Floride	11%	10%	26%
New York	5%	5%	23%
Texas	5%	5%	--
Géorgie	3%	3%	--
Washington	3%	3%	5%
Illinois	3%	3%	--
Massachusetts	3%	3%	--
Virginie	3%	3%	--
Autres états*	42%	42%	38%

**Moins de 3% de mentions*

3.5. Principaux marchés américains

Parmi les grandes villes américaines, Los Angeles/San Diego est le marché le plus prolifique ayant fourni 7 % des passagers américains au Québec en 2016, suivi de New York/Newark et de de San Francisco / San Jose, les deux marchés à 3 %, et d'Atlanta et sa périphérie à 2 %. Les autres marchés génèrent tous moins de 2 % de la clientèle américaine.

Marchés américains	Passagers
Los Angeles / San Diego	7%
New York / Newark	3%
San Francisco / San Jose	3%
Atlanta	2%

3.6. Europe : pays d'Europe

Parmi les passagers en provenance d'Europe interceptés au Québec en 2016 (24 % du total), 55 % étaient Allemands et 28 % Anglais/Écossais. Les pays francophones d'Europe (France, Suisse, Belgique et Luxembourg) ont généré 12 % des passagers.

Les membres d'équipage européens qui constituent 30 % du personnel des navires au Québec proviennent pour 40 % d'autres pays que ceux listés (principalement de l'Europe de l'Est), 28 % d'Angleterre et 10 % d'Allemagne.

Pays d'Europe	Total	Passagers	Membres d'équipage
Allemagne	49%	55%	10%
Angleterre	27%	26%	28%
France	6%	6%	4%
Suisse	3%	4%	1%
Écosse	2%	2%	0%
Belgique	2%	2%	1%
Autriche	1%	1%	--
Pays-Bas (Hollande)	1%	1%	1%
Italie	1%	--	5%
Portugal	1%	0%	3%
Espagne	1%	1%	1%
Irlande	0%	0%	1%
Pologne	0%	--	2%
Suède	0%	0%	1%
Norvège	0%	--	1%
Autre pays	7%	1%	40%

3.7. Sexe

Les croisiéristes interceptés se répartissent assez également entre les femmes (53 %) et les hommes (47 %). Dans le cas des passagers qui voyagent souvent en couple, le sexe est déterminé en fonction de l'individu qui a été intercepté. Les membres d'équipage sont majoritairement des hommes (72 %).

Sexe	Total	Passagers	Membres d'équipage
Homme	47%	43%	72%
Femme	53%	57%	28%

3.8. Âge

L'âge moyen des croisiéristes est de 60,5 ans, dont 63,8 ans pour les passagers et 37,7 ans pour les membres d'équipage. La moyenne d'âge des croisiéristes varie de 53,6 ans pour les Européens (le grand nombre de membres d'équipage européens a pour effet de faire diminuer l'âge moyen), à 62,6 ans pour les Québécois, 64,4 ans pour les Canadiens, 66,4 ans pour les Américains et 67,4 ans pour les croisiéristes de l'Océanie.

Seulement 18 % des passagers sont âgés de moins de 55 ans, contre 88 % pour les membres d'équipage.

Âge	Total	Passagers	Membres d'équipage
18 à 24 ans	2%	1%	6%
25 à 34 ans	9%	4%	44%
35 à 44 ans	6%	3%	27%
45 à 54 ans	10%	10%	11%
55 à 64 ans	20%	22%	6%
65 à 74 ans	36%	40%	3%
75 ans et plus	14%	16%	2%
Ne sait pas / Ne répond pas	4%	4%	3%
Moyenne d'âge	60,5	63,8	37,7

3.9. Revenu familial annuel

Lorsqu'on exclut les discrets, on constate que les deux tiers (64 %) des passagers déclarent des revenus familiaux annuels de plus de 80 000 \$, et 80 % plus de 60 000 \$. Dans le cas des membres d'équipage, 88 % gagnent 60 000 \$ ou moins.

Revenu familial	Total	Passagers	Membres d'équipage
40 000 \$ ou moins	11%	5%	54%
Plus de 40 000 \$ à 60 000 \$	9%	8%	15%
Plus de 60 000 \$ à 80 000 \$	10%	11%	6%
Plus de 80 000 \$ à 120 000 \$	15%	17%	2%
Plus de 120 000 \$	25%	28%	1%
Ne sait pas / Ne répond pas / Refus	29%	30%	22%

3.10. Revenu familial annuel (\pm 60 000 \$)

À la suite d'une question de relance pour diminuer le nombre de répondants discrets, on constate que 81 % des passagers déclarent des revenus familiaux supérieurs à 60 000 \$ annuellement, contre 15 % seulement pour les membres d'équipage.

Les Américains et les Australiens ont les plus haut revenus moyens, suivis des Canadiens. Le revenu familial moyen des Européens est significativement moins élevé, mais il est affecté à la baisse par le grand nombre de membres d'équipage en provenance des pays de l'Est. Les Québécois arrivent encore plus loin derrière, alors que plus de la moitié déclarent des revenus familiaux inférieurs à 60 000 \$ annuellement.

Revenu \pm 60 000 \$	Total		Passagers		Membres d'équipage	
	Avec NSP	Sans NSP	Avec NSP	Sans NSP	Avec NSP	Sans NSP
+ de 60 000 \$	60%	71%	67%	80%	14%	15%
60 000 \$ ou moins	24%	29%	16%	20%	77%	85%
Refus	16%	--	17%	--	9%	--

3.11. Occupation

Six passagers sur dix (60 %) sont à la retraite et 34 % occupent encore un emploi. Les pays qui ne comptent pas beaucoup de membres d'équipage parmi les répondants, comme l'Océanie, le Canada et les États-Unis approchent ou dépassent le taux de 70 % de retraités.

Occupation	Total	Passagers	Membres d'équipage
En emploi	34%	34%	100%
Retraité(e)	60%	60%	--
Étudiant(e)	1%	1%	--
Au foyer	1%	1%	--
Sans emploi	0%	0%	--
Autre	2%	2%	--
Refus	2%	2%	--



4. Ports et contexte des entrevues

4.1. Ports (entrevues)

Le nombre d'entrevues réalisées auprès des croisiéristes dans les différents ports québécois est déterminé par un plan échantillonnal (voir section 1. Méthodologie) élaboré à partir de différents critères, principalement l'achalandage dans les différents ports, la taille et la position (embarquement, débarquement, escale) des navires ainsi que leur itinéraire. Le plan échantillonnal vise également à intercepter un nombre suffisant de croisiéristes dans chaque port pour obtenir des résultats statistiquement significatifs (marge d'erreur). Il est important de noter que les résultats sont pondérés selon le nombre total de passagers et de membres d'équipage qui ont fréquenté chacun des ports en 2016, ce qui signifie qu'au final, peu importe le nombre de croisiéristes interceptés, chaque port contribue aux résultats de l'ensemble selon sa juste proportion de l'achalandage total.

Port de l'entrevue	Total	Passagers	Membres d'équipage
Baie-Comeau	6%	6%	4%
Gaspé	7%	8%	2%
Havre-Saint-Pierre	4%	4%	5%
Îles-de-la-Madeleine	4%	4%	3%
Montréal	21%	22%	10%
Québec	34%	32%	51%
Saguenay	16%	17%	13%
Sept-Îles	3%	3%	1%
Trois-Rivières	4%	3%	10%

4.2. Situation du répondant (embarquement/débarquement/escale)

Près des deux tiers (65 %) des croisiéristes ont été interceptés en situation d'escale, 62 % pour ce qui est des passagers et 87 % pour ce qui est des membres d'équipage.

La grande majorité (83 %) des croisiéristes interceptés dans le port de Montréal étaient en situation d'embarquement/débarquement, 49 % dans le port de Québec et 9 % aux Îles-de-la-Madeleine. Dans les six autres ports, les croisiéristes ont tous été interceptés en escale.

Situation	Total	Passagers	Membres d'équipage
Embarquement / je débute ma croisière	16%	17%	9%
Débarquement / je termine ma croisière	19%	21%	4%
Escale	65%	62%	87%

4.3. Taille du navire du répondant

Les croisiéristes interceptés se répartissent assez également selon les différentes catégories de navire (déterminées par la quantité maximale de croisiéristes à bord). Les croisiéristes voyageant dans les grands (2000 à 3000) et très grands navires (plus de 3000) ont principalement été interceptés dans les ports de Québec, Montréal et Saguenay. Les répondants interceptés dans les autres ports voyageaient pour la quasi-totalité sur de plus petits navires.

Les Québécois naviguent davantage sur les petits navires (1000 ou moins), les visiteurs de l'Océanie sur les moyens (1000 à 2000) et les Européens sur les grands (2000 à 3000). Les Américains sont surtout présents dans les catégories allant de moyen à très grand. Les croisiéristes des autres provinces du Canada se répartissent également dans les quatre catégories.

Taille (croisiéristes)	Total	Passagers	Membres d'équipage
Moins de 1 000	23%	23%	26%
1 000 à 2 000	27%	27%	31%
2 000 à 3 000	27%	27%	27%
Plus de 3 000	22%	23%	16%

4.4. Période de collecte (mois)

La collecte des données a débuté à la fin du mois d'août (2 %), les entrevues sont réparties à peu près également entre septembre (52 %) et octobre (46 %).

Les croisiéristes des différentes provenances ont été interceptés assez également en septembre et octobre, à l'exception des Québécois concentrés en août-septembre et des visiteurs de l'Océanie en septembre.

Mois de l'entrevue	Total	Passagers	Membres d'équipage
Août	2%	2%	2%
Septembre	52%	51%	63%
Octobre	46%	47%	35%

4.5. Température

Près des deux tiers (63 %) des entrevues ont été réalisées durant des périodes ensoleillées, 27 % durant des périodes nuageuses et 11 % durant des périodes pluvieuses.

La température a été plus favorable en septembre : 74 % des entrevues s'y sont déroulées lors de périodes ensoleillées, contre 50 % en octobre.

Dans les ports de Québec, Havre-Saint-Pierre et des Îles-de-la-Madeleine, à peu près une entrevue sur cinq (20 %) a été réalisée par temps pluvieux, dans les autres ports cette proportion se situe en bas de 10 % (à l'exception de Trois-Rivières, à 13 %). Saguenay, Baie-Comeau et Gaspé ont bénéficié des plus belles journées d'entrevue.

Température	Total	Passagers	Membres d'équipage
Ensoleillée	37%	36%	44%
Généralement ensoleillée / ensoleillée avec passage nuageux	26%	26%	21%
Nuageux avec éclaircies / plutôt nuageux	20%	19%	21%
Nuageux	7%	7%	6%
Faible pluie / pluie / averses	11%	11%	9%

4.6. Langue

Neuf entrevues sur dix (90 %) ont été effectuées en anglais, dont 98 % des entrevues dans le port de Montréal. Les entrevues en français (10 %) ont été réalisées auprès des Québécois, des Européens et des Canadiens des autres provinces, et surtout dans les Îles-de-la-Madeleine et à Havre-Saint-Pierre.

Langue	Total	Passagers	Membres d'équipage
Français	10%	10%	10%
Anglais	90%	90%	90%



5. Embarquement et débarquement

5.1. Embarquement

5.1.1. Port d'embarquement

Plus de quatre croisiéristes sur dix (43 %) ont embarqué pour leur croisière dans un port situé au Québec. Près des deux tiers (63 %) des croisiéristes interceptés ont embarqué à Montréal, 35 % à Québec et 2 % aux Îles-de-la-Madeleine.

La grande majorité des Québécois embarquent au Québec (87 %), 69 % des croisiéristes de l'Océanie, 54 % des Canadiens des autres provinces, 41 % des Américains et des 33 % des Européens.

Près de la moitié des passagers (46 %) ont débuté leur croisière au Québec, contre 18 % pour les membres d'équipage.

Plus les navires augmentent en taille, et moins leurs croisiéristes ont tendance à embarquer au Québec.

Port d'embarquement	Total	Passagers	Membres d'équipage
Îles-de-la-Madeleine	1%	0%	3%
Montréal	27%	30%	5%
Québec	15%	16%	10%
Dans un port situé à l'extérieur du Québec	57%	53%	81%

5.1.2. Nuitées passées au Québec avant embarquement

Les croisiéristes qui ont débuté leur croisière dans un port québécois ont passé en moyenne 1,43 nuitée au Québec (ou à l'extérieur de leur résidence principale pour les Québécois) avant d'embarquer sur le navire. En moyenne, les croisiéristes ont passé 1,38 (96 %) nuitée en hébergement commercial, et 0,05 chez des parents et amis (4 %).

Les croisiéristes de l'Océanie sont ceux qui passent le plus grand nombre de nuitées en moyenne avant l'embarquement au Québec, avec 2,4, suivis des Américains à 1,6. Les Québécois sont ceux qui passent le moins grand nombre de nuitées à l'extérieur de leur résidence principale avant leur croisière, avec 0,5.

Les membres d'équipage ont passé en moyenne 0,77 nuitée au Québec avant le début de leur croisière contre 1,46 pour les passagers.

Moyenne de nuitées	Total	Passagers	Membres d'équipage
Nuitées	1,43	1,46	0,77
Nuitées en hébergement commercial	1,38	1,42	0,45
Nuitées chez parents et amis	0,05	0,04	0,33

5.1.3. Modes d'hébergement

La grande majorité des passagers passent leurs nuitées avant embarquement en hôtel, motel ou auberge, alors que le navire est le mode d'hébergement le plus souvent utilisé par les membres d'équipage avant d'entreprendre leur croisière. Ce sont principalement des Québécois qui séjournent chez des parents et amis avant l'embarquement au Québec.

Modes d'hébergement	Total	Passagers	Membres d'équipage
Hôtel / motel / auberge	86%	89%	33%
Bed and Breakfast	3%	3%	7%
Famille / ami / connaissance	2%	2%	7%
Camping	0%	0%	--
Navire	10%	8%	54%
Location d'un chalet	1%	1%	--
Hébergement collaboratif (Airbnb ; HomeExchange Couchsurfing ; etc.)	1%	1%	--
Non précisé	1%	1%	--

5.1.4. Moyens de transport pour venir au Québec

Les deux tiers (63 %) des croisiéristes qui débutent leur croisière au Québec arrivent par avion, 17 % par automobile (principalement des Québécois), 9 % par autobus et 5 % en train. La catégorie «Autres» réfère plus souvent au navire qui est le mode de transport utilisé par une majorité de membres d'équipage (56 %).

Moyens de transport	Total	Passagers	Membres d'équipage
Avion	63%	65%	21%
Automobile	17%	17%	15%
Autobus	9%	9%	6%
Train	5%	6%	2%
Autres	6%	3%	56%

5.1.5. Aéroport (arrivée)

La grande majorité des croisiéristes qui arrivent au Québec par avion atterrissent à Montréal (82 %) et l'autre 18 % dans la Ville de Québec. Les membres d'équipage arrivent plus souvent que les passagers dans la Ville de Québec (34 % contre 17 %). Les Canadiens des autres provinces sont proportionnellement plus nombreux à atterrir à l'aéroport Jean-Lesage de Québec (41 %).

Aéroport (arrivée)	Total	Passagers	Membres d'équipage
Montréal	82%	83%	66%
Québec	18%	17%	34%

5.1.6. Location d'une auto

Le tiers des croisiéristes qui arrivent au Québec ou dans le port d'embarquement en automobile le font avec un véhicule loué. Les visiteurs d'autres continents louent presque tous leur véhicule, 50 % des Américains arrivent avec une automobile louée, 22 % des Canadiens des autres provinces et seulement 9 % des Québécois.

Location d'une auto	Total	Passagers	Membres d'équipage
Oui	32%	33%	12%
Non	68%	67%	88%

5.2. Débarquement

5.2.1. Débarquement au Québec

Près de la moitié des croisiéristes (45 %) ont terminé leur croisière dans un port situé au Québec. Un peu plus de la moitié (53 %) des croisiéristes interceptés ont débarqué à Montréal, 45 % à Québec et 2 % aux Îles-de-la-Madeleine.

La grande majorité des Québécois débarquent au Québec (77 %), 61 % des Canadiens, 49 % des Américains, 40 % des Européens et 18 % des visiteurs de l'Océanie.

Près de la moitié des passagers (48 %) ont terminé leur croisière au Québec, contre 16 % pour les membres d'équipage.

Port de débarquement	Total	Passagers	Membres d'équipage
Îles-de-la-Madeleine	1%	0%	3%
Montréal	24%	26%	8%
Québec	20%	22%	5%
Dans un port situé a l'extérieur du Québec	55%	51%	84%

5.2.2. Nuitées au Québec après débarquement

Les croisiéristes qui terminent leur croisière dans un port québécois prévoient passer en moyenne 1,1 nuitée au Québec (ou avant de retourner à leur résidence principale pour les Québécois) après être débarqués du navire. En moyenne, les croisiéristes vont passer 1 nuitée en hébergement commercial (91 %), et 0,1 nuitée chez des parents et amis (10 %).

Les croisiéristes de l'Océanie sont ceux qui resteront le plus longtemps au Québec avec 2,3 nuitées supplémentaires en moyenne, suivis des Américains à 1,4. Les Québécois sont ceux qui séjournent le moins longtemps à l'extérieur de leur résidence principale, avec 0,1 nuitée en moyenne.

Les membres d'équipage vont passer en moyenne 0,28 nuitée au Québec à la fin de la croisière contre 1,13 pour les passagers.

Moyenne de nuitées	Total	Passagers	Membres d'équipage
Nuitées	1,10	1,13	0,28
Nuitées en hébergement commercial	1,00	1,03	0,14
Nuitées chez parents et amis	0,10	0,10	0,14

5.2.3. Modes d'hébergement

La grande majorité des passagers (78 %) passeront leurs nuitées au Québec à la fin de leur croisière en hôtel, motel ou auberge, alors que le navire est le mode d'hébergement le plus souvent utilisé par les membres d'équipage (45 %) avant d'entreprendre une autre croisière. Ce sont principalement des Canadiens des autres provinces qui passeront des nuitées au Québec chez des parents et amis à la fin de leur croisière.

Modes d'hébergement	Total	Passagers	Membres d'équipage
Hôtel / motel / auberge	77%	78%	26%
Bed and Breakfast	3%	3%	1%
Famille / ami / connaissance	5%	4%	20%
Camping	--	--	--
Navire	15%	15%	45%
Location d'un chalet	0%	0%	--
Hébergement collaboratif (Airbnb ; HomeExchange Couchsurfing; etc.)	2%	2%	8%

5.2.4. Moyens de transport pour partir du Québec

Près des trois quarts (73 %) des croisiéristes qui termineront leur croisière au Québec repartiront de la province (ou vers leur résidence principale pour les Québécois) par avion, 16 % par automobile (principalement des Québécois), 5 % en train et 4 % par autobus. La catégorie «Autres» réfère plus souvent au navire qui sera le mode de transport utilisé par 20 % des membres d'équipage.

Moyens de transport	Total	Passagers	Membres d'équipage
Avion	73%	74%	51%
Automobile	16%	16%	21%
Train	5%	5%	--
Autobus	4%	3%	7%
Autres	3%	2%	20%

5.2.5. Aéroport (départ)

Les deux tiers (67 %) des croisiéristes qui repartiront du Québec par avion au terme de leur croisière décolleront à Montréal et 33 % dans la Ville de Québec. Les membres d'équipage sont un peu plus nombreux à s'envoler de la Ville de Québec (52 %) que de Montréal (48 %). La quasi-totalité (93 %) des Européens vont prendre leur vol à Montréal, tout comme 59 % des Américains. Les Canadiens des autres provinces sont plus nombreux à décoller à Québec (59 % contre 41 % à Montréal).

Aéroport (départ)	Total	Passagers	Membres d'équipage
Montréal	67%	68%	48%
Québec	33%	32%	52%

5.2.6. Location d'une auto

Le tiers (32 %) des croisiéristes qui repartiront du Québec ou vers leur résidence principale (Québécois) en automobile le feront avec un véhicule loué. La grande majorité des visiteurs d'autres continents et des Américains loueront une automobile, alors que la majorité des Canadiens des autres provinces et des Québécois vont utiliser leur propre véhicule.

Location d'une auto	Total	Passagers	Membres d'équipage
Oui	32%	34%	11%
Non	68%	66%	89%



6. Durée de la visite et forfaits

6.1. Heures en escale

Les croisiéristes ont passé en moyenne 6,3 heures durant leur escale ou leur séjour dans le port ou la ville de l'entrevue, 6,7 heures pour les passagers et 3,4 heures pour les membres d'équipage.

Les passagers en embarquement séjournent en moyenne 15,3 heures dans la ville où ils débutent leur croisière, plusieurs d'entre eux arrivent sur les lieux une nuitée ou plus avant de monter sur le navire ce qui allonge la période moyenne à terre.

Le temps moyen de visite pendant les escales est de 4,4 heures, contre 3,0 heures pour les croisiéristes en débarquement. Dans le cas des passagers interceptés à la fin de leur croisière, 20 % ont été interceptés à leur descente de navire sans avoir passé de temps à terre, alors que d'autres avaient effectué une escale la veille de leur débarquement.

Le temps moyen passé à terre est similaire selon la provenance des croisiéristes, à l'exception des gens de l'Océanie dont les nuitées préembarquement au Québec gonflent la durée moyenne de visite.

La température semble influencer positivement la durée de la visite dans les ports : les croisiéristes ont passé en moyenne 8,6 heures à terre lorsque le temps était généralement ensoleillé, mais seulement 4,4 heures par temps pluvieux.

Plus les visiteurs passent du temps à terre, et plus ils se disent satisfaits des différents aspects de leur séjour dans le port ou la ville de l'entrevue.

Nb d'heures	Total	Passagers	Membres d'équipage
0 heure	6%	7%	1%
1 à 4 heures	55%	51%	83%
5 à 8 heures	24%	26%	14%
9 à 12 heures	1%	1%	0%
Plus de 12 heures	13%	15%	2%
Moyenne (heures)	6,3	6,7	3,4

6.2. Participation à des forfaits d'excursion

Un peu plus du tiers (37 %) des croisiéristes ont participé à au moins un forfait d'excursion durant leur visite à terre, un taux de participation qui atteint 40 % chez les passagers et 10 % chez les membres d'équipage. Le taux de participation aux forfaits diminue à 30 % chez les répondants en embarquement.

La participation aux forfaits d'excursion dans les ports où il y a seulement des croisiéristes en escale (pas ou peu d'embarquement / débarquement) se situe en moyenne à 41 %. Les plus hauts taux aux Îles-de-la-Madeleine à 57 %, Havre-Saint-Pierre (49 %) et Saguenay (46 %).

Les Québécois et les Canadiens des autres provinces ont moins tendance à effectuer des excursions. Plus les gens passent de temps à terre, plus ils ont tendance à participer à des forfaits d'excursions et plus ils sont satisfaits de leur visite à terre.

Participation	Total	Passagers	Membres d'équipage
Oui	37%	40%	10%
Non	63%	60%	90%

6.3. Nombre de forfaits d'excursion

La grande majorité (84 %) des croisiéristes qui participent à des forfaits d'excursion n'en font qu'un, 16 % des passagers effectuent plus d'une excursion durant leur visite contre 7 % pour les membres d'équipage.

Le nombre moyen de forfaits effectués est de 1,21 dans l'ensemble des ports, il atteint 1,29 à Québec, 1,25 à Montréal et se rapproche davantage du 1,0 dans les autres ports. Plus le navire est grand, plus le nombre moyen d'excursions effectuées est élevé.

Le nombre moyen d'excursions est similaire selon la provenance, à l'exception des croisiéristes de l'Océanie où il atteint 1,33. La température n'a pas d'impact important sur le nombre d'excursions réalisées.

Nb de forfaits	Total	Passagers	Membres d'équipage
1 forfait	84%	84%	93%
2 forfaits	12%	12%	7%
3 forfaits	3%	3%	--
4 forfaits	1%	1%	--
5 forfaits	0%	0%	--
Moyenne	1,21	1,22	1,07

6.4. Mode d'acquisition des forfaits d'excursion

Près de la moitié des croisiéristes (45 %) font l'acquisition de leur forfait d'excursion par eux-mêmes, 32 % achètent leur forfait sur le bateau et un autre 21 % effectuent une excursion comprise dans le prix de leur croisière. Quatre membres d'équipage sur dix (40 %) ont profité d'un forfait gratuit, contre seulement 4 % pour les passagers.

Les forfaits inclus dans le prix de la croisière sont plus fréquents sur les petits navires (capacité de 1000 ou moins), la moitié des croisiéristes voyageant sur les grands navires font l'acquisition de leur forfait d'excursion par eux-mêmes.

Mode d'acquisition	Total	Passagers	Membres d'équipage
Le forfait était inclus dans le prix de la croisière	21%	21%	11%
J'ai fait l'acquisition du forfait à bord du bateau	32%	32%	32%
J'ai fait l'acquisition du forfait par moi-même (à terre ou autrement)	45%	46%	20%
Le forfait était gratuit (n'a pas payé pour ce forfait)	4%	3%	40%

6.5. Type de forfaits d'excursion

Les tours de ville (en bus, en marche ou autrement), la visite de secteurs spécifiques (ex. : vieille ville) ou la tournée d'attrait de la ville («highlights») sont nettement le type d'excursion le plus populaire auprès des croisiéristes (48 %). La visite des sites naturels ou des parcs (nationaux/provinciaux) vient ensuite à 16 %. Les autres types d'excursions ont été mentionnés par 5 % ou moins des croisiéristes.

Type de forfaits d'excursion	Total	Passagers	Membres d'équipage
Tour de ville (en autobus, à la marche, visite de secteurs et highlights)	48%	48%	34%
Site naturel, parc national et provincial	16%	16%	13%
Attrait spécifiques (Île d'Orléans, Stade Olympique, etc...)	5%	5%	--
Visite d'un site historique, un musée ou une galerie d'art	5%	4%	10%
Visite à la ferme ou à la campagne / dégustations de produits du terroir	4%	4%	7%
Tour privé (sans précision) individuel avec ou sans guide	4%	4%	--
Visites de paysages, panoramas	3%	3%	2%
Sites religieux pèlerinage	3%	3%	3%
Excursion ou randonnée pedestre, hiking, escalade, bicyclette, cheval	2%	2%	4%
Tour d'avion ou hélicoptère	2%	1%	14%
Bateau, canot, kayak, zodiac, raft, amphibie	1%	1%	--
Observation de la faune ou des oiseaux (dont baleines)	1%	1%	--
Spectacle, festival, événement culturel	1%	1%	7%
Patrimoine architectural / environnement urbain	1%	1%	2%
Tour de calèche ou limousine	1%	1%	--
Visite industrielle (barrage, usine, patrimoine industriel) - Manic 5	1%	1%	--
Divers ou non spécifié	14%	14%	11%

6.6. Raisons pour ne pas participer à des forfaits d'excursion

Le manque de temps (30 %) est la raison la plus souvent invoquée par les croisiéristes qui n'ont pas effectué d'excursion, suivi du manque d'intérêt (21 %). Le manque de temps est évidemment plus souvent invoqué par les gens qui passent moins de temps à terre et les membres d'équipage (39 %).

D'autres croisiéristes ont réalisé des activités de manière autonome (21 %) ou disent avoir préféré d'autres types d'activités que les excursions proposées (15 %). Les Québécois sont moins nombreux à effectuer des excursions souvent parce qu'ils disent connaître ou avoir déjà visité les lieux.

Raisons	Total	Passagers	Membres d'équipage
Manque de temps	30%	28%	39%
Activité autonome / marché / découvrir par soi-même	21%	24%	9%
Manque d'intérêt	21%	23%	14%
Fait d'autres activités	15%	16%	9%
Déjà visité la ville / natif du Québec	8%	10%	1%
Membre d'équipage	7%	0%	41%
Trop tard / activité complète	4%	5%	0%
Prix trop élevé	4%	4%	2%
Mauvaise température	3%	4%	0%
Pas ou mal informé sur les forfaits disponibles	2%	2%	1%
Santé / incapacité physique	1%	1%	--
Fatigue / repos	1%	0%	2%
Annulation	0%	0%	--
Divers	2%	2%	1%



7. Habitudes de croisière(s) actuelle(s) et passée(s)

7.1. Visites précédentes au Québec

Pour un peu plus de huit passagers sur dix (82 %), leur croisière 2016 a été la seule visite effectuée au Québec au cours des trois dernières années, un autre 15 % des répondants ont visité le Québec deux fois ou plus depuis 2014 (en incluant leur croisière 2016).

Les Canadiens des autres provinces sont ceux qui ont visité le plus souvent le Québec au cours des trois dernières années avec 1,81 visite en moyenne, suivis des Américains à 1,21, des visiteurs de l'Océanie à 1,14 et des Européens à 1,09.

Visites précédentes	Passagers
Une seule fois (c'est la première)	82%
Deux fois	10%
Trois fois	3%
Quatre fois et plus	2%
N/A (habite au Québec)	4%
Moyenne	1,23

7.2. Intentions de retour au Québec

Près du tiers (31 %) des passagers affirment avoir l'intention de revenir au Québec au cours des trois prochaines années, 27 % écartent cette possibilité et 41 % ne peuvent se prononcer sur un éventuel retour.

Plus de la moitié des visiteurs de l'Océanie (58 %) ne prévoient pas revenir au Québec d'ici 2019, 30 % des Européens et 24 % des Américains.

Plus les répondants sont satisfaits et affirment que la croisière a répondu à leurs attentes, et plus ils sont nombreux à vouloir revenir au Québec à court terme.

Intentions de retour	Passagers
Oui	31%
Non	27%
Indécis	41%
N/A (habite au Québec)	2%

7.3. Nombre de croisières passées

La grande majorité (82 %) des passagers n'en étaient pas à leur première croisière depuis 2011, et la plupart sont des assidus : la moyenne est de 4,0 croisières effectuées au cours des cinq dernières années.

La moyenne de croisières effectuées depuis 2011 est élevée chez les Européens (4,7), les Américains (4,1), les Canadiens des autres provinces (4,0) et les visiteurs de l'Océanie (3,7). Seuls les Québécois ne sont pas des croisiéristes assidus avec une moyenne de 1,85 croisière seulement au cours des cinq dernières années.

Les passagers qui sont des assidus des croisières ne sont pas plus ou moins critiques à l'égard de leur visite au Québec, mais ils ont tendance à formuler plus souvent des commentaires positifs ou neutres à l'égard de leur visite au Québec (meilleure capacité de comparaison ?).

Nombre de croisières passées	Passagers
Aucune croisière	17%
1 croisière	14%
2 croisières	13%
3 croisières	14%
4 croisières	9%
5 croisières	10%
6 croisières	5%
7 croisières	2%
8 croisières	3%
9 croisières	1%
10 croisières	4%
Plus de 10 croisières	7%
Non précisé	1%
Moyenne	4,0

7.4. Lieux des croisières passées

À peu près la moitié des passagers ont visité les quatre principales destinations internationales au cours de leurs voyages passés, soit les Caraïbes/Antilles, la Méditerranée, la Baltique ou les côtes américaines incluant l'Alaska. Le quart des répondants (26 %) ont déjà effectué une croisière au Canada.

La proximité géographique agit évidemment sur les destinations de croisière, les Européens ont plus souvent navigué sur la Méditerranée ou la Baltique, les Américains et les Canadiens dans les Caraïbes/Antilles ou sur les côtes américaines incluant l'Alaska.

Lieux des croisières passées	Passagers
Caraïbes / Bahamas / Bermudes / Antilles	51%
Méditerranée	49%
Baltique et Europe du Nord	48%
États-Unis / Alaska	46%
Canada	26%
Amérique latine	21%
Autre destination	22%
Non précisé	1%

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

La «destination et les escales» est le plus souvent mentionné (56 %) comme élément déterminant dans le choix de la croisière effectuée au Québec en 2016, suivi de la période de l'année (12 %), du navire (10 %) et de la référence d'un parent/ami (8 %). Le prix et les autres facteurs ont tous été mentionnés par moins de 3 % des passagers.

Les Européens et les visiteurs de l'Océanie ont plus souvent mentionné la «destination et les escales» comme facteur déterminant. Plus les passagers sont jeunes, et plus la «destination et les escales» a joué un rôle déterminant dans le choix d'effectuer une croisière au Québec.

Éléments	Passagers
La destination / les escales	56%
La période de l'année (temps) pour voyager	12%
Le navire	10%
Un ami / un membre de la famille / une connaissance	8%
Le prix de la croisière	3%
Un agent / une agence de voyage	3%
Internet	2%
La proximité de votre domicile	1%
De la publicité (revues / annonces)	1%
Autre	3%
Non précisé	2%

7.6. Mode d'acquisition de la croisière

Un peu plus de la moitié (55 %) des passagers ont fait affaire avec une agence de voyages pour réserver leur croisière effectuée au Québec en 2016, et 17 % ont transigé directement avec la compagnie de croisières (excluant le recours à Internet). Le quart (25 %) des passagers ont effectué leur achat en ligne, soit directement sur le site Internet de la compagnie de croisières (14 %), avec une agence de voyages virtuelle en ligne comme Expédia (6 %), avec un grossiste en ligne (3 %) ou sur le site web d'une agence de voyage traditionnelle (2 %).

Plus les passagers sont jeunes, plus ils ont tendance à utiliser le cyberachat, mais la grande majorité des moins de 45 ans ont tout même utilisé des moyens traditionnels pour acheter leur croisière.

Mode d'acquisition	Passagers
Agent de voyage	55%
Compagnie de croisières (hors ligne)	17%
Site Internet de la compagnie de croisières	14%
Agent de voyage en ligne (Expédia, Travelocity)	6%
Grossiste de voyage en ligne (Transat, Tours Mont-Royal)	3%
Site Internet d'une agence de voyage ayant pignon sur rue	2%
Non précisé	4%



8. Satisfaction

8.1. Destination touristique (appréciation)

Les croisiéristes ont accordé une note moyenne de 8,71 à la ville où a eu lieu leur entrevue comme destination touristique (sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «très mauvaise» et 10 «excellente»). Les passagers accordent une note moyenne un peu plus élevée que les membres d'équipage (8,73 contre 8,56).

La Ville de Québec obtient la meilleure note à 9,21 suivie des Îles-de-la-Madeleine à 9,07, Saguenay à 8,69 et Montréal à 8,05. Les autres villes scorent toutes sous la barre du 8 /10. Ce sont les Québécois (9,34) qui accordent les notes les plus élevées, suivis des Canadiens des autres provinces (9,18) et des Américains (8,95). Les croisiéristes de l'Océanie (8,36) et les Européens (8,12) sont moins généreux dans leur évaluation que la moyenne des croisiéristes.

Note d'appréciation	Total	Passagers	Membres d'équipage
Destination touristique	8,71	8,73	8,56

Note d'appréciation	Total	Ports								
		Québec	Montréal	Saguenay	Baie-Comeau	Gaspé	Havre-Saint-Pierre	Îles-de-la-Madeleine	Sept-Îles	Trois-Rivières
Destination touristique	8,71	9,21	8,05	8,69	6,51	7,91	7,64	9,07	6,35	7,89

8.2. Satisfaction à l'égard de certains aspects de la visite

Les croisiéristes ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard de dix aspects différents de leur visite dans le port/ville de l'entrevue. Cette évaluation a été effectuée sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait» et 10 «extrêmement satisfait».

L'«accueil des résidents» est l'aspect qui suscite la plus grande satisfaction auprès des croisiéristes, avec 9,35, suivi des «paysages maritimes» à 9,10, des sites historiques et musées ainsi que des excursions effectuées qui se retrouvent tous les deux à 8,97.

La note moyenne de satisfaction sur l'ensemble des aspects évalués est de 8,65, un peu plus élevée chez les passagers à 8,68 que chez les membres d'équipage (8,41).

L'expérience de magasinage (8,20), la variété des boutiques (7,97) et le rapport qualité-prix (7,85) sont les trois seuls aspects en dessous de la note moyenne.

Les Européens et les croisiéristes en provenance de l'Océanie ont tendance à être plus critiques à la fois sur l'évaluation de la destination touristique et sur les différents aspects de leur visite.

Plus la température est agréable, plus les croisiéristes passent du temps à terre, plus ils effectuent des excursions et plus ils sont satisfaits de leur visite.

Aspects de la visite	Total	Passagers	Membres d'équipage
Escale en général	8,76	8,79	8,61
Accueil des résidents	9,35	9,40	9,05
Expérience de magasinage	8,20	8,28	7,73
Variété des boutiques	7,97	8,03	7,63
Prix (rapport qualité-prix de toutes les activités effectuées)	7,85	7,90	7,49
Transport local (taxi / autobus / limousine)	8,66	8,69	8,26
Sites historiques et musées	8,97	8,99	8,82
Excursions effectuées	8,97	8,98	8,65
Les paysages maritimes	9,10	9,10	9,11
Infrastructures d'accueil du port	8,65	8,63	8,74
Moyenne	8,65	8,68	8,41

8.2. Satisfaction à l'égard de certains aspects de la visite (suite)

La satisfaction moyenne à l'égard des différents éléments de la visite est globalement élevée dans tous les ports, et elle atteint ses sommets à Québec, Saguenay et aux Îles-de-la-Madeleine.

L'accueil des résidents et les paysages génèrent de très grands niveaux de satisfaction dans la quasi-totalité des ports.

L'expérience de magasinage et la variété des boutiques sont les deux seuls aspects qui scorent sous la barre du 7/10 dans certaines destinations.

Aspects de la visite	Total	Ports								
		Québec	Montréal	Sague- nay	Baie- Comeau	Gaspé	Havre- Saint- Pierre	Îles-de-la- Madeleine	Sept-Îles	Trois- Rivières
Escale en général	8,76	9,15	8,21	8,90	7,46	8,11	7,94	8,97	6,79	8,12
Accueil des résidents	9,35	9,44	9,09	9,74	9,65	8,95	9,63	9,30	9,40	9,28
Expérience de magasinage	8,20	8,58	8,06	8,00	6,72	6,89	7,49	8,23	7,39	7,83
Variété des boutiques	7,97	8,47	8,32	7,26	5,66	6,13	6,23	7,77	6,47	7,04
Prix (rapport qualité-prix de toutes les activités effectuées)	7,85	7,98	7,36	8,21	8,04	7,19	7,67	8,41	7,87	8,25
Transport local (taxi / autobus / limousine)	8,66	8,86	8,33	8,62	8,26	8,24	9,00	8,95	9,06	8,77
Sites historiques et musées	8,97	9,18	8,77	8,89	8,77	7,87	8,67	8,65	8,69	8,82
Excursions effectuées	8,97	9,12	8,68	8,81	9,02	8,86	9,23	8,96	8,27	8,66
Les paysages maritimes	9,10	9,36	7,95	9,61	9,24	9,37	9,12	9,39	8,70	8,61
Infrastructures d'accueil du port	8,65	8,81	7,79	9,50	9,11	8,71	9,22	8,79	9,14	9,01
Moyenne	8,65	8,90	8,26	8,75	8,19	8,03	8,42	8,74	8,18	8,44

8.3. Informations reçues sur le navire

Près de six croisiéristes sur dix (59 %) estiment que les informations qu'ils ont reçues sur le navire ont « totalement » répondu à leurs besoins pour pouvoir planifier leur visite dans le port d'interception. Pour 27 % des croisiéristes, ces informations étaient partielles, un autre 6 % affirment qu'elles n'ont « pas du tout » répondu à leurs besoins, et 8 % ne pouvaient se prononcer (sans opinion ou cela ne leur paraissait pas applicable à leur situation).

Les résultats sont relativement similaires chez les passagers et les membres d'équipage. Les croisiéristes interceptés dans les ports de Montréal, Québec et des Îles-de-la-Madeleine sont significativement plus nombreux que dans les autres ports à affirmer que les informations reçues avaient totalement répondu à leur besoin. Les croisiéristes sur les très grands navires (3 000 et plus) sont un peu moins nombreux que la moyenne à avoir reçu toute l'information requise.

Informations reçues pour planifier la visite	Total	Passagers	Membres d'équipage
Totalement	59 %	59 %	57 %
En partie	27 %	27 %	21 %
Pas du tout	6 %	6 %	8 %
NSP – N/A	8 %	8 %	13 %

8.4. Réponse aux attentes

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout» et 10 «totalement», les croisiéristes ont été invités à évaluer dans quelle mesure leur visite dans le port/ville de l'entrevue avait répondu à leurs attentes.

La visite dans les différents ports du Québec a répondu aux attentes des croisiéristes à un niveau moyen de 8,97/10. La satisfaction moyenne par rapport aux attentes est un peu plus élevée chez les passagers (8,98) que chez les membres d'équipage (8,83).

Tout en demeurant élevée, la réponse aux attentes est moins grande chez les Européens (8,64) et chez les visiteurs en provenance de l'Océanie (8,81). Les Canadiens des autres provinces accordent une note moyenne de 9,22, les Québécois de 9,15 et les Américains de 9,12.

Plus les gens font des excursions, plus ils restent longtemps à terre et plus leur visite va avoir tendance à répondre à leurs attentes. Dans ce cas, la température ne semble pas avoir d'impact : ceux qui étaient en visite à terre par temps nuageux accordent la plus haute note moyenne à 9,33, ceux qui ont fait l'entrevue sous la pluie scorent à 8,98 tandis que ceux qui l'ont fait sous un beau soleil ont donné 8,89.

Note d'appréciation	Total	Passagers	Membres d'équipage
A répondu à vos attentes	8,97	8,98	8,83

Note d'appréciation	Total	Ports								
		Québec	Montréal	Sague-nay	Baie-Comeau	Gaspé	Havre-Saint-Pierre	Îles-de-la-Madeleine	Sept-Îles	Trois-Rivières
A répondu à vos attentes	8,97	9,22	8,50	9,15	8,29	8,57	8,64	9,04	7,54	8,79

8.5. Raisons de la non-réponse aux attentes

Les croisiéristes qui ont accordé une note inférieure à 8/10 ont été invités à expliquer pourquoi leur visite n'avait pas répondu davantage à leurs attentes. Cela s'applique à seulement 10 % des répondants.

La destination et son offre (ville, port, sites ou activités) ont été le plus souvent mentionnées (20 %) comme raison expliquant pourquoi la visite n'a pas répondu davantage aux attentes. Les problèmes d'organisation (12 %), les routes et transports (10 %), la mauvaise température (10 %), le manque d'information et des problèmes de communications (7 %) sont les autres principales raisons invoquées. Un peu plus du quart des croisiéristes n'ont pu préciser pourquoi leurs attentes n'avaient pas été mieux comblées.

Raisons	Total	Passagers	Membres d'équipage
Ville, port, sites, excursions ou activités insatisfaisantes	20%	19%	26%
Problèmes d'organisation (annulation, retards, manque de temps ou de places)	12%	10%	20%
Routes, travaux routiers, transport, distance	10%	11%	8%
Mauvaise température	10%	11%	7%
Manque d'information, méconnaissance, langue	7%	8%	2%
En-dessous des attentes ou sans attentes rencontrées	6%	7%	2%
Prix / rapport qualité prix	3%	2%	10%
Condition personnelle	1%	1%	--
Divers	5%	5%	4%
Aucune raison spécifique	26%	27%	21%

8.6. Coups de cœur

Les croisiéristes ont été invités à expliquer ce qu'ils avaient apprécié le plus (leur coup de cœur) lors de leur visite dans le port/ville de l'entrevue.

Les «paysages, les couleurs et l'environnement naturel» ont été le plus souvent mentionnés parmi les coups de cœur des croisiéristes (18 %), suivi de la «ville, port, architecture et infrastructure» (14 %), des «gens, accueil, gentillesse» (11 %), certains «attraits spécifiques» (8 %) et les vieilles villes de Québec et Montréal (8 %).

Coups de cœur	Total	Passagers	Membres d'équipage
Paysage, nature, environnement, couleurs	18%	17%	23%
Beauté de la ville, port et des lieux, architecture, infrastructure	14%	14%	14%
Gens, accueil, gentillesse, service	11%	11%	8%
Attraits spécifiques	8%	8%	7%
Vieille ville (Québec et Montréal)	8%	8%	4%
Histoire, musées, culture, art	6%	6%	4%
Ambiance, atmosphère, charme, cachet, style européen	4%	4%	6%
Nourriture, restaurants, produits locaux, boutiques, shopping	4%	3%	10%
Activités spécifiques	3%	3%	4%
Édifices, sites religieux	3%	3%	2%
Propreté, sécurité	3%	3%	2%
Tout en général / global / raisons multiples	2%	2%	1%
Température	2%	2%	2%
Divers	1%	1%	1%
Accès facile, lieux rapprochés	1%	1%	3%

8.7. Commentaires généraux

Les croisiéristes ont été invités à formuler des commentaires à la fin de leur entrevue, ces commentaires ont été reclassés dans les questions ouvertes précédentes d'appréciation concernant la destination ou les attentes lorsque cela était pertinent.

Dans l'ensemble, 16 % des croisiéristes ont formulé des commentaires positifs, 7 % des commentaires négatifs et un autre 7 % des commentaires neutres ou des suggestions.

Commentaires généraux	Total	Passagers	Membres d'équipage
Aucun commentaire ou aucune suggestion	70%	69%	72%
Commentaires positifs généraux	9%	9%	5%
Commentaires positifs sur un point spécifique	6%	6%	6%
Commentaires positifs sur bateau ou croisière	1%	2%	0%
Commentaires neutres, observations, suggestions	7%	6%	13%
Commentaires négatifs sur un point spécifique	5%	5%	3%
Commentaires négatifs sur bateau ou la croisière	2%	2%	0%
Commentaires négatifs généraux	0%	0%	--



9. Dépenses des croisiéristes

9.1. Dépenses des croisiéristes

Les passagers ont dépensé en moyenne 299,75 \$ au Québec, dont 140,09 \$ lors des escales et séjours préembarquement, et 159,66 \$ pour les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après la croisière. Les dépenses spécifiques effectuées par les passagers dans les ports sont principalement consacrées à l'hébergement (38,87 \$), restaurants et bars (33,96 \$), forfaits d'excursion (21,43 \$) et achat de vêtements ou de chaussures (15,19 \$).

Lors de la dernière étude en 2012, les dépenses moyennes des passagers s'élevaient à 236,61 \$ au Québec, dont 107,01 \$ lors des escales et séjours préembarquement, et 129,60 \$ pour les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après la croisière.

Les membres d'équipage ont dépensé en moyenne 53,55 \$ au Québec, dont 39,49 \$ lors des escales et séjours préembarquement, et 14,06 \$ pour les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après la croisière. Les dépenses spécifiques effectuées par les membres d'équipage dans les ports sont principalement pour les restaurants et bars (17,11 \$), l'achat de vêtements ou de chaussures (7,39 \$), les aliments et boissons en épicerie (3,66 \$) et l'achat de souvenirs (3,49 \$).

Lors de la dernière étude en 2012, les dépenses moyennes des membres d'équipage s'élevaient à 53,62 \$ au Québec, dont 43,93 \$ lors des escales et séjours préembarquement, et 9,69 \$ pour les nuitées additionnelles passées au Québec avant ou après la croisière.

Dépenses ventilées par poste	Passagers	%	Membres d'équipage	%
Forfaits d'excursion	21,43 \$	15,3%	1,60 \$	4,1%
Hébergement	38,87 \$	27,7%	0,49 \$	1,2%
Souvenirs	7,10 \$	5,1%	3,49 \$	8,8%
Transport terrestre	9,39 \$	6,7%	1,40 \$	3,5%
Électronique	0,17 \$	0,2%	1,48 \$	3,8%
Aliments et boissons – restaurants	33,96 \$	24,2%	17,11 \$	43,3%
Billets de spectacles, festivals ou cinémas	0,29 \$	0,2%	0,03 \$	0,1%
Aliments et boissons – épicerie	4,58 \$	3,3%	3,66 \$	9,3%
Visites de musées et de sites patrimoniaux	1,61 \$	1,1%	0,25 \$	0,6%
Achat de vêtements ou chaussures	15,19 \$	10,8%	7,39 \$	18,7%
Casino	0,10 \$	0,1%	0,00 \$	0,0%
Montres et bijoux	2,64 \$	1,9%	0,57 \$	1,4%
Communication	0,30 \$	0,2%	0,26 \$	0,7%
Objets d'art et artisanat	3,92 \$	2,8%	0,26 \$	0,7%
Autres items et activités	0,54 \$	0,4%	1,50 \$	3,8%
Sous-total dépenses d'escale et de séjour avant embarquement	140,09 \$	100%	39,49 \$	100%
Dépenses en escale ou avant l'embarquement	140,09 \$	46,7%	39,49 \$	73,7%
Dépenses pour nuitées additionnelles pré et post croisière	159,66 \$	53,3%	14,06 \$	26,3%
Total des dépenses moyennes	299,75 \$	100%	53,55 \$	100%

SEGMA RECHERCHE

