

Accueil et transport des croisiéristes en escale

Retour d'expériences

Rapport d'études

Novembre 2018

Remerciements

Ce rapport d'études a été réalisé par le Cerema à la demande de la direction des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) du Ministère de la transition écologique et solidaire.

Ce document est une œuvre collective du Cerema sous la coordination de Cécile Clément-Werny (Cerema Territoires et ville).

Le pilotage technique et la production de cet ouvrage ont été assurés par : Catherine Beyneix (Cerema Sud-Ouest), Cécile Clément-Werny (Cerema Territoires et ville), Bruno Fievez (Cerema Méditerranée), Odile Ledésert (Cerema Méditerranée), Frédéric Lescommères (Cerema Sud-Ouest).

Le Cerema remercie les acteurs qui ont accepté de nous rencontrer et de fournir les informations nécessaires à la production de cet ouvrage :

Jean-Matthieu Farenc, Chargé d'études transport et logistique, Cerema Eau, mer et fleuves

Véronique Lemmens, Mission Plan Rhône, Département Entreprise, Pôle Économie, Emploi, Entreprise, DIRECCTE Auvergne-Rhône-Alpes

Marine Lericolais, Responsable du Bureau Tourisme Territoires et Concessions Portuaires, Direction Territoriale Rhône Saône, Voies navigables de France

Alice Martin, Direction Territoriale Rhône Saône, Voies navigables de France

Pour le port du Havre :

Laurian Teinturier – gestionnaire service mobilité opérateur TC urbain – LIA

Valérie Conan – responsable activité croisière et gestion du terminal Croisière – Office de tourisme du Havre

Clothilde Dajon-Pelouard – directrice agence réceptive – VIA

Pour le port de Bordeaux

Laurence Bouchardie – Chef de département développement et promotion – GPMB

Sara Soullignac – Chargée de mission tourisme métropolitain et fluvial – Office de tourisme et des congrès de Bordeaux métropole

Patrick Lafont – Responsable du bureau des visites guidées – Office de tourisme et des congrès de Bordeaux métropole

Messieurs Deteysiere, Pamelard, Guerin, Hodebar – Office de tourisme et des congrès de Bordeaux métropole

Nelly Reynaud – Conseillère tourisme – CCI de Bordeaux

Pour le port de Marseille

Hélène Lebas – Experte développement croisière et grande plaisance – CCI Marseille Provence

Géraldine Manzon – Responsable Développement commercial – GPM

Olivier Dechenaud – Responsable département marketing – Régie des transports de Marseille

Maryline Zeravica – Agence réceptive CAMBIASO & RISSO SHIPPING AGENCY

Alessandra De Biasi – Agence réceptive CRUISE SERVICES

Stéphanie Rissel – Agence réceptive Mathez voyages

Pour le port d'Avignon

Raoul Hadou – Président de la commission tourisme – CESER PACA

Jean-Pierre Legrain – Vikings Cruises

Ghislaine Lherbier – Agence réceptive Un monde bleu route marine

Léo Balman – traiteur – Agis

Pascal Lieutaud – transport routier de personnes

Malika Guin – mairie d'Avignon et Grand Avignon

Marianne Coulomb – Office du tourisme d'Avignon

Richard Vinater – exploitant du port et pour le futur port privé

Pour le port de Strasbourg

Marc Warin – Directeur Adjoint de la Valorisation du Domaine – Port Autonome de Strasbourg

Philippe Dunas – Port Autonome de Strasbourg

Axel Araszkievicz – CroisiEurope

Isabelle Coste – CroisiEurope

Franck Fiorillo – CroisiEurope

Sandra Nort – Eurométropole de Strasbourg

Jacques Lacquement – Eurométropole de Strasbourg

Patrice Geny – Office du tourisme

Véronique Herbreteau – Guide conférencière

Le Cerema remercie enfin les relecteurs attentifs, ainsi que les experts sollicités pour leur disponibilité :

Olivier Dechenaud, Responsable département marketing, Régie des transports de Marseille

Jean-Matthieu Farenc, Chargé d'études transport et logistique, Cerema Eau, mer et fleuves

Véronique Lemmens, Mission Plan Rhône, Département Entreprise, Pôle Economie, Emploi, Entreprise, DIRECCTE Auvergne-Rhône-Alpes

Marine Lericolais, Responsable du Bureau Tourisme Territoires et Concessions Portuaires, Direction Territoriale Rhône Saône, Voies navigables de France

Alice Martin, Direction Territoriale Rhône Saône, Voies navigables de France

Charles Simone, Chargé d'études transport et développement durable, Bureau de la synthèse stratégique, Sous-direction des études et de la prospective, Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer DGITM

Marc Warin, Directeur Adjoint de la Valorisation du Domaine, Port Autonome de Strasbourg

Sommaire

1.Problématique : le tourisme de croisières : quels liens avec les villes ?.....	5
2.Port, navires et territoires.....	6
2.1 Caractéristiques générales du tourisme fluvial et maritime.....	6
2.2 Un marché en progression.....	10
2.3 Un enjeu d'attractivité pour les territoires qui implique également les transports.....	11
2.4 Présentation synthétique des ports étudiés.....	13
2.5 Les acteurs des excursions et des escales.....	23
3.Portraits des touristes et activités en escale.....	27
3.1 Les touristes fluviaux.....	27
3.2 Les touristes maritimes.....	27
3.3 Les personnels à bord.....	28
3.4 Les types d'excursions.....	29
3.5 Les visites libres.....	31
4.Stratégies nationales et locales pour l'accueil des croisiéristes / transports locaux.....	31
4.1 Stratégie de l'État.....	31
4.2 Stratégie des ports.....	33
4.3 Stratégies des villes portuaires.....	35
5.Vers un aménagement de qualité des ports et espaces d'accueil.....	37
5.1 L'information avant et pendant le voyage.....	38
5.2 Une desserte adaptée en transport en commun.....	39
5.3 Des aménagements viaires pour les piétons et les vélos.....	40
5.4 Une offre de stationnement adaptée.....	43
6.Gestion des conflits.....	45
6.1 Les conflits avec les croisiéristes.....	45
6.2 Les conflits avec les cars en stationnement.....	46
6.3 Le problème de la circulation des cars de croisiéristes en ville.....	46
7.Conclusion.....	48
8.Éléments clés des ports de croisières étudiés.....	50
9.Annexes.....	52
9.1 Personnes interviewées.....	52
9.2 Bibliographie.....	53
9.3 Liste des acronymes.....	54
9.4 Lexique.....	54

1. Problématique : le tourisme de croisières : quels liens avec les villes ?

Le marché de la croisière a explosé dans les années 2000 pour les grands ports français. Cette croissance est due à l'augmentation de capacité des bateaux et à la captation d'un nouveau segment de clients que permet la baisse des tarifs.

Les professionnels de la croisière estiment, qu'avec la montée en puissance de marchés émergents tel que l'Asie, on peut prévoir une croissance des croisières dans les prochaines années. De fait, au vu du potentiel économique engendré, certains ports maritimes s'équipent pour accueillir des navires pouvant transporter jusqu'à 6 000 passagers et 2 000 membres d'équipage. Des études menées par la CCI de Marseille Provence, par exemple, montrent que l'économie locale, le secteur maritime mais aussi le commerce et le tourisme bénéficient de retombées positives des escales accueillies.

Or, lorsqu'un bateau transporte jusqu'à 3 000 personnes, qui souvent ne parlent pas le français, pour qui c'est le premier contact avec la France, l'accueil à terre est un enjeu primordial pour qu'un croisiériste se transforme en un futur touriste. Depuis le quai où il débarque jusqu'aux commerces et aux lieux de visites, le croisiériste doit garder un bon souvenir de son escale en France. L'accueil se traduit également par le déploiement de dispositif facilitant des déplacements contraints par le temps restreint de l'escale. Il s'agit de dispositif d'information, de mise à disposition de véhicules ou de gammes tarifaires adaptées...

Considérant les enjeux économiques, le Cerema présente ici la synthèse d'une étude réalisée à la demande de la DGITM et dont l'objectif était de recueillir les bonnes pratiques en matière de :

- lieux d'accueil des bateaux de croisières ;
- coopération entre les acteurs locaux en lien avec les escales ;
- organisation du transport des passagers en escale ;
- conditions d'accès aux modes de transports, dans le port et dans sa proximité ;
- stratégies portuaires en lien avec le développement du marché des croisières comprenant les perspectives de développement de ce segment.

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une analyse plus générale des interactions entre les systèmes de transport et l'attractivité touristique de la France, qui fait suite à la publication de trois rapports ministériels en 2015 soulignant l'importance des transports et de leur qualité dans l'accueil touristique :

- le rapport présenté par le comité de promotion du tourisme le 11/06/15 : «<20/20 en 2020 ; 40 mesures pour relever le défi >>
- le rapport sur l'évaluation de la politique d'accueil touristique, 2/07/2015 par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale,
- le rapport «<Comment faire de la France l'une des 1ères destinations mondiales de croisières (maritimes et fluviales) ? >> 23/07/15.

Il est à noter que ne font pas partie de l'étude les conditions d'accès aux navires au départ et à l'arrivée des croisières (en amont et en aval de la croisière).

Les pratiques présentées ici reposent sur l'étude des conditions d'accueil et de déplacements des croisiéristes dans 3 grands ports maritimes français : Marseille, Bordeaux et Le Havre, ainsi que dans deux ports fluviaux : Avignon et Strasbourg.

2. Port, navires et territoires

2.1 Caractéristiques générales du tourisme fluvial et maritime

Les tourisms fluviaux et maritimes sont différents, tant dans leur organisation, que par leur fréquentation, du fait non seulement des caractéristiques des conditions de navigation mais aussi des stratégies des organisateurs des croisières.

Il reste que les impacts économiques sur les territoires sont, dans les deux cas, de plus en plus importants et, de fait, stratégiques.

2.1.1 Le tourisme fluvial

En France, le marché de la croisière fluvial représente, sur 8 500 km de voies d'eau navigables, 10 millions de passagers et un chiffre d'affaires annuel compris entre 400 et 500 millions d'euros.

On peut identifier 5 types de tourisme fluvial, lié aux caractéristiques des navires :

- les paquebots fluviaux¹ de capacité importante (entre 80 et 135 m, comportant 200 passagers au maximum), avec une durée de croisière d'environ une semaine,
- les péniches hôtels,
- les bateaux promenade, sans lit, réalisant des circuits à la journée,
- les bateaux habitables en location, pour des croisières privées,
- la plaisance privée, avec des bateaux appartenant à des particuliers.

Le tourisme fluvial est plutôt un tourisme saisonnier, d'avril à novembre. En tourisme fluvial, les bateaux restent en général en escale de 1 à 3 nuits².

1 Un paquebot fluvial est un bateau à passagers proposant des croisières avec hébergement, dont la capacité en passagers est supérieure ou égale à 50 personnes. Source : VNF, les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique, décembre 2014.

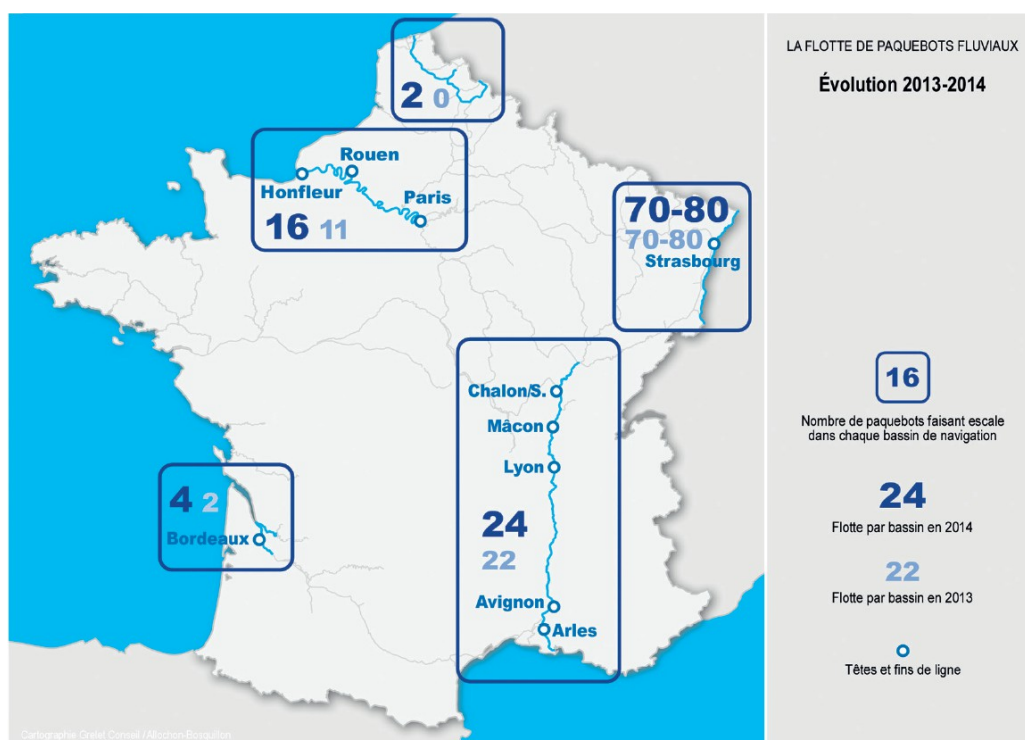
2 Source : VNF, Les rencontres nationales du tourisme fluvial – 2 et 3 février 2016 – Avignon, Palais des Papes.

Fréquentation de l'axe Rhône Saône :

Sur l'axe Rhône Saône, le bilan sur 2017 était le suivant³ :

Type de bateaux	Nombre de bateaux	Nombre de passagers / an (2017)
les paquebots fluviaux	23	93 000
les péniches hôtels	19	5 900
les bateaux promenade	56	552 000
les bateaux habitables en location	327	27 000
la plaisance privée	3 700	

La flotte de paquebots fluviaux en France



Source : VNF, *Les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique*, décembre 2014.

3 Source : VNF, tourisme et transport fluvial – les chiffres clés – bassin Rhône Saône – 2017, juin 2018

2.1.2 Le tourisme maritime

La France occupe la quatrième place dans le marché de la croisière en termes de passagers en Europe, derrière l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Italie⁴.

Elle constitue en outre une destination importante pour les navires de croisière, notamment du fait des ports implantés en outre-mer (Caraïbes, Pacifique...).

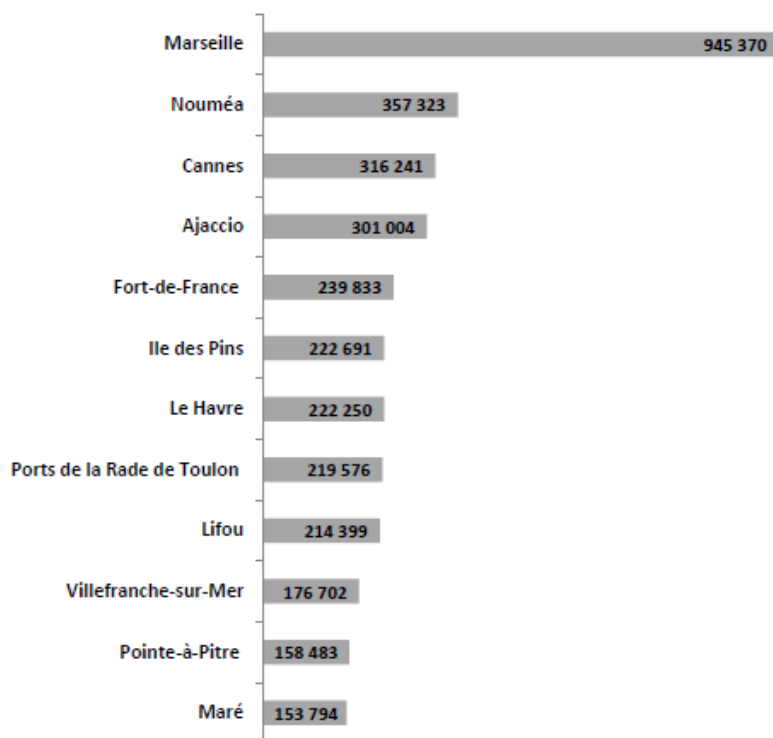


Source : Atout France, dossier de presse, « La France, une destination croisière en progrès », janvier 2017.

En France métropolitaine, Marseille est le plus important port d'accueil, avec 1 483 000 passagers en 2017. Le Grand Port Maritime de Marseille est même entré en 2015 dans le top 10 des ports de croisière de transit du monde.

4 <https://www.croisieres-exception.fr/actualites/1332-10-chiffres-cles-sur-la-croisiere-en-france-2016>

Les principaux ports et sites d'escales français en nombre de passagers en escale en 2015
(> 100 000 passagers)



Source : Atout France, dossier de presse, « La France, une destination croisière en progrès », janvier 2017.

Le Havre accueille environ 256 000 passagers et Bordeaux 35 400⁵ (en escale et en tête de ligne).

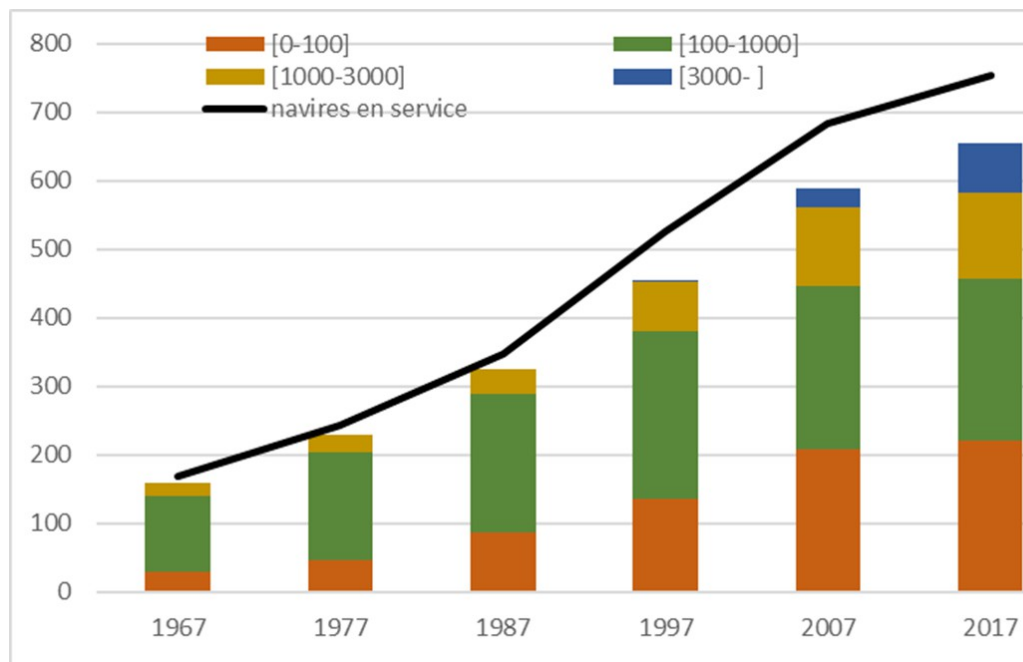
Le marché des croisières maritimes est moins saisonnier que celui de la croisière fluviale, même si les mois d'hiver (décembre, janvier, février et dans une moindre mesure, mars) voient une baisse du trafic plus ou moins marquée selon les ports.

La taille et la capacité des navires augmente, les plus grands pouvant accueillir plus de 6 000 passagers, certains voiliers offrant des croisières très luxueuses, en accueillent environ 400⁶. Cette augmentation croissante de la taille des navires est très contraignante pour les ports qui doivent en permanence adapter leurs infrastructures pour rester compétitifs.

5 Source : <https://www.lechotouristique.com/article/le-palmares-2014-des-ports-de-croisieres-francais,70743>

6 Source : Atout France, La croisière dans le monde – marchés, acteurs, tendances et enjeux, 2011

Evolution de la capacité d'accueil des navires de croisières maritimes



Source : Cerema Eau, mer et fleuves. Exploitation de la base IHS Lloyd's

La taille des bateaux permet d'offrir à bord des programmes d'activités complets, la croisière étant le but en soi, le bateau devenant un club de vacances. La durée du voyage peut être très variable : entre 2 et 100 jours.

En Europe, il est possible de faire des croisières peu coûteuses, à partir de 400 euros pour une personne sur une courte durée (4 à 5 jours). Les croisières longues en Europe durent environ 10 à 14 nuits⁷. Les temps à terre sont de l'ordre de 4 à 10 h en moyenne (en journée). Peu de navires restent à quai une nuit (ce sont souvent des bateaux de luxe).

2.2 Un marché en progression

Le marché de la croisière est en plein essor depuis le début des années 2000 en France et en Europe. Cette progression est constante et ininterrompue du fait :

- d'une part, de l'augmentation régulière de la capacité d'accueil des bateaux. Il est à noter que cette progression dépend également des capacités d'amarrage des ports ;
- et d'autre part de l'arrivée sur le marché de nouveaux clients, notamment asiatiques.

⁷ Source : Atout France, La croisière dans le monde – marchés, acteurs , tendances et enjeux, 2011

2.3 Un enjeu d'attractivité pour les territoires qui implique également les transports

Les retombées économiques de ce type de tourisme sont importantes pour les territoires, que ce soit en fluvial ou en maritime.

Les retombées économiques de ces croisières sur les territoires sont variables et dépendent de l'offre différenciées en fonction des bassins d'accueil. VNF a mené des études pour quantifier ces retombés économiques (location de bateaux habitables, paquebots fluviaux, péniches hôtels, plaisance privée)⁸.

Elles sont de plusieurs ordres : taxes de droit d'amarrage, taxe de séjour sur le nombre de passagers transportés, achat des opérateurs pour l'avitaillement des bateaux, emplois créés par l'activité, dépenses des personnels à bord et dépenses des passagers.

Il est difficile de différencier les dépenses des touristes entre les passagers en transit (escale intermédiaire) et les passagers en tête/fin de ligne. Entre les deux types de dépenses, il est à noter que certains⁹ mesurent l'écart des dépenses autour de 300 %.

Dépenses moyennes des croisiéristes en escale pour les croisières fluviales

Ainsi, pour le bassin Rhône Saône¹⁰, la dépense moyenne par passager et par jour est estimée à :

- 37 € pour la clientèle française ;
- 43 € pour la clientèle européenne non française ;
- 50 € pour la clientèle américaine et australienne.

Sur Strasbourg, la dépense moyenne par passager et par escale est estimée à 37 €.

Dépenses moyennes des croisiéristes en escale pour les croisières maritimes

À Marseille, en 2010, les retombées économiques des 540 000 passagers en escale ont été évaluées à plus de 18 M€ soit 34 €/passagers¹⁰.

En 2014¹¹, les passagers en escale à Marseille (en transit), passent une demi-journée à une journée. 60% d'entre eux effectuent des dépenses lors de l'escale, de l'ordre de 50 euros en moyenne par passager (le panier moyen atteint 67 euros pour les passagers étrangers).

Les passagers en tête de ligne (embarquant / débarquant) effectuent des dépenses d'hébergement ou de restauration, de parking et de shopping. 20% des embarquants effectuent des dépenses contre 10% pour les débarquants. La dépense moyenne des passagers tête de ligne est de 160 euros.

8 Voir : http://www.vnf.fr/vnf/content.vnf?action=content&occ_id=39284

9 Source : Conseil national du Tourisme, Essor prometteur des croisières en France, 2010

10 Source : VNF, les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique, décembre 2014.

11 Source : Dossier de presse Club de la croisière Marseille Provence, 18 novembre 2015

À **Bordeaux**, les retombées économiques des croisières sont estimées à 120 euros/ passagers.

Globalement, les retombées économiques dues aux dépenses des passagers en escale peuvent être évaluées en 2014 à 5 888 000 € pour Strasbourg et 29 048 000 € sur le bassin Rhône-Saône.

Pour le tourisme maritime, plus la taille du bateau est grande, plus la dépense à terre sera faible, car les activités proposées à bord seront nombreuses et variées et le public a un plus faible pouvoir d'achat.

Ces retombées reposent sur le lien entre le bateau et les territoires. Ainsi, la croisière fluviale s'organise à bord d'un bateau avec hébergement progressant le long d'un itinéraire fluvial qui constitue l'axe central de diffusion des touristes vers les territoires traversés. La diffusion se fait selon un système d'allers-retours réguliers entre le bateau et les territoires. Les touristes se déplacent majoritairement en cars pour visiter les sites touristiques¹².

Ce nouveau type de tourisme constitue à la fois un atout et un défi pour les ports français et leur arrière-pays, afin de garantir l'attractivité des territoires : il faut donner envie aux visiteurs non seulement de revenir, mais aussi de faire eux-mêmes la promotion de la destination.

L'enjeu des territoires est donc triple :

- de développer sur le bassin, pour les passagers, des prestations, services, produits, pour rendre les escales attractives, favoriser l'augmentation de la fréquentation et générer des retombées économiques plus importantes sur les territoires ;
- de rendre les escales pour les organisateurs de croisières, sûres, faciles (pour rentrer dans le port en matière de manœuvre et de temps d'attente), accessibles financièrement et confortables ;
- de rendre les croisières acceptables en termes d'impact par les populations.

Dans ce contexte, l'accessibilité des appontements et ports est un enjeu important, conditionnant l'accès aux services développés et aux offres touristiques locales. Nous analysons ici quelle stratégie sont développées par les collectivités afin d'améliorer la desserte et le lien entre le port et son bassin touristique en termes de transports.

Ces enjeux étant différents selon le type d'escale, nous nous intéresserons uniquement aux escales intermédiaires (appelées aussi escale de transit) et non aux escales d'arrivée/départ (appelées généralement tête et fin de ligne). En effet, les stratégies d'accueil des croisiéristes sont différentes pour ces dernières car généralement les touristes restent quelques jours dans ces villes, ce qui implique des stratégies particulières en termes d'accueil (nuitées, restauration par exemple) et visites urbaines.

12 Source : VNF, les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique, décembre 2014.

2.4 Présentation synthétique des ports étudiés

Cinq études de cas ont été réalisées dans trois ports maritimes (Bordeaux, Marseille et Le Havre) et deux ports fluviaux (Strasbourg et Avignon). L'analyse s'est focalisée sur les déplacements des croisiéristes en escale dans les ports à l'exclusion des déplacements pour arriver dans le port d'embarquement et au port de débarquement final.

En complément des documents recueillis, des entretiens ont été menés auprès des acteurs des ports et de leurs partenaires, des agences réceptives et des offices de tourisme. La liste des acteurs rencontrés est fournie en annexe.

Dans l'objectif de contextualiser les déplacements des touristes, la ville et son port sont présentés dans leur environnement économique et géographique. Le thème de la croisière est abordé en termes d'acteurs, d'accueil des navires et d'organisation des excursions. Le déplacement des croisiéristes a été décomposé en deux parties, d'une part le stationnement et la circulation des véhicules avec les éventuels conflits qu'ils génèrent et d'autre part les excursionnistes et leurs activités.

2.4.1 Les ports fluviaux

Deux ports fluviaux ont été étudiés aux statuts différents : le port d'Avignon est situé sur le domaine concédé par l'État à la Compagnie Nationale du Rhône (CNR) et est géré dans le cadre du partenariat VNF/CNR. Le port autonome de Strasbourg est un établissement public placé sous tutelle de l'État.

Le port fluvial d'Avignon

Le port fluvial d'Avignon est situé à proximité des remparts de la ville, sur les bords du Rhône.

Le port d'Avignon au bord des remparts



Source : IGN – Geoportail

Il s'agit d'un port d'escale et d'un port tête/ fin de ligne sur les quais de l'Oulle.

Pour le tourisme fluvial, Avignon constitue le premier port d'accueil hors Lyon sur l'axe Saône Rhône. Ainsi il accueillait, en 2014, 805 escales de paquebots fluviaux sur un total de 5 536 escales réparties sur 30 ports¹³, ce qui représente 90 000 passagers/an.

Le port accueille des paquebots fluviaux. Les temps d'escale se situent entre 24 et 28 heures.

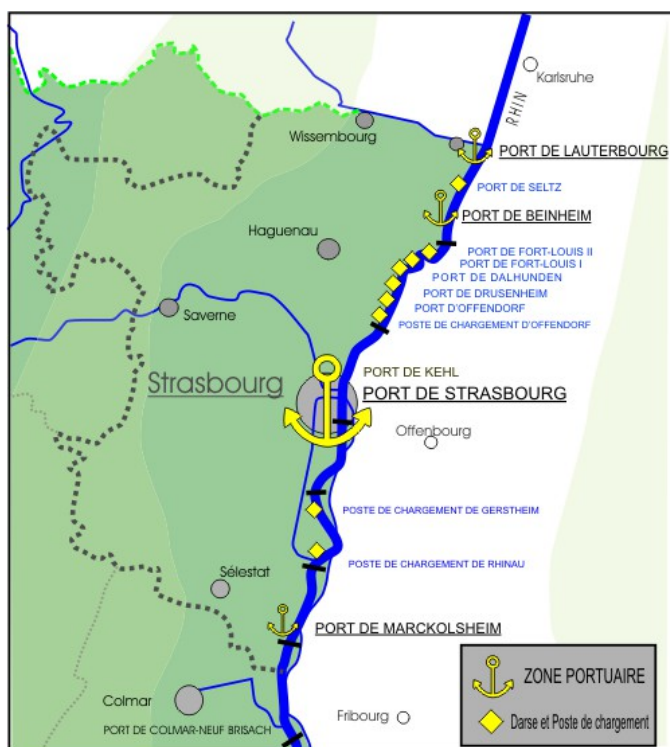
Le port fluvial autonome de Strasbourg

Le Port de Strasbourg est situé en bord de Rhin, frontière entre la France et l'Allemagne. Il s'agit à la fois d'un port intermédiaire et un port de tête/fin de ligne.

Le port est situé à l'Est de la ville. Des projets commerciaux, de logements et d'espaces verts tendent à assurer le lien urbanistique entre le port et la ville.

Il peut accueillir en capacité tous les types de navires fluviaux qui accostent sur 5 appontements : bassin des Remparts, à Dusuzeau, quai des Belges, bassins Vauban et du commerce.

Sur Strasbourg, environ 80 paquebots fluviaux ont fait escale en 2014.

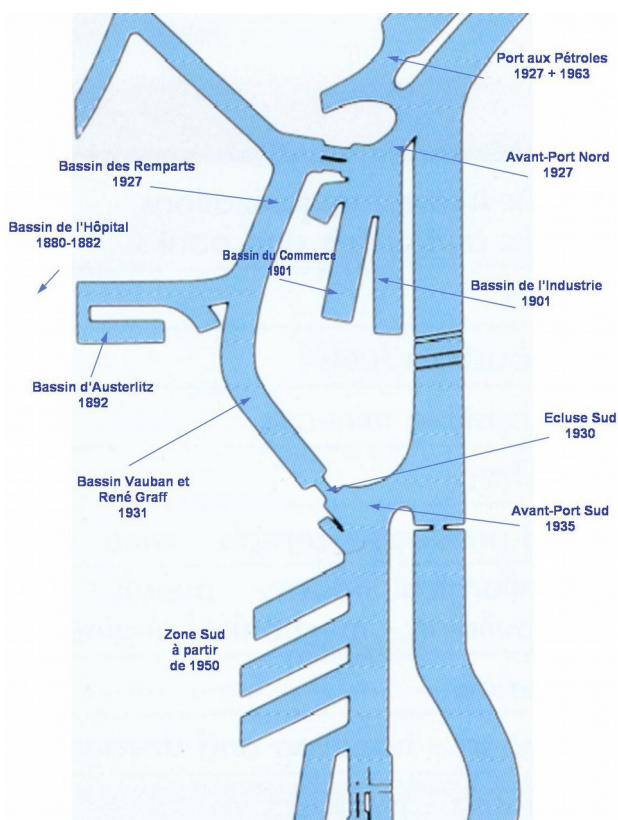


Le port de Strasbourg

Source : <http://strasbourg.-port.fr/>

13 Source : VNF, La politique d'accueil des paquebots fluviaux sur l'axe Rhône Saône, mars 2015

Les bassins du port de Strasbourg



Source : <http://www.strasbourg.port.fr/>

2.4.2 Les grands ports maritimes

Les trois ports maritimes que sont Bordeaux, Marseille et Le Havre ont un statut particulier du fait de leur poids économique et social à l'échelle nationale. Ce sont des établissements publics, avec le statut juridique de « Grand port maritime » (GPM).

Cette appellation leur confère le statut d'établissement public qui exerce ses missions de service public à caractère industriel et commercial. Ils sont chargés de l'ensemble des installations portuaires.

Les GPM ont été créés afin de faire évoluer le statut de « port autonome métropolitain » vers plus de développement durable et vers une privatisation couplée à une ouverture à la concurrence des équipements de manutention. En matière d'organisation, la direction du port est confiée à un directoire, sous le contrôle du conseil de surveillance dans lequel sont représentés l'État, les collectivités locales et le personnel de l'établissement public. Deux entités avec pour but de différencier les missions de gestion et de contrôle.

Le conseil de surveillance est constitué de 3 composantes : des représentants de l'État, des collectivités territoriales, et de la chambre de commerce et d'industrie. Parallèlement, il existe également un conseil de développement qui se compose des entreprises implantées sur le port, des collectivités territoriales, de représentants du personnel et d'un représentant des associations de protection de l'environnement.

Les trois GPM considérés sont aussi des ports pour la croisière fluviale.

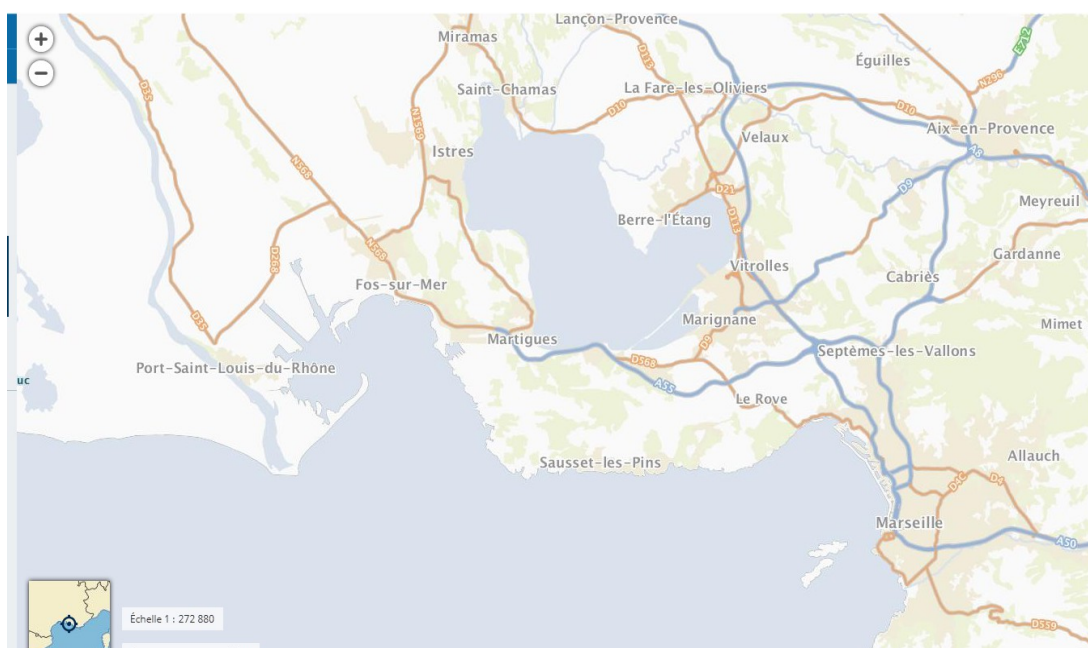
Le port maritime de Marseille

Le port de Marseille est « grand port maritime de Marseille » depuis 2008. Le port de Marseille s'étend sur près de 70 km et 10 400 hectares le long de la Méditerranée, entre les bassins de Marseille, le vieux port, le golfe de Fos-sur-Mer jusqu'à Saint Louis du Rhône.

Le port a confié en 2009, pour une durée de 25 ans, l'exploitation des terminaux de croisières à un groupement d'armateurs constitué de MSC Croisières et de Costa Croisières. Ces compagnies sont représentées sur place par la société Marseille Provence Cruise Terminal (MPCT).

Son activité est largement centrée sur le transport de marchandises. Mais sa vocation d'accueil des bateaux de croisières est confirmée. Un espace d'accueil des croisiéristes a été aménagé au nord du Vieux Port, dans un objectif clair de rapprocher les passagers des croisières du centre-ville.

Le port de Marseille – Fos le long de la Méditerranée



Source : IGN – geoportail

Les petits navires accostent dans le secteur de La Joliette, dans un environnement urbain. Le quai, d'une longueur de 267 m, peut accueillir deux bateaux de moins de 200 m ou des petits paquebots de luxe.

Les plus grands navires, nécessitant un plus fort tirant d'eau et des quais plus longs, sont accueillis sur le môle Léon Gourret, sur des appontements distants de 8 km du centre-ville. Ce terminal peut recevoir 6 navires. L'appontement est plus éloigné que le précédent de la ville et moins intégré à celle-ci du fait de coupures urbaines majeures, comme l'autoroute A55.

Les terminaux d'accueil des croisières dans Marseille



Source : <http://www.marseille-cruise.com/>

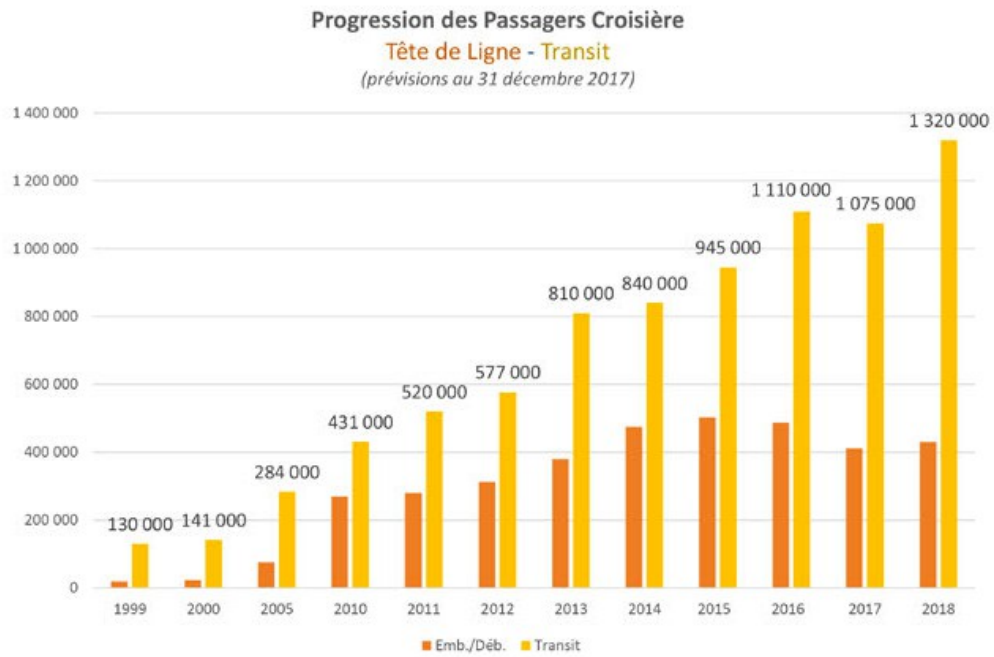
Le terminal Léon Gourret



Source : <http://www.marseille-port.fr>

Ce port est à la fois tête de ligne et port de transit, les deux tiers des passagers passant à Marseille étant en transit. Les perspectives d'évolution restent très optimistes dans ce secteur, le port s'est donné l'objectif d'atteindre 2 millions de croisiéristes en 2020.

Evolution des passagers de croisière sur Marseille



Source : Dossier de presse – Top Cruise 2018 – Marseille Provence Cruise Club

Le port maritime du Havre

Le port du Havre est situé sur le passage entre la Mer du Nord et l'Océan Atlantique. Situé sur la partie méridionale de la commune du Havre (Seine-Maritime), il s'étend sur 8 communes de l'intercommunalité. Il se situe à 1h de Rouen et à 1h30 de l'Île-de-France.

Il est devenu « Grand port maritime du Havre » en 2008.

Le conseil de développement constitue, quant à lui, une instance consultative représentant les milieux professionnels, sociaux et associatifs ainsi que les collectivités locales et leurs groupements.

Accueil des bateaux de croisière au Havre



Source : <http://www.detoursenfrance.fr/>

Le grand port maritime du Havre, avec le grand port maritime de Rouen et le port autonome de Paris, a créé en 2012 Haropa, groupement d'intérêt économique (GIE) qui a comme objectif la formation d'un système portuaire à dimension européenne dans le domaine de l'industrie, de la logistique et du tourisme.

Périmètre de la coordination portuaire Haropa



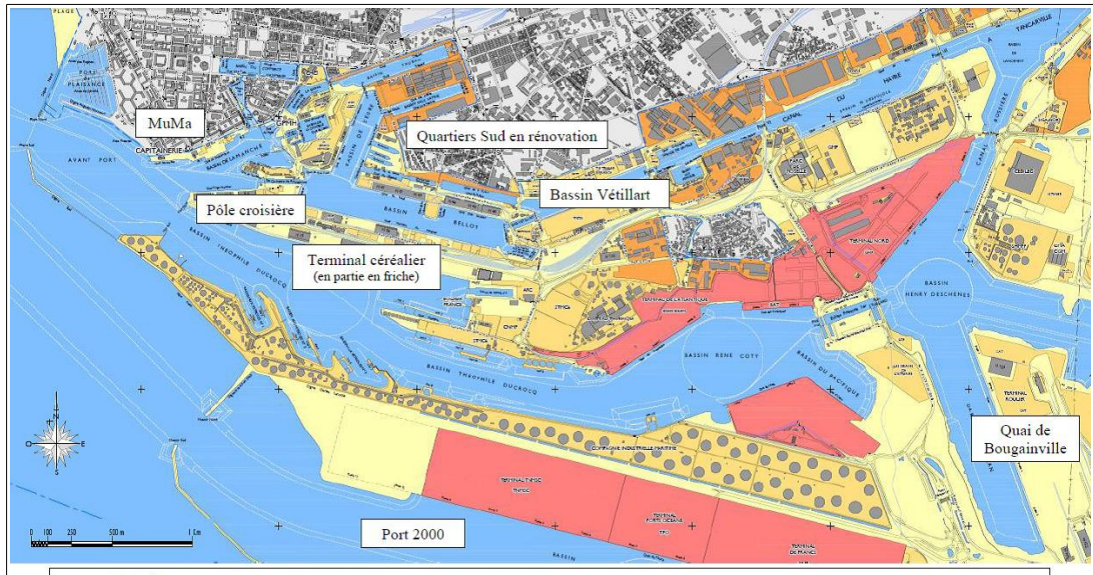
Son activité d'accueil des croisières s'est particulièrement développée lorsque la ville du Havre a été inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO en 2005. Le port du Havre est plus un port intermédiaire qu'un port de tête/fin de ligne. Cette dernière activité ne représente que 2 % des passagers accueillis dans le port.

Source : <http://m.haropaports.com/>

Sur le pôle croisière, deux quais sont dédiés à l'accueil des paquebots durant leur temps d'escale :

- le quai Roger Meunier, d'une longueur de 470 m peut accueillir jusqu'à deux navires ;
- le quai Pierre Callet, d'une longueur de 570 m, il est dédié aux bateaux de croisières en escales et peut accueillir jusqu'à 3 navires.

Le port dans la ville



Source : <http://www.revue-urbanites.fr>

En 2015, le port a accueilli plus de 250 000 passagers, la progression restant constante et le trafic dépassant 300 000 passagers en 2016. Le port du Havre se positionne comme une tête de ligne pour des croisières vers le nord de l'Europe (capitales de la Baltique et fjords norvégiens).

Le port maritime du Bordeaux

Le port de Bordeaux est devenu Grand Port Maritime de Bordeaux en 2008.

Il s'agit d'un port d'entrée dans l'estuaire comprenant 7 terminaux portuaires entre le centre-ville de Bordeaux et le Verdon (port d'entrée dans l'estuaire depuis l'océan) :

- Bordeaux centre-ville (port de la lune) pour les paquebots de croisière (hors les plus grands). Deux quais y sont dédiés aux bateaux de croisières de moins de 255 m ;
- Bassens rive-droite accueille également les paquebots (si le port du Verdon est saturé) et le petit vrac ;
- Pauillac accueille des paquebots fluviaux et des activités de fret. Il existe un projet de création d'un nouveau ponton d'ici à 2020, dédié aux bateaux de croisière ;
- le Verdon, à l'embouchure de l'estuaire est un terminal à conteneurs, qui accueille des bateaux de croisière. Sur ces appontements, les longueurs des bateaux ne sont pas limitées ;
- Grattequina (Bassens rive gauche), la presqu'île d'Ambès, en rive droite, Blaye sont dédiés au trafic de marchandises et de matière première.

Les terminaux portuaires sur l'agglomération de Bordeaux



Source : <http://www.bordeaux-port.fr>

Le port de Bordeaux se positionne plutôt comme un port d'escale que comme un port de tête/fin de ligne. Il est en fait un port de repositionnement (entre les croisières vers le Sud et celles proposées vers le Nord), de fait les escales peuvent y être plus longues.

À Bordeaux, deux quais sont dédiés aux bateaux de croisière avec un tirant d'air maximal de 49 m et un tirant d'eau max de 7,50 m. Ils se trouvent en plein cœur de ville, ce qui est un atout pour attirer et fidéliser les compagnies et les amener à venir avec de plus en plus de bateaux.

En 2016, le port a pu accueillir 50 escales, contre 35 en 2015, soit 32 000 passagers.

45 paquebots sont attendus sur 2018, pour un total de 75 journées à quai, la plupart des navires restant pour deux jours à Bordeaux centre. Le nombre de croisiéristes attendus devrait être en forte progression grâce à la présence cette année de plus grosses unités au Verdon (environ 35 000 passagers prévus en 2018 contre 28 000 en 2017)¹⁴.

Les terminaux portuaires sur Bordeaux



Photos : Cerema

¹⁴ Source : <http://www.bordeaux-port.fr>

2.5 Les acteurs des excursions et des escales

Les acteurs des croisières sont multiples et différent entre le fluvial et le maritime. On pourra se reporter aux organismes de référence (comme VNF pour le tourisme fluvial ou les clubs de croisière pour le tourisme maritime) pour en avoir une vision complète.

Il faut en outre garder en mémoire que les croisiéristes et personnels à bord font également partie du panorama des acteurs, non liés spécifiquement quant à eux au territoire accosté.

2.5.1 Lien port/appontement – territoire : qui fait quoi ?

Les **gestionnaires des sites d'escale** assurent l'exploitation et l'entretien des escales, ce sont principalement les gestionnaires de réseaux mais également les ports intérieurs ou des collectivités locales.

Sur l'axe Rhône Saône, les paquebots fluviaux doivent accoster sur les appontements dédiés et non privés, donc gérés par VNF ou la CNR. Il a été également mis en place le principe d'arrêtés préfectoraux d'embarquement et de débarquement des passagers sur chaque site.

De fait, VNF ou la CNR sont les maîtres d'ouvrages des nouveaux appontements, dont le financement est assuré par ces organismes à hauteur de 50 %. Ce financement est complété par les collectivités et l'État. Ils en assurent également la maintenance et la gestion.

Le port de **Strasbourg** sur la frontière avec l'Allemagne est port autonome depuis 1926 et gère de fait le domaine public fluvial qui le concerne.

Les **acteurs qui organisent l'offre touristique** sont multiples :

- les institutionnels du tourisme comme les comités régionaux de tourisme, les comités départementaux du tourisme, les offices de tourisme dont le rôle est de faire connaître la destination et de mettre, parfois, en relation les compagnies avec les prestataires touristiques du territoire comme les guides ;
- les tours-opérateurs assurent l'organisation des excursions, la promotion et la commercialisation des croisières ;
- Les agences réceptives et autocaristes à qui sont souvent délégués la réception et la gestion des clients aux escales ;
- les entreprises de catering qui assurent à bord la livraison de la nourriture, des boissons... ;
- les services extérieurs qui assurent la livraison en carburant ainsi que les services variés de type blanchisserie, maintenance des bateaux...

2.5.2 Les acteurs du tourisme fluvial

On distingue trois types d'organisation de ces prestations de visites :

- les **armateurs tours-opérateurs** sont propriétaires des bateaux et commercialisent eux-mêmes les circuits et excursions. Il s'agit par exemple de CroisiEurope (compagnie française) ou A Rosa (compagnie allemande). Elles peuvent passer aussi par des agences réceptives¹⁵ ou des tours opérateurs pour augmenter la fréquentation du paquebot. Ces dernières peuvent également émettre des suggestions pour les excursions.

Les armateurs tours-opérateurs font appel à des agences réceptives locales, des offices du tourisme, des guides locaux pour l'organisation locale des excursions.

- Les **armateurs** sont les sociétés propriétaires des bateaux qui ne commercialisent pas les séjours à bord de ceux-ci. La commercialisation passe par des tours-opérateurs qui choisissent majoritairement les excursions. Ceux-ci peuvent passer par des agences réceptives pour s'occuper de la logistique des excursions à terre mais certains tours-opérateurs possèdent leurs propres autocars servant à l'acheminement des passagers et aux excursions.
- Les **compagnies tours-opérateurs** sont des tours opérateurs qui ont investi dans un bateau et le commercialisent. Elles font appel à des agences réceptives, des autocaristes, des guides pour le déroulement des excursions. Certains tours-opérateurs possèdent leurs propres autocars servant à l'acheminement des passagers et aux excursions.

2.5.3 Les acteurs du tourisme maritime

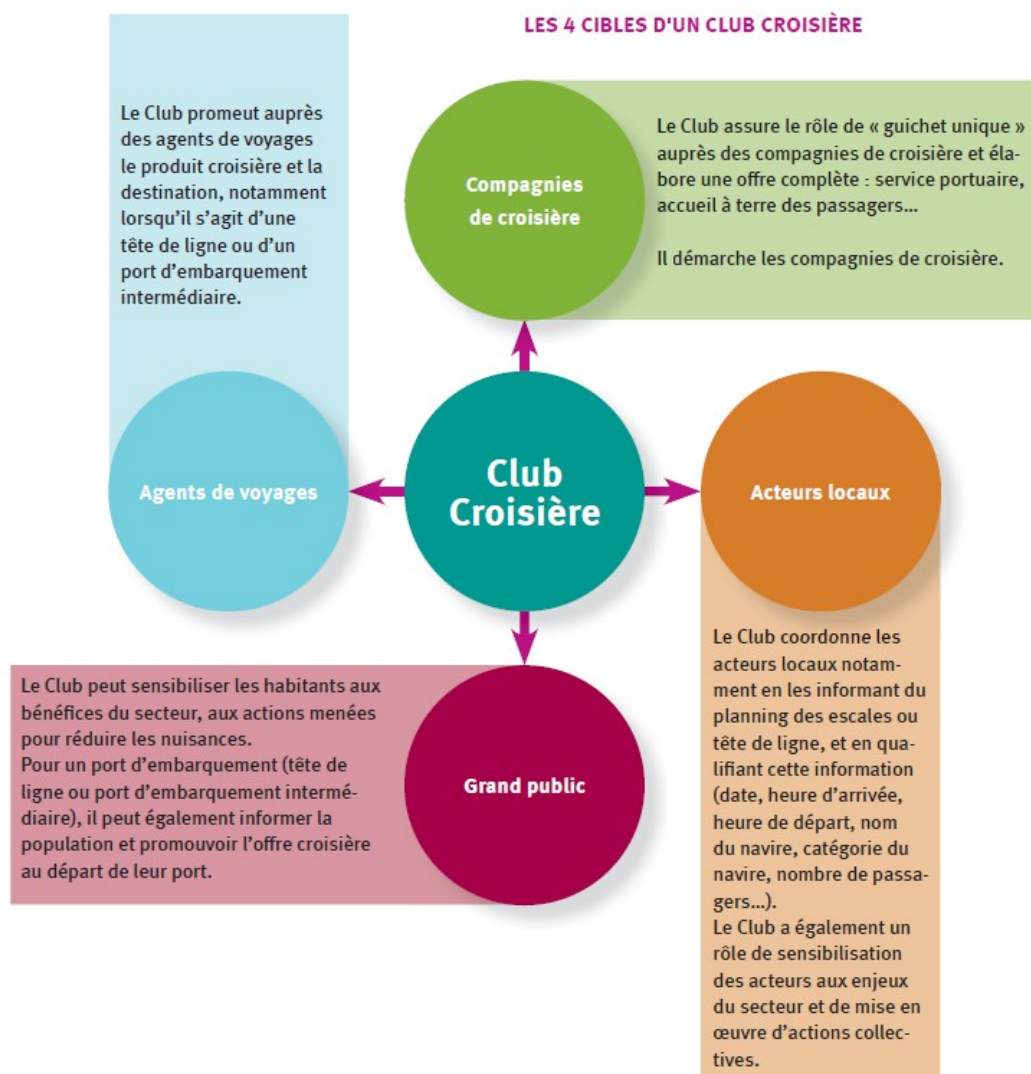
Dans le tourisme maritime, les excursions sont organisées de manière similaire. On peut noter la présence d'un regroupement d'acteurs spécifique, sous la forme de clubs¹⁶ présent dans la plupart des grands ports maritimes. Ils associent les responsables professionnels et institutionnels pour diffuser l'information sur le marché des croisières et attirer dans les ports les navires. Leur rôle est d'élaborer de véritables stratégies d'entrée et de développement du marché.

Ils sensibilisent également les responsables économiques et acteurs politiques locaux sur les enjeux économiques des croisières afin de les convaincre de réaliser les infrastructures portuaires nécessaires et d'améliorer les conditions d'accueil en escale (en organisant des navettes de bus par exemple).

¹⁵ Les agences réceptives sont des agences de voyages qui réalisent des forfaits à la demande de ses clients, ou/et peut aussi avoir une activité de voyageur.

¹⁶ Source : Conseil national du Tourisme, Essor prometteur des croisières en France, 2010

Les 4 cibles d'un club croisière¹⁷



Le Club de la Croisière de Marseille

Le club de la croisière de Marseille a été créé en 1996 à l'initiative de la chambre de commerce et de l'office de tourisme. Il regroupe aujourd'hui plus de 40 professionnels et organisation du commerce local et des villes voisines. Il fonctionne comme un interlocuteur unique des compagnies en matière d'organisation et de coût de l'ensemble des prestations.

Il est initiateur d'une démarche de promotion du territoire de Marseille-Provence et constitue le guichet unique des professionnels de la filière et l'interface de médiation pour assurer le bon déroulement des escales, en particulier au niveau de l'accueil des passagers.

Des musées et des commerces situés à proximité du port de La Joliette sont aussi partenaires du club ainsi qu'une société d'avitaillement, de logistique et de distribution alimentaire et un autocariste.

¹⁷ Source : Atout France, La croisière dans le monde – marchés, acteurs, tendances et enjeux, 2011

Le club croisière du Havre

Par l'intermédiaire d'un club croisière constitué en 2012, l'office de tourisme a construit des partenariats avec des acteurs locaux.

Au premier niveau on trouve les associations de commerçants du Havre, restaurateurs, musées, centres culturels. Ces partenariats ont permis d'orienter les croisiéristes vers des acteurs économiques, ce qui a encouragé la croissance de la fréquentation notamment des musées.

Au deuxième niveau, se trouvent les opérateurs de tourisme et d'excursions. Plusieurs agences travaillent directement avec l'office de tourisme pour l'accompagnement des passagers et pour l'élaboration d'excursions régionales.

Enfin, sont associés les opérateurs de transports assurant soit des excursions vers des sites touristiques, voire jusqu'à Paris, soit gérant le réseau de transport en commun de la ville.

L'association « Cruise Bordeaux »

Afin de développer l'accueil des touristes de croisières, le Grand Port Maritime de Bordeaux a mis en place l'association « Cruise Bordeaux »¹⁸ en partenariat avec les acteurs des croisières. Y participent, outre le port, la ville de Bordeaux, la communauté de communes de la pointe du Médoc (CCPM), la chambre de commerce et d'industrie de Bordeaux (CCIB), les offices de tourisme de Bordeaux Métropole, le Syndicat mixte pour le développement durable de l'estuaire de la Gironde (SMIDDEST), les agences réceptives, des opérateurs de transports et des commerçants.

Son objectif est de valoriser l'offre touristique de la destination « Bordeaux », de faciliter l'organisation des escales le long de l'estuaire de la Gironde, de la Garonne et de la Dordogne. Les compagnies de croisières y trouvent toutes les informations techniques et touristiques nécessaire à la planification des escales maritimes et fluviales.

18 Voir : <https://www.cruise-bordeaux.com/fr/>

3. Portraits des touristes et activités en escale

3.1 Les touristes fluviaux

Le tourisme fluvial se démocratise lentement, avec la circulation de bateaux moins haut de gamme, à destination de la clientèle française qui en était relativement exclus jusqu'à présent¹⁹. De fait, l'offre à destination de la clientèle française concerne des produits de gamme moyenne, avec du « tout inclus » à bord.

Le tourisme étranger est plus haut de gamme, comporte des excursions facultatives et offre parfois des prestations à la carte commandées lors de la croisière auprès du personnel navigant. Souvent la croisière se déroule en langue étrangère.

La clientèle des paquebots de croisière reste plutôt étrangère, au 3/4 sur l'axe Rhône Saône en 2015 par exemple²⁰, le prix des croisières se situant entre 900 et 3 000 €/semaine/pers. Il s'agit de personnes du troisième, voire du quatrième âge, même si l'offre de croisières thématiques (notamment sportives) permet de rajeunir cette clientèle. Les offres pour ces voyages combinent navigation et visites des territoires entre Chalon sur Saône et Arles.

Deux nationalités²¹ dominent le marché, les Anglo-saxons et les Allemands. Seule la société CroisiEurope affiche une clientèle française majoritaire à bord, car elle propose une offre moyenne gamme.

On note également la présence importante de « répétiteurs », des touristes qui réalisent la même croisière plusieurs fois, d'où l'importance de la variété des excursions offertes dans les ports d'escale.

3.2 Les touristes maritimes

La clientèle européenne connaît une croissance forte, notamment au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie et en Espagne²².

La moyenne d'âge des touristes maritimes est plus faible que celle des touristes fluviaux et se situe autour de 50 ans.

En outre, on assiste à une large démocratisation de ce type de voyage. Les moyennes ou basse gamme représentent actuellement la majorité du marché.

Dans le port du Havre, les Allemands ont représenté près de la moitié des croisiéristes en escale sur le port du havre en 2015, suivi des Britanniques et des Américains.

19 Source : VNF, L'évolution des produits fluviaux sur l'axe Rhône Saône, mars 2015.

20 Source : VNF, La politique d'accueil des paquebots fluviaux sur l'axe Rhône Saône, mars 2015

21 Source : VNF, les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique, décembre 2014.

22 Source : Atout France, La croisière dans le monde – marchés, acteurs, tendances et enjeux, 2011

À Marseille, la clientèle est majoritairement internationale et composée d'Américains, d'Allemands, de Britanniques, d'Italiens et d'Espagnols.

À Bordeaux, la clientèle est aussi majoritairement internationale et composée d'Américains, d'Allemands, de Britanniques. Les touristes asiatiques (Chinois majoritairement) sont de plus en plus nombreux depuis 2 à 3 années.

Il s'agit d'un tourisme de moyenne et haut de gamme.

3.3 Les personnels à bord

La taille des navires, maritimes notamment, a pour conséquence la présence importante de personnel permanent à bord. Cette population peut représenter entre un quart et la moitié du total des passagers du paquebot (entre 300 et 2 000 personnels d'équipage par navire pour les croisières maritimes).

Ces personnes peuvent être amenées à passer une partie de leur temps libre à terre, même si elles ne profitent pas des excursions organisées pour les passagers.

Dans le port du Havre, l'office de tourisme s'interroge sur une meilleure prise en compte de ces personnels dans le terminal de croisière, par la construction d'un espace dédié par exemple.



Le Havre Seamen's Club offre un service d'accueil des marins et des gens de mer (personnels d'équipage) pour les navires de commerce mais aussi pour les navires de croisière.

Le port de Marseille offre un espace de détente dédié à l'équipage où le personnel a accès gratuitement à internet.



Photo : Cerema

3.4 Les types d'excursions

Les prestations en tourisme peuvent se décliner sur 2 gammes²³ :

- les produits « all inclusive » : cette gamme concerne les unités de luxe, les excursions et l'acheminement des passagers sont en général inclus dans le prix de la croisière ;
- les prestations à la carte : à bord des bateaux plus anciens et donc moins équipés, les excursions sont généralement optionnelles et vendues à bord. Le prix moyen de ces excursions est d'environ 35 €/pers. L'organisation de ces excursions est plus complexe pour les agences réceptives et les tours-opérateurs, car le nombre excursionnistes est souvent connu seulement 24h en avance. C'est dans un délai très court que doivent être contactés les compagnies de cars, les guides... pour assurer la commande.

Pour répondre aux besoins d'une clientèle d'habitues l'offre d'excursions est régulièrement modifiée et complétée par des propositions de croisières thématiques (gastronomiques, sportives, bien-être, musicales...). À Bordeaux, est proposée la visite des synagogues, des sorties sur le patrimoine. Les croisiéristes haut de gamme à Marseille peuvent se voir proposer des visites chez l'habitant, des cours de cuisine ou d'aquarelle ou un survol en avion.

Les excursions peuvent pénétrer plus ou moins loin dans l'hinterland du port, en fonction du temps d'escale et de l'objectif de la croisière.

Les excursions offertes depuis le port du Havre

Le premier niveau de visite se situe avec la découverte de la ville du Havre, inscrite au patrimoine mondiale de l'humanité et berceau de l'impressionnisme.



Le deuxième niveau de visite et d'excursions concerne la région Normandie. Les sites de la côte d'Albâtre, la ville de Rouen, les falaises d'Etretat et de Fécamp, la cité de Honfleur et le village de Giverny constituent les principales destinations situées à moins de 2 h du port.

Le troisième niveau d'excursion est proposé par le label « le Havre, porte Océane de Paris ». Paris est le produit phare de l'escale des croisiéristes.

Un temps moyen d'environ 10h permet d'accéder à la capitale, avec un circuit rapide sur les lieux emblématiques.

²³ Source : VNF, les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique, décembre 2014.

Les excursions offertes depuis le port de Marseille

Le port de Marseille est présenté comme la porte d'entrée de la Provence.

Les lieux de destination sont les principales villes touristiques de la région (Marseille, Aix-en-Provence, Arles et Avignon). Le Lubéron, les Baux-de-Provence, les Calanques, Cassis, Aubagne, Châteauneuf-du-Pape et le Pont du Gard sont également visités.

Les excursions urbaines sont proposées en bus panoramiques ou à pied et durent entre 3 et 5h. Sur la journée il est proposé des visites couplées de plusieurs villes.

Les visites des Calanques ou des régions plus lointaines de Provence durent entre 7 à 8h. Les excursions proposées sont variées, elles peuvent se réaliser en cars privés mais aussi en vélos électriques, voire en VTC pour des visites organisées à la carte.

L'organisation des excursions sur Bordeaux

À Bordeaux, l'organisation des excursions dépend des lieux d'escale dans le port, dépendant eux-mêmes des marées. Généralement les durées d'escale sont de 24 à 48h, mais certains ne restent que 12h.

De fait, un bateau ne pouvant accéder au centre-ville débarque ces passagers sur le port du Verdon. Une partie d'entre eux part en bus vers les vignobles (par exemple), une autre est conduite en car à Bordeaux. Lorsque la marée le permet le bateau rejoint le centre-ville d'où il récupère les touristes ayant visité la ville et où ils rejoignent les autres cars d'excursionnistes.

Les excursions proposées concernent : la ville de Bordeaux classée à l'UNESCO, les vignobles du bordelais (Médoc, Saint-Emilion), le bassin d'Arcachon avec la dune du Pilat, et Soulac.

Les temps d'escale sont de l'ordre de 12h avec des excursions durant de 4 à 5h. Si le temps d'escale inclut une journée pleine, l'excursion pourra proposer sur cette journée un circuit touristique complet comprenant la ville, les vignobles, ou la ville – le bassin d'Arcachon...

À **Strasbourg**, les temps d'escale sont très variables mais, en moyenne, ils se situent autour de 17 heures. L'offre d'excursion ne doit pas dépasser 4 heures car tous les repas sont pris à bord des navires. Exceptionnellement, lors des fêtes de fin d'année, certains navires restent plusieurs jours à quais et servent d'hôtels flottants.

À **Avignon**, l'offre d'excursion ne dépasse pas 4 heures car tous les repas sont pris à bord des navires. Exceptionnellement, lors des fêtes de fin d'année, les navires restent plusieurs jours à quais et servent d'hôtels flottants.

Les principaux lieux visités sont Avignon, Arles, Uzès, le Pont du Gard, le Lubéron, les Baux de Provence, la grotte Chauvet et les gorges de l'Ardèche. Les lieux classés à l'Unesco et à forte valeur patrimoniale sont considérés comme incontournables.

3.5 Les visites libres

Dans tous les cas les croisiéristes peuvent choisir d'aller se promener par leurs propres moyens dans la ville où le bateau fait escale.

La part des excursionnistes baisse au profit des visiteurs « libres » partout du fait d'une facilité d'organisation de ces visites qui peuvent être facilement auto-organisées grâce à internet mais aussi aux conditions d'accueil et de sécurité des villes escales. La visite des lieux emblématiques et les achats sont les principales activités qui s'offrent à eux. La prise en compte du temps de déplacement est à envisager avant tout départ, car les villes-port sont très attractives et génèrent un trafic routier important, or contrairement aux excursions organisées par la compagnie, le bateau n'attend pas les passagers ayant choisi de s'organiser eux-mêmes.

Il est à noter qu'en moyenne 15 % des croisiéristes n'achètent pas les excursions proposées par les opérateurs. Ces touristes peuvent rester sur les bateaux, c'est souvent le cas pour les croisières maritimes du fait du nombre d'activités annexes à bord.

À **Strasbourg**, 20 % des croisiéristes préfèrent les visites libres et 10 % restent à bord pour participer à diverses animations ou se reposer.

À **Marseille**, le nombre de passagers optant pour des visites libres tend à augmenter, c'est le cas d'environ 35 % des croisiéristes en 2016.

Il est à noter l'existence d'excursions organisées en dehors des circuits conventionnels, offertes par des opérateurs via des sites internet sans lien avec les offres des clubs de croisières, des organisateurs de croisières et des offices de tourisme.

À **Bordeaux**, 50 % des croisiéristes n'achètent pas d'excursion ou de prestations à l'avance. 25 % optent pour des visites libres (ou restent à bord), 25 % achètent une excursion au dernier moment. Dans le premier cas, ils vont visiter la ville à pied et faire des achats de souvenirs, principalement du vin.

4. Stratégies nationales et locales pour l'accueil des croisiéristes / transports locaux

4.1 Stratégie de l'État

Dans le rapport de la mission Jacques Maillot daté de 2015²⁴, l'État affiche clairement l'ambition de devenir la porte d'entrée en Europe des croisiéristes chinois et la première destination au départ des croisières.

Il acte une activité en croissance mais un potentiel très sous-exploité. Les propositions d'amélioration sont de différents ordres. Sur la thématique concernée ici, il est recommandé de créer des infrastructures permettant un accueil de qualité, ce qui

24 Ministère des affaires étrangères et du développement international, Mission Jacques Maillot – Comment faire de la France l'une des premières destinations mondiales de croisières (maritimes et fluviales) ?, novembre 2015.

inclut des espaces commerciaux et de promotion, avec notamment des taxis et des espaces de stationnement sécurisés et aux capacités suffisantes.

Pour concrétiser ces objectifs, en 2014, VNF, le comité des armateurs fluviaux (CAF), Haropa Ports de Paris Seine Normandie et la Compagnie Nationale du Rhône ont signé une charte de partenariat²⁵ pour développer le tourisme fluvial, sous le haut patronage du Secrétaire d'État au commerce extérieur, à la promotion du tourisme et aux Français de l'étranger et du Secrétaire d'État aux transports, à la mer et à la pêche.

Son objectif est de valoriser la filière à l'échelle nationale et au niveau local dans les territoires. Les signataires se sont engagés à décliner la charte localement sous la forme d'un plan opérationnel par bassin.

La charte concerne :

- la valorisation de l'activité du tourisme fluvial
 - Contribuer à redynamiser les études sectorielles en y associant les acteurs et parties prenantes concernées pour assurer la bonne efficacité des études produites (notamment le renouvellement de l'Observatoire national du tourisme fluvial).
 - Réaliser une comparaison européenne des bonnes pratiques en termes de services aux escales pour l'activité croisières et, ainsi, pouvoir adapter au mieux le niveau d'équipements.
 - Contribuer activement aux rencontres professionnelles Tourisimes & Territoires organisées par VNF de façon bi-annuelle tant dans la définition des programmes que pour la mobilisation des acteurs.
- Le développement et l'optimisation des appontements dédiés à la croisière
 - Établir un bilan global du modèle économique de la croisière fluviale pour les acteurs, les territoires et les opérateurs en vue de leur déploiement sur les sites pertinents.
 - Inciter les acteurs à définir conjointement les besoins et les programmes d'action pertinents à mettre en place pour développer la croisière fluviale sur chaque bassin.
 - Accompagner les bassins d'activités dans la mise en œuvre de l'application Gescales (application de réservation d'escales en ligne initialement mise en exploitation par VNF sur l'axe Rhône-Saône). Le CAF s'engage à encourager et faciliter sa mise en œuvre auprès de ses adhérents et des acteurs concernés comme les collectivités.
- La réglementation et la tarification
 - VNF, qui a la mission d'assurer la préparation des règlements particuliers de police, s'attache à mettre en place des dispositifs permettant d'assurer leur suivi et mise à jour régulière en associant, dans les instances existantes, les usagers et en recueillent leurs remarques.
 - Favoriser l'interopérabilité des données avec les acteurs intervenant dans la gestion des itinéraires, voire de participer à la mise en œuvre de portails communs de l'offre notamment sur l'axe Seine en coordination avec Haropa. CNR s'engage à déployer le système automatique d'identification (AIS) pour optimiser la gestion du trafic et le niveau de service

²⁵ Source : *Signature d'une charte en faveur du tourisme fluvial depuis le salon des maires et des collectivités locales*. Communiqué de presse du 26 novembre 2014, VNF, CAF Haropa, CNR

offert aux navigants de Lyon à la Méditerranée. Elle favorisera également l'interopérabilité et l'échange de données avec les acteurs.

- VNF et le CAF établiront le cahier des charges d'une expérimentation visant au développement d'une tarification « au réel » de l'activité promenade permettant une optimisation du dispositif en cohérence avec l'activité des bateaux et les besoins de l'infrastructure.
- Tourisme et développement durable
 - Mettre en place des actions communes afin d'accompagner les opérateurs et les territoires d'accueil vers un mode de fonctionnement plus éco responsable.

4.2 Stratégie des ports

Les grands Ports maritimes ont réalisé chacun un projet stratégique 2014-2019, permettant d'afficher leurs ambitions. Le port autonome de Strasbourg a quant à lui produit un projet sur 2020.

Les documents sont essentiellement centrés sur les activités de transport de marchandises.

Sur **Bordeaux**²⁶, une réflexion est en cours pour la création d'un terminal de croisière à Pauillac, ce qui améliorerait les conditions d'accueil des touristes. Ce projet à l'horizon 2020 devrait permettre d'accueillir des bateaux faisant jusqu'à 340 m de long, soit 99 % des navires de croisières en service.

Strasbourg²⁷ a une réflexion assez globale et vise à agir en acteur dynamique de l'activité touristique fluviale.

« Dans sa forme actuelle, cette activité du Port autonome arrive probablement à un stade de saturation. Une augmentation significative du nombre de passagers transportés passera donc par le développement de nouvelles activités :

- mise en place de navettes urbaines, avec instauration de lignes régulières qui en feront un véritable acteur du transport urbain,
- instauration de trajets et circuits hors des limites de la Ville,
- création de manifestations ou événements fluviaux, avec proposition de services ou activités annexes.

Là encore, des objectifs quantifiés sont fixés :

2006	2010	2020
670 000	800 000	900 000

En tout état de cause, pour l'activité actuelle comme pour de nouvelles activités, l'accroissement du nombre de passagers doit s'accompagner d'une amélioration continue de la qualité de service. »

26 Source : Grand Port Maritime de Bordeaux, *projet stratégique 2014-2019*, 2014.

27 Source : Port autonome de Strasbourg, *Le Projet d'Entreprise du Port autonome de Strasbourg 2020*

Au Havre²⁸, le projet stratégique 2014 / 2019 a été approuvé par le conseil de surveillance du port le 26 juin 2015. Le positionnement stratégique du trafic maritime du Havre se répartit sur trois familles :

- Le conteneur et la logistique ;
- Les filières industrielles (vracs liquides et solides, véhicules, colis lourds...) ;
- Les passagers (croisière et Transmanche) ;

et est construit autour de 5 thématiques :

- Le positionnement stratégique du port et la politique de développement ;
- Les dessertes du port et la politique volontariste en faveur de l'intermodalité ;
- La politique d'aménagement et de développement durable ;
- La performance de l'exploitation portuaire ;
- La trajectoire économique et financière.

Les trafics des passagers sont répartis en deux segments distincts :

- la croisière, en croissance soutenue depuis quelques années, présente encore des perspectives de développement intéressantes. Des actions collectives de promotion dans le cadre du partenariat avec la CCIH, la ville du Havre et la CODAH, ainsi qu'une optimisation des conditions d'exploitation constituent un accompagnement nécessaire à cette croissance ;
- Le Transmanche est une activité importante pour le territoire mais soumise à une forte pression économique. Les perspectives sont stables avec l'engagement de Brittany ferries mais nécessitent une vigilance quant à l'évolution du marché.

Enfin, le renforcement de la dynamique ville-port s'inscrit dans cette volonté de donner une autre place au port et à ses activités dans la ville. Cette perspective s'appuie sur de nombreux partenariats de projets (Port center, quai de Southampton...) dont le 500^e anniversaire de la création du port du Havre a constitué un temps fort en 2017.

28 Source : projet stratégique 2014-2019 Haropa- Le Havre.

La stratégie du port de Marseille en ce qui concerne les croisières²⁹ se déploie selon deux axes.

Le premier vise à mieux satisfaire les compagnies de croisières, pour cela le port à travailler à :

- l'adaptation du port pour recevoir des paquebots plus grands ;
- au développement des installations de réparation navale pour l'entretien périodique ou pour procéder à des réparations d'urgence.

Le deuxième axe cherche à offrir l'excellence aux croisiéristes par un accueil irréprochable, en particulier en matière de :

- diminution du temps d'attente ;
- formation des chauffeurs ;
- qualité des bus ;
- lieux de stationnement réservés aux autocars.

L'objectif est, d'ici 2020, de poursuivre l'augmentation du nombre de passagers accueillis. Les efforts sont portés sur l'accueil des croisières dite « tête de ligne » qui sont davantage rémunératrices pour le port et la ville.

4.3 Stratégies des villes portuaires

La proximité entre le port et le centre-ville détermine leur relation.

Pour accueillir les plus gros bateaux, des tirants minimums sont nécessaires, ce qui parfois éloigne les ports d'accueil des centres-villes, notamment pour les flux maritimes. Les ports fluviaux sont soumis aux contraintes urbanistiques d'aménagement des quais.

Ainsi à Avignon, les quais se situent à 150 m des remparts et les passagers accèdent à pied en ville par une liaison piétonne. Bordeaux et Marseille disposent d'une configuration assez proche, le port de la lune à Bordeaux et le quai de La Joliette à Marseille (accueillant les petits navires) sont en centre-ville ancien. Les installations sont minimales afin d'assurer une intégration parfaite à la ville. Cette disposition est idéale mais ne peut convenir pour les gros paquebots de plus de 250m.

Cette intégration de proximité implique un aménagement très urbain de l'apportement.

À **Avignon comme à Bordeaux**, il n'y a pas de guichet d'accueil spécifique (hall, abris, guichet, toilettes...) à quais pour les croisiéristes qui ont un accès direct au centre-ville. Les quais sont intégrés à l'environnement urbain : le terminal de croisière n'est pas signalé clairement, seul un panneau d'informations touristiques est positionné sur le quai.

Néanmoins, pour les croisières maritimes, comme à **Bordeaux**, en application du code international pour la sécurité des navires et des installations portuaires, une zone de libre circulation à terre doit être délimitée pour les navires. Dans le cas de quais en milieu urbain intégré (port non fermé), elle se matérialise par des barrières dont les limites sont fixées en fonction du niveau de sécurité à attendre (elles sont définies par le commandant du port).

²⁹ Source : projet stratégique 2014-2018 Marseille-Fos

L'agent maritime doit faire appel à des sociétés de gardiennage pour contrôler l'accès à cette zone.



Photo : Cerema

Les plus gros bateaux sont accueillis dans les parties industrielles et commerciales, là où les longueurs et les tirants d'eau sont suffisants. Ces places sont distantes de plusieurs kilomètres du centre-ville, de 2km au Havre jusqu'à 83 km à Bordeaux (embouchure de l'estuaire de la Gironde). L'environnement reste industriel et les délais d'accès au centre-ville peuvent être longs (jusqu'à 2h pour Bordeaux).

À **Marseille**, comprenant l'enjeu de la première impression de la ville sur le croisiériste et la nécessité de retombées positives des croisières pour les habitants, le port et la ville ont travaillé ensemble à la rédaction d'une charte autour de l'industrie, des croisières et du commerce. Le développement des synergies entre la ville et le port se traduit par une porosité croissante de la ville avec le port. Ainsi, les quartiers portuaires de La Joliette et d'Arenc font l'objet de projets d'aménagements mêlant habitations, bureaux, commerces et espaces verts.

Strasbourg est un cas différent puisque le Rhin assure la frontière avec l'Allemagne et de ce fait la ville s'est développée à distance de celui-ci. C'est après la guerre de 1870 et le rattachement politique et administratif de l'Alsace à l'Allemagne que le port quitte par étapes la rivière Ill dans Strasbourg pour le Rhin. À partir des années 1950, des aménagements vont chercher à relier la ville et le port. Aujourd'hui, la césure encore visible doit être effacée par un processus d'intégration en cours se traduisant par la construction de bâtiments commerciaux, de logements, d'espaces verts et de loisirs.

Enfin, ports et villes travaillent maintenant ensemble, car les ports sont devenus des atouts grâce aux croisières. Les friches font place, lorsque cela est possible à des fronts de mer aménagés où commerces et musées se côtoient et donnent une nouvelle vie aux bâtiments portuaires, à Marseille notamment mais aussi au Havre. Cette intégration de la ville et du port se matérialise aussi par la construction de nouveaux quartiers multifonctionnels à Marseille et à Strasbourg.

Au Havre, un « Port Center » a été créé en 2013 par la Communauté de l'Agglomération havraise, la commune du Havre, le port du Havre, la chambre de commerce et d'industrie, et l'Union Maritime et Portuaire du Havre. Le port center est un concept développé par l'AIVP (réseau mondial des villes portuaires). À noter que l'AIVP a édité un guide opérationnel détaillant les différentes étapes pour mettre en place un Port Center, disponible sous : <http://www.aivp.org/portcenter-network/how-can-we-assist-you/the-operational-guide/>.

Il a pour ambition d'expliquer le port actif aux citoyens et habitants de la place portuaire. Le Port Center est un lieu d'éducation, d'interprétation et de rencontres permettant à tous les publics de découvrir le milieu portuaire et industriel dans toute sa diversité. C'est aussi un projet fédérateur pour la communauté industrielle et portuaire, une réponse au besoin croissant d'ouverture citoyenne et un instrument de mise en valeur des retombées économiques et des potentialités en termes d'emplois pour le territoire.

Des visites et des expositions sont organisées régulièrement.

Source : <http://lehavreportcenter.com/>

5. Vers un aménagement de qualité des ports et espaces d'accueil

La première préoccupation des acteurs de la croisière est la gestion du temps. Les escales peuvent être de courte durée et les passagers des navires doivent parvenir le plus rapidement possible sur leurs lieux de visites.

Pour être attractives, les escales intermédiaires doivent généralement :

- offrir une très bonne qualité d'offres en matière d'excursions ;
- disposer de sites attractifs à proximité : les distances entre l'appontement et des sites visités ne dépassent généralement pas une heure de trajet ;
- présenter des services d'accueil aux croisiéristes : sécurité du lieu d'embarquement et de débarquement, chemin piétonnier, abris pour attendre, éclairage, signalétique, commerces et services (banques, poste, pharmacie) ;
- offrir des lieux de stationnement dédiés aux autocars de croisières ;
- offrir un dispositif assurant la sécurité des navires aux amarrages ;
- assurer les services nécessaires aux bateaux : eau, gestion des déchets...

Pour capter la clientèle individuelle désirant réaliser des visites libres, des équipements peuvent être utilement mis en place, ceci représente autant de retombées économiques potentielles liées aux passagers.

5.1 L'information avant et pendant le voyage

Ces informations restent un vecteur important d'attractivité : elle doit comporter un volet transport afin que les touristes soient rassurés sur la simplicité d'accès et de visites dans le temps qui leur est imparti.

Les offices de tourisme sont des relais d'informations, à bord et dans les villes. En effet il est possible, dans la limite des places disponibles de réserver une excursion sur le bateau auprès du personnel de la compagnie ou d'un représentant de l'agence réceptive locale appelé « hospitality desk », ou « shorex desk », cruise director (à bord des navires fluviaux)... Il monte à bord le temps de l'escale généralement, voire sur la première demi-journée selon la durée de cette escale.

Il communique des informations sur les excursions, les visites de la ville, les ouvertures de musées, la vie locale, les modes de déplacements pour les visites libres, les tarifs des tours-opérateurs et des taxis. Il peut également réaliser des réservations de circuits, de taxis... Il distribue des documents papiers, plans...

Cette représentation est demandée parfois par les compagnies car l'équipage ne connaît pas le détail de la vie locale avec les tarifs et horaires d'ouverture des musées, les tours disponibles et ne peut répondre à toutes les requêtes des passagers. Cependant cette offre n'est pas systématique et dépend de l'armateur, non seulement en ce qui concerne l'existence de cette offre mais également sur le type d'information diffusée afin qu'elle ne rentre pas en concurrence avec l'offre mise en place par l'organisateur de la croisière.

Au Havre, le port a installé un hall d'accueil des croisiéristes et des agents navigants en temps d'escale. Dans le cadre d'une convention entre le Grand port maritime du Havre et l'office du tourisme de l'agglomération havraise, ce dernier est en charge de l'exploitation de ce terminal croisière. L'équipe du département croisière de l'office de tourisme est dédiée au développement, à la promotion, aux opérations et à l'accueil des croisiéristes.

En lien avec la desserte en transports en commun, le plan touristique des lignes essentielles y est fourni aux croisiéristes.



Photos : Cerema

Il est composé de deux halls situés sur les deux quais d'accueil des navires. Un troisième poste à quai permet d'accueillir un troisième navire en escale en cas de besoin. Le terminal dispose d'une plate-forme physique d'informations et de renseignements des passagers en temps d'escale, d'un accès Wi-fi gratuit et d'une boutique de souvenirs.

Toutes les installations sont accessibles aux personnes handicapées.

Des accompagnateurs multilingues interviennent pour informer et orienter les touristes dans et hors du terminal.

5.2 Une desserte adaptée en transport en commun

Elle permet aux touristes de rejoindre le centre-ville en bus ou en taxis. Cette desserte doit être adaptée aux contraintes de temps à terre des touristes et aux propres offres développées par l'organisateur de la croisière. Elle peut ne pas être directe et prévoir des arrêts spécifiques pour des activités (de shopping notamment) intéressant les croisiéristes.

Au Havre, la desserte du port est articulée autour d'un service de navette croisière en accès direct sur le quai à destination du centre-ville, mis en place en 2016. Le billet, d'un prix de 4 euros, donne accès à tout le réseau de bus sur une journée. Il est gratuit pour les moins de 6 ans. Il opère entre 8h et 20h.

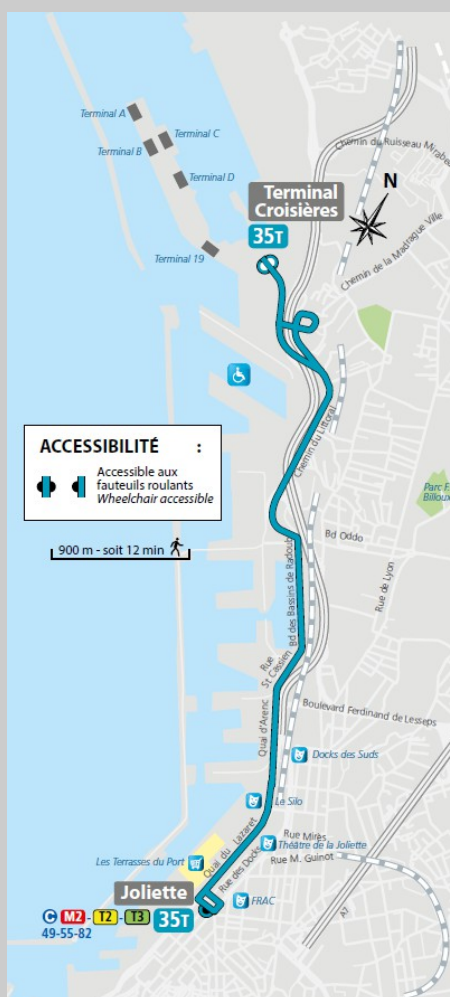
Chaque navette est personnalisée au nom du paquebot ou de l'organisateur de l'excursion. Le nombre de navettes commandées est dépendant de l'office de tourisme et d'un opérateur de tourisme organisateur du temps d'escale.

En 2015 ces navettes ont transporté 86 000 passagers (croisiéristes et membres d'équipage). Grâce à la navette, les touristes peuvent donc utiliser l'offre urbaine de mobilité : bus, tramway, funiculaire et vélos en libre-service.

À Marseille :

La distance séparant le port recevant les gros navires du centre-ville est de 8 km, tout en restant dans le périmètre de la ville de Marseille. Cette localisation permet une desserte par le réseau urbain de bus avec l'extension d'une ligne dédiée de juin à août.

Pour le môle Léon Gourret, la ligne régulière ne dessert pas l'intérieur du port normalement, la distance du quai avec l'arrêt étant de 1,5km. Un accord a été trouvé entre le Port et la Régie des Transports Métropolitains les jours d'escale très chargés, de juin à août. Le bus passe alors par la porte 4 qui dispose d'un contrôle d'accès des véhicules, ce qui lui permet de se rapprocher des passagers sortant des bateaux. Selon la taille des navires, deux ou trois bus articulés d'une capacité de 140 personnes chacun peuvent attendre les touristes et les amener vers La Joliette. Depuis mai 2017, les renforts mis en œuvre ponctuellement pour l'arrivée des croisiéristes sur la ligne régulière 35 passant à proximité du môle Gourret ont été pérennisés avec la création d'une nouvelle ligne régulière. Il s'agit de la ligne 35T entre la place de la Joliette et le Terminal Croisières. Cette ligne est dédiée aux croisiéristes. Depuis, ces derniers



Source : <http://www.rtm.fr>

peuvent rejoindre la place de La Joliette sans arrêt intermédiaire, avec une fréquence de 20 minutes et ce toute l'année.

La Régie des Transports Métropolitains a aussi mis en place à proximité de l'arrêt de bus desservant le quai un kiosque d'accueil équipé d'une ombrière. Les croisiéristes peuvent y trouver des renseignements sur le réseau de transport en commun et les tarifs. Une personne multilingue y est présente pour guider des touristes.

Enfin, afin de faciliter l'accès des croisiéristes à la ville, une page du site de la Régie des transports métropolitains leur est directement destinée :

<http://www.rtm.fr/croisieristes>

Sur ce terminal, les cheminements piétons sont matérialisés à terre et indiqués par une signalisation verticale.

Cheminement piéton à l'entrée du port de croisière Léon Gourret



Photo : Cerema

5.3 Des aménagements viaires pour les piétons et les vélos

Ces aménagements constituent une offre intéressante pour découvrir le territoire. Il est possible de prévoir aussi une location de vélos à la descente du bateau. Ces cheminements doivent faire l'objet d'une signalétique adaptée, lisible, simple.

Ils permettent d'une part d'assurer une liaison simple avec les quartiers de ville à proximité mais aussi d'offrir, lorsque cela est possible, une promenade le long de la voie d'eau ou de la mer.

À Avignon, des traversées piétonnes larges permettent de relier les appontements au centre-ville. Ils permettent aux touristes de traverser en sécurité les voies de circulation qui constitueraient une coupure entre le fleuve et les remparts.

Liaison piétonne entre le quai et la cité



Photo : Cerema

Le débarquement des bateaux se fait sur une berge aménagée sur une digue. Le cheminement piéton est possible le long des berges sur une bande de béton large de 3 m.

Quai faisant office de zone de circulation



Photo : Cerema

Au Havre, lors des escales, les passagers ont immédiatement en sortie du terminal croisière un accès piéton et cycliste vers le centre-ville. Le cheminement est indiqué par un jalonnement de panneaux de signalisation indiquant le sens du trajet et le temps de parcours (d'environ 20 minutes). Un jalonnement au sol est aussi visible sur la chaussée dans la partie dédiée aux piétons.

Il est à noter que ce cheminement s'inscrit dans un contexte industrialo-portuaire.



Une offre de vélos en libre service est disponible dans le terminal de croisière. Ces 25 vélos en libre-service viennent en complément des vélos mis à disposition par les opérateurs de croisière sur les navires.

Photo : Cerema

Port de La Joliette devant la Villa Méditerranée et le Mucem au second plan



Source : <http://www.marseille-port.fr/>

À Marseille, l'accueil des petits navires se fait dans un environnement urbain. L'enfouissement d'une voie rapide longeant auparavant le port a permis de créer un parvis piétonnier grâce auquel on rejoint des lieux touristiques comme le Mucem (musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée), la Villa Méditerranée³⁰, la cathédrale de la Major et les voûtes commerciales. La continuité piétonne est assurée avec les quartiers centraux de Marseille – Port de La Joliette devant la Villa Méditerranée et le Mucem au second plan

En outre, « Les Terrasses du Port » est un espace commercial aménagé à proximité des quais, comportant 190 boutiques et restaurants. Il est directement accessible à pied depuis les bateaux.

30 La Villa Méditerranée est un bâtiment public situé dans le 2e arrondissement de Marseille, sur l'esplanade du J4, dans le quartier de la Joliette. Il est destiné à abriter des conférences, des réunions et des expositions .

L'ensemble de ces aménagements doit être accessibles aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées qui représente une part importante de la clientèle des croisières ainsi qu'aux personnes ne parlant pas français. De fait non seulement la signalétique doit être adaptée mais les chauffeurs et personnels d'accueil doivent parler a minima anglais.

5.4 Une offre de stationnement adaptée

Le stationnement doit également être calibré en conséquence : des parkings doivent être aménagés à proximité des escales pour permettre le stationnement des cars et des taxis pour le transport de passagers, mais également des véhicules de maintenance et d'avitaillement.

Au Havre, le port a disposé une aire de stationnement pour autocars à proximité du quai d'escale Roger Meunier, d'une capacité de 24 places. Des quais sont adaptés aux déplacements des personnes à mobilité réduite.

À proximité du quai Pierre Caillet a été aménagée une aire de stationnement pour cars de 31 places ainsi qu'une station de taxis. Ces taxis affichent à l'avance le coût des voyages vers le centre-ville ou vers la gare.



Photo : Cerema

Au Marseille, chaque terminal du môle Léon Gourret dispose d'un stationnement dédié aux cars d'une capacité d'au moins trente places.

Stationnement des cars au môle Léon Gourret



Source : MER ET MARINE - VINCENT GROIZELEAU

Par exemple, en transport fluvial on compte en moyenne environ 3 cars pour un paquebot de 110m et 4 cars pour un paquebot de 135 m.

À **Avignon**, le stationnement des cars est prévu le long des berges à proximité des appontements des navires fluviaux. La capacité d'accueil est de 5 à 6 places.



Photo : Cerema

À **Strasbourg**, sur la descente des navires, il existe une piste cyclable bi-directionnelle, utilisée notamment par les résidents de la ville.

Le stationnement des autocars est également prévu le long de la chaussée ou sur des aires de stationnement selon les appontements.



Photo : Cerema

6. Gestion des conflits

Trois types de conflits ont été identifiés, ceux tenant aux croisiéristes eux-mêmes du fait de leur nombre, ceux portant sur la place prise par les cars en stationnement et en circulation ainsi que le problème de la pollution produite par les navires (sujet non traité ici).

6.1 Les conflits avec les croisiéristes

Les croisiéristes choisissant d'organiser eux-mêmes leurs excursions empruntent parfois les transports publics locaux urbains ou interurbains. Des conflits peuvent émerger, par exemple lorsque le nombre de croisiéristes empruntant ces transports excède leur capacité et pénalise les utilisateurs réguliers.

Au Havre, l'office de tourisme peut proposer des excursions vers des sites proches, comme Etretat et Honfleur), et ce à coût moindre par l'utilisation de lignes régulières régionales. Cette pratique génère aujourd'hui une forme de conflit d'usage entre les utilisateurs « locaux » des lignes de transport collectif et les croisiéristes, du fait des capacités limitées des autocars de lignes régulières.

Des gênes peuvent également apparaître lorsque les touristes, parfois nombreux et sans monnaie, doivent acheter des tickets à bord, ce qui retarde les trajets. Ce dernier cas de figure peut se résoudre par une offre au départ d'achat anticipé de tickets de bus urbains.

À Marseille, le kiosque disposé à proximité de l'arrêt de bus du port, équipé d'une caisse automatique, offre la possibilité d'acheter les tickets avant la montée dans le bus.

Au Havre, la vente des billets de la navette pour le centre-ville se fait au terminal croisière et le règlement peut être effectué en chèque ou en carte bancaire.

L'aménagement même des quais peut constituer une gêne pour la circulation des autres usagers.

À Bordeaux, les barrières de sécurité, sur une distance d'environ 100 m le long des quais constitue une coupure dans le cheminement des piétons et cyclistes le long des voies sur berges aménagées en promenade urbaine le long de la Garonne.

6.2 Les conflits avec les cars en stationnement

Le stationnement est l'un des maillons de la chaîne des déplacements des croisiéristes qui est le plus source de conflits.

En effet, le nombre de places doit être cohérent avec le nombre de passagers et de navires accostant en même temps. Dans le cas contraire l'occupation des espaces de stationnement et de circulation par les cars en attente peuvent engendrer des nuisances certaines.

À **Strasbourg**, sur le quai des Belges où les emplacements à proximité des appontements sont tout juste suffisants lorsque six bateaux sont en appontement, les cars supplémentaires se garent alors sur la voie de circulation.

À **Marseille**, les jours de plus grande affluence, plus de 20 000 passagers débarquent. Plusieurs milliers d'entre eux se rendent dans quelques sites de la vieille ville au même moment. Le stationnement de dizaines de cars sur le Vieux-Port ou à Notre-Dame de la Garde pose un réel problème, l'espace y étant réduit, les manœuvres sont délicates à Notre-Dame de la Garde et sur les deux sites la concurrence est grande.

Le stationnement des autocars en centre-ville doit également être pensé au regard de la demande. Les cars transportant des croisiéristes doivent de fait être pris en compte dans le dimensionnement, les horaires et la localisation des aires de stationnement dédiés aux cars de tourisme. En cas contraire, ces cars occupent parfois des espaces réservés au stationnement des bus urbains par exemple.

Cet enjeu est d'autant plus crucial que l'on observe, en plus des excursions proposées par les organisateurs de croisières, des excursions proposées par des opérateurs de transport, via des sites internet, sans concertation ni lien avec les clubs de croisière, les offices de tourisme et les organisateurs de croisière. De fait la circulation et le stationnement de ces cars ne peuvent être anticipés et rendent difficile la mise en œuvre de principes efficaces d'organisation.

6.3 Le problème de la circulation des cars de croisiéristes en ville

Les accès des cars aux ports doivent être correctement dimensionnés afin de ne pas nuire aux circulations des riverains et des autres usagers du port. Ceci est d'autant plus important que le nombre de passagers par bateau augmente ainsi que le nombre d'escales accueillies dans chaque port.

Cette contrainte doit également être prise en compte dans le (ré)aménagement des ports.

À **Marseille**, Les cars affrétés par la compagnie de croisière pour une visite de Marseille peuvent également, en cas de congestion, emprunter la voie interne au port.

En outre, les cars des croisiéristes n'accroissent pas la congestion de la ville, deux arrêtés de circulation de la ville de Marseille autorisent la circulation des cars de tourisme dans les couloirs réservés au bus, de 7h à 21h.

Néanmoins, certains cars utilisent les voies bus pour stationner en attendant leurs clients, ce qui induit une forte gêne pour la circulation des bus réguliers. Des espaces de stationnement spécifiques sont en cours de négociation pour résoudre ce problème.

7. Conclusion

Les croisiéristes et les bateaux sont perçus à la fois comme une opportunité et comme une nuisance dans les ports et villes d'escale : une opportunité dans la mesure où ils représentent une ressource économique, en termes d'emplois et de recettes commerciales, une nuisance au vu de la concentration des flux de passagers et des besoins de fonctionnement des navires.

Dans un contexte de concurrence internationale forte et de marché de la croisière en explosion, les ports prennent actuellement des mesures afin, d'une part, de conserver une attractivité de leur territoire pour les escales et, d'autre part, de rendre acceptables pour tous cette fréquentation. Ces mesures nécessitent la coopération et la coordination de l'ensemble des acteurs du tourisme, des transports et de la croisière.

Les ports avaient été aménagés avant tout pour le transport de marchandises. Peu à peu, une véritable mutation a été engagée. Des espaces portuaires sont dédiés à l'accueil des croisiéristes afin que l'environnement soit le plus accueillant possible : espace d'information, cheminements piétons lisibles et accessibles, stationnement facilités pour les cars, sécurité assurée... Ces stratégies sont de plus en plus prises en compte dans les projets des ports, en cohérence avec les ambitions de l'État français dans le domaine du tourisme et de la croisière.

Sans doute les évolutions du numérique et de son accessibilité devraient permettre à court terme de renforcer les améliorations déjà réalisées dans ce domaine.

Deux enjeux d'importance restent des défis à ce jour pour les ports et les villes d'accueil des croisières.

D'une part, les bateaux génèrent des nuisances environnementales, dues non seulement à leur fonctionnement propre (comme leur motorisation fossile, le bruit généré en port...) mais aussi, parfois, à la gestion des passagers (eau, déchets...). Des améliorations sont à apporter sur le bilan environnemental de ces activités, dont l'accessibilité en transport est un volet important.







Plusieurs pistes peuvent être évoquées sur ce sujet. Ainsi, l'arrivée de paquebot fonctionnant au gaz naturel liquéfié et équipés de scrubbers, dispositif débarrassant les fumées des oxydes de soufre participent à une diminution de l'impact environnemental de ce mode. Autre exemple, Haropa, en partenariat avec VNF, travaille sur la question du courant à quai pour les bateaux de croisière fluviaux pour réduire le bruit et les émissions de CO₂ et de particules fines.

D'autre part, l'arrivée de flux massifs de touristes dans les grandes villes européennes impliquent des mutations urbaines sur les commerces, les espaces publics, les services, le logement, les offres de transport... Ces changements sont vécus par les résidents comme une dégradation de leur qualité de vie et génèrent des conflits entre les habitants et les touristes. Certaines villes en viennent à limiter de façon draconienne les accès à leurs centres. De fait, dans la stratégie globale développée par les territoires sur les enjeux touristiques, les croisières maritimes

ont une importance première du fait de la concentration dans l'espace et dans le temps de flux de touristes de grande taille.

Sur la base de ce constat une analyse non seulement économique mais multi-critères, étudiant les impacts globaux de la fréquentation touristique sur l'ensemble du fonctionnement urbain constituerait une aide de premier ordre pour les territoires d'accueil dans élaboration de leur politique publiques dans le champ touristique entre autres.

8. Éléments clés des ports de croisières étudiés

<p>Marseille</p> <p>Passagers : 1 597 000 en 2016</p> <p>Organisation : 2 sites d'escale au centre-ville et à Léon Gouret (8km) soit 6 quais +1 au J4</p> <p>Desserte </p>	 <p>Photo : Cerema</p>	<p>L'essentiel des croisiéristes arrivent dans l'un des 5 terminaux du môle Léon Gouret. Il est relié à La Joliette par bus urbain ou navette du port en 10mn. La promotion de la croisière à Marseille a porté ses fruits mais pose des problèmes de stationnement pour les bus dans les sites historiques de Marseille. Le souci de la circulation a été réglé en autorisant les bus touristiques à circuler sur les couloirs des bus urbains.</p>
<p>Bordeaux</p> <p>Passagers : 32 000 en 2016</p> <p>Organisation : 4 sites d'escale au centre-ville, à Bassens, Pauillac et Le Verdon (80km) soit 6 quais</p> <p>Desserte </p>	 <p>Photo : Cerema</p>	<p>Port éclaté le long de l'estuaire de la Gironde, les plus gros navires accostent au Verdon. 2h sont nécessaires pour rallier le centre-ville en bus. Des espaces de stationnement sont identifiés sur les quais pour les cars et les taxis. Les conflits apparaissent lorsque des véhicules profitent de l'abaissement des bornes pour y stationner. L'information à bord sur les excursions est donnée par l'agence réceptive pendant les escales.</p>
<p>Le Havre</p> <p>Passagers : 320 000 en 2016</p> <p>Organisation : 1 site d'escale avec 2 quais à 2km du centre-ville</p> <p>Desserte </p>	 <p>Photo : Cerema</p>	<p>Le terminal des croisiéristes est à proximité du centre-ville. L'accès y est multimodal. Bus, vélo et cheminement piétons permettent de rallier le centre-ville. Des bus urbains amènent les croisiéristes du terminal vers le centre-ville et les principaux points d'intérêt touristique. Pour 4€ ces navettes donnent accès au réseau urbain pour une journée. Des conflits existent entre usagers réguliers des bus interurbains et croisiéristes en nombre.</p>

<p>Strasbourg</p> <p>Passagers : 155 654 en 2016</p> <p>Organisation : 1 site d'escale en ville avec 4 quais</p> <p>Desserte </p>	 <p>Photo : Cerema</p>	<p>Une partie du port a été privatisée par convention d'occupation, permettant à la compagnie de l'aménager de façon fonctionnelle. Lorsque 6 navires sont à quai les bus de croisiéristes stationnent sur la voie. Le Port agit avec la ville pour remédier à cette situation.</p>
<p>Avignon</p> <p>Passagers : 100 000 en 2014</p> <p>Organisation : berge enherbée de 360m de long</p> <p>Desserte </p>	 <p>Photo : Cerema</p>	<p>Il existe 3 appontements aménagés. Les berges sont à 150m des remparts permettant un accès rapide et sécurisé aux piétons. Des guides audio sont fournis aux croisiéristes choisissant d'organiser eux-mêmes leur excursion en ville.</p>

9. Annexes

9.1 Personnes interviewées

9.1.1 Le Havre

- Laurian Teinturier – gestionnaire service mobilité opérateur TC urbain – LIA
- Valérie Conan – responsable activité croisière et gestion du terminal Croisière – Office de tourisme du Havre
- Clothilde Dajon-Pelouard – directrice agence réceptive – VIA

9.1.2 Bordeaux

- Laurence Bouchardie – Chef de département développement et promotion – GPMB
- Sara Soullignac – Chargée de mission tourisme métropolitain et fluvial – Office de tourisme et des congrès de Bordeaux métropole
- Patrick Lafont – Responsable du bureau des visites guidées – Office de tourisme et des congrès de Bordeaux métropole Patrick Lafont
- Messieurs Deteysiere, Pamelard, Guerin, Hodebar – Office de tourisme et des congrès de Bordeaux métropole
- Nelly Reynaud – Conseillère tourisme – CCI de Bordeaux

9.1.3 Marseille

- Hélène Lebas – Experte développement croisière et grande plaisance – CCI Marseille Provence
- Géraldine Manzon – Responsable Développement commercial – GPM
- Olivier Dechenaud – Responsable département marketing – Régie des transports de Marseille
- Maryline Zeravica – Agence réceptive CAMBIASO & RISSO SHIPPING AGENCY
- Alessandra De Biasi – Agence réceptive CRUISE SERVICES
- Stéphanie Rissel – Agence réceptive Mathez voyages

9.1.4 Avignon

- Raoul Hadou – Président de la commission tourisme – CESER PACA
- Aline Martin – VNF Lyon
- Jean-Pierre Legrain – Vikings Cruises
- Ghislaine Lherbier – Agence réceptive Un monde bleu route marine
- Léo Beilman – traiteur – Agis
- Pascal Lieutaud – transport routier de personnes
- Malika Guin – mairie d'Avignon et Grand Avignon
- Marianne Coulomb – Office du tourisme d'Avignon
- Richard Vinatier – exploitant du port et pour le futur port privé

9.1.5 Strasbourg

- Marc Warin – Port Autonome de Strasbourg

- Philippe Dunas – Port Autonome de Strasbourg
- Axel Araszkievicz – CroisiEurope
- Isabelle Coste – CroisiEurope
- Franck Fiorillo – CroisiEurope
- Sandra Nort – Eurométropole de Strasbourg
- Jacques Lacquement – Eurométropole de Strasbourg
- Patrice Geny – Office du tourisme
- Véronique Herbreteau – Guide conférencière

9.2 Bibliographie

Atout France, *La croisière dans le monde – marchés, acteurs, tendances et enjeux*, 2011

Atout France, dossier de presse, « La France, une destination croisière en progrès », janvier 2017

Cerema, *Étude de la flotte, navires de croisière maritimes entre 1957 et 2017*, 2017

Conseil national du Tourisme, *Essor prometteur des croisières en France*, 2010

Grand Port Maritime de Bordeaux, *projet stratégique 2014-2019*, 2014.

Grand Port Maritime du Havre, *projet stratégique 2014-2019*, 2014.

Grand Port Maritime de Marseille, *projet stratégique 2014-2018*, 2014.

Comité sectoriel de main d'œuvre de l'industrie maritime, *Lexique des termes usuels dans le transport maritime et liens utiles*, novembre 2011

Ministère des affaires étrangères et du développement international, *Mission Jacques Maillot – Comment faire de la France l'une des premières destinations mondiales de croisières (maritimes et fluviales) ?*, novembre 2015.

Port autonome de Strasbourg, *Le Projet d'Entreprise du Port autonome de Strasbourg 2020*

VNF, tourisme et transport fluvial – les chiffres clés – bassin Rhône Saône – 2017, juin 2018

VNF, L'évolution des produits fluviaux sur l'axe Rhône Saône, mars 2015.

VNF, *les paquebots fluviaux en France, étude sur l'impact économique*, décembre 2014

VNF, *La politique d'accueil des paquebots fluviaux sur l'axe Rhône Saône*, mars 2015

VNF, *Les rencontres nationales du tourisme fluvial – 2 et 3 février 2016 – Avignon, palais des Papes*

Dossier de presse Club de la croisière Marseille Provence, 18 novembre 2015

Signature d'une charte en faveur du tourisme fluvial depuis le salon des maires et des collectivités locales. Communiqué de presse du 26 novembre 2014, VNF, CAF Haropa, CNR

9.3 Liste des acronymes

AIVP : Association internationale villes et ports

CAF : Comité des Armateurs Fluviaux

CNR : Compagnie Nationale du Rhône

GPMH : Grand port maritime du Havre

GPMM : Grand port maritime de Marseille

GPMB : Grand port maritime de Bordeaux

HAROPA : HAROPA est l'ensemble portuaire de l'axe Seine réunissant les ports du Havre, de Rouen et de Paris.

Pax : Abréviation pour passagers

VNF : Voies Navigables de France

9.4 Lexique

Accostage : manœuvre qui consiste, pour un navire ou une embarcation, à venir parallèlement à un quai ou à un autre navire afin de s'y amarrer.

Agent maritime : personne mandatée par l'armateur ou l'affréteur afin d'assurer le règlement des frais, de la documentation et de l'approvisionnement du navire lors de son passage dans un port.

Appontement : Plate-forme fixe ou flottante permettant aux bateaux de s'accoster ou de s'amarrer dans les rivières ou les estuaires soumis à la marée. L'appontement s'avance sur l'eau alors que le quai lui est parallèle.

Armateur : propriétaire ou locataire d'un navire qui se livre à l'exploitation et l'armement de celui-ci.

Armement : ensemble constitué de l'équipage et de l'équipement nécessaires à la navigation d'un navire, ainsi que de tout ce qui contribue à la sécurité et au bien-être à bord. Par exemple, en plus du personnel, l'armement peut comprendre les provisions, les cordages, les moteurs, les gilets de sauvetage, les médicaments, etc.

Catering : se rapporte à la restauration à bord des navires et bateaux.

Consignataire : Mandataire de l'armateur, représente ses intérêts avant, pendant et après l'escale de son navire au port.

Darse : désignation d'un plan d'eau rectangulaire entouré de quais pour l'accostage des navires dans le port.

Équipage : personnel faisant partie de l'armement d'un bateau.

Escales : Les navires arrivent et repartent sur ce port dans un temps limité, généralement aucun passager ne commence sa croisière dans ce port.

Môle : Terre-plein entre deux darses.

Port : lieu aménagé, naturel ou artificiel permettant d'accueillir des navires et leurs marchandises et / ou leurs passagers.

Rade ou mouillage : Les navires ne pouvant accéder à un quai peuvent stationner sur rade ou au mouillage. Les navires peuvent alors mouiller une ancre ou rester en positionnement dynamique avec leurs moteurs. Des navettes ou dromes font le lien entre le navire au mouillage et le quai.

Quai : structure en longueur située le long d'une voie navigable permettant aux navires de s'amarrer pour effectuer des opérations de chargement et de déchargement.

Tête de ligne : Lieu de départ et d'arrivée des navires.

Terminal : espace constitué d'un quai et d'un terre-plein d'où partent et où aboutissent les voyageurs et les marchandises.

Tirant d'eau : La hauteur du navire sous la ligne de flottaison.

Table des matières

1.Problématique : le tourisme de croisières : quels liens avec les villes ?	5
2.Port, navires et territoires	6
2.1 Caractéristiques générales du tourisme fluvial et maritime.....	6
2.1.1Le tourisme fluvial.....	6
2.1.2Le tourisme maritime.....	8
2.2 Un marché en progression.....	10
2.3 Un enjeu d'attractivité pour les territoires qui implique également les transports.....	11
2.4 Présentation synthétique des ports étudiés.....	13
2.4.1Les ports fluviaux.....	13
2.4.2Les grands ports maritimes.....	15
2.5 Les acteurs des excursions et des escales.....	23
2.5.1Lien port/appontement – territoire : qui fait quoi ?.....	23
2.5.2Les acteurs du tourisme fluvial.....	24
2.5.3Les acteurs du tourisme maritime.....	24
3.Portraits des touristes et activités en escale	27
3.1 Les touristes fluviaux.....	27
3.2 Les touristes maritimes.....	27
3.3 Les personnels à bord.....	28
3.4 Les types d'excursions.....	29
3.5 Les visites libres.....	31
4.Stratégies nationales et locales pour l'accueil des croisiéristes / transports locaux	31
4.1 Stratégie de l'État.....	31
4.2 Stratégie des ports.....	33
4.3 Stratégies des villes portuaires.....	35
5.Vers un aménagement de qualité des ports et espaces d'accueil	37
5.1 L'information avant et pendant le voyage.....	38
5.2 Une desserte adaptée en transport en commun.....	39
5.3 Des aménagements viaires pour les piétons et les vélos.....	40
5.4 Une offre de stationnement adaptée.....	43
6.Gestion des conflits	45
6.1 Les conflits avec les croisiéristes.....	45
6.2 Les conflits avec les cars en stationnement.....	46
6.3 Le problème de la circulation des cars de croisiéristes en ville.....	46
7.Conclusion	48
8.Éléments clés des ports de croisières étudiés	50

9. Annexes.....	52
9.1 Personnes interviewées.....	52
9.1.1 Le Havre.....	52
9.1.2 Bordeaux.....	52
9.1.3 Marseille.....	52
9.1.4 Avignon.....	52
9.1.5 Strasbourg.....	52
9.2 Bibliographie.....	53
9.3 Liste des acronymes.....	54
9.4 Lexique.....	54