

Observatoire Régional  
des Transports

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



© collection Port de Marseille Fos

# Le Journal des Transports

Mars 2016

N°92

## // ÉDITO

Ce nouveau numéro du journal des transports vous propose de revenir sur les débats qui ont animé notre dernier colloque : les défis et opportunités de l'activité des croisières en Méditerranée.

Les ports de Nice, Toulon et Marseille ont présenté leurs visions, projets et initiatives originales pour développer durablement - dans tous les sens du terme - cette activité sur notre territoire.

Autre initiative originale, cette fois pour inciter les habitants du pays d'Aix à emprunter les transports en commun et donc à réduire la place de la voiture : le programme «Ambassadeurs de la Mobilité», reconnu comme meilleure initiative des Challenges du transport public 2015 par le groupement des autorités responsables de transport (GART) et l'union des transports publics (UTP).

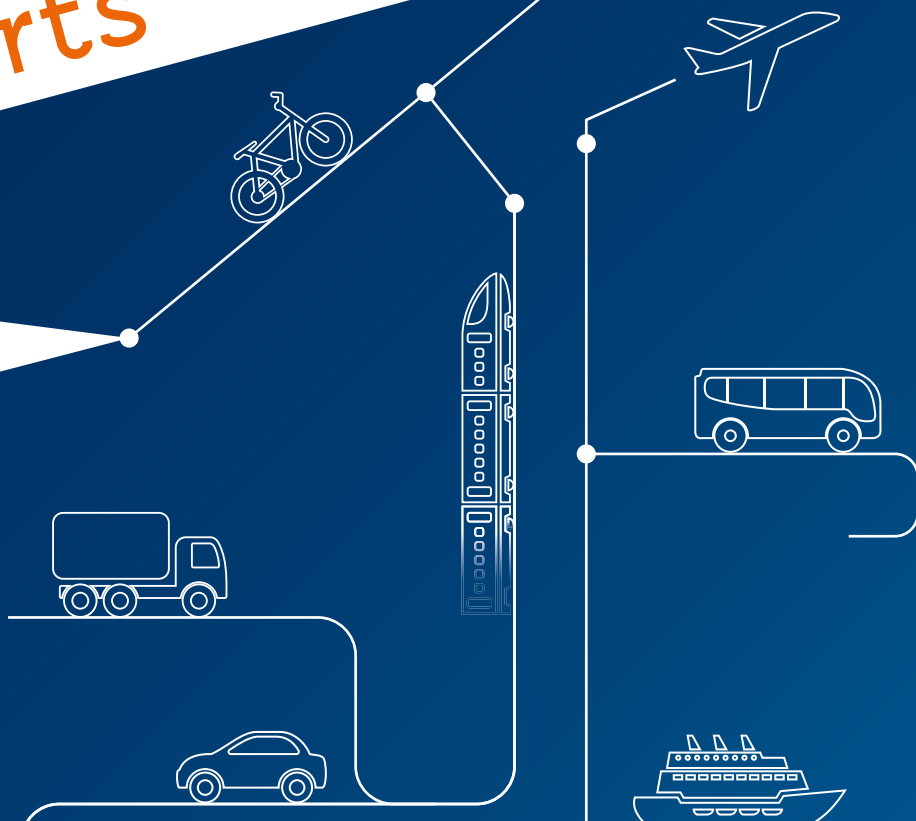
Ce numéro fait le point sur Le programme «Objectif CO<sub>2</sub>» qui conjugue une charte d'engagement volontaire des transporteurs routiers et désormais un label permettant de valoriser un haut niveau de performance environnementale. Vous y trouverez également quelques repères sur l'AFT.

Par ailleurs, le bilan provisoire de l'insécurité routière en 2015 nous montre que l'amélioration des chiffres ne concerne pas les jeunes.

Enfin vous trouverez des informations sur l'activité des bassins Ouest du GPMM recueillies à l'occasion de sa visite par l'assemblée générale de l'ORT.

Nous espérons vous retrouver nombreux aux manifestations 2016 dont le calendrier figure également dans ce numéro. Notre prochain colloque, axé sur les transports intelligents, aura lieu le 28 avril 2016.

Sommaire



## RÈGLEMENTATIONS

- 02 — Bilan provisoire 2015 de l'insécurité routière en PACA

## ACTUALITÉS

- 04 — Les Ambassadeurs de la Mobilité
- 05 — Revue d'actualités
- 06 — Le programme «Objectif CO<sub>2</sub>»
- 09 — AFT, AFT IFTIM, AFTRAL : quelques repères

## ANALYSES ET PERSPECTIVES

- 10 — Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée - Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée
- 10 — Discours de Jean-Louis AMATO, Président de l'ORT PACA
- 11 — Présentations
- 12 — Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers
- 24 — Table ronde 2 : l'optimisation des retombées économiques
- 32 — Table ronde 3 : le défi environnemental

## VIE DE L'ASSOCIATION

- 39 — Visite des bassins Ouest du GPMM



## Bilan provisoire 2015 de l'insécurité routière en PACA

par **Olivier GRAND**, Chargé d'études sécurité et éducation routières DREAL PACA - STI - UAPTD

Sur l'année 2015 en PACA, comparé à l'année 2014, on constate les diminutions du nombre de personnes tuées (- 10,2 %), des accidents corporels (- 3,8 %) et des blessés (- 1,5 %), dont le nombre des blessés hospitalisés (- 9,0 %). Pour la même période les tendances nationales sont respectivement + 2,4 % de personnes tuées, - 3,6 % d'accidents et - 3,6 % de blessés, dont - 1,8 % de blessés hospitalisés.

Les indicateurs régionaux en baisse le sont principalement chez les automobilistes, les motocyclistes et les personnes de 25 à 65 ans. Par contre, on constate une progression importante chez les jeunes de 18 à 24 ans.

Bilan depuis le début de l'année	Accidents Corporels	Tués à 30 jours	Blessés	Dont Blessés Hospitalisés
Janvier à décembre 2015 <i>provisoires</i>	7 109	299	8 964	3 655
Janvier à août 2014 <i>provisoires</i>	7 388	333	9 100	4 016
<b>Différence 2015 / 2014</b>	- 279	- 34	- 136	- 361
<b>Evolution 2015 / 2014</b>	- 3,8 %	- 10,2 %	- 1,5 %	- 9,0 %

Source : Observatoire régional PACA de la sécurité routière.



© Shutterstock



© fabiodevilla\_Shutterstock.com

**-10,2 %** du nombre de personnes tuées

**- 3,8 %** d'accidents corporels

**- 1,5 %** de blessés



### Evolution des personnes tuées sur les routes entre 2014 et 2015, en PACA

	Total 2015	Total 2014	Evolution 2014 / 2015
VL	119	139	- 20
PL	2	4	- 2
Motos	93	102	- 9
Cyclos	16	14	2
Vélos	11	17	- 6
Piétons	48	50	2
Autres	10	7	3
<b>PACA</b>	<b>299</b>	<b>333</b>	<b>- 34</b>

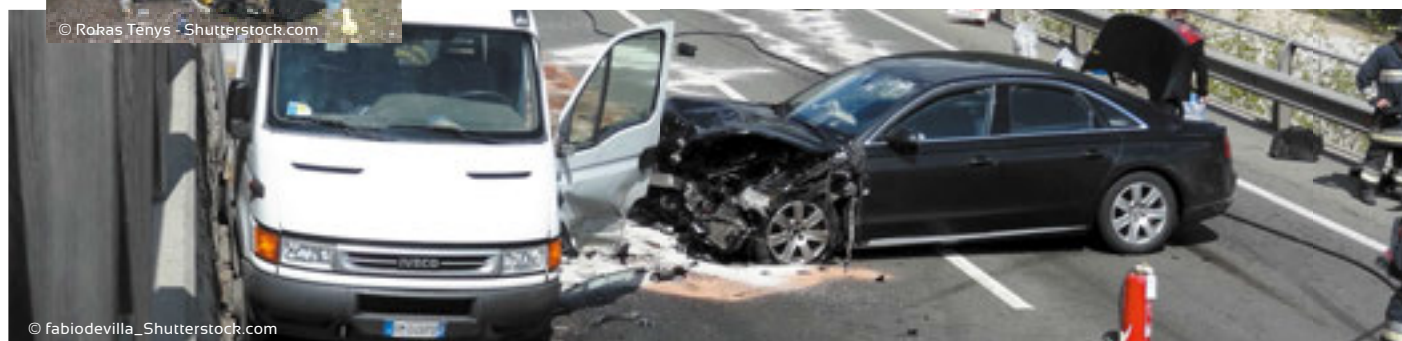


Source : Observatoire régional PACA de la sécurité routière.

### Evolution de l'âge des personnes tuées entre 2014 et 2015, en PACA

	Total 2015	Total 2014	Evolution 2014 / 2015
< 18 ans	12	14	- 2
18 - 24 ans	59	46	13
25 - 65 ans	162	206	- 44
> 65 ans	66	67	- 1
<b>PACA</b>	<b>299</b>	<b>333</b>	<b>- 34</b>

Source : Observatoire régional PACA de la sécurité routière.





## Les Ambassadeurs de la Mobilité

par **Nicolas De Monsabert**, Communauté d'Agglomérations du Pays d'Aix - Communication et Marketing des Mobilités - DGA Mobilité et Infrastructures de Transport

*300 volontaires délaissent leur voiture avec l'aide des Ambassadeurs de la mobilité.*

### AIX-EN-PROVENCE, le 2 février 2016

Le programme expérimental des Ambassadeurs de la Mobilité a déjà permis de réduire de 4 % les trajets en voiture pour les 300 volontaires des deux sites pilotes du Pays d'Aix : Venelles et Aix La Duranne. Ce chiffre, issu du premier des trois questionnaires de suivi, est le signe que l'on peut vraiment aider les habitants du territoire à diminuer pollution et embouteillages. Il est comparable aux meilleures des 12 expériences similaires recensées dans le monde (3 à 6 % de gains dans des villes hollandaises, anglaises ou australiennes).

En utilisant plus souvent la marche à pied, le vélo, le transport en commun ou le covoiturage, les 300 volontaires évitent 2 700 km en voiture, soit 400 kg de CO<sub>2</sub> par personne et par an. Ce sont les petits trajets vers le commerce de proximité ou l'école des enfants qui sont principalement modifiés par les volontaires.

Au démarrage du projet, 55 % des personnes se disaient automobilistes par goût, et 17 % par contrainte. 22 % étaient déjà des «voyageurs agiles» qui mixent les modes de déplacement selon le trajet ou le moment. Enfin, les convaincus des modes actifs étaient 6 %.

Après un bilan mobilité personnel avec un Ambassadeur, 62 % des personnes ont testé un autre mode, même si seulement 11 % disent avoir été influencées par cet échange. Cet engagement individuel laisse augurer que les changements se maintiendront dans la durée, ce que confirmeront peut-être les questionnaires envoyés à nouveau en mai et en août.

Ces résultats ont été obtenus pour un coût réduit pour la collectivité, car aucune infrastructure nouvelle comme un parking-relais ou nouvelle ligne de bus n'a été mise en place. L'opération bénéficie du soutien financier de l'Etat.

L'expérimentation des Ambassadeurs de la Mobilité se déroule sur deux sites du Pays d'Aix, avant d'être déployée plus largement si elle s'avère concluante.

- Aix la Duranne, un quartier périphérique au label écoquartier (5 000 habitants aujourd'hui).
- Venelles, commune mobilisée sur la création de pistes cyclables et la mobilité électrique (8 000 habitants).

Le projet "Ambassadeurs de la mobilité" a été initié en 2015 par la Communauté du Pays d'Aix, avec le soutien du Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie (DREAL). La commune de Venelles et la mairie de quartier d'Aix la Duranne sont impliquées notamment pour mobiliser associations des commerçants et entreprises locales. Le projet est réalisé par le groupement Auxilia - Wimoov, France Interview, sous le contrôle scientifique du Laboratoire de Psychologie sociale d'Aix Marseille Université.

### Un programme remarqué au plan national

Le programme «Ambassadeurs de la Mobilité» a été reconnu comme meilleure initiative des Challenges du transport public 2015 par le groupement des autorités responsables de transport (GART) et l'union des transports publics (UTP).

### Des changements durables, à suivre sur un an.

Trois phases composent l'expérimentation Ambassadeurs de la Mobilité

**Juin 2015** : Identification et entretiens avec les volontaires.

**Novembre 2015** : Accompagnement des volontaires, mesure des résultats.

**Octobre 2016** : Bilan et rédaction du guide méthodologique pour reproduire l'opération sur de nouveaux secteurs. ●



Les ambassadeurs + les volontaires





© Shutterstock

# Revue d'actualités

par **Christiane DUGAT-BONY**, DREAL PACA/STI/UAPTD

## Soutien au développement du report modal :

Madame la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, Ségolène Royal a annoncé par communiqué de presse en date du 18 janvier 2016 qu'elle «met en place un soutien exceptionnel aux services réguliers de transport combiné». L'objectif est d'inciter le recours aux modes ferroviaire, fluvial ou maritime sur le maillon principal de la chaîne logistique en réservant le transport routier aux parcours d'approche.

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

## Bilan de mise en œuvre du dispositif sur les informations relatives à la quantité de dioxyde de carbone émise par le ou les modes de transport :

«Les prestataires de transports, de voyageurs comme de marchandises, doivent, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, informer chaque bénéficiaire de la quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion du transport demandé au regard de l'article L.1431-3 (\*) du code des transports».

«Deux ans après cette entrée en vigueur, un bilan de mise en œuvre du dispositif vient d'être établi sur la base d'une enquête auprès d'un peu plus de 800 prestataires : d'ores et déjà 40 % déclarent mettre en œuvre l'obligation d'information pour les marchandises et 50 % pour les voyageurs».

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

(\*) L'article L.1431-3 du code des transports stipule que «toute personne qui commercialise ou organise une prestation de transport de personnes, de marchandises ou de déménagement doit fournir au bénéficiaire de la prestation une information relative à la quantité de gaz à effet de serre émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser cette prestation. Le champ et les modalités d'application de cette disposition, notamment le calendrier de leur mise en œuvre selon la taille des

*entreprises de transport, les méthodes de calcul des émissions de gaz à effet de serre et la manière dont le bénéficiaire de la prestation est informé sont fixés par voie réglementaire. Les conditions dans lesquelles l'obligation définie au premier alinéa est rendue applicable aux prestations de transport dont l'origine ou la destination se situe en dehors du territoire national seront précisées une fois que les dispositions le permettant auront été adoptées dans le cadre des organisations européennes et internationales compétentes».*

[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## Collecte de données par l'ARAFER :

«La loi n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite «loi Macron» a confié à l'Autorité de régulation ferroviaire «ARAFER» une mission générale d'observation des marchés. L'ARAFER lance une consultation publique sur les données qu'elle envisage de collecter pour le système de transport ferroviaire - voyageurs et fret. Les parties prenantes ont jusqu'au 8 mars pour lui transmettre leurs observations».

[www.mobilicites.com](http://www.mobilicites.com)  
[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## Projet d'extension de la plateforme logistique de Clesud :

Monsieur Yves VIDAL, maire de Grans et président de Clesud terminal (\*\*), a présenté son nouveau programme d'actions pour 2016, à l'occasion de la cérémonie des vœux qu'il a organisée. Il souhaite étendre la zone logistique de Clesud sur 140 hectares supplémentaires.

[www.transports-logistique.fr](http://www.transports-logistique.fr)

(\*\*) Clesud terminal est une société constituée par la Caisse des Dépôts et Consignation, la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse, Projénor et Novatrans.

<http://www.projenor.com/multimodal.asp>

## Projet concernant la création de nouveaux entrepôts à Saint-Martin-de-Crau :

Le site Ecopôle devrait accueillir en 2016 la nouvelle plateforme de la société Maisons du Monde. La surface du site devrait être de 100 000 mètres carrés.

[www.l'antenne.com](http://www.l'antenne.com).



© collection Port de Marseille Fos

## Le pourtour de l'Etang de Berre : «territoire à enjeux» :

La Chambre de Commerce et d'Industrie a recensé 400 projets à mener d'ici à 2025 pour soutenir ce territoire qu'elle qualifie de territoire à enjeux parmi lesquels quatre gros programmes tel que PICTO et des projets tels que le contournement de Martigues et de Miramas, l'amélioration de l'offre logistique, le développement du réseau ferré sur la zone de Fos, la création d'un nouveau terminal à conteneur, mais aussi le traitement des déchets et la préservation de la ressource en eau».

<http://www.paca.cci.fr/info-veille-economique-pourtour-de-l-etang-de-berre-pres-de-650-mE-d-investissements-en-2016-4546.php> ●



## Le programme «Objectif CO<sub>2</sub>»

par **Antoine THOMAS**, Chargé de mission - AFT

*Dans le cadre du programme Objectif CO<sub>2</sub>, le label vient désormais compléter la charte d'engagement volontaire. Le label permet de reconnaître et valoriser les entreprises de transport routier de marchandises qui ont atteint un haut niveau de performance CO<sub>2</sub>. Il est attribué suite à un audit qui consiste à vérifier, par l'intermédiaire d'un tiers expert habilité et indépendant, la fiabilité des données de l'entreprise transmises dans l'outil en ligne et l'atteinte du seuil de performance requis.*

Le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE) et l'ADEME, en partenariat avec l'ensemble des organisations professionnelles du transport routier, proposent un programme d'engagements volontaires de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

Porté par l'Association pour le développement de la formation professionnelle dans le transport (AFT), ce programme vise à accompagner la réduction des consommations énergétiques des entreprises françaises de transport routier de marchandises et de voyageurs, à travers un dispositif d'engagements volontaires et de suivi des performances, couplé à une démarche de labellisation des entreprises les plus performantes.

Le programme «Objectif CO<sub>2</sub>» constitue le seul dispositif national proposant aux transporteurs un référentiel global et structurant en matière de suivi et de gestion de leurs émissions de CO<sub>2</sub>. Il conjugue deux démarches complémentaires : une **charte** d'engagement volontaire et un **label**.



Dans le cadre de la **charte**, les entreprises s'engagent, pour une période de trois ans, à atteindre un objectif global de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Elles doivent mettre en œuvre un plan d'actions incluant au moins une action dans quatre domaines : le véhicule, le carburant, le conducteur et l'organisation des flux.

A partir d'un certain niveau de performance, les entreprises peuvent obtenir un **label**. Il valorise les résultats en matière de maîtrise des émissions de CO<sub>2</sub>.

S'il n'y a pas d'obligation d'adhérer à la charte pour accéder au label, celle-ci constitue néanmoins un soutien appréciable pour atteindre les niveaux d'exigence requis.

### Une charte pour structurer sa démarche de progression

La charte Objectif CO<sub>2</sub> concerne les entreprises de transport pour compte d'autrui, mais aussi les entreprises avec une flotte de véhicules en compte propre.

La charte est une déclaration d'intention en vue de **réduire ses consommations de carburant et ses émissions de CO<sub>2</sub>**. Elle se concentre sur les moyens, en s'appuyant sur la mise en œuvre et le suivi d'un plan d'actions.

Lancée en décembre 2008, elle a déjà fédéré plus de 1 200 entreprises du secteur du transport routier.

Une étude réalisée avec le CITEPA<sup>1</sup> en 2014 a montré qu'au-delà de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la charte permettait des **gains en termes d'émissions de polluants atmosphériques**.

<sup>1</sup> Centre Interprofessionnel Technique d'Études de la Pollution Atmosphérique.

### Comment adhérer à la charte ?

Les étapes et leur mise en œuvre sont détaillées dans des guides et des fiches actions disponibles sur le site

[www.objectifco2.fr](http://www.objectifco2.fr)

### 4 étapes

- 1 L'autoévaluation** : l'entreprise vérifie sa capacité à mettre en place la démarche.
- 2 La réalisation du diagnostic CO<sub>2</sub>** : après avoir renseigné ses données d'exploitation dans un outil qui permet d'évaluer ses émissions de CO<sub>2</sub>, l'entreprise définit son plan d'actions et se fixe un objectif de réduction à 3 ans.
- 3 La signature de la charte** : une fois son dossier validé, l'entreprise peut signer la charte qui lui permet d'utiliser le logo Objectif CO<sub>2</sub> pendant les 3 années de son engagement.
- 4 Le suivi annuel** : l'entreprise doit mettre à jour ses données d'activité chaque année afin de suivre ses émissions de CO<sub>2</sub> et ses indicateurs de performance environnementale.



© J. Lehavicius\_Shutterstock.com



© Shutterstock



PROGRAMME DE RÉDUCTION  
DES ÉMISSIONS DU  
TRANSPORT ROUTIER



#### 4 domaines d'action

L'entreprise s'engage à mettre en œuvre au moins une action par axe :

- 1 **Véhicule** : choisir des équipements, accessoires, pneumatiques économisant la consommation, installer des boîtes robotisées, brider les moteurs à 80-85 km/h...
- 2 **Carburant** : utiliser des carburants alternatifs, mettre en place un suivi informatisé des consommations...
- 3 **Conducteur** : former les conducteurs à l'éco-conduite, les impliquer dans une démarche de progrès...
- 4 **Organisation des transports** : recourir au transport combiné, installer des outils informatiques d'optimisation des trajets et de chargement des véhicules, impliquer les donneurs d'ordre, sous-traitants...

#### Un label pour valoriser ses résultats

Le label distingue les entreprises ayant atteint un haut niveau de performance carbone. Il permet de valoriser l'image de l'entreprise auprès de ses clients et fournisseurs. Son attribution s'appuie sur un audit indépendant qui vérifie la fiabilité des données d'activité fournies par l'entreprise et l'atteinte d'un certain niveau de performance environnementale (CO<sub>2</sub>).

La **mesure de la performance** se base sur le référentiel européen HBEFA<sup>2</sup> qui prend en compte les données du parc de véhicules français.

Comme pour la charte, tout le processus de labellisation est géré via la plate-forme internet [www.objectifco2.fr](http://www.objectifco2.fr).

<sup>2</sup> *HandBook of Emission Factors for road transport : base de données de référence européenne en matière de facteurs d'émissions, appliquée au parc de véhicules français.*

#### Comment être éligible au label ?

Pour obtenir le label, l'entreprise doit avoir atteint un niveau de performance CO<sub>2</sub> suffisant sur l'ensemble de sa flotte, calculé à partir des émissions relatives de ses véhicules, exprimées en g CO<sub>2</sub>/km et g CO<sub>2</sub>/t.km, et comparées aux émissions de références issues de la base de données HBEFA.

#### 5 conditions préalables

- 1 Être une entreprise de transport routier de marchandises **pour compte d'autrui**.
- 2 Ouvrir un compte sur l'outil de la plateforme internet [www.objectifco2.fr](http://www.objectifco2.fr).
- 3 Suivre les données d'activité nécessaires au calcul de la performance carbone. Ce suivi est réalisé par groupe de véhicules, sur l'ensemble de la flotte propre : consommations, distances, tonnages, vitesse moyenne...
- 4 Réaliser un taux de sous-traitance routière «non labellisée» inférieur à 35 % du CA transport de l'entreprise.
- 5 Suivre les données de trafic réalisé en modes non-routiers (rail, fleuve, mer) s'ils sont utilisés par l'entreprise.

#### Une attribution en 3 étapes

- 1 **Une demande de label** : si l'entreprise respecte les conditions préalables, elle peut faire la demande de label à l'organisme gestionnaire (l'AFT), via la plateforme internet [www.objectifco2.fr](http://www.objectifco2.fr), qui évaluera la recevabilité de la demande, en fonction notamment du niveau de performance de la flotte.
- 2 **Un audit de vérification** : si le dossier est jugé recevable, l'entreprise peut demander un audit de vérification, afin de valider de manière indépendante sa conformité au référentiel.
- 3 **Un label pour 3 ans** : si l'audit satisfait aux exigences du référentiel, le label est attribué à l'entreprise pour 3 ans, sous réserve de la mise à jour annuelle de ses données d'activités (grâce à l'outil en ligne sur [www.objectifco2.fr](http://www.objectifco2.fr)) et de la non-dégradation de la performance de sa flotte.



## Une démarche accompagnée

A l'instar des autres régions, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur dispose d'un **chargé de mission** disponible pour aider et accompagner **gratuitement** les entreprises dans toutes les étapes de la **charte** ou du **label**.

Pour aller plus loin, vous pouvez contacter :

**Antoine THOMAS**  
*Chargé de mission CO<sub>2</sub>*  
 Délégation régionale Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse

368, boulevard Henri Barnier  
 13016 Marseille  
 Tél : 04.91.46.65.55  
 Email : antoine.thomas@aft-dev.com



© Shutterstock



© Shutterstock

**ADEME**



Agence de l'Environnement  
 et de la Maîtrise de l'Energie

## L'ADEME EN BREF

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil.

Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre, et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.



## L'AFT EN BREF

Grâce à sa coopération avec les pouvoirs publics et en lien étroit avec les professionnels sur l'ensemble du territoire national, l'AFT (Association pour le développement de la Formation professionnelle dans le Transport et la logistique) assure, depuis 1957, une mission générale de développement de la formation professionnelle dans le Transport-Logistique par :

- la mise en œuvre de la politique de formation définie par les organisations professionnelles,
- la signature de conventions avec les différents ministères : Transport, Budget, Education nationale, Travail, Emploi et formation professionnelle, Défense, ainsi qu'avec les régions, et divers grands organismes : Pôle emploi, OPCA Transports et Services, ONISEP, ADEME, KLESIA, CNAMTS...
- l'information des divers publics (en particulier les jeunes et demandeurs d'emploi) et leur orientation vers les métiers du Transport-Logistique,
- le cofinancement des formations Transport, notamment les formations initiales obligatoires,
- la réalisation d'études sur les questions d'emploi-qualification,
- la coopération avec l'Education nationale pour une meilleure formation des jeunes qui se destinent aux métiers du Transport-Logistique.

[www.aft-dev.com](http://www.aft-dev.com) ●





# AFT, AFT IFTIM, AFTRAL : quelques repères

par **Caroline GOUY**, AFT- Déléguée régionale Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse auprès des institutions et de la profession

Le 31 décembre 2014 marque la disparition du groupe AFT-IFTIM qui rassemblait deux structures distinctes :

- l'AFT (association pour le développement de la formation professionnelle dans les transports) créée en 1957,
- AFTRAL (apprendre et se former en transport logistique) nommée, avant cette date, «AFT- IFTIM formation continue».

L'AFT conserve ses missions originelles :

- elle **co-finance certaines formations professionnelles** du secteur transport et logistique dispensées par des organismes de formation (notamment AFTRAL) par le biais d'une ressource qui lui est affectée par la loi (33 000 personnes bénéficient de ce co-financement annuel),
- elle appuie le **système éducatif et académique** à travers, notamment, une convention avec le ministère de l'Éducation nationale et l'OPCA transport et services. Elle conseille et apporte son expertise technique et professionnelle aux équipes pédagogiques de l'Éducation nationale qui forment des élèves et étudiants aux métiers spécifiques du secteur, elle assure la maintenance des véhicules école des lycées professionnels, participe aux jurys d'examens...
- elle assure une mission **d'information et d'orientation** vers les métiers du secteur et leurs filières d'accès. Elle a développé un savoir-faire en la matière auprès du grand public, jeunes scolarisés ou pas, adultes salariés, demandeurs d'emploi en reconversion ; elle œuvre pour cela avec ses nombreux partenaires : l'Éducation nationale, Pôle emploi, l'Épide, la cité des métiers...
- elle développe une activité d'**ingénierie pédagogique** : son institut pédagogique élabore et actualise des programmes de formation, des supports pédagogiques pour répondre aux attentes des entreprises,

- elle réalise **des enquêtes et des études relatives aux métiers et aux emplois** dans le secteur transport-logistique au plan local, régional, européen voire international,
- elle agit dans un souci permanent de **valoriser les métiers et le secteur** et les rendre ainsi plus attractifs,

et déploie de nouvelles activités autour de **sujets sociétaux** tels que le développement durable (elle est partenaire de l'ADEME dans le dispositif de réduction d'émission de CO<sub>2</sub>), la santé au travail, le handicap, la mixité, la sécurité routière...

Jusqu'au 31 décembre 2014, les centres de formation d'apprentis (CFA) transport et logistique de l'AFT-IFTIM étaient administrés par l'AFT. Désormais, AFTRAL regroupe l'ensemble des activités de formation initiale et continue qui existaient au sein de l'AFT-IFTIM, y compris les CFA.



---

*AFTRAL regroupe  
l'ensemble des activités  
de formation initiale et  
continue qui existaient au  
sein de l'AFT-IFTIM.*

---

Le conseil d'administration de l'AFT est composé de fédérations du secteur :

- AFTRI (*association française du transport routier international*)
- AUTF (*association des utilisateurs de transport de fret*)
- CAF (*comité des armateurs fluviaux*)
- CNSA (*chambre nationale des services d'ambulances*)
- CSD (*chambre syndicale du déménagement*)
- FEDIMAG (*fédération des entrepositaires distributeurs prestataires logistiques et des magasins généraux agréés par l'Etat*)
- FNTR (*fédération nationale des transports routiers*)
- FNTV (*fédération nationale des transports de voyageurs*)
- SNAV (*syndicat national des agences de voyages*)
- TLF (*union des entreprises de transport et de logistique de France*)
- UFT (*union des fédérations de transport*)

de KEOLIS et de SNCF logistics.

Pour en savoir plus sur l'AFT, rendez vous sur le site [www.aft-dev.com](http://www.aft-dev.com) ●



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

**Jean-Louis AMATO, Président de l'ORT PACA :**

*"Mesdames, Messieurs, Chers Amis,*

*C'est avec infiniment de plaisir, qu'au nom de tous les membres de l'Observatoire Régional des Transports de Provence Alpes Côte d'Azur, j'ai l'honneur de vous accueillir à Marseille dans le cadre prestigieux de la Villa Méditerranée pour une journée d'échanges sur l'activité des croisières.*

*Je voudrais tout d'abord adresser un grand merci à tous les intervenants qui ont accepté de nous donner un peu de leur temps précieux pour nous faire part de leurs connaissances et de leur expérience dans le domaine des croisières.*

*Je tiens à rappeler que notre Observatoire, soutenu par l'Etat et la Région, grâce à toutes les bonnes volontés, et au travail de chacun de ses membres institutionnels et privés, est un lieu privilégié de rencontres et de débat. Tous les acteurs du transport, tous modes confondus, peuvent échanger librement sans jamais pratiquer la langue de bois sur la problématique de la mobilité et de la logistique.*

*Nous avons souhaité consacrer cette journée aux défis et opportunités de l'activité croisière en Méditerranée car ces enjeux sont majeurs pour l'économie de notre Région.*

*Au Plan Mondial la croisière représente 100 milliards de \$ de chiffre d'affaires, emploie environ 800 000 personnes et paie quelques 33 milliards de \$ de taxes.*

*En Europe le nombre de croisières a augmenté depuis 2008 de près de 30 % avec 6 millions d'embarquements.*

*L'Italie est le premier bénéficiaire des retombées économiques avec 4,5 Milliards d'Euros, devant l'Espagne, le Royaume-Uni, l'Allemagne, et la France qui capte un peu plus d'un milliard d'euros.*

*En 2014, 1 350 000 passagers ont fait escale à Marseille, près de 300 000 à Toulon et St Tropez et plus de 600 000 à Nice, Villefranche, Cannes ou Antibes.*

*De ce fait, plus de 2 millions de croisiéristes ont découvert la France !*

*Marseille a connu une augmentation de la fréquentation particulièrement significative avec des pourcentages de croissance à deux chiffres.*

*Les retombées économiques sont considérables, autour de 100 euros en moyenne par passager «dits tête de ligne», un peu moins de la moitié en transit.*

*Même si elle commence à rattraper son retard, la France occupe encore une position inférieure à son potentiel sur le marché. Pour cela il est indispensable de viser l'excellence en matière d'accueil des passagers et d'offres touristiques à terre.*

*Notre Région a la chance d'être baignée, depuis la frontière Italienne jusqu'au Languedoc, par la Méditerranée, cette mer berceau de notre civilisation dont la beauté et le bleu azur de ses rivages et de ses îles, fait rêver et invite au voyage.*

*Cela explique l'attrait qu'elle exerce auprès des touristes du monde entier.*

*Grâce au développement des croisières, nos ports et nos villes, Nice, Villefranche, Cannes, St Tropez, Toulon et Marseille, apprécient les retombées économiques en voyant le nombre d'escales de ces grands navires, sans cesse augmenter.*

*Comment alors, ne pas être attentifs aux attentes de nos clients et aux efforts qu'il nous reste à accomplir pour atteindre les meilleurs niveaux de satisfaction des compagnies et de leurs passagers ?*

*En travaillant collectivement nous avons tous les atouts pour entrer en Europe parmi les leaders et nous rapprocher de Barcelone, Civita Vecchia ou Venise.*

*Nous disposons d'autoroutes, du TGV, de deux aéroports internationaux. Même si Marseille-Marignane souffre encore de ne pas avoir des lignes directes longs courriers vers les Etats-Unis et l'Asie.*

*Nous disposons aussi de grands ports avec des capacités d'accueil importantes, de compagnies d'autocaristes performantes, de destinations touristiques prestigieuses, de lieux culturels, de la gastronomie, de grands centres commerciaux pour le shopping et, d'une réparation navale de très grande qualité.*

*Mais revenons au programme, parlons de nos tables rondes d'aujourd'hui :*

*D'abord quelques experts et professionnels vont brosser un tableau général de ce marché au niveau Mondial et Européen, ensuite une première table ronde traitera des enjeux d'accueil des navires et des croisiéristes.*

*Après le déjeuner nous étudierons comment préserver, développer et valoriser les retombées économiques des composantes de ce marché. Nous savons que ce potentiel est volatile et ne supporte pas l'à-peu-près ou la négligence.*

*Le client est exigeant car le croisiériste ne se contente pas de services approximatifs sinon il ira chercher un autre circuit touchant d'autres ports que les nôtres.*

*La Tunisie, destination privilégiée pour beaucoup de nos concitoyens est confrontée actuellement à ce phénomène depuis les attentats du Bardo, de Sousse et celui d'hier...*

*Très attaché à ce pays où je suis né, où j'ai passé une partie de ma jeunesse, j'ai invité Monsieur Medhi Houas, né à Marseille comme ses frères et sœurs, à nous donner un regard externe et éclairé, en sa qualité d'ancien Ministre Tunisien du Tourisme, sur l'évolution de la situation en Tunisie à la suite des attentats qui malheureusement vont se répéter partout dans nos démocraties.*



*Il est important de connaître les mesures prises par le gouvernement Tunisien pour lutter contre ce fléau afin de rassurer les croisiéristes sur la capacité de ce pays que nous aimons, à accueillir les touristes, en leur garantissant la sécurité sur tout le territoire. Ce ne sera pas chose facile sans l'aide des grands pays occidentaux pour aider cette jeune démocratie à éradiquer la barbarie.*

*La date initialement arrêtée pour la venue de l'ancien ministre parmi nous, a été déplacée d'un jour, pour une question de disponibilité de cette salle et, il ne lui a pas été possible à son grand regret de modifier son emploi du temps.*

*Il a chargé son frère aîné de le remplacer pour nous apporter ces éclairages.*

*Universitaire, diplômé d'économie, Monsieur Lazhar HOUAS a fait une brillante carrière dans la finance et la banque où il a occupé de nombreux postes pour terminer sa carrière comme Directeur Régional PACA de l'UTB (Union Tunisienne de Banque.)*

*Aujourd'hui retraité, il s'est mis bénévolement au service de l'insertion des sans-emplois, il occupe le poste de trésorier de l'association Cap au Nord tout en accompagnant de jeunes créateurs d'entreprises. De retour d'un voyage en Tunisie, il nous apportera les éclairages qui plaideront pour un retour des croisiéristes à la Goulette. Il interviendra dans la 2<sup>ème</sup> table ronde.*

*Enfin, comme pour toute activité, nous devons intégrer dans notre réflexion le défi environnemental qui doit être l'un des thèmes majeurs de ce siècle si nous voulons conserver cette activité et la transmettre aux générations futures.*

*Ce sera le rôle difficile de la troisième table ronde, qui aura la lourde tâche de nous dessiner le devenir à court et moyen termes des croisières et de leur environnement dans notre région.*

*Il nous a donc paru important que l'observatoire vous invite à partager ces réflexions sur ce sujet incontournable pour notre région et son développement.*

*La qualité des intervenants, et les échanges que j'espère nombreux avec la salle nous permettront, j'en suis certain, d'avoir une meilleure approche de cette importante activité, et les échanges d'expérience en seront bénéfiques pour tous.*



*Ainsi l'ORT qui a récemment fêté ses 20 ans, aura grâce à vous, continué à remplir sa mission d'information, de concertation, d'échanges et d'aide à la décision.*

*Je remercie enfin toute l'équipe de l'ORT pour l'important travail de préparation de ce colloque, et vous, tous les participants, d'avoir répondu présents à notre invitation.*

*Pour terminer, je voudrais rendre hommage à mon Ami Jacques TRUAU, je peux dire notre ami Jacques, un visionnaire qui s'est démené sans relâche durant près de 25 ans pour fédérer et persuader les acteurs locaux et les institutions de créer les conditions d'accueil des navires de croisière à Marseille et en Provence.*

*Ancien pilote, il a fondé le club de la croisière Marseille Provence en 1996 ; Jacques en a assuré la Présidence jusqu'en 2015. Il a passé le flambeau à Jean-François SUHAS, issu de la même filière, qui a été élu à la Présidence de cette structure.*

*Nous lui apporterons, comme beaucoup d'autres, notre soutien, notamment sur son projet de création d'un véritable pôle d'excellence.*

*Gardons à l'esprit, qu'en 1995, il y a 20 ans, Marseille accueillait 15 000 passagers, cette année ils seront près d'1 million et demi.*

*Je pense que nous pouvons applaudir chaleureusement Jacques TRUAU et aussi Jean François SUHAS.*

*Merci. Je vous souhaite une journée, la plus profitable possible.*

*Je vous remercie."*



## L'activité croisières en région Provence Alpes Côte d'Azur : un marché en plein essor

- L'inscription du marché méditerranéen et local dans le marché mondial et européen  
**Jacques TRUAU** – Président d'honneur de Marseille Cruise Club  
**Anne-Sophie PEYRAN** – Membre du bureau MEDCRUISE
- Focus Marseille Cruise Club  
**Jacques TRUAU** – Président d'honneur de Marseille Cruise Club
- Focus Var Provence Cruise Club  
**Laurence CANANZI** – Présidente
- Focus French Riviera Cruise Club  
**Michel CHEVILLON** – Président délégué

Les présentations des intervenants sont consultables sur :  
[ort-paca.com/IMG/UserFiles/Images/pdf/Etudes%20et%20colloques/Transport%20Passagers/Croisieres/PROGRAMME\\_CROISIERES.pdf](http://ort-paca.com/IMG/UserFiles/Images/pdf/Etudes%20et%20colloques/Transport%20Passagers/Croisieres/PROGRAMME_CROISIERES.pdf)



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers

- **Claude PONSOT**, Fédération Nationale du Transport de Voyageurs  
Président de la Commission tourisme
- **Jean-François SUHAS**,  
Président du Marseille Cruise Club
- **Franck DOSNE**, French Riviera Cruise Club  
Directeur des ports CCI Nice Côte d'Azur
- **Jérôme GIRAUD**, Var Provence Cruise Club  
Directeur exécutif des ports de la rade de Toulon
- **Jacques MASSONI**, Directeur Général de Marseille Provence Cruise Terminal
- **Christine CABAU-WOEHREL**, Directrice Générale et Présidente du Directoire du Grand Port Maritime de Marseille
- **Eric LEGRIGEOIS**, Directeur Régional Adjoint de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement PACA

### Claude PONSOT, Fédération Nationale du Transport de Voyageurs Président de la Commission tourisme :

La FNTV Provence Côte d'Azur Corse, représente environ 150 compagnies d'autocars, 4 500 véhicules pour 8 000 salariés. L'activité tourisme, représente environ 30 % et l'activité croisières, depuis une dizaine d'années, couvre à peu près 10 % du tourisme pour nos entreprises. Cela a été un vrai challenge pour notre entreprise d'autocaristes puisque nous n'étions pas habitués à recevoir autant de touristes en une seule journée, nous étions habitués au tourisme d'affaires des congrès, des gens qui viennent visiter la région, qui logent dans les hôtels, et puis nous avions quelques bateaux de croisières dans les ports de la Méditerranée. En l'espace d'une dizaine d'années, on a connu l'arrivée d'un bateau, puis deux, des bateaux de plus en plus importants, nous avons eu de plus en plus d'autocars à mettre sur la route, et à fournir. Pour nos adhérents, il y a eu une prise de conscience qui a été très difficile à mettre en place. Nous voulions représenter la profession, et accueillir au mieux les touristes. Nous expliquions à nos adhérents qu'il y avait un enjeu considérable, parce que nous sentions qu'il y avait un marché porteur. Il fallait bien sûr mettre en place des autocars de tourisme et de grand tourisme, et là au niveau de nos adhérents, ça bloquait au départ. Ils pensaient qu'on pouvait faire les

petits transferts, avec d'autres véhicules. On leur a expliqué qu'il y avait un enjeu considérable au niveau du marché de la croisière, qu'il fallait donner une bonne image de la profession aux yeux des gens qui quittent le bateau et montent à bord de nos autocars. C'est là où nous devons avoir du personnel en tenue, des véhicules hyper clean, avec des climatisations au top. La clientèle est essentiellement américaine et la climatisation compte beaucoup pour eux. Il est vrai que passer de 10 cars pour un bateau à 30 ou 40, et encore autant s'il y a un bateau dans un autre port, a été un challenge et nous sommes très fiers aujourd'hui de l'avoir relevé. Ce n'est pas encore parfait, mais au niveau de nos adhérents, nous avons créé une commission tourisme pour pouvoir être sur place, participer et expliquer à nos adhérents le savoir-faire pour accueillir ces touristes.

Les excursions représentent 80 % de l'activité, l'acheminement, c'est-à-dire le transfert des personnes d'un aéroport au bateau ou vice versa, c'est à peu près 10 %. Ensuite, il y a des petits groupes individuels qui demandent des services très particuliers, ce qui représente encore 10 %. Tous les transporteurs de la région travaillent essentiellement avec des agents maritimes, qui eux ont des contrats avec les principales compagnies maritimes et qui fixent les escales. Le travail est fait en amont, donc 80 % de l'activité se met en place avec des agents maritimes.

Les enjeux : tout transporteur rêve de venir récupérer un groupe sur le port de Marseille car nous sommes au pied du bateau, le guide ne cherche pas le car, les véhicules sont alignés tout proches du bateau. Cela fonctionne très bien à La Seyne. Nous connaissons quelques problèmes sur la Côte d'Azur, mais là c'est l'aspect géographique qui n'est pas évident. Quand un bateau fait escale en rade de Villefranche, il y a déjà le transbordement des passagers et l'accès dans la rade de Villefranche qui n'est pas évident pour les autocars. Quand on a un bateau pour lequel il faut fournir 40 autocars pour partir en excursion, et que, comme dans la rade de Villefranche, vous n'avez que 10 places, il y a tout un travail qui se fait avec les agents maritimes, la CCI pour réguler ces véhicules, mais cela

n'est pas facile. A Cannes, on fait des efforts considérables puisque nous avons un parking qui est consacré aux autocars qui accueillent les touristes mais il est certain que Marseille est l'instrument de travail idéal.

Les villes : nous sommes heureux de pouvoir mettre l'accent sur ce sujet car nous sommes vraiment gênés vis-à-vis des passagers que nous avons à bord. Ces passagers arrivent dans un port, ils sont là pour 8 h en moyenne lorsqu'ils prennent une excursion pour la journée. Je donne un exemple concret : pour quitter Cannes, il y a une artère, le boulevard Carnot, qui permet d'accéder à l'autoroute. Cette artère bénéficie d'un couloir bus, et on nous dit que les autocars de tourisme n'ont pas le droit d'emprunter le couloir bus. Cela signifie que les passagers qui ont acheté une excursion vont perdre minimum 30 mn pour rejoindre l'autoroute et idem le soir au retour de l'excursion, alors qu'ils voient les bus réguliers circuler sur les couloirs bus, et derrière le couloir bus. Ils voient des taxis avec 2 personnes à bord, emprunter le couloir bus. Alors les gens posent la question à la guide, pourquoi notre chauffeur ne prend pas le couloir bus ? Et on leur répond qu'on n'a pas le droit... c'est la réalité.

### Jean-François SUHAS, Président du Marseille Cruise Club :

L'accueil, en tant que Président du Club de la croisière, j'en fais souvent le point essentiel. Pour la partie touristique, il faut avoir une chose en tête : les passagers à bord vivent de l'excellence, à tous les niveaux, excellence culinaire par exemple, ils ont une expérience unique à bord des paquebots de croisières, c'est ce qui fait leur succès. Si on présente à terre quelque chose qui n'est pas au niveau de l'excellence, on est sûrs de les perdre. Il faut donc de l'excellence dans les transports effectivement, en faisant en sorte par exemple que les gens n'attendent pas, etc. L'accueil est donc le maître mot, c'est l'hospitalité, c'est culturel donc c'est un mot essentiel. Pour les passagers croisières comme pour n'importe quel touriste, n'importe quelle personne qui vient dans notre beau pays, en France en général, et en Provence en particulier, il faut être bon surtout qu'il y a une concurrence. Amsterdam, New York,



© maudanros - Shutterstock.com

n'ont pas les mêmes facilités que nous, un peu moins de soleil, un peu moins d'atouts dans leur jeu au départ. Ils ont compensé de manière extraordinaire dans tout le marketing autour de leurs produits, et surtout l'accueil. Je pense qu'en Provence et en France en général, on a une facilité extraordinaire puisqu'on est numéro un mondial depuis des années dans le tourisme, mais on voit que l'Espagne en valeur ajoutée, les Etats-Unis, sont passés devant nous, et même en nombre, on va finir par perdre cette place. Donc je suis ravi d'entendre que des efforts sont faits sur la formation, sur la qualité du bus lui-même comme celle des chauffeurs de bus. Sur toute cette chaîne de valeurs il faut être excellents parce que les gens ont un choix incroyable et qu'ils n'ont pas que la France à visiter.

A Marseille, ça pêche parce que le terminal, ce qui est à la fois un avantage et un inconvénient, est à l'extérieur. Pour ce qui de l'acceptabilité sociétale, pour les fumées on l'a vu cet été, c'est peut-être mieux, qu'il ne soit pas au cœur de la Joliette. En revanche, cela nous contraint à ramener les passagers vers le centre-ville. C'est un véritable handicap, mais il est géographique. De ce handicap Marseille a fait une force depuis 7 ou 8 ans grâce à l'intervention du GPMM entre autres, qui a permis de faire circuler les bus à l'intérieur du port. On est devenus bons mais je pense que si les bateaux étaient en plein centre-ville, on se serait moins occupés du sujet. Comme pour nous c'était vital d'être capables d'amener les gens en 30 mn - au-delà de ce délai d'acheminement, on n'aurait eu aucune chance de garder les opérateurs -, on a donc fait de gros efforts. On a actuellement sur le transfert des passagers de l'Estaque une bonne dizaine de kilomètres à faire et on est protéiformes : on propose du taxi, du bus gratuit, des navettes portuaires, de la RTM, etc. Sur certains petits points, il faut encore s'améliorer mais il est évident que c'était un handicap majeur d'avoir la concurrence de Barcelone, qui est un peu plus près de leur centre-ville, mais Civitavecchia est à 70 km et ils y arrivent. Donc il faut toujours faire d'un handicap un processus positif et l'améliorer.

En 2013, avec Marseille Capitale de la culture, c'était conjoncturel, on avait des travaux énormes dans le vieux port et à la Joliette et on a perdu des opérateurs uniquement sur ce sujet-là. Les gens n'arrivaient pas, non seulement à partir, mais surtout étaient en retard le soir pour rejoindre le bateau. Il y a en effet la problématique de l'aller, mais quand il faut retarder le bateau d'une heure parce qu'il manque des passagers qui ne sont pas rentrés de leur excursion, c'est un vrai drame en termes de consommation pour le navire, en termes de coûts.

**Stéphane COPPEY :**

Est-ce que vous avez des retours des croisiéristes des compagnies par rapport à cette problématique de l'accueil ?

**Jean-François SUHAS :**

Tout le monde ne nous les transmet pas mais pour ceux qui nous transmettent des retours, il est évident que ça n'enchant personne de faire du bus plutôt que de faire 20 mètres à pied pour aller en centre-ville. Toutefois, une fois que les gens ont compris qu'ils allaient accéder quand même par tous les moyens... Il faut savoir que quand on a eu 200 000 personnes au mois d'octobre et 30 000 ou 22 000 en une journée ou 35 000 en un week-end, il n'a pas manqué un bus, il n'a pas manqué un taxi, il n'a pas manqué quoi que ce soit et on a pas eu un seul retour sur des difficultés d'acheminement de ces passagers vers le centre-ville.

**Franck DOSNE, French Riviera Cruise Club Directeur des ports CCI Nice Côte d'Azur :**

Il est vrai que sur Cannes et Villefranche, on retrouve l'ambiguïté qu'il faut gérer, d'accueillir souvent des paquebots qui amènent dans des villages de pêcheurs quasiment autant de touristes qu'il y a d'habitants dans le village lui-même, et donc le flottement qu'il peut y avoir dans le débarquement et la gestion des passagers. Je pense que c'est notre mission de poursuivre cette expérience que proposent les compagnies en ayant créé des tas de segments qui se différencient avec des prix, des services. On fait donc débarquer quasiment à égalité sur les quais de nos ports, des passagers qui vont vivre une expérience à terre et c'est tout l'enjeu qu'on a au niveau de l'accueil des croisiéristes, essayer que tout ce parcours qui est lié à cette expérience client soit réussi. Il dépend effectivement d'une chaîne d'acteurs. C'est la mission de l'ensemble des clubs croisières d'essayer de fédérer tous ces acteurs, de leur faire comprendre l'importance, les enjeux, de les éduquer parfois. C'est le cas notamment des commerçants mais également des habitants des villes de manière à ce qu'on arrive à éviter, comme on peut l'avoir dans certaines villes dans des pics d'été, des oppositions entre les habitants et les touristes.

Il faut les amener à comprendre les retombées économiques que génère la croisière, les amener à comprendre l'importance de l'accueil d'un passager qui débarque pour la première fois dans ces fameux sites, puisqu'en général on voit dans nos statistiques qu'il revient. Il y a donc toute cette ambiguïté à la fois de servir notre client qui est l'armateur et je pense que notre principale mission est bien d'essayer de servir cet armateur, mais en même temps en servant ses clients qui vont débarquer à terre, et lorsqu'ils foulent le sol du quai d'accueil ou du terminal dans lequel on les fait débarquer, il y a une forme d'antagonisme qui se met en place puisque le passager en lui-même n'a pas forcément vocation à acheter les excursions qui sont prescrites par l'armateur, certains d'ailleurs, via nos sites internet, via les propositions qu'on peut leur faire, ont déjà choisi un parcours en dehors de la compagnie.

**Stéphane COPPEY :**

Vous confirmez ce chiffre 65/35 ?

**Franck DOSNE :**

Ça dépend des villes et ça dépend des compagnies, on a beaucoup de différences selon les bateaux que l'on peut accueillir et c'est là où il faut gérer cet antagonisme, on l'a notamment entre les bus officiels qui sont amenés par la compagnie, la gestion des bus pirates parfois commandés par les passagers croisière directement.

**Stéphane COPPEY :**

Pourquoi ce mot « pirates », vous considérez que ce n'est pas normal qu'un croisiériste sorte de l'organisation de la compagnie de croisière pour trouver ce qu'il attend sur terre ?

**Franck DOSNE :**

Le client est libre donc tout est normal, simplement c'est qu'on a à entretenir vis-à-vis de notre client armateur qui touche notre port, les garanties que quand il a prévu de développer des revenus liés à cette activité, ils soient préservés. Cela veut dire qu'il n'est pas question d'interdire les bus pirates, il est question d'encadrer leur activité en priorisant, dans les zones d'accès aux passagers, les bus officiels désignés par la compagnie, c'est un enjeu important.



© collection Port de Marseille Fos



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers (suite)

### Stéphane COPPEY :

*On est bien dans le domaine de la concurrence, les organisations officielles sont entièrement libres de commercialiser et le font très bien d'ailleurs, puisque c'est leur source de revenus, d'un autre côté il n'y a pas de raison d'empêcher l'intervention d'autres acteurs...*

### Franck DOSNE :

*Vous avez raison, mais, à travers l'exemple de Villefranche, nous avons pris conscience de l'importance pour nous de réguler le trafic, justement par des zones tampons dans lesquelles on stationne les bus pour faire descendre les personnes sans qu'il y ait d'encombrement dans la ville, pour que ce soit une vraie expérience réussie pour les croisiéristes qui doivent monter à bord de ces bus. Ce n'est pas du tout simple, on revient sur l'ambiguïté à la fois de traiter notre client armateur, c'est à lui qu'on doit cette prestation d'accueil du navire et de gestion du navire. Mais pour autant, on se doit aussi de traiter les attentes des passagers qui sont à bord du bateau, qui n'ont pas forcément des attentes de prestations de service qui sont alignées avec celles de l'armateur. C'est une forme d'ambiguïté dans l'accueil du bateau et dans l'accueil des croisiéristes, et dans l'accueil des croisiéristes, ce qui est important, c'est toute l'éducation qu'on peut avoir de la chaîne d'acteurs, de la chaîne de valeurs du service qu'il peut y avoir entre le moment où le passager descend à terre et le moment où il va aller se promener. Quelle que soit la promenade qu'il aura choisie, une promenade assistée par une excursion, une promenade libre en prenant un train, en allant se promener à pied, en allant faire du shopping, il faut qu'on soit capables, c'est parfois un peu utopique, d'éduquer toute cette chaîne d'acteurs, et de valeurs, de manière à ce que le client remontant à bord ait cette perception de l'expérience réussie. Ce qu'on monitorise tous dans nos ports, est ce que vont dire les croisiéristes de leur journée, à leur compagnie, quand ils remonteront à bord, ce que j'appelle l'expérience. Est-ce qu'on aura franchi les 85 %, 90 % de satisfaction ? La compagnie ne monitorise pas que ça, puisqu'elle monitorise aussi le compte de résultats de la journée d'escale, de plus en plus d'ailleurs, c'est la finance qui prend le pas sur la satisfaction, mais la satisfaction*

*reste importante. Quel ratio on va tirer de cette journée d'expérience ? C'est de ça dont il faut se soucier pour que nous puissions promouvoir nos destinations.*

### Stéphane COPPEY :

*On voit qu'il y a les questions techniques, les questions plus humaines, de formation, d'accueil... Vous êtes à l'articulation avec des intervenants plus publics, que dire de l'attente par rapport aux acteurs publics, en matière de conditions d'accueil des navires et des croisiéristes ?*

### Jérôme GIRAUD, Var Provence Cruise Club Directeur exécutif des ports de la rade de Toulon :

*Si la question avait été posée il y a 15 jours, on y aurait peut-être répondu différemment. Je pense qu'il y a un défi malheureusement qui se présente à nous tous de façon collective, c'est celui de mêler une exigence maximale en termes de sécurité tout en privilégiant cette qualité d'accueil qu'on essaie de promouvoir pour attirer les clients croisiéristes. En liminaire je voudrais insister sur ce point puisque les schémas que nous avons développés jusqu'ici vont être considérablement impactés par cette nouvelle donne, même si elle y était déjà intégrée depuis longtemps. Il va falloir voir l'impact que cela va avoir sur l'ensemble de la chaîne de valeurs qu'on vient d'évoquer, que ce soit dans les centres-villes comme au pied des bateaux.*

*L'avantage peut-être c'est qu'on va être capables vis-à-vis de nos clients, quels qu'ils soient, d'imposer des choses qu'on n'était pas capables de faire jusqu'à présent. L'inconscient collectif aujourd'hui est prêt à accepter des mesures qu'on n'aurait pas imaginé proposer à ces mêmes acteurs il y a quelques mois. Au-delà de ça, et Franck Dosne l'a bien évoqué, la question porte sur les défis de l'accueil de la croisière et des croisiéristes. Il s'agit bien de deux défis qui se rejoignent à un moment donné, qui sont à traiter d'une façon un peu différente. Notre clientèle se divise en deux, les armateurs d'un côté et les croisiéristes de l'autre avec des attentes qui ne sont pas forcément les mêmes. L'armateur croisières a une vision très objective de la*

*situation, il a un compte de résultats, l'escale en termes de contribution est rentable ou pas et c'est fondamental dans sa capacité à choisir un port d'escale ou pas.*

### Stéphane COPPEY :

*Et vous vous sentez plus concernés par l'équilibre financier, la vie économique du croisiériste ou par l'importance de faire que les croisiéristes qui viennent pour la première fois aient envie de revenir consommer sur votre territoire ?*

### Jérôme GIRAUD :

*Le deuxième facteur, plus subjectif, c'est ce que va vivre en termes d'expérience le croisiériste et l'appréciation qu'il va donner à l'armateur de ce qu'il aura vécu. La pierre angulaire de cet écosystème, c'est l'excursion puisqu'elle contribue de façon très significative au choix du port d'escale du navire. Pour le croisiériste, en tant que touriste sur un territoire, la qualité de l'excursion va définir de façon considérable la perception qu'il va avoir de son escale et qui n'est pas liée à la façon dont le bateau va accoster, va être accueilli. C'est la constante qui est la nôtre. Face à cela, je vois trois défis principaux, notamment liés aux excursions.*

*Le premier défi, c'est celui de l'intégration territoriale au sens large du terme. On a une chaîne de valeurs, et lorsqu'il y a un maillon faible où qu'il soit, que ce soit dans le port, à proximité quand les passagers prennent le bus, quand la clim tombe en panne à 40 km, quand il y a un bouchon, quand un commerçant se comporte mal ou quand un vigneron décide de bâcler la prestation qu'il avait prévu de faire dans le cadre d'un accueil sur son site, c'est toute la chaîne malheureusement qui est fragilisée. Il y a donc une vraie question à se poser : jusqu'où va-t-on dans le cadre des différents outils que nous avons développés de façon collaborative comme les croisières friendly ou les chartes d'accueil, jusqu'où va-t-on et où est-ce qu'on s'arrête ?*

*La deuxième problématique est celle de l'intégration des modèles et des économies collaboratives. Franck Dosne a évoqué la question des bus dits « pirates », qu'il va falloir gérer. Il y a eu le phénomène Uber pour les taxis, on aurait pu avoir des épiphénomènes en termes d'événements assez marquants sur les*



© meunier - Shutterstock.com

ports par rapport à ça. Demain, dans ce registre collaboratif, de nombreux modèles collaboratifs économiques vont se développer sur des métiers qui sont intimement liés à la réussite d'une escale croisière dans des ports et sur des territoires et qu'il va falloir gérer. On ne va pas pouvoir interdire à tel ou tel acteur de s'exprimer, par contre il va falloir encadrer, réguler, définir des zones, des espaces, des règles, à l'intérieur des ports et autour de la croisière, pour faire en sorte que ces deux mondes ne s'affrontent pas mais qu'ils puissent cohabiter.

Troisième aspect : c'est agréable de se retrouver en table ronde avec des ports qu'on pourrait voir comme concurrents mais qui finalement partagent les mêmes enjeux. Est-ce qu'on est en concurrence ou est-ce qu'on fait de la coopération entre nous ? Il y a peut-être un modèle hybride à trouver, peut-être un modèle de compétition à inventer et certains aspects sur lesquels on va devoir travailler ensemble pour s'assurer qu'à l'échelle régionale, nous continuons à être attractifs. Quand un armateur choisit d'une année sur l'autre de quitter Toulon pour aller à Nice ou vice versa, de quitter Marseille pour aller à Toulon et puis finalement l'année d'après changer, tant qu'il reste dans le giron régional, ce n'est pas très grave, puisque il s'agit toujours de cette destination Var Provence Côte d'Azur. En revanche, quand un armateur fait le choix d'aller en Italie ou en Espagne, nous avons tous perdu, et après nous aurons du mal à le récupérer. C'est ce troisième défi qu'on va avoir à relever ensemble.

**Christine CABAU-WOEHREL, Directrice Générale et Présidente du Directoire du Grand Port Maritime de Marseille :**

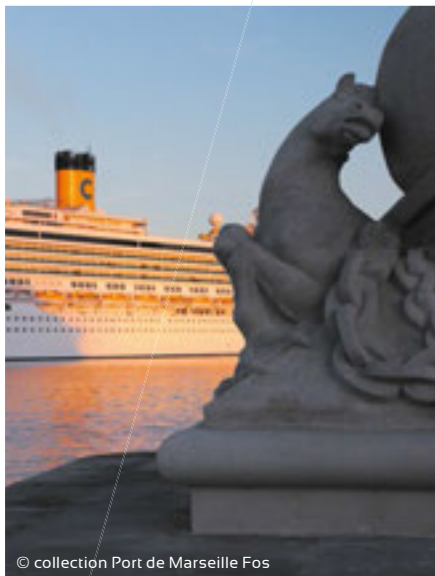
[Le port de croisière de Marseille-Provence.pdf](#) consultable sur [www.ort-paca.fr](http://www.ort-paca.fr)

Je voulais vous parler de ce qu'on fait aujourd'hui à Marseille en terme de croisière parce que c'est une histoire assez fascinante qui a commencé avec des initiatives largement menées par M. Jacques Truau et qui aujourd'hui nous amène à être le premier port de France, le cinquième port méditerranéen et le quinzième port de croisière du monde, avec une progression assez extraordinaire, 1,5 million de passagers qui sont traités en 2015 à Marseille, dont 500 000 en tête de ligne et 1 million en transit. Cela fait du monde à satisfaire et c'est toute une chaîne qu'il faut mettre en place.

Aujourd'hui à Marseille, on a la chance d'avoir tous les types de compagnies de croisière et on peut les accueillir de façon différente. On a un terminal MPCT qui est dédié à l'accueil des très grands navires de croisière type MSC, Costa, Croisières de France, le fameux «Allure of the Seas» qui a fait des escales cette année à Marseille, mais aussi des terminaux qui nous permettent d'accueillir des navires plus petits dans un contexte un peu différent, avec une

prestation un peu différente, plus près du centre-ville et donc de pouvoir accommoder la croisière haut de gamme avec la croisière de tourisme de masse qui est un modèle qui se développe de plus en plus.

Donc, nous avons des terminaux pour un tourisme haut de gamme, au cœur du centre historique de Marseille, devant la Villa Méditerranée, avec des prestations particulières, et le terminal MPCT, qui peut accueillir 6 voire 7 navires en même temps. On l'a fait cet été et il n'y a pas de limite de taille. On est capables d'offrir des prestations en termes d'accueil des navires nautiques et des passagers au terminal, des prestations pour les autocars, pour les taxis. On est là sur l'échelle industrielle du modèle économique.



© collection Port de Marseille Fos

Il y a un autre aspect que je voulais évoquer aujourd'hui dans les enjeux économiques de la croisière, c'est la partie industrielle liée à la croisière. Je veux parler de la réparation navale qui est présente évidemment à Marseille, d'ores et déjà aujourd'hui avec des installations existantes qui sont les formes 8 et 9. Nous avons en ce moment un navire Costa qui fait son dry dock périodique en forme 9. Mais nous sommes également en train de remettre en état la forme 10 qui sera la plus grande forme de Méditerranée et qui pourra faire rentrer les paquebots géants. Il y a donc une vraie logique économique de territoire à pouvoir non seulement décliner l'offre touristique avec toutes les retombées que d'autres intervenants ont pu développer, mais aussi ces retombées industrielles fortes pour un territoire comme le territoire de Marseille. Nous avons besoin de faire de la création d'emplois, pas seulement dans le domaine touristique mais également dans le domaine industriel et nous

avons les outils à Marseille pour le faire. C'est une attractivité évidemment directe qui a des retombées pour le territoire, mais une attractivité forte pour les croisiéristes, de choisir le port qui peut également leur donner cette capacité de pouvoir réparer leurs navires que ce soit dans le cadre de l'entretien périodique que les armateurs doivent faire mais aussi pour procéder à une réparation d'urgence.

C'est donc un phénomène d'attractivité très fort, c'est quelque chose que le Port de Marseille est capable d'offrir et nous en sommes ravis.

On a beaucoup parlé des accès. Lorsque nous accueillons un grand navire de croisière avec 5 000 passagers, il faut pouvoir offrir des accès pour tout le monde. Il y a ceux qui vont vouloir prendre les excursions qui sont offertes par les compagnies, c'est bien normal, et il faut pouvoir accueillir les autocars, il faut pouvoir traiter ces excursions. Et puis il y a les gens qui veulent prendre un taxi, ceux qui veulent aller visiter la ville suivant leur propre organisation. On a mis en place à Marseille deux systèmes qui sont complémentaires des facilités offertes par les croisiéristes, et absolument pas concurrents. D'abord, un arrêt de bus de la RTM à l'intérieur du port, et puis une navette mise en place par le GPMM, qui est gratuite. Elle prend les passagers et, en 10 minutes, les emmène du terminal MPCT à Léon Gourret, au centre de la place de la Joliette, c'est-à-dire directement derrière les Terrasses du Port. On a une fréquentation de ces navettes de plus en plus grande mais on a aussi une fréquentation des excursions qui sont proposées de plus en plus grande parce que le nombre de croisiéristes à Marseille augmente. Il faut donc assurer tous ces services.

On a beaucoup parlé de la sécurité mais on parle tout le temps de la sécurité. On en a parlé avant le drame d'il y a 15 jours, on en parle bien sûr encore plus depuis le 13 novembre et on va continuer d'en parler parce qu'évidemment les modèles évoluent et nous, ports et terminaux, nous devons nous adapter à la demande et faire en sorte que bien évidemment la sécurité et la sûreté soient assurées à 100 %. On déploie beaucoup de temps et d'énergie à veiller à ce que la sûreté et la sécurité soient assurées au maximum de nos possibilités, que ce soit à la fois dans les accès directs du port mais aussi dans la façon dont les terminaux sont organisés, sachant que sur les navires eux-mêmes, on est à un niveau extrêmement élevé de sécurité et de sûreté puisque les contrôles sont très stricts.

Autre aspect qui est très important évidemment ce sont les connexions. Les ports qui sont choisis comme têtes de ligne le sont parce que les croisiéristes trouvent des moyens faciles et adaptés pour amener leurs passagers à monter sur le bateau. Pour Marseille, on a parlé tout à l'heure de l'éloignement de Léon Gourret du



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers (suite)

centre-ville mais du coup, il est plus près de l'aéroport et ça c'est très clairement un avantage aussi en termes d'accessibilité et c'est un point fort d'attractivité pour les compagnies de croisières, de choisir Marseille comme tête de ligne, de la même façon qu'ils pourront choisir aussi Barcelone comme tête de ligne. Cette proximité de l'aéroport, cette proximité des gares pour que les croisiéristes puissent rejoindre le navire facilement, c'est évidemment un attrait fort.

Bien évidemment aujourd'hui, l'attrait et l'attractivité du territoire de la région, le fait que quand vous êtes à Marseille, à Toulon ou à Cannes, vous avez un panorama en termes d'excursions qui est riche, ça renforce forcément l'attractivité de la région.

C'est donc très clairement aujourd'hui un ensemble de choses qui doivent être combinées et qui ont fait le succès de cette histoire au port de Marseille qui n'est pas terminée puisqu'on est à 1,5 million de passagers et on prévoit qu'en 2018-19 on sera à 2 millions. Nous, Grand Port Maritime de Marseille, notre volonté aujourd'hui est de mettre en place les moyens d'abord pour les compagnies de croisières, parce que notre premier client aujourd'hui c'est la compagnie de croisières, les moyens pour que le navire puisse accéder facilement avec des manœuvres qui soient sécurisées. C'est pour cela qu'on a lancé l'investissement de l'élargissement de la passe Nord en cours actuellement, qui va permettre aux plus grands paquebots d'avoir une manœuvre facilitée. C'est un vrai travail de coopération avec les acteurs de la place portuaire et notamment avec les pilotes qui travaillent beaucoup avec les commandants de navires pour les aider à aborder la manœuvre d'une façon facile et sécurisée par tout temps, parce que parfois on a du mistral...

De plus en plus maintenant les navires peuvent accéder sans l'ombre d'une problématique quelconque dans la manœuvre aboutée de leur escale. Ensuite, il y a les accès de terminaux. On a parlé de la sécurité, on travaille en étroite coopération avec M. MASSONI et ses équipes sur la partie de cette gestion-là et puis tous les aménagements que le port peut faire pour l'accueil des cars, des taxis. Il faut donner aussi des solutions pour les passagers qui ne prennent ni le car ni le taxi. Ces solutions sont

travaillées au fil de l'eau. Chaque saison, il y a des problématiques qu'on essaie de régler, et à Marseille globalement la coopération qui s'est installée entre toutes les parties prenantes au sein du club de la croisière, a prouvé son efficacité, et on est très contents de la façon dont les choses se passent.

### Stéphane COPPEY :

Peut-être pourriez-vous rappeler le montant des investissements qui ont été consacrés et nous dire un mot sur votre perception personnelle des questions d'accueil des navires et des croisiéristes sur Marseille ?

### Christine CABAU-WOEHREL :

Pour l'élargissement de la passe Nord, c'est 35 millions d'euros d'investissement donc ce sont vraiment des chiffres importants. Pour la rénovation de la forme 10 c'est 30 millions d'€ d'investissement sur un outil industriel adapté aux croisières mais c'est aussi encore une fois un effort quotidien. La navette gratuite que le port de Marseille met en place pour récupérer les passagers qui ne se sont pas inscrits aux excursions mais qui souhaitent quand même pouvoir circuler, ça coûte, c'est du fonctionnement mais ce sont des points qui sont mis en place, j'insiste beaucoup là-dessus, avec une coopération très forte de la place portuaire, du territoire et de la ville de Marseille. Que peut-on faire pour que cette ville et ce passage en accueil soient de plus en plus attrayants ? L'idée, c'est que les croisiéristes reviennent en croisière mais c'est aussi que les croisiéristes reviennent tout seuls pour faire du tourisme classique.

### Jacques MASSONI, Directeur de Marseille Provence Cruise Terminal :

Le fait que Marseille soit un outil industriel, un outil logistique avant tout, est finalement facile à constater et ne présente pas d'intérêt majeur si ce n'est le fait que cela fonctionne et que les armateurs sont satisfaits. Je voudrais insister sur le modèle de gestion qui a été retenu par Marseille voici quelques années, où le port a décidé, il faut lui en rendre grâce, qu'il était temps qu'un groupe de sociétés dont c'est le métier, qui est impliqué dans la gestion des terminaux, s'investisse et

intervienne et prenne non pas la place, mais apporte son expérience pour gérer l'outil. Il y a deux chiffres qui sont importants. La société que je représente dont les actionnaires aujourd'hui sont Costa Croisières et MSC Croisières, a pris le terminal en main en 2009, et a traité 600 000 passagers. Aujourd'hui, on en traite 1,5 million et ces deux sociétés font à peu près 75 % du trafic. Elles se considèrent aujourd'hui «comme chez elles». On ne peut pas faire comme on le faisait par le passé, voir disparaître du jour au lendemain sans aucune prévenance une compagnie et ses 20, 30 escales qui bien souvent deux jours après l'escale ratée nous disaient «finalement on a décidé d'annuler et de reporter nos 23 ou 24 ou 25 escales ailleurs». On avait fait l'investissement, on gérait l'investissement, on avait le personnel, on avait mis en place tout un système, tout un dispositif. Une sécurité, une sûreté ont été apportées à l'investissement, au travail, à l'emploi, à travers l'appel à projets, la mise en place d'une concession sur 25 ans au profit de gens dont c'est le métier, non pas au profit de terminalistes qui sont là uniquement pour faire du développement capitaliste et valoriser leur société en bourse, mais pour investir, pour intervenir. Cet élément est extrêmement important et ne peut intervenir que lorsque le port et toute la communauté, sont unis.



© collection Port de Marseille Fos

J'ai une expérience à l'intérieur de tout cet outil portuaire de plus de 30 ans, et je crois que c'est une des rares fois où tout le monde a bien compris qu'en étant unis on réussirait. Beaucoup d'autres exemples existent aujourd'hui qui montrent qu'on n'est pas très bons, qu'on a un peu périclité.





© C. MOIRENC - Club de la croisière Marseille Provence

Ils sont le résultat du fait qu'on n'arrive pas à s'entendre, c'est dommageable et l'exemple qui est donné par le Club de la Croisière et l'implication, que ce soit personnelle, humaine, financière, des uns et des autres, est remarquable et montre bien que quand on est unis, on réussit.

Il y a un autre phénomène qui existe et que nous vivons : la concession, c'est quelque chose d'extraordinaire. A Marseille, le modèle qui a été choisi est un modèle qui n'est pas une concession purement privée. On n'a pas demandé au privé de faire à notre place. La convention qui a été mise en place est un outil où le public et le privé sont associés de façon très concrète. En termes d'investissements, les investissements maritimes sont à la charge du port et les investissements terrestres sont à la charge de ma société et en quelques années on a investi plus de 10 millions d'€. Quel est l'opérateur du port qui peut se targuer aujourd'hui en termes de passagers, d'avoir investi 10 millions d'€ sur le port de Marseille ?

L'intervention public-privé se retrouve au-delà des investissements, dans la participation très directe, contractuelle, des personnels du port, à la gestion des terminaux. Les agents du port de Marseille assurent, sous notre responsabilité, les opérations, la maintenance, la réparation. Nous ne sommes que 5 personnes qui appartenons à la société Marseille Provence Cruise Terminal. Mais nous avons le support contractuel, rémunéré, mais ô combien important, des agents du port. En termes de sûreté, c'est exactement la même chose. Le contrat qui a été conclu n'est pas un contrat «d'abandon» mais un contrat de participation, où on a un mix public-privé qui fonctionne particulièrement bien, qui a tenu compte des contingences et du caractère particulier de notre ville. Si nous avions la même chose à faire à Toulon, à Nice, ailleurs, il faudrait bien évidemment intégrer, tenir compte des spécificités locales. Mais il est évident qu'arrivé à un certain point du développement de l'activité croisière, ce passage du témoin à un professionnel, à un armateur, à quelqu'un qui va amener le business, est extrêmement important. La démonstration est faite par les chiffres : on est passés de 600 000 à 1,5 million, on parle de 1,7 million l'année prochaine, et la perspective des 2 millions n'est qu'une progression tout à fait normale dans un marché où on est en train de remonter.

Je voulais souligner la spécificité de l'accord que nous avons avec le Port, qui est une des conditions essentielles de notre réussite.

### Stéphane COPPEY :

Vous êtes visiblement satisfait du partenariat avec le Port. D'une manière générale, et la question s'adresse peut-être à l'ensemble des intervenants, quelles sont vos attentes vis-à-vis des autres grands acteurs publics que sont

l'État, la Région, le Département, la métropole concernant les conditions d'accueil des navires et des croisiéristes ? Est-ce que les moyens qui sont mis en place aujourd'hui sont à l'échelle ?

### Jacques MASSONI :

Oui, il nous manque aujourd'hui, mais je pense que nos élus et nos responsables en ont une vision claire, un moyen de transport un peu plus massif, comme le tramway, à proximité de nos installations, cela viendrait compléter très sérieusement l'offre.

### Christine CABAU-WOEHREL :

Une chose importante et qui me tient à cœur : la ville de Marseille en termes de circulation n'est pas une ville facile, et je pense qu'il y a un créneau qu'on peut développer de façon intelligente, c'est le transfert des passagers par la voie maritime. Il existe une offre aujourd'hui, mais qui n'est pas suffisamment développée. Une des solutions pour Marseille, à combiner avec les offres qui sont faites par voie terrestre, est de pouvoir proposer aussi aux passagers de les acheminer par voie maritime depuis le môle Léon Gourret jusqu'au cœur du vieux port. Je pense que c'est un modèle qui gagnerait à être plus développé, avis aux opérateurs intéressés par le système.

### Jérôme GIRAUD :

Un croisiériste sur 3 qui fait une escale à Toulon utilise ensuite une navette maritime pour traverser la rade. Nous avons une contrainte essentielle sur les installations des ports de la rade de Toulon, c'est que les espaces sont très limités pour l'accueil des bus, et des cars. Nous sommes obligés de privilégier l'accueil des cars liés à l'excursion. Tout ce qui est pré-post acheminements effectués par des bus de lignes ou gérés par l'agglomération, est reporté sur la mer à l'intérieur de la rade, que ce soit par le réseau Mistral, qui est l'équivalent de ce que pourrait faire la RTM à Marseille, ou par des moyens privés, puisque là aussi il faut combiner les deux. Quand vous avez les bateliers qui mettent en place un service de pré-post acheminement en traversant la rade, mais qui assurent cette prestation en lien avec l'armateur et donnent la possibilité à l'armateur d'augmenter la contribution de son escale par la vente de ce service, ça apporte quelque chose. Quand l'armateur ne le veut pas ou ne le peut pas, nous le mettons à disposition par des moyens différents. C'est quelque chose qui fonctionne bien et dont on pourrait s'inspirer ailleurs puisque la configuration s'y prête.

Pour répondre à votre question sur ce qu'on pourrait exiger ou demander au niveau de nos élus, avec la loi NOTRe, les compétences ont évolué, entre ce qui était du registre du Département et ce qui va basculer à la Région. On espère avoir certains effets après les élections, moi j'ai peut-être un vœu pieu : on a une Région qui a une façade maritime exceptionnelle et j'aimerais

qu'on ait une conscience maritime, que nos élus, nos décideurs, prennent conscience que la mer est une force pour notre territoire au sens large du terme et pas une difficulté ou quelque chose qui n'apporte que des contraintes, y compris dans le registre du développement économique. On ne voit la mer que comme un lieu où on peut aller à la plage quand on est en vacances ou en week-end, alors que la mer, sur la Région PACA, est l'instrument numéro 1 du développement économique d'aujourd'hui, de demain, dans le registre du tourisme, de l'industrie, comme de l'économie au sens échange international du terme. Il y a vraiment cette demande à formuler et à traduire dans les politiques qui vont être menées.



© collection Port de Marseille Fos

### Jérôme GIRAUD :

Nous avons plusieurs ports sur cette façade maritime, peut-être qu'il faudrait qu'on fasse comme nos collègues ou concurrents allemands et belges, qui sans faire des ententes, c'est interdit, savent quand même assumer le fait que l'un est plutôt spécialisé sur un segment d'activité et l'autre sur un autre, et du coup éviter des concurrences qui quelquefois sont stériles et dévastatrices, et qu'on assume certains de nos positionnements.

Il n'est pas dans l'ambition du port de Toulon d'aller concurrencer Marseille nous n'avons pas les infrastructures pour pouvoir concurrencer sur l'accueil des grands navires et cette croisière de masse qui a été évoquée tout à l'heure. Mais sur des navires d'une taille plus raisonnable, avec une autre typologie de clientèle, nous pouvons proposer cette alternative. Je le dis parce que nous sommes ici à la villa Méditerranée, c'est parfois plus facile pour un armateur de vendre le Mucem et la villa Méditerranée en étant à Toulon que de le faire depuis Marseille puisque de Marseille les croisiéristes peuvent le faire à pied, et ça ne rapporte rien à l'armateur. On a aujourd'hui dans le top 5 des excursions qui sont réalisées au départ de Toulon : Marseille, Aix-en-Provence, Cassis et ensuite viennent Porquerolles et St Tropez. Il y a donc une vraie logique à l'échelle du territoire, de complémentarité entre tout ce qui peut être offert par nos ports respectifs.



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers (suite)

### Stéphane COPPEY :

M. LEGRIGEOIS, vous faites partie des acteurs publics alors quelles sont vos questions, vos constats et éventuellement vos éléments de réponse ?

### Eric LEGRIGEOIS, Directeur Régional Adjoint de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement PACA :

Après toutes ces interventions, on peut se poser la question «Et l'État dans tout ça» ? L'État c'est d'abord le Grand Port puisque le Grand Port est l'établissement public qui porte un certain nombre de politiques importantes et c'est d'abord cela mais ce n'est pas que cela. L'État ne peut qu'être content de ce constat d'une attractivité croissante du littoral provençal. Au-delà de cela, évidemment la logique c'est d'avoir une vision de façade sur toute la Méditerranée. Cette attractivité croissante ne se confortera que si les produits touristiques offerts se développent. Evidemment quand on massifie le nombre de croisiéristes, cela veut dire qu'il faut aussi élargir le nombre d'escales, les produits, les changer. Les Antilles ont été, il y a 20 ans, très connues pour les croisières et puis ça a été la catastrophe. Maintenant ça remonte doucement et on voit bien que rien n'est jamais acquis. Quand on se retrouve blacklisté avec les grands armements, c'est extrêmement compliqué de remonter la pente. Tout ça pour dire que cette attractivité, il faut l'entretenir, et tout ce qui a été dit ce matin montre que c'est bien en ayant une approche intégrée, en jouant sur tous les maillons de la chaîne, que l'on y arrive. Il suffit qu'il y ait un maillon faible pour que les efforts de tous les autres soient annihilés. Une des raisons pour lesquelles de nombreuses escales ont été annulées aux Antilles, est que des chauffeurs de bus s'étaient battus avec des chauffeurs de taxis, c'est ça qui avait marqué au niveau des croisiéristes américains et qui a fait que les croisières avaient été détournées.

L'autre point qui me paraît important en termes d'attractivité, c'est que si ce littoral provençal est aussi attractif, c'est parce qu'on y vend une qualité de vie, une french touch, parce qu'il y a un environnement très vendeur. Il y a beaucoup de parcs nationaux, qu'ils soient maritimes, terrestres, des réserves. On peut

imaginer de développer, pour répondre aussi à une demande plus importante des croisiéristes, des produits plus «nature» que simplement le patrimonial ou l'achat de produits français. C'est complémentaire mais c'est aussi une des attentes, ça renforce encore la nécessité d'élargir le réseau d'acteurs.

J'évoquais cette volatilité potentielle des lignes. Il a été décrit tout ce qui a été fait sur les têtes de ligne pour fidéliser ces lignes. Une compagnie qui ne fait qu'une escale, a le choix de s'arrêter à Marseille, Toulon ou Nice ou de ne pas le faire, il est très facile aujourd'hui en bateau d'aller de l'Espagne à l'Italie et vice versa, sans s'arrêter sur la façade, et c'est évidemment là qu'il y a une perte très importante pour le territoire. Cela veut dire qu'il faut en permanence avoir une vigilance sur les services portuaires, que ce soit les services de nature un peu régalienne, pilotage, remorquage ou les services d'avitaillement ou soutes. C'est vraiment un tout, comme cela a été dit, les compagnies regardent leurs comptes d'escale, il y a des coûts, des recettes. Leurs recettes c'est évidemment la capacité à commercialiser beaucoup d'excursions, c'est tout ce que les opérateurs facturent au navire et cet équilibre-là est important.

Pour revenir à des sujets État, évidemment qu'on a un rôle important, encore plus avec les événements qui viennent de nous frapper, d'être un garant de la sécurité, de la sûreté. À ce titre, c'est au sein de la DREAL que se trouvent les auditeurs de la façade sur tout ce qui est ISPS. Je peux vous rassurer, il n'y a pas de non conformité majeure identifiée sur les ports de la façade. Mais la sûreté n'étant jamais acquise, il y a en permanence des améliorations à faire, identifier les points faibles, les corriger et ça c'est

le travail des autorités portuaires en permanence. Ensuite, et cela a été aussi évoqué par rapport aux bus pirates, c'est bien à travers le rôle des contrôles des transports terrestres de faire en sorte que les opérateurs, d'abord au niveau de la réglementation française, soient en phase.

Evidemment les véhicules répondent non seulement aux exigences de confort mais aussi de bon fonctionnement, et donc ce rôle des services de l'État est très important, parce que le sujet de la sûreté dans toutes ses dimensions, est une préoccupation permanente des armements. Donc le fait d'avoir un Etat bien présent, fait aussi partie du livret de «publicité» pour les escales.

Plus spécifiquement sur Marseille et avec le fait qu'à Marseille il y a un grand port maritime, l'État est aussi un co-financier d'un certain nombre de thématiques, plus généralement au niveau du stratégique portuaire. Et il a eu l'occasion d'intervenir sur cette fameuse interface Ville-Port à travers la mise en place de cette charte. Sur Marseille, on voit bien qu'avec une façade littorale aussi longue, les thématiques sont multiples. Le développement qu'il faut arriver à faire, pas uniquement sur la croisière mais sur toutes les activités portuaires, c'est bien d'arriver à ce que développement urbain et développement portuaire se parlent, qu'il y ait des synergies qui se répondent, évidemment en termes de valorisation foncière, en termes d'activités commerciales, également en termes de déplacements. Le sujet des déplacements a été aussi évoqué par rapport à tout ce qui n'est pas commandé par le bateau aux opérateurs, tous les services de transports en commun. C'est un sujet des collectivités. Un certain nombre



© collection Port de Marseille Fos



© collection Port de Marseille Fos

d'engagements sont pris dans les Plans de Déplacements Urbains. Certaines interfaces méritent d'être encore un peu regardées, cela peut n'être parfois que du jalonnement, mais quand un passager arrive à St Charles, il n'est pas évident qu'il sache simplement comment atteindre le terminal croisières.

Ce rôle d'animation partagée de la charte ville-port, est une des autres facettes de l'intervention de l'État, chargé de faire en sorte que ces activités portuaires et notamment les croisières, profitent à tout le monde, aux professions portuaires mais également à la ville.

#### Stéphane COPPEY :

Pour répondre précisément à cette question de l'accueil des cars, dans la ville, vers la ville, on a cité des exemples un peu caricaturaux mais ils ne le sont pas tant que ça, de cars qui n'ont pas le droit de circuler sur une voie bus, ou de se garer dans la ville en nombre suffisant. Quel peut être le rôle de l'État certes, mais éventuellement des collectivités, sur ces questions qui sortent du domaine portuaire lui-même, pour garantir le meilleur service possible aux croisiéristes ?

#### Eric LEGRIGEOIS :

C'est effectivement un sujet de collectivités au premier chef. L'État peut intervenir à un moment, par rapport par exemple à toute une démarche que l'on a engagée sur la priorisation des voies bus sur autoroute, dans les arrêtés de circulation. La question pourra se poser de savoir si ce type de déplacement peut utiliser ces voies dédiées aux bus mais là on est effectivement sur les terminaisons autoroutières au sein de la ville, et dans la ville c'est évidemment aux collectivités locales de se déterminer par rapport à ces sujets.

#### Stéphane COPPEY :

Il pourrait y avoir éventuellement une dynamique collective qui pourrait peut être pousser certaines d'entre elles ?

#### Eric LEGRIGEOIS :

Je pense, mais c'est manifestement ce qui existe déjà, il y a un certain nombre de structures qui fédèrent un peu les énergies autour de ça, je pense que les collectivités y sont présentes et c'est quand même le bon relais pour les sensibiliser sur cette problématique et les faire bouger.

#### Claude PONSOT :

Je voudrais revenir sur deux points. Il est vrai qu'il y a des efforts de toute part puisque, une bonne nouvelle, la Fédération Nationale des Transports Voyageurs en PACA est en train, avec la Ville de Marseille, de mettre en place une convention contenant une charte de qualité pour l'accès des cars de tourisme au centre-ville, avec des voies spéciales pour emprunter le couloir bus.

Dans ce cas là, nous, fédération, nous nous engageons sur la qualité du service, sur les normes écologiques au niveau des véhicules et aussi sur un savoir-faire de nos conducteurs. On voit des conducteurs qui laissent leur véhicule tourner alors que les passagers sont en train de descendre. Même si nous sommes aux normes Euro 5, Euro 6, on ne laisse pas tourner le véhicule, avec la clim, pour gêner les riverains ou les passagers qui attendent un autre car à côté. Tout cela nous sommes en train de le mettre en place et si tout va bien, avant la fin de l'année, nous devrions avoir franchi un grand pas en avant avec la Ville de Marseille. Notre commission Tourisme mène des combats dans toutes les villes de la Riviera, pour l'accès dans les centres-villes, toujours en respectant les normes écologiques et en même temps la dépose et la reprise des voyageurs dans les centres-villes. Comme pour l'exemple des Antilles où les Américains ne sont plus venus à cause d'une altercation entre un chauffeur de bus et un chauffeur de taxi, nous avons un exemple concret à Nice : devant un arrêt de bus, un car s'arrête pour déposer des croisiéristes, le cafetier qui était juste en face, gêné par l'autocar, a envoyé un tabouret dans le pare-brise du véhicule, c'est inacceptable. C'est un exemple concret.

La fédération souhaite donner une bonne image, permettre de circuler au mieux dans les villes pour que les touristes passent plus de temps dans la ville qu'à bord de notre autocar. Nous sommes également pour le transport maritime pour rejoindre un port parce que cela permettrait d'accueillir plus de touristes qui partiront en excursion.

#### QUESTIONS DE LA SALLE

**Anne-Marie TABUTAUT, représentante de la CLCV aux fédérations de la consommation, du logement et du cadre de vie :**

Le transport des croisiéristes a été abordé pour ce qui concerne leur transfert et les excursions mais qu'en est-il en amont ? Beaucoup de touristes venant des quatre coins de France arrivent en gare St Charles. Qu'ont-ils comme moyen de transport collectif direct, en dehors du taxi, pour se rendre à leur terminal ? La CLCV a été interpellée par plusieurs personnes disant : «après le métro, ou le bus, il faut porter les valises à pied pour se rendre au terminal et c'est un peu le parcours du combattant». Donc la question est de savoir ce qui est prévu véritablement pour que les croisiéristes arrivant en gare St Charles aient un véritable choix entre un transport collectif direct et le taxi ?

#### Philippe FOURNIER :

Il faut rappeler qu'il y a 10 ans, M. Truau avait fait venir un TGV jusqu'aux navires, il a mis 6 mois.

Nous avons en France la SNCF, l'État dans l'État, excusez-moi, ce sont des gens qui font ce qu'il veulent et aujourd'hui on a à Marne La Vallée un TGV qui va à Euro Disney, 48 % des gens qui vont à Euro Disney passent par cette gare, nous, on n'est pas capables d'avoir un TGV, il a un investissement à faire.

#### Jacques MASSONI :

On expliquait tout à l'heure qu'un certain nombre de moyens sont mis à la disposition des passagers pour la gare St Charles. Pour l'aéroport, c'est à peu près la même chose. Vous avez la possibilité de prendre un taxi, un bus. Certaines compagnies organisent des transferts. Il ne faut pas perdre de vue une réalité économique extrêmement importante. Il y a effectivement les besoins d'un certain nombre de passagers mais il y a aussi l'intérêt de la compagnie, celui qui quelque part nous fait vivre tous. L'armateur voit d'un très mauvais œil le fait que tout lui échappe et que ses sources de revenus annexes, qui constituent l'essentiel de sa rémunération, aillent dans d'autres mains. Il y a une compétition terrible entre tous les armateurs aujourd'hui sur le prix d'appel du ticket. Ensuite chacun des armateurs se rémunère de la manière la meilleure par les excursions, par les transferts... Il est évident aujourd'hui, et Marseille a prouvé encore une fois sa capacité d'adaptation, que la navette gratuite du port dont on vante les mérites, a bien évidemment toute sa justification, toute sa nécessité, et permet de réaliser un nombre considérable de transports. Mais au départ, je peux vous assurer, étant le représentant direct de Costa et d'MSC, que ça ne leur a pas plu du tout. La première réaction a été de dire «on va perdre tous les transferts et donc on va perdre une source de revenus, donc l'escala de Marseille va devenir beaucoup moins intéressante qu'elle ne l'est aujourd'hui». Le résultat aujourd'hui c'est que la persuasion des uns et la capacité d'écoute des autres, ont fait qu'une conciliation a été trouvée pour faire en sorte que la proximité immédiate du navire soit préservée aux intérêts des armateurs qui accueillent donc les passagers qui veulent bien payer le prix du ticket, et que, à la porte du terminal, le moins loin possible mais pas trop près des bateaux, soit mis en place un système qui assure la gratuité, qui transfère les passagers depuis les terminaux jusqu'à la place de la Joliette où là tous les moyens sont ouverts. C'est pas tout blanc, c'est pas tout noir, c'est assez complexe et il faut effectivement que les uns et les autres on ait suffisamment d'intelligence et de capacité à discuter pour mettre en place des systèmes qui assurent au minimum l'intérêt des uns et des autres. La réponse ne satisfait certainement pas une petite partie, une frange des passagers mais on ne peut pas satisfaire tout le monde, il faut également qu'on porte attention à ceux qui apportent emplois et revenus à la Région.



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers (suite)

### QUESTIONS DE LA SALLE (suite)

#### Stéphane COPPEY :

Les volumes que nous traitons commencent à devenir très importants en termes de nombre de croisiéristes, cela montre que les deux solutions peuvent être parfaitement complémentaires, parfaitement cohabiter, la question de Madame Tabutaut portait plus précisément sur la tête de ligne. Est-ce que sur la tête de ligne le problème n'est pas encore plus amplifié, est-ce que réellement les passagers en tête de ligne sont captifs des compagnies de croisières ?

#### Jacques MASSONI :

Un croisiériste, à St Charles, a une offre de la compagnie, il peut prendre un taxi. En fonction de son sentiment, de sa capacité financière, il choisit le transfert, le taxi, le bus, le métro ou de faire 10 km à pied. Peut-être faudrait-il un moyen de transport qui soit un peu plus direct que métro, bus, re bus et re métro, on parlait de tramway...

Le TGV est une très bonne idée. On l'a étudiée très sérieusement voici quelques années, et notamment depuis le départ de l'aéroport Charles De Gaulle. Quand vous étudiez sur le plan logistique la capacité de prendre le TGV en arrivant des Etats-unis par exemple, vous voyez qu'il vous faut traverser tous les terminaux à pied avec vos valises, il n'y a aucun moyen, accessibilité, d'un camion transportant des bagages des terminaux de l'aéroport à la gare TGV puisqu'il y a un couloir avec un angle droit donc vous ne pouvez pas circuler. A partir de là, le TGV par lui-même ne peut pas transporter les bagages des passagers en grand nombre, donc c'est vraiment très réduit et très difficile. Ensuite, sur le plan technique d'arrivée sur le port de Marseille, s'ajoute une heure de transport supplémentaire, donc vous n'êtes plus à 3h30, vous êtes à 4h30, et au niveau de l'investissement TGV, extrêmement important, la SNCF demande des volumes considérables pour s'engager. Dernier point et celui-là il est rédhibitoire, c'est que le TGV commercialement, dans sa fonction telle qu'elle existe aujourd'hui, est largement utilisé et n'offre que très peu de capacités à des trains dédiés aux croisières. Le sujet TGV est extrêmement compliqué à faire aboutir, à organiser logistiquement.

#### Stéphane COPPEY :

Parmi les passagers en tête de ligne à Marseille, combien viennent au terminal par une organisation faite par le croisiériste et combien viennent par leurs propres moyens au terminal lui-même ?

#### Jacques MASSONI :

Ça dépend des compagnies, ça dépend des bateaux, ça dépend des mois, c'est très très complexe. Je dirais environ 10 % en voiture personnelle, à peu près 20 % accompagnés par des amis, de la famille, entre 30 et 40 % en véhicule organisé par la société. Un exemple : à Barcelone, entre les ramblas et le môle, à peu près sur 2 km, vous avez un bus public qui prend les passagers dans les ramblas et les amène au terminal et je crois que le tarif est de l'ordre de 3 €. Il capte beaucoup de gens mais n'empêche pas certains de se balader avec leurs valises sur l'autoroute parce que 3 € c'est trop. Donc vous aurez toujours une partie de la population qui passera à côté du système.

Peut-être faut-il améliorer la continuité des moyens de transports publics entre la gare St Charles notamment et le port, pour éviter d'avoir à prendre le métro, puis le bus, c'est compliqué, mais vous n'empêchez pas les gens, et tant mieux, d'avoir le choix et de prendre le moyen qui leur convient le mieux.

#### Stéphane COPPEY :

Donc il faut un véhicule qui puisse circuler à l'intérieur du port d'un côté et à l'extérieur également ?

#### Jacques MASSONI :

On a réussi en discutant, en négociant au club de la croisière, au port de Marseille avec la RTM, à faire en sorte que les jours d'escales très chargés, le bus 35 puisse rentrer dans la partie qui n'est pas encore zone de sécurité restreinte, pour débarquer les passagers, et ne pas les laisser au bord de l'autoroute, dans des conditions qui sont difficilement supportables. Aujourd'hui le bus de la RTM rentre. Il est très difficile à l'intérieur des systèmes ISTS de laisser rentrer tout un chacun sans avoir à contrôler, ce qui veut dire que si le bus de la ville rentrait sur le port, il faudrait qu'on puisse contrôler tous ceux qui sont à l'intérieur, de

la même manière qu'on contrôle les passagers à l'intérieur du terminal, ça devient très compliqué voire impossible.

#### Jérôme GIRAUD - Var Provence Croise Club Directeur exécutif des ports de la rade de Toulon

Au niveau de la rade de Toulon, je vais relativiser puisque ce ne sont que quelques dizaines de milliers de passagers en tête de ligne que nous faisons par an, comparés aux 500 000 que Marseille traite et, donnée fondamentale, la grande majorité de ceux qui font une escale en tête de ligne sur Toulon ou la Seyne, sont issus de la région PACA, du coup ça limite quand même les possibilités. Quoi qu'il en soit, sur les passagers que nous faisons en tête de ligne, 58 % arrivent en voiture, 29 % en train, 6 % en avion en majorité depuis l'aéroport de Toulon-Hyères. Ensuite, pour rejoindre le terminal, 44 % le font en taxi et 47 % en bus ou en transport en commun puisqu'il existe un transport en commun via navette maritime à l'intérieur de la rade, qui est assimilé quasiment à cette moitié qui le fait par bus. Les 5 % restant le font à pied puisque, depuis la gare de Toulon jusque sur les terminaux, il y a une dizaine de minutes à pied. On est vraiment dans des échelles pas du tout comparables. Ce qui est fondamentalement différent, c'est que, contrairement à Marseille, Costa, qui est l'opérateur qui fait de la tête de ligne sur la Seyne, est complètement désorganisé sur ce schéma-là, c'est-à-dire qu'il y a peu d'offres. On serait presque nous-mêmes enclins à leur proposer de densifier leur offre sur tout ce qu'il y a autour de l'escale tête de ligne, puisque, notamment sur les offres en termes de parking, etc. nous poussons des offres qu'eux même ont du mal à pousser pour leur passagers, ce qui est assez différent du modèle que l'on voit développer par ailleurs et notamment sur Marseille.

#### Stéphane COPPEY :

Vous les poussez à créer du parking ?

#### Jérôme GIRAUD :

Pas à créer du parking. Il y avait un parking en centre-urbain dont la vocation ne correspondait pas à la tête de ligne. Nous avons donc développé

notre propre parking à proximité immédiate du terminal, avec une tarification adaptée. Alors que ça a été mis en place et proposé à Costa, les passagers de Costa quand ils arrivent, ne sont pas au courant qu'il y a un parking à proximité directe, c'est un problème uniquement de communication. On voit bien qu'on est sur une logique inversée, donc malheureusement il n'y a aucune place portuaire qui est la même que l'autre.

**Lionel DE ABREU - dirigeant de l'entreprise NAP TOURISME** basée sur Aubagne, Lançon de Provence et le Rove, qui exploite 150 autocars de moins de 3.5 ans de moyenne d'âge, dont 25 dédiés aux activités tourisme qui eux ont moins de 3 ans en moyenne.

Il s'agit plutôt d'un témoignage : acteur des croisières depuis maintenant 18 ans puisque j'ai eu la chance, de traiter les premières escales d'MSC à Marseille.

A l'époque on s'était passé des intermédiaires, je gérais les guides, les excursions, les restaurants directement avec l'armateur. Les choses ont évolué puisqu'aujourd'hui nous avons des intermédiaires qui tirent le prix systématiquement vers le bas. On disait tout à l'heure que l'excursion était un élément essentiel de la satisfaction du croisiériste mais force est de constater aujourd'hui que la qualité du matériel mis en place pour les excursions s'est dégradée d'année en année. Je me rappelle que les dirigeants du bateau descendaient au sol pour vérifier si la savonnette était bien présente dans les toilettes des autocars, donc elles étaient indispensables et obligatoires et les toilettes fonctionnaient bien. Aujourd'hui nous avons constaté de temps en temps sur des autocars de ligne, bien équipés certes, qui font des excursions... qu'on est tombés bien bas en l'espace de 18 ans.

### Stéphane COPPEY :

Du fait que les prix sont tirés vers le bas ?

### Lionel DE ABREU :

Oui, il faut expliquer que les armateurs confient pratiquement tous aujourd'hui les excursions à des intermédiaires, à des agents maritimes qui ont double casquette souvent, qui sont en charge de l'avitaillement du bateau, ils appellent ça gérer la coque, et puis ensuite aussi des excursions. Chaque année il y a des appels d'offres faits par les compagnies pour l'année n+1 ou n+2, pour déterminer qui va gérer les excursions dans les ports. La bagarre comme dans d'autres activités, c'est le prix et le prix qu'ils vont proposer aux armateurs va être répercuté sur les transporteurs. Donc aujourd'hui, on se félicite que la charte qualité dont parlait mon confrère se mette en place mais on ne peut pas tout avoir. On ne peut pas avoir le prix et la qualité, on ne peut pas avoir le prix avec un autocar qui coûte 50 000 € qui va avoir 10-15 ans d'existence qui fait des scolaires, ou la ligne la semaine, et qui va faire des excursions le week-end, lorsqu'il est libre, et avoir le prix d'un autocar de 250 000 € qui a 3 ou 4 ans et qui est hyper équipé et avec un conducteur professionnel aguerri à ce type d'activité, c'est pas du tout pareil. Si on arrive demain à faire comprendre aux armateurs, à travers nos représentants et vous-mêmes, que tirer le prix vers le bas n'engendre pas la qualité, et ne va pas forcément engendrer la satisfaction du croisiériste, on arrivera à avancer dans la bonne direction.

Je voulais préciser qu'à Marseille, contrairement à d'autres villes, les autocars ont le droit de circuler sur les voies réservées des bus et c'est tant mieux parce que la configuration de la ville ne permettrait pas de circuler avec 40, 50, 60 autocars, en dehors des voies réservées.

Pour répondre à M<sup>me</sup> Tabutaut, il y a 4 ans en arrière j'ai mis en place avec le directeur de l'Ibis St Charles une navette gratuite réservée aux croisiéristes, de l'Ibis St Charles au port. Pourquoi ? Lui y voyait l'intérêt d'attirer les croisiéristes qui passaient à l'hôtel la nuit précédant l'embarquement, pour se différencier de ses concurrents, et moi j'y ai vu l'opportunité de développer mon business, de proposer à tous les arrivants dans un même jour, dans un créneau horaire un peu plus large, de les acheminer de la gare St Charles, directement sur le port par la même occasion, avec le même véhicule, en contrepartie d'un certain prix. Cela a été très très mal vu, l'expérience a duré 3 mois. J'ai été embêté par la RTM parce que la RTM a vu d'un très mauvais œil que je propose un service public pour transporter des passagers qui arrivaient à St Charles pour les amener directement au pied du bateau. Je m'étais proposé de les déposer devant chaque bateau puisque nous avions parfois 3, 4 escales, donc mon autocar desservait les bateaux. Je me suis vu embêté pour des autorisations que je n'avais pas demandées. C'est un service privé que j'avais mis en place pour l'hôtel Ibis, et conjointement j'offrais cette prestation, j'avais fait mettre en place des panneaux publicitaires dans la gare St Charles, j'avais mis des « rabatteurs » à l'intérieur de la gare St Charles, j'avais informé l'office du tourisme. Ensuite j'ai eu toutes sortes de contrôles pour rentrer sur le port. Nous, NAP, une des plus anciennes entreprises sur Marseille dans l'activité croisière, il fallait nous justifier et montrer tous les documents, on a eu la douane, on a eu un tas de contrôles, donc c'était tégéléguidé. C'était pour vous dire qu'il est très aisé demain de mettre en place un service en collaboration étroite avec les compagnies des armateurs et de faire une navette directe en autocar entre St Charles et le port à certaines heures sur des créneaux horaires, 4 heures avant l'embarquement ou 4 heures après le débarquement.

A l'époque, ça m'avait interpellé, parce que M. Truau avait signalé à plusieurs reprises qu'il y avait des passagers qui allaient de la gare St Charles jusqu'au port à pied avec des valises avec tous les risques qu'il pouvait y avoir de chaleur et d'agressions.

### Stéphane COPPEY :

Je suis particulièrement interpellé par ce que vous dites, que vous ne pouvez pas offrir la qualité de service que vous voudriez offrir parce que vous avez des intermédiaires qui tirent les prix vers le bas, qui peut être font leurs bénéfices là-dessus... On revient à cette question de départ, comment contenter au mieux le croisiériste ? est-ce avec le meilleur rapport qualité prix qu'on est capable visiblement d'offrir ou est-ce en le laissant captif ou en tous cas dans les mains de l'organisateur de croisières qui lui, fera sa marge là-dessus, même si la prestation doit en pâtir légèrement ?





# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 1 : les enjeux d'accueil des navires et des passagers (suite)

### QUESTIONS DE LA SALLE (suite)

**Audrey ALLEGRE**, Vice-Présidente de l'Association des guides-interprètes du Var (AGIVAR) :

Je vous remercie de nous inviter à ces tables rondes qui sont très intéressantes pour nous. J'ai une question pour M. Ponsot, mais peut-être que M. Legrigeois et M. Suhaz vont pouvoir répondre. Vous avez dit que vous étiez en préparation d'une charte qualité sur l'acheminement des croisiéristes sur Marseille. Est-ce que vous avez pris en compte le problème que nous rencontrons sur Notre Dame de la Garde ?

#### Claude PONSOT :

Nous sommes conscients que l'accès et le stationnement à Notre Dame de la Garde pour un nombre excessif d'autocars, est difficile à gérer pour tout le monde, aussi bien pour les riverains, que pour vous les guides-interprètes qui accompagnez les groupes parce que bien souvent vous pouvez être éloignés du point de rencontre, et aussi bien pour tout le monde parce qu'on ne peut pas venir à Marseille sans accéder à Notre Dame de la Garde. C'est également dangereux pour les clients, puisque des cars manœuvrent à un endroit où les gens passent. Ça fait partie d'un des dossiers prioritaires en discussion.

#### Jean-François SUHAZ :

Je vais dire un mot là-dessus puisque effectivement c'est peut-être le point noir actuel, il y a 2,2 millions de personnes qui montent à Notre Dame de la Garde par an. C'est un sujet qui pour nous est essentiel avec le parking des bus, la vie des bus en général, et parce qu'effectivement on est sur un lieu saint... c'est très très complexe, on en a conscience, la Mairie travaille dessus. Il est évident que c'est un des points forts de l'attractivité touristique de Marseille, les américains notamment adorent parce qu'ils sont attirés par le lieu de culte mais aussi des gens totalement athées qui viennent pour le point de vue et on a un souci majeur parce que effectivement les riverains sont fous de rage. C'est un sujet qui est récurrent à la veille des élections, on va essayer de le traiter en dehors des élections, à froid, pour trouver une solution mais elle est très compliquée. L'idéal serait d'avoir une zone de stationnement avec des

navettes, un petit train, un téléphérique, toutes sortes de projets. On a eu un souci majeur avec un incident une boîte de vitesse qui a lâché à la deuxième journée d'excursion de l'Allure of the Seas, ça a pris des proportions énormes puisque 800 ou 900 américains ont terminé à pied dans le vieux port, ça s'est bien réglé avec la volonté de tous mais on ne peut évidemment pas se satisfaire de la situation actuelle. Elle ira vers une rupture à mon avis puisqu'il y a d'autres touristes qui viennent, au-delà des croisiéristes.

#### Stéphane COPPEY :

Merci de cette réponse, ça me permet de la généraliser à ce qui se passe sur la Côte d'Azur, où on trouve des tas de petits villages, je pense à Vallauris et d'autres, qui attirent les touristes, on peut demander à M. Dosne mais à M. Ponsot aussi.

#### Claude PONSOT, Fédération Nationale du Transport de Voyageurs Président de la Commission tourisme :

Les villages sur la Côte d'Azur se sont très bien organisés, Vallauris, St Paul, Vence, ça se passe très bien. Ce qui pose problème, c'est l'accès à la vieille ville de Nice. C'est en pleine discussion et nous espérons que pour la saison 2016 ce sujet soit réglé. Il y avait eu la création d'une dépose et une reprise pour les autocars de tourisme, mais malheureusement cet accès était sans arrêt occupé par des voitures particulières. C'est un véritable combat avec la Mairie de Nice, que notre Commission Tourisme mène au nom de tous les transporteurs, adhérents ou pas adhérents, à partir du moment où elle représente une profession. L'accès à la vieille Ville de Nice en toute sécurité fait partie de nos priorités, parce que faire descendre un client à un arrêt de car sauvage, si un scooter passe entre le car et une voiture, peut tourner à la catastrophe. Quand vous n'avez pas la possibilité de déposer le client à un arrêt sécurisé parce qu'il est occupé par des voitures particulières, et que c'est comme ça tous les jours, il faut trouver une solution parce que la sécurité est tout un enjeu.

Pour Notre Dame de la Garde, il faut de la rigueur vis-à-vis de tout le monde, un point de dépose, et à partir de là, pourquoi pas un système de shuttle

pour accéder à Notre Dame de la Garde, des véhicules plus petits, pourquoi pas des véhicules électriques, dans le futur, pour la nuisance sonore, et en même temps un parking sécurisé pour les autocars de tourisme.



© collection Port de Marseille Fos

#### Stéphane COPPEY :

Nous étions la semaine dernière à une réunion avec le Cluster Paca Logistique, on nous disait, concernant les marchandises, que les livraisons du Palais des Festivals à Cannes, posaient d'énormes soucis il y a quelques années et qu'ils ont mis en place un système où, à 3 km du centre-ville de Cannes, ils régulent et avant d'envoyer chaque camion, sur le palais des festivals, ils s'assurent que l'aire de livraison est disponible et qu'une personne est bien en attente du camion, pour le décharger et ainsi de suite. Ils ont réglé comme cela, en tous cas c'est ce qui nous a été présenté, une bonne partie du problème de congestion à l'approche, après, et y compris pendant le festival de Cannes. Est-ce que ce système de régulation répond à la question de Notre Dame de la Garde, M. Dosne quelle est votre appréciation ?

**Franck DOSNE - French Riviera Cruise Club  
Directeur des ports CCI Nice Côte d'Azur**

Je vous en parlais tout à l'heure pour Villefranche, qui est une ville historique dans laquelle les emplacements de stationnement sont très peu nombreux, c'est ce qui nous a conduits à construire ce que vous indiquez aussi pour Cannes, des zones tampons vers lesquelles on monitore ensuite l'arrivée des bus. On essaie d'encombrer le moins possible à la fois la vie des riverains autour du port et autour des zones d'embarquement et de débarquement, mais aussi la vie des professionnels qui travaillent de ces activités de manière à ce tout le monde puisse vivre... Ce que vous expliquiez sur le palais des festivals qui est en plein centre-ville de Cannes et sur la Ville de Cannes, c'est effectivement la même problématique : comment on peut arriver à travailler au milieu d'une zone touristique où il y a beaucoup de riverains et d'habitants, et comment on peut concilier l'ensemble de ces flux avec une régulation telle que vous l'indiquez. C'est ce qu'on fait à Villefranche et qui fonctionne très bien aujourd'hui, et qui permet de traiter parfois 40 à 50 bus dans une ville extrêmement petite avec des places de stationnement très peu nombreuses. On arrive à remplir cet impératif objectif de gérer la logistique des bus à la fois au départ et à l'arrivée, surtout quand ils reviennent ramener leurs passagers.

**Robert UNTERNER - chef du Service  
Transports et Infrastructures à la DREAL  
PACA :**

En réaction à l'intervention de M. De Abreu, sans remettre en question le témoignage qu'il nous a donné, dont j'imagine assez facilement le déroulé notamment vis à vis de la RTM, je souhaitais dire que nous procédons à des contrôles très réguliers sur le terminal. Les équipes de la DREAL en charge du contrôle des transports routiers, notamment de voyageurs, puisque c'est une activité réglementée, font des contrôles réguliers, à raison d'environ 2 par mois, pas uniquement sur les cars mais c'est une activité qui est extrêmement regardée. On n'est pas là pour intervenir dans l'économie et faire de l'excès de zèle, mais je crois que c'est aussi la contrepartie d'engagements qui peuvent être pris effectivement, certes dans des chartes, mais il y a aussi notre devoir au-delà des chartes de faire notre travail. Nous confirmons que la qualité est globalement bonne mais il nous arrive de tomber sur certains cars qui offrent un niveau d'équipements, qui n'affecte fort heureusement pas la sécurité, mais qui laisse parfois à désirer.

**Claude PONSOT :**

En complément, sachez que les transporteurs sont entièrement d'accord pour l'intensification des contrôles parce que à partir de là la concurrence sera loyale.

**Frédéric MEYER - président de la société  
MB Aviation :**

Les activités d'assistance aéroportuaire sont des activités importantes au niveau de la sûreté et nous sommes tous concernés actuellement.

Nous avons, dans le cadre de notre projet de mise en œuvre de service de transfert des passagers et de leurs bagages, entre l'avion et le bateau et vice versa, rencontré M. Massoni à plusieurs reprises. M. Legrigeois parlait tout à l'heure des Antilles, nous avons longtemps été en relation avec M. Bayol, Directeur Général de l'Aviation Civile à Monaco. Ce dernier avait, des années auparavant, contribué à la mise en œuvre de ce type de services aux Antilles.

C'est avec son aide et son appui que nous avons initié ce type de service à Monaco avec l'enregistrement de congressistes, de passagers hélicoptère, mais également, directement au départ de grands hôtels.

Ce type de prestation existe déjà dans de nombreux pays, et est, malheureusement, quasiment inexistant en France. Il permet pourtant de faciliter grandement le transfert des passagers et de leurs bagages.

Je prends l'exemple particulier des passagers «croisière» qui reviennent chargés de bagages. Nous avons aujourd'hui des solutions validées par l'Aviation Civile, pour les débarasser de leurs bagages, leur remettre les cartes d'embarquement et leur permettre de profiter librement de leurs dernières heures de vacances. Les bagages sont acheminés de manière sécurisée vers l'aéroport et sont chargés dans l'appareil correspondant en suivant intégralement le processus Sûreté.

Le passager n'a plus qu'à se présenter directement en salle d'embarquement, puisque muni de sa carte d'embarquement, en s'épargnant le stress et l'attente des enregistrements aéroportuaires.

Je vais prendre, pour être plus concret, quelques exemples : en 1996, nous avons initié ces transferts de passagers port/aéroport à Nice. Les opérations ont été un réel succès. Elles ont malheureusement été stoppées par les événements de septembre 2001, ce qui n'a pas été le cas de l'Italie et l'Espagne et nous pouvons constater l'ampleur qu'a pris cette activité dans ces pays.

Dans le même esprit, et la même année, à Strasbourg, nous avons pris en charge l'enregistrement des députés, des parlementaires

européens directement au parlement européen et assurons le transfert de leurs bagages vers l'aéroport de Strasbourg. Il est inutile de préciser l'intérêt de ces services en termes de facilitation. Le passager déjà enregistré, allégé de ses bagages, peut agréablement profiter de ses derniers instants sur place.

Techniquement, il nous est possible de procéder aux enregistrements en tous lieux, ports, gares, palais des congrès, hôtel, voire même directement chez le particulier. C'est ce que vous retrouvez en Asie, dans les pays anglo-saxons et paradoxalement, en France, en Europe de l'ouest en général (hors Italie et Espagne pour les croisiéristes), on en parle beaucoup depuis des années et on n'a toujours pas avancé.

En ce qui concerne la croisière, c'est un objectif que nous nous sommes donné depuis longtemps, mais il est très difficile de pénétrer la chaîne et de savoir qui est le véritable client.

Est-ce le croisiériste, est-ce l'agent de transit, l'hôtel, le palais des congrès, etc... ? C'est cette difficulté qui nous freine aujourd'hui dans la mise en place des services qui techniquement sont au point avec des processus qui sont validés par l'aviation civile, et je parle pour le retour en avion, nous avons été le premier partenaire d'Amadeus et nous sommes le premier ACC (Amadéus Compétency Center). Ce qui nous permet de maîtriser les nouvelles technologies facilitant cette activité. Nous pouvons actuellement, dès lors que nous bénéficions d'une connexion Internet, enregistrer tous les voyageurs qui doivent prendre un train, un avion, etc... et les soulager de la charge que constitue le bagage et ainsi leur permettre d'être des consommateurs jusqu'au dernier moment.

**Eric LEGRIGEIS :**

Il y a un certain nombre de process par rapport à la sûreté aéroportuaire qui coïncident. Aux Antilles on arrive à le faire, lorsque les gros porteurs sont dédiés au chargement de bateaux têtes de ligne, car dans ce cas, les procédures d'enregistrement au départ permettent d'aller jusqu'au bateau, pour prendre le bateau, à l'aller. Au retour je ne suis pas sûr que ce soit possible compte-tenu de la sécurisation au niveau des bagages. Il y a des efforts de faits mais c'est vrai que c'est un parcours du combattant parce que, a fortiori avec tous les sujets de sûreté aéroportuaire, il est difficile de franchir les différents filtres. ●



© collection Port de Marseille Fos



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 2 : l'optimisation des retombées économiques

- **M. Lazhar HOUAS**, Tunisie
- **Anne-Sophie PEYRAN**, French Riviera Cruise et membre du bureau de MEDCRUISE - Responsable Marketing / Commercial / Communication - Riviera Ports, CCI Nice Côte d'Azur - Secrétaire Général du French Riviera Cruise Club
- **Stéphanie RISSEL**, Marseille cruise manager Tour opérateur Voyages Mathez
- **Raoul HADOU**, Président de la commission Tourisme du CESER
- **Marc BONNEFOY**, COMITE REGIONAL DU TOURISME - Responsable des études et de l'observation du tourisme
- **Anne-Marie BLUM**, Responsable Marketing des ports de la rade de Toulon Var Provence Cruise club
- **Hélène LEBAS**, expert développement croisière et grande plaisance CCIMP

### M. Lazhar HOUAS, Tunisie

Je vais essayer de retracer le plus fidèlement possible la situation qui domine aujourd'hui. La Tunisie est un pays de 12 millions d'habitants, avec 1300 km de côtes, une deuxième république qui est née il y a un peu moins d'un an avec une constitution, première dans le monde arabo-musulman où est inscrite la parité hommes-femmes, c'est l'aspect politique du pays aujourd'hui.

Le pays traverse aujourd'hui une crise que vous connaissez tous, avec le terrorisme. Il est encadré de l'Algérie et de la Lybie qui sont deux voisins difficiles, et par où transite aujourd'hui tout ce qui est terroir de terrorisme. L'économie aujourd'hui sur la Tunisie est très difficile, il y a un pan de ce pays qui est en train d'être détruit et le tourisme qui représentait 7 % de PIB jusqu'à 12 % d'indirect soit 400 000 emplois indirects, est en train de chuter à 2,5 %.

Concernant l'activité touristique, il y avait en 2010, 6,5 millions de visiteurs, il y en a aujourd'hui sur les 10 premiers mois de 2015, moins de 3,5 millions. Ces chiffres sont ceux du Ministère du Tourisme il y a 48h. Concernant l'activité croisières, en 2010, la Tunisie recevait 900 000 croisiéristes, en 2014, 440 000, et aujourd'hui on est à moins de 10 000, les 10 000 qui ont été enregistrés au premier trimestre puisque depuis

*l'attaque du Pardo, il n'y a plus de croisières qui desservent la Tunisie. J'essaie donc aujourd'hui de plaider pour que cette desserte, ce retour sur la Tunisie puisse se faire, afin d'aider cette jeune démocratie qui ne demande qu'à se développer. En Tunisie il n'y a ni pétrole ni gaz, c'est le secteur tertiaire qui essaie de se développer.*

### Stéphanie COPPEY :

*Ces questions de sécurité et de terrorisme nous touchent tous, mais on ne va pas cesser de desservir Marseille, l'Italie, la Corse ou Malte parce que cela est dangereux. Quelles sont réellement les mesures qu'on peut envisager et sont-ce uniquement des mesures dites sécuritaires ? Est-ce qu'il n'y a pas une autre façon d'aborder cette question parce que derrière c'est toute l'économie du tourisme et de la croisière qui est en cause ? Un bateau de croisière ne va pas faire des ronds dans l'eau au milieu de la Méditerranée sans pouvoir débarquer ses passagers nulle part*

### Lazhar HOUAS :

*Sur l'aspect sécuritaire, il faut savoir que depuis un an nous avons l'assistance des autorités allemandes, anglaises et françaises qui font beaucoup pour améliorer la formation des agents de sécurité tunisiens. Il faut du temps pour que ça prenne forme mais l'effort du gouvernement en matière sécuritaire est là, il existe. Même si on déplore encore un attentat qui a eu lieu hier, qui a fait 12 morts, où on a essayé de faire exploser un bus qui transportait des gardes présidentiels, l'effort est fait. Les hôtels, les musées, sont hyper sécurisés, tout ce qui peut toucher au tourisme, est hyper sécurisé. La Tunisie est consciente du problème. Elle essaie de donner le meilleur d'elle-même pour que les gens reviennent mais on n'est pas à l'abri d'un attentat. Il n'y a qu'à voir ce qui s'est passé à Paris il y a 10 jours, ce qui s'est passé hier en Grèce où une bombe a explosé, donc le terrorisme il faut le battre mais il faut le battre aussi sur le plan économique*

### Stéphanie COPPEY :

*Et puis on ne peut pas faire tous comme à Bruxelles, rester cloîtré chez soi pendant 8 jours parce qu'il y a une menace imminente d'attentat, donc quelle peut être la réponse globale si on s'élève un petit peu sur cette question-là ?*

### Lazhar HOUAS :

*La réponse globale c'est d'essayer de refaire partir le tourisme en Tunisie tant sur le plan de la croisière que sur le plan de de l'économie.*

### Stéphanie COPPEY :

*C'est quand même un atout majeur pour les organisateurs de croisières que de pouvoir s'arrêter en Tunisie.*

### Lazhar HOUAS :

*Tout à fait, alors je vais compléter, en disant qu'il y a une ambiguïté : le port de Marseille a signé un accord de coopération technique au mois de juin 2015 avec tous les ports tunisiens, et à côté le nombre de passagers au départ de Marseille sur la Tunisie a augmenté de 10 % sur les 10 premiers mois de 2015. Ce sont les sources du GPMM. Donc, d'un côté on a plus de passagers qui traversent mais on a moins de touristes qui séjournent et moins de croisiéristes. Il y a peut-être une adéquation à mettre en place.*



© collection Port de Marseille Fos





© C. MOIRENC - Club de la croisière Marseille Provence

**Anne-Sophie PEYRAN - French Riviera Cruise et membre du bureau de MEDCRUISE - Responsable Marketing / Commercial / Communication - Riviera Ports, CCI Nice Côte d'Azur - Secrétaire Général du French Riviera Cruise Club**

L'idée est de voir comment on peut maximiser les retombées économiques des croisiéristes. Comme exemple de ce que nous faisons sur la Côte d'Azur, il y a des journées exceptionnelles. Quand on a en simultané plusieurs bateaux ou des grosses unités comme le Anthem of the Seas, avec 5 000 parfois 8 000 touristes qui arrivent sur une destination, on monte des journées qu'on appelle «tourisme et shopping», l'escale sensation. Ce sont des opérations coups de poing d'accueil du croisiériste, de séduction pour les compagnies de croisières. Le temps d'une journée, on embarque tous les professionnels, les commerçants mettent des fanions à leur devanture, les commerçants partenaires offrent un petit goodies aux croisiéristes, on fait un point presse. On essaie de faire passer un message à la compagnie pour dire que ces touristes sont les bienvenus et on essaie de séduire ces touristes avec des produits de découverte de notre destination, avec des remises commerciales. Ce sont des opérations qui fonctionnent bien, mais qui demandent une logistique certaine d'organisation. Il faut travailler à l'unisson avec les présidents d'association au quotidien. Cet accueil ne doit pas être là seulement le temps d'une journée mais sur toute l'année. Néanmoins nous faisons quelques opérations coups de cœur. On fait un petit film qu'on envoie ensuite à la compagnie. On développe aussi les excursions pour les individuels, et ils sont nombreux, c'est vrai que cela dépend du bateau, de la compagnie, des envies des croisiéristes, c'est aussi différent si ce sont des repeaters, des gens qui sont déjà venus en croisière chez nous ou si c'est la première fois. On essaie de développer des suggestions de parcours de découverte du territoire, affinitaires, en fonction de leur goût, de notre potentiel sur la Côte d'Azur. Nous avons développé 8 thématiques de découverte du territoire.

L'idée aussi, puisque la Côte d'Azur c'est un nom, qu'elle a une certaine notoriété, et que l'on a un certain nombre de repeaters, c'est d'essayer de leur faire découvrir la Côte d'Azur différemment, de les faire sortir des sentiers battus, sortir du «must see attraction» où l'on prend le croisiériste, on l'arrête sur un point donné et il part sur une excursion type. Nous essayons de lui dire qu'il y a différentes possibilités de découvrir les lieux. Nous avons des grilles d'excursion qui peuvent s'adapter à différentes typologies.

La valorisation des retombées économiques du croisiériste c'est aussi tout le travail amont qu'il faut faire auprès des agents de voyages, des

tours operators pour présenter la destination et donner envie aux croisiéristes de descendre du bateau. Cet enjeu existe, même si nos ports sont en centre-ville. Dans une croisière de 7 jours il y a au moins une destination sur laquelle les croisiéristes ne veulent pas descendre, si la ville est loin, s'ils sont fatigués, cela dépend aussi du moment où notre port est intégré dans l'itinéraire.

On a à peu près 15 000 téléchargements de l'application dédiée aux croisiéristes dans différents pays. Elle s'appelle «cruise passenger guide», vous la trouvez sur android et sur google play, donc sur iphone, sur n'importe quel smartphone, il y en a une pour Nice, une pour Cannes et une pour Villefranche. Cette application est disponible aussi sur ipad en free rooming donc si la personne ne l'a pas vue en amont elle peut le faire quand elle débarque avec une couverture wifi. Elle va découvrir le territoire et consommer ce qu'on lui pousse comme informations. Il y a aussi tout le travail des solutions commerciales. On approche les commerçants en leur demandant s'ils veulent faire des offres dédiées pour les croisiéristes pour leur donner envie de consommer chez eux.

Tout cela fait que le croisiériste est orienté, guidé, bien accueilli et on va maximiser les retombées économiques avec ces produits-là. On essaie de travailler en ce moment sur le «food and beverage» : comment on peut mieux plugger les offres qu'on peut avoir sur notre territoire sur les vivres, l'avitaillement des navires, pour faire en sorte que, quand le bateau est là en avitaillement, on puisse embarquer des produits locaux. Il s'agit, encore une fois, de travailler sur cette chaîne de valeur de la croisière. Ce n'est pas seulement un touriste, c'est toute une industrie qui est concernée y compris les entreprises qui ont des produits à proposer. Concernant la cible équipage, les équipages sur les bateaux peuvent représenter un quart voire un tiers du nombre de clients concernés. Ce sont des gens qui descendent, qui consomment chez nous, qui sont finalement des prescripteurs de notre destination. A bord, la veille d'une escale, les croisiéristes demandent conseil aux membres d'équipage sur les choses à faire le lendemain, à Cannes par exemple. Nous voulons les utiliser comme prescripteurs de notre destination et essayer de maximiser aussi leurs retombées économiques. Nos études montrent que la dépense moyenne d'un croisiériste est de 35 € en transit et 105 € en tête de ligne, en tête de ligne elle est plus conséquente car souvent la personne vient par l'aéroport, dans le cheminement va consommer du taxi, des nuits amont à l'hôtel, du restaurant. Cela engendre plus de retombées économiques pour nos territoires et un membre d'équipage c'est 8 euros, mais 8 € répétitifs.

Une étude sur le poids économique des croisières a été commandée par le port de Barcelone. Elle venait en réponse à la Municipalité qui avait

attaqué la croisière. C'est toute la difficulté de l'acceptabilité de la croisière pour un territoire, de gérer les flux mais aussi faire en sorte que tout cela fasse bon ménage. La municipalité de Barcelone avait attaqué le fait que les croisiéristes viennent sur les ramblas, prennent les bus municipaux, prennent un peu la place des habitants, même si la municipalité a mis en place une taxe pour les croisiéristes qui restent plus de 12h à terre. Par définition tous les croisiéristes en transit sont exemptés de cette taxe. Cette étude des retombées économiques montrait qu'un croisiériste en transit dépensait environ 52 €. Je crois qu'on est pas très loin des chiffres constatés à Marseille, à Toulon. Quand on multiplie par le nombre de croisiéristes, par 600 000 croisiéristes environ pour ce qui nous concerne, ça fait 40 000 000 € de dépenses directes pour le territoire, les dépenses des clients, les dépenses injectées dans les territoires. Je ne parle pas des chiffres d'affaires des entreprises, des emplois que ça génère et de l'impact induit, là c'est 40 000 000 € injectés pour le territoire, donc ce n'est pas neutre.



© Shutterstock

**Stéphane COPPEY :**

En Ile de France, pour le financement des transports publics, il a été décidé d'une augmentation de la taxe de séjour pour cofinancer le système de transports, sachant que les touristes bénéficient aussi des bas tarifs des services financés par les impôts des résidents et des entreprises locales

**Anne-Sophie PEYRAN :**

Je crois qu'à Barcelone la taxe est basée sur les mêmes fondements : ce touriste doit contribuer par des taxes spécifiques, via agents maritimes, douanes ? En tous cas il s'agit d'un prélèvement. Carla Salgado\* nous a expliqué que c'est compliqué de tracer ces touristes. Il est rare qu'un bateau reste en escale plus de 12 heures, mais même si le bateau reste en escale 18 heures ce n'est pas pour autant que le touriste sera resté 12h à terre...

\* Présidente du Port de Barcelone, Présidente de MedCruise, association des ports de croisière méditerranéens.



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 2 : l'optimisation des retombées économiques (suite)

### Stéphane COPPEY :

*Congniez-vous le taux des passagers qui descendent à terre ?*

### Anne-Sophie PEYRAN :

*Sur le territoire des Alpes maritimes, on a la chance d'avoir des ports vraiment en centre-ville, 80 à 85 % des passagers descendent. Concernant les membres d'équipage, c'est compliqué à quantifier. A Nice, on sait qu'ils consomment les services qu'on met à leur disposition sur le port, le wifi...*

*Par ailleurs, les supérettes du secteur nous disent que beaucoup de membres d'équipage viennent faire leurs courses, qu'ils reviennent la semaine suivante..., on le voit aussi aux log des comptes wifi.*

### Stéphanie RISSEL, Marseille croise manager Tour opérateur Voyages Mathez :

*Nous avons d'abord la construction navale, si le navire est construit en France, c'est mieux. Les croisières inaugurales sont souvent très médiatisées. Ensuite vient le choix de l'itinéraire.*

*Il est intéressant de proposer de nombreux ports Français sur l'itinéraire des croisières. Pour les navires de petites tailles on peut partir de Port Vendres et longer toute la côte jusqu'à Monaco. Pour les navires plus grands le choix du port d'escale est moins large. En France de Méditerranée peut les accueillir actuellement, il s'agit du port de Marseille.*

*Une fois qu'un itinéraire a été créé, nous avons la vente des croisières. Souvent les personnes qui achètent une croisière choisissent au moment de l'achat, les excursions qu'ils feront. C'est pour cela que les armateurs proposent sur leurs sites internet des petites vidéos, des photos, beaucoup de détails sur les excursions. C'est là que j'entre en jeu comme tour opérateur, c'est-à-dire que, presque un an à l'avance, je me penche sur des nouveautés. La croisière devient un mode de vacances assez répandu, nous devons prendre en compte les «repeaters», et donc varier les offres. De plus, les croisiéristes sont plus jeunes aujourd'hui donc il faut élargir l'offre. Avec les Mega navires et les nouvelles destinations, il est intéressant de 0 à 99 ans de partir en croisière. Il*

*faut donc vraiment un grand choix d'excursions. Ce qu'il manque actuellement ce sont des excursions pour enfants. En juillet-août il peut y avoir 2 000 enfants sur 6 000 passagers, les jeunes de moins de 18 ans représentent donc jusqu'à un tiers du nombre de passagers. Les familles ont parfois un budget un peu serré et demandent des activités pour attirer les enfants vers les excursions. On a trouvé par exemple des tours de ville avec les open bus, les enfants sont à l'extérieur, ils participent plus volontiers à l'excursion, ça a très bien marché cette année. Je suis toujours à la recherche d'activités pour enfants. Autre activité qui me manque, c'est le tourisme durable. Les armateurs nous demandent de plus en plus ce que nous avons à proposer sur ce thème. Je pense qu'on est tous un peu en retard à ce niveau-là, j'ignore par exemple de combien de bus hybrides nous pouvons disposer...*

### Stéphane COPPEY :

*Vous avez quelques exemples à donner de ce que vous avez déjà réussi à faire dans ce domaine ?*

### Stéphanie RISSEL :

*Je cherche, on va aller faire une dégustation d'un vin bio mais nous sommes dans une période de recherche, de construction.*

### Marc BONNEFOY :

*Sur le développement du tourisme durable en région, on a des actions concertées avec les parcs naturels régionaux, il y a tout le développement de l'éco-tourisme qui se met en place petit à petit avec des offres spécifiques à des territoires, mais c'est vrai que pour l'instant les croisiéristes ne sont pas notre cible prioritaire...*

### Stéphane COPPEY :

*Sur l'aspect culturel, est-ce qu'on a un public en demande de culture, sous ses différentes formes, expo, spectacles ?*

### Stéphanie RISSEL :

*La France est synonyme d'histoire et de culture. Effectivement dans le choix des tours proposés il y en a facilement 70 % qui ont un aspect culturel, cela peut être un tour purement culturel et on peut aussi ajouter une dégustation, un repas,*

*faire la visite de la ville en segway ou en vélo ou faire un jeu de piste pour les enfants mais toujours autour de la culture. Les américains eux recherchent la visite des vieilles pierres. On parle de transports, ce qui nous manque ce sont des stationnements, surtout dans les villes.*

### Stéphane COPPEY :

*On nous disait ce matin que dans les villages la solution était plus ou moins trouvée, qu'il y avait plus de problèmes dans les grandes villes, dans les centres-villes de Nice ou de Marseille, est-ce qu'il y a d'autres endroits où vous rencontrez des difficultés et quelles solutions vous avez pu trouver ?*

### Stéphanie RISSEL :

*Souvent on arrive à travailler avec la police des petits villages, par exemple Sanary, Cassis, et d'autres. Nous les informons de notre arrivée, nous leur donnons le nombre exact de bus qui vont arriver et ils mettent tout en place pour nous accueillir, les lieux où il faut stationner. A Cassis il y a un parking dédié maintenant mais hors saison on va jusqu'au centre-ville. C'est vrai que la communication est très importante.*

### Stéphane COPPEY :

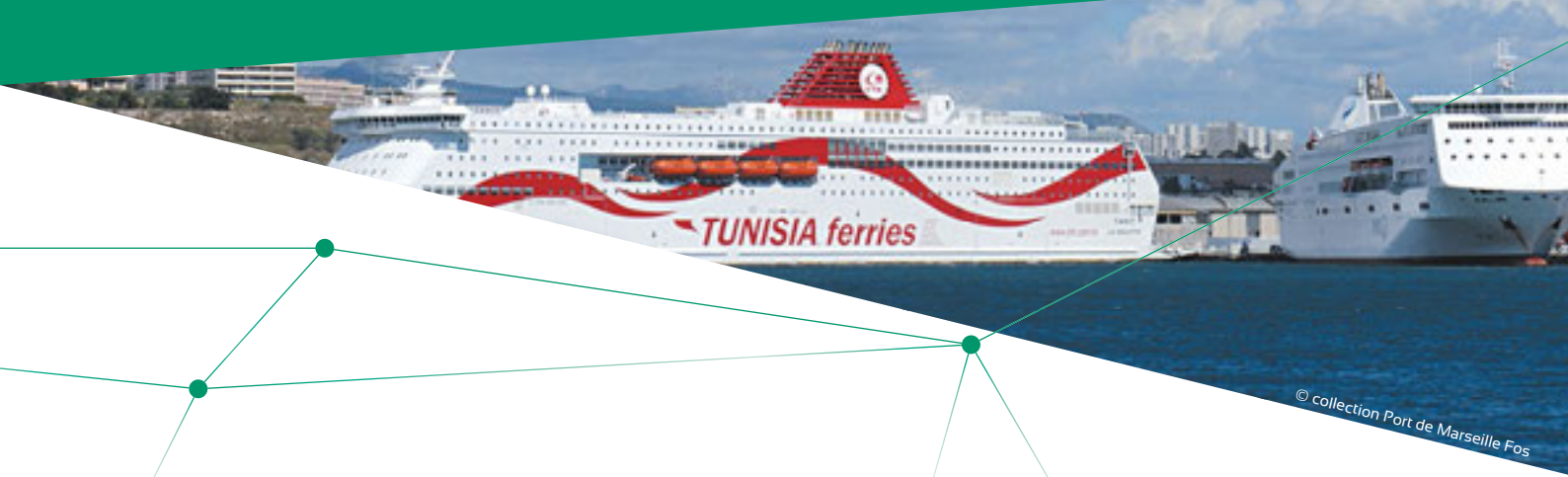
*C'est curieux ce que vous nous dites, que votre interlocuteur premier c'est la police ou la gendarmerie, ce ne sont pas les acteurs des transports.*

### Stéphanie RISSEL :

*Nous travaillons aussi avec les offices de tourisme, et à certains endroits nous informons la police. On envoie un fax ou un mail pour les prévenir de notre arrivée. Avec les grandes villes c'est plus compliqué.*

### Philippe FOURNIER :

*Les élus ne semblent pas vraiment concernés ? Comment faites-vous sur MPM concernant le problème du parking ? Ce matin, le président de la FNTV nous a indiqué qu'ils doivent signer une charte avec les services de MPM pour Marseille, on a appris qu'à Cannes les bus n'ont pas le droit de rentrer dans le centre-ville, de suivre les couloirs de bus municipaux. Cela dépend des élus, à l'ORT on a des élus, on a l'Etat...*



© collection Port de Marseille Fos

**Stéphane COPPEY :**

Il se pose toujours la question de savoir quel peut être le rôle des différentes collectivités notamment dans les problèmes qui se posent à vous.

**Stéphanie RISSEL :**

Je pense que l'information est importante avant tout. Il faut savoir que pendant une escale, où on a un seul bateau par exemple, il suffit d'un grand bateau de la capacité de l'«Allure of the Seas», on a une soixantaine de bus dans la ville avec les navettes qui vont vers le port. Elles ont des emplacements fixes mais souvent on se retrouve sur ces emplacements fixes avec d'autres bus qui sont garés là pour la journée, ça peut être un bus étranger, le chauffeur peut être en train de dormir ou avoir laissé son bus fermé, donc les emplacements qui nous sont dédiés sont occupés. Nous sommes contraints dans ce cas de charger les passagers sur la voie publique, avec le danger que cela comporte. C'est vrai que nous travaillons quand même avec le PC du club croisières mais il n'a pas la capacité seul de déplacer un bus.

**Stéphane COPPEY :**

Vous-même vous représentez quel pourcentage des excursions des croisiéristes ? vous êtes un prestataire important des navires de grande taille.

**Stéphanie RISSEL :**

Je n'ai jamais fait le pourcentage mais j'ai beaucoup de bus qui circulent dans la ville.

**Raoul HADOU, Président de la commission Tourisme du CESER :**

Contrairement à la plupart d'entre vous, nous, membres du CESER, notamment de la Commission Tourisme, ne sommes pas des acteurs de terrain. Nous sommes une structure à côté du Conseil Régional qui a obligation de nous consulter sur ses compétences prioritaires comme les finances, la formation, les transports. Il peut nous saisir sur un certain nombre de sujets qui concernent

le tourisme. Même si nous ne sommes pas des acteurs de terrain, le CESER est composé de représentants du monde économique, patronal et salarial, associatif et environnemental, composition très large. Dans notre commission tourisme tous ces représentants sont présents.

On a pour habitude d'aller à la rencontre de tous ceux qui sont sur le terrain et qui font le développement touristique de notre région. Nous avons au fil du temps étudié un certain nombre de sujets et émis un certain nombre d'avis que suit ou ne suit pas le Conseil Régional, notamment le dernier schéma régional de développement touristique où la croisière est particulièrement absente. Je crois que dans le nouveau schéma qui devra être mis en place pour les prochaines années, la croisière devra figurer en bonne place afin que la région et les collectivités territoriales puissent s'investir dans le développement de cette activité économique. Avec la loi NOTRe, on ne sait pas bien comment seront faites les choses, mais les collectivités territoriales ont obligation de s'entendre entre elles. C'est une bonne chose car à travers les sujets que l'on a abordés sur la gouvernance institutionnelle du tourisme, on s'est aperçu que le travailler ensemble n'était pas spontané, les bagarres de clocher entre les structures du tourisme sont une réalité. Il y a un travail important à mettre en place. Au CESER, nous avons un regard socio-économique réel c'est-à-dire nous voyons le côté développement des entreprises et de l'emploi, un côté aussi aménagement du territoire parce qu'il y a aussi des choses à faire pour développer et aider dans le domaine des transports, de l'aménagement, des croisières, de l'aménagement des ports, des quais, etc. Il y a aussi un enjeu environnemental, de développement durable : pour faire accepter aux populations le développement de cette activité économique il ne faut pas qu'il y ait un impact néfaste vis-à-vis d'elle. Il faut donc être attentif à ce genre de choses. Voilà la manière dont travaille la commission tourisme du CESER. On émet un avis sur un certain nombre de sujets, pour structurer. Il est vrai qu'on n'a pas de pouvoir de décision mais cela nous permet d'être un peu plus libres et indépendants dans nos propos.

**Stéphane COPPEY :**

Je crois que vous en êtes au deux tiers de votre dossier croisières, y a-t-il déjà des choses pertinentes que vous avez mises en évidence ?

**Raoul HADOU :**

Il y a 3 Clubs Croisières dans la région, nous les avons rencontrés, nous avons rencontré aussi sous l'égide de la CCI l'ensemble des chambres de commerce. Ces rencontres sont importantes car ces organismes sont les représentants des acteurs économiques qui permettent le développement de cette activité. Il nous reste à voir le côté environnemental, lors d'une réunion qui aura lieu le 9 décembre où aura lieu la dernière audition de M. Visconte, professeur d'université du Languedoc-Roussillon, spécialisé dans le maritime, les gros cargos, qui vient nous rencontrer en PACA. Notre rapport est au trois quarts fait et sera voté en début d'année par le CESER.

Le travailler ensemble nous semble indispensable. Je crois qu'il faut mettre en place une gouvernance formalisée pour permettre une synergie entre tous les acteurs. Les clubs de croisières, les aéroports, les chambres de commerce, les institutionnels, la Région, les Métropoles, etc. cela fait beaucoup de monde, il faut organiser le travailler ensemble de ces structures.

**Stéphane COPPEY :**

Et que tous les territoires locaux se sentent aussi concernés par les enjeux de la croisière

**Raoul HADOU :**

C'est peut être par la mise en place d'un système type cluster, il faut créer un lieu de rencontre, le CRT est aussi concerné par le développement à l'international, par la connaissance des marques, la marque Provence, la marque Côte d'Azur, je crois qu'il faut gérer tout ça.

**Marc BONNEFOY, COMITE REGIONAL DU TOURISME - Responsable des études et de l'observation du tourisme :**

Le CRT est un organisme essentiellement de promotion même si l'on contribue au niveau régional à la stratégie touristique. Notre organisme a un axe prioritaire qui est le développement et la promotion du tourisme à l'international que nous avons décliné en 2 axes. Premier axe, les marchés lointains : on a des opérations b to b. On va rencontrer des tours opérateurs sur les marchés lointains, qui sont la Chine, l'Asie, les Etats-Unis en général. Ensuite nous avons aussi un travail sur l'Europe, qui concerne les bassins émetteurs de proximité. Là nous travaillons avec des opérateurs un peu différemment, plutôt sur des approches de thématiques, comme l'aéro-tourisme, le développement durable, le tourisme et l'éco-tourisme, des filières sur les parcs naturels régionaux.



© collection Port de Marseille Fos



© collection Port de Marseille Fos



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 2 : l'optimisation des retombées économiques (suite)

Sur le premier axe qui est l'axe international lointain, l'idée est de s'appuyer sur les marques touristiques régionales qui ont de la notoriété et de proposer des offres. Nous travaillons avec les villes, avec l'aéroport, nous essayons d'avoir les bons interlocuteurs pour pouvoir travailler en fonction des cibles et des marchés.

Je rappellerai quelques chiffres au niveau de la région et l'importance du tourisme dans la région. La région accueille à peu près 30 millions de touristes chaque année ; cela représente 220 millions de nuitées et une consommation touristique directe, liée aux dépenses des touristes dans la région, qui s'élève à environ 14 milliards d'euros.

Ce que nous voyons dans le développement des croisières, c'est une super opportunité pour la synergie avec les acteurs du tourisme, dans le sens où on estime à 2,7 millions le nombre de croisiéristes sur l'ensemble des ports de la région. On voit bien qu'il y a un effet direct sur l'excursionnisme avec déjà pas mal d'offres qui se sont adaptées pour pouvoir proposer à ces excursionnistes des petits circuits dans les villes par exemple. Par ailleurs, avec les capacités qu'on a aussi au niveau de la région, avec des sites comme Les Baux, St Rémy, la Camargue, Aix-en-Provence, nos villes qui sont assez proches des ports et offrent à la fois une offre culturelle, une offre naturelle, il y a des contenus qui peuvent intéresser une clientèle touristique. La plus grosse opportunité qu'on verrait dans cette filière concerne les passagers en tête de ligne, les passagers qui peuvent séjourner en plus de leur croisière dans la région. Nous commençons à avoir sur la Chine, sur les Etats-Unis, des demandes de tous opérateurs qui veulent combiner à la fois du séjour et de la croisière en Méditerranée, donc c'est vraiment quelque chose de très intéressant.

### Stéphane COPPEY :

Est-ce que c'est possible de vendre quand Nice et Marseille ne sont quand même pas vraiment des aéroports internationaux au sens marchés lointains ?

### Marc BONNEFOY :

Les aéroports travaillent à pouvoir développer des lignes directes, Nice est un peu mieux dotée

que Marseille parce qu'il y a un historique, etc, Marseille travaille énormément aujourd'hui mais il est vrai qu'il faut arriver à convaincre les compagnies de pouvoir avoir du volume, c'est à dire qu'il faut que les avions se remplissent dans les deux sens. Des efforts sur des avions charters peuvent être faits. Quand on regarde le panorama français en dehors de Paris qui est très bien loti, le fait d'avoir deux aéroports dans la région c'est quand même un atout. Par contre, dans les marchés émergents, par exemple sur la Chine, pour l'instant on n'est pas bien lotis, mais le marché américain est intéressant, sur Nice, sur Marseille, on n'est pas mal desservis. Au contraire le marché russe est en baisse de 10 à 20 % par an depuis 2013.

### Stéphane COPPEY :

Vous avez peu parlé du train, du TGV, la synergie entre le tourisme, la croisière, vous travaillez là-dessus ?

### Marc BONNEFOY :

Quand on regarde les opérateurs notamment sur le marché britannique, avec l'eurostar, il y a eu une mise en place de lignes directes sur Avignon et Marseille et ça fonctionne très bien. On a donc effectivement la possibilité de développer encore, il y a une prise de conscience et on essaie chaque fois que l'on fait la promotion de la région à l'étranger, de mettre en relief les accès et les possibilités, parce qu'on n'est pas très loin de Paris, on n'est pas très loin de Londres non plus par ces modes de transport.

### Anne-Marie BLUM, Responsable Marketing des ports de la rade de Toulon Var Provence Croisière club :

Je brosserai dans un premier temps un tableau des dépenses que nous avons enregistrées sur le réseau des ports membres du Club Croisières. Sur la base de données chiffrées de 2013, nous estimons que la dépense moyenne s'élevait à 67 € par passager. Un résultat relativement élevé par rapport aux chiffres annoncés par Anne Sophie Peyran de French Riviera Croisière. La raison évoquée réside dans le fait qu'à l'exception de Toulon, qui possède des infrastructures à quai, les autres ports sont des ports au mouillage et

accueillent essentiellement des paquebots de luxe. Il s'agit donc d'une clientèle haut de gamme, avec notamment Bandol, St Tropez, Sanary. Cela explique sans doute cette dépense un peu plus élevée. Le total s'élève à 26 millions d'euros pour les seules dépenses passagers auxquelles il convient d'ajouter les dépenses compagnies, reversées en taxes portuaires, droits de port, taxe d'outillage public, pilotage, lamanage, remorquage, et services divers, excursions, guidage, transport, avitaillement, denrées périssables, carburants, etc



© collection Port de Marseille Fos

Pour faire maintenant un focus sur le port de Toulon, selon des enquêtes réalisées par le cabinet d'études BVA depuis 2 ans, les retombées économiques profitent au port mais pas seulement. On s'aperçoit en effet que sur les 2 600 personnes enquêtées, 76 % des croisiéristes réalisent des achats et 25 % de ces achats se font sur le lieu d'excursion. Ces lieux d'excursion, M<sup>me</sup> Cananzi les a énoncés ce matin, sont dans le désordre : Aix-en-Provence, St Tropez, Marseille, Toulon, Cassis et Sanary, Bandol, Grimaud, Bormes-les-mimosas, le Castellet. Le challenge auquel nous devons faire face aujourd'hui repose sur l'utilisation de cette attractivité du territoire pour développer l'offre d'excursions avec l'objectif d'augmenter et d'optimiser les retombées économiques pour le territoire.



© collection Port de Marseille Fos

Le prix moyen d'achat des excursions est de 61,5€ dont une partie bénéficie à l'économie locale : les transporteurs, les taxis, les guides etc. En ce qui concerne Toulon, la dépense est estimée à 26,70 €. Les équipages dépensent plus, 36,60 €, parce que nos infrastructures ont l'avantage d'une part, d'être situées en centre-ville près d'un centre commercial en accès direct. Les membres d'équipages y achètent des denrées alimentaires donc ils ont une dépense supérieure. D'autre part, un croisiériste est un futur touriste en séjour comme cela a été dit ce matin, et on peut ajouter que 70 % des croisiéristes projettent de revenir en tant que touristes de la destination dans un délai de 3 ans. Nous ne pouvons affirmer si cela se traduira dans les faits mais en tous cas ce sont des intentions de retour, et cela est encore plus vrai chez les jeunes (84 %) et ceux qui voyagent seuls ou entre amis.

Comment valoriser les retombées économiques ? Nous avons mis en place à Toulon une démarche qualité accueil croisiéristes intitulée «Cruise Friendly», initiée par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var : un travail transversal en partenariat avec les services commerce et tourisme : nos agents ont rencontré une majorité d'établissements, de commerces, pour les solliciter et voir s'ils étaient intéressés à participer et à signer cette charte, en prenant l'engagement de rester ouverts les jours d'escale, de parler anglais, d'offrir un cadeau, ou d'appliquer une réduction aux croisiéristes. A chaque escale, les croisiéristes qui se dirigent à l'accueil se voient remettre un petit bracelet jaune qui leur permet d'être reconnus lorsqu'ils pénètrent dans les établissements, les restaurants, les boutiques qui sont membres. Nous distribuons également une carte de localisation géographique des établissements indiqués sur un plan et il est intéressant de voir que nous enregistrons une progression de 38 % du nombre d'adhésions la deuxième année depuis la mise en place de cette charte qualité accueil. Il est aussi intéressant de noter l'impact de cette démarche : cette année 86 % des touristes réalisent des achats. Nous avons gagné 10 points par rapport à l'année précédente, c'est vraiment un signe fort de réussite de ce dispositif.

Pour terminer, notre challenge réside dans le développement d'offres packagées pré et post croisière visant à encourager les gens à venir séjourner sur la destination, ainsi qu'une meilleure communication sur l'offre et l'attractivité du territoire ; là peut-être faudrait-il envisager une mutualisation des moyens à développer. Par exemple, nous proposons tous à partir de nos ports une offre d'excursion de dégustation dans un vignoble. A mon avis, la source des croisiéristes pourrait finir par se tarir si nous ne développons pas de nouvelles idées. Il faut pour cela s'appuyer sur les professionnels du

tourisme. J'appelle de mes vœux un travail plus collaboratif avec les Comités Départementaux et Régionaux du Tourisme, les seuls à posséder une parfaite connaissance et maîtrise de leur territoire : nous pouvons ensemble œuvrer à mieux promouvoir des pépites qui sont là et ne demandent qu'à être portées à la connaissance et à la découverte de tous ces nouveaux touristes venus par la mer. Une véritable manne céleste notamment pour le Var qui vit sur ses acquis depuis un moment puisque nous sommes 1er département touristique après l'Île de France. Une majorité de professionnels du tourisme avaient tendance à considérer que c'était normal que les touristes viennent séjourner dans le Var, et soudainement nous nous apercevons avoir perdu des parts de marché, et que grâce à l'arrivée de ces nouveaux touristes croisiéristes qui ne restent que 8 heures en escale, nous avons une durée limitée pour faire nos preuves. C'est un gros challenge à relever et je pense nécessaire de devoir désormais travailler plus ensemble pour réussir à fidéliser cette clientèle, continuer à développer nos escales pour éviter que les itinéraires se dirigent vers d'autres pays.

**Stéphane COPPEY :**

Une belle piste effectivement de collaboration... Cette invasion par la mer, en plus de l'invasion terrestre, comment est-elle ressentie de la part des territoires, des villes et des commerces ? Vous citez dans la liste des destinations les plus prisées la ville d'Aix. J'ai cru comprendre que ce n'était pas forcément celle qui cherchait le plus à attirer les touristes alors comment arrivez-vous à concilier cette attente ou non attente des territoires avec ce que vous-mêmes, organisateurs, identifiez comme étant les destinations à favoriser sur notre territoire ? Ce bracelet est-il bien ressenti par les croisiéristes ?

**Anne-Marie BLUM :**

Je pense que ce point est particulièrement sensible lorsqu'il y a des nuisances. Fatalement la population locale vit assez mal de voir des autocars à répétition, des embouteillages... Néanmoins, par un travail de pédagogie, de sensibilisation et d'implication de la population locale, nous pouvons arriver à faire en sorte que les choses se passent vraiment bien. C'est le cas à Toulon, les gens sont très joviaux, et ils font un accueil chaleureux aux croisiéristes. J'ai des retours qui indiquent que, lorsque le croisiériste se balade dans la vieille ville, il est repéré, grâce à son bracelet ou parce que sa tenue vestimentaire est un peu différente, et la population locale est très sympathique et accueillante. Cette sensibilisation est le fruit d'un travail de pédagogie, qui s'avère utile. Cette sensibilisation à l'accueil doit se faire auprès de tous les prestataires, les taxis, les guides, tous les maillons de la chaîne en contact avec les croisiéristes. Il faudrait encourager l'organisation

de réunions où nous pourrions de temps en temps remettre le curseur vers le haut et souligner l'importance d'un accueil qualité.

**Hélène LEBAS, expert développement croisière et grande plaisance CCIMP :**

A Marseille nous partageons des préoccupations communes. Nous travaillons sur nos deux cibles (transit et tête de ligne) pour valoriser les retombées économiques le plus possible. Sur la partie des croisiéristes en transit, l'objectif est que le croisiériste d'aujourd'hui soit le touriste de demain, que sa satisfaction soit maximale, qu'il découvre de nouveaux territoires, de nouveaux produits. Au niveau du Club de la Croisière de Marseille, avec le guichet unique, nous recevons beaucoup de demandes d'informations de la part des professionnels du tourisme qui ont envie de travailler avec ce marché. C'est un marché parfois un peu difficile à aborder. Nous avons donc un rôle de pédagogie, d'information sur les conditions requises pour travailler avec la croisière. Nous organisons également tous les ans, avec les agents maritimes, les agents réceptifs, un workshop où on les met en relation quand on estime que le professionnel peut vraiment proposer une nouvelle offre qui peut intéresser l'armateur mais surtout son client, sachant qu'autour de Marseille, les excursions doivent être d'au plus 1h à 1h30 d'autocar. Au-delà, le passager ne choisira pas l'excursion.



© collection Port de Marseille Fos

En ce qui concerne la clientèle embarquants débarquants, l'objectif est de faire en sorte que le passager qui embarque à Marseille puisse séjourner le plus longtemps possible avant ou après sa croisière. Nos études montrent que les passagers séjournent à l'hôtel plutôt qu'à la fin de la croisière. On essaie donc de travailler avec les agences de voyages, mais aussi en direct (salon ou site internet) sur toute la promotion touristique qu'on peut faire pour que les croisiéristes aient ce réflexe : «ma première escale, c'est Marseille, c'est la Provence», et non pas qu'ils viennent embarquer directement dans le port de Marseille. C'est pour cela qu'on a mis en place des outils spécifiques. On a créé un «Passeport Croisière», c'est un document qui recense toutes les croisières au départ de Marseille avec toute l'offre des territoires partenaires du Club pour les inciter à venir découvrir notre région avant de partir en croisière.



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 2 : l'optimisation des retombées économiques (suite)

En ce qui concerne les retombées économiques, on a des chiffres un peu similaires. Nous avons des méthodes à peu près équivalentes. Nous avons, pour les passagers en transit qui dépendent, un panier moyen de 50 €. Pour les passagers qui embarquent ou débarquent, la consommation se monte à 160 €. Concernant les membres d'équipage, on avait fait une étude il y a quelques années, qui donnait 10 € par membre d'équipage qui dépense. La CLIA donne un chiffre à 21 €. La prochaine étude sera l'occasion de revoir ce chiffre, sachant qu'on fera une étude à Marseille en 2016, une étude globale où on essaiera d'ailleurs de comptabiliser les membres d'équipages qui sont venus à Marseille, combien sont descendus du bateau. C'est un chiffre qu'on ignore actuellement.



© collection Port de Marseille Fos

Le chiffre global de la retombée économique est estimé à 180 millions d'€. Ce chiffre ne comprend ni la réparation navale ni les travaux d'investissement du GPMM pour l'élargissement de la passe Nord. Une étude spécifique serait nécessaire pour pouvoir inclure ces données. Comme le disait M. Truau ce matin, on a eu 29 navires de croisières en réparation à Marseille mais on ne connaît pas vraiment l'impact de cette activité.

En grand ratio, on dit qu'un passager de croisière génère, en retombées économiques, 138 €. Ce chiffre représente la totalité de l'impact qu'il génère pour l'économie locale. On dit également que 1 215 passagers génèrent ou maintiennent un emploi équivalent temps plein à terre, ce sont nos chiffres de référence qu'on remettra à jour l'année prochaine.

### Stéphane COPPEY :

Les différents intervenants ont parlé de produits innovants, qu'est-ce que vous avez voulu dire par produits innovants ?

### Stéphanie RISSEL :

Pour moi c'est important, en particulier pour les clients qui reviennent après avoir déjà fait des visites culturelles. Ils connaissent déjà visuellement les lieux et ils veulent maintenant se sentir comme un Français, manger comme un Français, ils veulent découvrir les traditions. Il s'agit d'une immersion culturelle. Pour les petits bateaux, c'est plus facile car il y a moins de monde. Ces bateaux font escale dans des ports où on peut organiser quelquefois même des rencontres avec des locaux. C'est très demandé, rencontrer un artiste du coin, ou aller boire le thé avec une personne qui parle un peu anglais, échanger. Ce n'est parfois que pour quelques heures mais ils veulent profiter de ces quelques heures pour vraiment avoir l'impression d'avoir vécu quelque temps immergé dans la culture locale. Pour cela, la gastronomie tient un rôle primordial et elle est quand même synonyme de la France...

### Marc BONNEFOY :

On a aussi parmi les touristes terrestres ce type de demandes. Aujourd'hui le touriste, notamment dans notre destination Provence, recherche un produit innovant certes mais c'est surtout une vraie expérience et prendre le temps. Il est vrai que lors d'une excursion, on n'a pas toujours le temps de s'immerger mais il y a une vraie attente de partager des moments de vie d'un provençal. Ce sont des choses qui sont faciles à dire, dans les études on le voit bien mais en termes de concrétisation de produit, c'est plus difficile parce que ça se consomme peut-être différemment. Des opérateurs existent qui mettent en avant des habitants de la région, des professions, qui essaient de valoriser les savoir-faire, les produits du terroir, etc. Je pense qu'il faut encore progresser là-dessus. C'est surtout l'accessibilité de ces échanges et de ces produits qui nécessite une vraie organisation.

### Philippe FOURNIER :

Nous avons ici le panel de nos trois ports.

Il faudrait arriver à ce qu'un niçois vende du Marseille et qu'un marseillais vende du Nice ou du Toulon... à un croisiériste qui fait une tête de ligne à Nice, à Toulouse, si on vend Aix, Marseille ou les Baux de Provence, au lieu de rentrer chez lui, il fait autre chose. C'est cela l'intérêt pour les trois ports de travailler en synergie. Quand on fait plusieurs croisières, on fait toujours les mêmes choses, donc on a envie de quelque chose en plus, quelque chose de différent. Sur les croisières de base il y a une certaine clientèle. Sur les croisières de semi-luxe, premium il y a une autre clientèle qui dépense beaucoup d'argent. C'est important les retombées économiques, mais derrière il y a des investissements. Aujourd'hui les investissements du port de Marseille sont conséquents, 100 millions d'€ ça n'est pas anodin. Nous pouvons espérer que la nouvelle direction de l'aéroport fera quelque chose ; ça demande de l'argent public parce que tout ça c'est de l'impôt.

## QUESTIONS DE LA SALLE

### Alain BROUSSE, Président de la Société FACIOME :

Nous sommes ici avec la société MBA pour réfléchir à des compléments d'offres, notamment à la possibilité d'installer un héliport qui permettrait de fournir une offre de survol touristique à Marseille. En dehors des unités de croisières de luxe, est-ce que dans les unités classiques et massives, il y a des passagers à haute contribution qui seront aptes à accueillir favorablement ce type d'offres ?

### Stéphanie RISSEL :

J'ai eu cette année plusieurs fois la demande, sur l'«Allure of the Seas», de tours en hélicoptère et malheureusement c'est difficile à trouver dans la région, d'autant plus que la demande est de la veille pour le lendemain

### Alain BROUSSE :

Sauf si elle est commercialisée directement par les tours operators. Puisqu'on parlait du benchmark des ports, Barcelone offre cette prestation.



© Shutterstock

### Stéphanie RISSSEL :

Il faut savoir que sur ces grands navires il y a des cabines luxe, des suites, donc la demande existe.

### Stéphane COPPEY :

On s'éloigne peut-être un peu de l'éco-tourisme.

### Philippe FOURNIER :

Il s'agit bien de retombées économiques parce qu'avec l'hélicoptère, on est bien au-delà de 50 € par jour. Cela existe au Castellet.

### Stéphane COPPEY :

Sur le sujet des commerces fermés le dimanche, comme à la Seyne, ou des fermetures de musées, comme le MUCEM qui est fermé le mardi, comment arriver à mettre en adéquation l'activité croisières avec le fonctionnement du territoire ? La question n'est pas de faire travailler tout le monde le dimanche mais il y a peut-être une articulation à trouver à partir du moment où on veut tirer un «bénéfice» de cette manne touristique.

### Stéphanie RISSSEL :

Pour les armateurs, pour un passager à bord, indien ou américain, c'est incompréhensible d'avoir une ville fermée un dimanche dans la journée hors saison ou un lundi matin, ou le musée de Marseille fermé, ils ne comprennent pas, la demande est là.

### Stéphane COPPEY :

Quelles sont les actions qui sont engagées en contact avec les collectivités ou la CCI, sur ce sujet ?

### Hélène LEBAS :

Au niveau de la Chambre de Commerce de Marseille, on informe le plus possible les commerçants qui se trouvent sur les zones de passage des croisiéristes et du volume de croisiéristes qu'on peut accueillir, un dimanche par exemple. En 2016, nous accueillerons 500 000 croisiéristes. Si les commerces sont fermés, c'est un chiffre d'affaires qui est perdu pour le territoire. Si le croisiériste ne dépense pas son budget à Marseille, il le dépensera demain à Gênes, à Savone, à Barcelone, donc c'est important de bien accueillir.

### Stéphane COPPEY :

M. Truau nous a donné ce matin ce qu'il a appelé le taux de rating, est-ce qu'on décortique le contenu de cette note et sait-on sur quoi on pêche le plus de ce point de vue là ?

### Hélène LEBAS :

Ça va dépendre un peu des compagnies aussi mais oui bien sûr on les décortique et on essaie d'améliorer tel ou tel point. On sait que par

exemple à Marseille, comme le fait le Var avec Cruise Friendly, nous avons Esprit Client où on sensibilise vraiment tous les professionnels de la chaîne de l'accueil, le commerçant, l'hôtelier, le taxi, toutes les professions qui sont en contact avec le croisiériste, sur la nécessité de bien accueillir. Certains armateurs appellent ça le «friendliness of local». Le sourire, l'accueil, c'est quelque chose de très important.

### Anne-Marie BLUM :

Je pense qu'il y a un problème de taille critique à atteindre, de masse critique de paquebots. L'année dernière lorsqu'il y a eu des mouvements sociaux, beaucoup de paquebots ont été déroutés sur Toulon et là soudainement les gens disaient «c'est formidable j'ai vu plein de croisiéristes». Des croisiéristes, il y en a. La difficulté c'est de demander à un commerçant qui est seul dans sa petite rue de rester ouvert s'il n'y a pas d'animation menée en adéquation avec les services animation de la ville pour faire en sorte que ça donne envie aux gens de pénétrer dans l'artère et d'aller voir un peu plus loin ce qui se passe. Ce commerçant va peut-être rester ouvert et voir deux personnes voire personne du tout.

### Stéphane COPPEY :

Je parlais davantage de la collectivité ou de la CCI, beaucoup plus que du commerçant lui-même qui, à moins de se relocaliser au pied du bateau, n'a pas beaucoup de leviers d'action. M. Hadou vous avez des éléments là-dessus ?

### Raoul HADOU :

Le seul point au niveau du CESER qu'on relève régulièrement dans le cadre touristique, c'est la nécessité de formation initiale ou continue à mettre en place au niveau de la formation des langues, c'est ce qui ressort de nos débats et des rencontres que l'on fait

### Stéphane COPPEY :

Je m'adresse à l'ensemble des acteurs, est-ce que vous avez la réponse du Conseil Régional ou autres instances, en termes de montage du programme de formation ad hoc vis-à-vis de tous ces publics ?

### Raoul HADOU :

La formation fait partie des compétences de la Région. Il y a un plan régional de formation complet, efficient, sur lequel la Région investit beaucoup. La réforme qu'il y a eu l'année dernière, les synergies qui sont faites avec les autres structures, les OPCA, Pôle Emploi, c'est quelque chose de très intéressant pour les habitants de la région, soit pour qu'ils se confortent dans leur métier, soit pour qu'ils arrivent, pour ceux qui malheureusement passent par la case Pôle Emploi, plus facilement

à retrouver un emploi. Après, cela dépend de l'investissement de l'individu. Je crois que le travail est à faire aussi avec les employeurs qui, suivant leurs besoins, doivent faire passer des messages pour que des formations efficaces soient faites.



© collection Port de Marseille Fos

### Anne-Sophie PEYRAN :

À la CCI Nice Côte d'Azur, nous avons des formations Label Qualité mais tourisme au sens large, qui sont dispensées aux commerçants, qui sont issues aussi du national. J'apporterai un éclairage aussi, sur tout le travail que l'on fait en pédagogie vis-à-vis des lycées, je pense au lycée Paul Augier, à la faculté des métiers de Cannes, il y en a plusieurs sur le département 06, je sais qu'il y en a beaucoup à Marseille. On travaille ce segment de la croisière dans des formations tourisme pour mieux faire connaître aux jeunes ce dont on parle. On a organisé vendredi dernier et ce sera le cas ce vendredi aussi à bord du Norwegian Cruise Line, une rencontre entre ces lycées hôteliers et l'hôtel manager du bord, d'une part pour qu'ils leur présentent les métiers, pour que ça suscite aussi des vocations, mais aussi pour qu'on puisse avoir des gens de plus en plus compétents sur cette niche de tourisme qu'est la croisière sur notre département. Il faut savoir aussi que les compagnies recrutent. Avec Norwegian Cruise Line, la matinée aboutit sur des b to b, sur des stages qui peuvent après se transformer en emplois.

### Hélène LEBAS :

Je voulais juste compléter sur la partie formation, dans le cadre de Top Cruise qu'on organise tous les ans depuis 15 ans à Marseille. On devait accueillir 450 étudiants avec une session de formation spécifique à la croisière la semaine dernière à Marseille, malheureusement, en raison des événements, les transports scolaires ont été annulés, mais c'est aussi un axe qu'on travaille beaucoup pour faire connaître le produit, pour faire connaître le marché. ●



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 3 : le défi environnemental

- **Anne-Sophie PEYRAN**, Responsable Marketing et Communication des Ports - French Riviera Cruise Club et membre du bureau de MEDCRUISE
- **Olivier VARIN**, Directeur Général Adjoint de la Compagnie Méridionale de Navigation
- **Michaël PARRA**, GPMM - Département Aménagement Durable et Développement des Energies
- **Jean-François SUHAS**, Président du Marseille Cruise Club
- **Jérôme CICILE**, Transports Déplacements Qualité de l'Air à l'ADEME PACA

### Stéphane COPPEY :

Derrière cette activité se profilent comme toujours un certain nombre d'enjeux environnementaux. On a cité ce matin l'exemple de l'Alaska qui a dû réduire le nombre de ses escales de croisières pour des raisons environnementales. Il y a à la fois l'environnement des bateaux en croisière, l'environnement des bateaux au port et l'environnement lié à l'accueil des croisiéristes à terre et les mouvements de cars et autres dans la ville, dans le port. Il nous semblait important d'aborder ces sujets.

### Anne-Sophie PEYRAN, Responsable Marketing et Communication des Ports - French Riviera Cruise Club et membre du bureau de MEDCRUISE :

Sur ce que nous avons mis en place par rapport à la croisière, il y a un volet environnemental qui est fort et sur la Côte d'Azur aussi il s'agit de pédagogie. Nous avons monté un French Riviera Cruise Club (FRCC) «green award» qui est une récompense aux compagnies les plus méritantes en matière de gestion environnementale. Nous diffusons un questionnaire auprès de l'ensemble des compagnies, sur leur démarche environnementale, leur gestion des déchets, etc. Sur la base de critères et après sélection d'un jury, on remet un award au navire le plus méritant. Cette démarche a obtenu en 2010 un prix, donné par l'industrie de la croisière, le Seatrade Insider Cruise Award, pour l'initiative environnementale la plus intéressante. Il était important pour nous de l'avoir à ce moment-là, il y a 6 ans maintenant, pour nous montrer qu'on était dans la bonne voie avec ces mesures. Auparavant, et jusqu'il y a encore 2 ans, cela s'établissait sur de la bonne foi, sur du déclaratif. Aujourd'hui,

chez nous, c'est assorti de mesures tarifaires : le navire qui a obtenu le FRCC Green Award pour sa démarche précise environnementale aura une réduction d'une escale l'année qui suit dans nos ports. Nous faisons également, en lien avec les armateurs, des visites environnementales des navires. L'idée est aussi de sensibiliser les parties prenantes, ce sont les habitants du quartier, les associations de quartier, pour leur faire porter un autre regard sur la croisière. On a trop vite fait le raccourci en associant bateau avec fumée, bruit, pollution. Nous les faisons donc monter à bord pour qu'ils voient l'envers du décor. Nous travaillons cela avec la compagnie. En général, la presse n'est pas associée, à la demande des compagnies qui ne souhaitent pas nécessairement se mettre en scène là-dessus. Mais c'est une démarche assez humble qui consiste à dire «venez à bord et on vous ouvre nos portes, on vous montre comment on traite les déchets à bord». Je dois avouer d'ailleurs que leur méthode est assez exemplaire. On a mis en place des documents pour avoir la traçabilité de ces déchets. Les compagnies nous questionnaient sur le chemin parcouru par les déchets après qu'ils aient été triés à bord et débarqués à terre. Je voulais témoigner de ces démarches, Green Tour on en a parlé aussi. On cherche de plus en plus à mettre en place des excursions éco-responsables, avec des modes de déplacements doux comme le segway, le piétonnier. Il est encore compliqué d'avoir des bus à énergie verte, mais des voitures électriques peuvent être utilisées. Donc nous travaillons à proposer des produits d'excursions pour visiter le moyen et le haut pays avec des moyens de locomotion doux.

### Stéphane COPPEY :

On s'éloigne un peu de la croisière puisque c'est une croisière un peu particulière que vous proposez en général mais les thématiques environnementales sont sans doute à peu près les mêmes, en mer et à terre, comment les gérez-vous ?

### Olivier VARIN, Directeur adjoint de la Compagnie Méridionale de Navigation :

Effectivement, je ne suis pas armateur de croisières mais je sais que l'armateur de croisière est un armateur responsable, qu'il va toujours au-delà de la réglementation et que son fonds de commerce étant la beauté des sites qu'il parcourt, bien évidemment il n'a pas envie de les abîmer. Vous parliez tout à l'heure de déchets, bien

évidemment il y a 0 déchet à la mer, c'est la réglementation, tout est débarqué à terre ou brûlé dans un incinérateur.

Je vais m'appuyer sur des exemples concrets de ce que nous avons fait à la Méridionale, vous expliquer un peu ce que peut faire un armateur de croisière. Le premier point que j'aborderai est la consommation des combustibles parce que c'est évidemment le plus gros polluant du navire.

### Stéphane COPPEY :

On parle beaucoup de diesel mais vos bateaux ne sont pas au diesel en général ?

### Olivier VARIN :

Tous les navires sont au fuel lourd sauf depuis le début de 2015 dans les SECA (sulphur emission control area). Ils sont soit au léger, soit au gaz naturel, soit ils ont installé des scrubbers qui sont des gros pots catalytiques. En Méditerranée, pour le moment, on peut continuer à brûler du fuel lourd, donc tous les navires qui touchent Marseille et sa région sont au fuel lourd. Par contre, la particularité du paquebot c'est d'avoir à faire toute une gamme de vitesses différentes alors qu'un cargo mixte comme les nôtres sont toujours à la même vitesse. On construit donc le bateau pour avoir le meilleur rendement à sa vitesse commerciale. Le paquebot va faire de 2015 pendant une nuit 210 miles, pendant l'autre 20, il faut donc qu'il ajuste sa vitesse et c'est là qu'il va choisir bien sûr la propulsion électrique et il va adapter en permanence la puissance qui convient avec le nombre de moteurs qu'il faudra mettre en route uniquement pour faire cette vitesse-là. Il a des groupes électrogènes qui font du courant et il a des moteurs électriques et il alimente ses moteurs électriques avec les groupes électrogènes, et s'il ne doit atteindre que 2 nœuds, il va mettre deux moteurs électriques en route et un groupe ou deux groupes électrogènes seulement.

Il y a bien sûr la peinture de coque au silicone qui permet d'avoir une meilleure pénétration et une meilleure glisse, ce qui fait à peu près 5% d'économie d'énergie. Chaque fois qu'il y a 5% d'économie de combustible, il y a 5% de moins de gaz à effet de serre. Concernant le réglage des moteurs : aujourd'hui on arrive à mesurer les gaz dans chacun des cylindres, les NOx, les CO<sub>2</sub>, l'azote. On peut donc régler cylindre par cylindre et là on arrive à 3 à 5% d'économie d'énergie, c'est considérable. Le changement des hélices c'est quelque chose que nous avons fait





nous-mêmes, et cela représente 20 % d'économie, c'est énorme. Un armateur qui a un navire qui fait toujours à peu près la même vitesse, a donc intérêt à bien faire calculer son hélice et sa carène pour que ce soit rentable à cette vitesse-là.

#### Stéphane COPPEY :

Si on fait la somme de ce que vous venez de nous dire, sur une activité comme la vôtre, vous avez dit à vitesse à peu près régulière, à combien arrive-t-on entre il y a 10 ans et aujourd'hui ?

#### Olivier VARIN :

Pour donner un exemple, le poids CO<sub>2</sub> pour un passager a diminué de 30 % en 10 ans. La flotte a grossi, la puissance installée sur les navires a grossi, les navires ont grossi, nous avons donc des consommations plus importantes et pourtant, ces consommations ramenées au passager ou au mètre linéaire de fret, se montent à 30 % de moins qu'il y a 10 ans.

#### Stéphane COPPEY :

On dit aussi qu'en période de pollution, on change de carburant quand on arrive dans les ports.

#### Olivier VARIN :

C'est la réglementation, et il est évident que tout le monde la suit. Effectivement, dès qu'on arrive au port, les groupes électrogènes passent au léger, mais ça pollue quand même et c'est pour ça qu'on fait la connexion électrique à quai. Cette connexion électrique à quai permet d'abord d'éviter toutes les pollutions atmosphériques, elle diminue les coûts de fonctionnement, elle améliore les conditions de vie à bord. Pour nous cela concerne l'équipage, mais pour un paquebot à quai c'est évidemment les conditions de vie du paquebot pendant l'escale. Les personnels et passagers n'auront plus le bruit du groupe électrogène, les vibrations, les nuisances. Bien sûr cela réduit les émissions sonores pour l'environnement. Pour équiper 3 bateaux, ça a coûté 3 millions d'€ à la Méridionale. Nous avons reçu des aides du FEDER et de l'ADEME et, puisqu'on a le droit d'être impertinent aujourd'hui, nous n'avons reçu aucune aide de la Région.

#### Stéphane COPPEY :

Au niveau du bateau, mais il y en a eu sur l'équipement à quai. Rappelez-nous ce que représentent les puissances nécessaires rien que pour vos bateaux, qui sont déjà très importantes...

#### Olivier VARIN :

Pour le moment, la boucle qui nous alimente sur le port permet d'alimenter 2 navires du type roulier à passagers comme les nôtres. Il faudra pas mal d'évolutions pour pouvoir alimenter un paquebot... Nous sommes à 1 500 kWh par navire sur du 11 000 volts.

#### Michaël PARRA du GPMM, Département Aménagement et Développement Durable

Si on compare le Paglia Orba, et le Queen Mary 2, un de plus gros navires de croisières, il y a un coefficient

qui va de 1 à 12 en termes d'appel de puissance. Sur Marseille on reçoit maintenant l'Allure of the Seas qui est un des plus gros paquebots, dont le besoin serait entre 10 et 15 MW. Pour les plus gros, les appels de puissance sont de cette hauteur-là, donc on est techniquement sur des blocages, ce serait compliqué ne serait-ce que de tirer un câble.

#### Stéphane COPPEY :

C'est un gros quartier de Marseille en plus qu'il faudrait venir connecter en électricité ?

#### Michaël PARRA :

Le Port appelle en règle générale entre 6 et 8 mégas. La puissance d'un seul de ces navires sur les bassins Est de Marseille, représente plus que ce que l'on peut appeler sur la totalité du port.

#### Olivier VARIN :

Je voulais vous parler de la protection des cétacés. C'est important que les navires se partagent la position des cétacés dès qu'ils sont observés, ça permet de les éviter. Le transport maritime est le premier responsable de la mort des cétacés en Méditerranée et nous naviguons dans Pélagos, c'est un sanctuaire qui mène depuis Toulon jusqu'à l'Italie, plus la Corse. Il y a souvent des cétacés qui sont abordés et à 13 nœuds la collision est létale. C'est une espèce qu'il faut protéger et je pense que ce serait très bien si les navires de croisières pouvaient participer à ces observations et à ces partages de données. Sur 3 navires en 3 ans, on a fait 550 observations de cétacés qu'on a partagées avec les autres navires abonnés.

#### Stéphane COPPEY :

Comment faites-vous concrètement ? Vous arrivez à les éviter, à les éloigner ?

#### Olivier VARIN :

D'abord on a formé nos personnels pour les voir, parce que quelqu'un qui n'est pas formé ne les voit pas, donc tout le personnel de quart est formé à repérer le panache d'eau que crache le cétacé quand il fait surface.

#### Stéphane COPPEY :

Aux instruments, on n'y arrive pas ?

#### Olivier VARIN :

Des instruments existent, mais coûtent excessivement cher, c'est une adaptation des systèmes pour surveiller les pirates, je crois que chaque appareil vaut 400 000 €.

#### Stéphane COPPEY :

Même les systèmes qui existent dans le domaine militaire n'arrivent pas à éloigner les cétacés ?

#### Olivier VARIN :

On en a parlé souvent avec les scientifiques qui veulent que le cétacé reste dans la zone. Si on fait des bruits qui le gênent, il va quitter la zone et les scientifiques ne sont pas d'accord. Nos observations sont envoyées dans des bases de données qui sont utilisées par les scientifiques pour améliorer leur connaissance.

#### Stéphane COPPEY :

M. Parra va nous donner des précisions sur les enjeux de la croisière vus par le GPMM.

#### Michaël PARRA :

Les enjeux de la croisière certes mais tous les enjeux finissent par déborder sur les autres activités. Concernant la présence des navires, on est très contents d'avoir travaillé sur l'accroissement de la croisière, mais cela veut dire aussi plus de navires. Nous sommes très contents d'accueillir les plus grands paquebots du monde mais cela veut dire aussi des moteurs plus gros, donc plus d'émissions. Le premier enjeu se situe sur cette partie-là, d'autant plus que la croisière se déroule sur des ports qui sont intra urbains donc dans des secteurs très denses en population. L'enjeu est le même pour Fos qui accueille les plus gros porte-conteneurs du monde. Les technologies sont les mêmes, les réglementations sont les mêmes.



La deuxième partie des enjeux en terme environnemental sur cette activité est liée à ce qu'on appelle les pré-post acheminements des passagers, c'est-à-dire les voitures des passagers quand ils viennent et quand ils partent mais également tous les cars d'excursion.

Il faut voir en premier lieu l'impact des navires. Il s'agit d'avoir la connaissance. Le Port de Marseille, de 2010 à 2013, a participé à un projet européen qui s'appelait APICE en collaboration avec Air Paca qui est l'association de la surveillance de la qualité de l'air agréée par l'État et le laboratoire de Chimie Environnement d'Aix-Marseille Université. L'objectif de ce projet était de combler les trous dans les inventaires d'émissions. En 2006, Air Paca et les autres ASQA en France connaissaient bien les problématiques liées à la route, à l'industrie, mais beaucoup moins la partie maritime et portuaire. Nous avons travaillé avec eux pour combler ce trou au niveau de leurs inventaires d'émissions et pour valider leur modèle. Aujourd'hui ils sont en capacité de faire une analyse précise de l'impact des navires sur la ville, ce qui était totalement inexistant avant 2010. On se contentait, en voyant un gros moteur et une grosse fumée de conclure que ça devait certainement beaucoup polluer, ce qui était, sur une problématique de la qualité de l'air, trop réducteur, surtout que ce qui est le plus nocif n'est pas ce qui se voit. Ce qui fait souvent peur c'est le black carbone, les fumées noires mais ce n'est pas ce qu'il y a de plus nocif. On a donc comblé ces trous



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 3 : le défi environnemental (suite)

et la collaboration a été tellement fructueuse que le GPMM a signé en début d'année avec Air Paca une convention de partenariat pour automatiser nos échanges de données. A partir de 2016, Air Paca n'aura plus besoin de passer un coup de fil ou d'envoyer un mail pour réclamer les données, ils pourront les recevoir automatiquement. Et nous allons travailler avec eux dans les années à venir pour que cette automatisation puisse se faire un jour avec une rotation plus courte, pour qu'ils puissent au jour le jour prendre en compte la réalité du navire et plus se reposer seulement sur le modèle. C'est un partenariat qui est très fort parce c'est le premier qu'ils signent avec un opérateur de transport digne de ce nom.

### Stéphane COPPEY :

C'est-à-dire que concrètement il y a des capteurs sur les bateaux ou à quai ?

### Michaël PARRA :

Il se trouve qu'on a une très bonne connaissance des navires qui sont à quai chez nous, de leur année de construction, du temps qu'ils y passent. Donc, Air Paca va avoir la donnée : quels navires sont à quai, sur quel poste à quai, pour combien de temps. Par rapport à la date de construction du navire, on arrive à connaître le type de moteur, on peut donc avoir précisément une idée des émissions du navire compte-tenu de l'application de la loi sur l'usage des carburants.

### Stéphane COPPEY :

Vous pouvez donc, en réaction à leurs alertes, donner la commande au bateau de changer de carburant ?

### Michaël PARRA :

On peut déjà savoir effectivement quand il y a accroissement de la croisière, quel est l'impact, où se déroule l'impact, où sont les polluants. Cela nous permet également de l'intégrer comme indicateur supplémentaire dans nos schémas d'aménagement. C'est important, mais ce n'est pas encore le cas aujourd'hui, c'est pour dans quelques années, le temps aussi qu'Air Paca soit en capacité de pouvoir utiliser ces données jour par jour. Aujourd'hui l'objectif est de faire des points annuels précis par activité sur la zone, de pouvoir alimenter divers travaux, les plans de protection de l'atmosphère, les démarches initiées par la ville.

### Stéphane COPPEY :

On a bien compris la notion d'observatoire. Sur la notion d'interactif à un moment donné on a une prévision à J+1.

### Michaël PARRA :

Cela nous permet d'alimenter nos réflexions et nos travaux. L'émission du navire c'est un travail collectif, le navire appartient à l'armateur, le port l'accueille. Il est nécessaire aussi de pouvoir compter sur le soutien des collectivités parce que tout ce système doit aboutir à une amélioration. Il ne suffit pas de dire que les gros moteurs et la fumée «c'est pas bien», il faut savoir en quoi ça va être mieux.

La première solution, qui est en œuvre en ce moment, c'est la loi qui s'applique aujourd'hui en zone SECA, notamment en Baltique, et qui va, à partir de 2020, s'appliquer à tous les armateurs sur la planète. Elle va leur imposer d'utiliser a minima un carburant beaucoup moins chargé en soufre, ou bien en alternatif, d'utiliser un autre carburant où il n'y aurait pas de soufre, la cible c'est le GNL, ou de mettre en œuvre les filtres à particules qu'on appelle scrubbers.

Il faut remarquer que la loi est sortie, issue de la convention Marpol, en 2010 pour une mise en application en 2020. Cela paraît très long pour la plupart des gens qui ont du mal à comprendre. Il faut comprendre que changer de mode de carburant n'est pas simple, cela représente de gros investissements pour les armateurs.



© collection Port de Marseille Fos

### Stéphane COPPEY :

10 ans justement, on a un exemple sur le territoire. Je ne voudrais pas faire un mauvais parallèle mais on avait laissé je crois 30 ans à la société ALTEO pour revoir son problème d'émission de boues rouges et puis peut être parce qu'on ne s'y est pas beaucoup intéressés, au bout de 28 ans on s'étonne que le travail ne soit pas fait ? Là on donne 10 ans...

### Michaël PARRA :

C'est un très bon exemple parce qu'on a tout à fait le contre-exemple : en 2010 sur la base de la convention Marpol, si la Commission Européenne avait dit «dès 2011 on utilisera des carburants avec beaucoup moins de soufre», qu'est-ce qui se serait passé ? Rien, puisque de toute façon ce carburant n'était pas disponible. On aurait pu dire «dans ce cas, il faut mettre des scrubbers, des filtres à particules», mais il y a 5 ans, des scrubbers il ne s'en vendait pas beaucoup, et la technologie n'était pas si avancée que ça. Donc cela aurait coûté très cher pour un matériel qui n'était pas performant.

### Stéphane COPPEY :

Où en est-on aujourd'hui ? En 2015 qu'est-ce qui a déjà été mis en place et est-ce qu'on sera bien en ligne en 2020 ?

### Michaël PARRA :

Nous avons un très bon exemple avec ce qui se passe en Baltique. Nous suivons tous ce qui se déroule en Baltique puisqu'ils sont en zone SECA et que la loi s'applique d'abord chez eux. Le choix majoritaire qui a été fait c'était la mise en œuvre de scrubbers et on a vu les fabricants améliorer leur système. Le fait qu'il y ait une loi qui oblige, cela génère un marché, cela rassure les constructeurs et les fournisseurs qui peuvent faire de la Recherche et du Développement, pour améliorer le matériel. Un bon exemple est celui de la CNIM à Toulon, qui a sorti un modèle a priori plutôt efficace. On voit donc que laisser du temps quand le sujet est suivi, c'est



© collection Port de Marseille Fos



© Shutterstock

efficace. Ce qu'il faut vraiment prendre en compte, c'est que le premier gros impact, est là. Mais c'est comme pour nos voitures, votre meilleure action pour votre voiture, c'était quand vous avez changé de voiture et qu'elle était en euro 5. Pour vous, quelque part c'était transparent, mais l'action avait été initiée des années avant par la loi. Les premières solutions qu'on peut donner par rapport à l'impact sur les navires c'est plutôt ça.

Le deuxième impact est lié à la noria de cars. Nous sommes très contents d'avoir beaucoup de touristes. Marseille est très contente de pouvoir accueillir de plus en plus de croisiéristes. Mais depuis plusieurs mois, nous discutons de plus en plus avec la Ville, avec MPM. Demain il faudra discuter aussi avec la métropole, pour commencer à mettre tous les acteurs autour de la table, pour trouver des solutions, pour qu'effectivement on puisse sortir du bus classique qui marche au diesel. On sait qu'il faut trouver d'autres solutions de transport. Les solutions vont exister mais la somme d'acteurs fait qu'il va falloir discuter, avancer doucement mais sûrement.

**Stéphane COPPEY :**

Jean-François Suhaz, comment arrive-t-on à faire évoluer les métiers de la croisière par rapport à ces enjeux environnementaux, est-ce qu'on est capables d'imposer des cars euro 5 euro 6 pour les organisateurs d'excursions ?

**Jean-François SUHAS, Président de Marseille Croisière Club :**

Il y a deux sujets, on va d'abord parler des armateurs. D'abord il y a Carnival Corporation au niveau mondial, avec une de ses filiales qui a décidé de passer au tout GNL. Je pense, moi aussi, que le GNL est une transition.

On ne peut pas brutalement changer les usages. On le voit pour les voitures, mais c'est valable pour les bateaux : quand la technologie n'existe pas, on peut toujours faire des lois, ce n'est pas envisageable.

La transition écologique passe par deux choses. La première c'est le GNL. Il est évident que c'est le carburant du 21<sup>ème</sup> siècle dans la mesure où il ne produit quasiment pas de soufre, il ne produit pas de NOx et surtout, il est à 40 ou 50 % de moins de CO2 pour des puissances équivalentes.

C'est moins bien que 0 mais c'est mieux que le diesel oil qu'on connaît actuellement. La première transition va donc se faire sur les émissions classiques en mer avec du GNL, à mon avis sur les 5 ou 10 prochaines années. On a parlé d'un bateau comme l'Allure of the Seas, on est à 100 mégawatts, c'est beaucoup plus que ce qu'a besoin Bordeaux ou Montpellier, en propulsion au large à 20 nœuds, donc on est sur des puissances colossales qui n'existent pas aujourd'hui. Donc pour ces bateaux-là, il est évident que la transition c'est le GNL.

Ensuite se pose la question pour nous, port ou destination, du branchement à quai. A quai on est sur les quelques mégawatts dont on a parlé tout à l'heure, mais on est surtout en 60 hertz. Il ne faut pas oublier que la France fonctionne en 50 hertz et les Etats-Unis en 60. Tous ces bateaux qui ont pour la plupart une clientèle américaine, sont en

60 hertz. On n'est pas actuellement capables de produire cette électricité-là en France puisqu'il faut la convertir en fréquence, etc.

Donc, la transition dans les ports, est du même ordre qu'en mer, soit de fournir déjà du GNL et non plus du gasoil ou du Fuel Oil à ces bateaux qui en auront besoin.

Il y a eu 4 commandes déjà pour 2017 de chez Aida et de chez Costa dont on sait que le premier bateau Costa en 2017 ou 2018 sera à quai à Marseille.

Il va donc falloir qu'on se mette en ordre de marche pour lui fournir du GNL et puis après du courant. Je félicite ici la Méditerranée. Ce sont les premiers qui, en France, vont être capables de stopper tout, brancher sur le quai, ce qu'on fait habituellement pour des bateaux qui passent plusieurs journées à quai. C'est assez complexe comme technologie. On a parlé de beaucoup d'argent, c'est trois millions d'euros, mais techniquement c'est très compliqué.

Seuls les Etats-Unis, avec la Californie ou l'Allemagne avec Hambourg sur certains bateaux, avaient été capables de le faire. On se moque toujours d'Arnold Schwarzenegger mais il y a 10 ans quand il est arrivé à la tête de la Californie il a tapé du point sur la table.

Il y avait ce fameux rapport aux Etats-Unis qui annonçait des dizaines de milliers de morts dans les aires liées au sulfure des navires, de la pollution en général et celle des bateaux dans les espaces portuaires. Donc il a pris vraiment le sujet à bras le corps et il a dit «soit les bateaux se brancheront et les camions feront le tour de la ville et on continue, soit on arrête tout».

Les Etats-Unis, avec leur technologie, leurs capacités, ont été en mesure de répondre, donc chaque bateau qui arrive à Los Angeles ou San Francisco qu'il soit paquebot ou autre, (ça s'appelle cold ironing) est branché à quai.

**Stéphane COPPEY :**

En pleine nuit la consommation doit pas être si énorme que ça ?

**Jean-François SUHAS :**

En pleine nuit ils sont au large. Pour nous, la seule puissance des bassins Est ne suffit pas pour un bateau, or on peut en avoir 7 à quai.

Nous allons donc nous donner quelques années, d'ici 2017, 2018, 2020 mais il faut qu'on soit capable de produire in situ un courant particulier pour ces bateaux-là.

Je ne vois pas d'autre dynamique. GNL ou barges ou branchement à quai de ces navires, à partir d'un courant produit localement, soit par une barge, ce qui existe déjà à Hambourg, ce que les industriels français sauront très bien faire aussi, puisqu'on a des majors européens et français qui maîtrisent bien ces sujets.

Evidemment, on pourra aussi avoir une petite centrale sur place qui va produire l'électricité pour ces bateaux à la demande, à partir de GNL, et non pas de fuel oil comme on en brûlait autrefois ou de charbon, cela signifierait qu'on n'a pas beaucoup avancé. Il faut aussi que cette électricité produite ait un bilan carbone acceptable.

Si elle est produite avec l'énergie renouvelable, c'est encore mieux, ou faite au moins à partir d'un mix énergétique. Mais la réalité ce sera le GNL parce que les puissances demandées sont trop importantes. Voilà le schéma d'avenir raisonnable, qui représente déjà des dizaines et des dizaines de millions d'euros d'investissements.

**Stéphane COPPEY :**

Dizaines de millions mais qu'il faut bien mettre en parallèle des enjeux environnementaux, des enjeux de santé, et étalées dans le temps comme ça a été clairement dit, on ne parle quand même pas en milliards d'euros

**Jean-François SUHAS :**

Absolument. Nous sommes au milieu de la COP 21 en ce moment. Si on veut réduire la pollution, et ce n'est pas le petit container qui vient à Mourepiane qui produit beaucoup de CO2, ce sont les navires actuellement et les navires de croisière, le grand paquebot avec ses groupes électrogènes. Sur un grand paquebot il y a énormément de climatisation et c'est ça qui consomme, les frigos, etc

**Stéphane COPPEY :**

C'est clairement pour vous le premier défi environnemental, il y en a d'autres ?

**Jean-François SUHAS :**

Evidemment il y a le traitement des déchets. On est déjà très performants dans ce domaine. Les armateurs choisissent en fonction de leur destination où ils débarquent leurs déchets, comment ils sont brûlés. On peut imaginer aussi des centrales d'épuration d'eau, qui soient locales.

C'est le GPMM qui travaille là-dessus. Quand on va à Hambourg ou à Miami pour un Seatrade, salon professionnel où l'on rencontre les compagnies de croisière, on écoute ce que demandent les armateurs, ce que font les autres ports.

On peut imaginer aussi, plutôt que les déchets partent en camion vers les centrales d'épuration qui sont à 100 km, avoir une petite centrale.

La jauge en passagers est exactement la jauge en nombre de navires. Il est évident qu'avec 500 escales à Marseille l'année prochaine, on pourrait leur proposer des services, parce que c'est l'enjeu du futur à Marseille.

On a la facette touristique mais on a aussi la facette industrielle avec la réparation navale, avec tous les services aux navires, et le service dans les déchets c'est un service essentiel que nous apportons déjà et que nous devons renforcer.

**Stéphane COPPEY :**

On sait que lors d'une escale à Marseille, il y a tout ce qu'il faut en termes de filière de recyclage, donc on va plutôt débarquer ces déchets à Marseille qu'ailleurs ?

**Jean-François SUHAS :**

Le problème c'est qu'on est vraiment en concurrence sur ces sujets-là avec Rome (Civitavecchia), ou Barcelone qui sont aussi très bien équipées parce que la loi européenne le leur impose comme à nous.



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 3 : le défi environnemental (suite)

L'avantage compétitif qu'on aura en 2017-2018 j'espère, sur la fourniture et sur la transition écologique auprès des navires, sera déterminant pour consolider et continuer à développer la croisière.

Cela pour deux raisons : par rapport aux opérateurs parce qu'ils trouveront ce dont ils ont besoin et par rapport aux marseillais qui accepteront ou pas d'avoir ces navires-là. Il est évident que, si on les avait en centre-ville visuellement comme ça se passe à Nice malheureusement, avec le problème esthétique, le problème de bruit et de pollution, on n'aurait aucune chance de pouvoir conserver ces bateaux en centre-ville à moyen terme.

### Stéphane COPPEY :

L'un d'entre vous sait-il ce qu'il s'est passé exactement en Alaska pour qu'ils diminuent de moitié l'accueil des navires ?

### Jean-François SUHAS :

Il y a des bateaux récents qui sont équipés pour aller en zone SECA et d'autres qui sont trop anciens, qui quittent les zones ultrasensibles. Le maritime a toujours fonctionné ainsi : chaque réglementation pousse une génération de navires à la casse, mais avant qu'elle parte à la casse, souvent elle est exploitée dans d'autres zones géographiques. Il est évident que l'Alaska est exemplaire, comme la Californie, où actuellement si vous n'avez pas un bateau équipé pour être connecté à quai, vous ne pouvez pas fréquenter Long Beach, Los Angeles ou San Diego.

### Stéphane COPPEY :

Jérôme CICILE avait quelques diapositives à nous présenter.

### Jérôme CICILE, Ingénieur Transports Déplacements Qualité de l'Air à l'ADEME PACA :

Je vais vous parler d'argent, dans le sens positif, et rappeler que le dossier présenté par O. VARIN a fait l'objet de 933 000 € d'aides publiques, je tiens à le signaler puisque c'est un dossier qui a été porté par Philippe Bøeglin, mon collègue ici présent. Sans incitation publique pour commencer à opérer ces innovations, le volontariat est plus limité. L'ADEME est un opérateur de la transition énergétique, comme il est coutume de nous appeler. Nous sommes au service de ceux qui prennent des

risques en termes d'innovations et qui vont au-delà de la réglementation.

En 2009, une étude sur l'efficacité énergétique et environnementale du transport maritime avait été produite avec la profession et des bureaux d'études spécialisés. C'est une étude très segmentée, précise et très intéressante. C'est une des premières pierres scientifique et technique qui a regardé avec beaucoup de précision l'impact des navires de toutes tailles, s'agissant du transport maritime.

Pour mémoire, l'ADEME c'est environ 1 000 personnes, sur 3 sites centraux, dont l'un à Sophia Antipolis ici en région PACA. Avec les nouvelles régions de France, nous aurons au mois de janvier 2016, 16 directions régionales. Nous avons à peu près 590 millions de budget d'intervention hors investissements d'avenir dont il va être question. Les investissements d'avenir sont à l'origine issus d'un choix stratégique de l'ancien gouvernement, qui s'appelait le grand emprunt. Il a été transformé en programme investissement d'avenir, le PIA, dont une partie a été confiée à l'ADEME : plus de 3 milliards d'euros confiés à l'ADEME sur nos sujets classiques, dont un peu plus d'un milliard pour les transports. Concernant ces derniers, il y a un appel à projets spécifique concernant les navires du futur et certains d'entre vous ont participé à l'élaboration de la feuille de route stratégique qui dresse le portrait de ce que peut être un navire énergétiquement vertueux aux horizons 2020, 2030, 2050. Le navire du futur n'est pas une vue de l'esprit, c'est le fruit d'un groupe de travail d'experts nationaux. Le fameux conseil d'orientation pour la recherche, l'innovation pour les activités maritimes, le CORICAN, travaille dessus. Beaucoup d'acteurs de la filière ont le souci de regarder loin et d'améliorer l'impact énergétique des navires. On se situe au-delà de la simple gestion des déchets, on tend vers un navire propre, sûr, intelligent et économe. Cet appel à projet est fait pour stimuler l'innovation et accompagner la prise de risque de la mise sur le marché de nouveaux systèmes innovants et certains sujets que vous avez cités tout à l'heure peuvent faire l'objet d'une aide à travers cet appel à projets. Les fonds sont essentiellement destinés à financer les entreprises qui sont dans la filière maritime : 85% des montants attribués vont aux entreprises, dont la moitié sont des PME.

Pour les contrats comprenant des avances remboursables, 2,6 M€ d'aide sont attribués en moyenne par partenaire, dont 25 % de subventions. Pour les contrats en subvention uniquement, la

moyenne est de 380 k€, principalement pour les organismes publics et les PME.

Le cadrage est très strict : ces investissements d'avenir, de par leur volume financier, remontent jusqu'au premier ministre. Il les signe lui-même via le Conseil Général des Investissements. L'ADEME est une agence relativement souple, flexible et efficace et nous nous engageons à instruire les projets, parfois complexes, en 3 mois.

Ces appels à projets ont commencé en 2011 et s'étalent jusqu'en 2020. Sur le site du CORICAN, vous avez la liste et le contenu des lauréats, il y a eu plusieurs lauréats sur les appels précédents. Les thèmes sont donc le navire propre, sûr, intelligent et économe. Le système de détection des cétacés intelligent, comme celui qui a été évoqué, peut faire l'objet d'un soutien de la part de l'ADEME par exemple.

Nous recevons les dossiers au fil de l'eau, jusqu'en octobre 2016. Le périmètre est le suivant : bateaux, navires et engins flottants qui ont une fonction commerciale de transport (de personnes ou/et de marchandises), une fonction de travail (pêche, pose et maintenance dans le domaine des énergies marines renouvelables (EMR), surveillance de zones maritimes, recherches, dragage,...), ou une fonction de loisir (plaisance). Toutes les filières du domaine maritime, fluvial et de la plaisance sont concernées, mais le déploiement d'infrastructures portuaires et fluviales ainsi que le déploiement des zones d'activité en mer sont exclus du périmètre.

La cible est bien l'industrie navale et ses filières, les PME. Les amateurs ne sont pas directement concernés. Les projets peuvent être mono-partenaires ou collaboratifs. Les taux varient en fonction de la taille des entreprises. Il y a donc des aides sur les coûts industriels et des aides sur les coûts de développement expérimental.

Les facteurs clés du succès dans le processus de sélection sont au nombre de 8 : le contenu innovant par rapport à l'état de l'art et la concurrence, la contribution à la transition énergétique et au développement durable, la pertinence des objectifs commerciaux, la robustesse du modèle économique (rentabilité), l'impact économique et social (création d'emplois, chiffre d'affaires) sur le territoire, l'impact sur les filières industrielles concernées, la qualité du consortium et de l'organisation du projet, le caractère incitatif de l'intervention publique (pour les grandes entreprises).



Depuis plusieurs mois maintenant le CORICAN, ce conseil d'orientation stratégique qui regroupe l'ensemble de la profession, donne un préavis sur le dossier déposé auprès de l'ADEME. Nous avons également une initiative pour les petites et moyennes entreprises, si le volume du projet est plus modeste. Le projet doit peser 400 K€ minimum, sachant qu'il peut être subventionné à 50%. La feuille de route qui explique tout cela est disponible sur le site de l'ADEME : <http://www.ademe.fr/navires-futur-feuille-route-strategique>

#### Stéphane COPPEY :

Merci, on voit qu'il y a bien une prise en compte au niveau de l'ADEME, de l'État, de la Région également et de l'Union Européenne de ces enjeux, est-ce que réellement la question financière est un handicap ou c'est plus une question de temps, de transition, par rapport aux investissements passés ou autres, qui nous gênent ?

#### Michaël PARRA :

Sur la connexion électrique des navires à quai, la question financière est plus qu'essentielle, elle a permis de faire ou pas faire. Il faut féliciter l'ADEME aussi pour son abnégation parce que nous les avons sollicités en 2007, même si on a commencé à travailler avec la Méridionale qu'à partir de 2010, mais les premières rencontres qu'on a pu avoir avec Philippe Bøeglin, c'était en 2007, pour une première connexion qui se fera la semaine prochaine. Donc c'est très long, et tout au long du projet l'ADEME a été présente, n'a pas lâché et parfois a même été un moteur pour relancer.

#### Stéphane COPPEY :

C'est long pour accoucher d'un projet qui dans ses grandes lignes était clair.

#### Michaël PARRA :

Il ne s'agissait pas du navire du port. En l'occurrence, il fallait trouver l'armateur et l'armateur a aussi ses propres problématiques en termes d'investissement. Il s'agit de millions d'euros. N'importe quelle entreprise n'est pas en capacité d'investir des millions d'euros tous les ans. C'est aussi pour ça que c'est long. C'est long également par rapport à la réglementation. De plus, on a commencé en 2007 et le premier interlocuteur n'était pas la Méridionale. Il a donc fallu changer d'interlocuteur en cours de route. Pour répondre précisément à votre question : oui l'enjeu financier est essentiel, sans les aides financières, on aurait pas réalisé ce projet.

#### Olivier VARIN :

On avait besoin d'une vision à long terme avant de se lancer dans une dépense pareille parce qu'on

n'était pas très sûrs de notre R.O.I. étant donné que rentrent en compte le coût du gasoil que l'on brûle à quai, le coût de l'électricité, l'aide que pouvait nous apporter le GPMM dans ses droits de port. Pendant combien d'années le GPMM allait nous donner cette aide-là, etc. C'était très difficile, donc on a attendu d'avoir une délégation de service public de 10 ans. Malheureusement, elle s'arrête au bout de 2 !

#### Jean-François SUHAS :

Le GPMM est finalement le point de ralliement de beaucoup d'énergies, sans jeu de mots. Il y a les amateurs, les fournisseurs d'énergie, il faut réunir ces personnes-là et c'est ça qui va être compliqué pour nous dans les 2 prochaines années. La question d'argent est essentielle mais la loi est là. Les armateurs sont des américains pour la plupart et ils vont faire en sorte que leurs bateaux soient propres, il n'y a aucune doute là-dessus. Certains ont choisi la voie des scrubbers mais majoritairement ils viendront à mon sens vers le GNL, vers les énergies propres.

#### Philippe FOURNIER :

Quelle est la proportion de bateaux de croisière en escale à Marseille capables techniquement aujourd'hui de se brancher ?

#### Michaël PARRA :

Quasiment aucun ne serait ce que parce qu'il y a un problème sur la fréquence du réseau électrique

#### Philippe FOURNIER :

Faire un investissement si personne peut l'utiliser...

#### Jean-François SUHAS :

Ils pourront l'utiliser parce qu'on va leur fournir du 60 hertz et non pas du 50. Et les bateaux qui sortent depuis 4 ou 5 ans seront à mon sens tous connectables à quai, électriquement. De toute façon le réseau n'a ni la fréquence ni la puissance, donc la question ne se pose pas pour le moment. Mais quand on sera capable localement de produire, et la puissance et la bonne fréquence, ils équiperont ces bateaux. Si c'est une demande locale, si à un moment donné la France ou l'Europe l'exige, comme en Californie, en Alaska, au moins pour les paquebots, qui sont souvent à l'avant-garde dans la réglementation car il y a des passagers à bord, moins dociles que les conteneurs, et qui veulent ce genre de choses, cela se fera. Les américains ou les français ou les italiens, quand ils arrivent à Marseille, n'ont pas envie de tout polluer. Je suis assez confiant parce que de toute façon ça ne peut pas être autrement, ni pour l'industrie de la croisière, ni pour les ports. J'espère qu'à 5 ou 10 ans on en sera capable, sinon la croisière n'existera plus.

#### Philippe FOURNIER :

Aujourd'hui quel est le coût unitaire d'un branchement ? Est-ce que vous avez fait une estimation pour brancher un bateau ?

#### Michaël PARRA :

La bonne réponse est ça dépend de la puissance.

#### Philippe FOURNIER :

L'Allure of the Seas par exemple, combien faut-il dépenser pour le brancher ?

#### Michaël PARRA :

Je vous donnerai pas de chiffres je dirais une bêtise...

#### Philippe FOURNIER :

À 10 millions près...

#### Jean-François SUHAS :

Ce qui est dramatique, on le voit avec la Méridionale, c'est qu'ils avaient une délégation pour 10 ans, donc un retour sur investissement à 7 ou 8 ans, et on vient de leur expliquer il y a quelques jours qu'il n'auraient pas la délégation de service public qu'ils espéraient. Pour nous, avec les amateurs à Marseille, ça va être la même chose.

Imaginons que le GPMM décide d'investir, il va falloir que les amateurs de leur côté s'engagent sur plusieurs années à venir à Marseille, à acheter à la fois le gaz et l'électricité dont ils auraient besoin. Comme ils fabriquent des bateaux qui marchent au gaz, on peut espérer qu'ils l'achètent... D'après les études faites par le GPMM on atteint les 100 millions d'euros parce qu'il faut créer l'environnement, il faut créer une centrale...

#### Stéphane COPPEY :

Pour donner un ordre de grandeur dans des projets similaires, l'électrification des 40 km de voie ferrée de la ligne Aix-Marseille, c'est à peu près 100 millions d'euros. Le projet n'a pas été retenu au présent contrat de plan parce que justement on n'arrive pas à financer

#### Jean-François SUHAS :

Ce qu'il faut savoir c'est qu'il y a toujours 2 pistes. Au niveau du port, on travaille toujours pour devenir le hub de fourniture de GNL, comme il a été le hub au niveau du pétrole.

Au moment de Fukushima des travaux étaient entrepris avec les représentants de l'Etat, le Préfet était présent et il y avait des tournées au niveau de l'Europe, c'était bien. Malheureusement, on est aussi soumis aux événements mondiaux. Fukushima, les gaz de schiste, cela a provoqué un retournement du marché du gaz, ce qui fait que par exemple on n'a pas fait Fos Faster.

Les armateurs étaient très présents dans les démarches qui avaient été initiées. Les armateurs ne sont pas seulement intéressés par nos informations, ils sont acteurs, dès qu'on les sollicite, ils répondent. Pour eux, c'est assez compliqué quand le prix du pétrole chute très bas, parce qu'il y a quand même des obligations économiques derrière. Au niveau du port de Marseille on travaille toujours pour que le GNL puisse être le carburant de demain en Méditerranée.

Concernant le branchement électrique à quai, qu'on espère à long terme, ça coûte très très cher. Il faut que le fournisseur d'énergie, le port qui reçoit le navire et l'armateur, se mettent d'accord puisqu'il y en a un qui va acheter de l'électricité ou du gaz pendant longtemps et j'espère assez rapidement aussi de l'électricité.



# Les défis et opportunités de l'activité croisières en région PACA et en méditerranée

Mercredi 25 Novembre • Marseille • Villa Méditerranée

## Table ronde 3 : le défi environnemental (suite)

### Jean-Louis AMATO, Président de l'ORT PACA :

Nous avons la même problématique avec le GNL sur les investissements. Tant que nous n'aurons pas la certitude que la fiscalité va rester stable, que ce soit pour investir sur des moteurs GNL, sur des bateaux ou dans nos entreprises de transport, sur les camions, tant qu'on n'aura pas l'assurance d'une certaine stabilité, on ne pourra rien faire. La mise en service des stations c'est là même chose. Il n'y a pas de station parce qu'il n'y a pas de véhicules qui tournent au GNL ou très peu, tout ça parce qu'on ne sait pas si l'investissement pourra s'amortir sur la durée et si la fiscalité va rester stable, c'est un véritable problème.

### Jérôme CICILE :

Le GNV, gaz naturel pour véhicule, qu'il soit comprimé (GNC) ou cryogénisé (GNL) est une énergie très prometteuse pour les modes lourds de transport. Certains navires en Europe du Nord fonctionnent déjà au GNL. L'ADEME défend cette filière depuis toujours avec ses acteurs, mais il faut avoir aussi des partenaires utilisateurs. En 2015, nous avons décidé de financer pour la première fois, avec le soutien du Conseil Régional, la station qui sera ouverte aux poids lourds sur le port de Marseille. Cette station publique, qui ouvrira au printemps 2016, sera destinée à fournir des poids lourds en GNL. Il y en aura sans doute d'autres, dans l'objectif d'un véritable maillage régional, et au-delà. Pour l'instant, les principaux concurrents sont les espagnols, qui pratiquent des tarifs attractifs, et qui proposent des stations GNV en France. Bien évidemment le port de Marseille doit se positionner sur le GNL. Il est également possible d'imaginer des petits méthaniers qui rechargent directement des navires au large, évitant les coûts d'infrastructures au sol.

Les questions fiscales sont débattues en ce moment, sur l'aide au GNL, notamment la différenciation qui existe entre le GNL et le biométhane réinjecté sur le réseau. Notre président est très favorable au GNV, il l'a récemment exprimé. Il y a eu ce projet en PACA, il y en a eu un autre en Rhône-Alpes et nous devons dorénavant pour 2016 et les années qui viennent, discuter avec le nouvel exécutif du Conseil Régional. Nous devons envisager la meilleure façon d'accompagner la mutation des flottes de poids lourds en imaginant des aides pour prendre en partie en charge le surcoût d'investissement, mais sans créer d'effet d'aubaine. Certes le gasoil a de nouveau baissé, mais la transition énergétique est

une aventure obligée. Il n'y a pas le choix et pour les modes lourds, seul le GNL est aujourd'hui une filière mature où il existe des industriels et des acteurs motivés.

Je rappelle également que le GNL est fort intéressant puisqu'il peut comporter un apport biométhane carburant, issu de gaz de décharge ou de stations d'épuration. En Europe, il y a un fort potentiel de production de biogaz, et l'Union Européenne nous demande d'équiper les ports et les corridors TEN-T en stations CNC, GNL, à la fois pour les flottes maritimes, fluviales et routières.

### Olivier VARIN :

On a oublié de parler des espèces invasives et de la convention de gestion des eaux de ballast. Cette convention n'est pas encore ratifiée mais tous les armateurs qui construisent un bateau depuis 5 ans ont équipé leurs navires de systèmes pour traiter leurs eaux de ballast, donc les paquebots ont déjà ce système alors que la convention n'est pas encore en vigueur. Je voulais montrer qu'on est toujours au-delà de la réglementation.

### Stéphane COPPEY :

Concernant le club croisière, est-il possible de demander que les organisateurs de croisières, les armateurs dans leurs cahiers des charges d'excursions, mettent des règles un peu plus strictes ?

### Jean-François SUHAS :

Le GPMM, depuis des années déjà, que ce soit dans le pétrole, conteneurs et autres, on l'a vu avec la Méditerranée, favorise dans ses droits et ses tarifs, les gens vertueux écologiquement.

### Stéphane COPPEY :

Un car qui pénètre sur le port de Marseille a un prix différent s'il est « vertueux » ?

### Jean-François SUHAS :

Exactement, je pense que c'est là-dessus qu'on incitera les amateurs si on leur vend l'électricité ou le gaz à un prix raisonnable, si les droits de port sont favorables. C'est cela que le GPMM a déjà imaginé dans les possibilités d'attirer ces grands armements.

### Jean-Pierre ESTELA – CERHE :

Où en est-on des conventions Marpol puisqu'il y a Marpol pour le range Nord et Marpol pour le range Sud ? On n'est pas dans les mêmes réglementations, on n'est pas dans les mêmes

temporalités. Où en est-on aujourd'hui de la ratification au niveau européen ? qu'est-ce qui s'applique en méditerranée ? Par exemple, un bateau comme ceux de la Méditerranée, s'il est à Marseille, il a une réglementation, s'il était sur le Pas de Calais ou en Belgique, il en aurait une autre, est-ce que vous pouvez nous préciser cela ?

### Olivier VARIN :

Dans les zones SECA il faut avoir un combustible soufre à 0,1 %. Aujourd'hui, on est dans une zone non SECA, on est à 1,5 %, et en 2020 nous, en Méditerranée, nous devons passer à 0,5 % de soufre. Le combustible à 0,5 % pour le moment n'existe pas. Les pétroliers nous disaient « il n'existera pas on vous le fera pas, vous vous débrouillerez, vous passerez au GNL ou vous prendrez du léger, à 0,1 % ». Et puis tout dernièrement, ils nous ont dit « finalement je vais peut-être le faire ». Donc on espère d'ici là que nous aurons un combustible à 0,5 %.

Il faut savoir que la pollution en Baltique est beaucoup plus importante qu'en Méditerranée, les effets sur la santé en mer du Nord et en Baltique étaient considérables, ils ont commencé par là où il y avait le plus de décès dus à la pollution de l'air.

### Philippe FOURNIER :

Pourquoi on roule à 120 sur les autoroutes en Espagne et à 130 en France ? C'est la même raison. Pourquoi on paie 12 % d'impôts en Irlande et 36 % en France ? C'est pareil.

### Michaël PARRA :

Ce qu'il faut comprendre effectivement c'est l'application de la loi, la particularité des zones SECA et on parle beaucoup de la Baltique parce qu'elle est en Europe, que c'est la plus proche et qu'elle nous touche. C'est la concentration des navires qui est en cause. En Méditerranée, il y a une grosse autoroute, elle ne passe pas sur les côtes de l'Union Européenne d'ailleurs, elle passe au large des côtes de l'Afrique, mais pour tout le reste finalement, il y a une densité de circulation qui n'est pas très importante. Ce qui n'est pas du tout le cas sur la Baltique où il y a énormément de croisements d'autoroutes. C'est la concentration de toute cette activité qui a généré énormément d'émissions et qui a posé des soucis, d'où la création de cette zone SECA. C'est une zone d'émissions basses en soufre. Il y a des législations différentes en mer, comme on peut avoir des législations différentes à terre. ●

## Visite des bassins Ouest du GPMM

par **Christophe Glorian**, Chargé de projet - Aménagement du Territoire - Transports CCI Provence Alpes Côte-d'Azur

L'Assemblée Générale de l'Observatoire Régional des Transports de Provence-Alpes-Côte d'Azur s'est tenue le 3 mars à Fos/mer. Le Président, Jean-Louis AMATO, a proposé aux membres de démarrer par la visite des bassins ouest du GPMM. Nous avons été reçus et guidés par M. Christophe ROUSSEL. Tout en rappelant les atouts du domaine portuaire, il a dressé le bilan des trafics de l'année 2015 qui poursuivent leur tendance haussière, avant de conclure par un focus à la fois sur les faits marquants de l'année et les projets 2016.



© C. Glorian

Lors de la visite des terminaux, les membres ont été témoins de la tendance au gigantisme des navires avec la présence de 2 portes-conteneurs de 15 000 «boîtes». En 2016, les opérateurs portuaires prendront livraison de 2 portiques, les plus grands jamais construits. Ils seront les symboles d'un repositionnement mondial du port de Marseille-Fos.



© C. Glorian

***En 2016, les opérateurs portuaires prendront livraison de 2 portiques, les plus grands jamais construits. Ils seront les symboles d'un repositionnement mondial du port de Marseille-Fos.***

Suivie par la réunion statutaire qui a permis d'exposer le bilan d'activités 2015, avec notamment comme points marquants les 20 ans de l'ORT, les colloques sur la croisière et la transition énergétique qui ont connu un succès à la fois par la participation et par la qualité des intervenants.

Concernant les perspectives 2016, en plus des rendez-vous réguliers, une démarche de réflexions avec les membres sera engagée avec pour objectif de maintenir l'offre de services ORT en adéquation avec les attentes. ●



© Shutterstock



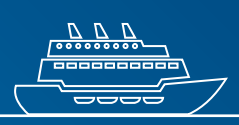
# Calendrier des manifestations de l'ORT pour 2016

**Jeudi 31 MARS**  
**PRESENTATION D'ETUDES.**

**Jeudi 28 AVRIL**  
**JOURNEE D'ECHANGES** : *Transport et numérique : quelles évolutions ?*

**Jeudi 16 JUIN**  
**JOURNEE D'ECHANGES** : *Évolution des compétences transport.*

**Jeudi 17 NOVEMBRE**  
**JOURNEE D'ECHANGES** : *Les cars Macron.*



**Observatoire Régional des Transports Provence-Alpes-Côte d'Azur**

16 rue Antoine Zattara - CS 70248 - 13331 Marseille Cedex 03  
Tél. 04 86 94 68 46 / 04 86 94 68 47 - Site : [www.ort-paca.fr](http://www.ort-paca.fr)

Directeur de la publication : **Jean-Louis Amato**, Président de l'ORT  
Conception et réalisation : [agci.fr](http://agci.fr)



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

