

Réalisation d'une étude du marché de la croisière dans les bassins des Caraïbes, de l'Océan indien, du Pacifique Sud et de l'Atlantique Nord –  
Données générales sur l'offre et la demande et analyse de la position compétitive des territoires français d'Outre-Mer

**Cahier des charges**

## 1- Contexte

Le Ministère de l'Outre Mer a confié à ATOUT France en 2009 une étude visant à établir un diagnostic et des plans d'actions afin de dynamiser le développement touristique des territoires d'Outre Mer. Le diagnostic finalisé à l'automne a permis de dégager des axes prioritaires parmi lesquels figure la croisière.

Huit destinations françaises d'Outre-mer accueillent un trafic croisière : dans les Caraïbes : la Martinique, la Guadeloupe, Saint-Martin et la Guyane, dans l'Océan Indien : La Réunion et Mayotte, en Amérique du Nord : Saint-Pierre-et-Miquelon et dans l'Océan Pacifique la Nouvelle Calédonie et la Polynésie.

La plupart des territoires disposent dans ce domaine d'un fort potentiel mais n'ont pas tous généré une croissance équivalente à l'essor que cette activité connaît au niveau international.

Parallèlement le Conseil Interministériel de l'Outre Mer a rendu publiques le 6 novembre dernier les décisions prises par la Présidence de la République à la suite des diagnostics et des propositions issus des Etats généraux de l'Outre mer qui se sont déroulés entre avril et juillet 2009. Ces décisions mettent en avant la volonté de l'Etat d'aider les collectivités notamment de Guadeloupe et de Martinique à développer encore plus ces filières à travers de nouvelles infrastructures.

C'est dans ce contexte qu'ATOUT FRANCE souhaite se doter d'une vision globale du marché de la croisière dans les 4 bassins de navigation concernés : Les Caraïbes (avec une extension à la Guyane), l'Océan Indien, le Pacifique Sud et l'Atlantique Nord et souhaite confier une étude à un prestataire extérieur. Il s'agit par ailleurs d'identifier les raisons de cette performance inégale en distinguant ce qui relève des effets de la crise économique mondiale ou des événements locaux (conflits sociaux) et ce qui est lié à la nature des produits et services offerts comparativement aux destinations concurrentes. Sur la base de ce diagnostic, l'objectif est d'identifier les leviers et les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à dynamiser cette activité. Ces travaux seront menés en étroite concertation avec les collectivités territoriales et les gestionnaires des ports.

Ce cahier des charges concerne donc précisément cette étude et a pour but de définir le plus précisément possible les résultats attendus.

*Cependant les candidats auront toute latitude pour proposer d'autres modalités d'intervention qui leur paraîtraient plus adaptées par rapport aux résultats attendus.*

## **2- Objectifs de l'étude**

La présente étude est divisée en 2 lots :

- Lot 1 : Etude du marché de la croisière dans 3 bassins de navigation : Caraïbes (avec extension à la Guyane), Océan Indien, Pacifique Sud et en option l'Atlantique Nord
- Lot 2 : Analyse des forces et faiblesses des territoires français en termes d'équipements et de produits/services dans leur environnement concurrentiel

### **1 – Lot 1 : étude du marché**

Après avoir rappelé au plan international les tendances du marché depuis dix ans, et les perspectives, il s'agira pour chacun des 3 principaux bassins de navigation concernés (Caraïbes, Océan Indien, Pacifique Sud) :

- De préciser et d'analyser les tendances de l'offre des compagnies de croisière sur les 3 dernières années (2007, 2008, 2009) et pour l'année 2010 : compagnies de croisières, itinéraires, et pour chaque itinéraire : port têtes de ligne, ports d'escale, accords de pré acheminement aériens, bateaux, capacités.
- De décrire les principales compagnies de croisières présentes sur la zone (résultats sur la zone, santé financière, construction de bateaux en cours, positionnement de la flotte, panorama des escales prévues sur le moyen terme...) et les actions menées en réaction à la crise récente.
- De préciser l'origine géographique des croisiéristes et les profils de clientèle sur les 3 dernières années (2007, 2008, 2009), et pour l'année 2010, et éventuellement les différences selon les ports.

Pour les principaux ports (soit une quinzaine de ports maximum au total dont 5 ports français - Guadeloupe : Pointe à Pitre, Martinique : Fort de France, St Martin : Marigot, Polynésie : Papeete, Nouvelle Calédonie : Nouméa - et une dizaine d'autres ports à définir avec le comité de pilotage), il s'agira en complément :

- De décrire sur les 3 dernières années (2007, 2008, 2009) et pour l'année 2010, le nombre d'escales, les compagnies faisant escale, le nombre et le type de bateaux accueillis, le nombre de croisiéristes accueillis en tête de ligne et en escale par bateau et par compagnie, le pourcentage de croisiéristes qui met pied à terre ainsi qu'une évaluation des retombées économiques de l'activité croisières.

A quoter en option : la même approche sur le bassin Atlantique Nord/St Laurent (2 ports)

## **2 – Lot 2 : Analyse comparative de l'offre des territoires ultramarins français**

Pour les bassins de navigation concernés (Caraïbes, Océan Indien, Pacifique Sud, Atlantique Nord), il s'agira :

- De qualifier l'offre des principaux ports de croisière des territoires français d'Outre Mer (Guadeloupe : Pointe à Pitre, Martinique : Fort de France, St Martin : Marigot, Polynésie : Papeete, Nouvelle Calédonie : Nouméa) et de 5 ports concurrents (3 ports dans les Caraïbes dont un en mouillage et 2 autres ports hors Europe) à définir avec le comité de pilotage de l'étude. Le cabinet d'études devra proposer une liste de ports à étudier. Il s'agit de décrire pour chacun de ces ports, leurs produits/services sur les dimensions suivantes :
  - L'offre à destination des bateaux (accessibilité maritime, aménagement portuaire, types de services, prestations des sociétés de consignation, tarification (toucher de port, remorquage, lamanage, consignation...))
  - L'offre à destination des passagers : structures d'accueil, distance au centre ville, produits et services à quai, facilités pour le shopping, points d'intérêt touristiques, produits touristiques offerts, niveau de commissionnement
  - Les équipements et facilités offerts aux équipages
  - Les équipements et facilités offerts aux compagnies (facilités réglementaires et environnementales, fiscalité, formalités, services divers ...)
  - Le mode d'organisation des acteurs de la destination et les moyens d'action commerciale vers les compagnies de croisière
  
- D'établir un diagnostic des prestations actuelles des territoires français d'Outre Mer : il s'agit, pour chacun des ports français actuellement concernés par la croisière (ports concernés par l'étude), d'établir un diagnostic critique sur l'ensemble des aspects de l'offre (offre à destination des bateaux, des croisiéristes, des équipages, des compagnies) mais également sur l'organisation locale et les actions commerciales. Outre un diagnostic objectif des infrastructures et des services proposés il s'agira d'établir un état des lieux des forces et des faiblesses de chaque destination au regard de cette activité croisière, incluant d'autres dimensions comme la sécurité, l'accueil, la proximité avec les autres ports des itinéraires...
  
- Il s'agira enfin pour chacun des 5 ports français analysés, d'établir une série de recommandations argumentées sur les actions à mener tant en termes d'offre (offre à destination des bateaux, des croisiéristes, des

équipages, des compagnies) que d'organisation et d'actions commerciales afin de (re)conquérir des parts de marché. Pour les actions qui nécessitent des investissements (y compris investissements portuaires, en loisirs, shopping...) une estimation du coût global est attendue (1<sup>ère</sup> approche à partir des ratios d'investissement clés du secteur).

Il s'agit enfin de rédiger à partir de ces recherches, de ce que le prestataire connaît des exigences actuelles des compagnies de croisières et si nécessaire d'interviews complémentaires (nota : le Seatrade de Miami du 15 au 18 mars 2010 peut constituer une opportunité d'optimiser les rencontres avec les compagnies de croisière), un cahier des charges des produits et services attendus aujourd'hui par les dites compagnies, les tendances pour l'avenir et les éventuelles différences selon les sociétés, les bassins de navigation.... Ce cahier des charges devra aborder l'ensemble des aspects produits et services à destination des bateaux, des croisiéristes, des équipages et des compagnies ainsi que leurs attentes en matière d'environnement général (logistique, social, fiscal...) et de dialogue commercial.

A quoter en option :

Tarif pour l'analyse sur les mêmes bases d'un port supplémentaire aux Antilles

Tarif pour l'analyse sur les mêmes bases d'un port supplémentaire hors Antilles et hors Europe

### **3 - Méthodologie**

La méthode devra être proposée et explicitée en détail par le bureau d'études et constituera un critère de sélection. Pour ce qui est du lot N° 2 le diagnostic de chacun des ports français ultramarins concerné par l'étude passera impérativement par une visite des installations, et des interviews sur site.

### **4 - Bureau d'études**

Le bureau d'études (ou le groupement) devra avoir la capacité de mettre en œuvre, dans le champ de la présente étude et le délai imparti, des métiers et savoir-faire correspondant aux missions demandées. La connaissance du secteur croisières de la part du bureau d'études comme du ou des consultants est indispensable. Pour le lot N° 2, la présence dans l'équipe d'un expert en aménagements portuaires dédiés à la croisière est un pré requis et une implantation internationale du bureau d'études constituerait un avantage.

### **5- Livrables**

Les résultats de l'étude seront fournis dans un rapport en 5 exemplaires (dont 1 non relié) ainsi que sous format électronique (Word et présentation Powerpoint)

L'étude restera la propriété intellectuelle d'ATOUT France.

## 6 - Délais et planning

Cette étude devra être réalisée dans un délai de 65 jours, à compter de la date de signature du marché (les lots 1 et 2 peuvent être menés en parallèle).

Les résultats intermédiaires seront présentés au cours de différentes réunions au comité de pilotage.

### Calendrier prévisionnel :

- Date limite de remise des offres : 5 mars 2010
- Réponse par téléphone pour une éventuelle pré-sélection : 9 mars 2010
- Audition éventuelle des bureaux pré-sélectionnés : 11 mars 2010
- Réponse définitive: 12 mars 2010
- Fin des travaux et remise des résultats : 17 mai 2010

## 7- Comité de pilotage

Un comité de pilotage sera constitué par ATOUT France pour sélectionner le/les cabinet(s) chargé(s) de l'étude et en suivre le déroulement. Il donnera son avis sur la méthodologie proposée avant le lancement de l'étude. Il fournira toutes informations et études à sa disposition. En Guyane, Guadeloupe et Martinique, les rendez-vous sur site pourront être organisés par les délégations locales d'ATOUT France.

Les membres du comité de pilotage désigneront un interlocuteur technique dédié, chargé du suivi de l'étude auprès du (des) prestataire(s)retenu(s).

Le Comité de pilotage se réunira avec le consultant autant que de besoin. 3 réunions du comité de pilotage sont prévues a minima : réunion de lancement (lot 1 et 2), réunion de restitution du lot N°1, réunion de restitution du lot N°2.

En plus de ces réunions avec le comité de pilotage, la prestation devra inclure une demi-journée de présentation des résultats de l'étude une fois celle-ci achevée.

## 8- Présentation des offres

Les offres présenteront et justifieront à partir des résultats attendus les choix méthodologiques proposés.

Elles expliciteront :

- Le phasage des travaux
- Le type de méthodes et d'outils qui seront utilisés pour chacune des phases identifiées

Le devis sera détaillé par phase.

- Il devra s'exprimer en nombre de journées consultants (selon le type de consultant)
- le prix unitaire journée consultant devra être forfaitaire

- Il devra mettre en évidence les frais de déplacement

Elles indiqueront les compétences et expériences des candidats notamment du point de vue des études de marchés, de la connaissance du secteur de la croisière et de l'aménagement des ports de croisière (pour le lot N°2). Une connaissance des territoires d'Outre Mer serait appréciée.

## **9- Examen des offres**

Les offres seront jugées :

- sur les méthodologies proposées et leurs coûts ;
- sur la capacité à assumer la mission dans la diversité des savoir-faire et dans son dimensionnement géographique ;
- sur les délais d'exécution ;
- sur les références des bureaux d'études dans des opérations similaires ou approchées.

Les bureaux d'étude ne seront pas indemnisés pour leur réponse à cet appel d'offres.

Le budget maximal (hors option) de ces travaux est de 90 000 € HT frais de déplacement compris

## **10- Renseignements complémentaires**

Tout renseignement complémentaire peut être obtenu auprès de

Marie-Laure Desmet  
Responsable du service Territoires et Destinations  
Atout France  
23 Place de Catalogne-7685-Paris cedex 14-France  
Tel +33 (0) 1 42 96 74 36 - marie-laure.desmet@franceguide.com

Nathalie Hoareau  
Chargée de mission  
Atout France  
23 Place de Catalogne-7685-Paris cedex 14-France  
Tel +33 (0) 1 42 96 74 51- nathalie.hoareau@franceguide.com

Aurore Joris  
Chargée de mission  
Atout France  
23 Place de Catalogne-7685-Paris cedex 14-France  
Tel +33 (0) 1 42 96 74 55- aurore.joris@franceguide.com