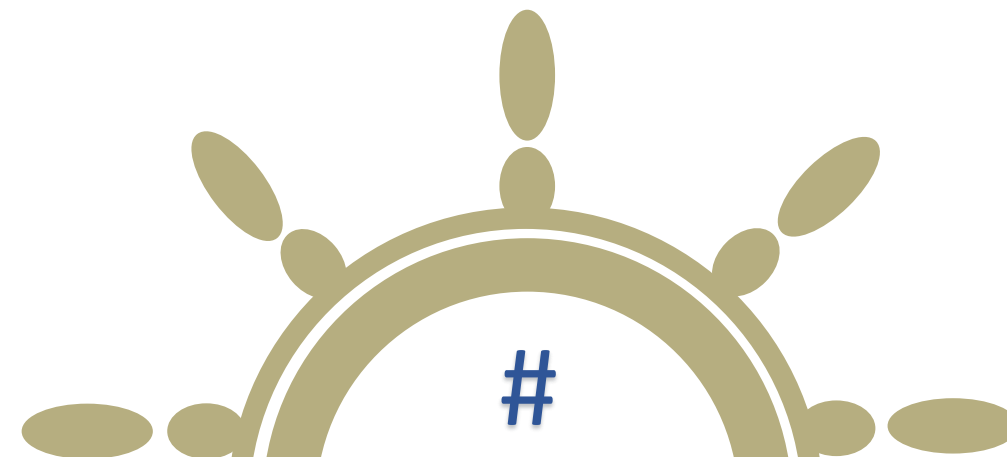


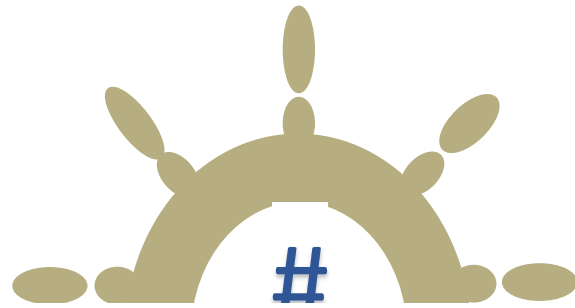


# CASSIS CRUISE

## SPIRIT

- Débriefing saison 2019 -



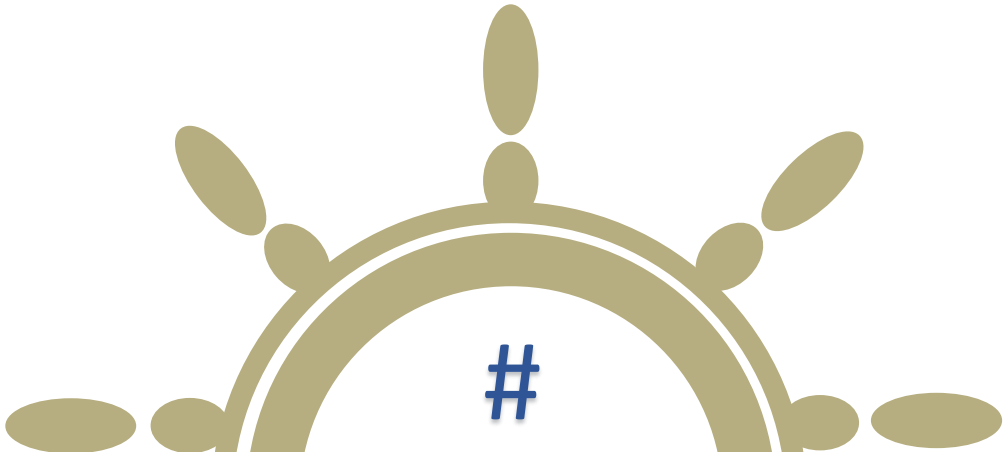


# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

## Sommaire

- *Rappel de la démarche*
  - *Mise en œuvre*
- *Les chiffres de la saison 2019*
  - *Le bilan*
  - *Les prévisions 2020*
- *Les mesures environnementales à l'horizon 2020 et plus*



#

# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

RAPPEL DE LA DEMARCHE



# LES GRANDS PRINCIPES DE LA DÉMARCHE

- LE TEMPS PASSÉ A CASSIS PAR UN CROISIÉRISTE EST ASSEZ COURT...
- L'EXPÉRIENCE VÉCUE DOIT ÊTRE INOUBLIABLE!
- AU-DELÀ DU CADRE QUI EST MAGNIFIQUE, L'ACCUEIL SERA L'ÉLÉMENT MARQUANT DE CE BREF SÉJOUR DANS LE VILLAGE...
- IL SERA L'UN DES PRINCIPAUX FACTEURS DÉCLENCHANT L'ENVIE DE REVENIR A CASSIS, PLUS LONGTEMPS, EN FAMILLE...

POUR TOUTES CES RAISONS, NOUS AVONS MIS EN PLACE AU MOIS D'AVRIL 2019 LA CHARTE CASSIS CRUISE SPIRIT À DESTINATION DE LA CLIENTÈLE CROISIÉRISTE EN EXCURSION A CASSIS, AVEC L'APPUI DE:

LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE MARSEILLE PROVENCE  
LE CLUB DE LA CROISIÈRE MARSEILLE PROVENCE  
LE VAR PROVENCE CRUISE CLUB  
PROVENCE TOURISME

47 COMMERÇANTS CASSIDAINS (BOUTIQUES, RESTAURANTS, BARS, ACTIVITÉS DE LOISIRS...) NOUS ONT SUIVI.....

# LES GRANDS PRINCIPES DE LA DÉMARCHE

## LES 47 COMMERÇANTS QUI NOUS ONT SUIVI.....

### BARS, RESTAURANTS

- AMORINO GELATE NATURALE
- ANGELINA
- A TABLE
- BAR LE PORT
- CHEZ POULETTE
- LA BASSERIE DU GOLFE
- LE BISTRO
- LE DELPHIN
- LE REPAIRE
- LE ROMARIN
- L'ARTISAN GLACIER
- L'OUSTAU DE LA MAR
- LE YACHT CLUB

### BOUTIQUES

- BOUTIQUE L'EAU DE CASSIS
- CAP 101
- CÔTÉ CASSIS L' ORIGINAL SAVON DE MARSEILLE
- CÔTÉ CASSIS SAVONNERIE
- DIVIN
- DOLCE VITA
- ESPRIT DE FEMME
- KANAYE CASSIS
- K6 OPTIC
- L' ATELIER DE TOTO BIS
- LA SAVONNERIE DE CASSIS
- LE LOFT
- LULLI
- LE TEMPS DES CERISES
- MILA AU MARAIS
- MUSÉE L' EAU DE CASSIS
- SOKITCH
- STAR CLIPPERS CRUISE COLLECTIONS

### DEGUSTATION, VIN

- AUTREFOIS
- CASSIS PROVENCE
- DIVINO
- LA TARTE TROPÉZIENNE
- LE PAYSAN DE CASSIS

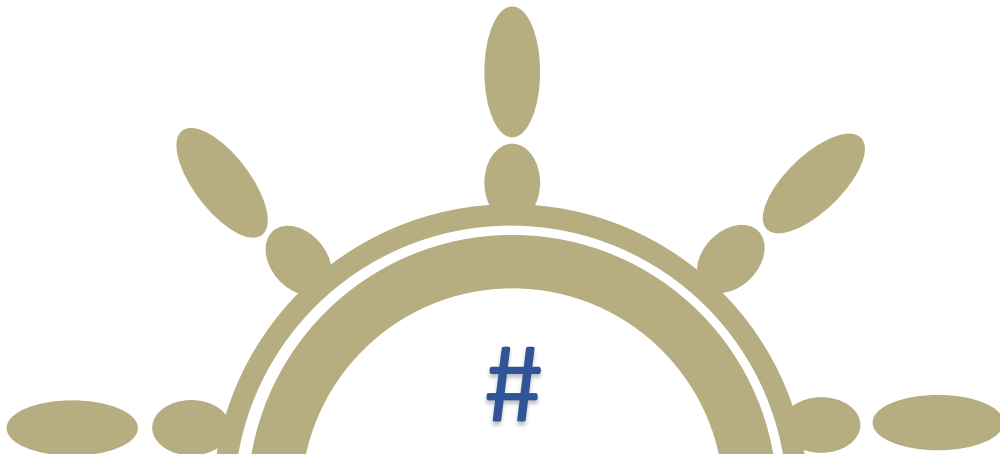
### CADEAUX, DECORATION

- CHOCO'B JR NC
- LA BOUTIQUE DE NAT
- L' ART DU TEMPS
- L' ATELIER DE TOTO
- OFFICE DE TOURISME
- PHONE & E-CIG

### LOISIRS, CULTURE

- CASINO LUCIEN BARRIÈRE
- CSLN
- LOKAYAK
- LE PETIT TRAIN TOURISTIQUE
- L'EDEN BOAT





# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

MISE EN OEUVRE



# CLIENTÈLES CIBLÉES

LES CROISIÉRISTES EN EXCURSION A CASSIS DÉCOUVRENT NOTRE DESTINATION VIA DIFFÉRENTS VECTEURS:

- ✓ EN BUS LORS D'EXCURSIONS ACHETÉES AUPRÈS DE LA COMPAGNIE DE CROISIÈRES
- ✓ EN MINI-VAN LORS DE TOURS PRIVÉS (FAMILLES, GROUPES D'AMIS...)
- ✓ LORS DES ESCALES EN RADE DE CASSIS



DANS CHACUNE DE CES SITUATIONS, UNE PERSONNE DÉDIÉE ACCUEILLE LES CROISIÉRISTES...

C'EST À CE MOMENT QU'UN KIT SPÉCIFIQUE LEUR EST REMIS AVANT LEUR DÉCOUVERTE DU VILLAGE :  
1 BRACELET RUBAN + 1 PLAN DU VILLAGE PERMETTANT DE LOCALISER LES PARTENAIRES DE LA DÉMARCHE...

UNE PREMIÈRE EXPÉRIENCE DE LA DESTINATION!



# CLIENTÈLES CIBLÉES

LES PARTENAIRES DE LA DÉMARCHE SONT ÉGALEMENT MIS EN AVANT SUR LA PAGE DÉDIÉE À  
L'ACCUEIL DES CROISIÉRISTES DU SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME DE CASSIS

VISUALISATION VIA LE LIEN CI-DESSOUS:

<https://www.ot-cassis.com/cassis-cruise-spirit/cassiscruisespirit-passagers-croisieristes-exclusivement.html>



## BIENVENUE

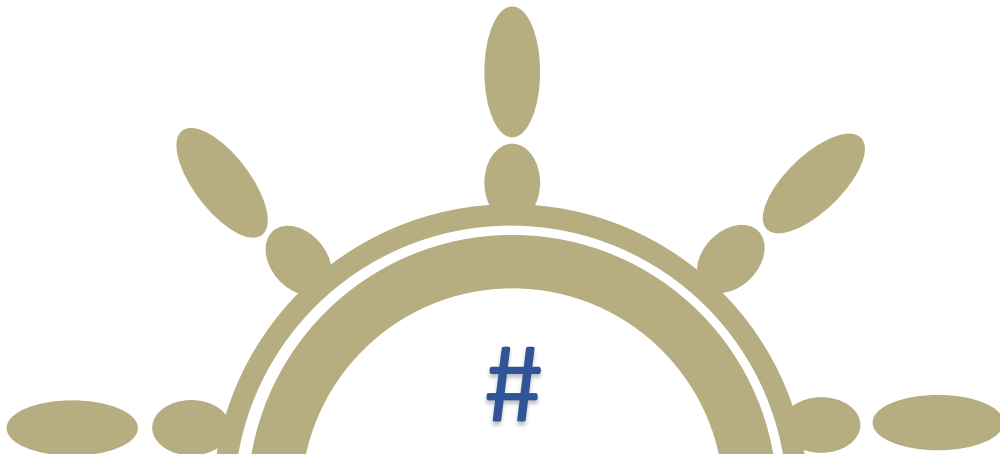


**esprit client**  
WWW.CCIMP.COM/ESPRIT-CLIENT



EN APPOSANT CETTE VITROPHANIE SUR LEURS  
DEVANTURES, LES PARTENAIRES PERMETTENT AUX  
CROISIÉRISTES DE LES IDENTIFIER PLUS  
FACILEMENT.....





#

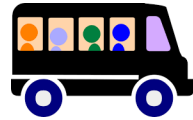
# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

LES CHIFFRES DE LA SAISON 2019



# LES CHIFFRES 2019



BUS



- 1423 Bus accueillis entre le 01/05 et le 30/09/2019 (49 252 visiteurs)
  - 415 bus de croisiéristes / 14 600 croisiéristes en excursion à Cassis
- + de 31% d'augmentation vs 2018



# LES CHIFFRES 2019



## ESCALES DE NAVIRES EN RADE DE CASSIS



- 7 Escales prévues
- 5 Escales annulées (3 pour cause météo, 1 retard de livraison de navire et 1 changement d'itinéraire)
  - 2 Escales confirmées (Crystal Serenity le 24/05 et Seadream II le 18/10)
  - 1100 croisiéristes et 740 membres d'équipage accueillis cette saison

## KIT

- 15 000 kits croisiéristes édités
- 12 000 ont été distribués





# LES CHIFFRES 2019



- Nationalités les plus représentées lors
- des ESCALES EN RADE à CASSIS en 2019 :



487  
clients

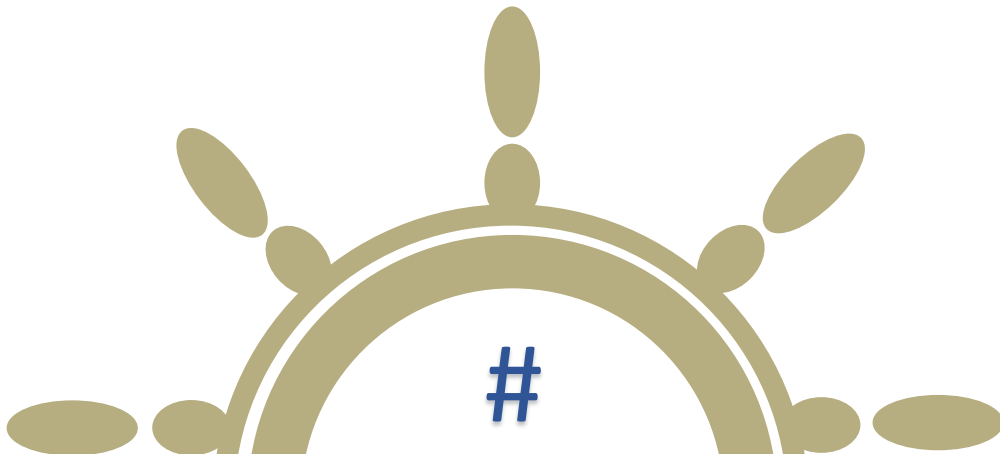


250  
clients



73  
clients





#

# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

## LE BILAN



Durant la saison 2019, les 47 partenaires qui nous ont suivi à l'occasion de la mise en place de la démarche ont été visités par un client mystère....

## Quelques chiffres parlant:

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54% ont affiché la vitrophanie qui les rend visibles pour les croisiéristes                                                                                   | Seulement 6,50% des partenaires ont identifié les croisiéristes (porteurs du bracelet ou du plan de ville dédié à la démarche #Cassis Cruise Spirit) |
| 100% sont ouverts lors du passage de ces clients                                                                                                              | 50% seulement des équipes en place chez les partenaires sont sensibilisés à la démarche                                                              |
| 69,50% des commerçants leur ont réservé un très bon accueil                                                                                                   |                                                                                                                                                      |
| 61% des partenaires ont pratiqué le geste commercial annoncé lors de la signature de la charte<br>4% ont offert un autre cadeau que celui annoncé sur le plan | 35% ont refusé tout geste                                                                                                                            |
| Dans 65% des cas les échanges en anglais sont bons                                                                                                            | dans 17% des cas, l'anglais n'est absolument pas parlé                                                                                               |

## Les axes d'amélioration :

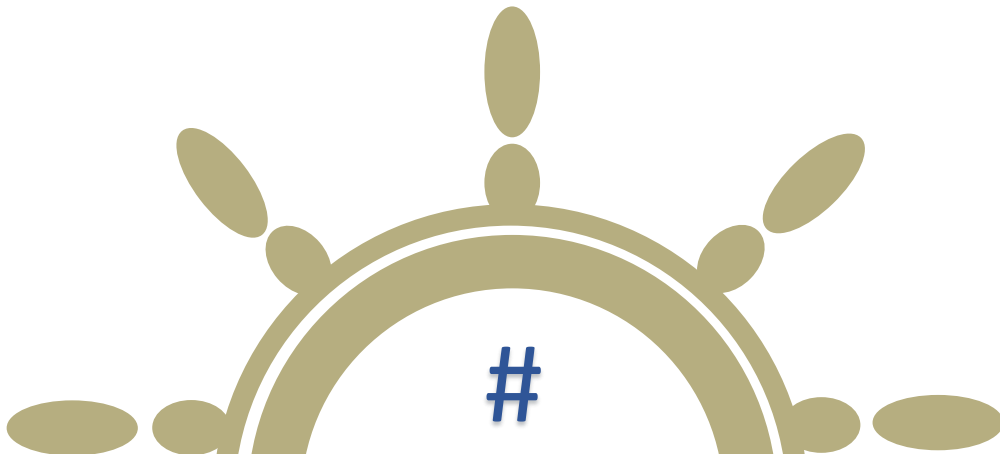
- Côté commerçants
  - ✓ Afficher la vitrophanie sur les devantures pour être « reconnu »
  - ✓ Sensibiliser les équipes à la démarche (vos employés comme vous doivent reconnaître le bracelet ruban et/ou le plan)
  - ✓ Appliquer le geste commercial annoncé
- Côté Office de Tourisme
  - ✓ Attirer encore plus l'attention des croisiéristes sur la démarche mise en œuvre, par la mise en place de kakémono au parking des Gorguettes par exemple et autres outils de promotion (comptoir d'accueil parapluie personnalisé lors des accueils à quai ou à bord à l'occasion d'escale en rade...)



# COMMENT RECONDUIRE VOTRE PARTENARIAT POUR 2020 ?



- Il est renouvelable par tacite reconduction
  - ✓ Sans information contraire de votre part, il sera reconduit pour la saison 2020
  - ✓ Nous viendrons à votre rencontre dans les prochaines semaines afin de refaire le point sur l'avenir de la démarche
  - ✓ Une réunion sera programmée prochainement à l'occasion de laquelle les perspectives 2020 seront évoquées



#

# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

LES PREVISIONS 2020



# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2020

*Afin de respecter le cadre privilégié de la baie de Cassis et de limiter la pression sur le Parc national des Calanques et ses zones adjacentes, mais aussi de réserver un accueil de qualité aux passagers des navires de croisière en escale à Cassis, la Ville de Cassis, en lien avec l'autorité portuaire du port de Cassis, le CD13, a défini de nouvelles règles pour les armateurs souhaitant mouiller dans la baie*

## NOUVELLE RÉGLEMENTATION À PARTIR DU 01/01/2020

*7 escales en rade maximum par saison*

*1 seul navire par jour*

*150 mètres de long maximum | 200 passagers maximum*

*Accord préalable du département 13 et de l'Office de Tourisme de Cassis*



# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2020



- 7 escales en rade programmées à Cassis en 2020



- Prévisionnel nombre de passagers en escale à Cassis en 2020 :  
environ 1.300 clients et + de 1.000 membres d'équipages



- Les navires en escale passent entre 5h00 et 15h00 dans notre rade
- Les croisiéristes en escale en rade passent entre 4h00 et 8h00 dans le village

# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2020

## CALENDRIER



- Le 02 Mai 2020 Escale du WORLD EXPLORER



- Le 29 Mai 2020 Escale du SEADREAM II



- Le 02 Septembre 2020 Escale du WORLD VOYAGER



- Le 06 Octobre 2020 Escale du SEA CLOUD SPIRIT



- Le 08 Octobre 2020 Escale du SEADREAM I



- Le 09 Octobre 2020 Escale du SEA CLOUD SPIRIT



- Le 14 Octobre 2020 Escale du SEA CLOUD SPIRIT

# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2020



- **WORLD EXPLORER** (propulsion hybride Rolls-Royce /positionnement dynamique pas de déploiement d'ancre)
- **WORLD VOYAGER** (sortie de chantier prévue au printemps 2020 – même technologie)
- **WORLD NAVIGATOR** (sortie de chantier prévue en 2021 – même technologie)

129 mètres / 200 passagers / 111 membres d'équipage



# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2020



- **SEADREAM I** (105 mètres/ 112 passagers/ 95 membres d'équipage)



- **SEADREAM II** (105 mètres/ 112 passagers/ 95 membres d'équipage)

# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2020



- **SEA CLOUD SPIRIT** 138 mètres/138 passagers/ 85 membres d'équipage / voilier 3 mâts doté de 2 moteurs hybrides diesel-électrique



# PRÉVISIONNEL ESCALES EN RADE A CASSIS EN 2021

6 ESCALES DE NAVIRE SONT D'ORES ET DÉJÀ CONFIRMÉES:



- Le 30 Avril 2021 Escale du SEA CLOUD II



- Le 05 Mai 2021 Escale du WORLD VOYAGER



- Le 06 Mai 2021 Escale du SEA CLOUD SPIRIT



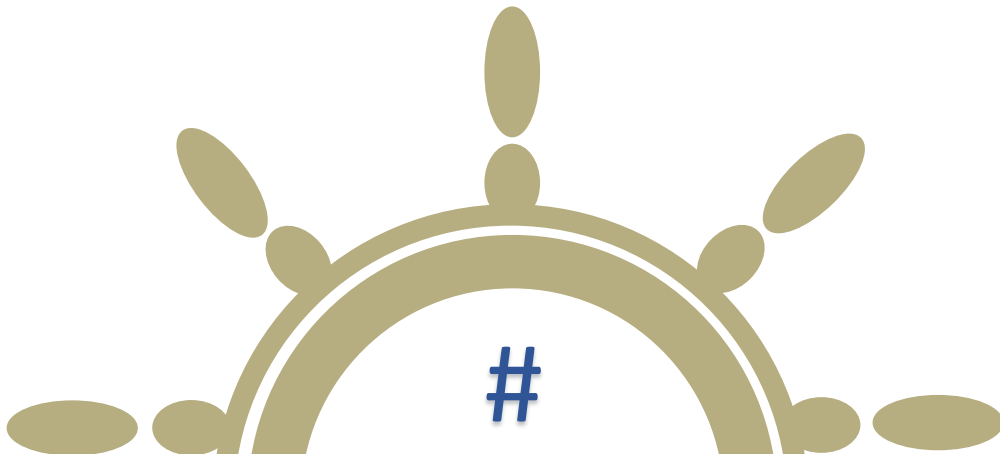
- Le 28 Juillet 2021 Escale du CALEDONIAN SKY



- Le 02 Novembre 2021 Escale du SEADREAM II



- Le 04 Novembre 2021 Escale du SEADREAM I



#

# CASSIS CRUISE SPIRIT

---

LES MESURES ENVIRONNEMENTALES



# LES MESURES ENVIRONNEMENTALES À COMPTER DU 01/01/2020

Pour la première fois dans l'histoire, les acteurs du maritime convergent pour offrir des solutions concrètes pour la réduction de l'empreinte environnementale des navires de croisière !

Plus d'information:

<https://www.marseille-cruise.com/Retour-sur-le-Blue-Maritime-Summit-Marseille-Provence-Cruise-Initiatives.html>



Le Club de la Croisière a organisé le 17/10/2019 à Marseille, un événement sur le thème de la transition éco énergétique des navires de croisière; l'Office de Tourisme de Cassis était présent.

# LES MESURES ENVIRONNEMENTALES À COMPTER DU 01/01/2020



A l'occasion de cette réunion, La Charte Bleue a été signée avec 4 piliers:

- 1-** Adhérer et recourir au projet CENAQ 2024 mené par le Port de Marseille Fos pour la mise en œuvre d'un service de connexion électrique des navires à quai
- 2-** Manœuvrer dès l'entrée dans la zone de régulation du Grand Port Maritime de Marseille avec du Maritime Gas Oil 0,1% ou des moyens équivalents tel le GNL (Gaz Naturel Liquéfié)
- 3-** Favoriser la programmation à Marseille des escales de navires alimentés avec ce carburant
- 4-** Maintenir une vitesse maximale de 10 nœuds dans la zone pilotée en entrée et en sortie de port



# IMPACT DU MARCHÉ DE LA CROISIÈRE A MARSEILLE

## LES COMPAGNIES MARITIMES EN ESCALE A MARSEILLE EN 2019

**75** navires en escale à Marseille en 2019 représentant **25** compagnies.

