

# Le tourisme de croisière à l'épreuve

La croisière a pris ces dernières années une importance particulière dans le secteur du tourisme en Polynésie. Quelques chiffres suffisent à le rappeler : 60 000 croisiéristes en 2000, soit 272 % de plus qu'en 99, des investissements de 8,5 milliards FCP pour des retombées estimées à plus de quatre milliards FCP par an. En 99, les croisiéristes représentaient 9 % des touristes à destination de la Polynésie. Ils sont aujourd'hui 24 %. Le phénomène avait retenu l'attention de Manureva au point de décider d'y consacrer son dossier.

Cette tendance a été malheureusement stoppée net le 25 septembre dernier, quand Renaissance Cruises a annoncé la cessation de son activité dans le monde entier. Triste contribution à la semaine internationale du tourisme. La Polynésie est touchée de plein fouet par cette nouvelle, Renaissance Cruises exploitant localement deux navires de 680 passagers, le R3 et le R4, soit 76 % des capacités d'accueil de l'hôtellerie flottante basée en Polynésie. Pour l'heure, le Territoire se mobilise et continue d'évaluer les conséquences de ce séisme. Les chiffres et les évaluations se bousculent depuis l'arrêt des Renaissance : un manque à gagner mensuel pour la Polynésie de 240 millions de FCP, une baisse de la fréquentation touristique de 19 %, une diminution des recettes liées au tourisme de croisière de 64 % et des dizaines de prestataires et de sous-traitants



« le bec dans l'eau ». Autant de chiffres qui obligent le Territoire à explorer dans l'urgence toutes les solutions.

Si le contexte actuel de crise générale du tourisme ne facilite pas cette tâche, la Polynésie française a déjà été confrontée à de telles désaffections, mais jamais d'une aussi grande ampleur. Avant les Renaissance, d'autres navires basés ont sillonné les eaux polynésiennes : le Liberty en 1986, le Windsong de 87 à 91 et le Club Med II, de 95 à 97 et si leur départ a suscité l'inquiétude des acteurs de l'économie polynésienne, cette dernière a su s'en relever

L'épreuve est aujourd'hui d'une autre dimension.

# Arrêt des Renaissance : la théorie des dominos



**« J'ai reconnu le bonheur au bruit qu'il a fait en partant ». On peut sans difficultés appliquer cette pensée à l'actualité : l'arrêt des Renaissance permet de faire concrètement le point sur l'impact de leur exploitation en Polynésie. Les statistiques des bons jours prennent tout à coup des visages inquiets. Visages des polynésiens qui ont fait le pari d'une clientèle croisiériste, inquiets de voir Renaissance Cruises les entraîner dans son triste sillage. Manureva fait le point sur les retombées du tourisme de croisière sur la Polynésie, à la lumière de l'actualité.**

L'an dernier, la venue de 60 000 croisiéristes, fortunés pour la plupart, s'est forcément ressentie sur l'économie d'un territoire comme la Polynésie. Surtout quand leur fréquentation a progressé de presque 300 % par rapport à 1999. Une évolution due en grande partie au démarrage de l'exploitation des Renaissance au second semestre 99. Le tourisme flottant représentait il y a quelques semaines encore 24 % du marché touristique, contre seulement 10 % en 99. Une montée en puissance qui a profité à plus d'un titre à la Polynésie.

Mais voilà : avec l'arrêt des Renaissance, la Polynésie perd 76 % de ses croisiéristes. Les premiers à encaisser le coup sont les boutiques. Selon l'institut statistique de la Polynésie française (ISPF), chaque croisiériste ramène avec lui en moyenne 48 000 FCP (2640 FF) de souvenirs divers, de la perle au pareo. L'impact de l'arrêt des Renaissance se fait particulièrement sentir dans les îles. En effet, compte tenu de la faible population des îles, et de son faible niveau de vie, les commerces des îles comme Bora Bora, Raiatea et Huahine dépendent fortement de la clientèle croisiériste. A Raiatea, par exemple, trois bijouteries ont fermé et ont licencié 21 personnes au lendemain de l'annonce de la faillite de Renaissance Cruises. Les boutiques de Papeete sont dans l'ensemble moins touchées dans la mesure où les

croisiéristes représentent une partie plus faible de leur clientèle. Et pourtant, certaines boutiques de perles du front de mer avouent réaliser 80 % de leur chiffre d'affaires grâce aux croisiéristes. Dans ce contexte-là, on comprend que l'arrêt des Renaissance se fasse sentir d'une manière générale chez les commerçants du centre ville de Papeete.

## 300 000 FCP de traites par mois

Les 31 prestataires de loisirs des Renaissance font tout pour lutter contre la fermeture de leur structure, car certains n'en sont pas loin. Bon nombre d'entre eux avaient dès l'arrivée du R4 investi des sommes importantes pour conquérir la clientèle croisiériste. A Moorea, la société Felicie avait ainsi investi 120 millions FCP (6,6 millions FF) en matériels, dont trente jetskis et quatre pirogues doubles. Les exemples de ce type sont nombreux et il n'est pas rare qu'ils se retrouvent aujourd'hui avec des traites de 300 000 FCP par mois (16 500 FF), avec dans le

même temps des recettes divisées par deux voire par trois.

Avant l'arrêt des Renaissance, le secteur « loisirs - excursions » n'est déjà pas aussi avantageux qu'on voulait bien le croire. Selon une enquête de l'ISPF, les croisiéristes ne dépensent en moyenne que 17.000 FCP (935 FF) en loisirs et excursions pendant leur séjour. Plusieurs raisons à cela : sur les 650 passagers, tout le monde ne descend pas à terre. Certaines prestations comme les randonnées en 4x4 ou les baptêmes de plongée ne s'adressent qu'à une partie des croisiéristes. Quand on sait que 31 prestataires

travaillaient  
avec



**Chaque paquebot fait travailler des dizaines de prestataires de services.**

Renaissance, il convient de reconnaître que l'impact sur le secteur était limité.

Le secteur de l'hôtellerie pâtit lui aussi de l'arrêt des deux Renaissance. En effet, une partie de la clientèle des paquebots pratique ce que l'on appelle dans le métier le « pré-cruise » ou le « post-cruise ». Les croisiéristes arrivent en Polynésie avant le début de leur croisière ou y restent quelques jours après. La mission d'évaluation et de prospective de la Présidence du Territoire évalue à 169 534 le nombre de nuitées générées par l'arrivée du R3 et du R4, soit 8 % des nuitées de l'année. Toutefois, cette pratique se retrouve plus chez la clientèle du Gauguin. Elle est traditionnellement plus aisée que la clientèle du Renaissance et le séjour du Gauguin dure sept jours, contre dix pour les R3 et R4.

Concernant l'approvisionnement des bateaux, la Polynésie ne devrait pas trop

**A chaque retour à Papeete, les navires embarquent plusieurs tonnes de vivres.**



ressentir l'arrêt de l'exploitation des Renaissance. En effet, les paquebots n'intègrent que très peu de plats locaux à leur carte. La raison est simple : les croisiéristes d'une moyenne d'âge assez élevée sont peu enclins à la découverte du patrimoine gastronomique local. Ils préfèrent manger « comme à la maison ». La quasi-totalité des produits alimentaires sont donc importés par conteneurs. Environ 70 % des besoins des paquebots arrivent des Etats-Unis, 28 % de Nouvelle-Zélande. Seuls les 2 % restants revien-

nent à la Polynésie, par les commandes de poissons et de fruits frais. Mais ces proportions sont variables selon les bateaux et les saisons (voir encart). Ce comportement des croisiéristes explique aussi en partie le faible niveau des retombées sur le secteur de la restauration locale. Ils préfèrent pour la plupart manger à bord,

même pendant les escales. Et quand un dîner est organisé à terre, seuls les établissements disposant d'une capacité d'accueil suffisante sont choisis par les navires. Toutefois, une exception confirme la règle : le samedi soir, à Papeete, une partie des croisiéristes apprécie quand même de manger aux roulottes. Ils peuvent alors déguster les spécialités locales, au son des ukulélés.

En termes d'emploi direct, l'arrêt des R3 et R4 devrait avoir un impact limité, car la

## Le chef du Gauguin fait ses courses à Tahiti



- Fruits : 3 tonnes
- Légumes : 200 kg
- Bouteilles de champagne : 300
- Bouteilles de vin : 1400
- Poisson : 600 kg
- Foie gras : 35 kg
- Farine : 700 kg
- Eau : 4500 petites bouteilles
- Fromage, épicerie, volailles, miel ...

Total : 4112 références alimentaires

main d'œuvre à bord est essentiellement philippine. Pour Renaissance comme pour Radisson (exploitant du Gauguin), c'est une main d'œuvre bon marché en termes de charge sociale. Quant à l'encadrement, il est majoritairement américain, parfois européen. À bord du Gauguin, on explique que les personnes recrutées doivent être opérationnelles immédiatement. Le nombre limité de cabines et les contraintes d'exploitation en mer font qu'il est très difficile à l'équipage d'intégrer quelqu'un à former. Et il semble qu'il existe en Polynésie un décalage entre la demande des navires et l'offre locale de travailleurs. Seules les neuf jolies polynésiennes formant l'équipe des «Gauguines» font exception à la règle. Elles ont été recrutées par la Transam, agent maritime du Gauguin, pour donner à bord une touche polynésienne. Et aux dires de la Transam, cette touche locale plaît beaucoup aux croisiéristes.

## Dépenses des croisiéristes (1er semestre 2000, en MFCP)

- Excursions :	612,5	(33,7 MFF)
- Nuitées hôtelières :	127	(7 MFF)
- Ventes à bord :	185	(10,2 MFF)
- Ventes de perles à terre :	110,4	(6 MFF)
- TOTAL	1034,9	(56,9 MFF)

Source : Service des Aménagements et Activités Touristiques

# Croisière, défiscalisation et petits pois

***Sans la loi Pons et ses mesures de défiscalisation, aucun paquebot de croisière ne serait vraisemblablement basé en Polynésie. Cette loi avait été créée pour favoriser les investissements dans des projets susceptibles de développer l'économie des départements et territoires d'outre-mer. C'est à ce titre que le R3, le R4 et le Paul Gauguin en ont bénéficié. Le naufrage financier de Renaissance Cruises est l'occasion pour Manureva de revenir sur cet aspect très particulier du financement du tourisme de croisière.***



Un paquebot de croisière coûte cher, très cher, comme en témoigne la facture des Chantiers de l'Atlantique pour les deux Renaissance : 1 350 milliard de FF pièce (24,5 milliards FCP). L'union faisant la force, l'élaboration d'un montage financier est indispensable. En 1997, cet exercice délicat se fait sur la base de la loi Pons, qui présente le double avantage de financer une activité de croisière en Polynésie et de faire tourner les chantiers navals de l'Atlantique. C'est l'établissement bancaire « Crédit commercial de France » (CCF) qui élabore le dossier. Une fois l'agrément de défiscalisation de la loi Pons obtenue du Ministère de l'Economie et des Finances, le CCF commercialise ce que l'on appelle des « quirats ». Le terme vient de l'arabe « qirat » qui signifie « petit pois ». Curieuse appellation quand on sait que

chaque petit pois, représentant la part que l'on détient dans la propriété du navire, est commercialisé 45 000 FF (820 000 FCP). En effet, les 1,350 milliard de FF qu'ont coûté chaque Renaissance ont été divisés en 30 000 quirats et vendus à des personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés. Elles deviennent ainsi des « quirataires » et constituent ensemble une « copropriété maritime » détentrice du navire. Navire qu'elle loue ensuite à un exploitant, Renaissance Cruises en l'occurrence.

## Des millions de francs d'aides

Pour ces quirataires, l'intérêt de la loi Pons est indéniable : elles peuvent déduire de leur bénéfice fiscal 100 % des sommes investies dans l'achat de quirats. De plus, ces sommes investies accroissent leurs

charges, ce qui réduit leur bénéfice et donc leur impôt. Ainsi, la loi Pons instaure presque une double défiscalisation (voir encart).

La loi Pons a beau être généreuse, elle pose une exigence de taille : exploiter les paquebots en Polynésie française sur une durée de cinq ans. Cette exigence pose un grave problème aujourd'hui, les deux Renaissance n'ayant débuté leur exploitation que depuis deux ans. Si aucun repreneur ne se déclare, pour poursuivre l'exploitation des Renaissance et ainsi aller jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2005 comme le prévoit la loi Pons, les quirataires pourraient devoir rembourser au Trésor Public tous les avantages fiscaux consentis depuis l'origine, intérêts de retard en sus, sans oublier la perte du montant de la location des navires à Renaissance Cruises. Des pertes qui se comptent en milliards de francs.

Aujourd'hui, la loi Paul remplace la loi Pons, et exclut l'hôtellerie flottante de la défiscalisation. Christian Paul reconnaissait en septembre 2000 que la défiscalisation des paquebots de croisière « s'est révélée coûteuse et peu efficace pour le développement de l'activité et l'emploi local outre-mer ». Une décision vieille d'un an et qui prend aujourd'hui un singulier relief.

## Une rentabilité de 85 %

Une personne morale décide d'être quirataire du Renaissance 3. Elle se porte acquéreur de cent quirats à 45 000 FF pièce, soit 4,5 millions de FF (82 millions FCP). La loi Pons l'autorise ensuite à déduire 100 % de cette somme, soit 4,5 millions de FF de son bénéfice fiscal. Un bénéfice soumis normalement à un taux d'imposition de 41,65 %, soit 1,9 million de FF (34,5 millions FCP) économisés dans le cas présent. À cette économie s'ajoute la baisse de bénéfice et donc d'impôt causée par l'investissement de 4,5 millions de FF. Au terme des cinq années fixées par la loi Pons, la société aura économisé en tout 3,8 millions de FF d'impôt, soit 85 % de son investissement initial.

# L'aménagement portuaire se poursuit



**La situation nouvelle créée par l'arrêt des Renaissance 3 et 4 ne semble pas remettre en cause la politique générale du Territoire en matière d'aménagement portuaire. Le tourisme de croisière reste un objectif de développement important pour la Polynésie. Des investissements conséquents sont considérés comme indispensables pour renouer avec la tendance observée en 2000 : un quart des touristes à destination de la Polynésie étaient croisiéristes. Ce chiffre que le Territoire veut aujourd'hui retrouver était en grande partie le fruit de nombreuses mesures prises localement pour favoriser l'implantation des navires. Des mesures qui en appellent d'autres dans l'avenir.**

Recevoir un paquebot de 180 mètres avec à son bord près de 650 passagers exige des aménagements portuaires importants. Près de 8,5 milliards FCP (467 millions FF) d'investissement ont déjà été réalisés sur l'ensemble des îles d'escale des navires. Le port et la ville d'Uturoa, à Raiatea, ont été aménagés pour 7,1 milliards FCP (390 millions FF). Le quai fait désormais

430 mètres de long. À Tahiti, un point d'accueil sur le front de mer a été réalisé en 1999 pour un montant de 200 millions FCP (11 millions FF). Le Territoire a mené tous ces investissements dans une optique précise : se doter d'un véritable « pôle croisière ». Cette orientation n'est pas aujourd'hui remise en cause par l'arrêt des Renaissance. Et bien que le tourisme inter-

national traverse actuellement une période d'incertitude, cette volonté s'inscrit dans une conjoncture générale plutôt favorable à la Polynésie : devant la saturation des destinations phares, telles que les Caraïbes, les compagnies maritimes cherchent de nouvelles destinations et des infrastructures modernes. La Polynésie apparaît alors comme une solution possible. De plus, les bateaux de croisières qui sortent actuellement des chantiers navals sont de plus en plus gros. Une capacité d'accueil de plus de mille passagers devient même monnaie courante. À cela viennent s'ajouter les navires de passage à Papeete. Ils sont chaque année une vingtaine à faire escale quelques jours en Polynésie : le Crown Princess, le Bremen, l'Astor et le Royal Princess, le plus gros étant l'Aurora avec ses 1800 passagers. C'est dans cette tendance générale que veut s'inscrire la politique du Territoire, relayée par le Port Autonome de Papeete :



**Le port de Papeete, tel qu'il devrait être à partir du second semestre 2004.**

## Le déroulement des travaux

des paquebots plus gros et plus nombreux. Il devient alors souhaitable de procéder à de nouveaux aménagements.

Les capacités actuelles du port de Papeete plafonnent à deux navires, rangés le long du quai. Certes les paquebots de passage peuvent être accueillis au quai aux longs cours, mais on comprend aisément que les croisiéristes apprécient peu la vue des conteneurs depuis leur cabine. C'est la raison pour laquelle le Port Autonome a décidé de porter sa capacité d'accueil de deux à quatre paquebots. C'est l'idée de quais en épis construits à l'emplacement actuel des navires qui a été retenue. Plusieurs raisons à cela :

- le débarquement continuera de se faire en ville, ce que les commerçants comme les croisiéristes apprécient. Ces derniers sont ainsi autonomes dès qu'ils sont à terre ;
- il existe déjà sur place une structure d'accueil : office du tourisme, tonnelle...
- une configuration en épis permet de ne pas aligner les bateaux les uns derrière les autres, ce qui en terme d'urbanisme reviendrait à former une barrière peu esthétique.

Le chantier des quais en épis va se dérouler en deux phases. Lors de la première phase, le quai des hydrocarbures et le quai aux longs cours vont être «toillettés». Les travaux débiteront ensuite sur le poste nord, où accoste habituellement le Gauguin. Durant cette phase, il était prévu que les deux paquebots basés soient postés à tour de rôle au poste sud et au quai des hydrocarbures. Quand l'épi du quai nord sera terminé, les deux navires pourront y demeurer, et le chantier du quai sud pourra commencer. La gêne ne devrait pas durer plus de 18 mois. Les deux épis feront 200 mètres de long sur une largeur de 30 à 35 mètres.

Ces quais en épis permettront donc d'accueillir simultanément quatre navires. Des navires qui pourront faire jusqu'à 300 mètres et débarquer mille passagers. La livraison du premier épi est prévue pour juin 2003 et celle du second pour juin 2004. Le coût total de l'opération est de 3,2 milliards de FCP (176 millions FF), sur financement propre du Port Autonome.

Le Port Autonome a par ailleurs investi dans un nouveau remorqueur, l'Aito Nui, pour un montant de 555 millions FCP (31 millions FF). D'une puissance de 3 500 chevaux, il présente une puissance de déplacement de 325 tonnes.

Certains commandants de navire ont exprimé leurs inquiétudes quant à la configuration retenue pour les nouveaux quais. Des inquiétudes portant tout d'abord sur les solutions adoptées pour accueillir les paquebots pendant la durée du chantier, mais également sur les conditions de manœuvre à proximité des futurs quais en

épis. S'il ne devrait pas y avoir de problèmes pour les paquebots basés, le problème risque en revanche de se poser pour les navires en escale et qui mesurent parfois plus de 300 mètres. L'aire d'évitage pourrait s'avérer trop étroite et rendre difficile les manœuvres déjà gênées par les vents dominants de travers.

En attendant, des problèmes semblent déjà se poser, avec la saisie conservatoire des deux Renaissance, les obligeant à rester à quai. Certes ils peuvent se déplacer du quai d'honneur au quai aux longs cours, en fonction des besoins, mais la «saison des paquebots» arrive et le trafic risque de s'intensifier dès le mois de décembre. Par ailleurs, l'arrêt des R3 et R4 représente pour le Port un manque à gagner annuel de 30 millions de FCP (1,7 million FF). Chacune des 72 escales annuelles est facturée 350 000 FCP au navire (19 200 FF) à laquelle s'ajoutent diverses charges portuaires (amarrage, fourniture d'eau et d'électricité...).

Et pourtant, le Territoire et le Port Autonome ont déployé de nombreuses mesures afin d'encourager la venue de paquebots de croisière basés. Les compagnies et leurs sous-traitants à bord bénéficient d'une exonération de l'ensemble des droits et taxes en contrepartie du règlement d'une taxe forfaitaire de 500 FCP par jour et par passager et d'une redevance de promotion touristique de 200 FCP par jour et par passager. Les paquebots bénéficient également d'un abattement sur leurs charges portuaires (remorquage, pilotage, eau...). Le Port Autonome concède aux trois navires basés une réduction de 50 % de leurs charges, qui représentent ainsi entre 500 000 FCP (27 500 FF) et 1 million FCP (55 000 FF) par navire et par mois. L'Aranui bénéficie quant à lui d'un abattement de 50 % sur les droits d'entrée de certains produits d'hôtellerie importés. Espérons que ces mesures séduisent de nouveaux paquebots.



**Le point d'accueil du front de mer a été réalisé en 1999 pour un montant de 200 millions FCP (11 millions FF).**

# Transport aérien : turbulences en vue ?

**Les marchands de perles ne sont pas les seuls victimes de l'arrêt des Renaissance. Un autre secteur de la vie économique locale se serait bien passé de la faillite de Renaissance Cruises : le secteur du transport aérien. Tous les dix jours, les passagers du R3 et du R4 étaient acheminés en Polynésie par six puis quatre charters d'Hawaiian Airlines. Depuis le 26 septembre, ces quatre vols n'existent plus, et cette disparition a des conséquences précisément chiffrables.**



**Le contrôle aérien fait partie des redevances des services terminaux de la circulation aérienne, versées par les compagnies à l'aviation civile.**

Pour 2000, les charters américains ont représenté 211 rotations soit presque 95 000 passagers. En nombre de vols, c'est presque autant qu'Air France et plus que Corsair. Seules Air New Zealand et Air Tahiti Nui ont assuré plus de dessertes dans l'année. Avec l'arrêt des Renaissance, ce sont 98 vols (49 rotations) qui sont annulés d'ici la fin de l'année, soit environ 24 000 passagers en moins.

La SETIL, concessionnaire de l'aéroport de Tahiti-Faa'a est particulièrement touché par l'arrêt des charters Hawaiian Airlines. Le concessionnaire perçoit de chaque compagnie plusieurs types de redevances.

Les redevances « atterrissage » et « passager » sont les plus importantes, sans oublier les redevances tractage, repoussage, stationnement, carburant etc. En fonction des chiffres et des évolutions enregistrés depuis 1999, la SETIL a été rapidement en mesure de dégager l'impact financier engendré par la disparition des charters Hawaiian. Pour le 4<sup>ème</sup> trimestre, le manque à gagner est évalué à plus de 19 millions de FCP (1 million FF). Il faut ajouter à ce chiffre les baisses de recettes annexes. En effet, il est probable qu'Hawaiian Airlines ne gardera pas ses bureaux, du moins dans leur totalité. L'activité des boutiques Duty Free, de la

SHRT (catering), de la SOMCAT (avitaillement) et des entreprises de location automobile va aussi certainement baisser. Autant de changements synonymes de baisses : baisse de loyers, de redevance commerciale et de redevance parking. D'une manière générale et si la situation ne s'améliore pas rapidement, la SETIL chiffre un manque à gagner de 100 millions de FCP (5,5 millions FF) pour l'année 2002. En attendant, le concessionnaire réfléchit aux conséquences en interne de la baisse de ses recettes. Une réorganisation du travail d'une partie du personnel est à l'ordre du jour.

L'escale internationale chiffre également sa baisse de recettes à environ 100 millions de FCP en année pleine. Un réajustement des effectifs est prévu, il devrait porter sur l'équivalent de 24 emplois temps plein.

Autre acteur de la plate-forme aéroportuaire à être touché par la disparition des vols charters Hawaiian : le service d'Etat de l'Aviation civile, qui subira une baisse des redevances pour services terminaux de la circulation aérienne (RSCTA). Cette redevance, facturée au décollage à la Hawaiian Airlines, varie principalement en fonction du tonnage de l'avion. La perte de recettes correspondante est estimée à 24 millions FCP.



**Qui dit quatre charters en moins, dit moins de plateaux repas à préparer et donc une baisse des recettes de la SHRT.**

# Des bagages sous haute surveillance

**Les croisiéristes sont exigeants. Ils ont payé cher leur séjour et s'attendent à une qualité de prestations irréprochable. La sûreté ne doit pas pour autant être sacrifiée à cette exigence de service. Afin de concilier les deux, une procédure particulière a été mise en place en collaboration avec les paquebots, les compagnies et le service d'Etat de l'Aviation civile : l'enregistrement à bord des bateaux.**

Les paquebots ont compris que le traitement des croisiéristes ne commençait pas une fois à bord, mais se prolongeait jusque dans leur avion. Pour être aux petits soins avec leurs passagers, les idées des paquebots pour améliorer leur traitement sont nombreuses. Mais cette priorité ne relève pas seulement d'une politique commerciale, elle est parfois une nécessité, une partie importante de leur clientèle étant âgée. Quel service peut-on rendre à ces croisiéristes pour rendre leur séjour encore meilleur ? S'occuper de leurs bagages, faire en sorte qu'ils aient à les manier le moins possible. Si cette idée ne cause pas de problème à l'arrivée en Polynésie,

elle soulève en revanche un problème de sûreté au retour.

## « les mains dans les poches »

De retour à Tahiti, les navires basés proposent à leurs passagers un service qu'ils apprécient beaucoup : au lieu de quitter le bateau avec leurs valises et d'aller faire la queue à l'aéroport pour les enregistrer, toute la procédure a lieu à bord et sur le quai. Les avantages : les passagers n'ont plus à attendre et une fois leurs bagages enregistrés, ils sont conduits à l'aéroport pour embarquer, « les mains dans les poches ». Cette manière de faire très commode n'est pas simple à mettre en

place. Car les conditions d'enregistrement des bagages sont très rigoureuses. Et il faut les recréer à l'identique sur le quai pour que la sûreté n'en pâtisse pas et que l'intégrité des bagages soit conservée.

Le schéma est le suivant :

- le matin, les croisiéristes laissent leurs bagages à bord sous surveillance ;
- les bagages sont ensuite rassemblés en un seul lieu également surveillé ;
- les passagers enregistrent à bord du bateau, comme ils le feraient à l'aéroport ;
- ils reconnaissent ensuite leurs valises sur le quai et les enregistrent en les étiquetant ;
- tous les bagages sont ensuite rassemblés dans un conteneur, mis sous scellé et acheminé à l'aéroport ;
- une fois à l'aéroport, le scellé est contrôlé, et les bagages déchargés, passés au rayon X puis dirigés sur le tapis roulant ;
- les croisiéristes peuvent embarquer.

Cette procédure est contrôlée régulièrement sur place par le service d'Etat de l'Aviation civile, qui veille à ce que l'objectif principal en termes de sûreté soit atteint : éviter l'introduction de corps étrangers dans les bagages et s'assurer que les bagages ne partent pas sans leurs propriétaires.



**Les bagages sont rassemblés et étroitement surveillés, avant que les passagers viennent les enregistrer et qu'ils soient acheminés à l'aéroport.**



**Le jour de leur départ, les passagers du Paul Gauguin enregistrent leur billets à bord du bateau auprès du personnel d'Air Tahiti Nui, comme ils le feraient à l'aéroport.**

# Les paquebots : mais qui sont-ils exactement ?

**Depuis l'annonce de la faillite de Renaissance Croisiers, le 25 septembre dernier, la Polynésie focalise son attention sur le secteur de la croisière d'une manière particulière. Depuis 1999, leur présence à quai donnait aux commerçants du front de mer un sourire qui en dit long sur le manque à gagner qu'ils subissent aujourd'hui. Une réalité qu'on peut espérer voir changer dans l'avenir selon les solutions de reprise envisagées. En attendant, Manureva vous présente les paquebots basés en Polynésie, qu'ils appartiennent au présent, au passé ou pourquoi pas au futur.**

## L'Aranui

L'Aranui est en service depuis 16 ans et son succès ne se dément pas d'année en année. A l'heure des consortium et des montages financiers complexes propres au secteur des croisières, il appartient aujourd'hui encore à une entreprise familiale locale qui l'exploite depuis 1985. Ce cargo mixte achemine du fret aux Marquises et propose une croisière de quinze jours pour découvrir l'archipel. Les recettes engrangées grâce à l'activité croisière s'équilibrent aujourd'hui avec celles que représente l'activité fret.

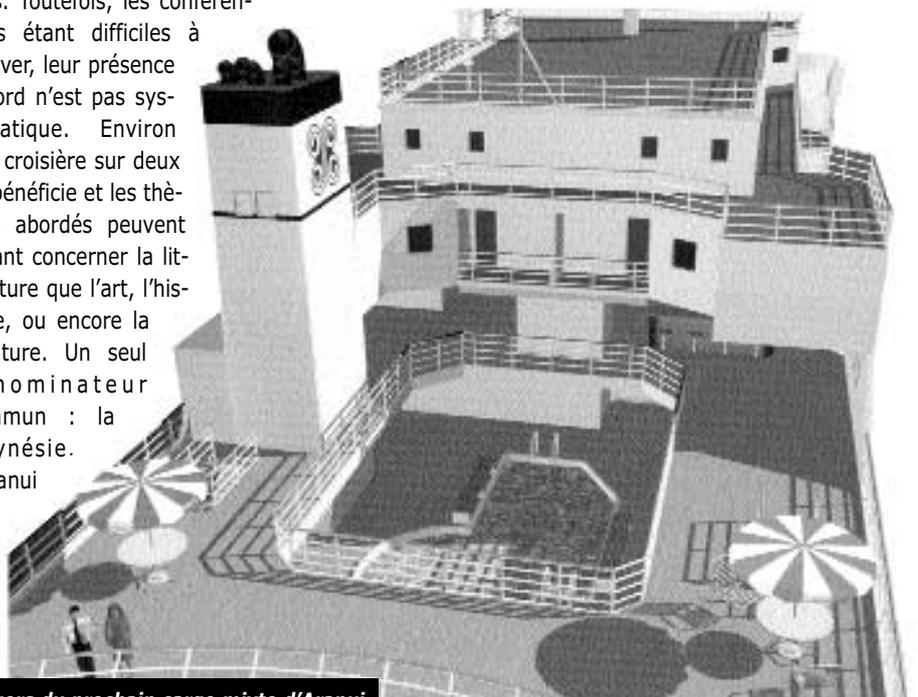
Le bateau actuel a été mis en service il y a onze ans. Il dispose de 34 cabines, de 22 places en dortoir et prend la mer seize fois par an, avec à son bord une centaine de passagers et 2000 tonnes de fret. Il existe quatre niveaux de cabine, de 206 000 FCP (11 325 FF) à 434 000 FCP (24.000 FF) la quinzaine. Après un jour en mer, les escales s'enchaînent : Takapoto, Ua Pou, Nuku Hiva, Hiva Oa, Tahuata, Fatu Hiva, Ua Huka et Rangiroa au retour. Les activités à bord sont plus sommaires que celles qui sont proposées par les navires de luxe. Durant les deux jours en mer, les passagers peuvent patienter autour de la

piscine ou dans la salle vidéo. Ils peuvent aussi jouer aux jeux de société et lire un des ouvrages de la bibliothèque de bord, fournie en romans et en livres sur la Polynésie. Si les activités à bord sont moins nombreuses que celles des paquebots, l'Aranui se démarque toutefois en proposant un cycle de conférences aux passagers. Le cargo mixte est fier de proposer cette touche culturelle à ses passagers. Toutefois, les conférenciers étant difficiles à trouver, leur présence à bord n'est pas systématique. Environ une croisière sur deux en bénéficie et les thèmes abordés peuvent autant concerner la littérature que l'art, l'histoire, ou encore la peinture. Un seul dénominateur commun : la Polynésie.

L'Aranui  
s e

démarque également des Gauguin et autres Renaissance dans la mesure où toutes les excursions sont comprises dans le prix de départ.

Ce type particulier de croisière est très apprécié du public, comme en témoigne le taux de remplissage de presque 85 %, régulier depuis des années. Les secrets d'une telle renommée : une croisière inti



**La partie passagers du prochain cargo mixte d'Aranui**

miste et culturelle. La direction de l'Aranui a beau travailler avec un réseau d'agences de voyages en Europe et aux USA, elle avoue que la majeure partie de la réputation de l'Aranui se fait par le bouche-à-oreille.

L'Aranui attend un nouveau bateau (voir photo). Il devrait quitter son chantier naval roumain et arriver en Polynésie dans le courant du second semestre 2002. D'un investissement de deux milliards de FCP, il disposera de 86 cabines, soit plus du double de la capacité actuelle. Les passagers bénéficieront entre autres de deux ponts (piscine et solarium) et d'une plateforme



**Le nouveau cargo mixte d'Aranui devrait arriver en Polynésie au second semestre 2002.**

loisirs à l'arrière du bateau, de laquelle ils pourront notamment pêcher et plonger. On peut toutefois se demander si le carac-

tère intimiste qui fait le succès de l'actuel Aranui sera préservé.

## Le Gauguin

Le Paul Gauguin est arrivé en Polynésie en janvier 1998 après deux ans passés dans les chantiers navals de Saint-Nazaire. C'est une société implantée à Tahiti, « Services et Transport Tahiti » qui en est l'armateur. Le groupe américain Radisson Seven Seas Cruises qui exploite le Gauguin exploite également quatre autres navires, dans les Caraïbes, en Alaska, en Asie et en Europe.

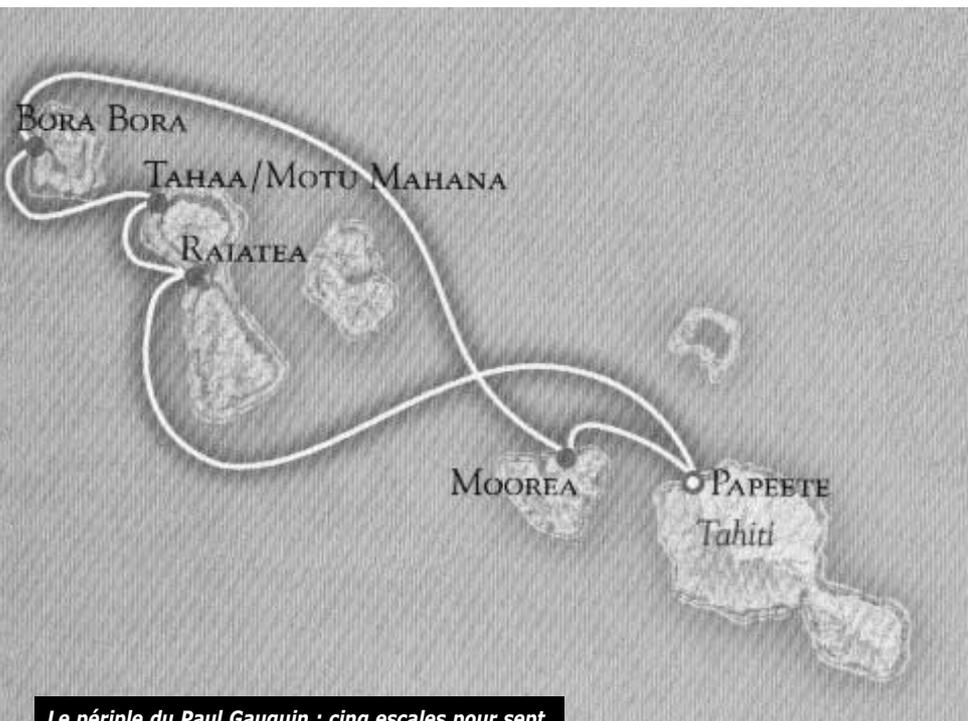
Le Gauguin offre à ses passagers un ensemble de prestations «très haut de

gamme», comme ses tarifs en témoignent : entre 330 000 FCP (18 200 FF) et 1 146 000 FCP (63 000 FF) la semaine, vol non compris, et en fonction de la cabine choisie parmi les huit niveaux de cabines différents. La navire fait des escales à Raiatea, Tahaa, Bora Bora, Tetiaroa et Moorea. À la différence des Renaissance, le Gauguin ne fait pas escale à Huahine, séjour plus court oblige.

Dans le chapitre « activités à bord », et étant donné sa taille plus réduite, le Gauguin offre moins de choix que les Renaissance. Il jouit toutefois d'un avan-

tage considérable par rapport à ces derniers : une plate-forme à l'arrière du bateau.

Ainsi, sans descendre à terre, les croisiéristes peuvent faire du canoë, de la plongée et de la planche à voile et revenir au bateau directement. Les passagers apprécient énormément cette possibilité. Pour ceux qui apprécient moins les activités nautiques, un salon de massage et de relaxation Carita existe à bord. Carita est le célèbre salon de beauté parisien qui compte dans sa clientèle des noms aussi prestigieux que Catherine Deneuve, Maria Callas, Isabelle Adjani et Ingrid Bergman. Les passagers ont également à leur disposition un centre de fitness, une piscine, un salon «cigares» et une galerie d'art polynésien. Le soir, ils peuvent vaquer entre le casino, le nightclub, le piano-bar et les spectacles au Grand Salon.



**Le périple du Paul Gauguin : cinq escales pour sept jours de croisière.**

Argument de poids du Gauguin : la taille de ses cabines. Le navire affiche en effet

**La plateforme loisirs à l'arrière du bateau est très appréciée des croisiéristes.**



cieuse : les moteurs de propulsion du navire sont des moteurs électriques de 4500 kW chacun, soit une puissance totale de 13 000 chevaux. Quant à la climatisation, elle nécessite à elle seule 400 kW.

La production d'eau potable est également capitale. Le Gauguin a une consommation journalière de 220 m3 d'eau. Avant le départ, le navire charge à bord une quantité d'eau potable qui va lui permettre de tenir deux jours en mer. Deux jours dont dispose le navire pour ré-alimenter ses réserves en eau. Pour ce faire, il est équipé de deux bouilleurs, qui font monter l'eau de mer à 85°. La condensation est alors récoltée et traitée. Les bouilleurs ne fonctionnent pas en permanence. Le premier « tourne » à 85 % du temps, le second à 60 %. Ils produisent 230 m3 d'eau par jour.

Enfin, les déchets produits à bord représentent un volume de 40 m3 par semaine. Les emballages représentent à eux seuls 75 % de ce volume. Les déchets sont brûlés à bord dans un incinérateur. Les eaux usées sont en revanche évacuées en mer, selon des règles très strictes de volume et de distance des côtes.

un des ratios espace/passagers les plus grands du secteur. Les passagers ont le choix entre trois restaurants. Un de ces restaurants propose le soir des menus « Apicius », du nom du restaurant dans lequel officie le célèbre chef parisien Jean-Pierre Vigato. Ce restaurant se targue du label Relais et Châteaux.

cause pas de problème, le Gauguin pouvant embarquer jusqu'à 700 tonnes de carburant. À bord, l'électricité est pré-

Toutes ces prestations sont la partie visible de la vie à bord. Sous le marbre et la moquette tournent 24 heures sur 24 les salles des machines afin de produire les ingrédients indispensables à la vie à bord : l'électricité et l'eau potable. À quai, les paquebots y sont reliés, mais une fois en mer, ils doivent les produire. Pour produire son électricité, le Paul Gauguin dispose de quatre groupes électrogènes diesel (30 cylindres en tout). Ces moteurs sont reliés à des alternateurs qui produisent 12 mégawatts d'électricité. C'est plus que la consommation moyenne de Papeete. Ces moteurs consomment au maximum 24 tonnes de carburant par jour, ce qui ne



**L'un des deux moteurs du Gauguin : 4500 kw pour 13 000 chevaux de poussée.**

**Avec l'arrêt des Renaissance, la Polynésie perd 76 % de sa clientèle croisiériste.**

## Les Renaissances

Les R3 et R4 basés en Polynésie faisaient partie de la grande famille Renaissance Cruises, exploitant huit paquebots jusqu'au mois dernier. Renaissance Cruises constituait alors la 5<sup>ème</sup> flotte mondiale de l'industrie de croisière. Construits dans les chantiers navals de Saint-Nazaire, les R3 et R4 disposent d'une capacité d'accueil de 684 passagers. En avril 2001, la recapitalisation discrète de Renaissance Cruises avait peu attiré l'attention sur la situation financière de la holding. Malvern Maritime, une compagnie dirigée par Peter Gram, un armateur norvégien avait alors ré-injecté 80 millions de dollars (8,7 milliards FCP) dans le capital de Renaissance Cruises, devenant ainsi son actionnaire majoritaire.

Depuis le second semestre 99, les Renaissance proposaient un périple de dix jours, via Tahiti, Moorea, Huahine, Raiatea et Bora Bora. Il en coûtait entre 280 000 FCP (15 400 FF) et 700 000 FCP (38 500 FF), vol compris au départ de Los Angeles. Des promotions ponctuelles pouvaient parfois faire baisser les tarifs sous la barre des 190 000 FCP (10 500 FF) vol compris. Ces baisses de prix s'expliquaient par le contrat de transporteur que Renaissance Cruises avait signé avec Hawaiian Airlines, un

contrat s'élevant à l'origine à 70 millions de dollars sur deux ans. L'avion charter étant réservé en totalité, Renaissance avait donc intérêt à le remplir au maximum. À bord des R3 et R4, il existe huit différents types de cabines, de la cabine intérieure à la « suite de l'armateur ». Elles sont toutes équipées d'un téléphone interne, d'un téléviseur pourvu d'une connexion au satellite, d'un coffre-fort et de produits cosmétiques français de luxe. Une fois à bord et installés dans leur cabine, les passagers ont le choix. Ils

peuvent faire de l'aérobic, jouer aux cartes, faire du fitness, lire, se connecter à internet, se faire masser, bronzer ou tout simplement se baigner dans la piscine du pont supérieur. Après l'effort, le réconfort : chaque navire dispose de dix restaurants différents, proposant des spécialités gastronomiques du monde entier. Enfin, avant de regagner leur cabine, les passagers du Renaissance peuvent faire un détour par le casino, le cabaret ou encore les différents bars du bateau.



**Le Seven Seas Mariner est le dernier-né de la famille Radisson. Son tour du monde inaugural passe par la Polynésie.**

## Les paquebots de passage

La Polynésie connaît une véritable « saison des paquebots ». Chaque année, entre septembre et avril, ils sont plus d'une vingtaine à faire escale en Polynésie, avec des pics de fréquentation en janvier et en février. Leur tour du monde passe alors par Tahiti, Bora Bora, Moorea, les Marquises etc. Les navires qui croisent alors en eaux polynésiennes peuvent atteindre les 1800 passagers, comme c'est le cas pour le Aurora qui doit arriver le 4 février 2002.

La saison a commencé cette année avec la venue du Bremen, habitué des lieux, le

**Le pont supérieur du Seven Seas Mariner : piscine, jacuzzis et chaises longues.**

19 septembre à Rangiroa. En provenance d'Hawaii, le petit bateau allemand et ses 130 passagers ont passé quatre jours en Polynésie. Le bateau qui lui a succédé a en revanche créé l'événement. En effet, le 26 septembre dernier, au lendemain de l'annonce de la cessation d'activités de Renaissance Croisiers, Le Seven Seas Mariner a accosté à Papeete. C'est le dernier-né de la famille Radisson, qui exploite le Paul Gauguin. Achevé en mars dernier, c'est l'un des plus gros navires construit par les Chantiers de l'Atlantique. Seul l'ancien France a un tonnage plus important. Il accueille à son bord 700 passagers sur douze étages, pour un tonnage de 47 000 tonnes.

Le Seven Seas Mariner offre du «très haut de gamme», comme en témoigne l'espace disponible à bord. Pour preuve : il présente le même tonnage que des paquebots accueillant plus de 1500 passagers. A bord, cela se traduit par un grand choix de surfaces communes, par de grands espaces de pont et par de larges commodités d'hébergement. Détail qui a son importance : les passagers ne sont logés que dans des suites.

Après le départ du Seven Seas Mariner pour les îles Christmas, le Bremen est revenu en Polynésie le 12 octobre pour une longue escale de presque trois semaines. Le navire est passé par différents archipels : les Îles Sous le Vent, les Tuamotu et les Marquises.



En décembre, le Crown Princess devrait revenir en Polynésie. Ses 1400 passagers doivent passer cinq jours à la découverte de Bora Bora, Moorea et Tahiti. Le navire

américain doit revenir en Polynésie le 14 février et offrir le même programme à ses passagers. Plus grand que le Crown Princess, l'Aurora et ses 1800 croisiéristes. Ils ne devraient rester que deux jours en Polynésie, les 4 et 5 février, à Tahiti et Bora Bora plus précisément. Enfin, le Royal Princess doit arriver à Papeete le 1<sup>er</sup> mars 2002, pour une escale d'un jour.

Des bateaux plus petits, tels que l'Albatros, l'Astor et le Saga Rose ponctueront la venue des gros paquebots, autant de noms qui sonnent comme des invitations au voyage.

### **Dur dur d'être agent maritime**

L'une des missions de l'agent maritime est la préparation des escales des paquebots. Pour la Transam, agent maritime du Gauguin, la tâche est simplifiée puisque le navire est basé en Polynésie. À l'exception d'une croisière ponctuelle aux Marquises, son parcours est habituel. En revanche, les choses se corsent quand il s'agit des navires de passage en Polynésie. La CGM est l'agent maritime de la majorité d'entre eux. Entre octobre et avril, ils sont plus d'une vingtaine à faire escale dans les îles. Et cela peut poser un problème quand ils n'ont qu'un quai à se partager. Les premiers arrivés sont donc les premiers servis. C'est la raison pour laquelle les escales se préparent alors entre 12 et 24 mois à l'avance. L'agent général doit alors s'assurer que les quais de mouillage seront bien disponibles et que les croisiéristes pourront bien débarquer.

# Katie & Rosario, en lune de miel sur le Gauguin

**Katie et Rosario habitent New York. Elle est agent de liaison au sein de l'établissement financier CIBC, il est manager d'une société informatique. Début septembre, ils ont passé une semaine à bord du Gauguin pour leur lune de miel. Manureva les a rencontrés.**



**Manureva : Pourquoi avoir choisi la Polynésie pour passer votre lune de miel ?**

«Au Etats-Unis, la Polynésie est réputée pour sa beauté. Bora Bora est même connue pour être la plus belle île du monde ! Nous, ce qu'on voulait, c'est être dans un endroit radicalement différent de l'endroit où l'on vit, New York. C'est plutôt réussi !»

**Manureva : Et pourquoi avoir choisi une croisière ?**

«Une fois décidés sur la Polynésie, on s'est mis à la recherche d'un hôtel. Et puis on s'est dit qu'en restant basés à un hôtel, on allait voir et faire moins de choses. Alors on a opté pour la croisière, qui nous garantissait des vacances beaucoup plus actives et diversifiées ! On a quand même passé trois jours à Bora Bora, en pré-cruise. Et on a quitté l'hôtel pour embarquer sur le Gauguin»

**Manureva : Et quel regard portez-vous sur votre croisière ?**

«Elle a été fantastique ! On savait que la Polynésie était belle, mais pas à ce point ! Côté croisière, on a également été totalement satisfait. Nous avons déjà fait deux croisières, dans les Caraïbes avant de venir, et on avait fait beaucoup moins de choses. Ici, ça n'a rien à voir, c'est beaucoup plus beau et on a fait beaucoup plus de choses : escales, excursions, plongée ...»

**Manureva : Et vous reviendrez en Polynésie ?**

«On part demain, et je pense déjà à revenir ! Oui, je pense qu'on reviendra dans quelques années. Une lune de miel est censée être unique, mais on en fera une deuxième, toujours en croisière !».



**Une partie des cabines du Gauguin est pourvue d'un balcon, qui offre sur les îles une vue exceptionnelle.**



# La croisière : un travail d'équipe

**Organiser la vie à bord de plus de mille personnes sur onze étages est loin d'être facile. Assimiler cette vie à bord à la célèbre série télévisée serait une grande erreur. Car la croisière est plusieurs choses à la fois : c'est de l'hôtellerie, de la navigation et de la logistique. Heureusement pour lui et pour ses passagers, le commandant ne s'occupe pas de tout. Chaque mission est confiée à un acteur compétent et cela dans un seul but : que les croisiéristes aient les vacances de rêves pour lesquelles ils ont payé.**

Quand la société « Services et Transports Tahiti » a commandé le Paul Gauguin au chantier naval du Havre, elle a pensé à Radisson pour la partie hôtellerie. Le groupe américain possède en effet une chaîne d'hôtels de luxe dans le monde entier et exploite déjà plusieurs paquebots de croisière. Radisson est donc libre dans son exploitation du Gauguin. Seule restriction : son obligation de résultats. Car STT lui impose un coefficient minimum de remplissage. Pour que Radisson puisse remplir ses missions à bord, il faut que la Transam remplisse les siennes.

La Transam est l'agent maritime du Gauguin, aussi appelé l'agent général. Sa mission est essentielle : répondre à tous les besoins logistiques du navire, tant en termes d'équipage qu'en terme matériel. La gestion du personnel n'est pas chose aisée : il faut veiller au renouvellement des cartes de séjour du personnel, organiser leurs rotations, leurs congés. Et la tâche n'est pas simple, quand on sait que la plupart des membres de l'équipage vivent à plusieurs milliers de kilomètres de leur famille. Certains membres d'équipage sont directement recrutés par STT ou Radisson, mais ils représentent une minorité du personnel.



C'est également l'agent général qui s'occupe de l'approvisionnement du navire et de son déplacement. Il gère la commande et la livraison de plusieurs conteneurs alimentaires en provenance des Etats-Unis et de Nouvelle-Zélande. Il communique également aux ports concernés la route maritime qu'emprunte le bateau et ses escales.

Une fois à l'escale, les croisiéristes peuvent débarquer après avoir payé à bord l'excursion de leur choix. Le choix est large : safari en 4x4, tour de l'île en pirogue, plongée en tuba ou en bouteille, visites guidées ... La majorité de ces activités sont assurées à terre par des sous-trai-

tants locaux. Ces derniers ont le matériel adéquat, la compétence et le savoir-faire : une aubaine pour le Gauguin. Pour des raisons de commodités évidentes, le Gauguin ne traite pas directement avec ces sous-traitants. Il a un interlocuteur unique : son agent touristique, Tahiti Nui Travel (TNT). TNT remplit plusieurs missions : il gère le paiement des excursions aux sous-traitants, il veille à ce que leurs prestations gardent un niveau de qualité et de sécurité exigé par Radisson. TNT s'occupe également du transport des croisiéristes entre l'aéroport de Tahiti Faa'a et le navire, et des excursions sur Tahiti.

À bord, le commandant occupe un poste clé. Sur le Gauguin, le commandant Gilles Donne fait le lien entre STT et Radisson et tente toujours de concilier les exigences parfois opposées de la navigation et de l'hôtellerie. L'arbitrage n'est pas toujours facile, mais c'est toujours la sécurité des passagers qui prime. Cette priorité donnée à la sécurité amène parfois le commandant à prendre des décisions de dernière minute. Il faut alors rebondir vite, car cette décision influe sur tous les acteurs de la croisière : restauration, excursions, fournisseurs etc. La gestion de l'équipage peut également représenter une difficulté pour le commandant. En effet, il s'agit de veiller aux conditions de travail de 220 personnes, de plus de vingt nationalités, exerçant des métiers très différents et vivant en huis clos à plusieurs milliers de kilomètres de leur famille.

C'est la raison pour laquelle bon nombre d'activités et de loisirs sont proposés aux membres d'équipage. Ils bénéficient à bord de parties communes



**Dès qu'ils posent le pied sur la terre ferme, les passagers du Gauguin sont pris en charge par Tahiti Nui Travel.**

confortables et bien équipées. Leur bien-être est essentiel, car déterminent de la qualité du service offert aux croisiéristes. Comme le rappelle le commandant Donne, « un équipage heureux fait des croisiéristes heureux ».

Enfin, dernier maillon de la liste, mais qui a toute son importance : le transporteur aérien. Dans le cas de la Polynésie française, la quasi-totalité des croisiéristes sont acheminés sur les paquebots par avion. Il existe à ce titre plusieurs manières de fonctionner : Renaissance louait à Hawaiian Airlines deux avions en intégralité qu'il devait ensuite remplir au mieux. La société Radisson qui exploite le Paul Gauguin fonctionne différemment : elle réserve un nombre variable de places sur les vols Air Tahiti Nui Los Angeles-Papeete du samedi. Ces vols, entre 60 et 120 chaque week-end, sont vendus aux croisiéristes avec leur séjour puis payés par Radisson à Air Tahiti Nui.

Ce partenariat entre la compagnie au tiare et le groupe international de luxe ne s'est pas fait par hasard, puisque chacun y trouve son compte : Radisson assure à ses



**Air Tahiti Nui assure le transport des croisiéristes du Paul Gauguin, en provenance de Los Angeles.**

clients une desserte régulière sur Tahiti et peut l'intégrer dans un « package » croisière-avion et Air Tahiti Nui s'assure des débouchés réguliers pour une partie de ses vols. Pour Radisson, la desserte de Papeete par la compagnie locale est idéale : les croisiéristes américains décollent le matin de Los Angeles et mangent le soir à bord du Gauguin. Cette commodité représente un véritable argument de vente pour Radisson.

Pour Air Tahiti Nui, les passagers croisié-

ristes représentent environ 10 % des ventes globales de ses sièges et environ 15 % des ventes aux Etats Unis.

### **Paul Gauguin : mode d'emploi**

L'exemple du Paul Gauguin illustre bien le travail d'équipe indispensable à l'exploitation d'un navire de cette taille : le Gauguin est exploité par la société Radisson Seven Seas Cruises. Il ne lui appartient pourtant pas. L'armateur est en fait une société implantée à Tahiti : «Services et Transports Tahiti» (STT). Radisson n'est chargé que de la partie «hôtellerie» à bord. Mais pour qu'il y ait hôtellerie à bord, il faut que le bateau soit approvisionné en nourriture et en matériel. C'est l'agent maritime qui s'en charge, la société Transam pour le Gauguin. C'est également la Transam qui gère tout le personnel. Une fois le bateau approvisionné, les passagers peuvent arriver. C'est à ce moment-là que l'agent touristique entre en scène. Pour le Gauguin, c'est Tahiti Nui Travel qui remplit cette fonction. Ses missions : acheminer les croisiéristes de l'aéroport de Tahiti Faa'a au navire et mettre à leur disposition tout un réseau d'activités auxquelles ils auront accès à terre, pendant les escales (excursions, plongée, tours de l'île en pirogue etc.)



**Le Commandant Donne a beau disposer à bord d'instruments de bord ultramodernes. la législation l'oblige à travailler aussi sur carte.**