

# Perceptions et attentes de la clientèle des excursions d'observation de cétacés à La Réunion



## L'étude



- Sur la clientèle d'excursions réalisées entre mai et juin 2022 à La Réunion
- Des entretiens individuels ont été menés autour de 34 questions et sur un total de :

**21** sorties en mer

**6** navires répartis en 4 prestataires

## Objectifs

- Mieux comprendre les **motivations et attentes** des observateurs
- **Evaluer leurs connaissances** sur l'activité et leurs visions de l'évolution vers une pratique durable de l'activité
- Adapter les **mesures d'accompagnement** de l'activité d'observation des cétacés à La Réunion par l'équipe Quiétude

## Choix du prestataire et satisfaction



### Comment les clients choisissent-ils un prestataire?

- Près de 60% des personnes interrogées ont choisi leur prestataire sur le conseil d'une connaissance.
- Le **tarif et le respect de l'environnement** sont les 2 premiers critères de choix pour plus de 50% des observateurs interrogés.
- Si un label éco-responsable existait, **86%** des interrogés le prendraient en compte dans leur choix.

### Les clients sont-ils satisfaits de leur excursion?

- 62% ont été pleinement satisfaits.
- L'observation des animaux et **l'acquisition de connaissances** ont fortement contribué à la bonne satisfaction des clients. Suite à la sortie, **54% des observateurs considèrent avoir appris des informations.**

L'équipe Quiétude tient à remercier **Festi Yacht de Bourbon, Bato Peï, Cetasea Reunion et Croisières et Découvertes** pour leur collaboration et pour avoir permis la réalisation de ces enquêtes.

## Profils et motivations

### Quel est le profil des clients?

- Sur **158** personnes interrogées, 21% résidaient à La Réunion.
- Une méconnaissance générale des cétacés et de l'activité :

**84%** estiment avoir très peu de connaissances sur les cétacés avant la sortie.

**60%** ne savent pas que l'activité peut avoir un impact négatif sur les animaux.

**30%** connaissent l'existence d'une réglementation sans forcément connaître son contenu précis.

### Quelles sont leurs motivations?

- Ressentir la **magie de s'approcher de ces animaux sauvages** est la première finalité (67% des participants).
- 75% des interrogés ont choisi d'aller en mer dans le but d'observer **UNIQUEMENT** les cétacés et **44%** sont conscients que **l'observation n'est pas garantie.**



## Vision de l'activité

Plus de **85%** des personnes interrogées estiment que l'activité d'observation des cétacés est un **bon moyen de sensibiliser à la protection des cétacés et plus généralement à l'environnement marin.**

Données recueillies en 2022 par Aline Melot dans le cadre d'un stage.